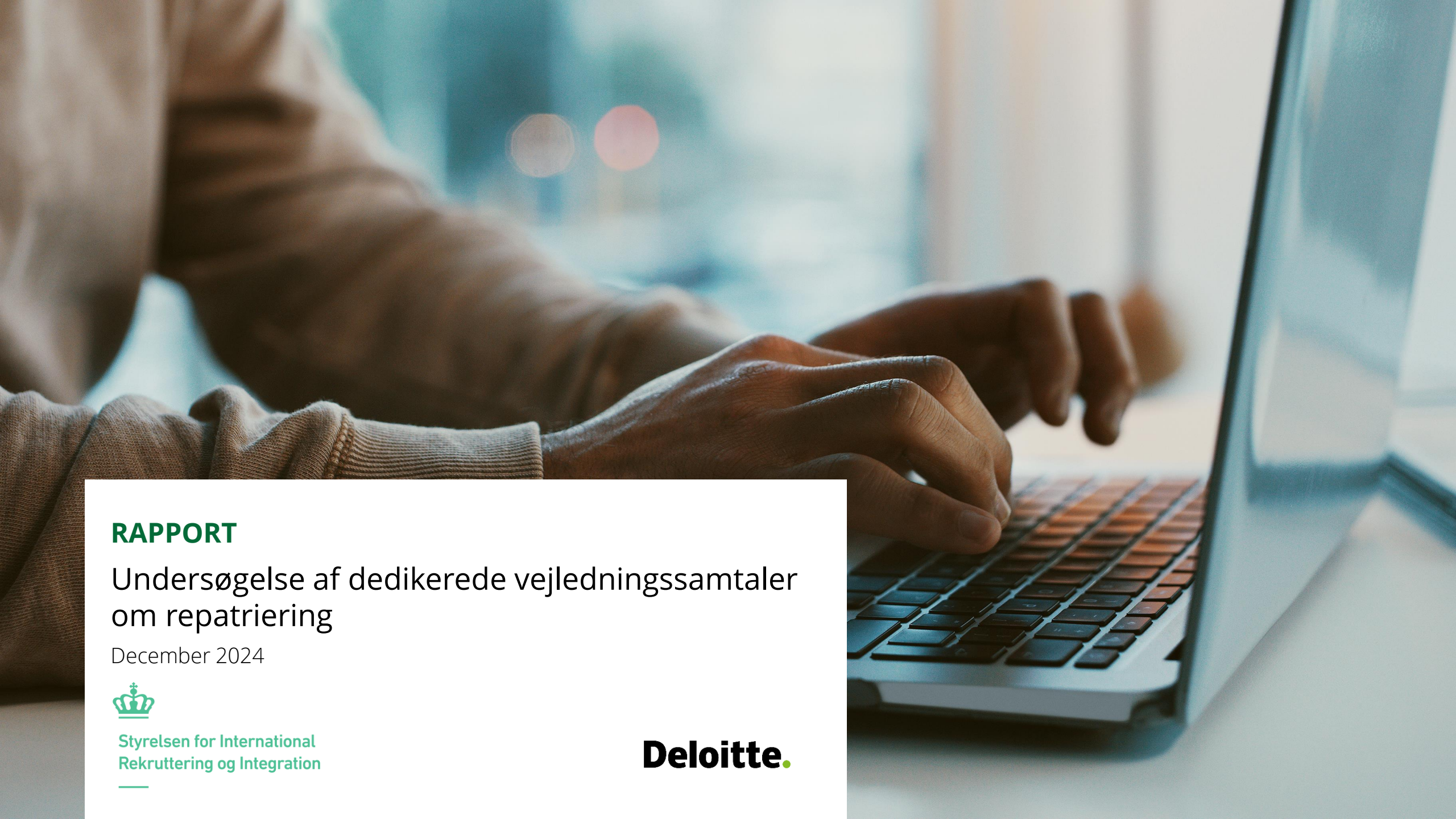




RAPPORT

Undersøgelse af dedikerede vejledningssamtaler om repatriering

December 2024



Styrelsen for International
Rekruttering og Integration

Deloitte.

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1	Executive summary	3
Kapitel 2	Baggrund og metode	6
Kapitel 3	Implementering af lovgivning	9
Kapitel 3	Erfaring og vurdering af målgruppen	16
Kapital 4	Tilrettelæggelse og gennemførelse af samtaler	20
Kapitel 5	Identificerede forbedringspotentialer	24



Executive summary



Executive summary (1/2)

Deloitte har for Udlændinge- og Integrationsministeriet gennemført en undersøgelse af kommuners implementering af repatrieringslovens bestemmelser om dedikerede vejledningssamtaler. Undersøgelsen har omfattet 12 kommuner.

BAGGRUND

Formålet med undersøgelsen er at belyse kommunernes erfaring med implementering og praksis med fokus på:

- At undersøge om de dedikerede vejledningssamtaler er implementeret på en hensigtsmæssig måde, herunder hvorvidt vejledningspligten sikrer, at relevante personer fortsat modtager vejledning om muligheden for hjælp til repatriering efter repatrieringsloven
- At belyse kommunernes erfaring og vurdering af om målgruppen for de dedikerede vejledning er den mest relevante modtager af en selvstændig samtale med en mere fokuseret vejledning om repatrieringsordningen
- At afdække kommunernes udfordringer/potentialer med tilrettelæggelse og gennemførelse af de dedikerede vejledningssamtaler, herunder hvordan de dedikerede vejledningssamtaler adskiller sig fra de samtaler, der gennemføres som et led i den systematiske vejledningspligt
- At belyse et forbedringspotentiale for de dedikerede vejledningssamtaler. Det gælder både i forhold til tilrettelæggelse og gennemførelse af samtalerne samt om der er grundlag for justering af målgruppen

Dataindsamling er sket gennem individuelle, virtuelle, dybdeinterviews med hver kommune.

IMPLEMENTERING AF LOV NR 1190 (OM DEDIKEREDE VEJLEDNINGSSAMTALER)

Alle kommuner vurderer, at de har implementeret loven hensigtsmæssigt. Den enkelte kommune har gjort sig overvejelser om : 1) hensynet til borgernes oplevelse af formålet med den dedikerede vejledningssamtaler og de følelser, som invitation til samtale ses at fremkalde hos nogle; 2) hvordan samtalerne kan tilrettelægges så de højner sandsynligheden for fremmøde og 3) hvordan samtalerne kan gennemføres på en hensigtsmæssig måde i forhold til kommunernes ressourceforbrug på samtalerne.

De fleste kommuner har valgt at samtalen gennemføres af en særligt udpeget rådgiver i kommunens integrationsafdeling. Kommunerne føler sig generelt godt klædt på af det vejledningsmateriale, der er udarbejdet fra både Hjemrejsestyrelsen og Dansk Flygtningehjælp.

Alle kommuner har indført en praksis, hvor udsøgning af borgere sker gennem automatisk træk fra fagsystem eller UdlændingeinformationsPortalen. Hvor ofte udtræk sker afhænger af kommunens størrelse. Udtrækket af borgerne er afsæt for invitation til samtaler.

Kommunerne fortæller, at de har svært ved at udsøge borgere, der ikke har et aktivt kontaktforløb, er overgået til ordinær beskæftigelse eller har en sag i kommunen. Muligheden for at tjekke borgernes data i e-indkomst har dog hjulpet på dette.

På tværs af kommunerne kan ses en forholdsvis ensartet praksis i indkaldelserne til de dedikerede vejledningssamtaler. Alle kommuner indkalder borgerne igennem brev, der sendes via e-Boks med en dato for vejledningssamtalen. Alle kommuner rykker også én gang, hvis borgeren udebliver. Udebliver borgeren efter indkaldelse til en ny samtale afstår kommunerne fra yderligere at rykke borgeren, men noterer at borgeren skal indkaldes igen om to år.

Undersøgelsen har ikke omfattet indsamling af data på udeblivelser, men størstedelen af kommunerne tilkendegiver, at udeblivelser er en stor udfordring, der betyder, at kommunerne oplever at have et stort ressourcetræk forbundet med vejledning om repatriering. Et ressourceforbrug der har ophæng i tiden brugt på at afsætte tid til møder, hvor borgere ikke møder op, udgifter til tolk og tid forbundet med opfølgning på ikke afholdte møder og fremsendelse af rykkere.

ERFARINGER MED MÅLGRUPPEN

Kommunernes vurdering er, at den nuværende målgruppe ikke i stort omfang udviser interesse for repatriering, hvilket kan ses ved høj grad af udeblivelser samt at det er få borgere, der reelt ønsker en dialog om mulighederne. Alene en tredjedel af kommunerne erklærer sig enige i, at den aktuelle målgruppe er relevant for de dedikerede samtaler. Størstedelen af kommunerne vurderer, at den aktuelle målgruppe ikke er relevant for de dedikerede vejledningssamtaler, men ser et potentiale i at justere eller udvide målgruppen med andre målgrupper, navnlig pensionister.

Kommunerne vurderer, at tilbuddet om repatrieringsbistand er et godt tilbud at stille til rådighed, men at det er svært at få skabt interesse om det for den aktuelle målgruppe.

Executive summary (2/2)

Deloitte har for Udlændinge- og Integrationsministeriet gennemført en undersøgelse af kommuners implementering af repatrieringslovens bestemmelser om dedikerede vejledningssamtaler. Undersøgelsen har omfattet 12 kommuner.

IDENTIFICEREDE UDFORDRINGER

Det er kommunernes erfaring, at samtaler om repatriering kan være et sårbart emne for borgerne og det har fået indflydelse på kommunernes tilgang til samtalerne og varigheden heraf.

Kommunerne fremhæver samtalerne om repatriering som 'svære samtaler', og uanset om kommunerne afvikler de dedikerede vejledningssamtalerne i forlængelse af en obligatorisk jobsamtale eller som en selvstændig samtale, er varigheden ikke mellem de 15-30 minutter, som lovgivningen tilsiger. Det er en udfordring at skabe lydhørhed hos borgerne om, at repatriering er et frivilligt tilbud, og navnlig sårbare borgere udtrykker usikkerhed om, hvorvidt samtalens formål er at informere dem om, at de er uønskede i Danmark. Kommunerne er udfordret af, at de ikke kan variere deres tilgang, så den i højere grad opleves som relevant for den enkelte borger, fx ved at det er tilstrækkeligt at få informationen én gang, indtil den dag, borgeren måtte efterspørge den selv.

Sammenfattende har kommunerne beskrevet de udfordringer, de oplever som:

- 1) Svært at identificere relevante borgere der er i ordinær beskæftigelse
- 2) Borgerne udviser ikke interesse for repatriering
- 3) Borgerne er sårbare og bliver bekymret, hvilket medfører svære samtaler
- 4) Borgerne reagerer til tider negativt, hvilket opleves udfordrende for rådgivere
- 5) Vejledning om repatriering udfordrer relationen til og samarbejdet med borger
- 6) Borgerne udebliver ofte fra samtalerne
- 7) Manglende sanktionsmuligheder kan være en hindring for fremmøde
- 8) Samtalerne har ikke den ønskede varighed på 15-30 minutter
- 9) Samtalerne varierer ikke betydeligt fra den systematisk vejledning, men borger og rådgiver har en fælles forståelse for samtalens formål
- 10) Højt ressourceforbrug for at leve op til lovgivningen

KOMMUNERNES FORSLAG TIL FORBEDRINGSPOTENTIALER

På baggrund af kommunernes tilbagemeldinger i undersøgelsen, har Deloitte sammenfattet deres ønsker og forslag i otte forbedringspotentialer.

- Målgruppen for dedikeret vejledning bør omfatte pensionister
- Frisættelse af kommunernes mulighed for at tilrettelægge og gennemføre dedikeret vejledning
- Mere fleksibilitet i kontaktformen over for borgerne
- Tillid til kommunernes vurdering af, om der skal gøres individuelle undtagelser
- Undtagelser for lande, der er i krig
- Mulighed for at undsige sig yderligere dedikeret vejledning, hvis man har modtaget den én gang
- Præcisering af målgruppen vedr. borgere i ordinær beskæftigelse
- Understøttelse af digital udsøgning af borgere

Alle forbedringspotentialer er i rapporten angivet med en beskrivelse af udfordringen, kommunernes ønske til forbedring samt en forventning til effekt, hvis forslaget gennemføres.

Baggrund og metode



Undersøgelsens baggrund og formål

Målet er at evaluere kommunernes erfaring med implementering af de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering

NY MODEL FOR KOMMUNAL VEJLEDNINGSPLIGT SOM FØLGE AF LOVÆNDRING

Repatrieringsloven har til hensigt at give udlændinge det bedst mulige grundlag for at tage stilling til og eventuelt træffe beslutning om at vende tilbage til deres hjemland, tidligere opholdsland, eller et land de har nær familiemæssig tilknytning til med henblik på varig bopæl, og samtidig yde borgerne økonomisk støtte, hvis de beslutter at repatriere. Kommunerne har pligt til at vejlede borgerne herom.

Kommunernes forpligtelse til at afholde dedikerede vejledningssamtaler blev indført d. 1. august 2021 ved ikrafttrædelse af lov nr. 1190 af 8. juni 2021. De dedikerede vejledningssamtaler skal afholdes med udlændinge, der er omfattet af repatrieringsloven, som har haft opholdstilladelse i Danmark i minimum fem år, og som har modtaget kontanthjælpslignende ydelser i mindst 18 ud af de seneste 36 måneder. En dedikeret vejledningssamtale skal afholdes minimum hvert andet år, hvis de nævnte betingelser for afholdelse af samtalen er opfyldt.

Der var i forbindelse med lovforslaget følgende bemærkning:

Udlændinge- og Integrationsministeriet vil – for at sikre, at relevante personer omfattet af repatrieringslovens personkreds fortsat modtager vejledning om mulighederne for hjælp til repatriering efter repatrieringsordningen – foretage en evaluering af implementeringen af den nye model for kommunal vejledningspligt, herunder navnlig med fokus på persongruppen, der skal vejledes ved en dedikeret samtale.

Udlændinge- og Integrationsministeriet har bedt Deloitte om at gennemføre en analyse, som skal danne grundlag for en evaluering af, hvordan kommunerne har implementeret en ny model for kommunale dedikerede vejledningssamtaler om repatriering, hvilket foldes yderligere ud i formålet beskrevet til højre.

Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI) varetager på vegne af Udlændinge- og Integrationsministeriet opgaven med at indhente ekstern konsulentbistand, og Hjemrejsestyrelsen har undervejs samarbejdet med Deloitte særligt i forhold til at rekruttere kommuner til deltagelse i undersøgelsen.

UNDERSØGELSENS FORMÅL

Formålet med undersøgelsen er at belyse kommunernes erfaring med implementering og praksis med fokus på:

- At undersøge om de dedikerede vejledningssamtaler er implementeret på en hensigtsmæssig måde, herunder hvorvidt vejledningspligten sikrer, at relevante personer fortsat modtager vejledning om muligheden for hjælp til repatriering efter repatrieringsloven
- At belyse kommunernes erfaring og vurdering af om målgruppen for de dedikerede vejledning er den mest relevante modtager af en selvstændig samtale med en mere fokuseret vejledning om repatrieringsordningen
- At afdække kommunernes udfordringer/potentialer med tilrettelæggelse og gennemførelse af de dedikerede vejledningssamtaler, herunder hvordan de dedikerede vejledningssamtaler adskiller sig fra de samtaler, der gennemføres som et led i den systematiske vejledningspligt
- At belyse et forbedringspotentiale for de dedikerede vejledningssamtaler. Det gælder både i forhold til tilrettelæggelse og gennemførelse af samtalerne samt om der er grundlag for justering af målgruppen

Rapporteringen er opbygget efter de fire analysespørgsmål, og vil løbende belyse kommunernes erfaringer og refleksioner ift. temaerne. I rapportens afsluttende afsnit vil være en systematisk opsamling på de udfordringer og potentialer, der er identificeret i undersøgelsen.

Metodisk tilgang til undersøgelsen

12 kommuner har deltaget i kvalitative dybdeinterviews vedr. deres erfaringer med implementeringen af de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering

KVALITATIV TILGANG TIL UNDERSØGELSEN

Undersøgelsen af de dedikerede vejledningssamtaler bygger på en analyse af udvalgte kommuners erfaring med afholdelse af samtalerne. Hjemrejsestyrelsen har anbefalet 15 kommuner, der blev inviteret til at deltage i undersøgelsen. Kommunerne blev i første omgang kontaktet af Hjemrejsestyrelsen, der introducerede Deloitte som evaluator, og efterfølgende har Deloitte forestået kontakten med kommunerne.

Kommunerne er ikke udvalgt ved simpel tilfældig udvælgelse, men ud fra en række betragtninger, der tager højde for en variation i størrelsen på kommunerne, deres erfaring med målgruppen og med en geografisk spredning, som sikrer at hele landet er repræsenteret i undersøgelsen. I alt 12 kommuner har valgt at deltage i undersøgelsen. Tre kommuner har, med forskellig begrundelse, vurderet, at de ikke havde ressourcer til at deltage i undersøgelsen.

Interviewene er gennemført som individuelle, virtuelle, dybdeinterviews med den enkelte kommune, der i de fleste tilfælde har deltaget med to medarbejdere, der både har erfaring med selve gennemførelsen af samtalerne samt den administrative opgave med at identificere de rette borgere for samtalen.

Selve dataindsamlingen er søgt gjort så fleksibel for hver enkelt kommune med det sigte at opnå højst mulig deltagelse. Interviewet er således tilrettelagt ud fra det tidspunkt, der passede den enkelte kommune bedst. Interviewene er afviklet virtuelt.

DATAINDSAMLINGEN

Undersøgelsen af hvilke erfaringer kommunerne konkret har gjort sig med implementering af lovgivningen er søgt indkapslet gennem spørgsmål, der giver respondenterne mulighed for at folde den tilgang de bruger ud samtidig med, at de får mulighed for at belyse, hvor de kunne pege på udfordringer og forbedringer. Begge dele både i egen praksis og i det regelgrundlag, som udgør forudsætningen for den kommunale implementering.

På baggrund af opgavens opdrag har Deloitte designet en analysemetode, som baserer sig på en kombination af lukkede spørgsmål (ja/nej svarmulighed) og åbne spørgsmål, hvor kommunerne kunne udfolde deres erfaringer og vurderinger. Den semistrukturerede metode er valgt for at sikre, at alle kommuner bliver stillet de samme spørgsmål, men rækkefølgen på spørgsmålene kan variere i overensstemmelse med, hvordan respondenterne svarer. På den måde sikres de, at interviewerens kan følge den logik og vægtning, som hver enkelt respondent svarer ud fra, men samtidig sikre, at der vendes tilbage til spørgsmålene, så det samlet set sikres, at alle kommuner svarer på de samme spørgsmål.

Ved interviewets begyndelse blev alle deltagere informeret om formen på selve interviewet og dets forventede varighed. Endvidere gjorde interviewerens opmærksom på, at respondenterne var velkomne til at tage kontakt efter interviewet, hvis de kom i tanke om yderligere pointer eller supplerer til deres svar. En kommune har benyttet af dette og sendt en præcisering på mail.

Respondenterne er endvidere blevet informeret om, at Deloitte kan vælge af benytte konkrete udtalelser som citater i undersøgelsen til Udlændinge- og Integrationsministeriet men, at dette vil ske i anonymiseret form*. Interviewene er desuden ikke transskriberet, men Deloitte har skrevet noter undervejs i afviklingen.

*Ved brug af citater er benyttet Danmarks Statistiks metode til gruppering af kommunerne med udgangspunkt i tilgængelighed til arbejdspladser og antallet af indbyggere i den største by i kommunen.

Implementering af lovgivning



Implementering af lovgivning

Kommunerne udviser engagement og ansvarlighed for vejledningspligten med variation i den konkrete implementering

RAMMESÆTNING AF RAPPORTAFSNIT

Rapportens indledende analyseafsnit belyser, hvorvidt de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering er implementeret på en hensigtsmæssig måde, herunder hvorvidt vejledningspligten sikrer, at de relevante personer fortsat modtager vejledning om muligheden for hjælp til repatriering efter repatrieringsloven.

Afsnittet er inddelt i nedenstående tematiske emner, der samlet skaber indblik i den konkrete implementering i kommunerne:

- Organisering af vejledningspligten
- Fagligt fundament
- Udsøgning af relevante borgere
- Metodisk tilgang til indkaldelse og rykker
- Opfølgning på udeblivelser og kommunernes refleksion herpå

Til højre præsenteres en indledende analytisk opsummering på de overvejelser, kommunerne gør sig i deres implementering af lovgivningen om de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering. Kommunerne foretager løbende vurdering af deres implementering, hvor det har været særligt vigtigt for dem at have blik for borgernes oplevelse og følelser, ønske om fremmøde til samtalerne og det interne ressourceforbrug, der knytter sig til vejledningspligten. Undervejs i undersøgelsen vil vi således beskrive, hvordan disse centrale overvejelser influerer på kommunerne implementering og konkrete arbejdsgange.

I undersøgelsen viser sig en **række centrale overvejelser**, som kommunerne har gjort sig i deres implementering af lovgivningen af de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering:

1

Der tages **hensyn til borgernes oplevelser og følelser**, når de indkaldes til de dedikerede samtaler og i selve afviklingen af samtalerne. Her lægges vægt på at formidle budskabet om, at repatriering er et frivilligt tilbud samtidig med, at rådgiverne i kommunerne gør sig umage for at skabe et trygt rum for vejledningen.

2

Idet der ikke er sanktionsmuligheder for udeblivelse fra de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering, har kommunerne internt gjort sig erfaringer og overvejelser for **højne sandsynligheden for fremmøde**.

3

På tværs af kommunerne er oplevelsen, at det er ressourcekrævende at imødekomme loven om dedikerede vejledningssamtaler, og kommunerne har i deres løbende evalueringen drøftet og tilpasset afviklingen af samtalerne, så der tages hensyn til **kommunernes interne ressourceforbrug**.

Organisering af vejledningspligten og fagligt fundament

Kommunerne har valgt forskellige modeller for deres organisering af vejledningspligten, hvor overvejelser om faglig viden, relation til borger og borgers oplevelse er afgørende

SPECIFIKKE RÅDGIVER VARETAGER OFTEST VEJLEDNINGSPLIGTEN

Blandt de deltagende kommuner i undersøgelsen ses det, at størstedelen har placeret ansvaret for de dedikerede vejledningssamtaler i integrationsafdelingen, der varetager kommunens beskæftigelsesrettede integrationsansvar og de opgaver, der relaterer sig til dette. Det vil for kommunerne også betyde, at det er denne afdeling og medarbejdere, der ligeledes vil have ansvaret for at behandle sager om repatriering. De rådgivere, der har erfaring med sagsbehandling af repatrieringssager, fortæller i undersøgelsen, at dette skærper deres vidensgrundlag om fx konkrete udfordringer, specifikke lande, hensyn mv., hvilket de kan benytte i deres dedikerede vejledningssamtaler med borgerne.

Den organisatoriske placering af opgaven betyder derfor, at det for 8 ud af 12 deltagende kommuner er praksis, at det er en udvalgt og specialiseret rådgiver, der har ansvaret for at afvikle de dedikerede vejledningssamtaler. Disse rådgivere har ansvaret for vejledningssamtalerne som en del af deres opgaveportefølje, hvorfor samtalerne ofte samles og afvikles med et fast interval afhængig af kommunens størrelse. Hovedparten af de borgere, der deltager i de dedikerede vejledningssamtaler, vil således møde en ukendt rådgiver, mens borgerne i fire af de deltagende kommuner vil modtage vejledningen af deres egne, og dermed kendte, sagsbehandlere.

Udover overvejelser om det rette vidensniveau, har kommunerne ligeledes gjort sig overvejelser om relationen til borger. Kommunerne fortæller, at det til tider kan være udfordrende at oparbejde en relation til borger og en tillid i forholdet, når man besidder rollen som myndighed. Vejledning om repatriering er for mange borgere et sårbart emne og dialogen herom kan således være med til at udfordre relationen og det videre samarbejde, hvorfor de fleste kommuner ikke ønsker, at den dedikerede vejledningspligt skal håndteres af egen sagsrådgiver.

For de kommuner, der har valgt modellen med vejledning ved egen sagsrådgiver, har det været en vigtig overvejelse, at borgerne kan føle sig utrygge ved indkaldelse og samtale med en fremmed rådgiver. Ligeledes lægges vægt på, at egen sagsbehandler har et forud indgående kendskab til borgeren, og dermed bedre kan tale ud fra borgerens livssituation.

FAGLIGT FUNDAMENT

Rådgivernes erfaring er som beskrevet afgørende for, at kommunerne generelt oplever, at de er klædt godt på til vejledningen om repatriering. Kommunerne har i forskellig grad deltaget i kurser og netværksmøder, der særligt bidrager til at kunne drøfte konkrete udfordringer. Derudover er kommunerne positive overfor det materiale, der foreligger på Hjemrejsestyrelsens website, hvilket de har benyttet som baggrundsviden og inspiration til at udarbejde breve, materiale til møder mv.

8 ud af 12 deltagende kommuner har valgt, at vejledningssamtalerne afvikles af udvalgte rådgivere

”Vi har centraliseret vejledningspligten, så det er specifikke rådgivere, der varetager samtalerne. Vi undgår, at den enkelte rådgiver skal sætte sig ind i emnet, og vi tror på, at samtalen bliver mere kvalificeret af denne grund.”

Rådgiver fra hovedstadskommune

”Vi har kigget al materialet igennem på Hjemrejsestyrelsens hjemmeside for at forstå repatriering og forstå Dansk Flygtningehjælps rolle. Vi havde også et uforpligtende møde med en anden kommune, hvor vi delte erfaringer.”

Rådgiver fra hovedstadskommune

Udsøgning af relevante borgere

Hovedparten af kommunerne fortæller, at de har en systematisk og delvis automatiseret proces for udvælgelse af relevante borgere til den dedikerede vejledningssamtale, men der er behov for præcisering af målgruppen og udsøgning særligt ift. borgere i ordinær beskæftigelse

SYSTEMATISK, AUTOMATISERET PROCES TIL UDVÆLGELSE

Alle kommuner har anlagt en praksis, hvor der automatisk trækkes en liste over relevante borgere (CPR-nummer) til vejledningssamtalerne igennem kommunens fagsystem eller UdlændingInformationsPortalen (UIP). Udtrækket sker på baggrund af de kriterier, der ligger i repatrieringsloven, som tilsiger, at der skal afholdes dedikeret vejledningssamtale med borgere, der har haft opholdstilladelse i Danmark i minimum fem år, og som har modtaget kontanthjælpslignende ydelser i mindst 18 ud af de seneste 36 måneder. Udsøgningen er i de fleste tilfælde placeret hos enten en it-medarbejder eller administrativ medarbejder. Det er vurderingen, at kriterierne som udgangspunkt giver kommunerne et tilfredsstillende fundament for udvælgelsesprocessen.

Det er på tværs af kommunerne forskelligt, hvor ofte, der trækkes en liste med relevante borgere til de dedikerede vejledningssamtalerne om repatriering. For nogle kommuner opdateres listen dagligt, andre kvartalsvist og enkelte halvårligt. Hyppigheden er naturligvis afhængig af kommunernes størrelse og dermed antallet af relevante borgere for de dedikerede vejledningssamtaler.

Når kommunerne har overblikket over, hvilke borgere der er i målgruppen for de dedikerede vejledningssamtaler ses der i nogle tilfælde foretaget en håndholdt validering heraf. Enkelte kommuner indhenter oplysninger fra KMD e-Indkomst for at validere, at borgerne har modtaget de ydelser, der er defineret i lovgivningen, før de indkalder. Som udgangspunkt oplever kommunerne ikke at være i tvivl om afgrænsningen, dog italesætter flere et ønske om undtagelsesmuligheder fx borgere med psykiske lidelser, borgere med risiko for retraumatisering ved samtale mv., da de vurderer at gennemførelsen af en samtale vil kunne bidrage til være være svært gennemførligt ud fra borgerens tilstand. Det er Deloitte's vurdering, at kommunerne i særlige tilfælde foretager en vurdering af, at det vil være uhensigtsmæssigt at vejlede borger om repatriering med udgangspunkt i de listede barrierer.

En udfordring i udvælgelsen ses særligt i relation til borgere, der ikke har et aktivt kontaktførløb med eller sag i kommunen. Og kommunerne vurderer, at de kan have svært ved at leve op til nedenstående præcisering af målgruppen i lovgivningen:

Kontanthjælp, uddannelseshjælp, overgangsydelse og selvforsørgelses og hjemrejseydelse betragtes som kontanthjælpslignende ydelser. Ydelser som ressourceforløbsydelse, ledighedsydelse, dagpenge og sygedagpengeydelse mv. er således ikke omfattet.

Det er ikke en betingelse for at modtage vejledning om repatriering ved en dedikeret samtale, at den pågældende i øvrigt har et aktivt kontaktførløb med kommunen. Borgere der fx er overgået til ordinær beskæftigelse eller en anden forsørgelsesydelse, men som fortsat opfylder betingelserne om at have modtaget kontanthjælpslignende ydelser i 18 ud af de seneste 36 måneder, skal ligeledes vejledes ved en dedikeret samtale.

Enkelte kommuner sætter ord på, at de ikke har tilgængelig data på borgere, der fx er overgået til ordinær beskæftigelse, og kommunerne har arbejdet på at finde systemløsninger til håndtering af dette. Omvendt er det vurderingen, at andre kommuner ikke har samme bevidsthed om denne præcisering med risiko for, at de systematisk ikke får vejledt alle relevante borgere.

I undersøgelsen fortæller én kommune, der fortæller, at de udsøger både eksisterende sager og sager, der er lukket indenfor 18 måneder, for at sikre sig, at de får identificeret alle relevante borgere. Dernæst tjekkes i e-Indkomst, om borgerne i de lukkede sager, har modtaget kontanthjælpslignende ydelser i 18 ud af de seneste 36 måneder. Samme kommune må dog erkende, at de ikke har løst udfordringen med borgere i beskæftigelse, der flytter fra én kommune til én anden, men har modtaget ydelser, der gør, at de skal vejledes om repatriering.

Metodisk tilgang til indkaldelse og rykker

Kommunerne har sammenlignelige tilgange til indkaldelse af borgere til de dedikerede vejledningssamtaler, og nogle kommuner har løbende justeret deres tilgang med afsæt i de praksisnære erfaringer

SAMMENLIGNELIG PROCES VED INDKALDELSE

På tværs af kommunerne ser vi en forholdsvis ensartet praksis i indkaldelserne til de dedikerede vejledningssamtaler. Alle kommuner indkalder borgerne igennem brev, der sendes via e-Boks med en dato for vejledningssamtalen. Undersøgelsen viser, at kommunerne har forskellige tilgange til, hvordan de formidler emnet i brevet, hvor nogle kommuner vedhæfter materiale og beskriver samtalens formål, mens andre er mere sparsomme med oplysninger. Selvom kommunerne gør sig umage for at formidle repatriering som et frivilligt tilbud, da er det væsentligste argument for den sparsomme kommunikation, at rådgiverne ikke ønsker at skabe unødigt bekymring hos borgere, der kan have svært ved at forstå henvendelsen.

Det er afgørende for kommunikationen, hvorvidt kommunerne har valgt at afvikle de dedikerede vejledningssamtaler som en selvstændighed samtale eller om vejledning sker i forlængelse af en obligatorisk jobsamtale. Der er 4 ud af 12 kommuner, der afvikler de dedikerede vejledningssamtaler i forlængelse af en jobsamtale. Argumentet for afvikling i forlængelse af en jobsamtale er, at kommunen undgår udeblivelser, idet der er sanktionsmuligheder ifm. jobsamtalen.

På det følgende slide præsenteres konkrete cases, hvor kommunerne grundet overvejelser om fremmøde og ressourceforbrug har ændret deres praksis for indkaldelse og afvikling i løbet af årene siden lovændringen. En ændringer, der ses blandt tre kommuner er, at de afvikler samtalerne pr. telefon, hvilket de oplever er med til at højne antallet af afviklede samtaler.

Kommunerne har haft interne drøftelser om deres procedure ifm. rykker, hvor de fleste er nået frem til en model, hvor de rykker borgere én gang efter udeblivelse. Hvis borgeren udebliver anden gang, da vurderer kommunerne, at det er udsigtsløst at gennemføre den dedikerede samtale. Det betyder, at hvis borger udebliver anden gang, da sender de fleste kommuner et opfølgende brev via e-Boks, hvor de vedhæfter materiale om repatriering samt oplysninger om, hvem der kan kontaktes, hvis borgeren skulle få interesse herfor i fremtiden. Og dernæst vil borger blive indkaldt igen efter 2 år, som foreskrevet i lovgivningen.

Skitsering af kommunernes hyppigste proces for indkaldelse og rykker ifm. de dedikerede vejledningssamtaler:



- * = Kommunen afslutter ved enten at notere afviklet samtale i journal eller henvise til Dansk Flygtningehjælp.
- ! = Udeblivelser skaber refleksioner hos kommunerne om alternative tilgange se eksempler på næste side.

VALG AF RÅDGIVER OG RAMMER UDEN RELATION TIL JOBCENTERET

CASEBESKRIVELSE FRA PROVINSBYKOMMUNE

I undersøgelsen møder vi en kommune, der har dedikeret én rådgiver til opgaven med at afvikle de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering. Det er kommunens erfaring, at vejledning om repatriering kan blive oplevet som en 'hadeopgave' hos sagsrådgiverne med den konsekvens, at det for nogen kan blive en opgave, der bare skal overstås. Den nuværende rådgiver har stor erfaring med området, føler sig klædt godt på og er motiveret af, at give borgerne dette tilbud.

Kommunen har erfaret, at rammerne er afgørende for samtalernes afvikling, og de har trukket samtalerne væk fra jobcenteret for at understrege pointen om, at det er et frivilligt tilbud. Borgerne inviteres derfor til samtaler i kommunens bygninger for frivillige indsatser.

Relevante borgere identificeres i Facit med afsæt i kriterier fra lovgivningen, og følger dernæst proceduren vedr. indkaldelse og rykker, der er beskrevet på forudgående slide. Erfaringen fra kommunen er desværre, at der er mange udeblivelser til de dedikerede vejledningssamtaler. Kommunens vurdering er, at 1 ud af 10 borgere møder op til samtalerne. Det er kommunens erfaring, at de borgere, der har ønske om repatriering, finder information på egen hånd og henvender sig ved interesse.

Samlet er det kommunens vurdering, at der bruges mange ressourcer på at løse opgaven med dedikeret vejledning om repatriering.

"Jeg har over de seneste 4 år mødt to personer, hvor repatriering kunne have interesse, og hvor borgeren ikke i forvejen havde kendskab hertil."

BLIK PÅ RESSOURCEFORBRUG HAR BETYDET ÆNDRET PRAKSIS I 2023

CASEBESKRIVELSE FRA HOVEDSTADSKOMMUNE

I undersøgelsen møder vi en kommune, der undervejs i implementeringen af lovgivningen har ændret deres praksis. Kommunen antog i begyndelsen en klassisk tilgang, hvor de indkaldte borgerne til samtaler med brev via e-Boks med det resultat, at borgerne ofte undlod at svare og ikke mødte op til samtalerne.

Det havde den konsekvens, at kommunen kunne risikere at afsætte en halv dag for rådgiver og tolk, hvor blot én borger mødte op. Den interne evaluering var, at metoden ikke var hensigtsmæssig set med et ressourcemæssigt perspektiv.

Kommunen har siden marts 2023 valgt en tilgang, hvor en administrativ medarbejder har ansvaret for at lave udtræk på relevante borgere på tværs af jobcenteret, hvorefter der sendes brev ud til borger om emnet. Dernæst får den enkelte jobkonsulent opgaven med at ringe til borger for kort at orientere om repatriering og høre, om borger er interesseret i en samtale herom. Det er kommunens vurdering, at der er ca. 2%, der har interesse i den dedikerede vejledningssamtale om repatriering.

Det er kommunens vurdering, at den nye metode er hensigtsmæssigt set i det ressourcemæssigt perspektiv men, at det kan være et sårbart emne at drøfte telefonisk særligt med psykiatriske eller handicappede borgere.

"Vi er lykkes med at få fat i målgruppen, når vi ringer til dem. Og vi sparer kommunen for ressourcerne ved tolke, når borgerne alligevel ikke dukker op."

Refleksioner om udeblivelser

Kommunerne oplever det udforende, at borgerne udebliver fra vejledningssamtalerne, da det medfører et højt ressourceforbrug på opgaven

KOMMUNERNE HAR BENYTTET FRIHEDEN I LOVGIVNINGEN TIL ALTERNATIVE MODELLER

Undersøgelsen har ikke indsamlet statistik på udeblivelser, men størstedelen af de kommuner, der har deltaget i interviews tilkendegiver, at udeblivelser er en stor udfordring, der betyder, at kommunerne oplever at have et stort ressourcetræk forbundet med vejledning om repatriering. Det er oplevelsen, at ressourceanvendelsen presses ved:

- Rådgiver der har afsat tid til møder, hvor borgere ikke møder op
- Udgifter til tolk til møder, hvor borgere ikke møder op
- Tid forbundet med udsendelse af rykker

For at undgå udeblivelser har kommunerne netop taget metoderne som samtænkning med jobsamtale og telefonisk afvikling i brug. Undersøgelsen viser også, at nogle kommunerne har indført et princip om, at borger skal efterspørge tolk til vejledningssamtalerne for at undgå unødige udgifter både ved udeblivelser og korte samtaler, hvor borgerne reelt ikke har interesse i en dialog om repatriering.

Alle kommuner vurderer, at de har implementeret de dedikerede vejledningssamtaler i henhold til loven. Det er Deloitte's vurdering, at kommunerne i undersøgelsen udtrykker stor loyalitet overfor selve opgaven omkring de dedikerede vejledningssamtaler.

Kommunerne stiller dog spørgsmål ved, om den aktuelle metode at nå borgerne på er den mest hensigtsmæssige, idet ressourcetrækket er stort og udbyttet opleves minimalt med blik på fremmøde samt hvorvidt borgerne reelt har interesse i information om repatriering.

12 ud af 12 deltagende kommuner vurderer, at de har implementeret de dedikerede vejledningssamtaler efter lovgivningen

”Man skal overveje, hvad er det, at man gerne vil opnå. Altså vil man klæde dem bedre på med information, hvis ja, så tænker jeg, at vi gør det rigtigt godt. Men hvis formålet er, at vi skal have flere til at ønske at rejse, så tror jeg ikke, at vi lykkes så godt.”

Rådgiver fra storbykommune

Erfaring og vurdering af målgruppe



Erfaring og vurdering af målgruppe

Kommunerne mener ikke, at den nuværende målgruppe er den mest relevante for de dedikerede vejledningssamtaler

RAMMESÆTNING AF RAPPORTAFSNIT

Afsnittet vil belyse undersøgelsens andet spørgsmål vedr. målgruppen. Undersøgelsen har til hensigt at belyse kommunernes erfaring og vurdering af, om målgruppen for de dedikerede vejledningssamtaler er den mest relevante modtager af en selvstændig samtale, hvor der tilsigtes en mere fokuseret vejledning om repatrieringsordningen.

Afsnittet er inddelt i nedenstående tematiske emner, der samlet skaber indblik i kommunernes vurdering af målgruppen:

- Nuværende målgruppe
- Andre relevante målgrupper

Spørgsmålet om målgruppe belyses fra forskellige perspektiver i undersøgelsen, hvor der i afsnittet om implementering belyses udvælgelse af målgruppen og udfordringer hermed, og i afsnittet om tilrettelæggelse og gennemførelse af samtaler belyses, hvordan borgerne reagerer ifm. samtalerne. Dette afsnit vil derfor mere snævert fokusere på kommunernes vurdering af målgruppen, som den er defineret i lovgivningen og i forlængelse heraf sammenfatte kommunernes perspektiver på andre relevante målgrupper.

Til højre præsenteres den målgruppebeskrivelse, der foreligger i lovgivningen, og er genstand for undersøgelsen.

Repatrieringslovens personkreds er fastlagt i lovens § 3 og omfatter:

- Flygtning mv
- Familiesammenførte udlændinge til flygtninge mv.
- Andre familiesammenførte udlændinge
- Danske statsborgere med dobbelt statsborgerskab
- Udlændinge med opholdstilladelse fra før 1983
- Udlændinge med opholdstilladelse efter lov om midlertidig opholdstilladelse til personer, der i Afghanistan har bistået danske myndigheder mv.
- Andre udlændinge

Ovenstående personkreds er uddybet i den gældende vejledning til repatrieringsloven. Med afsæt i den kommunale vejledningspligt skal de danske kommuner vejlede alle ovenstående borgere om repatriering i forbindelse med den særlige integrationsindsats efter integrationsloven, eller når der i øvrigt er anledning hertil, vejlede om muligheden for at modtage hjælp til repatriering.

Borgere, der har haft opholdstilladelse i minimum 5 år, og som har modtaget kontanthjælp, uddannelseshjælp, selvforsørgelses- og hjemrejseydelse eller overgangsydelse i mindst 18 ud af de seneste 36 måneder, skal vejledes igennem de dedikerede vejledningssamtaler, der er genstand for indeværende undersøgelse.

Nuværende målgruppe

Den nuværende målgruppe for de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering udviser begrænset interesse for emnet og opleves ofte som sårbare

TILKNYTNING TIL DANMARK ER AFGØRENDE FOR MANGLENDE INTERESSE

Når kommunerne bliver forholdt spørgsmålet om målgruppens relevans, så medfører dette ofte en refleksion over, hvad der egentlig er formålet med de dedikerede vejledningssamtaler. Alle kommunerne vurderer, som beskrevet, at de har implementeret lovgivningen hensigtsmæssigt med målet om, at de skal vejlede borgere indenfor den beskrevne personkreds.

Men det er samtidig kommunernes vurdering, at den nuværende målgruppe ikke udviser interesse for repatriering, hvilket kan ses ved høj grad af udeblivelser samt få borgere, der reelt ønsker en dialog om mulighederne. Alene en tredjedel af kommunerne erklærer sig enige i, at den aktuelle målgruppe er relevant for de dedikerede samtaler, hvilket begrundes med, at tilbuddet trods alt kan være relevant for enkelte borgere.

Størstedelen af kommunerne vurderer, at den aktuelle målgruppe er relevant for de dedikerede samtaler og lægger følgende til grund herfor:

- Borgerne har etableret eller er ved at etablere et liv i Danmark
- Borgerne har børn, der er integreret i Danmark
- Borgerne er i den arbejdsdygtige alder og ønsker beskæftigelse
- Borgerne kan have psykiske lidelser og sygdomme, som vil være svært forentligt med at repatriere til deres hjemland
- Borgerne oplever ikke, at deres oprindelsesland er trygt for dem eller deres familie
- Borgerne er født og opvokset i Danmark og identificerer sig som dansk statsborger

Med afsæt i ovenstående grunde er borgerne derfor ikke interesserede i at modtage information om mulighederne for repatriering. Kommunerne fremhæver i forlængelse heraf, at det ressourcetræk, de anvender til at invitere netop disse borgere til samtaler hvert andet år, opleves stort – og også for stort set med deres øjne - når borgerne reelt ingen interesse har.

4 ud af 12 deltagende kommuner vurderer, at den nuværende målgruppe er relevant for de dedikerede vejledningssamtaler

”Når det er personer, der nærmest har boet i Danmark hele deres liv, så bliver de irriteret. De tolker det som om, at vi vil af med dem. Og det er endnu sværere, hvis vi kontakter én, der er enten handicappet eller syg.”

Rådgiver fra provinsbykommune

”Langt de fleste borgere ved, hvor de skal henvende sig, hvis de har interesse for repatriering. Vi har 13-14 sager om året, men ingen kommer fra de dedikerede samtaler.”

Rådgiver fra provinsbykommune

Andre relevante målgrupper

Borgere, der udviser interesse for repatriering, er oftest ældre mennesker, der ønsker at tilbringe deres sidste leveår i deres oprindelsesland

ET GODT TILBUD FOR DEN RETTE MÅLGRUPPE

Kommunerne understreger under interviewene, at de opfatter tilbuddet om hjælp til repatriering positivt men, at det er svært at få det til at fremstå attraktivt for den nuværende målgruppe. Størstedelen af kommunerne vurderer således, at der er andre målgrupper, der er mere relevante for de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering, end den nuværende målgruppe.

Kommunerne fremhæver målgrupper som førtidspensionister, folkepensionister og ægtefælleforsørgede kvinder, der har mistet deres mand, som mere relevante at invitere til en dedikeret vejledningssamtale end den aktuelt udvalgte målgruppe. Konkrete eksempler gives, som fx kvinder fra Thailand, der har mistet deres ægtefælle, eller efterladte ældre kvinder eller mænd der har søskende i deres oprindelses land, som de ønsker at tilbringe tid sammen med. Et nøgleord for ønsket om repatriering er i mange tilfælde ensomhed. Kommunerne begrundet yderligere deres overvejelser om en relevant målgruppe med følgende:

- Borgerne kan opleve at være ensomme og have et spinkelt netværk i Danmark
- Borgerne kan opleve, at det har været og er svært at få fodfæste i Danmark fx hvis de ikke taler sproget
- Borgerne kan opleve at have et stærkere netværk i deres oprindelsesland
- Borgerne kan have et ønske om at leve deres sidste tid i deres oprindelsesland

På nuværende tidspunkt vurderer kommunerne, at de beskrevne målgrupper ofte hører om mulighederne om repatriering igennem deres børn eller bekendte, hvorefter de rækker ud til kommunen. Det er dog også kommunernes vurdering, at målgrupperne ofte har begrænsede digitale kompetencer og adgang, hvorfor de ikke i samme grad som andre målgrupper er opsøgende på digital information.

8 ud af 12 deltagende kommuner vurderer, at andre målgrupper er relevante for de dedikerede vejledningssamtaler. Kun én kommune svarer nej til spørgsmålet

”De yngre forstår slet ikke, at jeg indkalder dem, da de er født og opvokset i Danmark. Der taler jeg også nogle gange om, hvorvidt de har slægtninge eller forældre, der kunne være interesseret, og så lytter de faktisk.”

Rådgiver fra storbykommune

”De borgere, der repatrierer er som oftest ældre mennesker, der ikke har fundet fodfæste i Danmark og ønsker at nyde deres sidste leveår i det land, de kom fra.”

Rådgiver fra provinsbykommune

Tilrettelæggelse og
gennemførelse af samtaler



Tilrettelæggelse og gennemførelse af samtaler

Repatriering kan være et sårbart emne for borgerne, hvilket har indflydelse på kommunernes tilgang til samtalerne og varigheden heraf

RAMMESÆTNING AF RAPPORTAFSNIT

Afsnittet vil give indblik i, hvordan kommunerne tilrettelægger og gennemfører de dedikerede vejledningssamtalerne om repatriering. Her vil være et særligt fokus på, hvordan samtalerne adskiller sig fra de samtaler, der gennemføres som led i den systematiske vejledningspligt. Og afsnittet præsenterer både de styrker og svagheder, som kommunerne har erfaret.

Afsnittet er inddelt i nedenstående tematiske emner, der samlet skaber indblik i den konkrete implementering i kommunerne:

- Samtalens form
- Samtalens længde
- Samtalens forløb

Afsnittet starter således ud med et fokus på den praktiske afvikling, mens sidste afsnit vil belyse, hvordan samtalerne gennemføres herunder hvordan borgerne reagerer herpå. Til højre præsenteres de rammer, der ligger i lovgivning ift. afvikling af de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering, som undersøgelsen holdes op i mod.

Lovgivningen om dedikerede vejledningssamtaler om repatriering tilsigter, at de dedikerede vejledningssamtalerne om repatriering afvikles med afsæt i følgende:

- Samtalen er en individuel samtale af 15-30 minutters varighed mellem den enkelte borger og den pågældendes bopælskommune
- Den dedikerede vejledningssamtale vil som udgangspunkt bestå af en drøftelse af den pågældendes konkrete og aktuelle situation i Danmark over for en potentiel tilværelse i hjemlandet, det tidligere opholdsland eller et land, hvortil den pågældende har nær familiemæssig tilknytning
- Det er op til den enkelte kommunalbestyrelse at tilrettelægge den praktiske afholdelse af samtalen, herunder tidspunktet for afholdelsen, hvem der afholder samtalen og det nærmere indhold af vejledningen
- Samtalen skal i øvrigt tilrettelægges på en måde, så den er relevant og tilpasset den enkelte borgers situation. Den dedikerede samtale om repatriering vil på den baggrund ikke kunne afholdes som informationsmøder eller anden generel informationsindsats rettet mod flere borgere på én gang
- Der er ved manglende fremmøde til den dedikerede vejledningssamtale ikke en selvstændig sanktionsmulighed

Samtalens form og længde

Det er kommunernes erfaring, at den systematiske vejledning og de dedikerede vejledningssamtaler i høj grad er sammenlignelige i dets form, indhold og længde

VEJLEDNING OM REPATRIERING ER SAMMENLIGNELIG BÅDE FØR OG EFTER 5 ÅRS SKILLELINJEN

Integrationslovens § 20 b tilsiger, at kommunalbestyrelsen som led i selvforsørgelses- og hjemrejseprogrammet eller introduktionsprogrammet skal vejlede udlændinge om mulighederne for repatriering. Udlændinge, der er omfattet af repatrieringslovens personkreds, skal derfor vejledes enten igennem den systematiske vejledning (opholdstilladelse i op til fem år) eller de dedikerede vejledningssamtaler (opholdstilladelse i minimum fem år), hvormed hyppigheden af vejledning om repatriering reduceres, når borgerne har været i Danmark i mere end fem år.

Det er kommunernes overordnede vurdering, at indholdet i samtalerne før og efter fem års skillelinjen i høj grad er sammenlignelige. I den systematiske vejledning er repatriering et emne blandt flere, og kommunerne fortæller at dette efterleves, men at det er et emne der er hurtigt overstået, hvis ikke borgeren udviser interesse.

Idet de dedikerede vejledningssamtaler skal afvikles som en selvstændig samtale, er der mere tydelighed i, hvad samtalen skal handle om, og nogle kommuner beskriver også, at de har en mere insisterende tilgang, hvor borgeren informeres mere grundigt. Det er dog generelt kommunernes erfaring, at borgerne affejer rådgiver og fortæller, at de ikke har interesse for at rejse hjem og dermed ikke ønsker at gå dybere ind i drøftelsen. Til højre præsenteres eksempler på, hvordan kommunerne oplever samtalens form.

Kommunerne har forberedt møderne ved at udarbejde noget materiale, som samtalerne kan struktureres efter, og som de kan dele med borgerne ved interesse. Enkelte kommuner gennemgår materialet forholdsvis slavisk, så de sikrer, at borgerne har modtaget informationen, mens andre i højere grad imødekommer borgernes umiddelbar manglende interesse.

Kommunerne fremhæver samtalerne om repatriering som 'svære samtaler', og det opleves positivt for kommunerne, at intervallet for samtalerne om repatriering reduceres, når borgerne har haft opholdstilladelse mere end fem år. Kommunerne ser potentialer i justering af målgruppe, undtagelser mv., så information i højere grad gives, når det opleves meningsfuldt. Sidstnævnte uddybes som potentialer i rapportens afsluttende afsnit.

BORGERNES INTERESSE ER AFGØRENDE FOR SAMTALERNES VARIGHED

Uanset om kommunerne afvikler de dedikerede vejledningssamtalerne i forlængelse af en obligatorisk jobsamtale eller en selvstændig samtale, er varigheden ikke mellem de 15-30 minutter, som lovgivningen tilsigter. Gennemsnitligt vurderer kommunerne, at samtalerne varighed er op imod 10 minutter men, at det er borgers interesse, der er afgørende herfor. Hvis borgerne har en oprigtig interesse, så kan samtalerne være op imod de 30 minutter, men det vurderes, at dette sker yderst sjældent.

”Der er ikke den store forskel på samtalerne, men det er nemmere, når det ikke er hver gang, vi skal fortælle borgerne om det.”

Rådgiver fra provinsbykommune

”Jeg kan bedre forsvare mit arbejde, når jeg kan sige, at jeg indkalder igen efter 2 år. Og jeg fremhæver, at det er deres rettilighed, og at der kan ske ændringer i regler, udbetaling og lignende.”

Rådgiver fra provinsbykommune

Samtalens forløb

Kommunerne betegner vejledningssamtaler om repatriering som svære, idet dette oftest er et sårbart emne for borgerne

SAMTALERNE ER EN UDFORDRENDE FAGLIG OPGAVE

Undersøgelsen viser tydeligt, at samtaler om repatriering er en svær faglig opgave. Først og fremmest kan det være svært at formidle budskabet om, at repatriering er frivilligt, og at der ikke er konsekvenser knyttet hertil, idet kommunen, der betragtes som myndighed, indkalder til samtaler. Det vil sige, at nogle borgere er nervøse for at blive sendt hjem, mens andre er enten kede af eller vrede fordi, de føler sig uønsket i Danmark.

Det bliver den enkelte rådgiver, der skal håndtere borgernes emotionelle reaktioner, der til tider kan være ret voldsomme. De borgere, der bliver kede af det, har ofte behov for at sætte ord på deres baggrund, nuværende livssituation og forventninger til et liv i deres hjemland. For de borgere, der har oplevet traumatiserende episoder, da vil det ofte blive en påmindelse herom. Rådgiverne oplever, at de har en stor opgave i at informere om repatriering samtidig med at være lydhør og imødekommende overfor borgerne.

Når borgerne omvendt bliver vrede, vil rådgiverne ofte stå for skud. Flere kommuner fortæller, at borgere kan møde op til samtalen med målet om at skælde ud over, at kommunen ønsker at sende dem hjem. Størstedelen af kommunerne har haft dårlige oplevelser med vrede borgere, og det har været medvirkende til, at enkelte kommuner benytter sig af telefoniske samtaler eller afvikler de fysiske samtaler med deltagelse af to medarbejdere.

Rådgivere fortæller, at de lægger vægt på at afslutte samtalerne på en god måde, når borgerne ikke har interesse for repatriering. Det vil sige, at uagtet om borgerne er upåvirkede, kede af det eller vrede, er målet, at de går fra samtalen på den bedst tænkelige måde. Dette fokus oplever kommunerne vigtigt set med et borgerperspektiv og set i lyset af fremtidigt samarbejde med borger om beskæftigelsesindsatsen.

Kommunerne sætter i undersøgelsen ord på, hvordan borgerne reagerer ved indkaldelse til og under samtalen om repatriering, og her viser sig tre primære reaktionsmønstre:

1

Der er borgere, der enten ved indkaldelsen eller under samtalen, ved, at repatriering ikke har deres interesse samtidig med, at de har **forståelse for, at der er tale om et frivilligt tilbud**. Det betyder, at de enten ikke møder op eller siger dette ved samtalsbegyndelse, og at dialogen ikke vækker yderligere følelser hos dem.

2

Der er borgere, der bliver **kede af det**, når de modtager indkaldelsen eller under samtalen. Disse borgere undrer sig over, at man ønsker, at de skal rejse hjem og som myndighed ikke ser værdien i det liv, de har skabt sig i Danmark. Blandt disse borgere er ligeledes risikoen for, at samtalen om hjemrejse kan være retraumatiserende, hvilket særligt ses hos borgere med psykiske lidelser.

3

Disse borgere har en klar oplevelse af, at de er uønsket i Danmark, når repatriering er et tilbagevendende emne eller, at rådgiverne ikke har forståelse for den potentielt alvorlig situationen i deres hjemland. Borgerne **bliver vrede**, og der kan udspille sig en svær og ubehagelig stemning i mødet.

Identificerede forbedringspotentialer



Kommunernes oplevelse af udfordringer

Idet målgruppen er sårbar og/eller uinteresseret i at repatriere, da skabes svære betingelser for samtalen og udfordrer intentionen

UNDERSØGELSENS BÆRENDE INDSIGTER

12 ud af 12 kommuner svarer i evalueringen, at de oplever at være lykkedes med en tilfredsstillende implementering af de dedikerede vejledningssamtaler i henhold til loven. Svaret dækker over en variation i implementeringen hos kommunerne, der dog vurderes at falde inden for lovgivningens rammer. Variationen blandt kommunerne ses først og fremmest som en tilpasning af praksis, hvor kommunerne har haft et ressourcemæssigt blik på opgaven samt arbejder med at skabe nogle rammer, der både imødekommer en sårbar målgruppe og tager højde for forskelligt kompetenceniveau blandt de rådgivere, der skal løfte en faglig udfordrende opgave.

Vejledning om repatriering ses at være særligt udfordrende for relationen mellem sagsbehandler og borger, hvorfor flest kommuner har valgt, at en specialiseret eller erfaren rådgiver gennemfører den dedikerede vejledningssamtale, der betegnes som en svær samtale. Det betyder, at flere kommuner ikke tager samtalen i forlængelse af ordinære jobsamtaler.

Borgernes manglende interesse og de manglende sanktionsmuligheder ses som afgørende for, at der er mange udeblivelser og dermed situationer, hvor borgerne ikke modtager den ønskede vejledning. Kommunerne arbejder loyalt med, at de dedikerede vejledningssamtaler lever op til ønsket om, at de er fokuseret. Men det er svært i praksis at efterleve målsætninger om varighed, da borger hurtigt affejer rådgiverne.

Sammenfattende har kommunerne implementeret lovgivningens bestemmelser om de dedikerede vejledningssamtale gennem et fokus på at skabe den rette organisering, sikre udsøgning af de rette borgere og tilrettelæggelse af samtalerne, så kommunerne oplevede dem relevante for borgerne. Med erfaringen fra implementeringen af lovgivningen rejser et flertal af kommunerne dog den opmærksomhed, at de ind i mellem har svært ved at se, hvad den egentlig opgave består i, og derfor er de usikre på, hvor godt de løser den. Endelig er der flere kommuner, der i interviewet reflekterer over, om de "anstrengelser" (kommunernes ordvalg) står mål med værdien af de dedikerede samtaler. Sidstnævnte har Deloitte ikke forfulgt, da det ikke er en del af undersøgelsens spørgsmål.

IDENTIFICEREDE UDFORDRINGER

Nedenfor opsummeres de udfordringer, kommunerne har mødt undervejs i deres implementeringen af de dedikerede vejledningssamtaler om repatriering:

- 1) Svært at identificere relevante borgere der er i ordinær beskæftigelse
- 2) Borgerne udviser ikke interesse for repatriering
- 3) Borgerne er sårbare og bliver bekymret, hvilket medfører svære samtaler
- 4) Borgerne reagerer til tider negativt, hvilket opleves udfordrende for rådgivere
- 5) Vejledning om repatriering udfordrer relationen til og samarbejdet med borger
- 6) Borgerne udebliver ofte fra samtalerne
- 7) Manglende sanktionsmuligheder kan være en hindring for fremmøde
- 8) Samtalerne har ikke den ønskede varighed på 15-30 minutter
- 9) Samtalerne varierer ikke betydeligt fra den systematisk vejledning, men borger og rådgiver har en fælles forståelse for samtalsens formål
- 10) Højt ressourceforbrug for at leve op til lovgivningen

Forbedringspotentialer for de dedikerede vejledningssamtaler (1/2)

Undersøgelsen afdækker en række forbedringspotentialer, som kommunerne peger på, kan forstærke en positiv effekt af den dedikerede vejledning og i højere grad end tilfældet er nu målrette indsatsen mod relevante borgere og reducere ressourceforbruget. Potentialerne vil i nogle tilfælde forudsætte ændring i lovgivningen, andre vil kunne gennemføres administrativt

POTENTIALE	BESKRIVELSE	FORVENTNING TIL EFFEKT
Målgruppen for dedikeret vejledning bør omfatte pensionister	Præcisering af målgruppen så vejledning også omfatter borgere, som kommunerne erfaringsmæssigt vurderer, kunne have interesse for repatriering. Kommunernes erfaring er, at borgere som er i deres senere leveår finder muligheden for repatriering relevant for dem.	Det er kommunernes vurdering, at en justering af målgruppen kunne udvise forståelse for målgrupperne og deres interesse. Og hvis målgruppen udvides vil frivillighedselementet kunne træde tydeligere frem.
Frisættelse af kommunernes mulighed for at tilrettelægge og gennemføre dedikeret vejledning	Kommunerne ser fordele i øget frihedsgrader i tilrettelæggelse af vejledningen. Der efterspørges mulighed for at kunne målrette informationsarbejde til større borgergrupper, de lokalt vurderer vil have mest gavn af vejledningen og med den fremgangsmåde, som de oplever egner sig bedst til målgruppen herunder valg om brede kampagner, fælles vejledningsmøder, digitale møder mv.	Tilgangen med en bredere kommunikationsstrategi kan formentlig højne forståelse af, at repatriering er et tilbud og dermed skabe en mere positiv fortælling herom. Rådgiverne vil kunne opleve at træffe faglige valg og justeringer i forhold til lokale kulturer og ønsker hos borgerne.
Mere fleksibilitet i kontaktform	Lovgivningen tilsigter, at der afvikles fysiske møder med borgerne, men kommunerne ser et potentiale i at gøre brug af fx telefonmøder i stedet for det fysiske møde eller fremsendelse af skriftlig information, hvis der vurderes ud fra tidligere dialoger, at det er den form, som borgeren reagerer bedre på end ved fysisk fremmøde.	Fleksibiliteten vil potentielt skabe en mere effektiv afvikling af den dedikerede vejledningspligt og anerkende, at kommunerne med kendskabet til borgerne kan vurdere, hvad den rette kontaktform er.
Tillid til kommunernes vurdering af, om der skal gøres individuelle undtagelser	Kommunerne savner muligheden for at lave individuelle undtagelser fra samtaler, så borgere der fx har psykiske lidelser eller er alvorligt syge kan fritages for at blive indkaldt til vejledningssamtale.	Kommunerne vurderer, at gennemførelse af dette forslag ville kunne effektivisere gennemførelsen af den dedikerede vejledningsforpligtelse.

Forbedringspotentialer for de dedikerede vejledningssamtaler (2/2)

Undersøgelsen afdækker en række forbedringspotentialer, som kommunerne peger på, kan forstærke en positiv effekt af den dedikerede vejledning og i højere grad end tilfældet er nu målrette indsatsen mod relevante borgere. Potentialerne vil i nogle tilfælde forudsætte ændring i lovgivningen, andre vil kunne gennemføres administrativt

POTENTIALE	BESKRIVELSE	FORVENTNING TIL EFFEKT
Undtagelser for lande, hvor der er krig	Kommunerne oplever meget svære samtaler med borgere, der kommer fra lande, hvor der er krig og/eller betydelige utrygge tilstande, og hvor både borger og rådgiver oplever, at vejledningssamtalen er meningsløs. Kommunerne ønsker, at vejledningspligten frafaldes til borgere fra specifikke lande/områder.	Kommunerne vurderer, at de meget svære samtaler reduceres, og forholdet mellem kommunen og borger lider ikke unødigt last.
Mulighed for at frasige fra yderligere vejledning, hvis man har modtaget den én gang	Idéen med dette forslag er at fokusere ressourcerne og sikre en fortsat konstruktiv dialog med alle borgere samt en fokusering af ressourceanvendelse. Borgere, der efter at have modtaget den dedikerede vejledning én gang og på baggrund af skriftlig erklæring har tilkendegivet manglende interesse om repatriering indkaldes ikke til dedikerede vejledningssamtaler fremover.	Der vil kunne gennemføres færre samtaler, og dermed opnås en lavere tidsanvendelse i kommunerne ift. vejledningspligten.
Præcisering af målgruppen vedr. borgere i ordinær beskæftigelse	Undersøgelsen viser, at flere kommuner ikke lykkes med at udsøge og dermed vejlede borgere, der er i ordinær beskæftigelse og ikke har en aktuel sag i kommunen. Og der er således et potentiale i at præcisere denne forventning til vejledningspligten, så alle kommuner er bevidste herom.	Kommunerne forventer, at de dermed kan leve op til deres forpligtigelse om at vejlede de borgere, der er i ordinær beskæftigelse, men fortsat er en del af repatrieringslovens personkreds.
Understøttelse til digital udsøgning af borgere	Kommunerne har på nuværende tidspunkt svært ved, med sikkerhed, at udsøge borgere der er i ordinær beskæftigelse samt tilflyttere, hvor begge grupper ikke har en aktuelt sag. Der er et generelt potentiale i, at der er en tydeligere guidning til, hvordan kommunerne udsøger de relevante borgere og indhenter relevante oplysninger.	Kommunerne forventer, at de dermed kan leve op til deres forpligtigelse om vejledning af den fulde personkreds indenfor repatrieringsloven.

Deloitte er en betegnelse for et eller flere af Deloitte Touche Tohmatsu Limiteds (DTTL) medlemsfirmaer, dets netværk af medlemsfirmaer og disses tilknyttede virksomheder (samlet betegnet ”Deloitte-organisationen”). DTTL (der også omtales som ”Deloitte Global”) og ethvert af dets medlemsfirmaer og tilknyttede virksomheder er selvstændige og uafhængige juridiske enheder, som ikke kan forpligte hinanden over for tredjemand. DTTL og de enkelte DTTL-medlemsfirmaer og tilknyttede virksomheder er kun ansvarlige for egne handlinger og undladelser. DTTL leverer ikke ydelser til kunder. Vi henviser til www.deloitte.com/about for nærmere oplysninger.

Deloitte er leverandør af brancheførende revisions- og erklæringsopgaver, skattemæssige og juridiske ydelser, konsulentytelser, finansiel rådgivning og ydelser inden for risikostyring til næsten 90% af virksomhederne på Fortune Global 500®-listen og tusindvis af private virksomheder. Vores medarbejdere leverer målbare og varige resultater, der medvirker til at styrke offentlighedens tillid til kapitalmarkederne, gøre det muligt for kunder at udvikle sig og trives samt vise vejen til en stærkere økonomi, et mere lige samfund og en bæredygtig verden. Deloitte blev grundlagt for mere end 175 år siden og findes i dag i over 150 lande og territorier. Læs mere på www.deloitte.com om, hvordan Deloittes mere end 450.000 medarbejdere gør en forskel.

Denne meddelelse indeholder udelukkende generelle oplysninger. Indholdet er ikke udtryk for professionel rådgivning, og ingen af Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), dets netværk af medlemsfirmaer eller disses tilknyttede virksomheder (samlet betegnet ”Deloitte-organisationen”) kan holdes ansvarlig herfor. Inden du træffer beslutninger på baggrund af indholdet, bør du derfor kontakte en rådgiver med de fornødne faglige kompetencer. Der afgives ingen erklæringer, garantier eller tilsagn (hverken direkte eller indirekte) vedrørende nøjagtigheden eller fuldstændigheden af oplysningerne i denne publikation, og ingen af DTTL, dets medlemsfirmaer, tilknyttede virksomheder, medarbejdere eller repræsentanter er ansvarlige for eventuelle tab eller krav af nogen art, som direkte eller indirekte følger af, at en person støtter ret på denne publikation. DTTL og ethvert af dets medlemsfirmaer og deres tilknyttede virksomheder er selvstændige og uafhængige juridiske enheder.

© 2024 Kontakt Deloitte Global for yderligere oplysninger.