



ÅRSRAPPORT 2019

NorA: Norsk og Arbeid

Arbeidsrettet oppfølgingstiltak for innvandrere i Bergen Kommune



BERGEN KOMMUNE



Innhold

1	Innledning	2
1.1	Bakgrunn for opprettelsen av NorA.....	2
1.1	Mål for NorA	2
1.2	Målgruppe.....	3
2	Organisering.....	3
2.1	Administrativ forankring og lokalisering.....	3
2.1.1	Ansatte i NorA.....	6
3	Om deltakerne	8
3.1	Mangfold blant deltakerne	8
3.2	Kvalifiseringsstønad og økonomisk sosialhjelp.....	9
3.3	Antall henvisninger i 2019	10
3.4	Resultater pr 31.12.2019	10
4	Tilbudet på NorA.....	11
4.1	Tett og koordinert oppfølging	11
4.2	Aktivitetsplan	11
4.3	Kvalifiserende tiltak	13
4.3.1	Norskopplæring	13
4.3.2	NorA sine egne undervisningstilbud	13
4.3.3	Samarbeid med frivillige organisasjoner	17
4.4	Markedsarbeid i NorA.....	17
4.5	Brukermedvirkning og etablering av en likeverdig tilbakemeldingskultur	19
	Oppsummering	20

1 Innledning

Mange innvandrere i Bergen strever med å finne innganger til arbeidsmarkedet, og havner i risiko for fattigdom og sosialt utenforskap. Over halvparten av barn som vokser opp i vedvarende lavinntektshusholdninger har foreldre med innvandrerbakgrunn, og andelen som mottar sosiale ytelser er også preget av dette. Som en del av *“Handlingsplan mot fattigdom med særlig vekt på barnefamiliers situasjon”* har Bergen kommune derfor opprettet et nytt arbeidsrettet oppfølgingstiltak for innvandrere i sosialtjenesten i Bergen kommune, kalt NorA. NorA, som står for Norsk og Arbeid, startet opp med deltakere høsten 2019. NorA er et arbeidsrettet fulltidsprogram for voksne innvandrere i hele Bergen kommune, hvor deltakere som mottar sosiale tjenester får tett individuell oppfølging, samt gruppeveiledning. Målet er å støtte deltakerne og deres familier ut av fattigdom eller risiko for fattigdom og inn i en varig tilknytning til arbeidslivet og selvforsørgelse.

1.1 Bakgrunn for opprettelsen av NorA

Bakgrunnen for opprettelsen av NorA var at andelen sosialhjelpsmottakere med innvandrerbakgrunn var økende. Ifølge data fra Statistisk Sentralbyrå var 56% av sosialhjelpsmottakerne i januar 2019, personer med innvandrerbakgrunn. Fra høsten 2018 avsluttet mange introduksjonsprogrammet. Mange av dem var unge menn fra Syria, men også flyktninger av begge kjønn fra andre land. Det var behov for en god tiltakskjedning etter introduksjonsprogrammet, samtidig som en så hvor viktig det er at sosialhjelpsmottakere raskest mulig kommer i arbeidsrettet aktivitet. Etat for Sosiale tjenester er kjent med at mange av klientene til NAV-kontorene er langtidsmottakere av sosialhjelp med innvandrerbakgrunn, hvor tjenestene har behov for bistand fra de som har spesialkompetanse til å jobbe med denne målgruppen. NorA er opprettet som et tiltak for innvandrere som står utenfor arbeidslivet, og som trenger tett og koordinert oppfølging for å komme i arbeid og bli selvforsørget.

NorA bygger videre på prosjektet *“Aktiv Hverdag”*, et oppfølgingstilbud drevet av veilederne Felisa Rønneseth og Gry Nævdal (bilde) ved NAV Årstad. De har jobbet helhetlig med de brukerne som har vært de mest kostnadskrevene for sosialtjenesten i form av sosialhjelp, med svært gode resultater. Mye av metodikken deres er blitt videreført i NorA.



1.1 Mål for NorA

Deltakerne i NorA skal komme i ordinært lønnet arbeid, og bli selvforsørget eller starte på utdanning finansiert av lånekassen. Det er en målsetting at 60 % kommer ut i ordinært arbeid, at 10 % starter på/fullfører utdanning, og resterende 30 % avklares til andre NAV-tiltak eller til trygderettigheter.

Forventningene til innsparing skal nås. Altså at sosialhjelpsutbetalingene til Bergen kommune skal reduseres med 2,5 millioner i 2019, og med 5 millioner i 2020 og 2021. Dette i forhold til hvor store utgiftene ville vært dersom man ikke hadde startet opp NorA.

NorA skal bidra til økt samfunnsdeltakelse, og forhindre barnefattigdom, og dempe de negative følgene av å vokse opp i familier som over lang tid lever av økonomisk sosialhjelp. Deltakerne skal lære norsk, og få kunnskap om norsk arbeidsliv.

1.2 Målgruppe

Ut fra bakgrunn for opprettelse av tiltaket ble det satt følgende tre målgrupper for NorA:

1. Kvalifiseringsprogram-deltakere (50 % av plassene i tiltaket).
2. Personer som kommer fra introduksjonsprogrammet som NAV-kontorene ikke får ut i ordinære tiltak, og som søker sosialhjelp.
3. Langtidsmottakere av sosialhjelp som ikke har rettigheter til kvalifiseringsprogrammet, men som har behov for tiltakets oppfølging.

Kvalifiseringsprogrammet er for personer mellom 18 og 67 år som ønsker å komme i arbeid, men trenger ekstra oppfølging for å klare det. En forutsetning for innvilgelse av program er at man har vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne. Videre må en oppfylle kriterier for inntak jamfør forskrift om kvalifiseringsprogram og kvalifiseringsstønad.

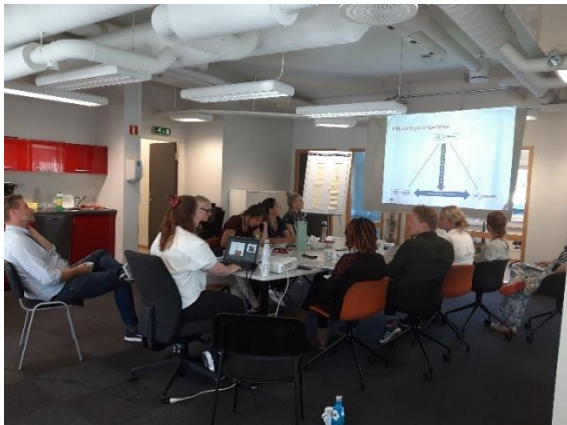
For deltakere under punkt 2 og 3 vil det være bruk av vilkår etter § 20 eller § 20a i sosialtjenesteloven som ligger til grunn. Personer som kommer direkte fra introduksjonsprogrammet må ivaretas særskilt for å få en god tiltakskjedning. Deltakerne som i løpet av tiden på tiltaket oppfyller vilkårene for kvalifiseringsprogrammet, skal følges videre opp av NorA i fullt program. Når NAV sosialtjeneste henviser brukere til tiltak for innvandrere, skal det tas hensyn til brukers ønsker ved valg av tiltak – NorA eller Ny sjanse, som er et tilsvarende kvalifiseringstiltak.

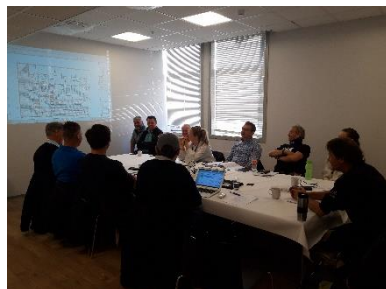
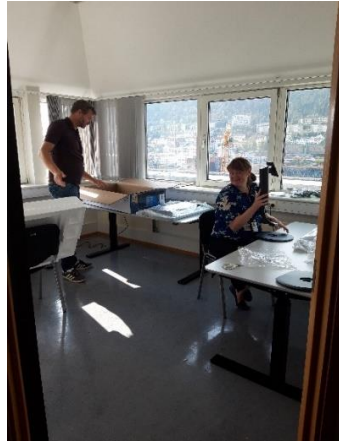
2 Organisering

2.1 Administrativ forankring og lokalisering

NAV Årstad sosialtjeneste fikk i 2018 i oppdrag fra Etat for sosiale tjenester å etablere et nytt arbeidstiltak for innvandrere. Selv om det er NAV Årstad som eier og drifter tiltaket er det by-omfattende, og tar imot deltakere fra samtlige fem NAV kontor i Bergen. Tiltaket skulle etter planen være lokalisert i Industrihuset i Bredalsmarken fra planlagt oppstart i juni 2019. I desember 2019 var lokalene fremdeles under utbygging, og forventet ferdigstilt 1.januar 2020. I påvente av nye lokaler i 2.etasje i Industrihuset på Møhlenpris, ble det gjennomført gruppeoppfølging i midlertidige lokaler ved ulike lokasjoner (Årstad, Fana, Bredalsmarken). Vi fikk låne samtalerom ved Introduksjonscenteret og har kunnet gjennomføre individuell oppfølging av deltakerne. Vi har også fått låne en del midlertidige møbler fra huseier og Etat for Inkludering. Uten dette ville det vært svært utfordrende å i det hele tatt komme i gang. Det har fungert greit i midlertidig lokaler, men på ingen måte vært optimalt. Det har vært varierende med ventilasjon og nettilgang i lokalene vi har benyttet, som har gjort oppfølgingen ekstra krevende. Når det er sagt har det vært svært viktig å kunne komme i gang med driften av tiltaket, gjøre oss erfaringer sammen med deltakerne, og starte utformingen av et NorA som kan møte de behovene som deltakerne våre har.

Etter å ha hatt 4 måneder med deltakeroppfølging i midlertidige lokaler, så vi virkelig fram til å komme på plass i nye lokaler i 2020 og få enda flere deltakere i tilpassede lokaler og med nødvendig utstyr. Utallige og spennende møter om fremdrift i bygingsprosess, valg av interiør og farger i lokalene, med mer, har selvsagt også blitt gjennomført i denne tiden. Under følger bilder som illustrerer noe av det vi har brukt tiden vår på.





2.1.1 Ansatte i NorA



Bilde fra fagdag med avdelingen i desember 2019. Ansatte i NorA og enhetsleder ved NAV Årstad Sosialtjeneste Hilde S. Larsen.

I desember 2019 var følgende stillinger en del av NorA:

- 1 avdelingsleder (100% stilling)
- 2 teamkoordinatorer (100% stilling)
- 10 veiledere (100% stilling)
- 1 veileder (20% 1-års engasjement)

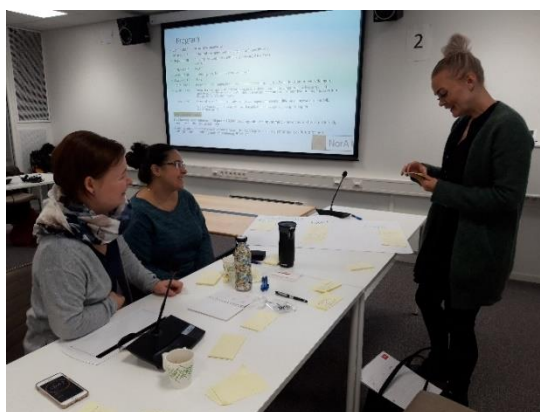
Rekrutteringsprosessen med å ansette avdelingsleder for tiltaket startet i november 2018, og avdelingsleder startet opp i stillingen 1.mars 2019. Deretter startet en omfattende rekrutteringsprosess for å få på plass avdelingen. Stillingsannonser ble publisert på rekrutteringskanalene finn.no og nav.no, hvor vi lyste ut to teamkoordinatorstillinger og 10 veilederstillinger. Det kom 352 søknader på stillingene, med godt kvalifiserte søkere.

Første veileder startet i mai 2019 og de siste startet i september 2019, når vi allerede var så smått i gang med oppfølging av deltakere. Det er bred kompetanse i avdelingen. Per desember 2019 har vi ansatte med følgende utdanningsbakgrunn: sosionom, sykepleier, geograf, interkulturell forståelse, samfunnsvitenskap, pedagogikk, administrasjon og organisasjonsvitenskap, familierapi, psykisk helse og språk. Felles for samtlige i avdelingen er at de har jobbet med oppfølging av innvandrere tidligere. I tillegg til utdanning, har vi stor språkkompetanse i avdelingen, med medarbeidere som blant annet snakker arabisk, kurdisk, amharisk, fransk, engelsk og spansk, i tillegg til norsk.

Noen av de ansatte har tidligere erfaring fra NAV (både stat og kommune), mens andre har vært helt ny i NAV organisasjonen. Mye av tiden i løpet av høsten har derfor gått med til opplæring og å bli kjent med NAV som arbeidsplass. Videre har det vært sentralt å gi alle ansatte kjennskap til aktuelle samarbeidspartnere. For at vi skal kunne jobbe best mulig med deltakergruppen i NorA er det viktig å kjenne til de allerede eksisterende tilbudene som

finnes. Vi har hatt informasjons – og samarbeidsmøter med blant annet Aktiv Hverdag (forprosjekt), Nygård skole, Ny Sjanse, Raskt i Jobb, KVP-veiledere-, jobbspesialister-, markedskontakter- og andre fra NAV lokal, Sykkelvertprosjektet i Bergen Kommune, Introduksjonssenteret, Arbeidsinkludering, frivillige organisasjoner (Caritas, Røde Kors, Kirkens bymisjon, Cre8), IMDi, Fagbokforlaget, A2G, Arbeidstilsynet, Meland Kommune med flere. Representanter fra NorA var i Meland Kommune for å hospitere ved prosjektet Krydderdamene, og har i forlengelsen av det fått to av deltakerne i NorA til å begynne i det nyopprettede prosjektet “Gründersporet” som har oppstart i 2020. Å spille på hverandres tilbud og kompetanse både internt og på tvers av kommunale grenser, er noe vi mener kan være verdifullt for deltakerne. Ikke desto mindre har vi deltatt på ulike arrangement (frokostmøter, seminar, konferanser) og knyttet kontakter med flere arbeidsgivere som er essensielle i oppfølgingsarbeidet vårt.

De ansatte i NorA er en engasjert gjeng som gjør sitt ytterste for å utvikle tiltaket til å bli best mulig for deltakerne. Vi forsøker å se hvert individ og tilpasse oppfølgingen til den enkeltes behov, med arbeid og selvforsørgelse som overordnet mål.



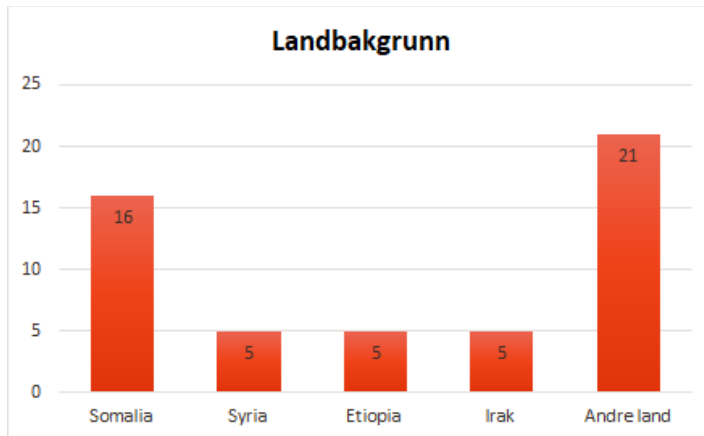
3 Om deltakerne

3.1 Mangfold blant deltakerne

I 2019 har 52 deltakere blitt henvist, og startet opp i NorA. Vi ser at deltakergruppen i NorA er svært mangfoldig og sammensatt.

Mens noen av deltakerne har høy utdanning og arbeidserfaring fra Norge, er det andre som verken har grunnskole eller arbeidserfaring fra tidligere. Også norsknivået til de ulike deltakerne er svært varierende, med språknivå fra under A1 til B1. Mange av deltakerne våre har tidligere deltatt i tilsvarende arbeidsrettede oppfølgingstiltak, med kortere og lengre perioder med arbeidstrening.

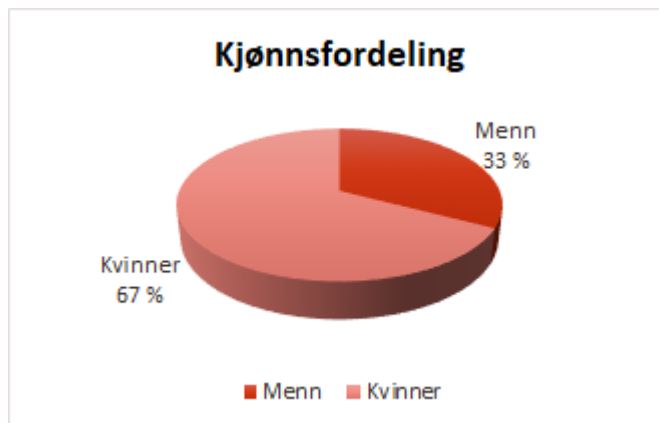
I 2019 kom majoriteten av deltakerne i NorA fra Somalia. Etter Somalia var landbakgrunnene Syria, Etiopia og Irak de mest representerte.



Vi ser ulike årsaker til at deltakerne i NorA er utenfor arbeidslivet, og at disse ofte samvarierer og finnes i ulike kombinasjoner hos den enkelte. Lavt språknivå på norsk, lite eller ingen arbeidserfaring, krevende familiesituasjoner, helseutfordringer, lite utdanning, samt manglende tro på seg selv og lav mestringsfølelse, er gjengangere hos deltakerne, dette gjelder kvinner så vel som menn. Enkelte har vært arbeidssøker over en kortere periode, mens andre har mottatt sosialhjelp og/eller andre velferdsytelser i mer enn 20 år.

Av de henviste deltakerne for 2019 var 67 prosent kvinner og 33 prosent menn. Ifølge tall fra introduksjonssenteret for flyktninger er det dobbelt så mange kvinner som menn som vil avslutte introduksjonsprogrammet de neste årene.

Vi ser at mange av kvinnene i NorA har lite utdanning, mellom 6 og 10 år med grunnskole. Flertallet snakker norsk tilsvarende et A1-A2-nivå, og oppgir at de har et lite norsk nettverk. En stor andel av kvinnene har flere barn og har derfor ofte gått glipp av eller fått avbrutt integrerende tiltak og språkopplæring som følge av svangerskap og barsel.



De sosialiserer seg i all hovedsak med familie og venner som snakker samme språk, og har derfor begrenset med muligheter til å øve og bli bedre i norsk. Mange av deltakerne har barnerike familier. Flere har lang botid i Norge og har i løpet av perioden de har vært i Norge hatt velferdsytelser som eneste inntekt.

Magnus Rödin ved arbeidsformidlingen i Sverige snakket om kjønnsforskjeller på Integreringskonferansen i 2019. Rödin finner at kvinner og menn får ulik oppfølging mot jobb, og at dette kan ha med ulik kulturell kjønnatferd (aktiv/passiv), hvor menn lykkes på bakgrunn av at de **aktiverer** veilederen til å finne jobb, mens kvinnene **informerer** veilederen hva hun har gjort, og ikke nødvendigvis hvor hun ønsker å komme. Dette er et eksempel på problemstillinger veiledere i NorA må være bevisste på, og som det er avgjørende å sette seg inn i og skaffe kunnskap om. Majoriteten av deltakerne har også bakgrunn fra land med hierarkiske eller autoritære organisasjonskulturer, derfor er det ekstra viktig å lære om hvilken betydning dette har for veiledningssituasjonen, og hvordan man best kan følge deltakerne opp inn i et norsk ikke-hierarkisk og ikke-autoritært arbeidsliv.

3.2 Kvalifiseringsstønad og økonomisk sosialhjelp

Hovedkriterier for deltakelse i NorA er at man skal motta enten økonomisk sosialhjelp eller kvalifiseringsstønad fra NAV Sosialtjeneste i Bergen Kommune.

Kvalifiseringsprogrammet er forankret i Lov om Sosiale tjenester i NAV, og formålet er å bidra til at flere kommer i arbeid og aktivitet ved hjelp av et individuelt tilrettelagt program og tett oppfølging. Deltakelse i kvalifiseringsprogrammet gir rett til kvalifiseringsstønad, og beløpet skal på årsbasis være to ganger folketrygdens grunnbeløp, tilsvarende kr 199 170. I tillegg ytes det barnetillegg dersom deltaker har forsørgeransvar for barn under 18 år. Det er NAV som utbetaler stønaden. Stønaden er skattepliktig.

Som deltaker i kvalifiseringsprogrammet skal man følge arbeidslivets regler med hensyn til ferie, sykefravær og lignende. Stønaden blir redusert ved ugyldig fravær, og veilederne i NorA rapporterer eventuelle endringer i stønaden til det lokale NAV-kontoret hver måned. Ved lønnet arbeid blir kvalifiseringsstønaden trukket time for time.

Økonomisk sosialhjelp er en midlertidig inntekt. Målet med stønaden er at man så raskt som mulig skal kunne klare seg selv. Alle andre muligheter til å forsørge seg selv skal bli vurdert før det er aktuelt med økonomisk sosialhjelp. NAV vurderer situasjonen til den enkelte søker individuelt. Det vil si hvilke behov du har for veiledning og oppfølging og hvor mye du kan få i støtte. Følgende kriterier må oppfylles for å få økonomisk sosialhjelp:

- Søker må ha lovlig opphold i Norge. For å ha fulle rettigheter må man ha lovlig opphold og fast bopel
- Søker har ikke tilstrekkelig penger til å forsørge deg selv ved arbeid, egne midler eller ved andre økonomiske ytelser som du kan ha krav på

NorA ønsker i utgangspunktet at det skal framgå av vedtak om økonomisk sosialhjelp at deltaker har aktivitetsplikt, og at deltaker skal kunne delta i et individuelt tilpasset fulltidsprogram, på lik linje med kvalifiseringsprogrammet. Ved ugyldig fravær skal veilederne i NorA rapportere til det lokale NAV-kontoret som skal vurdere trekk i dagsats for deltakeren.

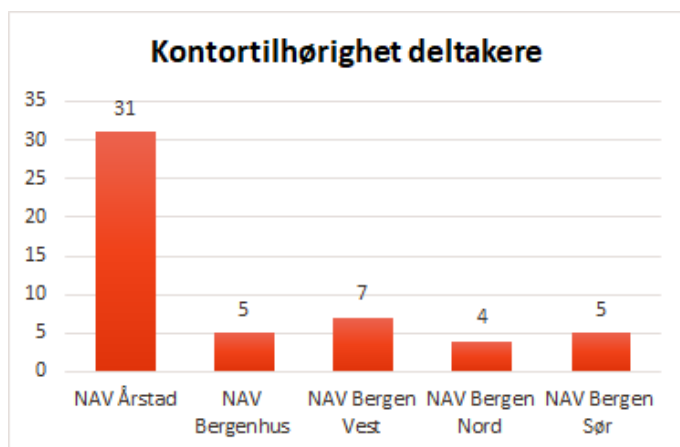
Ifølge mandatet skal NorA ha 50 – 50 fordeling når det kommer til antall deltakere med Kvalifiseringsstønad og antall deltakere med økonomisk sosialhjelp. Høsten 2019 hadde 44 prosent av deltakerne økonomisk sosialhjelp ved innsøking (22 deltakere), mens 56 prosent hadde kvalifiseringsstønad (29 deltakere). Når det gjelder deltakere med kvalifiseringsstønad har vi i all hovedsak tatt inn deltakere som har vært på venteliste hos Ny Sjanse, da Ny Sjanse har hatt opp mot 60 deltakere som har ventet på oppfølgingstiltak.

01.01.2019 kom det et nytt rundskriv for kvalifiseringsprogrammet der det åpnes for at for deltakere som tidligere har deltatt i kvalifiseringsprogrammet, kan søke seg inn på nytt. På bakgrunn av denne endringen vil det være naturlig at andelen deltakere i NorA med kvalifiseringsprogram, vil bli høyere enn 50 prosent på sikt.

I NorA opplever vi det som positivt at man kan delta i tiltaket uavhengig av om deltaker mottar økonomisk sosialhjelp eller kvalifiseringsstønad. Dette fordi det gir mulighet for en mer fleksibel tilnærming til den enkelte og mulighet for å følge den enkelte deltaker i sitt kvalifiseringsløp uavhengig av ytelse. Vi har flere deltakere som har mottatt økonomisk sosialhjelp over lang tid, mellom 10 og 20 år, men som ikke oppfyller vilkårene for kvalifiseringsprogrammet ved innsøking. Gjennom tett og helhetlig oppfølging erfarer vi at det blir gjort viktige avklaringer inn mot hvilke andre ytelser deltaker kan ha rett på, som for eksempel kvalifiseringsprogrammet. Deltaker kan da fortsette kvalifiseringsløpet sitt i NorA med den samme veilederen, noe som sikrer en mer helhetlig oppfølging. Det samme gjelder i tilfeller der deltakere er søkt inn med kvalifiseringsstønad, men av ulike grunner ikke klarer å følge opp vilkårene som blir stilt. Deltaker kan da fortsette i NorA med ytelsen økonomisk sosialhjelp.

3.3 Antall henvisninger i 2019

Totalt antall henvisninger til NorA var 52 i løpet av høsten 2019. Av disse mottok vi 24 fra NAV lokal og resterende 28 fra kvalifiseringstiltaket Ny Sjanse. 7 av de 52 henviste deltakerne startet ikke opp i NorA på grunn av endret livssituasjon.



Deltakerne som ble henvist til NorA fra NAV lokal var i all hovedsak fra forprosjektet Aktiv Hverdag. Dette var naturlig av flere grunner: Aktiv Hverdag hadde god kjennskap til NorA og dermed et grunnlag for å vurdere om NorA var aktuelt. Ved oppstart av deltakeroppfølging var ikke alle tilganger i de ulike fagsystemene på plass, og det var derfor naturlig at flere av deltakerne vi startet med hadde kontortilhørighet ved Årstad, da vi hadde tilganger ved dette kontoret som ansatte ved NAV Årstad. At hovedvekten av deltakere var fra NAV Årstad, skyldes også at presentasjonsrunde av tiltaket til NAV kontorene har lot vente på seg.

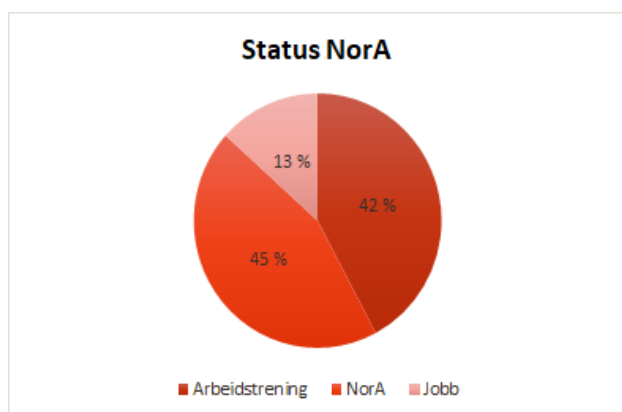
Dette på grunn av omorganisering av NAV kontorene i Bergen hvor åtte kontorer ble til fem. I tillegg var alle avdelingsledere i sosialtjenesten i en stor omorganiseringsprosess. 28 av deltakerne som fikk plass i NorA i løpet av høsten 2019 stod på venteliste til Ny Sjanse, og ble overført til NorA slik at de kunne starte opp i programmet sitt tidligere. Det har vært naturlig å ta kandidater som har vært på venteliste hos Ny Sjanse i og med at dette også er deltakere som er i målgruppen for NorA.

Samtidig som vi kom i gang med oppfølging av deltakere, ble det utarbeidet kriterier for deltakelse i tiltaket, og henvisningskjema for NAV lokal for aktuelle deltakere. Vi ser fram til å komme rundt til NAV lokal for å gjennomføre presentasjonsrunder i 2020. NAV Årstad var det eneste kontoret som fikk en presentasjon av tiltaket på slutten av året i 2019.

3.4 Resultater pr 31.12.2019

Høsten 2019 var NorA i en oppstartsfasen. Det er dermed naturlig, og som forventet at det har tatt tid å komme skikkelig i gang med full operativ drift. Sammen med forprosjektet Aktiv Hverdag nådde vi økonomisk mål for 2019 som var en innsparing av økonomisk sosialhjelp på 2,5 mill.

For mange av deltakerne kreves et lengre kvalifiseringsløp for å komme i lønnet arbeid. De fleste deltakerne i NorA har i liten grad tilknytning til det norske arbeidslivet, har lav formell kompetanse og mange har svake norskferdigheter. Dette er faktorer som gjør det utfordrende å få innpass på det norske arbeidsmarkedet, hvor konkurransen er stor.



Pr. desember 2019 var ingen av de 45 deltakerne som startet opp i tiltaket i 2019 avsluttet. Samtlige deltar fortsatt i tiltaket, og noen har kommet i jobb. Seks deltakere har vært i lønnet arbeid i løpet av høsten, som utgjør 13% av deltakermassen. Samtlige får fortsatt oppfølging av veileder i NorA. Arbeid som deltakere har fått er engasjement og vikariat, i all hovedsak innen helse og renhold. Flere av deltakerne har kommet i arbeidstrening (40%) i løpet av høsten. Med tett, målrettet oppfølging av deltaker og arbeidsgiver tror vi at dette kan føre til at flere deltakere vil komme i lønnet arbeid i løpet av 2020.

Selv om ikke arbeidstrening er et mål i seg selv, er det et viktig virkemiddel for tilknytning til arbeidsliv og mulighet for lønnet arbeid. En av deltakerne i tiltaket har også gjennomført datakortet som er et statlig tiltak før vedkommende startet i arbeidstrening.

45% av deltakerne står oppført under kategorien NorA. Med dette menes at de deltar i NorA sine egne tilbud, flere i kombinasjon med norskopplæring på Nygård skole, og får individuell veiledning mot jobb.

4 Tilbudet på NorA

4.1 Tett og koordinert oppfølging

Tett oppfølging av deltakere i arbeidsrettet aktivitet er avgjørende for at deltakerne skal nå sine mål. I NorA får deltakere ved oppstart tildelt to veiledere: en hovedveileder og en sekundærveileder. Begge veilederne er med i de innledende samtalene slik at deltakere og veiledere blir godt kjent. Å være to veiledere i oppfølgingen har forprosjektet Aktiv Hverdag god erfaring med. Det gir hovedveileder noen å drøfte problemstillinger med og mulighet for kollegaveiledning. Samtidig sikrer det kontinuitet og kvalitet i oppfølgingen dersom hovedveileder skulle bli fraværende over tid. Ved hjemmebesøk og i bli-kjent-samtalene er vi alltid to veiledere. Utover dette er det i all hovedsak hovedveileder som har oppfølging av den enkelte deltaker. Veilederne skal følge deltaker gjennom hele sitt kvalifiseringsløp i tiltaket.

I oppfølgingsarbeidet er veilederne i NorA opptatt av å bruke tid på å bygge tillit og en sterk relasjon, som kan trygge deltaker. Veilederne i NorA skal ha en engasjert og empatisk tilnærming til den enkelte deltaker, med vektlegging av deltakers autonomi. God tilgjengelighet er viktig. I tillegg til å gi veiledning, koordinere og tilrettelegge ulike tiltak, skal veileder ha utstrakt kontakt med norsklærere, arbeidsgivere og kollegaer på arbeidsplassen, så vel som andre det kan være nødvendig å samarbeide med. Dette kan for eksempel være lege, fysioterapeut eller barnevern. I NorA skal vi jobbe helhetlig. I dette legger vi at vi skal støtte og bistå deltaker og deltaker sin familie i andre utfordringer som oppstår, og som kan være til hinder for at deltaker kommer i arbeid.

4.2 Aktivitetsplan

For at deltakere i NorA skal ha innsyn i sin sak og oppfølging- og kvalifiseringsplan, bruker vi den digitale aktivitetsplanen som deltakere har tilgjengelig via "Ditt NAV" på www.nav.no. Aktivitetsplanen hjelper deltakerne med å holde oversikt over det de gjør for å komme i jobb eller arbeidsrettet aktivitet. I planen kan en legge inn hva som er deltakers mål, aktiviteter som skal gjøres eller legge inn stillinger det er aktuelt at deltaker skal søke på. I den digitale aktivitetsplanen kan både deltakere og veiledere i NorA skrive direktemeldinger til hverandre i forbindelse med den arbeidsrettede oppfølgingen, samt samtalereferat fra oppfølgingen. Gjennom å bruke Modia som oppfølgingsverktøy erfarer vi at deltaker blir involvert i utarbeiding av egen plan, og får eierskap til den. All informasjon blir delt med deltaker, og deltaker må godkjenne hver enkelt aktivitet som blir lagt inn i aktivitetsplanen. Ved å bruke Modia tvinges også deltakerne i større grad til å bli enda mer digitale, noe som også vil hjelpe dem videre i jobbsøkerprosessen. Under følger eksempler på hvordan en aktivitetsplan i Modia ser ut.

Her kan deltaker skrive opp sitt mål om arbeid:

DITT MÅL Jeg ønsker å jobbe som Assistent på SFO eller på skolen og lære meg om data.

Her skrives opp samtlige aktiviteter som gjennomføres for deltaker:

Forslag	Planlegger	Gjennomfører
<p>JOBBRETTET EGENAKTIVITET</p> <ul style="list-style-type: none">• Jobsøkertips <p>22. okt 2019 - 5. nov 2019</p>		<p>TILTAK GJENNOM NAV</p> <ul style="list-style-type: none">• Arbeidstrening <p>2. des 2019 - 30. mai 2020</p> <p>Avtalt med NAV</p>
<p>JOBBRETTET EGENAKTIVITET</p> <ul style="list-style-type: none">• Se mulighetene i arbeidsmarkedet <p>22. okt 2019 - 22. jan 2020</p>		<p>JOBBRETTET EGENAKTIVITET</p> <ul style="list-style-type: none">• Norskopplæring <p>1. des 2019 - 30. nov 2020</p> <p>Avtalt med NAV</p>
		<p>JOBBRETTET EGENAKTIVITET</p> <ul style="list-style-type: none">• NorA <p>1. des 2019 - 30. nov 2020</p> <p>Avtalt med NAV</p>

Under hver enkelt aktivitet kan en også skrive mer detaljert om innholdet, som vist under:

Oppstart i NorA

Her finner du referat fra en samtale du har hatt med NAV.

Avtalt med NAV

DATO: 24. sep 2019 MØTEFORM: Oppmøte

Samtalereferat

Du har startet i kvalifiseringsprogrammet og i tiltaket Norsk og Arbeid (NorA). Her vil du få norsktraining og arbeidsrettet oppfølging, med mål om at du kommer deg i ordinært arbeid. Du skal møte ved NorA på disse tidspunktene i uken:

- Tirsdager kl. 09:00 - 11:00
- Torsdager kl. 09:00 - 11:00
- Fredager kl 10:00-13:00 Walk&Talk – husk å kle deg etter været

Undervisningstidene vil bli utvidet etterhvert

I tillegg til oppfølging i gruppe de første ukene av programtiden, vil du også få tett individuell oppfølging og veiledning for å nå mål om arbeid: Du vil få tilbud om arbeidstrening og eventuelle kurs som er med på å kvalifisere deg til arbeid. Din individuelle plan avtales med veileder i NorA.

Er det noe du lurer på, så kan du ta kontakt med veileder Kjersti S. Thomassen på telefon: 408 19 020

I tillegg til å bruke aktivitetsplanen i Modia, lager veileder og deltaker sammen en ukeplan som gir en oversikt over de ulike aktivitetene som skal bidra til at deltaker når sine mål. Denne kan deles ut til deltaker i papirformat slik at deltaker kan ha den lett tilgjengelig. På denne måten sikrer vi at deltaker er godt informert om egen plan. Under følger et eksempel på en deltakers ukeplan i NorA. Egenaktivitet utover tilbud på NorA avtales mellom deltaker og veileder. Dette kan være aktiviteter som å søke jobber, øve på norsk, delta på aktiviteter i regi av frivillige organisasjoner med mer.

Timeplan

Navn: [redacted]
Veileder: [redacted]

Kl. / Tiltak	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
09 – 10	NorA	NorA	NorA - Økonomi	NorA	
10 – 11		NorA	NorA - Økonomi	NorA	
11 – 11.30		NorA	NorA - Økonomi	NorA	
11.30 – 12.30	Pause	Pause	Pause	Pause	Pause
12.30 – 14	Walk & Talk			NorA - Helse	12 – 15 Walk & Talk
14 – 15	Walk & Talk			NorA - Helse	Walk & Talk
Ant.					
Timer					

Eksempel på timeplan for deltaker i NorA.

Veiledere som jobber i NorA har kun arbeidsrettet oppfølging av deltakere i NorA. Spørsmål vedrørende økonomi, skal rettes til saksbehandler ved NAV lokal. Vi er imidlertid behjelpelig med kontakt og formidling av informasjon mellom deltaker og saksbehandler i de saker der det er behov.

4.3 Kvalifiserende tiltak

4.3.1 Norskopplæring

En stor andel av deltakerne i NorA har behov for norskopplæring, og flere av deltakerne kombinerer NorA med norskundervisning 2-3 dager i uken (12-18 timer). Andre kvalifiserende tiltak og aktiviteter blir tilpasset timeplanene deltakerne har på Nygård skole. Veilederne i NorA har et tett samarbeid med lærerne til deltakerne. De deltar på elevenes individuelle samtaler med lærerne, og utveksler informasjon om progresjon.

4.3.2 NorA sine egne undervisningstilbud

NorA har siden oppstart i august 2019 utviklet ulike undervisningstilbud som skal bidra til å forberede og kvalifisere deltakerne til arbeid og/eller utdanning. Oppbygging og utvikling av undervisningstilbudene på NorA er langt på vei et resultat av dialog med deltakerne om hva de uttrykker at de har behov for. Vi jobber kontinuerlig med å hente inn deltakers evalueringer av de ulike tilbudene slik at vi kan forbedre det tilbudet som blir gitt i dag, og starte opp nye med utgangspunkt i hva deltakere sier at de har behov for.

Under følger en oversikt over NorA sin ukeplan for høsten 2019:

	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
09:00 – 11:30	Introduksjonsdag	Norsk og Arbeidsliv	Personlig Økonomi	Norsk og Arbeidsliv	
11:30 - 12:30	Lunsj	Lunsj	Lunsj	Lunsj	Lunsj
12:30 – 15:00		Dataverksted	Temadag	Helse og Arbeid	Walk & Talk

Styrende for hvordan vi utformer og gjennomfører tilbudene våre, er at det skal legges til rette for at deltakerne er muntlig aktive, og deler erfaringer med hverandre. I samspill med andre, er målet at deltakerne kan oppnå en ny forståelse av utfordringene sine, og se nye muligheter.

Tilbudene på NorA utformes etter prinsippet om å aktivisere deltakerne så mye som mulig. På denne måten legges det til rette for at deltakerne får øve mye på norsk gjennom å delta i NorA. Dette er også noe de gir tilbakemeldinger om på dialogmøtene våre:

“På NorA får vi lære hva vi trenger i hverdagslivet og i arbeid. Jeg snakker mye her.”

Deltaker, dialogmøte 13.12.2019

“Jeg lærer mye norsk fordi jeg snakker masse, og blir godt kjent med de andre.”

Deltaker, dialogmøte 13.12.2019

Introduksjonsdag

NorA har introduksjonsdag for nye deltakere en gang i måneden. Målet med introduksjonsdagen er å gi deltakerne informasjon om NorA: hva som er målet med tiltaket, om innholdet og hvordan vi jobber i NorA. Deltakerne jobber også med egne jobbønsker og hva som skal til for å nå målene.

I NorA forventer vi at deltakerne aktivt er med på å påvirke og utforme NorA-tilbudet gjennom tilbakemeldinger. På Introduksjonsdagen legges det opp til at deltakerne skal diskutere seg imellom hva som er deres utfordringer, hva som kan være til hjelp for dem, og hva de forventer av NorA.

Norsk arbeidsliv

Norsk Arbeidsliv var det første undervisningstilbudet som ble startet opp på NorA. Norsk Arbeidsliv har som mål å forberede deltakerne til arbeidslivet ved å gi dem kunnskap om yrker og arbeidsmarkedet, praktisk jobbsøking gjennom å lage CV og jobbsøknad, intervjutrening og kunnskap om arbeidslivskultur. Det har også blitt arbeidet mye med jobbønsker, og hva som skal til for at hver enkelt skal nå sine mål.

Dette tilbudet går to dager i uken for å sikre at alle deltakere har anledning til å delta på Norsk Arbeidsliv, uavhengig av hvilken ukeplan de har på Nygård skole.

Personlig økonomi

Personlig Økonomi er et tilbud som går hver onsdag, og har som mål å øke deltakerne sin forståelse av personlig økonomi, og hvordan den henger sammen med samfunnet vi lever i. Tilbudet startet opp i november 2019 som følge av at deltakerne i evalueringene sa at de hadde et behov for dette. Personlig Økonomi tar for seg blant annet tema som velferdsstaten, lønn, feriepenger, skatt, forbrukslån og hvordan sette opp et budsjett. Tilbudet tar også for seg Finans Norge sitt kurs «Hvordan bruke pengene dine smart – Et hjelp-til-selvhjelps-kurs i personlig økonomi.

«Jeg har bodd i Norge i 20 år og nå jeg skjønner hva er skatt.»

Fra samtale med deltaker, mars 2020

«Økonomi er veldig bra. Spennende å lære om, ikke kjedelig. Det er nyttig for meg.»

Fra dialogmøte 12.2.2020

Helse og Arbeid

Helse og Arbeid er et tilbud som har gått hver torsdag. Tema som helseundervisningen har tatt for seg er i all hovedsak sunn mat, fysisk aktivitet, psykisk helse og sosialt liv, søvn og helsetjenester. I undervisningen har vi vært opptatt av å knytte hvert tema opp mot arbeid. I tillegg har vi i hver gruppeoppfølging ønsket å gi deltakerne noen enkle verktøy de kan ta i bruk i sin hverdag. I arbeidet med å utvikle tilbudet Helse og Arbeid har vi hatt en sykepleier med videreutdanning i folkehelse.

Oppsummert fra denne perioden opplevde vi at temaene som ble valgt ut var relevante og deltakerne virket engasjert og interessert. Vi så et forbedringspotensial i å gjøre undervisningen enda enklere og å velge ut noen få budskap/mål for hver undervisnings økt. I perioden endret gruppen seg fra å være noen veldig få på 5-7 personer, til større grupper på 12-15 deltakere. Dette påvirket undervisningen ganske mye med tanke på hvor mye vi klarte å formidle på en dag, og for mulighetene for å tilpasse til den enkeltes språk- og fagnivå. Dette er erfaringer vi tar med oss til 2020.

«I helse lærer vi hvordan vi kan bli enda friskere. Hva spise, trene, struktur i hverdagen, og alt som kan hjelpe for å bli friskere. Det er interessant.»

Deltaker, dialogmøte 13.12.2019

Walk & Talk

Som navnet sier, er Walk & Talk et vandrende norsk treningstilbud med fokus på både språk og fysisk aktivitet. Høsten 2019 ble det gjennomført 15 Walk & Talk turer for deltakerne i NorA. Dette inkluderer tre innendørsbesøk til KODE, Bryggen museum og Pepperkakebyen. Turene utendørs har variert i lengde og turmål. Vi har gått alt fra lette turer til litt tyngre. Vi har blant annet vært på Fløien, Løvstakken, Sandviksbatteriet, Storavatnet, Kanadaskogen og Ulriken, for å nevne noen steder. Flere av deltakerne i NorA har utfordringer knyttet til fysisk helse, og mange har ryggplager. Deltakerne sier selv at de ikke går ikke å gå så mye turer på fritiden. På turene våre har vi sett en stor livsglede og mestringsfølelse. Deltakere har gått på stier og besteget fjell de aldri selv hadde sett for seg at de ville klare.

«Nå skjønner jeg hva NorA tenker... Jeg hadde aldri trodd jeg skulle klare å gå til Fløien. Hvis jeg kan klare dette klarer jeg også å få meg en jobb.»

Deltaker på tur opp Fløien høsten 2019



Turene har gitt veilederne en unik mulighet til å bli godt kjent med deltakerne som deltar. Språktrening har vært hovedmålet med turene, men like viktig er bieffekten; at vi har fått en uformell og avslappet arena til å snakke om veivalg utenfor samtale- og klasseromssituasjonen.

I løpet av høsten 2019 har vi forsøkt å gjennomføre ulike turer som går i de forskjellige bydelene, slik at det er mest mulig overførbart for deltakerne å ta fatt på turene selv på fritiden. I tillegg til at deltakerne skal bli i bedre fysisk form og får en bedre helse ved å gå tur, ønsker vi også at deltakerne skal kunne ta med sin egen familie på turer. Flere av deltakerne i NorA har bodd i Norge i mer enn 10 år, men kjenner ikke til turområder i nærmiljøet selv om de liker å gå på tur.



I evalueringene er det kommet fram at selv om flertallet setter pris på å gå tur og å øve norsk, ønsker de også noe mer ut av Walk & Talk. Mange har etterlyst bedriftsbesøk, både for å se hvilke muligheter som finnes, men også for å øke samfunnsforståelsen:

«Det finnes store bedrifter som lager brød. Det er viktig for oss å vite hvordan dette skjer. Selv om det er langt, vi vil reise».

Deltaker, dialogmøte 13.12.2019

Dette skal vi jobbe videre med i 2020.

Temadager

På temadagene henter vi inn eksterne som kan gi informasjon om diverse tema som deltakerne er opptatt av og melder at de ønsker mer informasjon om.

I desember 2019 holdt Manpower innlegg for deltakerne, og jobbsøk stod på agendaen. Andre temadager som er planlagt for 2020 er blant annet Arbeidslivskriminalitet med Arbeidstilsynet, utdanning med Åsane videregående skole, tur og friluftsliv med DNT og Home-Start Familiekontakten. Vi ønsker også her å ta utgangspunkt i ønsker fra deltakere til temadager.

Dataverksted

NorA har bestilt tolv PCer og fem lese Brett. Disse skulle etter planen vært på plass i november 2019, men på grunn av utfordringer rundt leveranse ble det ikke slik. Dette har vært et stort savn for både veiledere og deltakere som har etterlyst datamaskiner.

I oktober gjorde NorA en avtale om å låne FiA-lokalene til NAV Fana på Nesttun for å jobbe med praktisk jobbsøking og å veilede i bruk av datamaskin. Hver tirsdag reiste to veiledere sammen med seks deltakere til Nesttun for å benytte seg av dette tilbudet. På grunn av begrenset antall datamaskiner tilgjengelig ble dette tilbudet ikke gitt til alle.

Manglende datamaskiner har gjort det utfordrende å veilede innen praktisk jobbsøking, og har komplisert oppfølgingen av deltakerne.

Videreutvikling av NorA tilbudet

Dataverksted i egne lokaler

Når datamaskinene er på plass, skal det etableres et dataverksted i NorA sine lokaler. Dette tilbudet skal gå hver dag fra kl. 12:15 – 1500. Gjennom dette tilbudet skal deltakerne få anledning til å jobbe med det de måtte ha behov for. Veileder og deltaker avtaler hva som skal være fokusområdet til den enkelte deltaker i dataverkstedet, og dette skal videreformidles til den som har ansvar for tilbudet.

Eksempler på fokusområder:

- Generell digital kompetanse
- Digital norsktrening
- Jobbsøking

Digital kompetanse

Digital Kompetanse er noe deltakerne på NorA uttrykker ønske å lære mer om. Fokus på å ta i bruk grunnleggende verktøy som Word, Excel, e-post og internett er noen av tingene som de har lyst til å lære mer om. Vi ser og at mange har behov for opplæring i bruk av bank-ID, nettbank, og de digitale selvbetjeningsløsningene som finnes gjennom Norge.no, altinn.no osv.

Generell digital kompetanse er også en nødvendig ferdighet i arbeidslivet. Dersom du får jobb i barnehage blir det forventet at du skal kunne registrere informasjon og gi rapport på apper som for eksempel MyKid. Er du vikar blir det forventet at du kan ta i bruk diverse kart-apper for å finne fram til hvor jobbene er. Samtidig forventer rekrutteringsfirma som Manpower og Adecco at du er aktiv på egne apper for å kunne ta imot jobboppdrag, registrere timer m.m.

Våren 2020 starter NorA opp med undervisningstilbudet Digital Kompetanse for å heve deltakerne sine digitale ferdigheter. Undervisningstilbudet vil være tilrettelagt på ulike nivåer, og det blir lagt opp til læring gjennom praktiske oppgaver.

4.3.3 Samarbeid med frivillige organisasjoner

NorA oppfordrer deltakere til å delta på etablerte tilbud som finnes hos frivillige organisasjoner. Dette gir en god anledning til å øve norsk og å bygge nettverk. Flere av deltakerne har tilbudene inkludert i sin ukeplan, som skal bidra til å kvalifisere dem til arbeid. Eksempler på tilbud som deltakerne benytter seg av er Flyktningguiden Røde Kors, Røde Kors språkkafé, Bergen offentlige bibliotek sin språkkafé, Kvinnegruppen, EMPO og Veiviserprosjektet til EMPO.

4.4 Markedsarbeid i NorA

I NorA er vi opptatt av å holde oss oppdatert på hva som rører seg i arbeidsmarkedet og å utvikle gode strategier for å formidle deltakere ut i arbeid. I 2019 har vi i hovedsak kontaktet bedrifter med utgangspunkt i at deltakere har hatt et ønske om å jobbe innenfor en spesifikk bransje eller bedrift. I tillegg har veilederne hyppig formidlet kandidater gjennom Direktemeldte stillinger og markedsnettverket i NAV.

For å få en vellykket overgang til arbeid for deltakere i NorA er det viktig å ta utgangspunkt i den enkelte deltakers evner, ressurser og erfaring. Dette er kanskje noe av det viktigste arbeidet vi gjør i NorA for å lykkes i å nå målsettingen med tiltaket. Arbeidsmarkedet i Norge har vært preget av en stor etterspørsel etter arbeidskraft i nær sagt alle bransjer. Til tross for dette har likevel noen utsatte grupper hatt større utfordringer med å komme inn på markedet. Dette gjelder i første rekke ungdom, og personer med lav eller ingen formell utdanning, samt personer med helseutfordringer og innvandrere fra utenfor EU/EØS. Deltakerne i NorA faller inn under en eller flere av disse gruppene.

Overfor deltakere er det en sentral oppgave å finne ut hvilke jobberfaring de har fra sitt hjemland, og kartlegge hvordan de kan dra nytte av denne erfaringen i det norske arbeidsmarkedet. For å klare dette på en god måte, er det et mål i NorA å bruke en del tid i grupper sammen med deltakerne for å diskutere ulike yrker som kan være aktuelle for den enkelte. Erfaring fra dette arbeidet viser at mange av deltakerne har liten oversikt over det norske arbeidsmarkedet. Det har derfor vist seg best å gjøre denne typen arbeid i grupper heller enn enkeltvis, da man lett kan få til diskusjoner, og innspill på ulike yrkesveier mellom deltakerne.

Mange av deltakerne ønsker seg praktiske yrker, og det er viktig å veilede deltakerne til å velge yrker de kan trives i, og kan stå i over tid. Mange av deltakerne våre velger yrker innen matlaging, omsorg, renhold, og sjåfør. Vi har et mål om å få deltakerne til å velge utenfor disse tradisjonelle valgene. Dette fordi mulighetene for lønnet arbeid innen litt mindre kjente yrker har mindre konkurranse. Eksempler på slike yrkesvalg er bilglass, industrisøm, konditor og rørlegger.

For at deltakere skal får innpass hos arbeidsgivere har det vært nødvendig å bruke tiltak. Mest brukt i 2019 er arbeidstrening. Et kritisk punkt i tiltaket er overgangen fra arbeidstrening til lønnet arbeid, noe som er en velkjent problemstilling i NAV. NorA har som mål å være tett på både arbeidsgivere og arbeidstakere for å gi flest mulig av våre deltakere mulighet til en jobb der de er i arbeidstrening. Det er vanskelig å si på det nåværende tidspunkt i hvilken grad vi har lykkes i dette arbeidet. Arbeidstrening gir uansett mange deltakere den første smaken på det å være i jobb i Norge, gir verdifull erfaring og ikke minst referanser, samt nye muligheter i arbeidslivet på et senere tidspunkt.

Målet for 2020 er å jobbe mer strategisk og målrettet ut mot bedrifter som NorA kan inngå et mer forpliktende samarbeid med. Ideelt ville det vært fint å ha noen samarbeidsavtaler med bedrifter som kan bistå oss i å gi deltakerne en smak på arbeidslivet. Det er likevel slik at det å finne egnede arbeidsplasser for deltakere i NorA i stor grad må baseres på skreddersøm for den enkelte deltaker. Veilederen må i stor grad bistå deltakere med å finne en arbeidsgiver som er villig til å ta imot kandidaten, og som kan tilby arbeidsoppgaver som er forenelige med deltakers evner, ressurser, familiesituasjon og språkkunnskaper. Dette kan være et tidkrevende arbeid, og man må være god på innsalg, og sist, men ikke minst følge opp deltaker og bedrift i etterkant. Så langt har utplasseringer gjennom arbeidstrening i all hovedsak vært positive erfaringer for deltakerne og bedriftene vi har samarbeidet med.

Basert på erfaringer vi har gjort oss i 2019, ser vi behovet for å større grad differensiere tilbudet til deltakerne. Dette er noe deltakerne selv har pekt på i evalueringene. I løpet av våren 2020 vil vi starte et "Hurtigspor". Dette er et tilbud til deltakere som står nært arbeidslivet, har stor motivasjon for å komme i jobb, erfaring fra arbeidslivet, og kan kommunisere godt på norsk. Overfor denne gruppen vil vi intensivere oppfølging i retning av jobb, for å sikre at disse kan komme raskt ut i jobb eller annen arbeidsrettet aktivitet. Oppfølgingen vil bestå av å søke jobber (tilsvarende Jobbsøkerklubb), samt at NorA sitt markedsteam bistår med å åpne dører innen bransjer deltakerne ønsker seg inn i. Dette kommer i tillegg til den oppfølging som den enkelte deltaker får av sin veileder. Tanken bak Hurtigsporet er imidlertid å sette inn spisskompetansen til markedsteamet tidlig i NorA-løpet for de deltakerne som er særlig motivert for å komme ut i det ordinære arbeidslivet. Det handler om å ta deltakernes motivasjon på alvor og møte de der de er.

I samarbeid med markedsnettverket i den statlige delen av NAV Vestland har vi planer om å huse en konferanse for Statens Inkluderingsdugnad i August/September (dato ikke fastsatt). Målet med dette er å få innpass i bedrifter som har åpnet opp for å gi personer som har vanskelig å nå fram gjennom vanlige søknadsprosesser en mulighet. Konferansen vil gi NorA mulighet til å presentere kandidater for bedriftene, og knytte kontakter. På denne måten vil vi også kunne få til flere bedriftsbesøk sammen med deltakere. Konferansen vil også åpne mulighetene for å

presentere hvordan vi kan følge opp aktuelle deltakere både gjennom praktisk oppfølging, og hvilke økonomiske virkemidler vi kan benytte i oppfølgingsarbeidet. NorA har også som mål å arrangere "frokostmøter" sammen med bedriftene vi samarbeider med. Formålet med disse er å gi bedriftene bedre kjennskap til arbeidet vi gjør og bli bedre kjent. Frokostmøter kan også fungere som møtearenaer for utveksling av erfaringer for bedrifter som har kandidater på arbeidstrening fra NorA.

Visualisering av jobben vi gjør er viktig, både for eksisterende og for nye deltakere. Sosiale medier representerer her en flott kanal for å formidle det arbeidet vi gjør i tiltaket. NorA har opprettet en Facebook side, og har erfart stor trafikk med allerede mange følgere på siden. Små videosnutter gjerne med både norsk og arabisk tale har vært veldig populære. De mest populære videosnittene har hatt en rekkevidde på nærmere 3000 visninger. Vi har erfart at videoer når langt flere deltakere enn tekstbaserte innlegg. Vi planlegger å ha jevnlig publiseringer på siden, hovedsakelig i form av videoer. I løpet av 2020 håper vi også at vi kan lage noen "solskinshistorier" med deltakere i arbeid, og gjerne noe som kan rette seg mot arbeidsgivere. Det kan også være interessant å involvere deltakere i å lage videosnutter, da dette er en velig sosial og lærerik aktivitet, gjerne på andre språk enn norsk. Alle videoer vi har produsert er svært enkelt laget ved bruk av jobb-PC og eksisterende programvare i NAV-PC'ene.

4.5 Brukermedvirkning og etablering av en likeverdig tilbakemeldingskultur

I NorA er vi opptatt av å legge til rette for reell brukermedvirkning, og jobber aktivt med hvordan dette skal gjøres i praksis. Mange av deltakerne våre har erfaring med tilsvarende arbeidsrettede tiltak, uten at det har resultert i arbeid. Deltakerne stiller oss et viktig og forpliktende spørsmål: hvorfor og hvordan skal NorA være annerledes? Dersom NorA skal klare å møte behovene til deltakerne våre, og oppleves som relevant for dem vi er til for, er vi avhengig av deres tilbakemeldinger. Det er gjennom tilbakemeldinger at NorA skal komme fram til hva vi skal gjøre videre.

Vår erfaring er imidlertid at dette kan være særlig utfordrende for denne målgruppen av tre grunner: 1) Mange deltakere blir passive i møte med "eksperter" og et overveldende system som det NAV og Norge kan oppleves som. 2) Mange av deltakerne våre er svake i norsk og har utfordringer med å uttrykke seg. 3) Mange av våre deltakere, og kanskje særlig kvinner, har bakgrunn fra mer autoritære kulturer, der man skal følge autoritetspersoner framfor å velge og handle selv.

Å skape en tilbakemeldingskultur og å legge til rette for reell brukermedvirkning, er derfor noe NorA tar på det største alvor. Høsten 2019 var starten på NorA som tiltak og det har vært naturlig og viktig å involvere deltakere i utforming av NorA. Dette har vi gjort gjennom jevnlig evalueringer i form av spørreundersøkelser. I etterkant av dette har vi arrangert såkalte dialogmøter, etter modell fra "*Spør deltakeren – Metoder for brukermedvirkning i introduksjonsprogrammet*". Dialogmøte er en metode som fokuserer på utvikling av en tjeneste igjennom dialog mellom deltakere og ansatte. I disse møtene har vi presentert hva som har kommet fram i undersøkelsene og så bedt deltakerne snakke sammen uten ansatte til stede, om erfaring fra NorA og hvordan og på hvilke områder NorA kan forbedres. Deretter har ansatte og deltakere samlet seg, og deltakere har blitt gitt anledning til å komme med direkte tilbakemeldinger til ansatte. Spørreundersøkelser i kombinasjon med dialogmøter har vært en god metode for systematisk innhenting av deltakernes erfaringer og synspunkter.

I etterkant av undersøkelsene, har vi hatt avdelingsmøter for å finne ut hvordan NorA skal forholde seg til, og jobbe med, tilbakemeldingene: hva vi kan gjøre noe med, som for eksempel å opprette nye kurs som Økonomi og Helse, endre undervisningsmetoder, pausestruktur, tilgang til spill, aviser og lignende i mingle-områdene, og hva vi ikke kan gjøre noe mer, som for eksempel at noen deltakere ønsker kortere dager.

I tillegg til å jobbe med tilbakemeldinger på gruppenivå, jobber vi aktivt med å sikre brukermedvirkning i relasjonen mellom deltaker og tildelt veileder. Høsten 2019 har flertallet av veilederne på NorA fått opplæring i Motiverende Intervju (MI). Dette er en empatisk og deltakersentrert metode for samtaler om endring, motivasjon og mestring, og som ligger til grunn for hvordan ansatte i NorA skal jobbe. I NorA er vi opptatt av at deltakerne er eksperter på egne liv, og at veilederne sin rolle er å lytte til hva som er viktig for den enkelte med en nysgjerrig og åpen holdning. Målet er at vi sammen skal finne ut hvordan vi skal jobbe for å nå målene til den enkelte deltaker. Vi ønsker at det skal være

en kultur på NorA for at den enkelte deltakers opplevelse, mening og vurdering har like stor betydning som veiledernes. Dette er noe vi vil vie spesielt stor oppmerksomhet på i oppfølgingsarbeidet, og skal jobbe videre med i 2020.

Oppsummering

Endelig kom NorA i drift og i løpet av høsten 2019 startet vi med oppfølging av deltakere. I alt 52 deltakere ble henvist til tiltaket fra august til desember, hvor 45 startet opp og fortsatt er aktive. For deltakergruppen i NorA tar gjerne veien mot arbeid tid, og det er behov for et lengre oppfølgingsløp for å nå målet om lønnet arbeid. Noen av årsakene til dette er at mange av deltakerne våre har lenge vært utenfor arbeid og mangler formell kompetanse og språkferdigheter.

På grunn av kort driftstid er det vanskelig å rapportere på resultat, ettersom vi så langt ikke har skrevet noen av deltakerne ut av tiltaket som økonomisk selvstendig. Det vi likevel kan si er at 13% har skaffet seg lønnet arbeid og 41% av deltakerne har vært i arbeidstrening i 2019. Mange har fått svært gode tilbakemeldinger fra arbeidsgiverne de har vært hos, og dette lover godt fremover.

Det viktigste i oppfølgingsarbeidet i NorA så langt, som vi også ønsker skal prege arbeidet videre er deltakermedvirkning. For at vi skal klare å tilby noe nytt, er vi avhengig av tilbakemeldinger fra deltakerne om hva som fungerer og hva som må endres. I det videre løp ønsker vi å se mer på hvordan vi kan skape en best mulig tilbakemeldingskultur blant deltakergruppen for å skreddersy NorA til deltakernes behov.

Det har vært en hektisk oppstart med mye organisering av stort og smått som må på plass for å få et tiltak med 14 ansatte og 180 deltakere opp og gå. Samtidig som vi har vært i full sving for å få i gang deltakeroppfølging og drive opplæring av ansatte i avdelingen, har vi hatt møter med samarbeidspartnere, utbygger og andre aktører i forbindelse med bygging og innflytting i nye lokaler som er planlagt for januar 2020. Det har vært mye "armer og bein", og det har vært utrolig lærerikt og gøy! De ansatte har blitt godt kjent med hverandre, og vi har dannet oss et innblikk i deltakergruppen vi skal skape et godt fungerende tiltak sammen med.