

Til
DA, LO og KL

Dokumenttype
Rapport

Dato
Maj 2009

WELCOMETO.DK IDÉKATALOG



RAMBOLL

INDHOLD

1. Konklusion og idekatalog	3
1.1 Barrierer og løsninger	4
1.2 Løsningsforslag for kommuner og offentlige myndigheder	10
1.3 Løsningsforslag for samarbejdet mellem virksomheder og kommune	13
1.4 Hvorfor de udenlandske arbejdstagere vælger Danmark	14
2. Om undersøgelsen	15
2.1 Undersøgelsens design og metode	15
3. Myndighedskontakt	16
3.1 Virksomhedernes optik	17
3.1.1 Samarbejde med kommunen	17
3.2 Myndighedskontakten for udenlandske arbejdstagere	19
3.3 Myndighedskontakten for udenlandske studerende	20
3.3.1 Modelkommunerne – praktiske løsninger på oplevede barrierer	20
3.3.2 Organisatoriske udfordringer for de offentlige myndigheder	21
3.3.3 Én indgang for virksomheder og udenlandske arbejdstagere	22
3.3.4 Grænsegængere	24
4. Sprog, kulturtilegnelse og familiens trivsel	25
4.1 Udenlandske arbejdstageres trivsel i kommunen	25
4.1.1 Familien har førsteprioritet for de udenlandske arbejdstagere	25
4.1.2 Ægtefællens trivsel	26
4.1.3 Kulturelle forhold og kulturel deltagelse	28
4.2 Udenlandske studerende vil gerne blive	28
4.3 Virksomhedernes modtagelses- og fastholdelsesstrategier er forskellige	29
5. Forskellen på ude og hjemme	30
5.1 Arbejdsvilkårene i Danmark	30
5.2 Arbejdspladskultur	30
5.3 Sproget	31
5.4 Hvorfor vælge Danmark?	31
6. Eksisterende undersøgelser	34

BILAG

Bilag 1

Casebeskrivelser

1. KONKLUSION OG IDEKATALOG

På trods af at der i mange af de deltagende modelkommuner er gjort en stor indsats for at imødekomme nogle af de problemer, der er med at modtage, fastholde og integrere udenlandsk arbejdskraft i Danmark, findes der stadig betydelige potentialer for forbedringer.

Da der i undersøgelsen kun er tale om et lille udsnit af de danske kommuner, som alle er fokuserede på at gøre en indsats på området, stiller det også automatisk spørgsmålet om, i hvor høj grad de resterende kommuner har prioriteret eller prioriterer en indsats for at modtage, fastholde og integrere udenlandske medarbejdere. Svaret må til dels stå ubesvaret hen, men med en formodning om, at de forbedringspotentialer, der kan identificeres i modelkommunerne, ligeledes må tænkes at gøre sig gælde i de resterende kommuner.

Brugen af udenlandsk arbejdskraft har ind til sommeren 2008 været støt stigende. I takt med at behovet for udenlandsk arbejdskraft har været stigende, har der også været fokus på at imødekomme nogle af især de administrative barrierer, der har været for at kunne modtage og ansætte udenlandsk arbejdskraft hurtigt og problemfrit i danske virksomheder.

Undersøgelsen viser, at mange af virksomhederne har fundet egne løsninger på de problemer og barrierer, de har mødt i myndighedskontakten ved ansættelse af udenlandsk arbejdskraft. Flere store firmaer har således valgt at købe sig til hjælp ved at betale relokationsfirmaer¹ til at stå for at det praktiske med cpr-nummer, sygesikring, skattekort m.m. De mellemstore firmaer har derimod HR-medarbejdere eller udpegede ansatte til at hjælpe de nyansatte udenlandske medarbejdere gennem de offentlige systemer.

De små virksomheder har ikke samme mulighed for brug af HR-medarbejdere eller for at købe sig til hjælp, så de kan ikke gøre andet end at sende deres udenlandske medarbejdere rundt i systemet, kombineret med at virksomhedsleder, bogholder eller andre i firmaet lige så stille 'læres op i brug af systemet' og over tid finder frem til de rigtige indgange, som de formidler videre til deres medarbejdere.

Fælles for de tre metoder er, at virksomhederne finder deres 'egne veje' igennem det offentlige system for på den måde selv at søge at skabe et hurtigt og effektivt system. Det er ikke en gangbar løsning, da størstedelen af de danske virksomheder er små virksomheder med under 20 ansatte, hvilket kan betyde store transaktionsomkostninger ved nye rekrutterings- og ansættelsesforløb af udenlandske arbejdstagere. Med etableringen af Borgerservice i de danske kommuner føler en stor del af virksomhederne, at myndighedskontakten er blevet bedre, men da det ligeledes er et krav, at nyansatte udenlandske arbejdstagere skal forbi statsforvaltningen og SKAT, oplever mange af virksomhederne sagsbehandlingen som ufleksibel og langvarig.

På trods af at modtagelsesdelen er blevet forbedret, så halter det stadig med initiativer til at fastholde og integrere udenlandske medarbejdere i kommunerne. En vigtig pointe her er, at det

¹ Firma der assisterer virksomheder med praktiske forhold i relation til modtagelse af udenlandske arbejdstagere. De bruges ofte kun til højtuddannede og specialister.

har stor betydning for prioriteringen af indsatsen i kommunerne, hvilke ansættelsesforhold og jobtyper de udenlandske arbejdstagere har.

Hvis der fx er tale om udenlandske medarbejdere på midlertidige kontrakter, som det ofte er tilfældet inden for håndværks- og byggebranchen, så viser undersøgelsen, at der ikke er omfattende incitament i kommunen til en større kommunal indsats for fastholdelse og integration. Hvis der derimod er tale om udenlandske medarbejdere, der kan afhjælpe arbejdsmarkedets strukturelle vanskeligheder ved at besætte stillinger i fx sundhedssektoren eller i virksomheder med behov for højtuddannede specialister, så er sagen en helt anden.

Undersøgelsen viser, at indsatsen i flere af modelkommunerne går på at fastholde og integrere specialiseret arbejdskraft. Det gør sig imidlertid ikke gældende for alle kommuner fx har især Ringkøbing-Skjern Kommune og Vesthimmerland Kommune gjort en aktiv indsats for at fastholde udenlandske arbejdstagere med et lavere uddannelsesniveau. Den altoverskyggende barriere for at fastholde de udenlandske arbejdstagere er manglende initiativer, der gør at den medfølgende familie oplever trivsel ved at være i landet. Hvis familien ikke kan falde til, eller den medfølgende ægtefælle fx ikke kan finde arbejde, der matcher vedkommendes kvalifikationer, så fører det ofte til at de udenlandske medarbejdere forlader landet igen.

Hvor de store vidensvirksomheder i kommunerne selv har kapacitet til aktivt at hjælpe medfølgende ægtefæller i job via netværk og egne programmer eller arrangere sociale arrangementer for hele familien, så er problemet stort for de mindre virksomheder, der ikke har kapaciteten til det. Her er kommunerne nødt til at være aktive, da fastholdelsen ligeledes er i kommunernes interesse. I modelkommunerne imødekommes problematikken på forskellig vis. Nogle kommuner arrangerer informationsaftener og familiearrangementer, andre kommuner faciliterer kontakten til eksisterende netværk for herboende udenlandske arbejdstagere. Vigtigheden af, at kommunen orienterer sig mod problematikken, skal dog understreges.

1.1 Barrierer og løsninger

I det følgende vil nogle af de mest toneangivende barrierer, som virksomhederne, de udenlandske arbejdstagere og de udenlandske studerende oplever i myndighedskontakten med kommunen og de offentlige myndigheder, dvs. både stat, kommune og region. Efterfølgende beskrives barrierer i forhold til familiens trivsel. De oplyste barrierer knytter sig til alle faggrupper af udenlandske arbejdstagere medmindre andet er beskrevet. Af barrierer i kommunen opleves:

- Manglende tilpasning af kommunal service målrettet udenlandske arbejdstagere (UAK) med forskellige ansættelsestyper og faggruppebaggrunde
- Vanskeligt at forstå regler og arbejdsgange, der knytter sig til sagsbehandling af UAK
- Kommunale hjemmesider, der kun har information på dansk
- Relevante blanketter for UAK, der skal udfyldelse ved ansættelse, er på dansk
- Udfordringer med ansvarsdeling i forhold til, at nogle udenlandske arbejdstagere er ansat i en virksomhed i en kommune, men har bopæl i en anden kommune
- Mangelfuld eller problematisk samarbejde mellem virksomhed og kommune
- Større virksomheder klarer ofte selv det praktiske med deres udenlandske medarbejdere. Det er ofte ikke muligt for de mindre virksomheder, der ikke har de fornødne ressourcer.

Derudover er der en række specifikke barrierer, som knytter sig særligt til grænsegængere. Disse er:

- Forvirring om rettigheder til at modtage danskundervisning
- Manglende information rettet mod grænsegængere. Kun Øresunddirekt har en informationstjeneste for pendlere mellem Sverige og Danmark.

Desuden optræder en barriere som særligt knytter sig til udenlandske håndværkere og ufaglærte:

- Sprogproblemer: Hvis de udenlandske arbejdstagere kommer fra Østeuropa, har de ofte ikke de fornødne engelsk- eller tyskkundskaber, hvilket besværliggør kontakten med myndighederne og kollegerne i virksomheden.

Af barrierer for de offentlige myndigheder generelt opleves:

- Flere indgange til den offentlige service. Borgerne sendes ofte frem og tilbage i systemet bl.a. på grund af dårlig kommunikation mellem myndighederne
- Problemer med at forstå det danske skattesystem
- Forsinkelser i statsforvaltningen/udlændingsservice ift. at udstede tilladelser, hvilket medfører forsinkelser
- Relevante informationer er spredt på mange forskellige hjemmesider
- Regninger og skrivelser udsendes kun på dansk
- Danmarks og Sveriges lovgivninger spiller ikke sammen på trods af samme EU-regler.

Ud over myndighedskontakten er der ligeledes i undersøgelsen blevet identificeret barrierer for de udenlandske arbejdstagere, der vedrører sprog- og kulturtilegnelse samt familiens trivsel. Det opleves som:

- Svært at socialisere sig med etniske danskere, ligesom der tit mangler viden om og muligheder for at deltage i kultur- og foreningsliv
- Problemer med manglende målrettede skoleforløb til børn af UAK
- Restriktioner for hvor tæt man skal bo på internationale skoler
- Problemer med at finde bolig ved tilflytning
- Manglende koordineret jobindsats i kommunerne rettet mod ægtefæller.

Til sidst kan listes enkelte barrierer vedr. oplevelsen af arbejdspladskulturen:

- Vanskelig tilvænning til dansk arbejdspladskultur
- Manglende information om kulturelle og normbaserede forhold på det danske arbejdsmarked
- Problemer med at få udnyttet de tilgængelige udenlandske arbejdsressourcer ordentligt. Nogle udenlandske arbejdstagere arbejder i jobs, de er overkvalificeret til.

Flere af barriererne lokaliseret i undersøgelsen er blevet påpeget af Danmarks Vækstråd i pjecen "Kommet for at blive – fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft" fra 2008. De fleste af de resterende fundne barrierer er ligeledes blevet identificeret i tidligere undersøgelser. Desuden går flere af de identificerede løsninger også igen i tidligere undersøgelser. De generelle barrierer og løsningsforslag, som er fundet i tidligere undersøgelser, beskrives i kapitel 6. At tidligere undersøgelser peger på samme generelle problematikker, validerer undersøgelsens fundne barrierer og pointerer, at der endnu ikke har været en tilstrækkelig indsats.

Det der gør denne undersøgelse særlig interessant er, at det illustreres, hvilke løsninger der faktisk eksisterer på problematikkerne i nogle modelkommuner for konkret at imødekomme barriererne. Disse løsninger og løsningsforslag beskrives i nedenstående tabel 1 og tabel 2.

I tabel 1.1 har vi oplistet de barrierer og problemer, som opleves for virksomhederne og de udenlandske arbejdstagere ift. myndighedskontakt, sprog og kulturtilegnelse, familiens trivsel og arbejdspladskultur.

I første kolonne er målgruppen præsenteret. Ofte er barriererne gældende for alle faggrupper, men hvor det kun er tilfældet for en specifik gruppe, benævnes denne. I anden kolonne er barriererne og problemerne, som opleves af virksomheder og udenlandske arbejdstagere, kort beskrevet. I tredje kolonne er de løsninger, som er fundet i virksomhederne og modelkommunerne, på de oplevede barrierer kort beskrevet. For flere af løsningerne er de specifikke casebeskrivelser at finde i slutnoterne til rapporten. Desuden uddybes de enkelte løsninger efterfølgende i rapportens efterfølgende kapitler.

Tabel 1.1 Barrierer og løsninger i modelkommunerne

Målgruppe	Barriere/problem	Løsning – case
Myndighedskontakt		
Alle	Manglende tilpasning af service til de forskellige grupper af udenlandske arbejdstagere (UAK), der har forskellige behov	Vejle: UAK inddeles i fire grupper for at imødekomme de enkelte gruppers behov ⁱ Vejle: Skræddersyet introduktionskursus til sundhedspersonale ⁱⁱ
Alle	Forståelse af regler og arbejdsgange, der knytter sig til sagsbehandling af UAK	Hedensted: Vidensdeling; specialister udarbejder guides til borgerservice vedr. arbejdsgange
Alle	Flere indgange til den offentlige service. Borgere skal ofte sendes frem og tilbage i systemet	Gentofte: Åbent hus i Gentofte for UAK med borgmesteren, der fortæller om Gentofte Kommune Hedensted: Pjece "Welcome to Hedensted" til UAK og et faktaark til virksomhederne ⁱⁱⁱ Kbh.: "CPH International Service", der har til formål at lette modtagelsen af højtuddannede i Danmark, ved at etablere en speciel indgang Kbh.: "CPH International Service" opgraderer to medarbejdere, så de er i stand til at rådgive på flere sprog i myndighedsspørgsmål Kbh.: Velkomstarrangement for UAK og familier, "Expatriate Denmark" sender breve ud til familierne Køge: Kommunen har en samarbejdsaftale med en virksomhed med tyske chauffører. De gør papirerne klar til dem, så de ikke alle behøver at møde op. Ringkøbing-Skjern: Ny hjemmeside med detaljer for UAK, hvor alle informationer om kommunal service samles på en side (april 2009) Der bliver sendt velkomstpakker ud på det relevante sprog ^{iv} Ringkøbing-Skjern: Informationsaftener om fx skat, arbejdsmarkedsforhold og fritidsliv ^v Vejle: Har blanketter fra de relevante forvaltninger liggende, som kommunen derfor også kan vejlede i. Dette gør, at UAK slipper for at skulle på mange kontorer (fx statsforvaltningen) Vejle: Sender breve adresseret til UAK til virksomhederne. Det er mere nyttigt end at sende dem personligt. Virksomhederne er opdragede til at bruge blanketter og skemaer, så de ved hvad man skal gøre ^{vi} Vejle: Konsulent, der fungerer som bindeled til de forskellige forvaltninger ift. integration af UAK Vejle: Planlægger online chatfunktion, hvor virksom-

		<p>heder og UAK kan kommunikere med medarbejder i forvaltningen</p> <p>Vejle: Har et projekt kørende mellem kommunen og SKAT, således at begge parter får et større indblik i de processer, der finder sted</p> <p>Vesthimmerland: Normalt henvender UAK sig på linje med alle andre borgere, men der er overvejelser om at borgerservice en gang ugentligt omdannes, så UAK specifikt kan henvende sig</p> <p>Virksomhed: HR-konsulent, der sørger for at samle alle blanketter samt sender links med nyttige informationer til UAK før ankomst til Danmark</p> <p>Virksomhed: Supportpakke ved modtagelse for UAK^{vii}</p> <p>Virksomhed: Ordning med revisorbistand til UAK</p>
Alle	Danske hjemmesider	Kbh.: Laver hjemmeside sammen med "CPH International Service", der indeholder relevant information for højtuddannede udenlandsk arbejdskraft. Hjemmesiden bliver på dansk og engelsk
Alle	Blanketter til udfyldelse er på dansk	<p>Kbh.: UAK/studerende møder op på kommunen og får hjælp til udfyldelse</p> <p>Køge: Enkelte blanketter oversat til engelsk</p>
Alle	Ansvarsdeling kommunerne imellem i forhold til at virksomheden ligger i en Kommune og UAK har bopæl i en anden kommune	Kbh.: Erhvervskonsulenter hjælper også virksomheder, der ligger nord for København. Samarbejde kommunerne imellem hjælper alle parter og sikrer et mindre stift system
Alle	Mangelfuld eller problematisk samarbejde mellem virksomhed og kommune	<p>Hedensted: Informationsmøder med virksomhederne</p> <p>Ringkøbing-Skjern: Bedre tjek på hvilke virksomheder der har UAK tilknyttet, så de samme virksomheder ikke kontaktes flere gange med samme problemstillinger</p> <p>Ringkøbing-Skjern: Kommunikation og deling af best practices for håndtering af UAK. Kursusforløb for medlemledere mhp. etablering af minimumsstandarder for håndtering af UAK. Udvikling af værktøjer til brug for mentorordninger på virksomheder</p> <p>Vejle: Hvidbog, der sætter virksomhederne ind i det kommunale/offentlige system</p> <p>Vejle: Et virksomhedspanel, der kommunikerer med kommunen om virksomhedernes behov og generelle spørgsmål</p> <p>Vesthimmerland: Løbende møder med virksomheder,</p>

		<p>der har mange UAK ansat, omhandlende bestemte problemstillinger eller nye tiltag, der er på vej</p> <p>Virksomhed: Har konsulent tilknyttet, der tager sig af UAK</p>
Grænsegænge- re	Forvirring om ret til danskundervisning	Vejle: Har igangsat afklaring af grænsegængeres rettigheder og evt. oprettelse af mulighed for sprogkursus
Grænsegænge- re	Koblingen mellem svensk og dansk lovgivning kan give udfordringer for UAK	Kbh.: Henviser til Øresunddirekt, der har ekspertviden på området
Håndværkere/ ufaglærte	Sprogproblemer i kontakten med myndighederne	<p>Hedensted: Sende spørgsmål frem og tilbage og oversætte ved hjælp af "Google Language"</p> <p>Kbh.: Sprogkurser til medarbejdere i Borgerservice</p> <p>Kbh. (Erhvervscenter): Rekruttering af ressourcepersoner, der kan flere sprog</p> <p>Vejle (Sprogcenter): Med i styrings- og arbejdsgrupper. Når konsulenter er ude på virksomhederne for at fortælle om deres kurser, tager Sprogcentret med og fortæller om deres tilbud. Det sker, at undervisningen lægges ude i virksomhederne</p>
Målgruppe	Barriere/problem	Løsning – case
<i>Sprog- og kulturtilegnelse og familiens trivsel</i>		
Alle	Manglende socialisering med etniske danskere samt manglende involvering i kultur- og foreningsliv	<p>Kbh.: Expat in Denmark foreningen arrangementer med UAK og etniske danskere</p> <p>Odense: Social Club på Syddansk Universitet der inkluderer udenlandske specialister i deres arrangementer^{viii}</p> <p>Odense: Der arbejdes på at få Rosary Clubs internationale afdeling til at åbne for deres møder (for specialister)</p> <p>Odense: Nyhedsbrev fra Udviklingsforum Odense til virksomhederne samt UAK, der fortæller om fx Social Club</p> <p>Ringkøbing-Skjern: Aktivitetskalender på hjemmeside med alle foreningsmæssige aktiviteter, der er i Kommunen. Materialet er på engelsk</p> <p>Ringkøbing-Skjern: International klub, der laver aktiviteter for UAK^{ix}</p> <p>Vejle: Tysk/polsk panel, der skal deltage i udviklingsfasen. Her vil Facebook blive taget i brug til netværk</p> <p>Vejle: (Sprog)undervisning orienteret mod kultur og</p>

		<p>samfundssprog i Danmark</p> <p>Vesthimmerland: Koncerter med "World music" fra forskellige egne^x</p> <p>Vesthimmerland: Lektiecafe og "dialog-bænk projekt" til børn af anden etnisk baggrund^{xi}</p> <p>Virksomhed: Social klub og mentorordninger^{xii}</p> <p>Virksomhed: Sociale klubber mellem UAK^{xiii}</p>
Alle (primært håndværkere og produktionsmedarbejdere)	Sprogbarrierer i virksomheden	<p>Alle kommuner: Der tilbydes sprogundervisning til de udenlandske medarbejdere, jf. lovgivningen</p> <p>Vejle: Tilrettelægger i samarbejde med virksomheden for at indarbejde fagspecifikke ord^{xiv}</p> <p>Vesthimmerland: "Arbejdspladsdansk" og niveaudeling i undervisningen^{xv}</p> <p>Virksomhed: Særligt kursus i dansk samfunds- og kulturforståelse</p> <p>Virksomhed: Ansættelse af en person, der både kan undervise i dansk og sætte UAK ind i dansk kultur^{xvi}</p>
Alle	Manglende målrettet skoleforløb til børn af UAK	<p>Hedensted: Ingen modtagerklasser grundet for få elever, men en intensiv støtte til de nystartede elever blandt andet via intensiv sprogstøttevejledning^{xvii}</p> <p>Vesthimmerland: Har struktureret og fastlagt støtteforløb for den enkelte nystartede elev på skolerne. Ville gerne have samarbejde mellem flere "landsbyer" om en stor modtagerklasse, men endnu ikke muligt.</p>
Alle	Problemer med at finde bolig	<p>Alle kommuner: Generelt udleveres der fra kommunens side en liste over steder, hvor man kan søge efter bolig, men der er ikke nogen direkte hjælp</p> <p>Virksomhed: Stiller gratis møbleret bolig til rådighed for UAK de første 3 måneder</p> <p>Virksomhed: HR-konsulent tager med ud og ser på lejlighed sammen med UAK</p>
Alle	Manglende jobindsats rettet mod ægtefæller	<p>Hedensted: Ingen formel indsats, men der er blevet sendt mail ud til virksomhederne vedr. problemet med manglende arbejde til de udenlandske ægtefæller, men generelt har virksomhederne ikke været så gode til at håndtere det</p> <p>Ringkøbing-Skjern: Der assisteres med hjælp til ægtefællejob. En række virksomheder samarbejder med kommunen. Virksomhederne får udleveret et papir med ægtefællens kompetencer og kan herefter selv tage kontakt</p> <p>Virksomhed: Indsats for at hjælpe ægtefællen i ar-</p>

		bejde via netværk m.m. ^{xviii}
Alle	Manglende inkludering af ægtefællen i det sociale liv	Virksomhed: Ægtefællen er altid inviteret med til sociale arrangementer. Har mange sociale arrangementer i virksomheden i det hele taget. Udenlandske medarbejdere finder sammen og har sociale aktiviteter med hele familien. Virksomheden informerer om muligheder i byen ^{xix}
Målgruppe	Barriere/problem	Løsning - case
Arbejdspladskultur		
Alle	Manglende information om kulturelle og norm-baserede forhold på det danske arbejdsmarked	Vejle: Mentorordning, der skal hjælpe UAK med at falde til på arbejdspladsen ^{xx} Virksomhed: Sender en informationspakke til medarbejderen før ankomst til Danmark Virksomhed: 1-2 ugers introduktionsprogram, der bl.a. beskriver arbejdspladskultur ^{xxi}

Som man kan se i skemaet, har de forskellige modelkommuner fundet løsninger på en række af de barrierer, som opleves af virksomheder og udenlandske arbejdstagere. Det drejer sig først og fremmest om, at kommunerne er bevidste om, hvilken faggruppe og ansættelsestype der er tale om og på den måde målrette indsatsen i myndighedskontakten. Det er blevet gjort med særlige velkomstpakker, større samarbejde mellem forvaltningerne i kommunen, én indgang til kommunen, informationsaftener, flersprogede kommunale hjemmesider, blanketter og pjecer oversat til flere sprog, øget samarbejde mellem kommunen og virksomheder, opkvalificering af sprogkunderskaber ved frontmedarbejdere i kommunen.

Indsatsen vedrørende sprog og kulturtilegnelse og familiens trivsel i kommunerne er mere sparsom. I enkelte kommuner afholdes arrangementer eller videreformidles eksisterende netværk for udenlandske arbejdstagere og deres familier. Desuden indrettes den kommunale sprogundervisning nogle steder efter virksomhedernes og de udenlandske medarbejders behov. Ellers er det primært virksomhederne, der tager sig af fastholdelsesindsatsen. Det kan være ved at hjælpe med at finde bolig, hjælpe ægtefæller i job og indtænke familien i virksomhedens sociale arrangementer m.m.

1.2 Løsningsforslag for kommuner og offentlige myndigheder

Ud over de konkrete tiltag, som kommuner og virksomheder har taget til at imødekomme barriererne i forbindelse med modtagelse, fastholdelse og integration af udenlandsk arbejdskraft, har undersøgelsen også afdækket forslag til initiativer, som kunne afhjælpe barriererne på områderne. For at klargøre, hvor kommunerne har mulighed for at bruge løsningsforslagene, er der skelnet mellem løsningsforslag i kommunen i tabel 1.2 og offentlige myndigheder, dvs. en samlebetegnelse for kommune, region og stat i tabel 1.3.

I første kolonne er de barrierer, som opleves af virksomheder og udenlandske arbejdstagere, kort beskrevet. I anden kolonne er løsningsforslag herpå oplyst. Løsningsforslagene er inspireret af de løsninger, som findes i kommunerne. I tabel 1.2 er alle barrierer og løsninger gældende for alle typer af udenlandske arbejdstagere. I tabel 1.3 derimod beskriver første kolonne de berørte målgruppe, da der her er forskel på omfanget af barriererne.

Table 1.2 Barrierer og løsningsforslag for den fleksible kommune

Barrierer	Løsningsforslag
<i>Fokus på fleksibel organisering af myndighedskontakt</i>	
Borgerservice har ikke et særligt fokus på UAK	Etablér én indgang til den kommunale service for UAK – kommunen kan vælge at have en begrænset åbningstid
Manglende tilpasning af service til de forskellige grupper af UAK	Strukturér den kommunale service efter de forskellige grupper af udenlandske arbejdstageres behov, herunder bl.a. græsegængere Der bør laves målrettede velkomstpakker til de forskellige grupper af udenlandske arbejdstagere (praktiseres fx i Ringkøbing-Skjern ^{xxii})
Manglende samarbejde med virksomheder	Der bør holdes informationsaftener for lokale virksomheder, for at kommunen kan informere om sine serviceydelser, og for at virksomhederne kan tilkendegive deres behov ift. den kommunale service
<i>Fokus på sproganskeligheder</i>	
Danske hjemmesider	Etablér kommunale hjemmesider på flere sprog - som minimum på engelsk.
Blanketter til udfyldelse på dansk	De kommunale blanketter bør være på flere sprog og ligge tilgængelige på den kommunale hjemmeside
Sprogproblemer i kontakten med kommunen	Frontpersonalet bør opkvalificeres til at kunne beherske flere sprog eller have mulighed for assistance fra tolk
Manglende sprogundervisning til medfølgende ægtefælle	Kommunen bør finansiere sprogundervisning til ægtefæller, da det giver større mulighed for fastholdelse og integration
<i>Fokus på familiens trivsel og kulturtilgængelighed</i>	
Manglende målrettet skoleforløb til børn af UAK	Der bør sørges for, at børn af UAK enten har mulighed for at gå på en international skole eller i en modtagerklasse på en almindelig grundskole med helt eller delvist international certificeret pensum
Problemer med at finde bolig	Der bør hjælpes med at UAK kan søge bolig
Manglende jobindsats rettet mod ægtefæller	Der bør informeres om eksistensen af workindenmark.dk samt hjemmesiderne opstillet i tabel 1.3. Desuden bør kommunen lave en indsats for at få flere virksomheder med i et samarbejde om jobs til medfølgende ægtefæller Oprette kurser målrettet specielt til ægtefæller om udarbejdelse af CV, ansøgninger mv. (praktiseres i Kbh.)
Manglende socialisering med andre mennesker og manglende involvering i kultur- og foreningsliv	Der bør placeres en sektion på kommunens hjemmeside, som giver information om kultur- og foreningsaktiviteter i kommunen. Desuden bør der være informationer om internationale foreninger i Danmark, fx Expat in Denmark netværket. Sektionen kan med fordel udbygges med en aktivitetskalender, hvor forskellige lokale aktiviteter med relevans for udenlandske arbejdstagere beskrives

I tabel 1.2 er de enkelte barrierer og løsningsforslag blevet opdelt mellem "Fokus på fleksibel organisering ved myndighedskontakt", "Fokus på sprogvanskeligheder" og "Fokus på familiens trivsel og kulturtilegnelse". Under disse overskrifter finder vi en række forskellige løsninger på de nok mest omtalte barrierer i modelkommunerne.

Ved "Fokus på fleksibel organisering af myndighedskontakten" finder vi udfordringer ved tilpasning af den kommunale service for virksomhederne og deres udenlandske arbejdstagere. Som løsningsforslag foreslås etableringen af én indgang for betjening af virksomhederne og de udenlandske arbejdstagere. I relation til dette fokus kan man med fordel strukturere den kommunale service mod de forskellige behov, der eksisterer for de forskellige typer af udenlandske medarbejdere. Er der fx tale om grænsegængere, midlertidige kontrakter mv. Efter kommunen har skabt sig et billede af de forskellige udenlandske arbejdstagere, der kommer til kommunen, kunne man målrette velkomstpakker med relevant information om praktiske forhold, men ligeledes information om, hvad man foretager sig efter arbejdstid i kommunen. Disse pakker kan med fordel udvikles i samarbejde med virksomhederne i kraft af afholdte informationsmøder, hvor kommunen kan fortælle om sine serviceydelser, og virksomhederne kan fortælle om deres behov.

Ved "Fokus på sprogvanskeligheder" finder vi udfordringer, der skyldes sprogbarrierer. De kommunale hjemmesider bør oversætte relevante informationer til andre sprog, ligesom at blanketter bør være tilgængelige på flere sprog på hjemmesiden. I forhold til sprogkunderskaber i kommunen bør kommunen sikre sig, at frontpersonalet tilsammen behersker flere sprog eller kan få assistance af en tolk. Mht. de udenlandske arbejdstageres medfølgende ægtefæller, så er kommunerne ikke forpligtet til at finansiere sprogundervisning i dansk. Det ville imidlertid være en god løsning, da det ville hjælpe på fastholdelse og integrationen.

Ved "Fokus på familiens trivsel og kulturtilegnelse" finder vi udfordringer, der ofte er bestemmende for, om de udenlandske arbejdstagere på sigt bliver i landet. Ved ankomst til landet bør kommunerne assistere med at finde mulige boliger til de udenlandske medarbejdere. Desuden bør kommunerne have et fokus på, at de medfølgende børn kan komme på internationale skoler eller komme i modtagerklasser, hvor der er helt eller delvist certificeret pensum. For de medfølgende ægtefæller er det også særligt muligheden for at komme i job, der er afgørende for deres lyst til at blive i Danmark. Kommunerne bør således være mere fokuseret på at hjælpe ægtefællerne i job. Det kan ske via særlige jobkurser i jobcentrene, men ligeledes ved at informere om workindenmark.dk og ved at informere om Expat in Denmark foreningen, som også har jobdata-baser tilknyttet. Ved at informere om Expat in Denmark foreningen får de udenlandske arbejdstagere og deres familier ligeledes mulighed for at skabe et netværk i Danmark. Kommunerne bør derfor informere om regionale internationale foreninger og placere en sektion på kommunens hjemmeside, der fortæller om kultur- og foreningsaktiviteter i kommunen, der kan have relevans for de udenlandske arbejdstagere og deres familier. En udbygning på hjemmesiden kan være en aktiv kalender, som informerer om aktiviteterne.

Alt i alt kan man sige, at forbedringer i kommunens service til virksomheder og deres udenlandske arbejdstagere kan deles op mellem en bedre intern organisering og en større palet af serviceydelser, end dem der eksisterer i dag. Det er således ikke kun de aller mest essentielle informationer for at arbejde i Danmark, der skal formidles videre. Det bør også være information om at leve og bo i Danmark. Der bliver på den måde tale om en mere fleksibel kommune til gavn for både virksomheder og udenlandske arbejdstagere.

I tabel 1.3 opsamler vi barrierer og løsninger for offentlige myndigheder generelt. Fokus er derfor ikke et kun på kommunen, men ligeledes SKAT og stat/statsforvaltning. Løsningerne er således ikke beskrevet i dybden, da det ikke har været fokus for rapporten.

Det mest understregede løsningsforslag er behovet for, at de offentlige myndigheder får etableret én samlet indgang til det offentlige system, dvs. ikke kun kommunen, men ligeledes statsforvaltningen og SKAT. Desuden foreslås en udbygning af hjemmesiden workindenmark.dk med links til andre relevante hjemmesider og lokale kommunale informationer. Det betyder, at kendskabet til workindenmark.dk skal udbredes endnu mere i kommunerne. Ved at udbrede kendskabet til workindenmark.dk kunne man ligeledes mindske forvirringen om skatteregler mv., herunder særligt

for grænsegængere. Desuden kunne man udvide virk.dk til også at gælde grænsegængere. Ligeledes foreslås det, at offentlige regninger og skrivelser bør kunne udsendes på flere sprog.

Tablet 1.3 Barrierer og løsningsforslag for de fleksible offentlige myndigheder

Målgruppe	Barrierer	Løsningsforslag
Alle	Flere indgange til den offentlige service. Borgerne skal ofte sendes frem og tilbage i systemet	Etablér én indgang til det offentlige system for UAK (statsforvaltning, SKAT, kommuner) Blanketten "EU-opholdsdokument" fra statsforvaltningen, der bruges for at opnå dansk CPR.nr., kan med fordel administreres af kommunerne til efterfølgende forsendelse til Statsforvaltningen
Alle	Relevante informationer fordelt på for mange hjemmesider, herunder manglende sammenhængende jobindsats rettet mod ægtefæller	Samle informationer på workindenmark.dk og lave links til andre relevante hjemmesider. Sideløbende skal kendskabet til workindenmark.dk udbredes yderligere i kommunerne: <ul style="list-style-type: none"> • newindanmark.dk [Udlændingesservice] • expatindenmark.com [Dansk Erhverv] • lifein.dk [Dansk Industri] • internationalcommunity.dk [Region Midtjylland] • cg2denmark.com [Dansk Erhverv]
Alle	Offentlige regninger og skrivelser på dansk	Lave offentlige regninger og skrivelser på flere sprog
Alle	Problemer med at forstå det danske skattesystem	Lave brochurer på engelsk, der forklarer det danske skattesystem (praktiseres i Aalborg)
Grænsegængere	Forvirring om skatteregler ved opholdstilladelse/pendlerstatus	Skabe bedre oplysning om information om skatteregler for grænsegængere til kommuner, virksomheder og UAK Mellem Sverige og Danmark varetages informationstjenesten af Øresunddirekt
Grænsegængere	Indtastning ifbm. sygedagpenge i www.virk.dk – kun manuelt og via snailmail. Lang behandlingstid fra ansøgning af sygedagpenge til modtagelse af penge fra kommunen	Tilpas virk.dk, så grænsegængere med kilde-skatnummer også kan indtastes elektronisk på hjemmesiden. Det vil gøre modtagelse af sygedagpenge hurtigere

1.3 Løsningsforslag for samarbejdet mellem virksomheder og kommune

At større virksomheder benytter sig af relokationsfirmaer vil formentlig ikke kunne ændres ved et øget fokus på den kommunale service ift. virksomheder og udenlandske arbejdstagere. Det en øget indsats imidlertid kan gøre er at hjælpe særligt de små og mellemstore virksomheder, der ikke har de samme ressourcer til rådighed. Det bør således være målsætningen, at virksomhederne kan sende deres nye udenlandske ansatte til kommunen for relevante oplysninger uden at der nødvendigvis bruges mandetimer i form af fx en HR-medarbejder. Desuden bør kommunen ud over at informere om de absolut mest relevante ting i forbindelse med en tilflytning servicere med information om livet i Danmark og livet i kommunen i øvrigt.

Det kan ligeledes være en god idé, at virksomhederne har en kontaktperson, som kommunerne kan henvende sig til, når der skal kommunikeres med de udenlandske medarbejdere. Ofte vil

denne kontakt, der ofte er direktøren eller produktionschefen i virksomheden, kunne hjælpe med at forklare de udenlandske medarbejdere med tolkning af tilsendte breve mv.

En god kontakt mellem kommune og virksomheder er vigtig for en problemfri rekruttering og sagsbehandling af udenlandske medarbejdere. De tidligere nævnte informationsaftener mellem kommune og virksomheder kan hjælpe på et sådant samarbejde. En god kontakt til virksomhederne kan bl.a. skabes ved, at kommunen udsender 'faktaark' eller 'hvidbøger', der indeholder nødvendige informationer, der relaterer sig til ansættelsen af udenlandske medarbejdere.

Et andet fleksibelt samarbejde mellem kommune og virksomhed kan være, at kommunal sprogundervisning afholdes på arbejdspladsen og på den måde ligeledes kan integrere relevante fagudtryk mv.

Det største aktiv for samarbejdet mellem kommune og virksomhed er uden tvivl oprettelsen af én indgang til kommunen. På den måde ved både virksomheder og udenlandske medarbejdere, hvor de skal gå hen for at få den rette information. Afhængig af behovet i kommunen kan man som nævnt med fordel vælge at holde begrænsede åbningstider, hvor virksomhedsrepræsentanter og udenlandske medarbejdere kan komme og få hjælp.

1.4 Hvorfor de udenlandske arbejdstagere vælger Danmark

Når udenlandske arbejdstagere skal vælge, om de vil tage til eller blive i Danmark, er der ofte tale om en afvejning mellem oplevede fordele og ulemper ved at arbejde i Danmark sammenlignet med deres hjemland eller andre potentielle lande. Undersøgelsen viser, at hovedparten af respondenterne er meget positive over for de arbejdsforhold, arbejdspladskulturen og velfærdssystemet i Danmark.

Udenlandske arbejdstagere er særligt begejstrede over de arbejdspladsforhold, der er i Danmark, som i de fleste tilfælde er langt bedre end i de lande, de kommer fra. Der fremhæves god løn, en arbejdsuge på 37 timer, at der er fem ferieuger og muligheden for at blive hjemme, når ens børn er syge. Desuden fremhæves Danmark som et godt land at bo og arbejde i på grund af, at der er lav kriminalitet og fokus på miljøet. Det der ofte ses som en ulempe er vanskeligheder med familiens trivsel.

Samlet set kan vi konkludere, at der er taget en række initiativer i modelkommunerne med henblik på at sikre en effektiv modtagelse, fastholdelse og integration af den udenlandske arbejdskraft. Modelkommunerne er godt på vej, men der er stadig behov for initiativer og forbedringer på en række områder. Disse er kort beskrevet i dette kapitel og yderligere uddybet i de efterfølgende kapitler.

2. OM UNDERSØGELSEN

Når nye udenlandske medarbejdere kommer til landet med viden og kvalifikationer, der efterspørges i Danmark, er det er væsentligt, at de får en god introduktion til det danske samfund, og at der tages godt imod dem og deres familier.

DA, LO og KL er i fællesskab gået sammen om at drive et projekt om udvikling af hensigtsmæssige metoder til modtagelse og fastholdelse i kommuner og på arbejdspladser. Målsætningen er at opnå en målrettet og succesfuld integration af udenlandsk arbejdskraft i virksomhed, kommune og lokalsamfund.

Projektet hedder www.welcometo.dk.

I udviklingen af hensigtsmæssige metoder er Rambøll Management Consulting (Rambøll) blevet bedt om at udarbejde en undersøgelse af kommunernes service og kommende initiativer ift. modtagelse, fastholdelse og integration af udenlandske arbejdstagere.

Undersøgelsens analyse og konklusioner skal bidrage til welcometo.dk-projektet med løsningsforslag, der er baseret på oplevede behov og mangler blandt kommunale medarbejdere, virksomhedsrepræsentanter og udenlandske medarbejdere.

Undersøgelsen skal bidrage til at styrke indsatsen i modelkommunerne og på sigt også i de øvrige kommuner.

[Welcometo.dk](http://welcometo.dk)-projektet har fire hovedtemaer:

- Myndighedskontakt
- Sprog og kulturtilenelse
- Familiens trivsel
- Arbejdspladskultur.

Undersøgelsen koncentrerer sig primært om afdækningen af problemstillingen omkring *myndighedskontakt*. Sekundært afdækker undersøgelsen barrierer og løsninger i kommunerne vedrørende sprog og kulturtilenelse, familiens trivsel og arbejdspladskulturen.

2.1 Undersøgelsens design og metode

Undersøgelsen omfatter telefoninterview med 17 kommunale medarbejdere fra de 7 modelkommuner. Endvidere har vi gennemført telefoninterview med 17 virksomheder. Her har vi sikret en bred repræsentativitet både hvad angår virksomhedsstørrelse² og branche³. Endvidere har vi interviewet 6 udenlandske medarbejdere og 5 udenlandske studerende, som er tæt på at afslutte deres kandidatstudier på universitetet⁴. Der er tale om studerende fra en række forskellige kandidatuddannelser på Aalborg Universitet og Københavns Universitet.

Vi har desuden foretaget et interview med en privat virksomhed, der arbejder specifikt med modtagelse, fastholdelse og integration af udenlandske medarbejdere, ligesom vi har talt med enkelte medarbejdere på sprogcentre og Work in Denmark-centre, og desuden har vi interviewet en medarbejder i Øresunddirekt.

Interviewene er gennemført som telefoninterview, hvor der er taget referat under interviewet.

² Der er gennemført interview med både små virksomheder (1-19 ansatte), mellemstore virksomheder (20-199 ansatte) og store virksomheder (over 200 ansatte).

³ Der er gennemført interview med virksomheder som hovedsageligt har højtuddannede ansat; forskellige vidensvirksomheder, der indbefatter softwarevirksomheder, medicinalvirksomheder m.m. Endvidere indgår virksomheder som hovedsageligt har faglærte og ufaglærte ansatte, herunder grænsegængere: håndværksvirksomheder, store produktionsvirksomheder, et bageri og et transportfirma.

⁴ En er overgået til ph.d.-uddannelse.

3. MYNDIGHEDSKONTAKT

Når udenlandske arbejdstagere og udenlandske studerende kontakter de danske myndigheder for at få den nødvendige information til at påbegynde et job eller for at få information om fritidslivet i Danmark, mødes de ofte af forskelligartede barrierer.

Der kan være tale om barrierer for udenlandske arbejdstagere, der gælder specifikt for kommunerne:

- Kommunernes vanskeligheder ved at yde en differentieret service ift. de forskellige behov, de udenlandske medarbejdere har. Dette er afhængigt af, om de er fastansat, midlertidigt ansat eller grænsegængere
- En samlet indgang til den kommunale service som er målrettet udenlandske arbejdstagere.

Det kan være barrierer for udenlandske arbejdstagere gældende for alle offentlige myndigheder, dvs. kommune, stat og region:

- For mange forskellige indgange til de offentlige myndigheder (kommune, Statsforvaltning, SKAT)
- En manglende opsamlende hjemmeside for udenlandske medarbejdere, der binder alle de relevante hjemmesider sammen, herunder er også hjælp til forståelse af gældende lovgivning, regler og rettigheder i Danmark. Workindenmark er tilgængelig, men mangler at samle flere informationer og links. Desuden er kendskabet til hjemmesiden stadig lavt
- Blanketter, vejledninger, breve og regninger forefindes og udsendes ofte kun på dansk.

Kontakten med de offentlige myndigheder er ofte begyndt i kommunernes borgerservice. Her har frontmedarbejderne assisteret de udenlandske ansatte. En udfordring har været, at der ofte ikke har været indarbejdet en strategi og systematik for, hvilke informationer det var relevant at give til de forskellige typer af udenlandske arbejdstagere, afhængig af om der var tale om fastansatte, midlertidigt ansatte eller grænsegængere. Det har medført, at man fra stort set alle modelkommunerne kun har givet de udenlandske medarbejdere den absolut mest nødvendige information til at kunne arbejde i Danmark. Det har betydet, at de udenlandske medarbejdere, som man fra arbejdsmarkedets side meget gerne vil fastholde og integrere i Danmark, ingen yderligere information har fået i forhold til fx kultur og fritidsliv.

For nogle udenlandske medarbejdere har der været sproglige vanskeligheder ift. frontmedarbejderne i kommunen, men det er ikke noget, der gør sig gældende for alle kommuner. Flere udenlandske arbejdstagere beskriver således deres møde med kommunen som særdeles uproblematisk.

Efter den udenlandske medarbejder har været i Borgerservice er vedkommende ofte blevet sendt videre til Statsforvaltningen og SKAT for at udfylde de relevante papirer. Generelt er oplevelsen fra virksomhederne og de udenlandske medarbejdere, at det kan være svært at forstå procedurerne, der knytter sig til sagsbehandlingen. Det er ikke kun de formelle regler om at søge opholds- og arbejdstilladelse, der hersker forvirring om. Det samme gælder også forhold omkring sygesikring og andre sociale rettigheder, der kan være vanskelige at forstå.

Ud over at det kan være svært for den enkelte udenlandske arbejdstager at finde den rette indgang til de offentlige myndigheder, så finder de udenlandske medarbejdere det lige så svært at finde den efterspurgte information på offentlige hjemmesider. Fx er de kommunale hjemmesider ofte kun på dansk, hvilket betyder, at blanketter og formularer ofte også kun forefindes på dansk. Ift. SKAT så er det respondenternes vurdering, at hjemmesiden er for kompleks til, at en udenlandsk arbejdstager kan navigere heri.

For at imødekomme disse barrierer har man fra modelkommunernes side lavet eller er i gang med at lave forskellige tiltag. Hvor nogle tiltag er mere ad hoc-baserede, er andre orienteret mod decideret kortlægning og opjustering af arbejdsgange med større organisatoriske ændringer. Flere af kommunernes tiltag kunne være inspireret af den praksis, som flere af de større virksomheder har kørt for nye udenlandske medarbejdere.

At man ikke har samlet alle informationer og blanketter på ét fysisk sted fx i Borgerservice, forstås virksomhederne og de udenlandske medarbejdere ikke.

3.1 Virksomhedernes optik

Selvom virksomhederne som gruppe er ganske heterogen i såvel deres produktion, organisering og størrelse, er det alligevel ofte mange af de samme overordnede problematikker, der går igen ved ansættelse af udenlandsk arbejdskraft. Særligt at mødet med de offentlige myndigheder indbefatter kontakt med både Borgerservice, Statsforvaltning og SKAT.

Ud over at de fleste virksomheder finder det besværligt med flere indgange til det offentlige, er der utilfredshed med, at det ikke er alle informationer, der bliver formidlet til deres udenlandske medarbejdere. Denne problemstilling har medført, at flere større virksomheder har HR-personale, der hjælper nye udenlandske ansatte med den offentlige sagsbehandling og giver dem en introduktion til de praktiske forhold ved at bo i Danmark.

Flere større vidensvirksomheder vælger decideret at ansætte eksterne relokationsfirmaer til at tage sig af deres nye medarbejdere. Årsagen er ganske simpel, jo mere specialiseret medarbejderen er, jo bedre kan det betale sig at bruge ressourcer på at integrere og fastholde vedkommende: *"I langt de fleste tilfælde benytter vi os faktisk af et relokationsfirma, der tager sig af det praktiske med at få CPR-nummer, bankkonto, sygesikringskort osv. Så lokalt har vi ikke den store kontakt med det offentlige"* (Virksomhedsrepræsentant for stor vidensvirksomhed).

I enkelte mindre produktionsvirksomheder overlades ansvaret til at få de offentlige papirer i orden til den udenlandske medarbejder selv, hvilket i praksis betyder, at en kollega eller et familiemedlem hjælper vedkommende igennem systemet. Det sker fx i nogle landbrugsvirksomheder, hvor den enkelte landmand tager sine ansatte med på kommunen og hjælper dem.

3.1.1 Samarbejde med kommunen

Kun enkelte virksomheder har et formaliseret samarbejde med kommunerne ved modtagelsen af udenlandske medarbejdere. Årsagerne hertil er mange, men det fremgår af interviewene, at hvor samarbejdet med kommunen før i tiden var besværligt og tungt, er mange kommuner efterfølgende blevet nemmere at samarbejde med efter oprettelsen af borgerservice.

For eksempel har en mellemstor transportvirksomhed i Køge Kommune med basis i en ad hoc-aftale fået skabt et formaliseret samarbejde med kommunen, der gør opstartsfasen ved ansættelse af udenlandsk arbejdskraft langt nemmere. Når virksomheden ønsker at ansætte nye tyske chauffører, sender de kopier af alle de nyansattes pas til en kontaktperson i kommunen. Her modtages de, hvorefter blanketter og formularer udfyldes, og sendes retur, for at de kan blive skrevet under af de udenlandske medarbejdere. Løsningen er praktisk for både virksomheden og deres ansatte såvel som for kommunen. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"Vi har kun den aftale, fordi virksomheden ringede og spurgte, om vi ikke kunne lave en aftale i stedet for, at alle deres chauffører skulle møde op på kommunen."*

Der findes også andre tilfælde, hvor virksomheden har en kontaktperson på kommunen, lige såvel som kommunen har det på virksomhedsplan. Det er nemlig ikke kun virksomheder, der drager fordel af at have en personlig kontaktperson. Ud over at 'have en finger på pulsen' i privatlivet, er det også muligt for kommunen at kommunikere mere direkte til de udenlandske medarbejdere gennem disse virksomhedskontakter. Som en jobcenterchef fra Vejle Kommune påpeger: *"Vi tror det giver pote når det er chefen, der kommer og informerer om, at medarbejderen har fået et brev, der skal udfyldes sådan og sådan. Vi har nemlig erfaret, at det kan tage lang tid at få svar, hvis blot man sender breve og formularer ud på normal vis"*.

Afhængig af virksomhedens størrelse er kontaktpersonen ofte direktøren eller produktionschefen. Det giver en vis autoritet, samtidig med at de udenlandske medarbejdere kan få forklaret indholdet i brevet. På den måde har man i flere kommuner skabt en effektiv kommunikation mellem det administrative system og de udenlandske medarbejdere.

Fælles for virksomhederne er, at de peger på, at det er blevet nemmere at finde den 'rigtige indgang' til kommunen efter opstarten af borgerservice. Frustrationerne går mere på, at virksomhederne skal henvende sig flere steder end i kommunen, ligesom ventetiden på de enkelte godkendelser og tilladelser kan virke langvarig. Som direktøren for en mellemstor håndværkervirksomhed i en ikke-modelkommune udtaler: *"I starten kunne vi næsten ikke komme igennem til de kommunale medarbejdere. På et tidspunkt har jeg også haft fat i Dansk Byggeri, som tog fat i kommunen og spurgte, hvorfor vi ikke kunne få lavet sygesikringsbevis, og så skete der lidt derefter. Det var værst i forbindelse med kommunalreformen, hvor det var meget svært at få fat i kommunen"*.

I et forsøg på at informere virksomhederne i kommunen om sagsbehandlingsgange, lovgivning, rettigheder og generelle praktiske forhold ved at rekruttere udenlandsk arbejdskraft, har man tidligere i Hedensted Kommune og Horsens Kommune afholdt informationsaftener. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"Vi lavede et informationsmøde med Horsens, Hedensted og EURES, hvor der kom 175 virksomheder, som fik historien om, hvilke problematikker og forhold, man skal være opmærksom på ved international rekruttering"*. Dette blev gjort både for at få aflivet nogle af fordommene fra virksomhedernes side om udenlandske medarbejdere, men også for at kommunerne kunne få en nærmere forståelse af de behov, virksomhederne havde.

Ved samme lejlighed fik man i Hedensted Kommune udarbejdet et såkaldt 'fakta-ark', der indeholdt alle de nødvendige oplysninger, der relaterer sig til ansættelsen af udenlandsk arbejdskraft. Det er et ark, som alle virksomheder fik fremsendt af kommunen.

I et tiltag for at være klædt på til virksomhedernes behov har Vejle Kommune indarbejdet tre årlige arbejdsmarkedsundersøgelser. Undersøgelserne indeholder en række forespørgsler om arbejdsudbud/efterspørgsel. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"Vi vil gerne gøre en indsats over for virksomhederne, men det kræver også, at de er villige til at deltage i vores arbejdsmarkedsundersøgelse om deres forventninger, behov osv. Ellers er det svært for os at tage de rigtige initiativer til fordel for virksomheden, samt at søsætte de nødvendige projekter internt i kommunen"*.

SUPPORTPAKKE – EN INDSATS FRA VIRKSOMHEDENS SIDE

Stor vidensvirksomhed

Virksomheden har en standardsupportpakke til nyankomne udenlandske medarbejdere, der indeholder følgende elementer:

- Revisorassistance, specielt med fokus på skatteproblematikker. Medarbejderne får hjælp til selvangivelse, introduktion til det danske skattesystem mv.
- Sprogundervisning. Internt i virksomheden afholdes et lille specialdesignet danskursus, hvor der oprettes små hold 3-4 gange om året. I undervisningen er der indbygget kultur, samfunds- og generel sprogforståelse. Der anvendes et eksternt firma.
- Der anvendes et relokationsfirma, hvor medarbejderen får hjælp til at finde en bolig i Danmark, blive registreret ved myndighederne mv. Relokationsfirmaet hjælper de udenlandske arbejdstagere med at finde først et møbleret og siden et umøbleret bosted i Danmark. De giver også en generel introduktion til nærområdet, de lokale supermarkeder, rådgiver vedr. skoler og offentlig transport mv. Således tager relokationsfirmaet de udenlandske medarbejdere i hånden det første stykke tid, de befinder sig i Danmark.
- Der stilles fri møbleret bolig til rådighed i tre måneder, således at medarbejderen hurtigt kan flytte til Danmark. Det kan være en fordel, da det kan tage tid at få møbler transporteret til Danmark.
- Der ydes betaling for flytning af indbo og personlige ejendele.

Når kommunerne tilbyder en fleksibel service, så tager virksomhederne ofte tilbuddet til sig. Et eksempel på en sådan fleksibilitet er, at man på nogle sprogskoler ikke blot tilbyder at holde sprogundervisningen ude på arbejdspladsen, men også at tilrettelægge indholdet af undervisningen, så det er arbejdsrelevant. Nogle steder har den enkelte sproglærer endda været med ude i produktionen for at få et indblik i, hvilke sproglige barrierer og situationer, der opstår på arbejdspladsen.

En lidt utilsigtet konsekvens af at nogle virksomheder bruger engelsk som arbejdsprog, og at danskerne generelt taler engelsk, er, at incitamentet til at lære dansk for de udenlandske medarbejdere i højere grad forsvinder. Som en højtuddannet udenlandsk arbejdstager udtaler: *"The main problem of learning Danish is that everybody speak English. That is a problem; you can live here without the need to speak Danish"*.

3.2 Myndighedskontakten for udenlandske arbejdstagere

Da det er forskelligt, hvilke behov de udenlandske medarbejdere har for myndighedernes service, og i hvilken grad de udenlandske medarbejdere overlades til sig selv i forhold til at ordne de praktiske forhold ved en ansættelse i Danmark, betyder det, at de udenlandske medarbejdere, vi har interviewet, har meget forskellige udgangspunkter for oplevelsen af myndighedskontakten. Som en højtuddannet udenlandsk arbejdstager i en mellemstor virksomhed udtaler: *"Because the company and your colleagues help you, only few people have the need to sought out laws and such"*.

Der er imidlertid andre udenlandske arbejdstagere, der på trods af hjælp fra kolleger og arbejdspladsen, udtrykker et ønske om selv at kunne lokalisere relevant information, så afhængigheden af andre ikke er så stor.

Enkelte udenlandske medarbejdere har i deres møde med kommunen haft vanskeligheder med at kommunikere med frontpersonalet, hvilket kan skyldes, at enkelte medarbejdere havde vanskeligheder med at kommunikere med den udenlandske arbejdstager på engelsk. Som en uden-

landsk arbejdstager udtaler: *"My wife has had some contact with the municipality over the phone. The problem was that they didn't speak English. She had to wait in a long cue, but when she came through they didn't understand what she said and she was disconnected and had to start over again"*.

Fælles for alle de udenlandske medarbejdere er imidlertid, at der stort set ikke er nogle af dem, der kan pege på en hjemmeside, der har hjulpet med at give dem svar på deres spørgsmål. Det kan være spørgsmål, der relaterer sig til de formelle forhold ved en ansættelse i Danmark, og det kan være de mere hverdagsrelevante forhold som fx sprogkurser, muligheder for daginstitutioner mv. Der er således flere udenlandske medarbejdere, der efterspørger en samlet hjemmeside eller håndbog, der rummer relevante informationer om både formelle og uformelle forhold i Danmark.

Da der ifølge en repræsentant for et relokationsfirma allerede eksisterer hjemmesider, hvor de fleste spørgsmål kan besvares, kunne det være en idé at få samlet informationerne. Som repræsentanten udtaler: *"En af mine store kæpheste er, at der mangler en samlet dansk platform for modtagelse og fastholdelse af udenlandske medarbejdere"*.

3.3 Myndighedskontakten for udenlandske studerende

Ligesom for de udenlandske medarbejdere er det forskelligt, hvilke behov de studerende har haft for myndighedernes service, og i hvilken grad de studerende er blevet hjulpet af universitetet i forhold til at ordne de praktiske forhold ved at studere og bo i Danmark.

De udenlandske studerende, der har haft en kontakt med myndighederne, oplever det heller ikke som problematisk. De mener alle, at det er relativt nemt at henvende sig i Borgerservice, og da de fleste frontmedarbejdere taler engelsk, bliver ekspeditionen nem. Det er dog som tidligere nævnt ikke alle frontmedarbejdere i kommunerne, der er lige godt klædt på til at rådgive på engelsk. Som en repræsentant for en mellemstor vidensvirksomhed udtaler: *"Tit vil de ikke tale engelsk i kommunen. Plus meget er lagt op til selvbetjening, hvilket også er meget godt, men ikke nemt, når alt er på dansk"*. De studerende har dog ofte en dansk mentor eller buddy fra universitetet, der hjælper dem med mødet med de offentlige myndigheder.

Ligesom det er et problem, at blanketter i borgerservice ofte er på dansk, så er problemet også gældende for de formularer og breve, der udsendes til de studerende fra de offentlige myndigheder. Igen er det ofte muligt at få venner eller mulige kolleger til at oversætte brevene, men det volder besvær for både de udenlandske studerende og udenlandske medarbejdere.

De udenlandske studerende efterspørger ligesom de udenlandske medarbejdere en håndbog, der giver en introduktion til Danmark, hvor der ligeledes er beskrivelser af det danske samfund og den danske kultur. En studerende fra Københavns Universitet udtaler: *"It would have been nice with an extra introduction about living in Denmark in general, working in Denmark and the working environment."*

Fælles for de studerende er, at de heller ikke kan identificere en hjemmeside, hvor de kan finde de relevante informationer. Der er således ingen af dem, der har hørt om hjemmesiderne www.workindenmark.dk eller www.denmark.dk, der ellers er blevet lanceret som de relevante hjemmesider.

3.3.1 Modelkommunerne – praktiske løsninger på oplevede barrierer

De enkelte modelkommuner arbejder med forskellige løsninger på de oplevede barrierer for de udenlandske medarbejdere og virksomheder.

Det er ikke kun enkelte frontmedarbejdere i kommunerne, der kan have svært ved at tale andre sprog end deres modersmål. Ufaglærte og faglærte udenlandske arbejdstagere fra Østeuropa, der henvender sig til kommunerne, kan ofte have det meget svært med sprog. Dette kan ikke blot være yderst ressourcekrævende for kommunen, men stiller også krav til frontpersonalets sprogkundskaber. I hovedreglen er det ofte rigeligt med engelsk eller tysk, men nogle gange er det nødvendigt med fx polsk eller rumænsk.

Som en lidt kreativ løsning bruger medarbejdere i Borgerservice i Hedensted Kommune "Google-language", der er en sprogtranslatør på internettet. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"De udenlandske medarbejdere taster et spørgsmål ind på deres modersmål på computeren og det bliver herefter oversat til dansk, og sådan går det frem og tilbage. Vores medarbejdere kan jo ikke forstå 5-6 sprog ud over dansk, engelsk og tysk"*.

I enkelte modelkommuner har man valgt at oversætte flere af de mest brugte blanketter og pjecer til flere sprog. Det medfører, at det både er nemmere for udlændinge at udfylde blanketterne, samtidig med at det offentlige fremstår som både fleksibelt og imødekommende over for nytilkomne borgere. Selvom det er ressourcekrævende at lave sådanne oversættelser, så mener kommunerne, at det klart kan betale sig.

I fx Hedensted Kommune har man i samarbejde med Horsens Kommune lavet en informationspjece kaldet "Welcome to Hedensted", der er oversat til engelsk, tysk og polsk. Pjecen indeholder basale informationer om myndighedskontakt, kultur og fritidsliv, familieliv og en række telefonnumre på relevante offentlige personer.

I Københavns Kommune har man valgt at supplere oversættelsen af blanketter med sprogundervisning til frontmedarbejderne. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"Vi har ingen tolke, men sagsbehandlerne kan en del forskellige sprog og vi har sprogundervisning til sagsbehandlerne herinde"*.

Derudover forsøger man i Københavns Kommune at sammensætte teams af medarbejdere med forskellig etnisk baggrund. Fx har man i de seneste år ansat 20 medarbejdere med forskellig etnicitet i erhvervscenteret, hvilket gør at der tilsammen tales 14 sprog. Således er de altså klædt på til at håndtere mange af de sproglige barrierer.

I Københavns Kommune har man i et samarbejde med Expat Denmark i april 2009 afholdt et introduktionsmøde for udenlandsk arbejdskraft i Storkøbenhavn med fokus på modtagelse, fastholdelse og integration af udenlandske medarbejdere i Danmark. Både lokalpolitikere, repræsentanter fra Expat Denmark og udenlandske arbejdstagere, der havde boet her i en årrække, fortalte om, hvad det vil sige at bo og arbejde i Danmark.

Lignende arrangementer er ligeledes blevet afholdt i Vejle Kommune og Vesthimmerland Kommune. Som en kommunal medarbejder fra Vesthimmerland Kommuner udtaler: *"I april 2009 gennemfører vi informationsmøder for de udenlandske arbejdstagere. Spørgsmålene fra arbejdstagerne omhandler mest privatøkonomi, regler om at få familien herop, skat, køb af bolig osv. Derudover er der også en række spørgsmål til arbejdspladskultur og den slags. Vi har tilrettelagt tre aftener med hvert sit fokus"*.

I Vejle Kommune er der blevet afholdt en række informationsaftener. Mødesproget var på engelsk, men tolke med tysk, polsk, ukrainsk og rumænsk/slovakisk var ligeledes til stede. Et af møderne handlede om skatteområdet. Et andet af møderne handlede om arbejdsmarkedsforhold, jobmuligheder, a-kasser og fagforeninger. Et tredje møde handlede om fritidsliv, danskkultur, danske traditioner, hvor går danskerne hen om aftenen? Desuden handlede det om boligmuligheder, boligtyper, sprogskolemuligheder, børnepasningstilbud, skolefritidsordning mv.

3.3.2 Organisatoriske udfordringer for de offentlige myndigheder

En udfordring for flere af modelkommunerne er at få virksomheder og kommunens forskellige forvaltninger og institutioner til at tale bedre sammen. For at imødekomme disse udfordringer er der forsøgt igangsat en række forskellige informationstiltag i modelkommunerne. Det drejer sig bl.a. om tiltag i Københavns Kommune, Vesthimmerland Kommune og Vejle Kommune.

I fx Vejle Kommune har man lavet workshops mellem virksomhedsrepræsentanter og kommunale medarbejdere. Formålet har været at få afdækket behov fra virksomhederne og kolleger i andre afdelinger. Flere institutioner taler ofte ikke sammen. Det er fx sprogcenteret, de lokale skoler, afdelingen for børn og unge, Videnscenter for Integration, jobcenteret mv.

På grund af disse serviceinstitutioners forskellige prioriteringer, kan det ifølge en kommunal medarbejder i kommunen være svært at gennemføre en helhedsorienteret modtagelse og integrationspolitik, der går på tværs af forskellige indsatsområder. Der er dog blevet taget initiativ til, hvad en kommunal medarbejder benævner som en *"helhedsorienteret integrationsindsats"*. Et af formålene med den helhedsorienterede integrationsindsats i Vejle er ifølge en jobcenterchef i kommunen, at få skabt en bevidsthed om integrationsindsatsen på tværs af organisationen. Således er hovedformålet at få de enkelte institutioner til at være opmærksomme på hinandens eksistens, og styregruppen for indsatsen består af chefer fra kommunens forskellige forvaltninger.

I Vejle Kommune er man ligeledes i gang med at udvikle en 'hvidbog'. Bogens overordnede formål er at få nedskrevet den organisatoriske struktur i kommunen, dvs. hvor og hvem man skal kontakte med hvilke forespørgsler ift. kommunens forskellige tilbud og opgaver. Bogen er henvendt til virksomheder, borgere, herunder udenlandske medarbejdere, og internt i kommunen. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"Vi laver hvidbogen, fordi der er for mange virksomheder, der holder sig fra at kontakte kommunen. Folk, der ikke er ansat eller har familie i det offentlige, forstår ikke den organisatoriske kompleksitet af enheden 'den kommunale sektor'". Det er netop dette, hvidbogen skal informere om"*.

I et forsøg på at imødekomme administrative byrder har Vejle Kommune ansat en integrationskonsulent, hvis opgave er at koordinere alle administrative tiltag, der er integrationsrelaterede. Således er der skabt en ressourceperson med tværgående viden, som virksomheder, borgere, forvaltningerne og politikere kan henvende sig til vedrørende integrationssspørgsmål. Samtidig gør det det også, at de forskellige kommunale institutioner ikke bruger tid til at søge samme puljeordninger og lignende.

De fleste koordinationsproblemer finder ikke kun sted mellem forvaltningerne på det kommunale plan, men derimod mellem stat/statsforvaltningen, SKAT og kommunen. Således påpeges der af flere kommunale medarbejdere i både Københavns Kommune og Hedensted Kommune, at kommunerne ind imellem må presse på hos fx statsforvaltningen og udlændingsservice, for at kunne fortsætte sagsbehandlingen af de udenlandske medarbejdere.

Ved at strømline informationsoverførslen og vidensdelingen mellem de offentlige forvaltninger og myndigheder muliggøres større effektivitet i arbejdsgangene og sagsbehandlingen af borgerne og de udenlandske arbejdstagere. En idé som er på tegnebrættet i flere kommuner, er en udvikling af et såkaldt 'et-klik-system' som en måde at lette administrative byrder på. Princippet er, at man via et datasystem, der indeholder alle oplysninger om den enkelte borger, kan fremskynde flere processer. Som en kommunal medarbejder fra Vejle Kommune udtaler: *"Vi har et projekt kørende mellem kommunen og SKAT, så begge parter bliver bedre til at forstå hinanden. Vi skal ligeledes internt i vores kommune give information videre, således både forvaltningerne og de ansatte har større indblik i de forskellige processer. Hvis man ser det ud fra borgeren, der modtager serviceydelse, så hænger det hele jo sammen. Derfor har vi snakket om at lave interne indberetningsskemaer, så det er lettere at følge med i kollegernes arbejdsgange"*.

3.3.3 Én indgang for virksomheder og udenlandske arbejdstagere

Hos modelkommunerne henvender udenlandsk arbejdstagere sig i borgerservice ligesom danske statsborgere. Der arbejdes dog i flere kommuner med ideen om at skabe en særlig indgang til kommunen for virksomheder og udenlandske medarbejdere.

I fx Københavns Kommune er man ved at implementere "CPH International Service", hvor alle kommunens services for højtuddannede udenlandske medarbejdere og studerende vil blive placeret. Det kan fx være rådgivning til udenlandske studerende om bolig eller rådgivning om særlige skatteregler for forskere.

Det har indtil nu været noget problematisk med sagsbehandlingen af udenlandske medarbejdere. Som en kommunal medarbejder i Borgerservice i Københavns Kommune udtaler: *"De udenlandske arbejdstagere kommer her, hvor vi hjælper dem med de praktiske ting. De har ofte været forbi mange andre myndigheder, før de kommer her. Det er ret ofte, vi må sende borgerne videre, fordi de ikke har de fornødne ting klaret – såsom opholdstilladelse fra statsforvaltningen. Det*

er ofte ret frustrerende, at borgerne skal sendes frem og tilbage, og jeg tror det vil lette processen for alle parter, hvis vi fik myndighed til at klare flere ting, så borgerne kan aflevere alt her."

CPH INTERNATIONAL SERVICE

Københavns Kommune

Københavns Kommune etablerer 15. maj 2009 "CPH International Service", som skal fungere som en international borgerservice, hvor udenlandske vidensarbejdere og studerende kan finde, hvad de skal bruge for at etablere sig i København. Hvor man i dag ofte skal have kontakt til flere forvaltninger i kommunen, når man flytter til byen, skal "CPH International Service" fungere som en samlet rådgivning til disse grupper. Det kan fx være rådgivning til udenlandske studerende om bolig eller rådgivning om særlige skatteregler for forskere.

Ud over den ene indgang til det offentlige indfører kommunen også en internetportal, der skal indeholde information til udenlandske borgere. Den vil bl.a. indeholde links til andre relevante hjemmesider for udenlandske arbejdstagere. Hjemmesiden vil være en udbygning af information på det kommunale område, og indeholde alle relevante oplysninger, så der ikke er forvirring med hensyn til, hvilke myndigheder der skal kontaktes hvornår.

Ligesom Købehavns Kommune arbejder Ringkøbing-Skjern Kommune med at udvikle en indgang til de offentlige myndigheder. En kommunal medarbejder benævner initiativet som "One-Stop-Shop", hvor alle informationer relevant for de udenlandske medarbejdere skal udgå fra. I relation til at samle informationen til de udenlandske medarbejdere, sender kommunen ligeledes "Velkomstpakker" ud til nyankomne udenlandske medarbejdere. Materialet er oversat til engelsk, tysk, polsk og russisk og indeholder forskellige faktaark om, hvordan forskellige serviceydelser fungerer. Det drejer sig om skattesystemet, sygesikring, børnepasning, læge, tandlæge, a-kasse, fagforeninger mv. Der er tale om gode råd, vejledning og praktiske oplysninger. Derudover beskrives også fritidsaktiviteter som fx håndboldforeninger mv. Målet er at få synliggjort de lokale foreninger og danskernes vaner.

I nogle modelkommuner er det forsøgt at gøre det enkelt for de udenlandske medarbejdere og deres arbejdspladser ved at stille et 'hold' af embedsmænd fra forskellige relevante forvaltninger til rådighed en gang om ugen på et bestemt tidspunkt. Så kan medarbejdere og virksomheder møde op og få svar på alle deres spørgsmål og få hjælp til udfyldning af blanketter osv.

I fx Vesthimmerland Kommune arbejder man også med ideen om én indgang til myndighederne for virksomhederne og de udenlandske medarbejdere. Der ligger pt. ikke en færdig løsning, men et alternativ til en service, hvor der er åbent alle hverdage, kunne være at arrangere det, så der holdes åbent en gang ugentligt.

En anden måde, hvorpå man kan informere borgere om den kommunale organisering, relevante regler og 'indgange', er igennem en hjemmeside specielt designet til at informere om, hvilke myndigheder man skal gå hen til hvornår. Flere modelkommuner har tanker om en sådan hjemmeside.

Ringkøbing-Skjern Kommune er ligesom København ved at oprette en engelsksproget hjemmeside med relevante informationer om de kommunale services. En kommunal medarbejder udtaler: "Hjemmesiden kommer til at være til gavn for kontaktpersoner i virksomhederne, udenlandske medarbejdere og kommunens ansatte. På hjemmesiden vil der ligeledes blive opsat en aktivitetskalender, så der er mulighed for at få overblik over, hvilke foreningsaktiviteter mv. der foregår i kommunen.

Vejle Kommune arbejder ligeledes med tanken om at lave online-vejledning til udenlandske arbejdstagere gennem en chatfunktion på en hjemmeside. Ideen var, at funktionen kun skal have få åbningstimer i døgnet.

3.3.4 Grænsegængere

I forhold til den specifikke situation med grænsegængere over Øresund henviser de sjællandske kommuner ofte videre til Øresunddirekt, hvis de ikke selv kan svare på spørgsmålene. Øresunddirekt fungerer som en offentlig informationstjeneste, der kan hjælpe med spørgsmål vedrørende rettigheder og regler i forbindelse med at arbejde i Sverige eller Danmark. Tjenesten benyttes af både offentlige myndigheder og virksomheder.

Ifølge en medarbejder fra Øresunddirekt eksisterer der ikke længere generelle problemer for grænsegængerne. Efter en meget positiv udvikling på det danske arbejdsmarked med nedadgående ledighed indtil slutningen af 2008, har en vis modenhed i samarbejdet mellem Sverige og Danmark indfundet sig. En problematik som dog fremhæves, er reglerne om grænsegængernes rettigheder ved bopæl i arbejdslandet efter udløbet sygedagpengeperiode. Her har fortolkningen fra kommunerne været splittet mellem dagpengeloven og den europæiske lovgivning om ligebehandling mellem grænser. Et fælleseuropæisk regelsæt om social sikring på tværs af grænser forventes dog implementeret i slutningen af 2010.

Derudover eksisterer der en barriere, når virksomheder skal registrere syge medarbejdere (grænsegængere) i virk.dk. Konkret har en virksomhed oplevet, at når deres tyske medarbejdere bliver syge og de skal registrere dette i virk.dk med henblik på at få sygedagpenge fra kommunen, går skærbilledet i stå i virk.dk ved *'Er skattepligtig borger'*. Virk.dk kan godt finde tyskerne i systemet, men det er ikke muligt at sende anmeldelse om syge tyske medarbejdere elektronisk. I stedet må blanketterne udfyldes manuelt og sendes med post, hvilket gør proceduren meget langsommelig.

Alt i alt er der i modelkommunerne en lang række forskelligartede løsninger til at imødekomme de oplevede barrierer for virksomhederne og de udenlandske arbejdstagere.

4. SPROG, KULTURILEGNELSE OG FAMILIENS TRIVSEL

Når man som udenlandsk arbejdstager er ankommet til Danmark og som ofte har været i landet i en rum tid, er man ofte interesseret i at vide, hvilke muligheder der eksisterer for at tilegne sig viden om sproget, kulturen og generelle tiltag, der kan bevare familiens trivsel. De største barrierer for at de udenlandske arbejdstagere bliver i Danmark, kan opsummeres til at dække:

- En fleksibel tilrettelæggelse af sprogundervisningen
- Manglende målrettede skoleforløb for medfølgende børn
- Manglende jobindsats for ægtefæller
- Manglende involvering for familien i det lokale kultur- og foreningsliv
- Manglende viden om Danmark og kulturen
- Problemer med at finde bolig
- Manglende inkludering af ægtefællen i det sociale liv i virksomheden.

4.1 Udenlandske arbejdstageres trivsel i kommunen

Når de udenlandske arbejdstagere kommer til landet, bliver de alle tilbudt sprogkurser i dansk af kommunerne. Disse kurser foregår som oftest på sprogskolerne i aftentimerne. Det kan være hårdt at skulle på sprogskolen efter en hård arbejdsdag. Som en udenlandsk arbejdstager ansat i en mellemstor vidensvirksomhed i Odense Kommune udtaler: *"I go in evenings. The problem is that often the teachers are tired. It is a part time job for them. Furthermore the students (we) have been working too, so everybody is tired. In some cases the teacher just want to go home – yawning etc. It could be organized better."* Kurserne afholdes på sprogskoler, og der er ca. 15-20 deltagere på holdet. Deltagerne er alle udenlandske medarbejdere med en universitetsuddannelse.

Hvor der i det ovenstående er tale om et sprogkursus for højtudannede udenlandske medarbejdere, så har man i Vesthimmerland Kommune fokuseret sprogundervisningen på særligt produktions- og håndværksuddannede udenlandske medarbejdere. Sproglærerne uddannes via besøg på relevante virksomheder, så de bedre kan tilrettelægge undervisningen og inkludere fagsprog i deres undervisning. I nogle tilfælde kan der også oprettes sproghold på virksomhederne, men det kommer an på, hvor virksomheden er lokaliseret. Det betyder, at der introduceres "arbejdspladsdansk" på skemaet. Kommunen er ligeledes bevidst om at niveaudele de udenlandske arbejdstagere, så der tages højde for den enkeltes behov i sprogundervisningen.

4.1.1 Familien har førsteprioritet for de udenlandske arbejdstagere

Generelt er det meget vigtigt for de udenlandske medarbejdere, der har deres familie med, at deres børn kan komme i skole og at de trives. Udfordringen ligger dog i, at skolerne skal kunne matche det enkelte barns behov. Behovet for en 6-8-årig er måske at blive optaget i en begynder indslusnings-/modtagerklasse, mens det for en 8. klasses dreng kan være et helstøbt uddannelsesforløb på en international skole.

Det er udbredt i kommunerne at oprette mindre indslusningsklasser, også kaldt modtagerklasser til de udenlandske medarbejders børn. Selvom det i mange tilfælde kan lade sig gøre at fremskaffe modtagerklasser til de mindre børn, er det lidt mere vanskeligt med de større børn. Det kan være svært for mindre kommuner at oprette internationale klasser. Endnu sværere er det at lokke internationale privatskoler til, der hyppigst findes i de større byer. Endnu en problematik kan være restriktionerne for, hvor langt væk man må bo i forhold til at blive indskrevet på en international skole.

Geografiske forhold kan også spille ind i forhold til at imødekomme udenlandske forældres ønske om internationale klasser. Beboelsestætheden kan spænde ben for sådanne tiltag, som det er tilfældet i Vesthimmerlands Kommune. Her er 43 mindre landsbyer, der alle er forbundet af landeveje. Løsningen har således været, at man har valgt at støtte op med intensiv sprog- og ekstraundervisning i indslusningsperioden for de børn, der begynder i skolerne.

Man har forsøgsvis undersøgt mulighederne for at have pasningstilbud for børn af udenlandske medarbejdere i Odense Kommune. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"En stor virksomhed i Odense blev spurgt om behovet for fremmedsproget dagpasningstilbud. Der var umiddelbart ikke et udtrykt behov for pasningstilbud på engelsk."*

I Ringkøbing-Skjern Kommune sættes fokus på integrationen i pasnings- og skoleinstitutionerne. Således inkluderer man både børnene og deres forældre i et tværkulturelt møde, der kan være med til at knytte bånd mellem danskerne og de udenlandske arbejdere.

For at imødekomme sproglige og faglige vanskeligheder for bl.a. udenlandske medarbejders børn har man i Vesthimmerland Kommune oprettet lektiecafeer specielt målrettet de tosprogede elever. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"Der er en lektiecafe til børn med anden etnisk baggrund (et projekt der hedder 'Dialogbænk-projektet'), hvor der er sat bænke op i kommunen til at lave events fra kommunen, der skal skabe kontakt mellem børnene"*.

Der findes eksempler i modelkommunerne på, at familier fra især de nye EU-lande har en markant forskellig kultur fra den danske, hvilket medfører store forskelle i måden at opdrage børn på. Som en kommunal medarbejder i Hedensted Kommune udtaler: *"Der har været problemer i forhold til familier fra fx Baltikum-landene og Sydøsteuropa. De har en helt anden måde at drive familie på. Og i dansk kontekst nytter det altså ikke noget, at 8-9-årige børn går hjemme og passer deres små søskende, når de burde være i skole. Så vi har haft vores etniske konsulent ude og vejlede dem, og det har hjulpet. Nu bruger de vores skole og pasningstilbud."* Eksemplet fremhæver nødvendigheden af at få givet den rette information til nogle grupper af udenlandske arbejdstagere om, hvordan vi har indrettet os her i Danmark, så man undgår den slags problemstillinger.

SPROGKURSER MED FOKUS PÅ FAGSPROG

Vesthimmerland Kommune

Vesthimmerland Kommune har tilrettelagt sprogundervisningen i kommunen, så der introduceres "arbejdspladsdansk" på skemaet. Sproglærerne uddannes via besøg på relevante virksomheder, så de bedre kan tilrettelægge undervisningen og inkludere fagsprog. I nogle tilfælde kan der også oprettes sproghold på virksomhederne, men det kommer an på, hvor virksomheden er lokaliseret.

Kommunen er bevidst om at niveaudele de udenlandske arbejdstagere, så der tages højde for den enkeltes behov i sprogundervisningen.

4.1.2 Ægtefællens trivsel

Selvom børnenes trivsel ofte har høj prioritet, så gør det sig ligeledes gældende for den medfølgende ægtefælles trivsel. Især når det drejer sig om fastholdelse i Danmark over en længere periode.

Et eksempel på, hvor vigtigt det er at kommunerne er opmærksomme på de udenlandske medarbejders families trivsel, er et eksempel fra Vejle Kommune. Her blev rekrutteret en lang række polske læger og sygeplejersker til at besætte ubesatte stillinger. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"Erfaringerne med de polske læger og sygeplejersker viser, at familiens trivsel er altafgørende. Mange rejste hjem, op imod 50 pct., pga. at børnene ikke trivedes i skolen, og ægtefællen ikke havde fået arbejde, der matchede vedkommendes kvalifikationer. Derfor er det så utroligt vigtigt, at der kommer sådan nogle familiepakker, så man også tager vare om ægtefællen og børn fra kommunal side og sørger for de falder til. Det er en så væsentlig del af, om den polske læge trives i hans arbejde. Ægtefællen skal dels have danskundervisning, og de skal have job. Det er alt sammen ret krævende."*

Den samme problemstilling om, at ægtefællen ikke kan finde arbejde, der passer til kvalifikationerne, fremhæves af en højtuddannet udenlandsk arbejdstager i en vidensvirksomhed i Odense Kommune. Som vedkommende udtaler: *"My wife is quite qualified. She has a total of 6 years of studies at the university-level; firstly 4 years in Accounting and afterwards, 2 years in Information Technology. We have tried everything, but the only job she can get is cleaning jobs. She would like to take courses at the university, but it is quite expensive, because we have to pay for it ourselves. It is not fun for my wife to stay home in Denmark. She is a working woman and very competent. It's a big problem that my wife can't get a job. If she is not happy then I'm not happy and we might leave Denmark.* Det er essentielt, at hele familien fungerer godt i landet, specielt hvis der er tale om højt specialiseret arbejdskraft, da netop denne gruppe medarbejdere nemt kan finde jobs i andre lande.

På papiret har ægtefællen til en udenlandsk arbejdstager ikke de samme rettigheder som sin partner. De har ingen rettigheder til gratis kommunal danskundervisning, og jobcenteret er ikke forpligtet til at tage sig af dem. Nogle udenlandske ægtefæller er dog i arbejde. Det er bare ikke altid et arbejde, der er svarende til deres kvalifikationer. Fx var der tidligere en mangel på ingeniører i Vejle Kommune, på trods af at der var mulighed for at ansætte herboende udenlandske ingeniører. Som en kommunal medarbejder udtaler: *"Det er et reelt problem, at vi mangler kvalificeret arbejdskraft, og at en masse dygtige folk går og laver manuelt pakke- eller produktionsarbejde."*

VIRKSOMHEDEN – MÅLRETTET INDSATS FOR ÆGTEFÆLLEN

Stor vidensvirksomhed

Virksomheden har for nylig inkluderet en indsats for ægtefæller i deres supportpakke, idet det er et problem, at mange velkvalificerede ægtefæller ikke kan finde arbejde i Danmark. Ægtefællen gives rekrutteringsassistance fra en ekstern virksomhed, hvor der undervises i, hvordan et CV skrives, hvordan et jobinterview foregår i Danmark mv. Servicen er frivillig, og hvis det ønskes, kan ægtefællen ligeledes få en dag med relokationsfirmaet, hvor ægtefællen tages med rundt og får hjælp med kontakt til foreninger og fritidsaktiviteter for familien.

Med hensyn til jobcentre, så har medfølgende ægtefæller ingen reelle rettigheder til at komme i betragtning, men ingen af modelkommunerne lod til at skelne imellem de jobsøgende i centrene.

Samarbejdet imellem kommunen og virksomhederne om hjælp til at finde arbejde til ægtefæller er begrænset. I Ringkøbing-Skjern Kommune udarbejder kommunen i samarbejde med den udenlandske arbejdstager ca. en halv side, der beskriver ægtefællens færdigheder, og udsender det så til et netværk af virksomheder. Så er det virksomhedernes opgave at tage kontakt, hvis profilen passer et af deres job.

Det er ikke umuligt at finde formidling af relevante jobs til medfølgende ægtefæller via allerede eksisterende hjemmesider. Som et privat relokationsfirma påpeger, findes der hjemmesider, som henvender sig netop til jobsøgende ægtefæller, fx jobsincopenhagen.dk, expatindenmark.com og cg2denmark.com. Problemet er, at kommunerne, virksomhederne, de udenlandske arbejdstagere og ægtefællerne ikke er klar over, at siderne eksisterer. Workindenmark.dk samler endnu ikke alle oplysninger. Der eksisterer således ikke én offentlig hjemmeside, der samler alle informationerne.

Hvis det er sådan, at en familie ikke har noget sted at bo, så hjælper kommunen ofte ved at udlevere lister eller oversigter over ledige lejligheder og boligselskaber m.m. Det er også et emne, som www.workindenmark.dk er begyndt at beskæftige sig med og udøver rådgivning om. Det er principielt gratis at få rådgivning, men ønsker de udenlandske arbejdere at have en konsulent med ude til besigtigelse af bolig, koster det et beløb.

4.1.3 Kulturelle forhold og kulturel deltagelse

Flere af de udenlandske medarbejdere, men også kommunerne og virksomhedsrepræsentanterne peger på, at det er svært at skabe tætte sociale relationer mellem de udenlandske arbejdstagere og danskerne. Mange af de udenlandske medarbejders netværk består således af andre udlændinge. Vi er nemme nok at omgås på arbejdspladsen, men det er svært at få den rigtige nære kontakt, hvor man kommer på besøg hjemme hos hinanden.

Deltagelse i det kulturelle liv kan ligeledes have stor indflydelse på den tilknytning, den udenlandske arbejdstager føler sig til det område vedkommende bor i. Samtidig er det også et nyt fokusområde, når det drejer sig om aktivt at få udenlandske medarbejdere ind i det danske fritidsliv.

EN INDSATS FOR BEDRE INDDRAGELSE I KULTURLIVET

Ringkøbing-Skjern Kommune

Ringkøbing-Skjern Kommune har organiseret en international klub, der består af ca. 30 udenlandske arbejdstagere fra forskellige lande. Der afholdes arrangementer en gang om måneden. Det kan for eksempel være at se en håndboldkamp, et fastelavsarrangement, en bowlingtur eller at se Bunkerne ved Søndervig. Det er erhvervscentret i kommunen, der er arrangør og deltager også i arrangementerne, men på sigt er det meningen, at klubben skal være brugerdrevet. Der er til det formål nedsat en bestyrelse blandt brugerne af klubben. Klubben har også et vejledende formål. Ofte samler brugerne en række praktiske spørgsmål til arrangementerne og spørger erhvervscentret, når de mødes i den internationale klub.

Hvor nogle udenlandske medarbejdere er socialt aktive både inden for og uden for deres arbejdsplads, holder andre sig mere til sig selv. Der er dog flere østeuropæiske arbejdstagere, der flere steder i Jylland har kontaktet kommunen med ønske om at udøve sportsaktiviteter sammen.

I Vesthimmerland Kommune har man ved et årligt tilbagevendende løb forsøgt at engagere udlændinge ved at opfordre dem til deltagelse. Borgmesteren holder tale ved åbningen, og den lokale presse giver projektet omtale.

4.2 Udenlandske studerende vil gerne blive

De fleste af de herboende studerende udtaler, at de er kulturelt omstillingsparate og finder den danske kultur, mentalitet og levevis i overensstemmelse med deres drømme om fremtiden. Årsagerne til at de er her, er dog forskellige, nogle er her på et scholarship, mens andre har mødt en dansk kæreste og derfor flyttet hertil.

De fleste af de studerende vi talte med havde deltaget i danskundervisning, men ingen af dem havde endnu evner til at føre en samtale på dansk. Det er dog for de fleste ikke noget problem, da deres universitetsfag og undervisning hovedsageligt foregår på engelsk. Enkelt af de studerende mente, at det var essentielt at lære dansk for at kunne begå sig på arbejdspladsen.

De studerende udtrykte alle et ønske om at fortsætte deres ophold i Danmark, såfremt de var i stand til at få et arbejde. En udenlandsk ingeniør med en kandidatgrad fra et dansk universitet, der nu er i gang med en selvfinansieret ph.d., udtrykker sin uforståenhed over for hendes arbejdsløshed, når det er sådan, at Danmark står og mangler ingeniører: *"I am actually surprised that no initiatives have been taken to retain foreign employees. Because when I finished my masters I couldn't find a job, and I didn't feel I was very eligible as an engineer."*

Mange af de udenlandske studerende benytter ofte bylivet og andre kulturelle tilbud. Selvom danskerne ikke opleves som deciderede svære at knytte sociale relationer med, er deres vennergrupper ofte domineret af andre internationale studerende.

4.3 Virksomhedernes modtagelses- og fastholdelsesstrategier er forskellige

I nogle af de adspurgte større vidensvirksomheder har de, som tidligere nævnt, HR-personale, der tager sig af udenlandske medarbejdere. I forbindelse med en evt. ansættelse i Danmark kontakter personalet medarbejderen og briefer vedkommende om danske forhold, kultur, skat, arbejdskultur, sociale ydelser mv. Når vedkommende flytter til Danmark, er der designet en indflytningspakke til den nyansatte person. Som udgangspunkt er der tale om en standardpakke bestående af revisorassistance, sprogundervisning, der er arrangeres på virksomheden, gratis møbleret bolig stillet til rådighed i 3 måneder, betalt flytning af hjem og familie. Ud over HR-personalet har de større virksomheder også ofte ansat private relokationsfirmaer, som assisterer med de forskellige opgaver og informationer. Meningen med pakken er at gøre overgangsfasen så nem som mulig. Nogle steder går de endda så langt som at tage ægtefællen med til sidste samtale, da de godt er klar over, at hele familien flytter med.

Ved de små virksomheder er midlerne ikke lige så store i forhold til modtagelsen af udenlandske medarbejdere. Her bliver information og hjælp til etablering skabt på mere ad hoc-baseret manér via det tætte dagligdagssamarbejde mellem både danske og udenlandske medarbejdere. På den måde skabes der bånd mellem grupperne. Som direktøren for en lille håndværksvirksomhed udtaler: *"Det er vigtigt, at familien trives, og det er vi også en del af som virksomhed. Jeg og min kone har sågar passet en af vores medarbejders drenge en gang imellem."*

I et forsøg på at få et bedre socialt miljø på arbejdspladsen arbejder flere af de større virksomheder med 'sociale klubber', dvs. en klub der hovedsageligt henvender sig til de internationale arbejdere, der søger både at skabe et fagligt såvel som et socialt netværk. Ved arrangementer har de udenlandske medarbejdere også mulighed for at medbringe venner og familie. Det kan være julefrokoster, sommerudflugter, månedlige fester, løbearrangemeter mv.

I forholdt til ønsket med at fastholde medarbejderne i landet er optikken noget anderledes for virksomheder, der i overvejende grad har grænsegængere eller pendlere ansat. Her er der ikke den store interesse i at arrangere initiativer ift. fritidslivet, da de udenlandske arbejdstagere alligevel tager tilbage til hjemlandet igen. Fokuset er således primært på rekrutterings og modtagelsesdelen.

Alt i alt udtrykker de forskellige modelkommuner enighed om, at de er opmærksomme på, at hvis man vil have den udenlandske arbejdskraft til at blive, så skal man sørge for integration af deres familie. Dette arbejde er indtil videre under udvikling. Årsagen er den, at det meste af den nuværende kommunale integrationspolitik ofte henvender sig til tidligere tiders indvandrere, hvis behov var markant anderledes. Derfor er fokuseringen på familiens trivsel i forhold til fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft et forholdsvis nyt fokusområde på kommunalpolitisk niveau. Dog eksisterer der allerede tiltag, der i nogen udstrækning dækker de behov, den medfølgende familie måtte have.

5. FORSKELLEN PÅ UDE OG HJEMME

Nedenfor præsenteres både de fordele og ulemper, udenlandske medarbejdere mener der er ved at arbejde i Danmark sammenlignet med deres hjemland. Undersøgelsen viser, at hovedparten af respondenterne er meget positive over for arbejdsforhold, arbejdspladskulturen og velfærdssystemet i Danmark. Udenlandske arbejdstagere er særligt begejstrede over de arbejdspladsforhold, der er i Danmark, som i de fleste tilfælde er langt bedre end i de lande, de kommer fra. Her fremhæves god løn, en arbejdsuge på 37 timer, de 5 ferieuger og muligheden for at blive hjemme, når ens børn er syge. Endvidere fremhæves Danmark som et godt land at bo og arbejde i på grund af, at det er et sikkert og rent land med et velfungerende velfærdssystem.

5.1 Arbejdsvilkårene i Danmark

Flere af de adspurgte fremhæver de danske arbejdsvilkår, som nogle af de største fordele ved at arbejde i Danmark. Flere af de udenlandske medarbejdere er glade for en 37-timers arbejdsuge, særligt fordi de er vant til langt flere arbejdstimer om ugen i deres hjemland. Samtidig fremhæver de også, at de føler, at de færre timer på job bevirker, at der arbejdes mere effektivt på danske arbejdspladser. Som en udenlandsk arbejdstager i et mellemstort softwarefirma udtrykker det: *"It seems more efficient, because you don't work that many hours. Your productivity goes up which is nice."*

En anden respondent fremhæver fleksible arbejdstider som et andet plus ved at arbejde i Danmark. *"Flexibility in the working hours. Some days you can come late and some days you can come early."* (Udenlandsk arbejdstager i mellemstor vidensvirksomhed.)

Højere løn er et andet forhold, som flere fremhæver som årsag til, at de arbejder i Danmark. Ligesom mulighed for at bliver hjemme, hvis ens barn er sygt og længere ferie er forhold, der er langt bedre i Danmark end i deres hjemland. *"In my home country we work long hours plus we only get 2 weeks holyday. There is also a better salary here."* (Udenlandsk ph.d.-studerende.)

Og som en anden udtrykker det: *"If my child is sick I can stay home a day. That is very good. I work hard, but there is a good balance between work and family life. Also there are long holidays. 5 weeks. So all in all very good working conditions."* (Udenlandsk arbejdstager i mellemstor vidensvirksomhed.)

Flere af de adspurgte studerende fremhæver fordelene ved, at de i Danmark både kan studere og arbejde på samme tid. *"Even though you are a student you can work and I find that very good. In many other countries you are not able to both work and study. I use what I have learned in my studies at work. I really settled in and I like very much to be here."* (Studerende med studiejob i et dansk ministerium.)

5.2 Arbejdspladskultur

I forhold til arbejdspladskulturen udtrykker flere, at det har taget tid at vænne sig den danske arbejdspladskultur. Det drejer sig specielt om den flade ledelsesstruktur og muligheden for selvstændighed i jobvaretagelsen. Bare det at skulle sige 'du' til chefen har for flere krævet nogen tilvænning.

Endvidere er der også nogle udenlandske medarbejdere, som er vant til en langt mere hierarkisk forståelse af, hvordan man omgås chefer og medarbejdere. Det betyder, at der er behov for information om, at man taler lige til folk, uanset om man er piccoline eller administrerende direktør. Som en virksomhedsrepræsentant fra et mellemstort softwarefirma udtrykker det: *"De udenlandske arbejdstagere kommer ofte hertil med en meget hierarkisk tilgang til folk, hvor titel er altafgørende for deres holdning over for folk."*

Det generelle billede er, at de udenlandske medarbejdere synes, at atmosfæren på danske arbejdspladser er mere venlig, rolig og imødekommende end det de kommer fra, hvor flere udtaler, at det er koldt, direkte og meget hierarkisk. Endvidere udtrykker flere, at de er glade for den måde, man arbejder på i Danmark. Som en udenlandsk arbejdstager fra et softwarefirma udtryk-

ker det *"I am used to a high pressure on job. Here there is a well rounded approach to things; treating person as persons and not machines."*

Ligeledes fremhæver flere, at de er glade for den mere afslappende og selvkontrollerende arbejdsstil, som præger mange danske arbejdspladser. *"It is your own responsibility to actually get something done when you are there and it isn't very controlling. They have a relaxed style and they believe in their employees there is no monitoring. (Udenlandsk studerende med studiejob i et dansk ministerium)*

Flere fremhæver også, at arbejdspresset og forholdet mellem arbejde og fritid er velafbalanceret i Danmark sammenlignet med deres hjemland. Som en udenlandsk studerende, som har et restaurationsjob ved siden af studierne udtrykker det: *"I think there is a very good working culture in Denmark. You have to work hard, but you also have time to yourself. There is a good work-life balance."*

De adspurgte virksomheder har med forskellige tiltag søgt at imødekomme nogle af problemer, som opstår, når udenlandske medarbejdere skal begå sig på danske arbejdspladser. Således har enkelte af de adspurgte virksomheder udviklet deciderede introduktionskurser for udenlandske medarbejdere, hvor der blandt andet orienteres om arbejdspladsens kultur, omgangstone mellem medarbejdere og chefer m.m. Som en medarbejder i en stor vidensvirksomhed udtrykker det. *"Der er etableret et 1-2 ugers introduktionsprogram på virksomheden. Her beskrives det generelle indhold af arbejdet, arbejdskultur. Fx er englændere meget til manchetknapper og slips, men hvor tøjkodekset i virksomheden her er meget mere afslappet."*

I andre af de adspurgte virksomheder er det personalekonsulenten, som informerer de nyansatte udenlandske medarbejdere om kultur og omgangstone i virksomheden, når de starter i firmaet. Flere steder arbejder man også med mentorordninger, hvor udenlandske medarbejdere får tilknyttet en dansk kollega som mentor. Denne skal fungere som en slags støtteperson, der er med til at sikre en god opstart og integration i firmaet for de udenlandske medarbejdere. *"The company I work for now have a mentor system, that helps newcomers settle in."* (Udenlandsk medarbejder fra stor vidensvirksomhed).

Enkelte virksomheder vurderer, at det er vigtigt at fremhæve denne lighedsforståelse i omgangen med kollegaer og chefer for at sikre et godt arbejdsklima mellem udenlandske medarbejdere og danske medarbejdere.

5.3 Sproget

Det danske sprog er et større problem at tillære sig end den danske arbejdspladskultur. Således fremhæver flere, at sproget er vigtigt at få lært, da det er vejen til kommunikation med kollegaerne. Som en kommunal medarbejder i Ringkøbing-Skjern Kommune fortæller om deres erfaringer fra udenlandske medarbejdere: *"En tysker udtrykte det på denne måde over for mig: I starten ville ingen kollegaer snakke mere end allerhøjest nødvendigt med mig, men da jeg begyndte at tale dansk – snakkede de lige pludselig alle til mig, både på dansk og tysk."*

Flere af de adspurgte virksomheder, som anvender mange udenlandske medarbejdere, har taget konsekvensen og skiftet firmasproget fra dansk til engelsk. Flere har erfaret, at dette har en stor betydning for fastholdelsen af de udenlandske medarbejdere. Et firma fremhæver, at det er deres erfaring, at det ofte tager et par år, inden deres udenlandske medarbejder har besluttet sig for, om de ønsker at blive i Danmark. Det betyder konkret, at deres medarbejder ofte ikke er interesseret i at bruge en masse tid på at lære dansk, så længe de ikke ved, om de ønsker at blive. Når de er blevet enige med sig selv og familien om at blive i Danmark, vælger mange at lære dansk herefter. Som en udenlandsk arbejdstager fra et lille softwarefirma udtrykker det: *"Way of speech: A lot is linked to the language, so I have to understand the language, but it is very positive that I can communicate in English too."*

5.4 Hvorfor vælge Danmark?

Der er forskellige årsager til, at udenlandske medarbejdere vælger at arbejde lige netop i Danmark. I denne undersøgelse spreder det sig over begrundelser som, at familiemedlemmer enten

arbejder eller har arbejdet i landet og at de derigennem er blevet anbefalet Danmark. Andre er kommet til Danmark mere eller mindre som en tilfældighed ved blot at søge job på internettet, hvor det rigtige job tilfældigvis ligger i Danmark. En havde været på ferie i landet, og var ved den lejlighed blevet så glad for Danmark, at vedkommende efterfølgende søgte job og flyttede til Danmark. Som en udenlandsk arbejdstager fra en mellemstor softwarevirksomhed udtrykker det: *"I came for myself, this city kind of draw in itself. I came on vacation I kind of liked it".*

Denne undersøgelses forklaringer til, hvorfor udenlandsk arbejdskraft vælger at arbejde i Danmark kan suppleres med forklaringer fra en undersøgelse⁵ foretaget af Ringkøbing-Skjern Kommune. I denne har de afdækket seks forklaringer på, hvorfor udenlandsk arbejdskraft vælger Danmark. Disse er:

- Er flyttet til Danmark efter at have fået job
- Har fået arbejde via venner og er derfor kommet til Danmark
- Har søgt arbejde i Danmark, da de har været meget på ferie her og derfor ønsker at bosætte sig.
- Har fået arbejde i Danmark efter et landbrugsskoleophold
- Er flyttet til Danmark, fordi kæresten har arbejde i landet
- Er kommet for at give børnene en bedre skolegang.

Undersøgelsen omfatter interview med 27 udenlandske medarbejdere i kommunen. De tre øverste forklaringer er klart dem, de fleste har angivet, hvorimod det kun er 1-2 personer, der har angivet en af de tre nederste forklaringer som årsag til, at de har valgt at arbejde i Danmark.

Som det fremgår, er det mere eller mindre tilfældigt, hvorfor udenlandsk arbejdskraft vælger at flytte til Danmark og arbejde. Hertil skal dog nævnes, at hovedparten af de adspurgte i vores undersøgelse, efterfølgende har undersøgt, hvad der kendetegner Danmark, inden de har accepteret et jobtilbud og er flyttet til landet. Her lægger de adspurgte vægt på, at grunden til at de flyttede til Danmark og at de vælger at blive her blandt andet skyldes, at Danmark er et roligt og rent land med et velfungerende velfærdssystem. Som en udenlandsk arbejdstager fra en mellemstor vidensvirksomhed udtrykker det: *"I had another offer at the University of Cape Town in South Africa, but I choose Denmark. A reason is that it is one of the safest countries in the world. It is stable and has a good economy."*

Flere af de adspurgte virksomheder fremhæver, at det danske velfærdssystem er hovedårsagen til, at deres udenlandske medarbejdere vælger at blive i Danmark. Som en virksomhedsrepræsentant fra en HR-afdeling i en mellemstor softwarevirksomhed udtrykker det: *"Vores udenlandske medarbejdere er meget glade for at bo i Danmark, blandt andet fordi det er så godt et samfund med fri læge og sygehus. Gode arbejdsbetingelser og gode overenskomster. Det betyder, at de bliver i landet"*.

Der er dog også bagsider ved det danske samfund, som bliver fremhævet af flere både virksomheder og ansatte. Det drejer sig især om muligheden for at finde et sted at bo. På det punkt adskiller Danmark sig fra mange andre lande, ved at det er besværligt og tidskrævende at finde noget at bo i for de udenlandske medarbejdere, der ønsker at flytte til Danmark.

De danske lejeboligregler med 3 måneders opsigelse og hele andelslejlighedsområdet, hvor der ingen systematik og gennemsigtighed er i forhold til at finde ledige lejligheder, fremhæves som nogle af de væsentligste barrierer for hurtigt og nemt at finde et sted at bo for udenlandske medarbejdere. Endvidere fremhæves høj husleje som et problem ved at bo og arbejde i Danmark. Som en udenlandsk arbejdstager fra en mindre softwarevirksomhed udtrykker det: *"Housing can be tricky though – the renting is so high and that part time owner [andelslejligheder] is very confusing."*

Det betyder også, at flere virksomheder hjælper deres udenlandske medarbejdere, når de er kommet til landet, ved at stille en lejlighed til rådighed de første tre måneder. I nogle virksom-

⁵ "Undersøgelse vedr. integration og fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft", Erhvervscenteret - Ringkøbing Fjord Erhvervsråd, 2009.

heder hjælper man de udenlandske medarbejdere med at finde et sted at bo, simpelthen ved at følge med dem rundt og lede efter og se på lejligheder.

Samlet set viser vores undersøgelse, at problemerne ved at bo i Danmark klart opvejes af fordelene. Som en udenlandsk studerende udtrykker det: *"I had very high expectations to the Danish society, and I would say they have partly been met. Of course Danish society is not perfect, the trains are delayed and sometimes the streets are dirty too. But those are minor stuff. I would say over all my expectations have been met."*

6. EKSISTERENDE UNDERSØGELSER

Der findes allerede en række aktuelle undersøgelser vedrørende modtagelse, fastholdelse og integration af udenlandsk arbejdskraft. Disse undersøgelseres konklusioner om barrierer og generelle løsninger ligger tæt op ad denne undersøgelses resultater. Dette kapitel giver en oversigt over allerede eksisterende viden på området. Materialet dækker over en række rapporter og notater udarbejdet af ministerier og rådgivningsvirksomheder⁶.

Formålet er at afdække allerede kendte problemstillinger for at se, hvorledes de allerede påviste eksisterende barrierer set fra kommunen, virksomheden og de udenlandske arbejdstagere. Afsnittene giver en kort præsentation af de mest påtrængende udfordringer og beskriver nogle af de eksisterende løsningsforslag.

6.1 Myndighedskontakt

Typiske eksempler på barrierer, som udenlandske arbejdstagere møder i deres kontakt med danske myndigheder, er:

- Udenlandske arbejdstagere er nødsaget til at tage kontakt til flere forskellige myndigheder
- Der er usikkerhed og forvirring omkring regler/lovgivning
- Tvivl om arbejdstagers rettigheder
- Myndighedernes sagsbehandlingstid
- Tilgængelig information fra myndigheder findes ofte kun på dansk
- Vejledning fra myndighederne er ofte utilstrækkeligt
- Højt dansk skattetryk og manglende langsigtet incitament i forskerrabatten
- Udenlandske studerende er svære at fastholde i Danmark efter endt uddannelse.

Undersøgelser viser, at særligt modtagelsen af udlændinge er besværlig i forhold til at få alle godkendelserne igennem hos myndighederne. Når udenlandske arbejdstagere kommer til Danmark og skal etableres i samfundet, er de nødsaget til at tage kontakt til forskellige myndigheder. Systemet er indrettet således, at man som udenlandsk arbejdstager først skal have et registreringsbevis fra enten statsforvaltningen eller udlændingeservice, afhængig af hvilken nationalitet medarbejderen har. Derefter skal den udenlandske arbejdstager henvende sig til Borgerservice for at få udstedt personnummer og få sundhedskort. Herefter går turen til SKAT, hvor skattekort udleveres. Først når dette er på plads, er det muligt at åbne en bankkonto, komme på sprogkursus, få forsikring og indregistrere bil mv.

Det betyder, at arbejdsgiver og arbejdstager begge må anvende ressourcer på kontakt til diverse myndigheder.

Oplevelsen af at skulle finde vej igennem det administrative system forstærkes af, at arbejdstager såvel som arbejdsgiver oplever, at de er usikre på det danske systems regler og lovgivning. Virksomheder og udenlandske arbejdstagere er ofte i tvivl om, hvordan diverse regler og procedurer skal forstås. Dette skyldes, at titlerne og vejledningen til diverse blanketter ofte ikke opleves som tilstrækkelig. I nogle tilfælde kan den manglende viden og forståelse betyde, at ansættelsen sker ulovligt, og virksomheden kan idømmes bøder.

Derudover er der for mange udenlandske arbejdstagere en sprogbarriere. Det er svært at forstå de tilsendte breve og blanketter fra kommune eller andre myndigheder, da disse ofte kun findes på dansk. Arbejdstager må derfor søge hjælp hos dansktalende venner, arbejdsgiver eller andre, som kan bistå med tolkebistand. Hermed kompliceres processen yderligere og skaber grobund for mulig fejlfortolkning og misforståelse arbejdstager og myndighed imellem, da tredjepart inddrages.

⁶ "International rekruttering, Barrierekatolog", Deloitte, november 2008. "Tiltrækning og fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft i Lolland-Falster og Guldborgssund kommuner", New Insight, Den Europæiske Fond for Regionaludvikling, 2008. "Integration og fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft og medfølgende familie – Udfordringer og løsninger", Økonomi- og Erhvervsministeriet, Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, 2008. "Den nye arbejdskraftindvandring", Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, 2008.

Kompleksiteten i det danske skattesystem i forhold til udenlandske arbejdstagere kræver klar vejledning. Udenlandske arbejdstagere og virksomheder beskriver i flere undersøgelser, at de mangler tilstrækkelig vejledning vedrørende fx skattespørgsmål. Arbejdsgiver efterlyser mere ensartet vejledning om ansattes skatteforhold, og flere medarbejdere oplever først, at de ved årets udløb stifter bekendtskab med gældende ordninger. Eksempelvis regler for grænsegængere.

Endvidere påpeger nogle undersøgelser, at det oplevede skattetryk kan få nogle arbejdstagere til at fravælge arbejde i Danmark. "Forskerskatterabatten", som har til hensigt at skabe incitament til at få arbejdskraft til Danmark, har tidligere haft en kortsigtet effekt. Ordningen er imidlertid blevet ændret i sommeren 2008, således at arbejdstager kan vælge at blive beskattet med 33 pct. over 5 år eller 25 pct. over 3 år, hvorefter der i begge tilfælde betales fuld skat. Der er således mulighed for en længerevarende effekt. Konsekvensen af skattereglerne er, at virksomheder derfor bruger ressourcer på at købe bistand til skattemæssige vurderinger. Samtidig påpeger virksomhederne, at de først får egentlig udbytte af arbejdstager efter 2-3 år, og de derfor ønsker at skabe større incitament for at arbejdstager bliver længere.

Ifølge enkelte undersøgelser så viser det sig, at udenlandske studerende som færdiggør deres uddannelse i Danmark, oplever, at det er svært at finde job efterfølgende. De færdige studerende efterlyser vejledning til jobsøgning og påpeger, at de ligeledes har svært ved at komme i betragtning til et job, da de under studieforløbet ikke har haft studierelevant job.

6.2 Sprog og kulturtilegnelse

Ifølge eksisterende undersøgelser står udenlandske arbejdstagere ofte over for barrierer af sproglig eller kulturel karakter. Nedenfor er opstillet de mest fremhævede barrierer:

- Danskundervisningen er ofte dårligt tilrettelagt og mangler relevans i forhold til arbejdsmarked
- Integration på arbejdspladsen er svær grundet sprog, sarkasme, ironi og andre kulturelle faktorer
- Flere virksomheder fokuserer ikke på sprog og kulturtilegnelse.

Udenlandske arbejdstagere oplever til tider, at danskundervisningen fra kommunerne ikke er tilstrækkelig. Det skyldes ofte, at holdene er sammensat af elever med forskellige sprogegenskaber og meget forskellige indlæringsniveauer. Endvidere er undervisningen ofte ufleksibelt og mangler orientering mod arbejdsmarked.

Undervisningen er ligeledes betinget af tilknytningen til Danmark i form af bopælsregistrering og starter derfor ofte først, når arbejdstager har været ansat i en til to måneder.

Den sproglige barriere skaber problemer på det sociale niveau, da det for arbejdstager bliver svært at forstå omgangstone på arbejdspladsen, hvor ironi og sarkasme kan føre til kultursammenstød.

Ofte arbejder virksomhederne kun med en kort introduktion primært med fagligt fokus på arbejdsopgaverne, og derefter håber virksomheden, at den faglige og personlige kontakt selv kan vokse derfra.

6.3 Familiens trivsel

Som tidligere nævnt kommer nogle udenlandske arbejdstagere til Danmark med familien. Ifølge eksisterende undersøgelser er de væsentligste barrierer for familiens trivsel i Danmark:

- To indkomster ses af mange som nødvendigt i Danmark på grund af skattetrykket, men det er svært for den medfølgende partner at finde arbejde
- Jobcentre er ikke forpligtet til at hjælpe medfølgende partner i job
- Svært at finde bolig
- Manglende mulighed er for at finde en international skole til børn
- Manglende tilknytning til forenings- og fritidsliv.

Mange udenlandske medarbejdere påpeger i eksisterende undersøgelser, at det i Danmark er nødvendigt med to indkomster for at kunne klare sig økonomisk. Det er imidlertid ofte svært for den medfølgende partner at finde arbejde i Danmark. Det skyldes bl.a., at jobcentrene ikke er forpligtet til at hjælpe den medfølgende partner. Mange arbejdstagere efterlyser derfor professionel og kvalificeret vejledning ved deres partners jobsøgning.

I øjeblikket er det fortrinsvis de større virksomheder, der yder denne type service til udenlandske arbejdstageres partnere. Det manglende arbejde til partneren kan betyde, at vedkommende kort tid efter rejser igen.

Den sproglige barriere er med til at besværliggør adgangen til det danske boligmarked, da de fleste lejemål såvel som ejerboliger er opslået på dansk. Desuden reducerer den manglende anden indkomst fra medfølgende partner mulighederne for at finde større bolig.

For arbejdstager betyder det således, at vedkommende skal bruge ressourcer på at finde bolig ved ankomsten til Danmark. Her har nogle virksomheder set sig nødsaget til at opkøbe boliger, som kan stilles til rådighed for familierne.

Endvidere er det svært for familiens børn at komme i internationale klasser, da kun meget få folkeskoler tilbyder disse. Børnene kan derfor ikke undervises på modersmålet, men tilbydes i stedet placering i såkaldte modtagerklasser, hvor de andre børn hovedsageligt kommer fra mindre ressourcestærke familier, typisk flygtningefamilier. Målsætningerne og forudsætningerne for undervisningen er derfor meget varierende. Konsekvensen er derfor, at det faglige niveau ofte vurderes til at være for lavt. Børnenes sociale integration betegnes ofte som vigtig for, hvor længe familien vælger at blive i landet.

I tidligere undersøgelser er det ligeledes påpeget, at udenlandske arbejdstagere ofte har meget svag kontakt til foreningslivet og fritidslivet i Danmark. Her tænkes både på foreninger med fælles nationalitet som baggrund, men ligeledes almindelige sportsklubber og andre etablerede foreninger, der kan bistå i integrationen.

De udenlandske arbejdstagere opfatter dog foreningerne som åbne for deltagelse. Den manglende benyttelse for nogle typer udenlandske arbejdstagere forklares imidlertid ved, at mange flere er grænsegængere og derfor vender hjem i weekenden. Ligeledes kan internet og satellitfjernsyn betyde, at den udenlandske arbejdstager bibeholder kontakten med hjemlandet og derfor får imødekommet det sociale behov. Den manglende brug af foreninger og fritidstilbud kan betyde, at den udenlandske arbejdstager ikke udnytter de muligheder for integration, der er i foreningslivet.

6.4 Forskellen på ude og hjemme

I eksisterende undersøgelser fremhæves det, at ofte oplever udenlandske arbejdstagere, at der er stor forskel på at opholde sig i Danmark i forhold til hjemlandet. Forskellene er naturligvis afhængige af oprindelsesland. Følgende barrierer bliver ofte identificeret:

- Forskel i virksomhedskulturer
- Det flade danske virksomhedshierarki kan betyde misforståelser
- Den danske velfærdsmodel.

Omgangstonen og virksomhedskulturen i danske virksomheder er ofte væsentlig anderledes end i de udenlandske arbejdstageres hjemland. Det flade virksomhedshierarki, som ofte findes i den danske virksomhedskultur, kan være med til at skabe misforståelser.

Et varemærke i Danmark er den danske velfærdsmodel. Undersøgelser påpeger, at udenlandske medarbejdere ofte har svært ved at forstå sammenhængen i modellen. Derfor peger undersøgelser på, at det er vigtigt, at der i informations- og velkomstpakker findes en introduktion til det danske samfund såvel som lokalsamfundet. En bedre forståelse af det samfund, den udenlandske

arbejdstager er blevet en del af, kan være med til skabe bedre integration og gøre det nemmere at forstå sig på forskelle mellem hjemland og Danmark.

6.5 Løsninger

De eksisterende undersøgelser viser således, at der kan være en lang række årsager til, at udenlandske arbejdstagere efter kort tid forlader Danmark igen. Løsningerne for at fastholde og integrere de udenlandske arbejdstagere skal findes i samarbejdet mellem de udenlandske arbejdstagere, virksomhederne og de offentlige myndigheder.

I en undersøgelse fra 2008 foretaget af Økonomi- og Erhvervsministeriet og Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration⁷ er blevet identificeret en række løsninger på nogle af de barrierer, hvor de forskellige interessenter ønsker at forbedre vilkårene for fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft.

Disse kan ses i tabel 6.1. I kolonne et er den interessant, som skal stå for løsningen oplyst. I anden kolonne beskrives barrieren kort. I tredje kolonne beskrives de fundne løsninger.

Tabel 6.1 Barrierer og løsninger fra eksisterende undersøgelser

Udfører	Barrierer	Løsninger
Kommune	Kontakt til myndigheder, tvivl om rettigheder, forståelse af regler og kultur	Bosætningskonsulent, som opsøger nyttilflyttede familier og personer og bistå med vejledning og information. Dette er længe blevet gjort med positive erfaring i København, Odense og Århus i forhold til indvandrere med flygtninge baggrund, men vurderes til at kunne omfatte personer, der allerede er i beskæftigelse.
Kommune	Forståelse af lokalsamfund	Korps af frivillige mentorer. Især yngre seniorborgere ses som mulige mentorer. Disse skal have til opgave at introducere den nyankomne til lokalsamfundet. Dette har allerede været forsøgt iværksat i Guldborgssund og er muligvis på vej i Lolland-Falster.
Kommune og virksomhed	Jobmuligheder for ægtefælle	Jobbank for ægtefælle i samarbejde med jobcentrene og private rekrutteringsvirksomheder. Sidstnævnte er iværksat i en model i Aabenraa.
Kommune, sprogcenter og virksomhed	Relevant sprog i forhold til jobfunktion, passende niveau og hurtigere start på undervisningen	I nogle kommuner er der etableret samarbejde mellem sprogcentre og lokale virksomheder, således at undervisningen, der udbydes, er mere erhvervsorienteret, samt at niveau og indlæringsniveau er matchende.

Desuden viser andre undersøgelser, at virksomheder håndterer fastholdelse og integration af medarbejderen ganske forskelligt.

Flere virksomheder har såkaldte mentorordninger, der skal skabe en professionel og social tilknytning til virksomheden og de ansatte. Dette er med til at give arbejdstager en introduktion til dansk arbejdskultur og omgangstone. Ligeledes kan det være en fordel, at danske medarbejdere informeres om, hvordan det forholder sig at have en udenlandsk kollega. Hermed undgås potentielle kultursammenstød, og der opnås en bedre social og faglig sammenhæng.

⁷ Integration og fastholdelse af udenlandsk arbejdskraft og medfølgende familie – Udfordringer og løsninger", Økonomi- og Erhvervsministeriet, Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, 2008.

BILAG 1

CASEBESKRIVELSER

ⁱ Vejle Kommune: I Vejle Kommune inddeles UAK i 4 grupper:

- UAK der kommer fra et andet EU-land, men bevarer bopæl hjemme
- UAK der bor i Danmark og ikke vender hjem særligt ofte
- UAK der kommer til Danmark for at prøve lykken, grundet økonomiske/sociale problemer i hjemlandet
- UAK der er registreret både i Danmark og hjemlandet, og bor begge steder

Til hver af disse kategorier hører der forskellige regler, lovgivninger og problematikker.

ⁱⁱ Vejle Kommune: Vejle Kommune har haft succes med at skræddersy et introduktionskursus til social- og sundhedshjælpere rekrutteret fra Nordtyskland. UAK skulle kunne noget dansk inden de kom ud på plejehjemmene, så derfor blev et introduktionskursus skræddersyet til dem. UAK fik ligeledes mentorer, og der blev afholdt mentorkurser for de relevante danske medarbejdere, således de vidste, hvor problemstillingerne og forskellene lå imellem dansk og tysk arbejdskultur.

UAK fik en måneds intensivt kursus med undervisning fem timer om dagen samt hjemmearbejde. Måneden efter fik UAK danskundervisning 3 dage ugentligt og 2 dages arbejde. Næste måned 2 dages undervisning og 3 dages arbejde. Efter 3 måneder havde UAK opnået et bestemt sprogligt niveau, hvorefter de kunne deltage i danskundervisning sammen med de øvrige efter arbejdstid. Der var ligeledes kurser i samfunds- og kulturforståelse rettet mod netop denne gruppe samt en integrationspakke til de tyske medarbejdere med hjælp til alt det praktiske såsom skattekort og sygesikring. Samme model har været anvendt for polske og tyske læger og sygeplejersker.

ⁱⁱⁱ Hedensted Kommune: Informationsmøde afholdes sammen med Horsens Kommune, EURES og 175 virksomheder omkring forhold man skal være opmærksom på ved international rekruttering. Der er udarbejdet en pjece, der hedder "Welcome to Hedensted". Heri indgår informationer om udlændingeservice, bilindregistrering, pasnings- og skoletilbud, skat mv. Desuden udsendes et faktaark med alle relevante informationer til virksomhederne. Derudover blev givet en oversigtsliste med potentielle udlejere til UAK. Hedensted Kommune konkurrerer med de omkringliggende større kommuner. Et konkurrenceelement er muligheden for hurtig omskiftning af regler og organisatorisk forandringsparathed grundet en mindre forvaltning.

^{iv} Ringkøbing-Skjern Kommune: Kommunen udsender en velkomstpakke indeholdende faktaark, der beskriver, hvordan skattesystemet fungerer, informationer vedrørende sygesikring, børnepasning, læge, tandlæge, a-kasse, fagforeninger. Dertil kommer gode råd og vejledning om fritidsaktiviteter som fx håndboldforeninger mv.

^v Ringkøbing-Skjern Kommune: Afholder informationsaftener:

- Første aften: Information om skatteområdet på engelsk med tysk, polsk, ukrainsk og rumænsk/slovakisk tolk

- Anden aften: Information om arbejdsmarkedsforhold, jobmuligheder, a-kasser og fagforeninger
- Tredje aften: Information om fritid, dansk kultur, danske traditioner, boligmuligheder, boligtyper, skoler, børnepasningstilbud, skolefritidsordning.

^{vi} Vejle Kommune: Virksomhederne anvendes som modtagere af post der udsendes til UAK. Det opleves nyttigt, idet virksomhederne er trænet i at bruge skemaerne og blanketterne, så de ved hvad de skal gøre. Hver gang der sendes breve ud, er der også en vejledning, der beskriver præcist, hvordan virksomhederne skal forholde sig. På den måde og igennem personlig rådgivning hjælpes UAK via virksomhederne. I de mindre og mellemstore virksomheder er det ofte chefen, der står for dette.

^{vii} Stor vidensvirksomhed: Deres standard supportpakke indeholder:

- Revisorassistance, specielt med fokus på skatteproblematikker. UAK får hjælp til selvangivelse, intro til dansk skattesystem mv.
- Sprogundervisning afholdes internt i virksomheden. Det er et specialdesignet dansk kursus, hvor der oprettes små hold 3-4 gange om året. I undervisningen er der også indbygget kultur, samfunds- og generel sprogforståelse. Der anvendes et eksternt firma
- Der anvendes et relokationsfirma, hvor UAK får hjælp til at finde en bolig i Danmark, blive registreret ved myndighederne mv. Relokationsfirmaet hjælper de udenlandske arbejdstagere med at finde først et møbleret og siden et umøbleret bosted i Danmark. De giver også en generel introduktion til nærområdet, de lokale supermarkeder, rådgiver vedr. skoler og offentlig transport osv. Således tager relokationsfirmaet de udenlandske medarbejdere i hånden det første stykke tid, de befinder sig her
- Der stilles fri møbleret bolig til rådighed i 3 måneder, således at UAK hurtigt kan flytte til Danmark
- Der betales for flytningen af indbo og personlige ejendele.

^{viii} Odense Kommune: Der er kontakt til allerede eksisterende fora for at skabe et samlet forum for udlændinge/udenlandske medarbejdere i Odense. Et eksempel er Social Club på Syddansk Universitet, hvor der arbejdes for at få tilknyttet de udenlandske specialister, på trods af at de ikke er udenlandske studerende.

Desuden arbejdes med at få Rosary Clubs internationale afdeling til at åbne for de udenlandske specialister. Der arbejdes for at få Rosary til at åbne for deres 4-5 månedlige møder. Udviklingsforum i Odense er ved at afdække behovet herfor. Inspirationen kommer fra "International Community" i Århus, hvor mange udlændinge mødes. Social Club University er ligeledes tænkt som et sted, hvor etniske danskere kan være med, for også at inkludere integrationsaspektet.

Samarbejdet om dette udviklingsprojekt foregår med en styregruppe fra Syddansk Universitet, Odense Universitetshospital og en række mindre biovirksomheder. Desuden indgår konsulenter fra Workindenmark. Udviklingsarbejdet er tænkt bredere til at gælde alle virksomheder i Odense-området. Det gælder både virksomheder, som har udenlandske medarbejdere, og virksomheder uden, men som muligvis på sigt kunne se en interesse i at ansætte fra udlandet.

^{ix} Ringkøbing-Skjern Kommune: Den internationale klub består af ca. 30 udlændinge fra forskellige lande. Der er arrangementer én gang om måneden, der for eksempel kan være at se en håndboldkamp, fastelavnsarrangement, bowlingtur, se Bunkerne ved Søndervig. Erhvervscentret er arrangør og deltager i arrangementerne, men der er nedsat en bestyrelse blandt brugerne, så det bliver brugerdrevet på sigt.

Ofte samler UAK praktiske spørgsmål til arrangementer og spørger erhvervscentret, når de mødes i den internationale klub.

^x Vesthimmerland Kommune: Der har været fokus på det multikulturelle og kulturforskelle i regionen. I den forbindelse er der afholdt 18 koncerter med "World music" fra forskellige egne. Flere landsbyer deltog. I en landsby var der

billedkunst, en anden et madtelt med mad fra forskellige lande osv. Der var også mange koncerter og arrangementer i skoler og børnehaver.

^{xi} Vesthimmerland Kommune: Lektiecafe til børn af anden etnisk baggrund, der hedder "Dialogbænk-projekt", hvor der er sat bænke op i kommunen for at lave events, der kan skabe interaktion mellem borgere.

^{xii} Stor vidensvirksomhed: Oprettelse af en international klub i virksomheden, der er målrettet alle UAK. Navnet er Social Club. Der er mange elementer i at deltage i sådan en klub – både faglige og sociale. Medlemmerne er meget aktive, og ægtefæller og venner kan også deltage. De fleste af medlemmerne er fra andre lande, men alle fra virksomheden kan være med i den officielle klub, hvis de vil.

Der er også mentorordninger, hvor danske medarbejdere stiller sig til rådighed i integrationsprojekter. Det bliver også gjort i medarbejdernes fritid.

^{xiii} Mellemstor vidensvirksomhed: Medarbejderne har etableret en løbeklub. Virksomheden hjælper de ansatte med at finde klubber til UAK. Kollegerne hjælper hinanden, og giver hinanden gode råd.

^{xiv} Vejle Kommune: Et omfattende samarbejde med virksomheden omkring de specifikke fagord og tilrettelæggelsen af undervisningen. Der er virksomhedsbesøg og nogle gange er sprog lærerne med i produktionen for at få et indblik i netop denne virksomheds behov i forhold til danskundervisning af de udenlandske arbejdstagere. Normalt lærer UAK fagspecifikke ord hurtigt, men det er det generelle brug af sproget, der er det svære for UAK. For sprog lærerne er det fagudtrykkene, der er de svære, og derfor er det vigtigt, at de kommer ud på virksomheden og overværer produktionen.

^{xv} Vesthimmerland Kommune: Undervisningen er specielt tilrettelagt, så der introduceres "arbejdspladsdansk" i undervisningen. Sprog lærerne har været på besøg på virksomheden, så de bedre kan tilrettelægge undervisningen. Fordelen ved at have flere kursister er, at det skaber en reel mulighed for niveaudeling. Således er antal hold afgørende for niveauet. Både udlændinge og flygtninge. Der er også hold på virksomhederne, men det kommer an på, hvor det er henne.

^{xvi} Lille håndværksvirksomhed: En tysk dame, der var ansat, underviste de tyske medarbejdere i sprog og generelt om dansk kultur og levevis. Det var vigtigt, at de havde kontakt til en, der talte deres eget sprog, og de kunne altid gå til hende med deres problemer.

^{xvii} Hedensted Kommune: Kommunal medarbejder har givet sit nummer til udenlandske arbejdstagere, som så har mulighed for at ringe til ham med forskellige spørgsmål og bekymringer, som en slags "hotline".

^{xviii} Stor vidensvirksomhed: Det ses som et reelt problem, at mange velkvalificerede ægtefæller ikke kan finde arbejde i Danmark. Så det er besluttet at støtte op om den proces. Ægtefællen gives rekrutteringsassistance fra en ekstern virksomhed, der lærer dem, hvordan man skriver et CV, hvordan et jobinterview foregår i Danmark mv. Det er en frivillig service. Hvis ægtefællen ikke vælger det, kan de få en dag med relokationsfirmaet, hvor ægtefællen tages med rundt og får hjælp med kontakt til foreninger og fritidsaktiviteter for familien.

^{xix} Mellemstor vidensvirksomhed: Tænker virksomheden, medarbejderne og deres familier som en helhed. Til fester er partnere altid inviteret med. Ægtefæller bliver ligeledes inviteret med til Danmark til deres sidste jobinterview. Det er ikke kun UAK, der skal sige ja til jobbet, det er hele familien, der skal sige ja til at flytte til et andet land.

^{xx} Vejle Kommune: Afholdelse af mentorkursus for relevante danske medarbejdere i virksomhederne så de ved, hvor problemstillingerne og forskellene ligger

mellem dansk og tysk arbejdskultur. Det er vigtigt, at mentorerne er godt klædt på til at kunne støtte og rådgive UAK i forskellige problemstillinger.

^{xxi} Stor vidensvirksomhed: Der er etableret et 1-2 ugers introduktionsprogram. Her beskrives det generelle indhold af arbejdet, arbejdskultur (fx er englændere meget til manchetknapper og slips, og tøjkodekset i virksomheden er mere afslappet). Der er seks teoretiske dage og fire kursusdage.

^{xxii} Ringkøbing-Skjern Kommune: Kommunen udsender en velkomstpakke indeholdende faktaark, der beskriver, hvordan skattesystemet fungerer, informationer vedrørende sygesikring, børnepasning, læge, tandlæge, a-kasse, fagforeninger. Dertil kommer gode råd og vejledning om fritidsaktiviteter som fx håndboldforeninger mv.