



# VELKOMSTHUS

ANBEFALINGER TIL KOMMUNER OM,  
HVORDAN MAN ETABLERER ET  
VELKOMSTHUS FOR FLYGTNINGE,  
FRIVILLIGE OG CIVILSAMFUNDET

### **Bidragydere:**

Tuborgfondet

Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Flygtninge, frivillige og ansatte i Welcome House i Københavns Kommune

IS IT A BIRD

### **Tak til**

Flygtninge, frivillige og ansatte i Welcome House i København

December 2017



---

# INDHOLDSFORTEGNELSE

---

<b>Forord og formål</b>	<b>4</b>
<b>Målgruppe</b>	<b>5</b>
<b>Placering</b>	<b>6</b>
<b>Anbefalinger til aktører og rollefordeling</b>	<b>7</b>
- Husets fastansatte	7
- De frivillige	8
- Andre aktører	8
<b>Anbefalinger til opstart og drift</b>	<b>10</b>
- Rekruttering og fastholdelse af frivillige	10
- Anerkendelse og motivation	12
- Husets brugere	12
<b>Anbefalinger til kommunikation</b>	<b>15</b>
<b>Anbefalinger til aktiviteter</b>	<b>16</b>
- Rammerne	16
<b>Opsummering</b>	<b>18</b>
<b>Tjekliste</b>	<b>18</b>

# FORORD OG FORMÅL

## København åbner Danmarks første velkomsthus

I 2016 ophørte Københavns Kommune med at være en såkaldt 0-kvote-kommune og begyndte at modtage visiterede flygtninge fra Udlændingestyrelsen. Kommunen besluttede at indkvartere alle nyankomne flygtninge i et botilbud i Valby, indtil de tilbydes en permanent bolig.

Samtidig valgte kommunen at etablere et velkomsthus i stueetagen af den midlertidige indkvartering.

Trygge og gode fysisk rammer er ikke nok, hvis man skal falde ordentlig til og blive del af et nyt samfund. Sociale relationer er essentielt for vellykket integration.

Og det kan et velkomsthus netop være med til at sikre. I uformelle og hyggelige rammer får flygtningene en tryk og velorganiseret platform, hvorfra de kan møde andre danskere, socialisere samt lære, hvad det vil sige at bo i Danmark.

Her bliver der skabt relationer mellem nyankomne flygtninge og lokalsamfundet med fællesmiddage, syværksted, danskhjælp, job-café, yoga, børneteater, fællesudflugter og meget, meget mere.

Samtidig bygger huset bro mellem flygtningene og kommunen med fx hjælp til jobsøgning, oplæg om mulighederne for familiesammenføring og indføring i brug af NemId, Digital Post og skattekort.

Welcome House, som velkomsthuset officielt hedder, åbnede i maj i 2016 – og er i dag et helt unikt mødested med ca. 150 aktive frivillige og civilsamfundsorganisationer, der skaber liv i huset og hjælper kommunens flygtninge med at få en god start på deres nye liv i København.

## Formål

Formålet med denne pjeces er at vise, hvordan et velkomsthus kan etableres og drives.

Vi kommer med en række generelle retningslinjer og anbefalinger, der forhåbentlig kan hjælpe og inspirere andre kommuner. Vi tager ikke stilling til logistik, økonomi, lovgivning og politik.

---

*"Jeg håber og tror på, at København bliver et forbillede for, hvordan moderne samfund tager imod flygtninge på en måde, der både er empatisk, og som giver flygtningene den bedste mulighed for at blive en del af byen – både når det kommer til arbejde, uddannelse og byens liv i det hele taget.*

---

## Mia Nyegaard

Beskæftigelses- og Integrationsborgmester

# MÅLGRUPPE

## Et velkomsthus er målrettet nyankomne flygtninge og familiesammenførte til flygtninge

At være nyankommen flygtning kan på mange måder være udfordrende. Flygtningene skal etablere et nyt liv i et fremmed land, de kan føle sig isoleret fra omverdenen og har måske svært ved at forstå og navigere i systemet – og kan være bekymret for, om de kan få en permanent bolig.

Dertil kommer de krav, der stilles om danskundervisning og beskæftigelse. Nogle søger endvidere om at få familiesammenføring, og de fleste taler kun dansk i begrænset omfang. Formålet med et velkomsthus er primært at give flygtningene et tiltrængt pusterum fra

hverdagen, og være et frirum, hvor brugerne kommer af egen lyst og deltager i det omfang, de har overskud til det. Men mødet med andre flygtninge, de frivillige og kommunens medarbejdere kan samtidig hjælpe dem med at forstå og få løst mange praktiske ting, blive bedre til det danske sprog og forstå den danske kultur. Et velkomsthus er primært et tilbud til nyankomne flygtninge. Men flygtninge, der har boet i Danmark i længere tid, er også velkomne. Brugere af huset har derfor forskelligt kendskab til Danmark og sproglige kompetencer. Deres erfaringer og uddannelsesbaggrunde er også forskellige, og mange af brugerne er børn.



---

# PLACERING

---

## Adskilt eller i forlængelse af den midlertidige indkvartering?

Hvis kommunen har et samlet sted for den midlertidige indkvartering af flygtninge, kan et velkomsthuse enten placeres i forlængelse heraf eller på en separat lokation. Det kan skabe to meget forskellige dynamikker.

### Samplacering med midlertidige indkvarteringer:

- Giver flygtningene nem adgang til aktiviteterne
- Giver i højere grad mulighed for, at flygtningene tager ejerskab over den midlertidige bolig
- Gør tiden i den midlertidige bolig nemmere for flygtningene

- Skaber mulighed for synergieffekt mellem de ansatte i de midlertidige boliger og velkomsthuset

### To forskellige lokationer:

- Øger incitamentet til, at flygtningene færdes i en større del af byen/kommunen
- Mindsker risikoen for, at eventuelle konflikter føres fra flygtningenes midlertidige boliger til velkomsthuset



*I Welcome House i København kan brugerne blandt andet deltage i cykel-, sy- og maleværksteder, brætspilscafé, lt-café, danskundervisning, anlægning af nyttehave og kagebagning.*

---

# ANBEFALINGER TIL AKTØRER OG ROLLEFORDELING

---

## Vidt forskellige aktører mødes i huset. Derfor skal roller og ansvar være klart defineret

Aktørerne i velkomsthuset er afgørende for husets succes. Flygtningene har i høj grad brug for at skabe et netværk i Danmark, og den proces skal de frivillige og ansatte i velkomsthuset hjælpe med.

Derudover skal de ansatte etablere samarbejde med lokalområdet og foreninger for at lave events og aktiviteter i huset, som kan være til gavn for flygtningene. Det er vigtigt at klargøre alle aktørers roller og ansvar for at ensrette procedurer og skabe tryghed for både frivillige og flygtninge i velkomsthuset.

### HUSETS FASTANSATTE

#### Arbejdsopgaver, der bør varetages af fastansatte medarbejdere:

##### Den daglig ledelse

Daglig drift og ekstern kommunikation er vigtige opgaver. Det anbefales derfor, at der er en fastansat, som har det overordnede ansvar og overblik, og som står for personaleledelse.

##### Ledelsen af de frivillige

Rekruttering og pleje af frivilligkorpset er ligeledes vigtige opgaver. Heri ligger også den daglige, interne kommunikation, samt at arrangere møder for de frivillige og stå for løbende at følge op på, om de frivillige har det godt. Opgaven er central i forhold til at opbygge et stærkt frivilligkorpset, der stiller op og tager ansvar over lang tid.

Arbejdet kan fx varetages af en frivilligkoordinator, der også kan stå for at etablere samarbejder med civilsamfundet og for at engagere lokalsamfundet.

##### Værtsskab

For at skabe de bedste rammer for både flygtninge og frivillige kan et velkomsthuse med fordel have værter til at bemande huset i åbningstiden. De kan være deltidsansatte eller evt. frivillige.

Værterne har ansvar for at åbne og lukke huset, understøtte aktiviteter, støtte frivillige og flygtninge i brugen af huset samt introducere nye frivillige og andre gæster til huset. Det er oplagt, at værterne og frivilligkoordinatoren arbejder tæt sammen. Hvor værterne står for den daglige kontakt med de frivillige og sørger for at understøtte aktiviteterne, er det frivilligkoordinatoren, som har det overordnede ansvar for de frivillige. Det er en god idé at rekruttere værter med specifikke kompetencer, fx inden for sprog, pædagogik eller integration.

##### Tolke

I et velkomsthuse taler flygtningene mange forskellige sprog, og de har ofte begrænsede danskundskaber. Det er derfor værd at overveje, om der er behov for tolke for at sikre klar kommunikation mellem alle aktører. Tolke kan enten hyres til specifikke arrangementer, eller I kan bruge tosprogede frivillige.

## DE FRIVILLIGE

### Et velkomsthushus skal kunne imødekomme forskellige typer af frivillige – med forskellige grader af ansvar

Det er centralt at have en fast kerne af frivillige, der kommer kontinuerligt over tid, da det er med til at sikre fællesskab, stabilitet og tryghed for flygtningene. Det er derfor en god ide at rekruttere et stabilt team af frivillige, der bredt repræsenterer befolkningen, så flygtningene kan spejle sig i dem – både unge, ældre, mænd og kvinder.

#### Tovholdere

Det er oplagt, at hver aktivitet i velkomsthuset har en frivillig tovholder tilknyttet, som har det overordnede ansvar for aktiviteten.

Tovholderen fastlægger aktivitetens ramme og indhold - og planlægger et ugeskema over aktiviteter med de andre frivillige. Det er derudover tovholderens ansvar at opdatere frivilligruppens kontaktoplysninger. I det daglige arbejde skal tovholderen være i dialog med værterne om flygtningenes behov.

#### Teamfrivillige

I stedet for at være tilknyttet en aktivitet kan nogle frivillige blive involveret i driften af velkomsthuset. Teams af frivillige med ansvar for fx kommunikation og PR kan samarbejde med den daglige leder og frivilligkoordinatoren.

#### Aktivitetsfrivillige

Frivillige, der ønsker en fast tilknytning til huset, men som ikke ønsker for meget ansvar, kan blive aktivitetsfrivillige. De faciliterer og hjælper til på en bestemt aktivitet.

#### Venner af huset

Frivillige, der ikke er interesseret i at facilitere aktiviteter, men som kommer mere uformelt og sporadisk for at skabe nære relationer til brugerne af et velkomsthushus,

kan blive venner af huset. De kommer for at være sammen med flygtningene og danne venskaber. Det kan desuden være givtigt at få frivillige til at deltage i nogle af aktiviteter, frem for altid at stå for dem.

#### Bland posen

De frivilliges personlige præferencer og overskud varierer meget. Når I skal rekruttere frivillige, er det en god idé at indtænke forskellige typer af frivillige, så I både får nogle, som gerne vil være tovholdere med høj grad af ansvar, nogle som er fleksibelt tilknyttet og har mindre ansvar, samt nogle, som kommer fast og har ansvar for enkelte aktiviteter osv.

Det anbefales dog, at I har flest frivillige med fast tilknytning, da det er med til at sikre tryghed og engagement blandt flygtninge.

Det er desuden vigtigt, at de frivillige rekrutteres ud fra deres kompetencer og lyst til at løfte de opgaver, der er vigtige for flygtningene.

## ANDRE AKTØRER

### For at få et velfungerende velkomsthushus, er det desuden afgørende at medtænke:

#### Lokale foreninger

En af de største styrker i et velkomsthushus er, at huset fungerer som en platform for mødet mellem nyankomne flygtninge og lokalsamfundet. Derfor anbefales det at invitere lokale foreninger ind i huset, så de kan få relationer til flygtningene og invitere dem ud i samfundet.

#### Organisationer

For at styrke et nyt velkomsthushus anbefales det at etablere tætte samarbejdsrelationer med organisationer, som arbejder med integration. Organisationerne kan også inviteres ind i huset, så organisationerne kan møde de nyankomne flygtninge. Et velkomsthushus kan være en god fysisk ramme for møder mellem flygtningene og organisationer.

*"De frivillige spiller en afgørende rolle i Welcome House. Over lektiehjælpen, en kop kaffe eller under en cykellapning giver frivillige de nye borgere en vigtig indsigt i, hvad der er op og ned i Danmark".*

### Anne-Marie Skov

Tuborgfondets direktør



# ANBEFALINGER TIL OPSTART OG DRIFT

Inden opstart af et velkomsthuse skal I sørge for, at have:

- de fysiske rammer klar
- et team af fastansatte
- et team af frivillige
- regler og kriterier for husets aktiviteter
- forberedt de forskellige aktiviteter
- spredt kendskabet til huset
- opstartsmøder med lokale foreninger og organisationer for at sikre inddragelse af civilsamfundet fra start.

Det kan anbefales at lave et åbningsarrangement for at skabe begejstring, fejre åbningen og udbrede kendskabet til det nye hus. Det er med til at tiltrække flere frivillige og øge antallet af brugere. I Københavns Welcome House holdes i øvrigt løbende arrangementer, hvor naboer og andre borgere inviteres med. Fx julefrokost, musikaftener og foredrag.

## REKRUTTERING OG FASTHOLDELSE AF FRIVILLIGE

**De frivillige medarbejdere og venner af huset spiller en afgørende rolle for husets succes. Derfor skal de frivillige hjælpes godt i gang og løbende inddrages og klædes på til rollen.**

### 1. Indledende samtale

Frivilligkoordinatoren bør holde en indledende samtale med de frivillige. Her forventningsafstemmes med de nye frivillige, og de bliver sat ind i husets formål og funktion. Det er tidskrævende, men samtidig sikrer det, at begge parter er klar over, hvad den frivilliges arbejde går ud på. Der bør også indhentes børneattester på de frivillige.

### 2. Introduktionsaften

For at sikre at de frivillige er klædt på til arbejdet med flygtninge, bør nye frivillige deltage i en obligatorisk introduktionsaften. Her skal de sættes ind i rollen som frivillig og introduceres til huset og brugerne. De skal også præsenteres for regler og procedurer, bl.a. om tavshedspligt og indberetningspligt. Introduktionsaftener kan holdes løbende i takt med, at nye frivillige melder sig – og gøres til en hyggelig anledning til at lære nogle af de andre frivillige at kende.

### 3. Følording

For at sikre, at den nye frivillig får en god start i velkomsthuset, kan den frivillige få tilknyttet en erfaren frivillig, som kan hjælpe i forløbet opstart. I opstartsfasen af det nye velkomsthuse kan der etableres makkerpar af frivillige for at imødekomme samme behov.

### 4. Opfølgende samtale

Endelig er det vigtigt, at en frivilligkoordinator følger op på den frivillige 2-3 gange i løbet af det første halve år. Her kan I genbesøge forventningsafstemningen fra den indledende samtale og finde ud af, om den frivillige trives med de opgaver, han/hun har fået.

### 5. Faste møder

Det er vigtigt at sikre et godt arbejdsmiljø for de frivillige. For selv om de fleste kan lide at være frivillig og er drevet af at hjælpe andre, kan der opstå udfordrende situationer. Mange flygtninge har en fortid, som kan være barsk at høre om, og der kan opstå konflikter imellem flygtningene. I bør derfor have nogle husregler og normer, der skal gælde i jeres hus og sørge for, at både frivillige og flygtningene kender til dem.



*"Jeg er frivillig, fordi man bør give, hvor man kan. Og jeg kan finde ud af at skrue lidt med nogle cykler, så jeg tænkte, at det kunne jeg godt gøre her"*

Frivillig i Welcome House i København

Derudover anbefales det at afholde fastlagte møder, hvor de frivillige har anledning til at snakke om svære oplevelser. Det er oplagt at holde en hyggelig aften for de frivillige i forbindelse med de fastlagte møder. Hvis der opstår særligt udfordrende situationer, bør I tilbyde gruppesupervision med en autoriseret psykolog.

## ANERKENDELSE OG MOTIVATION

**Det er en ledelsesopgave at sørge for diversitet i aktiviteter og struktur, så forskellige frivillige imødekommes.**

For at fastholde frivillige kan det være en god idé at tilbyde dem kurser og uddannelse. Dette er med til at fastholde gruppens motivation og styrke deres kompetencer.

I den indledende fase er det oplagt at rekruttere efter et bredt korps af frivillige. Det er dog vigtigt herefter at rekruttere mere målrettet, så der opnås en diversitet i korpset og en stabil base af frivillige, der er villige til at påtage sig ansvar.

Et velkomsthuss styrkes som helhed af et stærkt socialt fællesskab blandt de frivillige. Dette kan skabes gennem arrangementer og workshops for de frivillige.

De frivillige har brug for roller og rammer, de kan træde direkte ind i, når de starter i huset. En ny frivillig bør derfor knyttes til en eksisterende aktivitet eller et fastlagt team til at begynde med. Efterfølgende kan de få mere ansvar, eller starte nye aktiviteter op, hvis de ønsker det.

Det skaber overblik og ro for de frivillige, når det er nemt og klart for dem, hvilke midler de har til rådighed. Derfor er det en fordel at have klare linjer for økonomien, samt en fast procedure for refundering af udlæg mv.

## HUSETS BRUGERE

**Flygtningene skal opleve nærhed og tryghed**

Uanset om man er ny eller er kommet i et velkomsthuss i noget tid, er det vigtigt som bruger altid at føle sig varmt modtaget. Det skaber tryghed, når de frivillige hilser på én, opfordrer til at deltage i aktiviteter eller blot spørger ind til, hvordan det går.

Styrken ved et velkomsthuss er, at de nyankomne flygtninge har et sted at tage hen for at møde danskere og blive hjulpet med at falde til i Danmark. En hyggelig og rar atmosfære skaber en følelse af, at huset er et trygt sted.

I perioder vil nogle af de samme flygtninge komme ofte, fordi de har skabt nogle gode relationer og føler sig velkomne. Disse brugere kan med tiden opfordres til at stå for aktiviteter eller hjælpe til på anden vis. Det øger deres ansvarsfølelse over for huset og kan også føre til, at andre flygtninge får lyst til at bidrage. Arrangementer, hvor brugerne kan hjælpe til eller give noget igen til de frivillige, har stor værdi, fordi det skaber ligeværd. Jo mere konkrete opgaver flygtningene kan hjælpe til med, jo bedre.

Nogle nyankomne flygtninge vil sjældnere besøge velkomsthuss, men kan have brug for nogen at snakke med eller søge trøst og vejledning hos. Et velkomsthuss bør kunne imødekomme begge typer af brugere.







*”Jeg kommer tilbage, fordi jeg selv har været i de andres situation. Så jeg vil gerne give noget tilbage, fordi jeg kan”*

Frivillig og tidligere bruger i Welcome House i København

### Velkomstmateriale til flygtninge

**Det kan være en god idé at udlevere velkomstmateriale til de flygtninge, der kommer i huset. Materialet kan indeholde information om husets aktiviteter, en præsentation af de ansatte og de frivilliges roller, gode råd og regler – og muligheden for selv at blive frivillig.**

**Materialet bør oversættes til en række relevante sprog.**

TIRSDAG TUESDAY الثلاثاء	ONSDAG WEDNESDAY الأربعاء	TORS DAG THURSDAY الخميس
 NETCAFE 16:30 - 20:00	 MUSIKCAFE 16:00 - 21:00	 BORGERSAMFUNDET 16:00 - 18:00
 SYVÆRKSTED 17:00 - 20:00	 SORTERING BIXEN Hele dagen	 LEGERUM 16:00 - 18:00
 ZUMBA FOR KVINDER 20:00 - 20:55	 CYKELVÆRKSTED 16:00 - 18:00	 DANSKUNDERVISNING 17:00 - 19:00
 NETCAFE 17:00 - 20:00	 KREATIVT VÆRKSTED CREATIVE WORKSHOP FOR KIDS 18:00 - 20:00	 SYVÆRKSTED 15:00 - 18:00
		 NETCAFE 17:00 - 20:00
		 NETCAFE 15:00 - 18:00

# ANBEFALINGER TIL KOMMUNIKATION

Et velkomsthuse samler mange mennesker – både fastansatte, flygtninge, frivillige og civilsamsfundsorganisationer. Det stiller store krav til både den interne planlægning og kommunikation og til eksternt at skabe opmærksomhed om huset, så lokalsamfundet bliver interesseret og får lyst til at engagere sig.

## INTERN KOMMUNIKATION

Når der kommunikeres internt, er det vigtigt at være opmærksom på, at beskederne bliver læst af de rigtige personer. Derfor er det centralt at have klare kanaler for kommunikation – og adskille informationerne til de frivillige fra informationer til flygtninge og samarbejdspartnere.

I kommunikationen til de frivillige er det også vigtigt at være opmærksom på at have forskellige kontaktformer, da folk har forskellige præferencer. Nogle foretrækker at kommunikere på Facebook, mens andre frivillige vil foretrække e-mails eller SMS. Lav en plan for, hvordan I ønsker den interne kommunikation.

### Kommunikation til flygtningene skal være ofte og tydelig

Brugerne af velkomsthuse har brug for en vis grad af håndholdt kommunikation – at blive mindet om aftaler og møder. Flygtningene kommer fra forskellige kulturer, hvor det for nogle ikke har samme værdi eller prioritet at møde op til tiden. Nogle har også en travl hverdag og husker måske ikke, hvornår den enkelte aktivitet afholdes.

Fuld afhængighed af håndholdt kommunikation er dog også problematisk, idet det fordrer, at de ansatte ved, hvad alle flygtningene har lyst til at deltage i, hvilket kan være svært med nye flygtninge eller på grund af sprogbarrierer. Sørg derfor for at hænge oversigter over aktiviteter i velkomsthuse – gerne med små ikoner, så flygtningene forstår, hvad aktiviteten går ud på.

Sørg desuden også for at have kontaktoplysninger på flygtningene og send gerne gruppebeskeder ud med påmindelser om aftaler. Det er ikke nødvendigvis en løsning at have tilmelding til aktiviteterne, for det sikrer ikke, at folk kommer alligevel. Det er vigtigere at oparbejde en god dialog med flygtningene og hele tiden tilpasse aktiviteter og kommunikation til deres behov.

## EKSTERN KOMMUNIKATION

Den eksterne kommunikation tjener en lang række vigtige formål for at få et velkomsthuse til at blomstre. Det er med til at sikre, at interesserede frivillige får kendskab til stedet.

### Synlighed skaber interesse og engagement

Det er oplagt at arbejde med en aktiv social-medie strategi for at sikre kendskab til huset i lokalområdet. Udover at reklamere på kommunens hjemmeside, kan I have små historier på Facebook, billeder på Instagram eller historier i lokalpressen. At give verden et blik ind sikrer deltagelse og kendskab. Så vis de fantastiske ting, I laver, på forskellige platforme.

I kan også kommunikere gennem de netværk, der allerede er etableret omkring flygtninge- og integrationsområdet. Der er mange kræfter, som gerne vil hjælpe, og som allerede er mobiliseret. Samarbejdsorganisationerne kan også bruges aktivt til fælles kommunikation og gensidig branding.



# ANBEFALINGER TIL AKTIVITETER

Aktiviteterne i et velkomsthushjør bør bestå af både rådgivning, sociale aktiviteter og aktiviteter for børn. De skal samtidig danne grundlag for en engageret og givende involvering af civilsamfundet. Derfor er det vigtigt, at aktiviteterne er tilpasset flygtningenes behov, men er varierede og fleksible nok til, at frivillige har lyst til at engagere sig i dem.

Velkomsthuset skal passe til et bredt udsnit af flygtninge. Det betyder også de mest ressourcetsvage. Mange flygtninge har hverken overskud til at tage initiativ i hverdagen eller reelt brug for en lang række aktiviteter. Derimod har de i høj grad behov for rådgivning, børneaktiviteter, et pusterum og socialisering. Værdien i et velkomsthushjør ligger i høj grad i, at det giver flygtningene vished om, at der er nogen, der vil dem.

I opstarten skal I derfor ikke bruge for meget energi på at finde "de rigtige aktiviteter". Det centrale er, at flygtningenes behov dækkes.

## Rådgivning

En af de helt store barrierer for flygtningene er, at de har svært ved at gennemskue det system, de er blevet en del af. Flygtningene har derfor et stort behov for hjælp og rådgivning – fx til jobsøgning eller familiesammenføring. Disse aktiviteter har stor værdi og er ofte efterspurgt af flygtningene.

## Børneaktiviteter

Forældre har i høj grad brug for et sted, som kan give deres børn noget meningsfuldt at tage sig til, mens de selv får et pusterum. Selvom et velkomsthushjør ikke er en børneinstitution, kan huset hjælpe forældrene ved at have aktiviteter for børnene.

## Socialisering og afslapning

Flygtningene har travle hverdage og ofte mange bekymringer. De har derfor brug for et sted, hvor de kan slappe af, hygge sig og have det sjovt. En café kan derfor fungere godt som et socialt samlingspunkt, hvor flygtningene kan møde danskere, der kommer andre steder fra. At nogen lytter og vil snakke, giver en positiv oplevelse af at føle sig værdsat og velkommen.

Både for de flygtninge, der kommer i velkomsthuset, og for de frivillige er det desuden vigtigt at have noget at mødes om, hvor der er en ligeværdig relation, og hvor flygtningene kan give tilbage i stedet for altid at være modtagere. Fx ved at lave mad sammen.

## RAMMERNE

Indretningen af et velkomsthushjør har stor betydning for stemningen i huset. Hyggelige møbler, store fællesarealer og køkkenfaciliteter lægger op til samvær og er afgørende for at skabe rammen om det sociale møde. Nogle flygtninge har tilbragt lang tid i asylcenter, og et velkomsthushjør må ikke føles som endnu ét i rækken. I bør derfor undgå, at huset ligner en institution.

For at et velkomsthushjør kan blive rammen om mødet mellem flygtninge, lokale foreninger og andre organisationer på integrationsområdet, er det en fordel, hvis huset har mange og store møderum. Disse rum bør være udstyret med stole, borde, computere og whiteboards, så de kan bruges til oplæg og rådgivning.

Mange aktiviteter og møder kan også foregå uden for huset. Eksempelvis i det lokale forsamlingshus eller i fodboldklubben. Dette er med til at få flygtningene ud i samfundet og skabe relationer til og samarbejde med lokalsamfundet.

Hvis et velkomsthushjør bliver etableret på samme sted som midlertidige boliger for nyankomne flygtninge, er det vigtigt at adskille beboerafdelingen og velkomsthuset. Beboernes hjem skal være private, og der bør ikke foregå aktiviteter i beboerafdelingen.

Et velkomsthushjør skal kunne bruges af både børn og voksne, men for at børnene ikke kommer til at dominere huset, kan I indføre regler for børnenes færden i huset. I Welcome House i København er der gode erfaringer med, at børn ikke må komme i huset efter kl. 19, da det giver et mere roligt rum, hvor der er mere plads til de voksne og deres behov.

*"De ansatte skaber en stabilitet her, der gør, at jeg bare kan komme og gøre det, jeg gerne vil. Det gør det dejligt let at være frivillig. Her kan jeg være medmenneskelig uden, at jeg skal være en administrativ robot."*

Frivillig i Welcome House i København



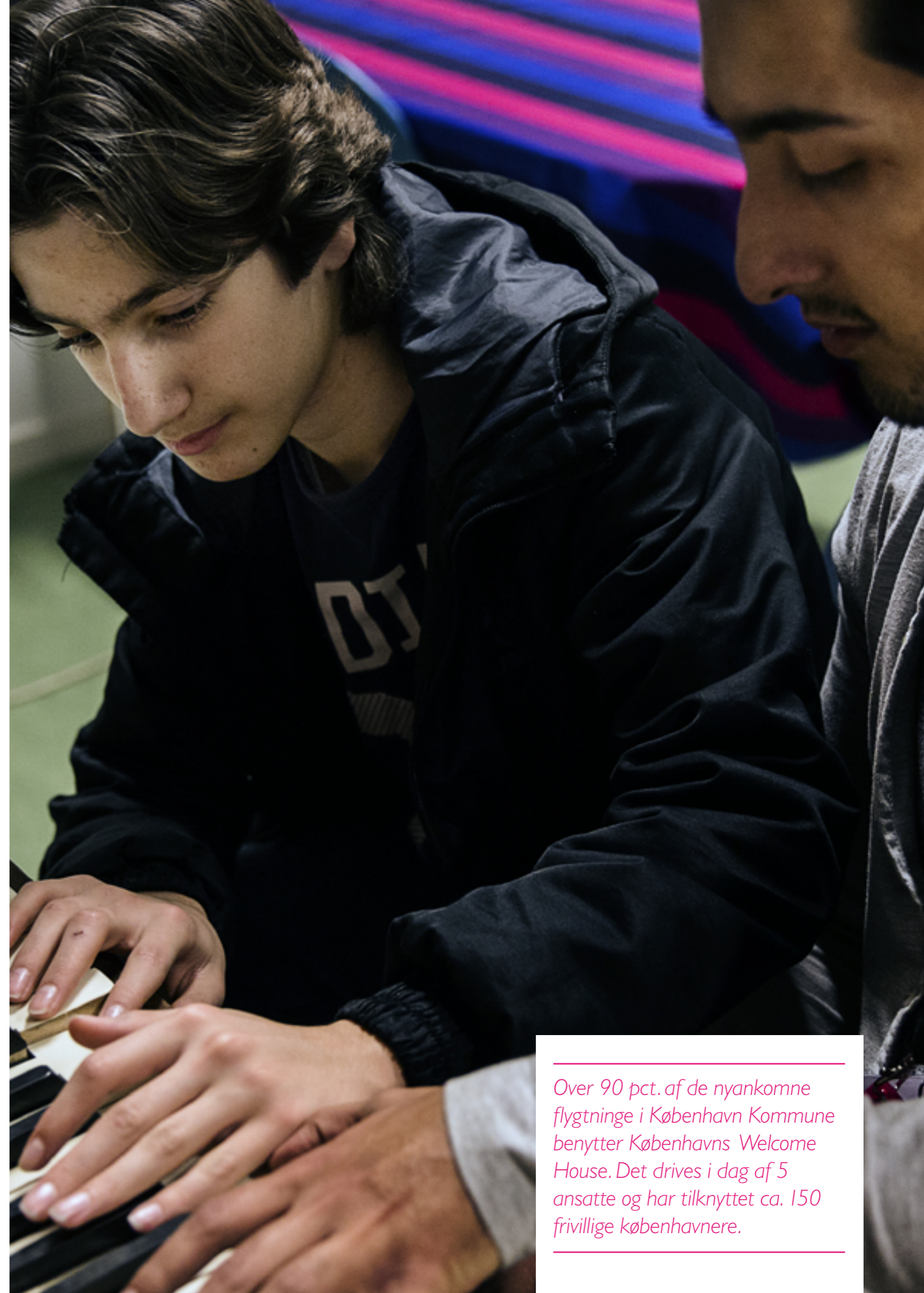
# OPSUMMERING

De forskellige værktøjer og anbefalinger i denne pjece kan bruges som inspiration til arbejdet med at skabe et nyt velkomsthuse. Lokale forhold kan skabe store variationer i forhold til, hvad der giver mening i de forskellige kommuner. Det vigtigste er derfor, at anbefalingerne bruges vejledende og som et redskab til at skabe et trygt hus, hvor flygtningene får en følelse af omsorg og af at blive taget godt imod, og hvor de frivillige og civilsamfundet er motiverede til at deltage og engagere sig i arbejdet med de nyankomne flygtninge.

- Et velkomsthuse skal være en platform for mødet mellem civilsamfundet og nyankomne flygtninge. Samarbejde med organisationer og lokalsamfundet er derfor afgørende.
- Synlighed og branding har stor betydning for rekrutteringen af frivillige.
- Et velkomsthuse skal kunne understøtte et bredt udsnit af flygtninge med mange forskellige ressource-niveauer og behov. Flygtningene har behov for rådgivning, sociale aktiviteter og aktiviteter for børnene.
- Meget af kommunikationen til flygtningene bør oversættes til de forskellige sprog, der tales i huset – også selvom det er vanskeligt og skifter løbende. Og gør gerne brug af ikoner.
- Frivillige lægger en masse tid og energi i et velkomsthuse, fordi det er livsbekræftende, sjovt og givende. Frivilligpleje, anerkendelse og følelsen af at være værdsat er afgørende for stedets succes og de frivilliges motivation for at blive.
- Anerkendelse, sparring og fællesskab er vigtigt for succesfulde samarbejder.

## DET SKAL I HAVE TJEK PÅ, FØR I ÅBNER:

- Har I ansat fast personale?
- Er rollefordelingen klar?
- Har I en base af frivillige?
- Har I fundet ud af, hvilke aktiviteter der skal være? Har I fundet tovholdere til dem?
- Har I lavet samarbejder med lokale foreninger?
- Har I en plan for rekruttering og opfølgning på frivillige?
- Har I en kommunikationsstrategi? Både internt og eksternt?
- Er huset indrettet og klar?
- Har I lavet velkomstmateriale til de frivillige og klædt dem godt på?
- Har I lavet velkomstmateriale til flygtningene? Er det blevet oversat?



Over 90 pct. af de nyankomne flygtninge i København Kommune benytter Københavns Welcome House. Det drives i dag af 5 ansatte og har tilknyttet ca. 150 frivillige københavnere.

---

*"Når danskerne deltager, så  
føler vi, at de føler med os og  
forstår vores situation"*

---

Bruger i Welcome House  
i København

