



RÆLINGEN KOMMUNE

# Strategi for mottak og inkludering av flyktninger

Vedtatt i kommunestyret 11. februar 2015

*Trivselskommunen med nærhet til Østmarka og Øyeren*



## Forord

Rælingen kommune har de siste årene fått mye oppmerksomhet for gode resultater i arbeidet med bosetting av flyktninger, både i fagmiljøet og i media. Resultatene har ført til nominasjon til IMDIs (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet) bosettingspris i 2009, og etterspørsel etter foredrag på seminar og konferanser med ulike tema som ICDP-foreldreveiledning, bosetting og inkludering i arbeidslivet. Flyktninge- og inkluderingstjenesten har siden 2005 hatt et gjennomsnittlig resultat langt over statlig målsetting på 55 % deltakere i introduksjonsprogrammet som går over i jobb eller videregående utdanning etter endt programperiode. For 2013 var tallet 86%, noe som var best i Akershus og 4 best i landet. Gjennomsnittet for Akershus fylke var på 55%.

<http://www.imdi.no/no/Introduksjonsordningen/Introresultater/>

Strategien for kommunens bosettingsarbeid har vært en gradvis oppbygging av gode tjenester som er basert på godt faglig arbeid og er godt forankret i kommunens verdier respekt, ansvarlighet og redelighet.

Formålet med dette strategidokumentet er å synliggjøre det faglige grunnlaget for arbeidet, og beskrive hvilke strategier og tiltak som er benyttet og skal benyttes framover for å sikre fortsatt gode tjenester og resultater. Dokumentet legges fram som et strategidokument, uten tiltaksdel. Det skal legges til grunn for det videre arbeidet med mottak av flyktninger, og skal brukes ved planlegging av utviklingsområder på tjenesteområdet.

*Rælingen, 13.01..2015*

*Eivind Glemmestad*

*Rådmann*



## Innhold

<b>1. Om strategidokumentets hensikt og forhold til kommunens planverk .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Lovgrunnlaget og målsettinger for mottak av flyktninger og integrering .....</b>	<b>5</b>
2.1. Introduksjonsloven .....	5
2.2. Nasjonale mål .....	5
2.3. Samfunnsdelen av kommuneplan 2014-2025 .....	6
<b>3. Dagens situasjon .....</b>	<b>8</b>
3.1. Organisering av arbeidet .....	8
3.2. Flyktninger mottatt i perioden 2005-2013 .....	9
3.3. Finansiering .....	9
<b>4. Faglig grunnlag for tjenesten .....</b>	<b>10</b>
4.1. Helhetstenkning .....	10
4.2. Samarbeid på tvers .....	10
4.3. Fokus på den enkeltes ressurser .....	10
4.4. Utfordringer i arbeidet med mottak av flyktninger .....	10
4.5. Inkludering i lokalsamfunnet .....	11
<b>5. Oppfølging av introduksjonsprogrammet .....</b>	<b>12</b>
5.1. Introduksjonsprogrammets lovfestede innhold .....	12
5.2. Norskopplæring .....	12
5.3. Arbeidsrettet norskopplæring .....	12
<b>6. Strategier og tiltaksarbeid i flyktingetjenesten .....</b>	<b>13</b>
6.1. Tiltak rettet mot bolig .....	13
6.2. Tiltak rettet mot familien/det hele mennesket .....	14
6.3. Tiltak rettet mot arbeid/utdanning i tillegg til introduksjonsordningen .....	16
<b>7. Samarbeid på tvers. Tjenester og tiltaksarbeid i regi av andre enheter/avdelinger .....</b>	<b>17</b>
7.1. Samarbeid om bolig .....	17
7.2. Helse .....	17
7.3. Barnehage .....	17
7.4. Skole .....	17
7.5. Kulturenheten og samarbeid med frivillige organisasjoner .....	18
7.6. Tjenester til eldre .....	18
7.7. NAV .....	18
7.8. Tolketjenesten .....	18
<b>8. Rælingen kommunes resultatmål for det løpende arbeidet med flyktninge- og inkluderingsarbeidet .....</b>	<b>19</b>
<b>9. Videreutvikling av flyktninge- og inkluderingsarbeidet .....</b>	<b>20</b>



## 1. Om strategidokumentets hensikt og forhold til kommunens planverk

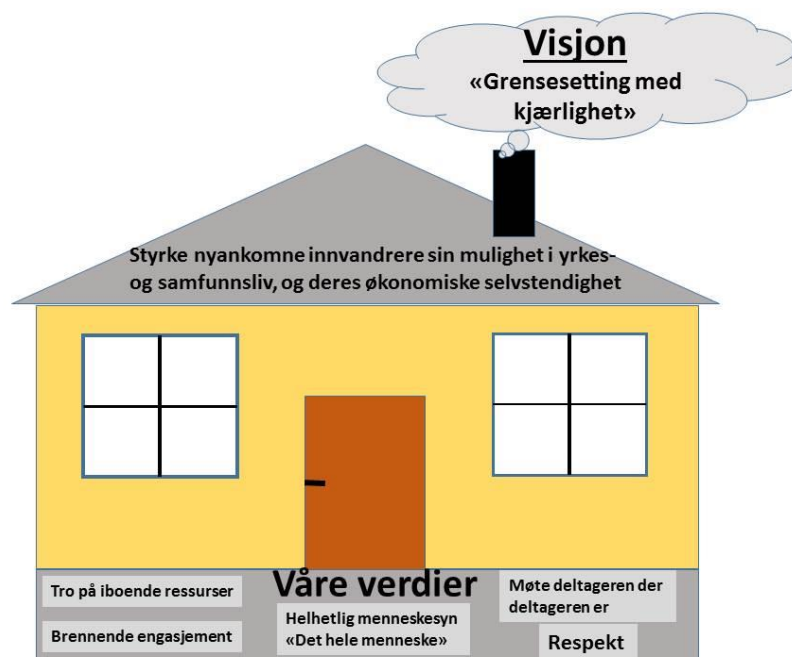
Kommunen har etter loven ansvaret for bosetting, opplæring i norsk og samfunnskunnskap, samt å yte helsehjelp til nyankomne flyktninger. Dette reguleres gjennom lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere.

Innledningsvis beskrives det lovmessige grunnlaget for arbeidet, nasjonale målsettinger og overordnede mål som er vedtatt gjennom kommuneplan. Videre beskrives dagens situasjon, det faglige grunnlaget for tjenesten og strategier for arbeidet som skal videreføres. Til slutt ses det på resultatmål og videre utvikling av flyktningearbeidet.

I Rælingen kommune er det en økende etnisk variasjon. Flyktningarbeidet må sees i sammenheng med inkludering av alle innvandrere og deres etterkommere. Tenkningen bak tiltaksarbeidet og deler av tiltakene er overførbart til arbeid med integrering generelt, særlig i forhold til arbeid med enkeltpersoner, familier og grupper som periodevis har behov for tettere oppfølging.

Offentlige tjenester har tradisjonelt bygd på premisset om at alle kommunens brukere skal få det samme tilbudet og at de har samme behov og prioriteringer. Vi ser i større grad i dag at det er den enkeltes behov som står i sentrum i planlegging av tiltak for eksempel i helse og omsorgstjenester, hvor tiltak skreddersys til brukerens behov. Hvis rutiner og organisering av tjenestetilbudene ikke fanger opp eller tar hensyn til at brukerne er forskjellige når det gjelder religiøs bakgrunn, oppvekstforhold eller norsksferdigheter, kan det føre til at noen får dårligere tilbud og utbytte av tjenestene.

Dokumentet bygger på gjeldende kommuneplan og må sees i sammenheng med planer for kommunen. Plan for kommunens boligsosiale virksomhet er særlig viktig for mottak og inkludering av flyktninger.





## 2. Lovgrunnlaget og målsettinger for mottak av flyktninger og integrering

### 2.1. Introduksjonsloven

Introduksjonsloven regulerer nyankomne innvandreres deltakelse i introduksjonsprogram og opplæring i norsk og samfunnskunnskap. Formålet med loven er styrke deres mulighet for deltakelse i yrkes- og samfunnslivet, og deres økonomiske selvstendighet. Rett og plikt til deltakelse i introduksjonsprogram gjelder for nyankommet utlending mellom 18 og 55 år som har behov for grunnleggende kvalifisering og som av utlendingsmyndigheten har fått opphold etter § 2 i loven og etter avtale med kommunen er bosatt her.

<http://imdi.no/no/Introduksjonsordningen/introduksjonsprogram/hvem-omfattes/>

Kommunen skal sørge for introduksjonsprogram til *nyankomne innvandrere* som er bosatt i kommunen i samarbeid med IMDI (Integrerings- og mangfoldsdirektoratet). Som nyankommet regnes den som har vært bosatt i en kommune i mindre enn to år. Botiden i landet før første bosetting i en kommune, for eksempel i asylmottak, regnes ikke med. I henhold til introduksjonsloven § 2, regnes en person som bosatt når det foreligger en særskilt avtale om dette mellom utlendingsmyndighetene og kommunen. Personer som er familiemedlemmer til de som omfattes av introduksjonsprogram har også rett og plikt til introduksjonsprogram, men bosettes uten slik avtale.

Introduksjonsordningen omfatter personer som i dokumentet vil omtales som *flyktninger*. Det vil si en person som enten har fått asyl eller opphold på humanitært grunnlag eller midlertidig beskyttelse, enten personen har kommet som asylsøker, overføringsflyktning eller gjennom familiegjennomføring. Introduksjonsprogrammet tilrettelegges for personer som har behov for grunnleggende kvalifisering. Introduksjonsprogrammet tar sikte på å gi grunnleggende ferdigheter i norsk, gi grunnleggende innsikt i norsk samfunnsliv og forberede for deltakelse i yrkeslivet. Programmet skal være helårig, på full tid og over to år. Ved særlige tilfeller, for eksempel ved analfabetisme, kan programmet forlenges til å vare i 3 år. Godkjente permisjoner underveis i programmet legges til varigheten.

### 2.2 Nasjonale mål

Nasjonale mål for integrering er at alle som bor i Norge skal delta i samfunnet og ha like muligheter, og at nyankomne flyktninger og andre blir i stand til å bidra og delta i samfunnet. Norge er et flerkulturelt samfunn. Ved inngangen til 2014 var det 633 100 innvandrere og 126 100 norskfødte med innvandrerforeldre i Norge. Stortingsmelding 49 (2003-2004) *Mangfold gjennom inkludering og deltakelse* la grunnlaget for introduksjonsloven og derigjennom lovgrunnlaget for bosettingsarbeidet de siste ti årene. I tillegg til integrering, er mangfold og deltagelse sentrale temaer i meldingen. Målet er å gi alle borgere, uavhengig av bakgrunn, religion eller opprinnelse, like muligheter. Det skal ikke utvikle seg store sosiale økonomiske forskjeller som følger av etniske skillelinjer.

*Inkludering* er et begrep som delvis blir brukt som erstatning for «integrering», delvis som motsats til ekskludering. Den som oppfordrer til inkludering, sier indirekte at noen har et ansvar for å få det til. Noen må åpne opp og invitere inn. Stortingsmeldingen fremholder at ansvaret normalt hviler på majoriteten, eller dem som har makt til å lukke folk ute, eller ta dem inn. Som målsetting er det å være inkludert nær beslektet med målet om deltakelse; i arbeidsliv, nabolag, foreningsliv, politikk etc. Aktiv inkludering kan være supplement til formelt like rettigheter, ut fra erkjennelsen om at like rettigheter ikke alltid gir ønsket resultat. Når man stiller krav og forventninger må man også legge til rette for inkludering. Målet er et inkluderende samfunn uten sosial utstøting, marginalisering og ulikhet i muligheter. Inkludering forutsetter samtidig villighet til å delta.



### 2.3. Samfunnsdelen av kommuneplan 2014-2025

Kommuneplanens samfunnsdel ble vedtatt i desember 2013 og har et tidsperspektiv fram mot år 2025. Kommuneplanen er Rælingens overordnede plan- og styringsdokument for en ønsket lokalsamfunnsutvikling, og for hvordan kommunen skal møte utfordringer i et langsiktig perspektiv. Kommuneplanen har som en ramme at kommunen ikke er en organisasjon som alene kan ta ansvar for innbyggernes velferd og trivsel. Kommunen må ha et godt *samarbeid* med innbyggere, brukere, lag/foreninger og ulike offentlige myndigheter. Innsatsen krever både *langsiktighet og en samordnet innsats*, over tid og på tvers av fagfelt og sektorer.

Vi må framover rette innsats på å utvikle et helsefremmende lokalsamfunn, ivareta en klimavennlig utvikling og ta imot mange nye innbyggere. Vi vil ha gode levekår og utvikle gode nærmiljøer som bidrar til god folkehelse i befolkningen. Innbyggerne skal ha gode muligheter til å ha en sunn livsstil, oppleve et mangfold i aktivitetstilbud samt oppleve et lokalsamfunn og tjenestetilbud som gir trygghet, mestring og tilhørighet – og som *inkluderer alle*.

*Kommunens visjon Trivselskommunen med nærhet til Østmarka og Øyeren* er et verbalt uttrykk for det kommunen vil være i møte med sine innbyggere og omverden, og for den overordnede betydningen av kommunens virksomhet. Visjonen skal være retningsgivende for, og gi drakraft til, de politiske vedtakene og den kommunale virksomheten.

*Trivselskommunen* er summen av gode lokalsamfunn og nærmiljøer som bidrar til god folkehelse i befolkningen, og der langsiktige hensyn blir tatt til mennesker og miljø. Innsatsen tar utgangspunkt i våre lokalsamfunn som attraktive bo- og levesteder - ved utvikling av helsefremmende og bærekraftige nærmiljøer og ved at innbyggerne gis gode muligheter til *aktivitet, tilhørighet, trygghet og mestring*. Befolkningens sammensetning og utvikling har betydning for ulike levekårsforhold og for innbyggernes tjenestebehov.

Enkelte grupper i befolkningen kan ha behov for særlig tilrettelegging eller stimulans for å kunne delta i kultur- og idrettsaktiviteter. *Innvandrere og etniske minoriteter* er underrepresentert som utøvere og publikum i mange deler av kulturlivet. Også når det gjelder deltakelse i frivillige organisasjoner og vaner i forhold til fysisk aktivitet, skiller deler av minoritetsbefolkningen seg fra gjennomsnittet. Selv om innvandrerbefolkningen er underrepresentert i de tradisjonelle norske frivillighetssegmentene, har de like høy grad av *deltakelse i frivillig arbeid*.

Innbyggernes *deltakelse i lokalsamfunnet og følelse av tilhørighet* er viktig. Generell samfunnsdeltakelse og følelse av geografisk tilhørighet hos innbyggerne i Rælingen er lavere enn i mange andre kommuner. Høy mobilitet i befolkningen, mange pendlere, mange unge innflyttere, mange innvandrere og geografisk beliggenhet kan være forklaringsfaktorer. *Det frivillige organisasjonslivet* er en vesentlig arena for samfunnsdeltakelse. Gjennom frivillighet bygger man nettverk, eierskap og tilhørighet. Gode kulturopplevelser i nærmiljøet, både som utøver og publikum, bidrar til en meningsfylt hverdag. Tradisjonsbygging gjennom faste arrangementer gir lokal identitet.

Fremveksten av *det flerkulturelle samfunnet* fører til en tendens mot at det dannes adskilte og internt homogene menings- og kulturfellesskap. Dette vil kunne virke hemmende i forhold til læring av språk, etablering av nettverk og skaper avstand mellom de ulike innbyggergruppene. Gode møteplasser som fremmer *naturlig integrering* og gir rom for uformelle møter er viktig. En vellykket integrering av flyktninger og innvandrere skaper mangfoldige og flerkulturelle lokalsamfunn. Lykkes man med dette vil innbyggere med en annen kulturell og/eller etnisk bakgrunn oppleve tilhørighet, deltakelse og trygghet - noe som påvirker livskvaliteten. En tettere integrering vil skape større nærhet mellom ulike innbyggergrupper, og bidra til mindre skepsis.



Noen **styringsmål** med betydning for flyktning- og inkluderingsarbeidet:

- **Livsstil som gir god livskvalitet og styrker fysisk og psykisk helse.**
- **Oppvekstmiljø og levekår som gir mestring og trygghet.**
- **Innbyggere som deltar i samfunnsliv og har tilhørighetsfølelse.**
- **Mangfold i tilbud som gir muligheter for livsutfoldelse, opplevelse og aktivitet.**

Noen **strategier** med betydning for flyktning- og inkluderingsarbeidet:

- Utvikle rekreasjonsområder og tilrettelegge hverdagslandskapet for fysisk aktivitet.
- Tilrettelegge aktiviteter og informasjon slik at de inkluderer alle grupper i samfunnet.
- Styrke kunnskapen om effektive virkemidler som kan utjevne sosiale ulikheter.
- Styrke innbyggernes tilhørighetsfølelse gjennom samlende arrangementer.
- Videreutvikle samarbeidet med frivillige foreninger for å skape gode møteplasser og arenaer for aktivitet.
- Skape møteplasser som fremmer naturlig integrering og synliggjør innbyggere med annen kulturell bakgrunn som en ressurs i nærmiljøet.
- Sikre bo- og nærmiljøer med høy fysisk og sosial kvalitet ved foretting.
- Øke tilgjengeligheten til marka og Øyeren gjennom god adkomst, sammenhengende turveier og utfartsparkeringer.
- Utvikle Fjerdingby tettsted med et levende sentrum med serverings- og opplevelsestilbud, slik at sentrumsområdet blir en attraktiv møteplass for alle.
- Utvikle Marikollen idretts- og kulturpark med flere aktivitetsmuligheter og i samspill med sentrumsutviklingen.
- Utvikle flere møteplasser og kulturtilbud, slik at det finnes tilbud for alle aldersgrupper.
- Motvirke frafall fra fritidsaktiviteter hos ungdom.
- Sikre et mangfold i kulturtilbudet gjennom å være tilrettelegger og samarbeids-partner for foreninger og andre som vil skape aktivitet og opplevelsesmuligheter.
- Tilrettelegge for uorganisert aktivitet og lavterskeltilbud.



### 3. Dagens situasjon



#### 3.1. Organisering av arbeidet

Arbeidet med mottak av flyktninger er organisert i egen avdeling. Flyktninge- og inkluderingsstjenesten har fra 2008 vært en av seks avdelinger i enhet familie og helse. Avdelingen er lokalisert i egne lokaler i Sætervegen 3 på Løvenstad. Sætervegen 3 ligger sentralt plassert i kommunen og er tilgjengelig med buss fra hele kommunen.

Hovedoppgaven til flyktning- og inkluderingsstjenesten er å ivareta flyktninger som, etter politisk vedtak, blir bosatt i Rælingen kommune etter avtale med IMDi, og familiegjenforente til disse.. Dette vil si tett oppfølging av den enkeltes introduksjonsprogram, gi råd og veiledning i hverdagslivet til de nyankomne, gjennomføre forebyggende tiltak og tett tverrfaglig samarbeid med andre avdelinger og frivillige organisasjoner. De ansatte jobber også med økonomisk sosialhjelp og gir råd og veiledning i forbindelse med dette. Helseproblemer følges opp i tett samarbeid med flyktningehelsesøster, og barna til de bosatte flyktningene følges i både skole og barnehage. Dette krever bred kompetanse og erfaring fra flere fagfelt. Kompetansen hos de ansatte er derfor variert med et høyt utdanningsnivå og erfaring innenfor sosialt arbeid, flerkulturell kompetanse, psykologi, helse, psykisk helse, sosialantropologi, arbeidstiltak.

Høy og fortsatt økende innvandrerbefolkning er et demografisk trekk i vår befolkningsutvikling. Andel innvandrere i Rælingen ligger over gjennomsnittet for kommunene i Akershus, og vi er også i landssammenheng en kommune med meget høy andel innvandrere. Totalt er det nå nær 3 500 av våre innbyggere som har innvandrerbakgrunn. Om lag 1/3 kommer fra Europa<sup>1</sup> og 2/3 kommer fra resten av verden<sup>2</sup>. Rælingen har en relativt sett høy andel fra landgruppe 2. De største grupper etter landbakgrunn i 2014 i Rælingen er Polen, Vietnam, Iran og Pakistan (i nevnte rekkefølge). Innvandrerbefolkningen utgjør nå ca 21 % av innbyggerne i Rælingen. Andelen innbyggere i aldersgruppa 20-44 år er høyere blant innvandrere enn i befolkningen generelt. Hovedårsaken ligger i at de fleste innvandrere p.t. kommer hit for å arbeide.

Innvandrere som ikke er nyankomne blir ikke registrert hos Flyktninge- og inkluderingsstjenesten og tjenesten har ikke oppfølgingsansvar for disse. Flyktingetjenesten har en rådgivende rolle til andre avdelinger i spørsmål angående flyktninger og innvandrere, og kan bistå faglig i alle typer spørsmål om tiltak for personer med flerkulturell bakgrunn. Dette betyr at tjenesten også er kommunens kompetansesenter rundt integrerings- og inkluderingsarbeid og bistår også med kompetanseheving innenfor flerkulturell kommunikasjon. Utfra kommunens befolkningssammensetning vurderes dette som en viktig kompetanse å spre ut i organisasjonen.

<sup>1</sup> Landgruppe 1: EU/EØS, USA, Canada, Australia og New Zealand.

<sup>2</sup> Landgruppe 2: Asia, Afrika, Latin-Amerika, Oseania unntatt Australia og New Zealand, Europa utenom EU/EØS.





### 3.2. Flyktninger mottatt i perioden 2005-2013

Bosetting av flyktninger er frivillig for den enkelte kommune. Kommunens mottak av flyktninger behandles av kommunestyret for treårsperioder utfra vurdering av kapasitet i kommunen og behov for bosetning av flyktninger.

Antall flyktninger bosatt i Rælingen kommune:

År	Personer
2005	13
2006	7
2007	10
2008	16
2009	23
2010	21
2011	33
2012	20
2013	14

Tallene er inkludert bosetning av enslige mindreårige og familiegjenforening.

### 3.3. Finansiering

Flyktninge- og inkluderingsarbeidet er finansiert gjennom statlige integreringstilskudd. For å kunne møte uforutsette fremtidige behov for integreringstiltak er udisponerte statlige midler som kommunen er tildelt for gjennomføring av integreringsarbeidet avsatt på fond. Dersom fondet bygges opp over år bør det utarbeides en disposisjonplan for fondet. Disposisjonsplanen kan knyttes opp mot særlige utfordringer i integreringsarbeidet.

Stortinget har fastsatt følgende satser for integreringstilskudd i 2014:

Bosettingsår	Satser for 2014
År-1 (2014)	kr. 177 000
År-2 (2013)	kr. 200 000
År-3 (2012)	kr. 142 000
År-4 (2011)	kr. 80 000
År-5 (2010)	kr. 70 000

Integreringstilskuddet gis for fem år, og satsene fastsettes i statsbudsjettet. Det finnes også tilskudd som kan gis i særlige tilfeller.



### 4. Faglig grunnlag for tjenesten

Flyktninger er mennesker som har flyktet på grunn av politiske, etniske eller religiøse omstendigheter i sitt hjemland. Flyktninger er med andre ord vanlige mennesker med uvanlige erfaringer. Mennesker har ulike strategier å håndtere belastninger og tap på. Tapsopplevelser kan være at familiemedlemmer eller venner har blitt drept, eller at man har kommet bort fra hverandre under flukt. Det kan også innebære at man har mistet barn eller andre nære på grunn av for eksempel sykdom. Det innebærer tap av hjem og naboer i den forstand at man ikke kan vende tilbake til hjemmet sitt. Kvinner kan savne kvinnefellesskapet de hadde i hjemlandet. Barna kan oppleve at de behersker norsk bedre enn sine foreldre, og kan ende opp med å få ansvar for en del voksenoppgaver som for eksempel å fungere som tolk. Rolleendringer kan endre maktforholdet innad i familien, noe som kan føre til at mannen kjenner avmakt i forhold til kvinner og barn fordi han ikke lenger har en naturlig autoritet i kraft av å være mann. Foreldre kan også kjenne at de ikke har samme autoritet i forhold til barna som i hjemlandet. God og riktig oppfølging i alle faser av bosettings-, integrerings og inkluderingsarbeidet med tilstrekkelige og kompetente personalressurser er viktig for å legge til rette for en god hverdag i et nytt miljø og samfunn.

#### 4.1. Helhetstenkning

Flyktninge- og inkluderingstjenesten jobber helhetlig i sitt bosetningsarbeid. Det er en like naturlig oppgave å være involvert i barn og ungdom, som voksne. Tjenesten har et bevisst forhold til å ta imot både innbyggere med flerkulturell bakgrunn, etniske nordmenn og alle samarbeidspartnere på en slik måte at alle føler seg velkommen. Dette skaper en møteplass der det er lav terskel for kontakt mellom flyktninger, kommuneadministrasjon og politikere. Relasjonsbygging er grunnleggende for en god tjeneste.

#### 4.2. Samarbeid på tvers

Flyktninge- og inkluderingstjenesten er avhengig av og har et godt samarbeid med svært mange kommunale enheter og avdelinger. Flyktninger har samme plikter, behov og krav på tjenester som kommunens øvrige innbyggere. Det er derfor viktig at fagpersoner på tvers i kommunen har et flerkulturelt perspektiv, og kunnskap om hvordan det er hensiktsmessig å kommunisere for å være sikker på at man forstår og blir forstått.

#### 4.3. Fokus på den enkeltes ressurser

Tjenesten har fokus på å bruke den enkeltes ressurser, gjennom å tilpasse norskopplæring, arbeidspraksis og ulik kursing i arbeidslivets koder utfra den enkeltes forutsetninger og behov. En voksen person med lav utdanning kan ha store utfordringer med å lære seg godt norsk, men de aller fleste kan, og ønsker, å bidra til samfunnet. Fokus på ressurser og behov hos de som bosettes sikrer en fleksibilitet i tilbudet, slik at tilbudet kan endres i takt med endringer i behov.

#### 4.4. Utfordringer i arbeidet med mottak av flyktninger

Kommunen har sammensatte og kompliserte utfordringer i arbeidet med å motta og å ivareta nyankomne flyktninger og gi dem en trygg tilværelse. Det kan være juridiske, helsefaglige og etiske utfordringer. Hvorvidt man lykkes med dette arbeidet er knyttet til gjennomføringen av introduksjonsprogrammet og flyktingens egen motivasjon for et vellykket resultat. Store kulturforskjeller mellom flyktninger og nordmenn kan bidra til utfordringer, men introduksjonsprogrammet er et godt hjelpemiddel for å oppnå økt tilpasning og integrering. Det viktigste er at de blir raskest mulig selvhjulpne, både økonomisk og i forhold til å delta i samfunnet ellers på lik linje med øvrige innbyggere. Det svært pressede boligmarkedet i kommunen gjør at man har store problemer med å finne egnede boliger ved bosetting av nye flyktninger eller familiegjenforeninger.



### 4.5. Inkludering i lokalsamfunnet

Det er et mål for kommunen at alle innbyggere skal føle tilhørighet og delta i samfunnet. Når vi mennesker føler oss inkludert så får vi et eierforhold til samfunnet og da ønsker vi å bidra til fellesskapet. Å ha en jobb eller være i utdanning er viktig både for integrering i samfunnet og den enkeltes helse. Norge har i dag en arbeidsledighet som er lavere enn mange land, men det er fremdeles høyere ledighet for ikke-vestlige arbeidstakere.

Det er tre faktorer som er viktig for å lykkes i arbeidsmarkedet for flyktninger:

- Språk
- Arbeidskvalifisering
- Sosial kompetanse. Sosial kompetanse betyr at man tilegner seg erfaringer som gjør at en behersker kodene i samfunnet.

Rælingen kommune har noe høyere sysselsetting i befolkningen totalt enn landsgjennomsnittet, og har mindre forskjell mellom sysselsetting i innvandrerbefolkningen og øvrig befolkning enn landsgjennomsnittet. <http://imdi.no/no/Nyheter/2014/Sjekk-innvandringstallene-for-din-kommune/>



## 5. Oppfølging av introduksjonsprogrammet

### 5.1. Introduksjonsprogrammets lovfestede innhold

Etter introduksjonslovens § 4 skal introduksjonsprogrammet inneholde norskopplæring, samfunnskunnskap og tiltak som forbereder til videre opplæring eller tilknytning til yrkeslivet. Hovedformålet med introduksjonsloven er å legge til rette for at deltakerne kommer seg raskt i arbeid eller utdanning.

Deltakere i introduksjonsprogrammet får tildelt en programkoordinator (PK), som skal være et bindeledd mellom deltaker, voksenopplæringen, NAV og eventuelle andre instanser som er del av vedkommende sitt introduksjonsprogram. Pken er også ansvarlig for å lage en individuell, tilpasset plan i samarbeid med deltakeren. Det vil fremkomme i planen om målet er arbeid eller videre utdanning.

Deltakerne i programmet får utbetalt introduksjonsstønad for deltakelsen. Videre er stønadssystemet i henhold til loven tilrettelagt for å ligne det alminnelige lønssystemet. Det betyr blant annet at stønaden ikke skal reduseres i de tilfeller der deltakeren har annen lønnsinntekt utenfor programtid. Stønaden er på årsbasis tilsvarende to ganger folketrygdens grunnbeløp og deltakerne under 25 år mottar 2/3 stønad. Ved ugyldig fravær fra programmet trekkes deltakeren i stønaden.

### 5.2. Norskopplæring

Undervisningen for deltakere i introduksjonsprogram er lagt opp med 4 timer norskundervisning og 2 timer introundervisning hver dag. For alle deltakerne i introduksjonsprogrammet inngår 50 timer samfunnsfag på et språk deltakerne forstår. Fokuset i denne undervisningen er pr i dag samfunnsfag, arbeidsnorsk og trafikkopplæring.

For mange deltakere i introduksjonsprogrammet er språkpraksis viktig. Det er spesielt viktig når mål om jobb etter endt program skal oppnås. Språkpraksis er hovedsakelig språktrening ved at man jobber på et arbeidssted, for eksempel i en butikk eller på et sykehjem. For å få jobb i Norge er det viktig med erfaring, og språkpraksisen er da et godt steg på veien. Språkpraksis vil i de fleste tilfeller bli kombinert med vanlig norskundervisning, slik at man i perioder er 2 dager i språkpraksis og 3 dager på skolen pr uke. Kostnadene dekkes av fylkesmannen i Oslo og Akershus gjennom en refusjonsordning.

### 5.3. Arbeidsrettet norskopplæring

Tidligere var mange av flyktningene som kom høyt utdannede fra hjemlandet. Majoriteten av flyktningene som har kommet til Rælingen de siste årene har lite eller ingen utdanning fra hjemlandet. Dette gir andre utfordringer i norskopplæringen, og undervisningen må tilpasses for å gi mest mulig praktisk mestring av språket, og mulighet for å fungere i arbeid.

Fokus på elevenes kompetanse fra eget hjemland er vesentlig, i tillegg til fokus på kodene i norsk arbeidsliv, som viktigheten av tidsbegrepet i Norge, viktigheten av å være presis og fleksibel, hvordan ta initiativ på arbeidsplassen og hvordan omgås kollegaer.

Flyktninge- og inkluderingstjenestens erfaringer tilsier at disse kodene har større betydning for å være i arbeid enn norskkunnskapen alene. Man kan kompensere for manglende norskkunnskaper med å mestre uskrevne koder i arbeidslivet og å jobbe hardt. Realistiske krav med fokus på mestring gir bedre resultater.



## 6. Strategier og tiltaksarbeid i flyktingetjenesten

I et folkehelseperspektiv er sikker bolig, arbeidstilknytning og stabilitet i familieforhold viktig for å sikre god fysisk og psykisk helse. Dette krever en innsats fra den enkelte og det er vårt ansvar å stille hensiktsmessige krav. For å få til dette må ansatte kjenne hver enkelt flyktning godt, og bry seg om dennes situasjon og mål. Det er utviklet ulike tiltak og arbeidsformer som man ser på som viktig for å sikre dette på kort og lang sikt. Tiltak vil i denne sammenhengen si tjenester og tilbud som gis av flyktingetjenesten. Noen tiltak er obligatoriske for alle, andre kan velges ut til den enkeltes individuelle plan. Alle individuelle planer inneholder elementer av tiltak rettet mot bolig og boevne, tiltak rettet mot det hele mennesket og tiltak rettet mot arbeid og/eller utdanning.

### Felles strategier:

- **Det gis tilrettelagte tjenester som sikrer at nybosatte flyktninger blir i stand til å nyttiggjøre seg kommunens allmenne tilbud.**
- **Helhetlig tenkning og fokus på ressurser vektlegges**
- **Tjenesten bygger på individuelle opplegg og tett oppfølging fra kompetente medarbeidere**
- **Tiltakenes effekt evalueres, slik at tiltak som virker videreføres, og tiltak endres/etableres ved endrende behov**
- **Sikre et variert tilbud i grupper og individuelt for å kunne tilpasse den enkeltes individuelle plan til den enkeltes behov og familiesituasjon.**
- **Samarbeide med alle aktuelle enheter og avdelinger i kommunen som yter tjenester som er relevante for bosetting av flyktninger på generelt nivå og i forhold til den enkeltes behov.**

### 6.1. Tiltak rettet mot bolig

#### Bolig som motivasjon

Flyktinge- og inkluderingstjenesten jobber bevisst for å motivere deltakerne til at de må være målrettet i forhold til arbeid og bli økonomisk selvhjulpne, slik at de får mulighet til å søke om lån/startlån. Ved å kjøpe egen bolig får flyktninger eierskap i forhold til sitt nærmiljø og er motivert til å vedlikeholde sin egen bolig. Mange av flyktingfamiliene har vært mange år på flukt. Det er derfor spesielt viktig at barna får et trygt og stabilt boforhold.

#### Hjemmebesøk

Flyktinge- og inkluderingstjenesten gjennomfører hjemmebesøk hos flyktingene og tar gjerne en ekstra oppfølging hvis det kommer inn melding fra eiendomsenheten eller borettslagene om behov. Det gjennomføres samarbeidsmøter med borettslagene ved behov.

#### Boligkurs

Boligkurs gir informasjon om plikter og rettigheter som leietaker. Det fokuseres på temaer som støy, trappevask, parkering, dugnader, varme og luftning samt viktigheten av å ta vare på egen bolig. Informasjonen gis på ulike måter, ved hjelp av Husbankens video om å bo i Norge, eller representanter fra eiendomsenheten eller borettslag kan være tilstede. Det kan også arrangeres kurs om vedlikehold av boliger.

#### Strategier for tiltaksarbeidet rettet mot bolig

- **Det gis opplæring i nødvendige ferdigheter for å bo i Norge**
- **Mål om egen bolig brukes som motivasjon**



### 6.2. Tiltak rettet mot familien/det hele mennesket

Foreldrerollen er vesentlig for alle som har barn, og barn kan trenge støtte i en overgangsperiode for å tilpasse seg til barnehage eller skole. Migrasjonsprosessen kan også være en belastning på parforhold. De ulike familiemedlemmene kan være på ulikt sted i sin prosess, og ha ulike strategier for tilpasning. Familiegjennforening og å gjenopprette tilknytning mellom foreldre og barn kan være utfordrende og kreve hjelp.

#### **International Child Development Program**

ICDP er et program for foreldreveiledning. Gjennom programmet kan foreldre møtes i grupper for å utveksle erfaringer og reflektere over egen omsorgspraksis. Målsettingen er at den enkelte mor eller far skal finne trygghet og bekreftelse på at de er gode foreldre ved å bli bevisste på hva de gjør som er bra for barna. Det gis ingen oppskrift, men hjelp til å finne sine egne løsninger. Programmet bidrar til å gjøre foreldre oppmerksomme på egne kulturelle verdier og måter å gi omsorg til barna, samtidig som en fokuserer på å skulle utføre disse verdiene her i Norge. Foreldrene har et viktig ansvar for at barna deres kan delta i skole og fritidsaktiviteter og dette foreldreveiledningsprogrammet kan bidra til foreldrenes forståelse for både å lære språk og støtte barna i egne selvstendige valg.

Totalt består kurset av 12 møter á 2 timer. Det gis øvelser foreldrene skal gjøre hjemme med sine barn mellom hvert møte. Det stilles strenge krav til oppmøte, da det er en tydelig rød tråd i tematikken og undervisningen på kurset. Gruppene er primært på foreldrenes morsmål, med en veileder fra samme språkgruppe og en norsk veileder. ICDP er en del av introduksjonsprogrammet for alle foreldre som har barn i alderen 0-18 år.

#### **Kvinnegruppa**

Det arrangeres kvinnegruppe ukentlig i flyktninge- og inkluderingstjenesten sine lokaler. Det er en åpen gruppe der alle damer er velkomne, uavhengig av øvrig tilknytning til flyktninge- og inkluderingstjenesten. Målgruppen er kvinner som av diverse årsaker ikke er i arbeid eller på skole, eventuelt har fødselspermisjon fra introduksjonsprogrammet.

Primært består kvinnegruppen av mat, sosialt samvær og nettverksbygging. Frivillige fra Lions og Røde kors bidrar inn i gruppa, i tillegg til besøk fra samarbeidspartnere og politikere som bidrar med informasjon om ulike tema.

#### **Mannsgruppe**

Mannsgruppe arrangeres utfra aktuelt behov, og er et tilbud for menn i introduksjonsprogrammet, med jobbsøking som sentralt tema. Det har blitt tatt opp temaer som etter deltakernes egne ønsker, for eksempel arbeidsliv i Norge, dilemmaer som fedre og ektefeller i nytt land og politikk i Norge og i verden. Mennene har spist sammen og hensikten med gruppen har vært å bygge relasjoner mennene i mellom, skape nettverk og være et diskusjonsforum.

#### **Foreldrekurs**

Det blir arrangert foreldrekurs for deltakere i introduksjonsprogrammet, med oppfølging av barn i skole og barnehage som fokus. Gruppen ser filmen «Et lite skritt på veien» fra Fredrikstad kommune og diskuterer. Gruppen deles i språkgrupper og tolk benyttes.

#### **Samlivskurs**

Det arrangeres samlivskurs for foreldre i samarbeid med Rælingen menighet og sanitetsforeningen etter behov.

#### **Familieplanlegging**

Det arrangeres kurs i familieplanlegging for gravide og mødre med små barn.



### Ungdomsgrupper

Det blir arrangert ulike grupper, utfra behovene hos de barna/ungdommene som flyktninge- og inkluderingstjenesten jobber med til en hver tid. Tema kan være lekser og/eller fritidsaktiviteter.

### IMIID

Flyktninge- og inkluderingstjenesten har samarbeid med Idrettsrådet og enhet for kultur om IMIID (Inkludering og Mangfold i Idrett for barn og ungdom med flerkulturell bakgrunn). Gjennom IMIID kan barn og ungdom få støtte til deltakelse i organisert idrett hos de idrettslagene som er med. Det har også vært arrangert turer, svømmekurs og andre aktiviteter.

### Informasjonsmateriell

Informasjonshefte om introduksjonsprogrammet, økonomi, bolig, foreldre og barn og helse, med informasjon om viktige adresser og telefonnummer. Helsestasjon og barnehagene har også utarbeidet informasjonsbrosjyrer som er oversatt til flere språk. IMDI har også flere hefter med aktuell informasjon.

### Kurs i depresjonsmestring

KID-kurs (kurs i depresjonsmestring) arrangeres av sertifiserte kursledere i flyktninge- og inkluderingstjenesten alene eller i samarbeid med psykiatritjenesten utfra omfanget av behov. Tema er blant annet hva er depresjon, kognitiv forståelse av depresjon, betydningen av fortolkning og årsakene til feiltolkning.

### Flyktningehelsesøster

Flyktningehelsesøster kartlegger den enkelte nyankomnes behov for videre oppfølging og hjelper med å ordne fastlege. En del av deltakerne følges videre opp i forbindelse med både fysisk- og psykisk helse. Flyktningehelsesøster følger blant annet en del deltakere til både timer hos fastlege og til videre utredning. Mange av deltakerne har minner og erfaringer som de sliter med og trenger å bearbeide, og enkelte trenger psykologhjelp. Flyktningehelsesøster blir ofte et bindeledd mellom fastlege, psykolog og deltaker.

### Helsekurs

Kurs som tar for seg tema som kulturforskjeller/-forståelse, migrasjonsfaser, stressmestring, psykisk og fysisk helse, søvn og kosthold. Kurset avholdes tidlig i introduksjonsfasen.



*Ressursgruppe som har bistått med veiledning og undervisning om kvinnehelse*

### Kvinnehelsekurs

Kvinnehelsekurs har fokus på selvfølelse i tillegg til tema som kjønnslemlestelse, kvinnehelse og prevensjon.

### Strategier for tiltaksarbeidet rettet mot omsorg for det hele mennesket:

- Det fokuseres på tiltak som fremmer den enkeltes ressurser og kunnskaper som kan aktiveres til bruk i reetablering i Norge
- Lokalsamfunnet involveres



### 6.3. Tiltak rettet mot arbeid/utdanning i tillegg til introduksjonsordningen

#### **Leksehjelp**

Deltakere i introduksjonsprogrammet har ukentlig tilbud om leksehjelp med frivillige fra Lions. Leksehjelpen er tilrettelagt for personer som er analfabeter eller har lavt norsknivå, men også andre av deltakerne deltar der det er hensiktsmessig. Mattekurs arrangeres også etter behov.

#### **Engelskkurs**

Det arrangeres også engelskkurs etter behov. Det er da innleid en ekstern engelsklærer som underviser de som har behov for ekstra støtte og hjelp. Dette er for deltakere i introduksjonsprogram som primært har videregående skole som hovedmål i sin individuelle plan. For enkelte er dette en obligatorisk del av programmet og ugyldig fravær vil føre til trekk i stønad.

#### **Jobbkurs**

Jobbkurs er for deltakere som er i siste fase av introduksjonsprogrammet og som har jobb som hovedmål i sin individuelle plan. Det blir tatt opp temaer som skriving av søknader og CV, intervjusituasjoner og koder i norsk arbeidsliv. Det er fokus på gjensidig støtte og erfaringsutveksling.

#### **Oppfølging av praksisplasser**

PKen følger opp både den som er i praksis og arbeidsplassen, for å gi råd og forebygge misforståelser.

#### **Strategier for tiltaksarbeidet rettet mot arbeid/utdanning**

- **Følge opp tiltak med sikte på arbeid og/eller utdanning for å støtte den enkelte til å utnytte egne ressurser best mulig.**
- **Det gis opplæring i det norske samfunnets skrevne og uskrevne regler, denne opplæringen er obligatorisk del av introduksjonsprogrammet**
- **Arbeidsgivere som tar i mot deltakere på praksisplass følges opp**





## 7. Samarbeid på tvers. Tjenester og tiltaksarbeid i regi av andre enheter/avdelinger

### 7.1. Samarbeid om bolig

Kommunen har i 2014 vedtatt Plan for kommunens boligsosiale virksomhet 2013-2016. Bolig er en viktig del av bosetningsarbeidet, og tilgang på egnede boliger er en av de største begrensningene i kommunens evne til å bosette flyktninger. Tett samarbeid med eiendomsenheten og andre kommunale tjenester innenfor det boligsosiale området er viktig for å oppnå målsetningene for flyktningearbeidet og det boligsosiale arbeidet.

### 7.2. Helse

Bosatte flyktninger har krav på helsehjelp på lik linje med øvrige innbyggere i kommunen, men kan ha fysiske og psykiske vansker som følge av flyktningeerfaringer.

I 2014 arrangeres «Hjelp som nytter» i regi av Regionsenter for vold og traumatisk stress. Ca 60 fagpersoner som i sin arbeidshverdag kommer i kontakt med barn eller voksne med flyktningeerfaring gis et felles kompetanseløft innenfor migrasjon og tverrfaglig traumesensitiv oppfølging i kommunen. Det er satt ned en gruppe bestående av fagpersoner fra flyktninge- og inkluderingstjenesten, forebyggende helsetjeneste og barneverntjenesten som i tillegg til å være en ressursgruppe som deltar i nettverk i regi av RVTS, skal planlegge og bistå videre implementering av kunnskapen på tvers i organisasjonen.

### 7.3. Barnehage

Gjennom barnehagen lærer barn raskt normer og uskrevne koder i den norske kulturen og får en svært viktig start i språkopplæringen. Barnehagen er viktig i nettverksbyggingen for både barn og voksne, da det gir mulighet for å bli kjent med norske foreldre. Foreldre med små barn er avhengige av barnehageplass for å kunne delta i introduksjonsprogrammet og kommunen har plikt til å legge forholdene til rette slik at foreldrene har mulighet til å oppfylle sin plikt til å delta i programmet.

Barnehagene og flyktninge- og inkluderingstjenesten har et godt samarbeid og det er god dekning og kort ventetid på barnehageplass. Flyktninge- og inkluderingstjenesten tilbyr barnehagene temasamling/seminar om flerkulturell kommunikasjon og ICDP- veiledning til ansatte.

### 7.4. Skole

Barn i skolepliktig alder som flytter til kommunen blir meldt inn i skolen så snart flyktninge- og inkluderingstjenesten mottar melding om nyankomne flyktningfamilier med barn. Flyktninge- og inkluderingstjenesten har et særskilt ansvar for barn som kommer som del av familier som bosettes gjennom IMDI og som kommer på familiegjenforening til foreldre som er bosatt gjennom IMDI. Det tas ansvar for å etablere den første kontakten med skolen, og å bidra til en god start. Skolen kan etter dette ta kontakt ved behov i saker det er behov for videre samarbeid rundt. Tjenesten kan også bidra med veiledning /ICDP til ansatte, og underviser i flerkulturell kommunikasjon på fagforum i Rælingskolen.

Når det gjelder barn som har lese- og skrivevansker utover normal fase (ny i landet) bruker skolene vanlige henvisningsrutiner til PPT. Det finnes metoder for å vurdere barnas morsmålsferdigheter, som er et viktig grunnlag for videre norskopplæring.<sup>3</sup> Skolene kan invitere flyktninge- og inkluderingstjenesten og PPT på fellesmøte ved vanskelige saker.

---

<sup>3</sup> Sunil Loona. Cand. Psychol. Høgskolen i Oslo og Akershus



### 7.5. Kulturenheten og samarbeid med frivillige organisasjoner

Fritidsaktiviteter er avgjørende for å bygge nettverk og det blir viktig å delta på lik linje med andre nordmenn. Tilbud om fritidsklubber, ulike idrettslag, svømmehall og bibliotek må bli kjent for flyktningene.

Det er viktig å legge til rette for økt deltagelse i eksisterende organisasjoner og foreninger. Organisasjonene er nettverksbyggere, kontaktskapere og formidler holdninger. Mange av de frivillige organisasjonene bidrar både på sine arenaer og i etablerte gruppetiltak i kommunen med dialog og samhandling. Både flyktninge- og inkluderingstjenesten og kulturenheten skal være pådrivere for å ivareta kultur og fritidstiltak. Det arbeides aktivt med å videreutvikle samarbeidet med frivillige organisasjoner som en viktig del av integreringsarbeidet.

### 7.6. Tjenester til eldre

Det er viktig at tjenester til eldre i kommunen legges til rette for alle, uansett opprinnelsesland, og at det tas hensyn til eventuelle kulturelle variasjoner. Praksis i dag er at det er barna som i stor grad tar vare på sine eldre foreldre. Om få år blir sannsynlig behovet for det offentlige hjelpeapparatet større, da denne tradisjonen endres i takt med integrering i det norske samfunnet. I dag er det også tradisjon for at eldre, når de når pensjonistalder reiser til hjemlandet. Dette antas å bli mindre utbredt i fremtiden.

### 7.7. NAV

Samarbeidet og ansvarsfordelingen mellom tjenestene er regulert i introduksjonsloven. Flyktninge- og inkluderingstjenesten og Nav Rælingen har en skriftlig samarbeidsavtale med detaljert ansvarsfordeling.

### 7.8. Tolketjenesten

Rælingen kommune har et interkommunalt samarbeid med Lørenskog og Skedsmo kommune om tolketjeneste til kommunen. Det er den offentlige part i en samtale med en minoritetspråklig som har ansvar for å bestille tolk. Flyktninge- og inkluderingstjenesten dekker alle muntlige tolkeoppdrag for kommunale tjenester. Skriftlig oversettelse dekkes av hver enkelt avdeling. Ved eventuelle nødssituasjoner der det må bestilles tolker fra andre tolketjenester, må den berørte avdelingen dekke utgiften.



## 8. Rælingen kommunes resultatmål for det løpende arbeidet med flyktninge- og inkluderingsarbeidet

Kort- og langsiktige målepunkter for det arbeidet som blir gjort i skal gjøre det mulig å vurdere utviklingen og behov for tilpasninger underveis i oppfølgingsperioden for å nå målet om å få brukt sine ressurser, bli selvstendige og oppleve å være inkludert for den enkelte.

Kortsiktige mål (0 – 1 år):

- Norskopplæring og språkpraksis (introduksjonsprogrammet) er kommet i gang.
- Barn og ungdom i grunnskolealder får ordinært skoletilbud.
- Barn og ungdom i grunnskolealder har fritidstilbud.
- Det er etablert helsetilbud for dem som har spesielle behov.
- Flyktningene har tilstrekkelig norskkunnskaper til å klare hverdagssituasjoner.
- Barn under skolepliktig alder har barnehageplass.

Langsiktige mål (2 – 3 år):

- Flyktningene er i arbeid eller under utdanning. 80 % er i jobb eller utdanning ved endt introduksjonsprogram
- Flyktningene har tilstrekkelig norskkunnskaper til å klare alle sider ved å klare seg i det norske samfunnet.
- Barn og unge deltar i fritidsaktiviteter på linje med andre.

Langsiktige mål (5 år):

- Flyktningene bor i egen bolig.
- Flyktningene er på alle vesentlige områder selvhjulpne.
- Flyktningene er ressurspersoner for nyankomne flyktninger.



## 9. Videreutvikling av flyktninge- og inkluderingsarbeidet

Lokale mål for arbeidet i Rælingen kommune er at flyktninger og innvandrere uansett opprinnelsesland skal være likestilt med den øvrige befolkningen på alle samfunnsarenaer. De skal få hjelp til å gjenvinne og opprettholde kontrollen over eget liv.

Viktige målsettinger i dette arbeidet er:

- Flyktninger får tatt i bruk sine ressurser best mulig måte
- Flyktingene får støtte slik at de etter 5 år er økonomisk selvstendige og nyttiggjør seg allmenne tilbud til kommunens befolkning
- Flyktingene opplever at de blir inkludert i det norske samfunnet

Det vurderes at flyktninge- og inkluderingstjenestens fleksible arbeidsform med et bredt spekter av tiltak, og fokus på familie, arbeid og bolig gjennom individuell tilpasning og tydelige krav har bidratt til gode resultater. De etablerte strategiene videreføres, med fortsatt fokus på hva som skal til for at hver enkelt bruker skal nå sine mål.

Rælingen kommune fokuserer kontinuerlig på utvikling av alle tjenester, gjennom arbeid med utviklingsområder basert på kommunens overordnede satsingsområder, styringsmål og strategier. Videreutvikling av flyktninge- og inkluderingstjenesten vil vises gjennom det årlige arbeidet med handlingsprogram og virksomhetsplaner.

