



Årsrapport 2022



BERGEN
KOMMUNE



Innholdsfortegnelse

1.0 Om NorA.....	4
1.1 Målgruppe	4
1.2 Bemanning.....	4
2.0 Om deltakerne.....	5
2.1 Henvisninger og deltakere.....	5
2.2 Resultater 2022.....	6
2.2.1 Deltaker - og suksesshistorier fra NorA 2022	7
3.0 Kvalifiserende tiltak og aktivitetsplan.....	8
3.1 Individuell oppfølging.....	8
3.2 Gruppeveiledning i NorA.....	9
3.3 Norskopplæring	12
3.4 Arbeidsrettet oppfølging av deltakere.....	12
3.4.1 Hvordan har vi jobbet med arbeidsrettet oppfølging?	13
3.4.2 AMO-kurs /andre kurs.....	13
3.4.3 Samarbeidsavtaler	14
3.4.4 Samarbeid med Arbeidsinkludering.....	15
3.4.5 Samarbeid med Sykkelvertprosjektet/Helserekruttordningen	15
3.5 NorA - konferansen: Veien til arbeid	15
3.6 Samarbeid med Karriere Vestland	15
3.7 Samarbeid med frivillige organisasjoner	15
3.8 NorA og sosiale medier	15
4.0 Forskningsprosjekt som samarbeider med NorA	16
5.0 Andre begivenheter 2022	17
6.0 Brukermedvirkning	18
7.0 Prosjekt overgangsveileder	18
8.0 Oppsummering.....	18

1.0 Om NorA

Norsk og Arbeid, NorA, er et arbeidsrettet oppfølgingstiltak for innvandrere i Bergen Kommune. Tiltaket startet i 2019 og holder til i lokaler i 2.etasje i Industrihuset i Bredalsmarken. Tiltaket er administrativt underlagt NAV Årstad og har deltakere fra samtlige bydeler i Bergen.

Målsettingen med tiltaket er at deltakerne skal komme i arbeid og bli økonomisk selvforsørget. Resultatmål er at 60% av deltakere skal komme i ordinært arbeid, 10% skal komme ut i utdanning og resterende 30% skal avklares til andre trygderettigheter.

1.1 Målgruppe

NorA har følgende tre målgrupper:

1. Deltakere i Kvalifiseringsprogrammet
2. Personer som kommer fra Introduksjonsprogrammet og som søker økonomisk sosialhjelp eller Kvalifiseringsstønad
3. Langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp som ikke har rettigheter til Kvalifiseringsprogrammet, men som har behov for oppfølging for å nå mål om arbeid og selvforsørgelse

Det er deltakers lokale NAV-kontor som henviser deltakere til NorA. Ettersom det finnes et tilsvarende tiltak for innvandrere i kvalifiseringsprogram i Bergen, Ny Sjanse, skal det tas hensyn til brukers ønsker ved valg av tiltak.

1.2 Bemanning

I 2022 har NorA bestått av følgende ansatte:

- 10 veiledere
- 2 teamkoordinatorer
- 2 veiledere (Aktiv Hverdag, eget prosjekt knyttet til NAV Årstad)
- 1 avdelingsleder



Aktiv Hverdag som er et eget tilbud ved NAV Årstad er administrativt under avdeling NorA. Det er etter inspirasjon etter deres metodikk at NorA ble opprettet, så det faller naturlig at disse ansatte

tilhører avdelingen. Vi deler gode innspill og engasjement og ser at vi får et godt utbytte av å jobbe sammen.

I 2022 har vi som følge av Ukraina-krigen hatt to av våre medarbeidere på utlån til Introduksjonscenteret, som igjen har ført til at vi har måttet rekruttert flere i midlertidige stillinger. Ved slutten av 2022 ser det ut til at en av de ansatte som har vært på utlån fortsetter å jobbe ved Introduksjonscenteret ut desember 2023. Utover dette har vi noen ansatte som har fått andre jobber, som har ført til både intern og ekstern rekruttering. Vi har dessverre hatt et relativt høyt sykefravær i avdelingen på over 16% sett året som helhet. Det sier seg selv at dette har preget jobbhverdagen og ført til at vi har måttet jobbe mye med ad-hoc håndtering for å ivareta oppfølging og tilbud på best mulig måte.

Vi har hatt totalt fire studenter hos oss i løpet av 2022, to på vårsemesteret og to på høstsemesteret. Samtidig som det er tidkrevende å ha studenter hos oss, er dette også en stor gevinst. Vi får gode innspill og blir enda mer bevisst vår arbeidsmetodikk. Vi har hatt en kandidat i arbeidstrening hos oss i løpet av høsten 2022. Vedkommende har vært hos oss i en mindre stillingsprosent og fortsetter med det i overgang til nytt år.

I begynnelsen av 2022 fikk vi en ny medarbeider i forbindelse med prosjektet "overgangsveileder", som er driftet med midler fra Statsforvalteren. Det har vært spennende og hatt dette prosjektet som en kan lese mer om under punkt 7.0.

2.0 Om deltakerne

2.1 Henvisninger og deltakere

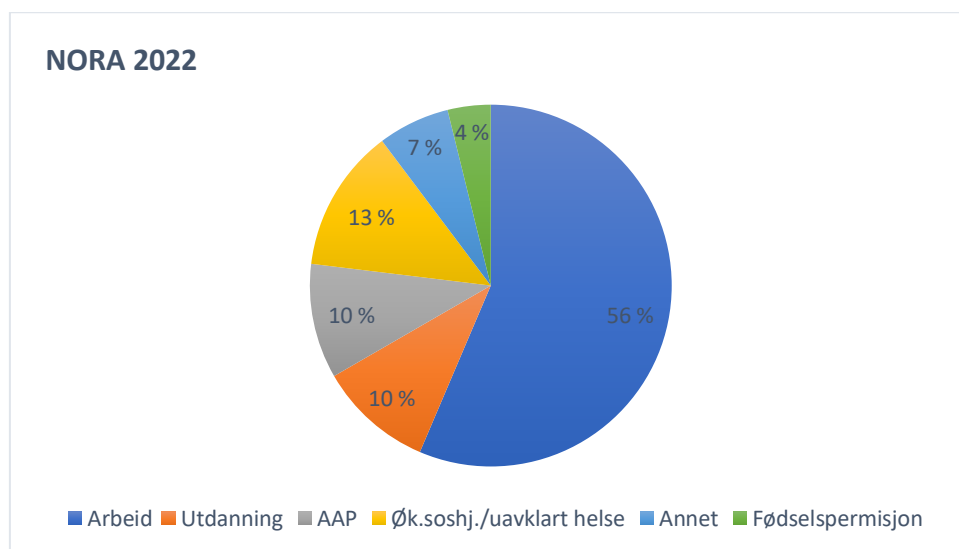
I 2022 har vi fått totalt 132 henvisninger fra NAV lokal. Vi har hatt totalt 209 deltakere som har deltatt i løpet av året, inkludert de som har droppet ut og ikke møtt. Pr 31.12.2022 hadde vi 116 aktive deltakere i NorA.

Når vi snakker om deltakere som har droppet ut refererer vi til deltakere som har vært henvist til oss, men som av ulike årsaker ikke har planmessig utført sitt program hos NorA. Det var hele 18 deltakere som var henvist til NorA i løpet av 2022, men som ikke var aktuelle for oppstart. Totalt 13 deltakere droppet ut av tiltaket. Årsaker til at program ikke ble planmessig avviklet har vært som følger:

- Helseutfordringer/sykemeldt 5
- Manglende oppmøte 5
- Svært lave norskferdigheter 1
- Oppfølging Mulighetssenteret 1
- Ønsker ikke NorA 1

Den største andelen av deltakerne i NorA i 2022 har hatt landbakgrunn fra Syria, Somalia og Eritrea. Av de 132 henvisningene vi har fått fra NAV lokal har disse fordelt seg på 81 kvinner og 51 menn. 128 av deltakerne har vært over 25 år ved henvisning, og vi har mottatt fire henvisninger på deltakere under 25 år. Mangfoldet i deltakergruppen til NorA er stort. Vi har deltakere som er analfabeter og deltakere som har høyere utdanning, helt opp til doktorgrader som er fullførte. Felles for deltakerne våre er at de trenger tett og koordinert oppfølging for å komme nærmere målet om arbeid. Som vi ser under resultater er det flere som lykkes med å bli økonomisk selvforsørget, og andre som har behov for å fullføre utdanning eller avklare helseutfordringer.

2.2 Resultater 2022



78 deltakere ble planmessig avsluttet i tiltaket i løpet av 2022. Av disse har 44 deltakere blitt avsluttet til lønnet arbeid, enten i en deltidsstilling eller fulltid. 10% er avsluttet til utdanning, som vil si utdanning på videregående nivå eller høyere utdanning.

Antall planmessig avsluttet: 78

➤ Arbeid	44	-	56%
➤ Utdanning	8	-	10%
➤ AAP	8	-	10%
➤ Øk.soshj./uavklart helse	10	-	13%
➤ Annet	5	-	7%
➤ Fødselspermisjon	3	-	4%

Ut fra disse resultatene er det interessant å gå nærmere inn på hva som ligger i årsakene til avslutning i kategorien «annet», som gjelder for fem deltakere. Under følger en oversikt over dette:

- 2 Andre tiltak (statlig og kommunalt)
- 2 Helse
- 1 Dratt til hjemland

2.2.1 Deltaker - og suksesshistorier fra NorA 2022

Deltaker har bodd lenge i Norge og er utdannet farmasøyt fra hjemlandet. Utdannelsen er dessverre ikke godkjent av NOKUT i Norge. Ved å få oppfølging av NorA fikk deltaker arbeidstrening ved et apotek. Gjennom arbeidstreningen kom hen i kontakt med studenter som var på utplassering i forbindelse med utdanning som apotektekniker. Deltaker ble oppfordret til å gå opp til privatisteksamen som apotektekniker, da hen har et solid faglig grunnlag. Deltaker meldte seg til privatisteksamen bare tre uker før eksamen, gjennomførte prøven og fikk 5! Gjennom praksisen fyller deltaker kravet til erfaring, og venter nå på å få tilsendt autorisasjon som apotektekniker fra Helsedirektoratet. Deltaker er klar for jobb!

Ung deltaker som jobbet som lærling innen elektrikerfaget, men ble demotivert og klarte ikke å fullføre læreløpet. Deltaker mistet selvtillit og det ble vanskelig for hen å få jobb som elektriker uten fagbrev. Etter en lengre tid med oppfølging og flere samtaler mellom deltaker og veileder NorA skulle det etter hvert skje en endring. Det tok tid, men etter hvert forstod deltaker at «nå er jeg åpen for å ta den jobben som jeg kan få». Sammen med veileder i NorA fant deltaker en bedrift hvor hen kunne jobbe innen lager og som servicemedarbeider. Etter en tid i arbeidstrening ble det inngått avtale om midlertidig lønnstilskudd, og etter hvert fikk deltaker tilbud om 100% fast jobb. Nå er deltaker økonomisk selvstendig.

Deltaker hadde store utfordringer med å lære seg norsk. Heller ikke hadde hen motivasjon til å ta en hvilken som helst jobb og bli selvforsørget. Hen tenkte ikke annet enn på familiesituasjonen, hvor en av barna var blitt skutt og drept i fluktreisen fra hjemlandet.

Etter å ha blitt bosatt i Bergen var progresjonen for å lære norsk svært dårlig. Det at hen hadde en traumatisk fluktreise, ikke hadde hverken skole eller formell arbeidserfaring fra hjemlandet og var analfabet ved ankomst i Norge var alle gode grunner for lav progresjon og vanskeligheter med å lære seg et nytt språk.

Etter mye frem og tilbake, mange timer med motiverende samtale mellom veileder og deltaker har det vist seg å føre til progresjon. Deltaker fant etter hvert ut at hen ville ta førerkort og ble etter hvert mer og mer åpen for å komme i arbeid. Etter noen måneder i arbeidstrening og interesse og motivasjon for å lære mer norsk fikk deltaker 100% fast jobb høsten 2022. Veien for å komme dit har vært lang!

Deltaker kom til Norge for åtte år siden, og ble henvist til NorA rett før korona-nedstengingen i mars 2020. Hen har ikke hatt noe skolegang hverken fra hjemlandet eller i Norge bortsett fra norskopplæring. Hen har jobbet innenfor mange forskjellige yrker, blant annet som møbelsnekker i sitt hjemland. Språknivået til deltaker er knapt A2 på muntlig, og enda svakere i skriftlig. Hen har hatt utfordringer med en del psykiske problemer som søvnvansker, dårlig selvbilde og angst. I løpet av tiden i NorA har deltaker blitt henvist og tatt imot oppfølgingstilbud fra psykolog.

Deltaker hadde tre måneders praksis ved et møbel-snekkeri og fikk utelukkende gode tilbakemeldinger. Deltaker hadde veldig god arbeidsmoral, kom alltid presis og var hele tiden opptatt av å gjøre sitt beste. Utfordringer var at hen var veldig svak i kommunikasjon. Dessverre for deltaker som nå var i et godt løp, fikk hen en fengselsdom på 7 måneder og måtte avbryte praksis for å sone. På grunn av dette fikk ikke deltaker forlenget oppholdstillatelsen, og hadde en utvisningssak pågående til tidlig høst 2022.

Like etter soning fikk deltaker jobb i starten av 2022 og jobbet ca. to måneder. På grunn av at deltaker ikke hadde gyldig ID papir, og at der var mistanke om at deltaker ikke hadde arbeidstillatelse, sluttet vedkommende å jobbe.

Etter å ha vært i kontakt med UDI viste det seg at deltaker hadde arbeidstillatelse så lenge saken var under behandling. Deltaker fikk tilbake jobben juni 2022 med lønnstilskudd. Desember 2022, etter han har fått oppholdstillatelse, fikk hen fast jobb og er nå økonomisk selvforsørget.

3.0 Kvalifiserende tiltak og aktivitetsplan

Ved oppstart i NorA-tiltaket får alle deltakere tildelt en veileder og det blir utarbeidet en aktivitetsplan som er individuelt tilpasset. Aktivitetsplanen inneholder målsetting til deltaker og hvilke kvalifiserende tiltak som skal til for å nå målet. Aktivitetsplan blir laget i Modia sammen med den enkelte deltaker og deltaker kan selv gå inn å endre på plan og målsetting. Deltakerne får også utdelt en fysisk timeplan. Tilbudet i NorA består av individuelle samtaler, gruppeveiledninger, arbeidstrening, norskopplæring, AMO-kurs m.m.

3.1 Individuell oppfølging

Ved oppstart i NorA får alle deltakere tildelt en veileder. Det brukes mye tid på å etablere en trygg og tillitsfull relasjon mellom deltaker og veileder. Forskning viser at en god relasjon til sin veileder er avgjørende for at deltaker skal lykkes med å nå sine mål. Dette er også NorAs erfaring. Veilederne i NorA er opptatt av å møte den enkelte deltaker der de er, og å lytte til deltakernes erfaringer og ideer.

Vi synes at alle veiledere på NorA er veldig aktive og jobber veldig bra for å sette oss i riktig arbeidssteder eller arbeidstrening. De hjelper oss også med alt som vi trenger.

(Fra dialogmøte, desember 22)

Alle veiledere i NorA er kurset i Motiverende Intervju (MI), og bruker teknikken aktivt i veiledning av deltakere. I tillegg til å tilby veiledning, skal veiledere i NorA koordinere og tilrettelegge for ulike tiltak og aktivt samarbeide med relevante samarbeidspartnere som norsklærere, arbeidsgivere, kollegaer og fastleger.

I NorA skal vi jobbe helhetlig. I dette legger vi at vi skal støtte og bistå deltaker i de utfordringer som oppstår, og som kan være til hinder for at deltaker kommer i arbeid. Samtidig ser vi at det er svært ressurskrevende og i flere tilfeller har vi måttet begrense den helhetlige oppfølgingen til primært å gjelde arbeidsrettet oppfølging for mange av deltakerne i NorA.

FØR	UNDER	ETTER
<ol style="list-style-type: none">NAV lokal fyller ut Søknadssettet og sender for at kriterier for innlemning er oppfylt.Auditeringsleder gjennomgår henningsoppgavene og fagsystemer og setter status som aktiv i NorA og forsterker til veileder med ting å tenke på.Veileder NorA oppretter journal på deltaker i forkant av oppstartsmøtet med NAV lokal.Veileder NorA tar kontakt med NAV lokal og avtaler tidspunkt for oppstartsmøtet hos NorA. NAV lokal kaller inn deltaker og bestemmer forsikring ved behov, musk å avklare om deltaker har vært utagerende på tidligere tidspunkt. Samarbeidstrinn: Samarbeidstrinn.(Måvold fra hennings til kontakt - 1 uke)Gjennomfører Samarbeidstrinn.Etter oppstartsmøtet skal NorA-veileder skrive journalnotat i Socio og registrere inn NorA i aktivitetsplan (Modia).Veileder kaller inn til og gjennomfører Samarbeidstrinn med deltaker. Ta utgangspunkt i deltakernes memoer / Karrierefagsystem. Samtalen skal journalføres som «NORÅ - BU KJENT SAMTALE».Veileder skal vurdere om deltakere trenger mer oppfølging. Hvis ja, ta kontakt til norsk hos NAV lokal (skjema for økonomisk støttehjelp). Hvis ikke, sende eller innleide informasjon ved Samarbeidstrinn og registrere aktivitet i Socio under DIVERSE der det er aktuelt. Her kan også timeplan registreres.Send e-post til Hanna Leach ved hjelp av Samarbeidstrinn til deltakere som startet etter slutte ved skolen. Se rutene i Hjelp skole over.Om en vurderer at deltaker har lav progresjon med oppfølging, kan en vurdere om Samarbeidstrinn skal benyttes.Deltaker skal så høyt som mulig få utført en timeplan (Socio).	<ol style="list-style-type: none">Veileder skal normalt være i kontakt med deltakerne som en følge opp hver uke (telefon, digitalt, gruppeveiledning eller fysisk oppmøte). Veileder skal gjøre en individuell vurdering med utgangspunkt i deltakers behov.I veiledning bør Samarbeidstrinn og Samarbeidstrinn være til grunn som metode – være lytterne, få frem ønsker og behov, danne god relasjon, snakke om tilbud og avklare timeplan om mulig.Vi må sørge for god kommunikasjon med NAV lokal. Når det gjelder fagsystemer til skolen skal vi henvise deltaker til NAV lokal eller ta kontakt med sakbehandler for at de skal kalle inn deltaker og/eller etterfølge ved behov.Samarbeidstrinn Veileder skal registrere Samarbeidstrinn og Samarbeidstrinn like dette innen den 20. hver måned. Følg rutene fra Samarbeidstrinn og Samarbeidstrinn. Vi bruker denne også for deltakere som har økonomisk støttehjelp.Veileder skal skrive Samarbeidstrinn fra samtalen i fagsystem a. Modia. Arbeidsrettet oppfølging og aktivitetstid skal opprettes b. Socio. Annen relevant informasjon skal opprettes c. Samarbeidstrinn og Samarbeidstrinn.Veileder skal sammen med deltaker vurdere om det er aktuelt å søke om andre NAV støtter (eks. Samarbeidstrinn m.m.). For rundakriv ser her Samarbeidstrinn og Samarbeidstrinn.Hvis samarbeid med annen instans er nå-iv ha, bruk så å ha på plass Samarbeidstrinn fra deltaker.Samarbeidstrinn for i-ettere i NorA.For enkle å avklare deltaker? Se her Samarbeidstrinn og Samarbeidstrinn.	<ol style="list-style-type: none">Veileder skal sørge for smidig overgang når deltaker i NorA starter i tilleggs arbeid eller annen utøvelse. Når deltaker får jobb igjennom også lønnsutbetaling og ikke lenger mottar en kommunal utbetaling skrive deltaker ut av tilskudd. Møte med f. passiv i fagsystemoppfølging. Løpskontroll er suveren i vurderingen. NorA-veileder skal fortsette oppfølging av deltaker i 6 mnd. etter at deltaker er innført ut til jobb. Individuell vurdering.Når deltaker vurderer for AAP skal veileder ta kontakt med AAP-veileder. Veileder er med i møtet der dette er hensiktsmessig (eks. kartlegging og/eller overføring til AAP). Veileder bør sikre at deltaker har en plan for behandling eller kart behov for videre oppfølging.Veileder skal sørge for at deltaker har fått utført fra alle kompetansehevetende tiltak (arbeidstrening, deltakertid m. m.).Veileder skal skrive Samarbeidstrinn når deltaker avslutter i NorA. Sluttrapport skal leveres gjennom en teamkoordinatør og godkjennes. Skal gå til deltaker og skannes i Socio under «NORÅ - SLUTTRAPPORT».Avsluttes deltaker i KVP må veileder i NorA gjøre en deltakertid til deltaker og skanne inn i Socio. Om KVP perioden forlenges, skriv notat om dette og at det ikke skrive deltaker (brev) av denne grunn. Deltakertid finnes i journal i Socio på deltaker.

I NorA har vi tre kjerneprosesser vi jobber med i deltakeroppfølgingen. Disse tre er individuell oppfølging, gruppeveiledning og bedriftsoppfølging. Hver måned tar vi for oss en av prosessene i avdelingsmøte for å identifisere problemområder. Ved hjelp av LEAN-metodikk gjennomfører vi nødvendige prosesser for å justere og forbedre hver prosess som da gjennomgås hver 3.måned. I bildet over ser en illustrert kjerneprosess individuell oppfølging i NorA.

3.2 Gruppeveiledning i NorA

Gjennom 2022 har NorA endelig hatt åpne dører året gjennom fra klokken 0900 til 1500, og det har vært stor aktivitet i lokalene med gruppeveiledninger, konferanse og bedrifter som har drevet aktivt rekruttering. På NorA merket vi i starten av 2022 at det var utfordrende å få deltakerne til å møte. Etter to år med pandemi var det for mange tøft å vende tilbake til en hverdag med oppmøte hver dag på norskopplæring, grupper, arbeidstrening eller annet program, men det gikk seg etter hvert til.

I NorA tilbyr vi gruppeveiledninger med ulike tema som skal bidra til å kvalifisere deltakere til jobb, men også å gi dem en bedre forståelse av samfunnet. Bakgrunnen for at NorA har valgt å kalle disse aktivitetene for gruppeveiledning og ikke undervisning, er at denne metoden legger opp til at deltakerne i større grad kan dele erfaringer og opplevelser med hverandre. Deltakerne i NorA er voksne mennesker med mye kunnskap om erfaring. Gjennom å snakke sammen og dele erfaringer kan deltakerne oppleve et fellesskap, i tillegg til at de bygger nettverk og får snakket norsk. Det er alltid gruppeveileder til stedet som supplerer og tilfører kunnskap. Et overordnet mål er at deltakerne skal snakke åtti prosent av tiden.

Gjennom våre jevnlige dialogmøter der deltakerne deler sine meninger om hva som er bra og hva som bør forbedres med NorA, trekkes det nettopp frem at på NorA får deltakerne anledning til å snakke mye norsk og at samarbeid mellom deltakerne fungerer bra. Under er noen sitater fra deltakere fra dialogmøte i desember 22:

Vi synes at gruppe på NorA er veldig bra fordi vi lærer nye ting om jobb her i Norge og snakker god norsk.

Samarbeid mellom deltaker fungerer bra.

Fantastisk program! Fikk en kontaktperson som hjelper hele tiden. Jeg fikk jobb, jeg jobber som assistent på skole og SFO. Jeg vil fortsette på NorA fordi jeg fikk jobb som vikar.

Alle gruppene er nyttige og viktige. Vi som innvandrere er nye i landet og trenger alltid informasjon om riktig veien til arbeid fordi vi har ingen erfaring med det fra før.

NorA har gitt følgende gruppetilbud i 2022:

Veien til Arbeid skal bidra til å forberede deltakere til arbeidslivet. Gruppen tar for seg temaer som CV, jobbsøknad, stillingsannonser, normer og regler i arbeidslivet, kontrakt og mye mer.

Introduksjonsgruppe er et seks ukers opplegg der målet er at deltakere skal komme raskt ut i arbeidsrettet aktivitet eller jobb. I en gruppe på rundt 10 deltakere jobber flere veiledere intensivt med hvilke tre jobbønsker deltaker har og å matche dette med rett bedrift.

Helse og Arbeid har som mål å bidra til å øke kunnskap om hva man kan gjøre for å bedre egen helse og å stå i jobb. Gruppen tar for seg temaer som fysisk og psykisk helse, søvn, kosthold, trening m.m. I 2022 har vi hatt godt samarbeid med Rask Psykisk Helsehjelp som har vært inne og holdt et seks ukers kurs for våre deltakere.

Personlig Økonomi har som mål å gi deltakerne økt forståelse av plikter og rettigheter som følger av å være del av en velferdsstat, samt å gi deltakerne konkrete verktøy for hvordan man kan få kontroll over egen økonomi. Gruppen tar for seg temaer som skatt, lønn, feriepengar, budsjett, smarte grep for privat økonomien, renter, inkasso og forbrukslån, gjenbruk og sirkulær økonomi. I 2022 har denne gruppen hatt et tett samarbeid med det by omfattende prosjektet MinØK, som skal bidra til å forebygge økonomiske problemer i form av å øke kunnskap om hverdagsøkonomi og gi enkel veiledning i hverdagsøkonomiske spørsmål.

Muntlig norsk er en gruppe for de av deltakerne som er på nivå A1 eller under og som trenger å øve på å snakke norsk. Målet med gruppen er å bidra til å øke ordforrådet og å øve på å si setninger og snakke om enkle tema.

Digital kompetanse er en gruppe som har som mål å gi grunnleggende digitale ferdigheter til en gruppe på inntil 10 deltakere. I gruppen brukes PC, Ipad og smarttelefoner. Dette er en gruppe for de av deltakerne som har svært lave eller ingen digitale ferdigheter, samt lavt norsknivå. Deltakerne med et lavt norsknivå A1 og under kan ikke benytte seg av NAV sine AMO-kurs som gir grunnleggende digitale ferdigheter fordi krav til norsk er A2. Dette kurset er derfor svært viktig med tanke på å hindre digitalt utenforskap.

Temadag retter oppmerksomhet på samfunn og kultur, og deltakerne selv melder inn hvilke tema de ønsker å lære mer om. Gruppen er en kombinasjon av egne opplegg utviklet av gruppeveileder og eksterne som inviteres inn for å dele kunnskap om sine tjenester til deltakerne.



I løpet av 2022 har blant annet Diskrimineringshjelpen og Meglingsbenken (DiMe), Økonomiformidlingen, Robin Hood huset, Fontenehuset, EMPO, HomeStart, MIKS ressurscenter, Skeiv Verden og Senterleder for Ny Krohnborg skole vært på NorA. I tillegg har en deltaker selv holdt innlegg om et tema som opptok henne, vold i nære relasjoner.

Jobb – og norskkafé. I 2022 har vi hatt en ansatt i rollen som servicevert, som har sittet i deltakeronen og vært tilgjengelig for deltakerne gjennom hele dagen. Servicevert har hatt ansvar for å ta imot deltakere som har kommet til NorA, hjelpe dem som har hatt behov for det, og tilrettelagt for at deltakere kan jobbe selvstendig i lokalene til NorA. I tillegg til dette har servicevert hatt to grupper, kalt jobb –og norskkafé der deltakerne med veiledning fra servicevert har jobbet med å forberede seg til arbeidslivet, øvd norsk, men også laget mat sammen og rettet oppmerksomhet på det sosiale fellesskapet.

Walk & Talk er et gruppetilbud som hver fredag gjennom hele 2022 har tatt med seg deltakere på tur i Bergensområdet. Målet er å snakke norsk sammen med andre deltakere og med veiledere. Ved at vi har hatt med flere veiledere, og rullert på hvem som er med, gir det veiledere gode anledninger til å bli bedre kjent med deltakerne sine på en annen måte enn ved å bare møtes på et møterom. Ved å gå sammen på tur opplever vi at det kan være lettere å ta opp enkelte temaer og at det hjelper oss i den helhetlige oppfølgingen. Det er og et godt helsetiltak for gruppen og det er positivt å merke

fremgangen blant de deltakerne som er med mange ganger, samtidig som det også avklarer helse i flere tilfeller. Et annet mål med Walk and Talk er å gjøre deltakere kjent med hvilke muligheter som ligger i Bergen. Vi har vært på mange av byfjellene, og også på turer i de fleste bydeler i Bergen. Dette for å kunne inspirere til at deltakere kan ha med familiene sine på lignende turer.

Her skal jeg ta med familien i ettermiddag. Her skal vi ta med oss mat og spise middag.
(Deltaker på tur en varm sommerdag ved Langevatnet).

Vi har og introdusert deltakerne for "stolpejakt" som er en form for orientering som kan spilles fra mobiltelefonen (med og uten tilgang til internett). Dette og for å motivere til turglede og inspirere til flere turer selv.



Dager det har regnet mye har vi vært på besøk på museer i Bergen. Dette er steder deltakere med aktivitetskort kan benytte seg av og også her håper vi å inspirere til ytterligere bruk. På de mange turene er det viktig at deltakerne får snakke norsk med både veiledere og andre deltakere. Vi har hatt med gjester fra HVL og studentene som er i praksis er stort sett med på turer. Det er dermed gjerne mange for å snakke norsk med og vi tilrettelegger for en arena hvor de avslutter uken med å snakke mye norsk samtidig som de får en fin tur.



Sommer og juleavslutning. Ved avslutning av semestrene har NorA arrangert sommer – og juleavslutning for deltakerne med matservering og sosiale aktiviteter i kombinasjon med gjennomføring av dialogmøte. I dialogmøtene har deltaker jobbet i grupper med å komme med konkrete innspill til hva NorA-tiltaket kan gjøre for å forbedre tilbudet. Dette har vært kjekt og veldig nyttig, og NorA har fått mange gode innspill som har lagt grunnlag for endringer og justeringer som har blitt gjort i løpet av året.

3.3 Norskopplæring

3.3.1 Norskopplæring ved Bergen Læringscenter for norsk og samfunnskunnskap

NorA har et godt samarbeid med Bergen Læringscenter og et flertall av deltakerne i NorA har i 2022 hatt norskopplæring ved Bergen Læringscenter som del av sitt program. Deltakerne i NorA benytter seg både av ordinær norskopplæring og tilbudet om Yrkesnorsk, der norsklærer kan gi individuelt tilpasset norskopplæring på arbeidsplassen hver tredje uke. Mange av deltakerne våre har benyttet dette tilbudet, og både deltakere og arbeidsgivere har gitt gode tilbakemeldinger på det tilbudet de har fått.

3.3.2 Norskopplæring ved Bergen Voksenopplæring

Mange av deltakerne i NorA har vært lenge i Norge og hatt flere år med norskopplæring uten at de har utviklet et funksjonelt norsknivå. I slike tilfeller er NorA-veiledere opptatt av at det bør gjøres en kartlegging av deltaker for å få vurdert om deltaker kan ha rett på et spesialpedagogisk tilbud i regi av Bergen voksenopplæring. Dette gjøres selvsagt bare med samtykke fra deltaker selv.

I løpet av 2022 har seks av våre deltakere hatt tilbud om tilrettelagt norsk, matte, engelsk og samfunnskunnskap ved Bergen Voksenopplæring. Deltakerne har vært veldig fornøyde med tilbudet.

3.4 Arbeidsrettet oppfølging av deltakere

NorA har hatt en tett og målrettet oppfølging av deltakere. I underkant av 60% av deltakere som ble avsluttet i tiltaket gjennom året ble avsluttet til arbeid. Størstedelen av disse ble avsluttet til fulltidsarbeid. For dem som ble avsluttet til mindre enn 100% stilling henger dette i stor grad sammen

med at deltakeren velger en lavere stillingsprosent, omsorgsforpliktelser, eller at deltakeren har en deltidskontrakt, men likevel jobber bortimot full stilling.

3.4.1 Hvordan har vi jobbet med arbeidsrettet oppfølging?

I gruppe- og individuell oppfølging har vi hatt et stort fokus på å få deltakere i arbeid eller arbeidsrettet aktivitet. Tilbakemeldinger fra deltakere er at de ønsker å jobbe målrettet mot arbeid, noe som har kommet fram i dialogmøte med deltakerne. NorA jobber stadig med forbedring av metode, innhold og prosess og legger vekt på å tilpasse seg. Dette gjelder både interne forhold og arbeidsmarkedets etterspørsel etter arbeidskraft.

Når det gjelder arbeidsrettet oppfølging av deltakere har dette i stor grad vært knyttet til individuell oppfølging av deltakere, men også gjennom samarbeidsavtaler med bedrifter og rekrutteringssamlinger hvor det har blitt gjennomført speed-intervjuer. Det har vært et mål for NorA å komme tidlig i gang med arbeidsfokus for deltakerne. De fleste nye deltakere har i oppstarten deltatt i en introduksjonsgruppe.

NorAs deltakere er en sammensatt gruppe. Som nevnt tidligere har noen høyere utdanning, og andre er helt uten skolegang. Aldersgjennomsnittet for deltakerne er i overkant av 40 år. Flere har mange års arbeidserfaring fra hjemlandet, mens andre har ingen arbeidserfaring. Med tanke på oppfølging stiller det store krav til ansatte når det kommer til kjennskap til ulike yrker og kontakter i næringslivet. NorA legger stor vekt på å bygge på den enkeltes tidligere arbeidserfaring i prosessen med å skaffe arbeid. Mange har erfaring fra håndverksyrker/praktiske yrker som gir store muligheter for liknende arbeid i Norge. I tillegg utgjør ulike serviceyrker, sjåføryrker, SFO og barnehage størstedelen av yrkene vi har formidlet deltakere til.

Oversikt over yrker deltakere er formidlet til:

Bransje	Antall
Helse og sosial	5
Håndverksyrker	5
Reiseliv og hotell	5
Kontor og adm.	2
Renhold	5
Varehandel	6
Transport	6
Utdanning og skole	7
Vekter og sikkerhet	1
Andre yrker	2

3.4.2 AMO-kurs /andre kurs

I løpet av 2022 har flere av deltakerne i NorA deltatt på AMO-kurs. Spesielt populært var sjåførkurs, truckførerkurs og stillaskurs, men vi har også hatt deltakere på kjøkkenassistentkurs og andre kurs. I tillegg til AMO-kurs har en del deltakere deltatt på kurs arrangert av andre som: Renholderskurs i regi

av Bergen kommune og Ny Sjanse, og Forberedende yrkessjåførkurs i samarbeid med Bergen Læringscenter og TIDE Buss. I tillegg har vi også hatt et samarbeid med MIKS ressurscenter hvor en deltaker har deltatt i KIME gründerprogram.

Tilbakemeldingene vi har fått fra deltakere som har deltatt på kurs er utelukkende positive, og vi sitter med et inntrykk av at det har gitt et stort læringsutbytte å delta på disse. Noen av kursdeltakerne har gått direkte ut i arbeid i etterkant av kursene.

3.4.3 Samarbeidsavtaler

NorA har i løpet av 2022 hatt et nært samarbeid med flere bedrifter for å skaffe våre deltakere både arbeidstrening og jobb. Med noen av bedriftene har vi skrevet samarbeidsavtaler, mens andre har vært innom NorA for å gjøre speed-intervju med våre deltakere. Bedriftene vi har samarbeidet med i løpet av året er:

- Lysverket restauranter (flere restauranter)
- Colonialen restauranter (flere restauranter og delikatessebutikk)
- Manpower (rekruttering/speed-intervjuer)
- Cristal Management (restauranter)
- ETERNI (rekruttering/speed-intervjuer)
- PVS Pedagogisk Vikarsentral (rekruttering/speed-intervjuer)
- Billy Storhandel
- Helse Bergen (renhold)

I tillegg til disse har vi samarbeidet med en rekke andre bedrifter for enkeltdeltakere både med tanke på jobb og arbeidstrening.

Vi har et utelukkende positivt inntrykk av samarbeidet med næringslivet, som har vært svært imøtekommende når det gjelder å ta imot kandidater fra NorA. Mange deltakere har fått sin første erfaring med norsk arbeidsliv gjennom samarbeidet, mens andre har fått jobb som resultat av avtalene vi har hatt med bedriftene.

Det er nyttig for NorA å inngå samarbeidsavtaler med næringslivet. Det åpner dører for våre deltakere gjennom at bedriften kjenner til NorA, og det dermed blir lettere å få innpass. I tillegg har arbeidsgiver en navngitt kontaktperson som de kan kontakte dersom det skulle være behov for avklaringer og oppfølging. Dette bidrar til kort vei mellom arbeidsgiver og mulighet for oppfølging og avklaringer underveis.

En utfordring for NorA har vært å kunne skaffe nok kandidater til de samarbeidsavtalene vi har. Det er flere årsaker til dette. For det første er NorA opptatt av at våre deltakere skal få en jobb innen sitt interessefelt da vi ser på det å være engasjert i jobben som en viktig faktor for å lykkes. Vi ønsker derfor ikke å la deltakere gå i arbeidstrening, eller jobb de ikke har noen interesse for eller ikke ønsker å jobbe med. For det andre har NorA i snitt ca. 130 deltakere. Dette representerer en relativt liten gruppe, og sånn sett begrenser det noe mulighetene for å finne personer med både interesse og kompetanse som passer i alle sammenhenger.

Vi opplever samarbeidet med næringslivet som godt, og tenker at det har åpnet dører til en rekke bedrifter, og satser på å jobbe videre med å innlede nye samarbeid i tiden framover.

3.4.4 Samarbeid med Arbeidsinkludering

NorA har foretatt flere henvisninger til Arbeidsinkludering på vegne av deltakere som har et ønske om arbeidstrening i kommunen. Bakgrunnen for dette er at Arbeidsinkludering har et sentralt ansvar for alt språk – og arbeidspraksis i Bergen kommune og er inngangsporten til alle praksisplasser ved kommunens resultatenheter. Arbeidsinkludering svarer på henvisning, kaller inn til samtale med deltaker og veileder, og kontakter aktuelle arbeidsplasser på vegne av NorA.

3.4.5 Samarbeid med Sykkelvertprosjektet/Helserekruttordningen

NorA har hatt flere deltakere i sykkelvertprosjektet/helserekruttordningen. Dette har vært en god anledning for deltakere som har interesse for å jobbe innen helse til å få prøve seg i faget. Noen av deltakerne har gått videre til arbeidstrening som pleieassistent, andre har fått ekstravakter, og noen har også gått videre med å begynne på helsefaglig utdanning. Denne ordningen er i ferd med å utfases i slutten av 2022.

3.5 NorA - konferansen: Veien til arbeid

Den 31. mars avholdt NorA konferansen Veien til arbeid. Arrangementet ble åpnet av ordføreren i Bergen kommune og hadde mange spennende innlegg på tema som spenner fra inkluderingsarbeid hvor bedrifter presenterte seg, i tillegg til en del frivillige organisasjoner som presenterte sine tilbud. NorA fikk også presentert sitt tilbud. I overkant av 100 personer deltok på konferansen og vi anser arrangementet som svært vellykket.

3.6 Samarbeid med Karriere Vestland

Karriereveiledning er en sentral del av programmet til mange av deltakerne i NorA. Dette er noe veilederne ved NorA tilbyr sine deltakere når de har behov for dette. I 2022 har NorA også hjulpet flere deltakere med å bestille karriereveiledning hos Karriere Vestland. Det har vært gjennomført digitalt, både med og uten veileder fra NorA.

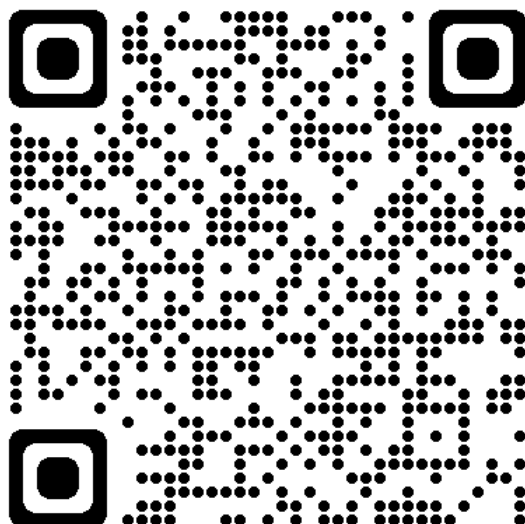
3.7 Samarbeid med frivillige organisasjoner

NorA har som del av sitt mandat at vi skal koble deltakere på de mange frivillige tilbud som finnes i Bergen. Målsetting med dette er å bistå deltakere i å bygge nettverk, få erfaring og ikke minst bruke allerede etablerte tilbud.

3.8 NorA og sosiale medier

Siden starten har NorA dokumentert arbeidet vi gjør på vår Facebook side. Dette har vist seg å være både populært og nyttig for tiltaket. Det har blitt laget så filmsnutter for større hendelser, og mange

av disse har svært mange visninger. I tillegg har mindre begivenheter blitt dokumentert med bilder og tekst. En positiv effekt av innleggene på sosiale medier har vært at flere bedrifter har tatt kontakt med oss som følge av at vi har dokumentert allerede inngåtte samarbeidsavtaler med bedrifter. I tillegg fungerer siden som en «levende brosjyre» for hva NorA driver med. Siden har snart 1000 følgere. NorA har som mål å legge ut minst en nyhet per uke, og ansvaret er fordelt mellom alle ansatte på NorA. Bruk gjerne QR koden til å ta en titt på våre sider på nett.



4.0 Forskningsprosjekt som samarbeider med NorA

Samarbeid med PictoTheatre

PictoTheatre er et forskningsprosjekt i regi av Universitetet i Bergen, Institutt for Helse Miljø og Likeverd, og Institutt for Design.

«Hovedmålet med prosjektet er å avgjøre om PictoTheatre kan brukes til å hjelpe migranter med lav leseferdighet eller begrenset språkferdigheter på norsk eller engelsk, til å formidle sine jobberelatert behov og ambisjoner» (hentet fra skriv om prosjektet utarbeidet av prosjektansvarlige).

Vi er i løpet av året kommet i gang og gjort oss noen erfaringer i bruk av piktogram i individuelle samtaler med deltakere. Vi har i slutten av året avtale med forskerne av prosjektet at de skal komme til NorA for å høre status fra oss slik at vi kan øke bruken i deltakeroppfølgingen. Vi ser at det kan være et potensiale og et godt hjelpemiddel for deltakere som har lavt norsknivå eller liten progresjon i språket.

Samarbeid med EQUALPART

Dette er et større forskningsprosjekt hvor NorA inngår. Studien er i regi av Høgskulen på Vestlandet og tar for seg ulike forsknings-pakker hvorav NorA er en av fire prosjekter. Kick-off for forskningsprosjektet ble arrangert 9.juni ved HVL, hvor alle i NorA var inviterte med. Forskere ved HVL skal bruke ulike metoder og samle inn data for å analysere om, og hvordan NorA utgjør en forskjell. Studien har to deler: Kvalitativ og kvantitativ. Den kvalitative delen skal ta for seg Intervjuer med de ulike aktørene som er involvert i NorA (deltakere, veiledere, arbeidsgivere) og deres perspektiver og erfaringer. Den kvantitative delen skal gjennomføre en RCT undersøkelse, som skal handle om/måle om NorA gir utslag på om deltakerne kommer i arbeid/ut av sosialhjelpstiltak/kvalifiseringsstønads mens/etter at de har deltatt i NorA. Forskerne er godt i gang med den kvalitative delen i løpet av 2022.

5.0 Andre begivenheter 2022

Det har skjedd mye på NorA i løpet av 2022. I tillegg til de møter og hendelser som er nevnt tidligere i denne rapporten har vi vært representerte på jobbmesse og karrieretorg i samarbeid med NAV. Vi har i samarbeid med NAV kontor hatt seminar med tema radikaliserings hvor vi hadde besøk av PST og politiet, vi har vært med på verdifulle nettverksmøter med KVP avdelinger ved samtlige NAV kontor, vi har deltatt på enkelte FIT-samlinger og hatt en fin fagdag med arbeidsrettet avdelingen ved og i regi av Bergen Læringscenter.

I tillegg til dette var NorA representert på PIISTON sin konferanse i juni på Voss. PIISTON står for *Promoting Inclusion, access to Information, and Successful Transition for immigrants*. Her var deltakere fra forskjellige land som Tyskland, Nederland, Scotland, Canada og Norge. Formålet med samlingen var å bli kjent med hverandres arbeid og hvordan man kan samarbeide på tvers av ulike sektorer, samt hvordan vi kan koble praksis med forskning.

I juli fikk NorA ærverdig besøk fra en delegasjon med professorer fra USA, i hovedsak innen fagfeltet sosialt arbeid. De var her i regi av Fulbright Foundation. De ønsket å høre om integreringsarbeid i Bergen, og vi fikk presentert NorA. I tillegg fikk vi en god dialog rundt integreringsarbeid i Norge generelt, samt forskjeller Norge/USA/andre steder.

Helping participant break the barrier of not getting an interview because of a strange sounding last name and getting employers to realize what a resource people with strange sounding last names can be incredibly important.

Just learning about NorA this morning – what a wonderful program!

I desember var gruppetilbudet “walk and talk” presentert på Vestlandsrevyen. Tanken bak tilbudet er å lære mer norsk, bli bedre kjent med hverandre og nye steder i Bergen. *Sammen går vi nye veier.*



6.0 Brukermedvirkning

Brukermedvirkning er en sentral del av NorA, og kommer best til uttrykk i relasjon mellom deltaker og veileder. Veiledere i NorA er opptatt av å understreke at målet nås gjennom et aktivt samarbeid og der deltaker er i førersetet. Til grunn for all veiledning ligger MI-metodikken: veileder skal aktivt lytte til deltakers ønsker og behov, spørre om lov til å komme med råd, og forsøke å unngå å tre inn i ekspertrollen da dette ofte kan bidra til en passivisering av deltakerne.

På et gruppenivå har NorA fra start vært opptatt av å bygge en aktiv tilbakemeldingskultur. For at NorA skal være et relevant og innovativt tiltak som bidrar til at innvandrere kommer i jobb, er NorA avhengig av å få fram deltakernes egne erfaringer og tanker rundt hva som fungerer. I 2022 har NorA gjennomført dialogmøte i kombinasjon med sommer – og juleavslutning. Dialogmøter gjennomføres etter modell fra IMDi, "Spør deltakeren!". Deltakerne har fått utdelt noen åpne spørsmål som de så har reflektert rundt sammen med de andre i gruppen, uten at veileder fra NorA har vært til stede. Etter at deltakerne har diskutert alene, har veileder kommet inn og sammen gått gjennom de tilbakemeldingene og innspillene som har kommet. En viktig effekt av disse møtene har vært å avklare gjensidige forventninger og å tilpasse gruppeveiledning og NorA sitt tilbud etter deltakernes behov. I tillegg bidrar det til å etablere en god gruppedynamikk.

7.0 Prosjekt overgangsveileder

Målet med overgangsveileder er å få til gode overganger hvor deltakerne kan fortsette sine planer og få en sømløs brukerreise fra introduksjonsprogrammet for flyktninger og over til NAV/sosialtjenesten. Prosjektet er driftet med midler fra Statsforvalteren i Vestland, og avsluttes august 2023.

På grunn av personalendringer var prosjektet satt på pause de første månedene i 2022. Fra mars var prosjektet i gang igjen og etter et infomøte hos introduksjonsprogrammet begynte henvendelsene å komme. Særlig i juni var det et høyt antall deltakere som avsluttet introduksjonsprogrammet og som startet i NorA. Mye av arbeidet til overgangsveileder går med til å kartlegge og klargjøre deltakere. Ikke alle deltakere er aktuelle for NorA. Det er da nødvendig å finne andre alternativer for disse.

Høsten 2022 gjennomførte overgangsveileder besøk ved samtlige NAV-kontor i Bergen for å ha dialog om hvordan rutiner og samarbeid med prosjektet fungerte. I og med at det er lokalkontorene som gjør arbeidsevnevurderingene og innvilger kvalifiseringsprogram til deltakere er det viktig å koble på lokalkontoret tidlig i prosessen. Overgangsveileder har derfor fått faste kontaktpersoner ved Arbeid og Kvalifiserings-avdelingene ved lokalkontorene som kan være involverte i tidlig fase. Dette for å få bedre flyt og bedre samarbeid med NAV-kontorene. I 2022 har overgangsveileder vært i kontakt med 47 deltakere. Av de 47 har 25 startet opp i NorA.

8.0 Oppsummering

2022 har vært et godt år for NorA. Vi har kunne holde åpent hver dag gjennom hele året, uten restriksjoner, og arbeidsmarkedet har vært godt. 56% av våre deltakere har blitt avsluttet til jobb. Vi har hatt ulike møter med bedrifter i Bergen og omegn, og fått i gang flere samarbeid. Dette vil vi jobbe videre med i året som kommer. I løpet av 2022 har mange deltakere fått sitt første møte med norsk arbeidsliv gjennom arbeidstrening. Vi har fått gode tilbakemeldinger fra deltakerne våre på gruppetilbudene. Samtidig jobber vi med å spisse et tilbud som er mer direkte rettet på å komme seg ut i arbeid. Vi ønsker at oppfølging av deltakere skal i større grad skje ute i bedrift, noe vi skal jobbe mer målrettet med i året som kommer. Vi gleder oss til fortsettelsen!