



Vejle: Serviceambassadører giver bedre kundebetjening



Kontakt:

Gudny Vang,
Arbejdsmarkeds-
området, analyse
og udvikling,
guvan@vejle.dk

Jan Mortensen,
Borgerservice,
jamor@vejle.dk

- Vi er blevet opmærksomme på fagpersoner i andre områder, der har de samme kunder som os, og som har en viden, som vi kan trække på, siger Jan Mortensen, specialsygesikring i Vejle Kommunes Borgerservice. Han er en af Vejle Kommunes otte serviceambassadører.

- Vi giver også bedre og mere målrettet service til vore kunder. Vi giver mere information og ser ikke med skyklapper kun på den sag, kunden kommer for at få ekspederet. En udlænding, kan vi fortælle, hvor han eller hun skal gå hen og hvem man skal tale med om danskundervisning, nævner Jan Mortensen som den anden gevinst, som serviceambassadørerne har givet.

Jan Mortensens oplevelse svarer til resultatet af den evaluering af indsatsen med serviceambassadører, som Gudny Vang, Arbejdsmarkedsområdet i Vejle Kommune, er i færd med at afslutte. Internt har det været en succes. Eksternt har erfaringen været begrænset.

Etableret 2009
Servicecenter for Ny Arbejdskraft med en engelsksproget webportal og otte serviceambassadører blev etableret i midten af 2009 for at skabe en smidigere modtagelse af udlændinge i kommunen. Serviceambassadører i Borgerservice, Vejle

Erhvervsudvikling, Jobbutik, Virksomhedsservice og Ydelsescenter, skulle kende hinanden og hinandens arbejde og lede borgeren hele vejen gennem systemet. En slags virtuel one-stop-shop.

- Den håndholdte modtagelse af den enkelte borger blev det dog ikke til. Men vi kender de personer i de andre områder, som borgeren skal gå hen til, og disse personer kan så sætte borgeren i forbindelse med den medarbejder, der bedst kan løse den pågældende opgave, siger Jan Mortensen.

Kendskabet til de andre serviceambassadører og deres områder, fik serviceambassadørerne på månedlige møder i de forskellige områder på skift.

- Og så kunne vi se: Nå, det er her de sidder. Det er sådan de arbejder. Og så kunne man bedre forstå, hvorfor de siger som de gør, når man taler med dem, siger Jan Mortensen.

Efter et halvt år blev de månedlige møder kvartårlige og så halvårige. Anbefalingen i Gudny Vangs evaluering vil være, at holde netværket af serviceambassadører på lavt blus, så der kan skrues op for blusset igen, når det boomer igen og den udenlandske arbejdskraft atter strømmer til Vejle.

One-stop-shops først i januar



Kontakt:
Chefkonsulent
Tine Gram,
Arbejdsmarkeds-
styrelsen,
tgr@ams.dk

Først i januar åbner One-stop-shops i Aalborg, Århus, Odense og København, hvor udenlandske borgere kan blive betjent af kommune, statsforvaltning, Skat, Udlændingetjeneste og Arbejdsmarkedsstyrelsens Workindenmark. One-stop-shops'ene vil være bemandet i fire timer to dage om ugen.

Så meget ligger fast. Men det er endnu ikke fastlagt hvor de skal ligge i de fire byer.

Det er også besluttet, at One-stop-shops'ene skal have et fælles kendetegn i form af et logo. Men det er endnu ikke besluttet, hvordan det skal se ud.

De øvrige kommuner skal kunne søge råd og vejledning i One-stop-shops'ene om betjening af udenlandske borgere. Men hvordan det samarbejde skal foregå, ligger endnu ikke fast. Og hvad gør One-stop-shop'en, når en borger i en nabokommune kommer og skal have CPR-nummer? Lovgivningen bestemmer, at det er kommunalbestyrelsens ansvar i den kommune, hvor borgeren bor.

- One-stop-shops'ene skal arbejde på grundlag af gældende lovgivning. Hvad det helt præcist vil sige i dette tilfælde, er indenrigsministeriet i færd med at udrede, siger Tine Gram, Arbejdsmarkedsstyrelsen.



International tirsdag på Gimle i Roskilde



Kontakt:
Integrations-
konsulent
Khalil Ahmad,
Roskilde
Kommune,
khalila@
roskilde.dk

- Jeg er her for at bryde den onde cirkel, siger Faouzi Senhaji, seniorforsker på Risø fra Marokko.

- På arbejdet kender jeg masser af mennesker, men uden for arbejdet kender jeg ingen, forklarer han, der bor her alene uden sin familie.

- Jeg vil gerne have nogle danske venner, så jeg kan blive bedre til at tale dansk, siger kinesiske Jing Zhao, der læser marketing management på Roskilde Handelsskole, og slår over i et nydeligt dansk:

- Jeg vil gerne lære dansk nu jeg er her i Danmark, forklarer hun.

Farouzi Senhaji og Jing Zhao er to af de 30 danskere og især udlændinge der 5. oktober deltog i International Tirsdag på Gimle i Roskilde – den første af flere. Fremover skal første tirsdag i hver måned på Gimles Café være tid og sted hvor udlændinge og danske kan mødes og knytte kontakt.

- Det er ikke nemt at være ny i et fremmed land. Vi skal hjælpe dem med at falde til og knytte kontakter og måske udvikle venskaber, sagde Roskildes 2. viceborgmester, Evan Lynnerup, da han bød velkommen.

International Tirsdag på Gimles Café er arrangeret af Roskilde Kommune sammen med Foreningen Nydansker og Welcometo.dk.



Farouzi Senhaji i færd med at oprette sin profil på Letsmeetin.dk under den første International Tirsdag i Roskilde. Han assisteres af Lotte Holck, Foreningen Nydansker

Under arrangementet var det muligt at oprette sin profil på portalen Letsmeetin.dk. Den mulighed benyttede Faouzi Senhaji. Han sagde:

- Man kan jo ikke bare gå hen til folk på gaden og gribe dem i armen og sige: Hej, hvad hedder du?

Copenhagen International School udvider

Kontakt:
Administrations-
chef Poul
Michael Fanøe,
Copenhagen
International
School,
pmf@cis.dk



Copenhagen International School, CIS, udvider kapaciteten fra næste skoleår. Skolen har lejet bygningen, der rummede Østre Borgerdyd Gymnasium, indtil det i år blev lagt sammen med Metropolitanskolen til Gefion Gymnasium. I den gamle gymnasiebygning får CIS plads til endnu et spor fra børnehaveklasse til 3.G.

På længere sigt vil CIS fordoble sin kapacitet ved at bygge en ny skole i

Københavns Nordhavn. Det undersøger CIS mulighederne for og forhandler med Københavns Kommune om. Undersøgelserne og forhandlingerne er endnu på et tidligt stadium. Den nye skole vil allertidligst kunne være klar fra august 2014 – sandsynligvis senere.

Her vil der blive plads til 1.200 elever mod de 600, der er i skolens nuværende bygninger i Hellerup. Her har den ventelister til alle klassetrin. Der til kommer dem, der aldrig når frem til ventelisten, fordi de vælger noget andet, og det er mange flere, vurderer CIS' administrationschef Poul Michael Fanøe.

- Vi modtager mange henvendelser, der aldrig bliver til tilmeldinger, fordi vi må fortælle, at der ikke er plads, men at de kan få børnene på venteliste.

fortsætter...



Copenhagen International School udvider *fortsat...*

- Det er ofte forældre med store kompetencer, som er meget efterspurgt. De har flere jobtilbud at vælge imellem. Kan de ikke få børnene i det skoletilbud, de ønsker i København, vælger de måske jobbet i Berlin, hvis der er plads i skolen der, siger Poul Michael Fanø.

Når den nye skole i Københavns Nordhavn står færdig, vil Copenhagen International School få kapacitet til at kunne henvende sig til en ny målgruppe: danske forældre, der ønsker en international skole til deres børn for at forberede dem på en international tilværelse og en international uddannelse.

Danish Crown: Danskundervisning skaber forståelse mellem kolleger



DANISH CROWN

Kontakt:
Talsmand Poul
Siggaard,
Danish Crown,
p.siggaard@
mail.tele.dk

Alle medarbejdere på Danish Crowns slagteri i Herning skal kunne tale og forstå dansk på et rimeligt niveau. Det besluttede samarbejdsudvalget, da slagteriet i 2007 ansatte de første polske slagteriarbejdere. Det har skabt større forståelse mellem de danske og de udenlandske kolleger, fortæller talsmand Poul Siggaard.

- Polakkerne øver deres danske på deres danske kolleger, og danskerne retter polakkerne, når de siger noget forkert, og det kommer der meget grineri ud af, siger Poul Siggaard. Han er formand for samarbejdsudvalgets uddannelsesudvalg, som danskundervisningen hører under.

Undervisningen foregår på sprogskolen Lærdansk i Herning. Kravet er, at medarbejderne skal bestå Dansk 2, modul 3. Desuden har Danish Crown bedt sprogskolen om at inddrage dansk

samfund, historie og kultur i danskundervisningen.

- Det er vigtigt for produktionen, hygiejnen og sikkerheden, at alle taler og forstår dansk. Men det er også vigtigt for det kollegiale. Ellers kommer de let til at gå for sig selv, siger Poul Siggaard.

Danish Crown i Herning har 40 polske slagteriarbejdere, som er ansat over en periode. Af dem går 10 eller 15 stadig på sprogskolen.

Lige nu ansætter slagteriet ikke udenlandske medarbejdere i grupper. Derfor bliver der ikke arrangeret sprogundervisning for nyansatte. Er der udenlandske ansøgere, taler mesteren med dem og vurderer, om deres dansk er godt nok til at leve op til slagteriets krav.