

Evaluering

Personlig vejledning i International House Copenhagen 2024-2025 *- via service desk og velkomst events*



Indhold

- 1 Baggrund og formål
- 2 Beskrivelse af indsatser, resultater og potentialer
 - Personlig vejledning
 - Velkomst events
 - Styrket kommunikation af tilbud i International House



Foto: Klaus Holsting

Baggrund og formål

I Overførselssagen 2023-24 blev der afsat midler til indsatsen personlig vejledning i International House Copenhagen målrettet internationale borgere, som bosætter sig i København. Formålet med vejledningen er at gøre det nemmere for internationale borgere at navigere og falde til.

Med indsatsen tilbydes internationale borgere vejledning om relevante kommunale tilbud såsom job- og karriereprogrammer, kultur- og fritidstilbud og andre grundlæggende spørgsmål i forbindelse med indrejse og bosætning. Vejledningen tilbydes i form af 1-1 vejledning og velkomst events i International House.

Der blev afsat midler til indsatsen fra august 2024 og frem til udgangen af 2025. Kultur- og Fritidsudvalget og Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har henvist bevillingsudløbet til forhandlingerne om Budget 2026.

Indsatsen gennemføres i et samarbejde mellem Kultur- og Fritidsforvaltningen og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen.

Nøgletal international arbejdskraft



International House Copenhagen indrejser årligt ca. **35.000** internationale borgere, som kommer for at arbejde, studere eller som medfølgende familie.



I København er **19,2** pct. af de fuldtidsbeskæftigede lønmodtagere udenlandske statsborgere.



I 2024 bidrog udenlandsk arbejdskraft med rekordhøjt **361** milliarder kr. til Danmarks BNP svarende til ca. 12 pct. af Danmarks samlede BNP.



København rangerer lavt i målinger over internationale borgeres oplevelse af muligheder for at danne sociale relationer og indgå i fællesskaber.



65 pct. af den højtqualificerede internationale arbejdskraft har forladt Danmark igen efter seks år.

Personlig vejledning

Fra november 2024 og frem til udgangen af 2025 tilbydes internationale borgere personlig vejledning i forbindelse med indrejse eller på et senere tidspunkt.

Vejledningen tilbydes via to fysiske serviceskranker, som bemandes af to medarbejdere fra International House og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen inden for åbningstiden 4 dage om ugen i International House.

Fra maj 2025 har Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen tilbudt personlig vejledning fra Københavns Erhvervshus om onsdagen i et forsøg på at nå ud til flere borgere, da erfaringer fra projektperioden viser, at en del af de internationale borgere, der ønsker vejledning om job- og karriere, henvender sig i jobcentrenes indgang.

Resultater og indsigter



Der har fra november 2024 til juli 2025 været **925** betjeninger i gennemsnit pr. måned til personlig vejledning, og det er således en service, der samlet set er efterspørgsel på hos målgruppen. Se slide 5 for mere info om vejledningen.



Der er etableret et **team på tværs** af International House og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen med kompetencer i at vejlede. Teamet har fået styrket kendskab til de to forvaltningers fælles tilbud målrettet internationale borgere, som de internationale borgere henvises til i forbindelse med vejledning og events.

Potentialer



Der er få borgere, der opsøger vejledning om **kultur- og fritidsliv** i 1-1 vejledningen i International House. Der er et læringspunkt, at eventformatet egner sig bedre til at formidle emner som kultur- og fritidstilbud, foreningsliv, frivillighed, børn, sprog mv.



Det vurderes at det er hensigtsmæssigt at opskalere den personlige vejledning om **job- og karriere** i jobcentrenes indgang på Gammel Køge Landevej. Det vurderes desuden, at fælles arrangementer mellem Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen og Kultur- og Fritidsforvaltningen bidrager positivt til større viden om begge forvaltningers initiativer blandt målgruppen. På baggrund af erfaringer med events foreslås det, at der afholdes branchespecifikke events, så vejledningen til internationale jobsøgere kan blive mere specialiseret.

Personlig vejledning - betjeneringer

Tabel 1: overblik over emner og antal betjeneringer i den personlige vejledning fra medio nov. 2024 – juli 2025

Emner	Antal betjeneringer	Procentdel
Øvrige emner	2.700	32,4
MitID	2.427	29,2
CPR ansøgning	1.412	17,0
Job og karriere	802	9,6
EU opholdsdokument	390	4,7
Skat	367	4,4
Dansk sprog	132	1,6
Børnepasning og skole	80	1,0
Kultur og fritid	15	0,2
I alt	8.325	100,0

Note: Det store antal MitID betjeneringer skyldes, at borgere booker tid til personlig vejledning for at få hjælp til MitID, hvilket ellers ligger uden for vejledningen. Det bliver der rettet op på.

Hovedindsigter

- Der har været været **8.325** betjeneringer i den personlige vejledning i International House fra medio november 2024 til og med juli 2025 svarende til **925** betjeneringer om måneden i gennemsnit.
- Kategorien '**øvrige emner**' rummer mange forskellige emner som fx boligsøgning, sundhedssystem, læge, transport, regler for a-kasse/fagforening, udrejse mv.
- Vejledning om emner som **kultur- og fritid**, børn, sprog mv. er begrænset. Disse emner er til gengæld efterspurgt i de events, som International House tilbyder løbende bl.a. velkomst events og særskilte events om kultur- og fritidstilbud, børn og sprog mv.

Velkomst events

Som supplement til den personlige vejledning er der afviklet velkomst events i International House hver 2.-3. måned.

International House og Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen er værter for velkomst events, hvor nye internationale borgere bydes velkommen til København og introduceres til relevante emner såsom jobsøgning og karriereprogrammer, kultur- og fritidsliv herunder dansk kultur, foreningsliv og frivillighed samt praktiske emner såsom boligsøgning, børnepasning, sundhedssystem mv.

Derudover tilbyder værterne 1-1 vejledning i pauserne, hvor deltagerne også har mulighed for at netværke og udveksle erfaringer med hinanden.

Resultater og indsigter



Der er afviklet 4 velkomst events fra november 2024-maj 2025, hvor der har været mellem 70-120 tilmeldte per event og i gennemsnit 30 deltagere per event. Der er planlagt 3 velkomstevents mere i 2025.



Der har generelt været meget høj tilfredshed med eventen blandt deltagerne. Deltagerne har i gennemsnit bedømt deres udbytte af de afviklede events med en score på 6,3 ud af 7 i evalueringerne (se mere om velkomstevents på slide 7).

Potentialer



Antallet af tilmeldinger viser, at der er en stor interesse for eventen, men antal fremmødte viser samtidig, at der desværre også er et stort frafald til selve arrangementerne, hvilket Kultur- og Fritidsforvaltningen arbejder på at mindske.

Hvad siger deltagerne om deres udbytte af velkomst events?

'It was genuinely great, and I'm so glad to have come tonight. Thank you to the organizers, the hosts, the presenters.'

Adam, Ungarn

'The event touched upon several topics very essential to someone who has recently relocated to Copenhagen. I am very grateful to the team for putting together this thoughtful and informative presentation'.

Arya, Indien

'It was a great event and I got to know many new things about jobs and career and danish culture. Expecting more events like these. Thanks'.

Zayn, Pakistan

'I left the event today with a totally different perspective on how my next years in Denmark are going to be. I loved learning about the volunteer programs and job career assistance. Thank you for all the information provided today. Cheers!'.

Gabriel, Brasilien

Styrket kommunikation af tilbud i International House

Som en del af indsatsen er der udarbejdet en kommunikationspakke med henblik på at udbrede kendskabet til relevante tilbud i International House vedrørende personlig vejledning, job- og karriereprogrammer og events.

Udvalgte aktiviteter:

- Deltagelse med infostand og pop-up vejledning til introducere på uddannelsesinstitutioner med mange internationale studerende bl.a. KU, DTU, CBS, ITU.
- Pop-up hos virksomheder med mange internationale medarbejdere bl.a. FN-byen, Mærsk, Microsoft m.fl. med henblik på at promovere International Citizen Days, personlig vejledning og events i International House.
- Styrket kommunikation om events på bl.a. job- og karriereprogrammer, biblioteker/kulturhuse, SoMe og i relevante medier målrettet internationale borgere.

Kommunikationspakke



Eventkalender med overblik over de ca. 30 årlige fysiske og digitale events om livet i Danmark, som International House tilbyder internationale borgere.



Flyer med Erhvervshuset **job- og karriereprogrammer** målrettet internationale borgere.



Messevæg og roll-ups, som formidler tilbud i International House til brug ved bl.a. International Citizen Days og besøg på uddannelsesinstitutioner og virksomheder med mange internationale medarbejdere.