

# Oslo Voksenopplæring Servicesenter

## Årsrapport 2011





# Innhold

Lederen har ordet.....	5
Samfunnsoppdraget .....	6
2011 i tall .....	7
Kontorfunksjoner .....	8
Resepsjon .....	8
Telefoni.....	8
E-post.....	9
Journal .....	9
Arkiv.....	9
Privatisteksamen .....	10
Inntak.....	11
Norsk og samfunnskunnskap .....	13
Grunnskole .....	14
Spesialundervisning på grunnskolens område.....	15
Videregående opplæring.....	16
Fritak fra plikt til opplæring i norsk og samfunnskunnskap .....	18
50 timer samfunnskunnskap .....	19
Rådgivning .....	21
Informasjonsarbeid .....	23
Ansatte som ressurs .....	25
Organisering av voksenopplæringen i Oslo kommune .....	26



## Lederen har ordet

Kunnskapsdepartementet og Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet har følgende innledninger på sine hjemmesider om henholdsvis voksenopplæring og integrering:

### **Voksenopplæring<sup>1</sup>**

*Like muligheter til å lære motvirker sosial ulikhet, og gir den enkelte trygghet i arbeidslivet. Like læringsmuligheter bidrar til at samfunnet får dekket sitt kompetansebehov, og gir samtidig den enkelte kontroll over sitt liv.*

*Det går tydelige sosiale skillelinjer mellom dem som har gode grunnleggende ferdigheter og en fullført utdanning, og dem som mangler dette.*

*Voksenopplæringen i Norge innebærer at voksne skal kunne tilegne seg nødvendige grunnleggende ferdigheter og gis mulighet til å formalisere og utvikle sin kompetanse.*

### **Integrering og mangfold<sup>2</sup>**

*Regjeringen arbeider for et inkluderende samfunn. Alle som bor i Norge skal ha like muligheter til å bidra og til å delta i landets fellesskap.*

*Målet for integreringspolitikken er like muligheter, rettigheter og plikter for innvandrere og barna deres til å delta og bidra i arbeids- og samfunnsliv.*

Oslo Voksenopplæring har over 10 000 elever per år i opplæring. Opplæringstilbudet spenner fra grunnleggende ferdigheter for analfabeter til videregående opplæring, fra spesialundervisning til opplæring i bedrift.

Gode norskkunnskaper er viktig for å få jobb og delta i samfunnslivet. Private og offentlige bedrifter begynner å etterspørre norskprøver ved utlysning av stillinger. Dette bidrar til at flere ønsker å ta prøvene.

Statistikk og erfaring tilsier at når mor og far har utdanning og jobb, er det større sjanse for at barna fullfører og består sin utdanning. En investering i foreldrenes utdanning er en investering i barnas fremtid. Voksenopplæring gir et viktig bidrag til at flere voksne ungdommer får fullført og bestått videregående opplæring.

Over 10 000 privatister melder seg opp ved Oslo Voksenopplæring Servicesenter til en eller flere eksamener hvert år, for å forbedre karakterer eller ta nye fag, med mål om å fullføre videregående opplæring eller komme inn på et studium som krever høye karakterer.

Bestått opplæring vil bedre den voksnes muligheter til jobb og selvforsørgelse. I et større perspektiv er Oslo Voksenopplæring med på å utjevne sosiale ulikheter, legge grunnlag for økt samfunnsdeltakelse og større muligheter på arbeidsmarkedet for flere, til beste for både den enkelte og for samfunnet.

*Torill Madsen Brandser, leder*

*Mars 2012*

<sup>1</sup> <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kd/tema/livslang-laring/voksenopplaring.html?id=1426>Motiveres og gis tilgang til kunnskap

<sup>2</sup> <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/integrering.html?id=1138>

## Samfunnsoppdraget

I tråd med Oslo kommunes overordnede mål bidrar Oslo Voksenopplæring Servicesenter til at flere fullfører og består den opplæringen de har begynt på i Oslo Voksenopplæring.

### Satsningsområder for Oslo-skolen

- Fleksibel og tilpasset opplæring på tvers av skoleslagene
- Fullføre og bestå et opplæringsløp i skole og bedrift
- Et arbeidsmiljø fritt for mobbing, vold og rasisme
- Funksjonelle og vedlikeholdte skolebygg
- Basisfagene: norsk, engelsk, matematikk, naturfag og fremmedspråk
- Grunnleggende ferdigheter

### Oslo VO Servicesenters hovedoppgaver

- bidra til at voksne i Oslo kjenner til de ulike voksenopplæringstilbudene
- gi rådgivning
- gjennomføre inntak til alle tilbud
- organisere privatisteksamen
- arrangere kurs i 50 timer samfunnskunnskap for voksne innvandrere på 25-30 språk per år
- ivareta koordineringsansvar for informasjon om voksenopplæringen
- drifte 3 nettsider

Det er et mål for Servicesenteret at alle tjenestene utføres med høy faglig kvalitet, og at brukerne møtes med respekt og vennlighet i tråd med Oslo kommunes etiske regler.



## 2011 i tall

- Servicesenteret behandlet rundt 9 000 søknader til voksenopplæringen
- Over 17 000 personer har vært på Servicesenteret for inntak eller rådgivning
- Senteret har besvart over 36 000 telefonhenvendelser
- Antall påmeldinger til privatisteksamen økte med 15 % til 39 694
- Antallet grunnskolesøknader økte med 26 %
- Andelen søkere til videregående opplæring som ikke har voksenrett, økte med 10 %
- Antallet søknader til norsk og samfunnskunnskap er 20 % lavere enn i 2010
- Over halvparten av søkerne til norsk og samfunnskunnskap har ikke rett til gratis opplæring
- 15 % av deltakerne på kurset i 50 timer samfunnskunnskap er innsøkt fra andre kommuner
- Søknader om fritak fra plikt til norsk og samfunnskunnskap økte med 12 %

## Kontorfunksjoner

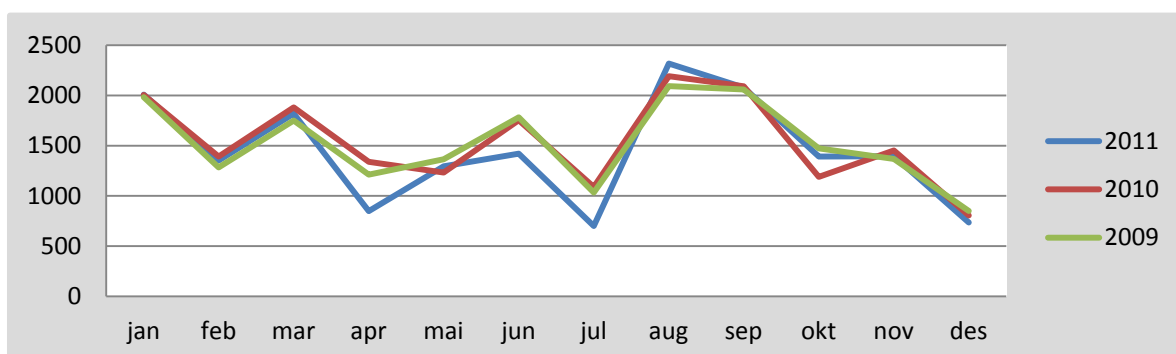
### Resepsjon

Resepsjonen er brukernes første møte med Oslo VO Servicesenter. Faglig dyktige og serviceinnstilte resepsjonsmedarbeidere som gir god informasjon, betyr mye for brukernes vurdering av møtet med Oslo Voksenopplæring.

Servicesenteret har et funksjonelt og driftssikkert kølappsystem, som er en forutsetning for effektiv logistikk. Alle besøkende trekker kølapp til resepsjonen, og får etter kort veiledning der en ny kølapp til den tjenesten de har behov for. I 2011 trakk 17 360 personer kølapp til resepsjonen: Dette er 1061 færre enn i 2010, og 891 færre enn i 2009.



I 2011 var Servicesenteret åpent mandag til fredag hele året, med unntak av påskeuken og romjulen. Fra 1. april 2011 er dette åpningstidene: mandag kl. 12.00–18.00, tirsdag–fredag kl. 10.00–15.00.



Figur: antall som trekker kølapp til resepsjonen

Det er store variasjoner i antall henvendelser i løpet av året. Det er særlig når to frister eller aktivitetstopper kommer samtidig, at presset på resepsjonen blir stort. Størst pågang er det i januar og august/september i forbindelse med inntak til kurs i norsk og samfunnskunnskap og oppmelding til privatisteksamen. I august kommer det også mange personer som ønsker å søke videregående opplæring eller grunnskole.

### Telefoni

Sentralbordet, tlf. 23 47 00 00, er betjent kl. 08.00–15.30 mandag til fredag. I 2011 kom det over 25 000 telefoner til sentralbordet. Mange kunder settes over til vakttelefoner for rådgivning, veiledning om inntak, informasjon om 50 timer samfunnskunnskap eller om fritak fra plikt til opplæring i norsk og samfunnskunnskap. Slik får kunden snakket med en saksbehandler med riktig kompetanse.



Vakttelefonene er bemannet kl. 09.00–15.00. De som ikke når frem til sentralbordet med en gang, får i ventetiden opplysninger på norsk og engelsk om åpningstider og om nettsidene.



Mange er usikre på reglene for norskopplæring og for permanent oppholdstillatelse og statsborgerskap. Via postmottaket behandlet vi 514 slike henvendelser i

2010, i 2011 hadde antallet økt med 26 % til 648.

Privatistkontorets telefon, 815 70 442, er bemannet kl 09.00–12.00. I 2011 ble det besvart ca 11 000 telefoner, som utgjør en svarprosenten på 88.

### E-post

Servicesenterets sentrale postmottak får daglig ulike henvendelser fra kunder. Disse sendes videre for besvarelse til interne postmottak på de forskjellige avdelingene:

- [karriere@ude.oslo.kommune.no](mailto:karriere@ude.oslo.kommune.no) for karriereveiledning og råd om utdanning
- [50t@oslovo.no](mailto:50t@oslovo.no) for kurs i 50 timer samfunnskunnskap
- [norskurs@ude.oslo.kommune.no](mailto:norskurs@ude.oslo.kommune.no) for informasjon om norskinnntak og fritak fra plikt til opplæring i norsk og samfunnskunnskap
- [privatistkontoret@ude.oslo.kommune.no](mailto:privatistkontoret@ude.oslo.kommune.no) for informasjon og veiledning om privatisteksamen

### Journal

Det brukes mye tid og ressurser på postbehandling og journalføring. De største postene er søknader om opplæring, men det er også noen klagesaker. I 2011 ble det totalt journalført 6125 innkomne og utgående postforsendelser. I tillegg kommer ulike masseutsendelser som for eksempel 3500 informasjonsbrev til personer i NIR.

### Arkiv

Servicesenteret åpnet i januar 2007. Derfor kunne vi ved årsskiftet 2011/12 avslutte fem årganger av søker-/elevarkivet for opplæring i norsk og samfunnskunnskap. Elevmappene ble sortert og pakket tett i 164 syrenøytrale arkivbokser for bortsetting.

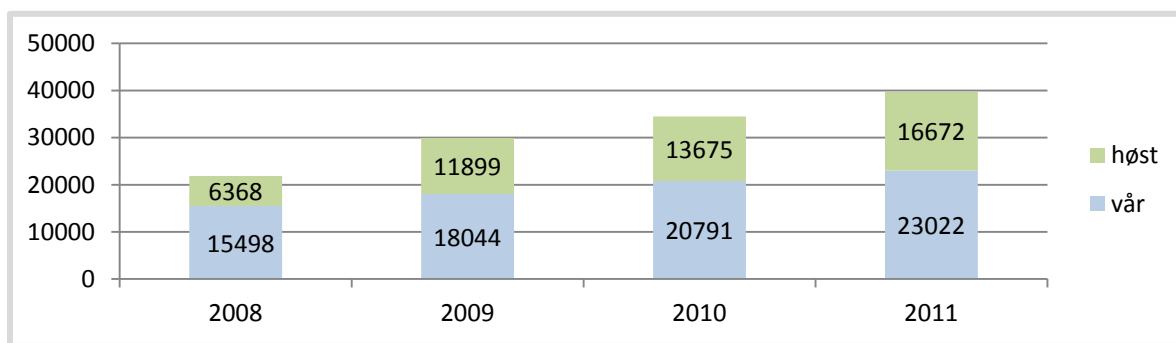


## Privatisteksamen

Økningen i antall oppmeldte til privatisteksamen vi har hatt de siste årene fortsatte også i 2011. Økningen i oppmeldingen til høsteksamen 2011 var relativt sett større enn økningen til våreksamen. Totalt ble 39 694 eksamensprøver for privatister gjennomført i 2011, mot 34 446 i 2010, en økning på 15,2 %.

Bak disse tallene skjuler det seg realiteter som at det ble arrangert skriftlig eksamen for 10 256 eksamenskandidater, fordelt på 2167 eksamenspartier. Høyeste antall kandidater på én dag hadde vi 25. mai, da 2531 kandidater hadde eksamen i ulike varianter av matematikk fellesfag. Ved

høsteksamen var 28. november den mest omfattende eksamensdagen, med 1390 kandidater. Muntlig eksamen er gjennomført for 18 243 eksamenskandidater fordelt på 2973 eksamenspartier og med 5946 sensorer.



Figur: Antall oppmeldte privatisteksamener per år

Tiltak og endrede arbeidsrutiner som ble implementert høsten 2010, er videreført og videreutviklet i 2011. Til tross for markant økning i antall brukere (10 000 flere) synes arbeidssituasjonen ved Privatistkontoret i større grad enn tidligere å være preget av kontroll og mestring. Arbeidspresset er allikevel fremdeles stort store deler av arbeidsåret.

Privatistkontoret leverte også i 2011 tjenester av meget høy kvalitet og fikk svært få klager. Likefullt er kvalitetssikring, særlig av oppgaveproduksjon, sensur og eksamensgjennomføring av lokalt gitt eksamen, fortsatt en betydelig utfordring for Privatistkontoret. Selv om arbeidspresset og pågangen på

Privatistkontoret fremdeles er økende, opplevde kontoret 2011 som et arbeidsår der viktige avklaringer og rammevilkår har kommet på plass.



## Inntak

Oslo VO Servicesenter har ansvar for inntak til norsk og samfunnskunnskap, grunnskole, spesialundervisning, videregående opplæring og for søknader om realkompetansevurdering.

Servicesenterets oppdrag er å informere om muligheter for opplæring, hvor og når tilbudene gis, sjekke rettigheter til opplæring, informere om eventuelle begrensninger (f. eks. frister for gratis opplæring), registrere søknader, teste for riktig plassering i utdanningsløpet, og fatte vedtak om opplæring. Søkeren settes deretter på søkerliste til den aktuelle skolen.

### Kartleggings- og avklaringsamtaler

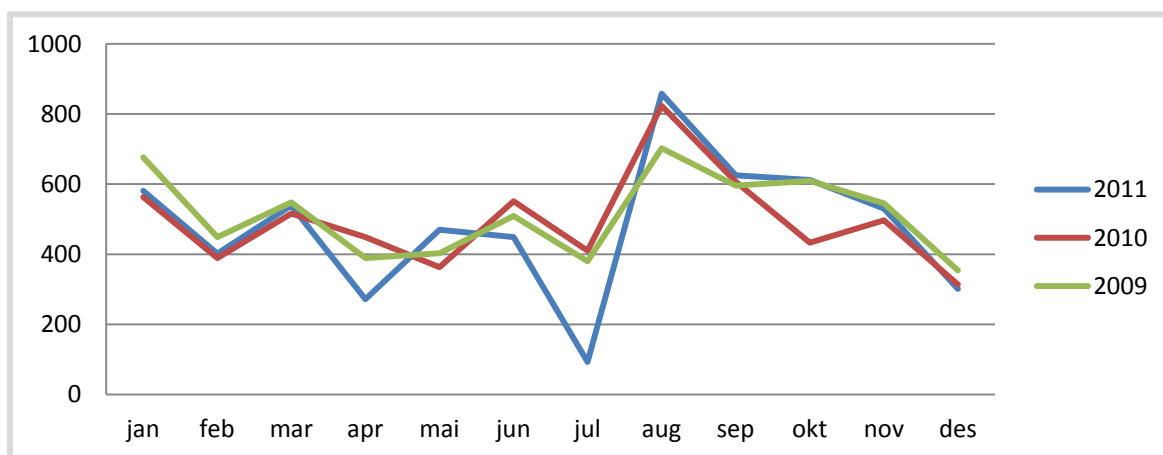
Søkere til norsk og samfunnskunnskap må møte personlig på Servicesenteret for registrering, rettighetsavklaring, inntakssamtale og en plasseringstest. Også de fleste søkerne til grunnskole går gjennom samme prosess. De fleste trenger et tilrettelagt grunnskoetilbud og får tilbud om basisopplæring, en kombinasjon av grunnleggende norskopplæring og grunnskolefag på elementært nivå (1.–7. trinn). Ca. 20 % av grunnskolesøkerne får tilbud om opplæring på 8.–10. trinn.

Søkere til videregående opplæring benytter seg i økende grad av at de kan få veiledning av Servicesenterets rådgivere i

forkant av innsøkingen. Søknader til spesialundervisning kommer som regel pr post uten at søker møter personlig. Enkelte kan bli innkalt til en avklaringsamtale sammen med PPT.

Til tross for at det var færre inntak til norskopplæring i 2011 enn i 2010 og 2009, har antallet inntakssamtaler bare gått ubetydelig ned: fra 6160 i 2009, 5915 i 2010, til 5732 i 2011.

Grunnen er at de fleste grunnskolesøkerne nå får en inntakssamtale, og at noen kommer tilbake på grunn av endrede rettigheter, bytte av skole med mer.



Figur: Antall inntakssamtaler til norskopplæring eller grunnskole

I 2011 hadde ikke Servicesenteret norskinnntak de tre siste ukene i juli. Som grafen viser, ble det da et større press i august.

Servicesenteret åpnet igjen for norskinnntaket tre uker før skolestart, dette ga skolene mange nye deltakere i starten av skoleåret.

## Tester

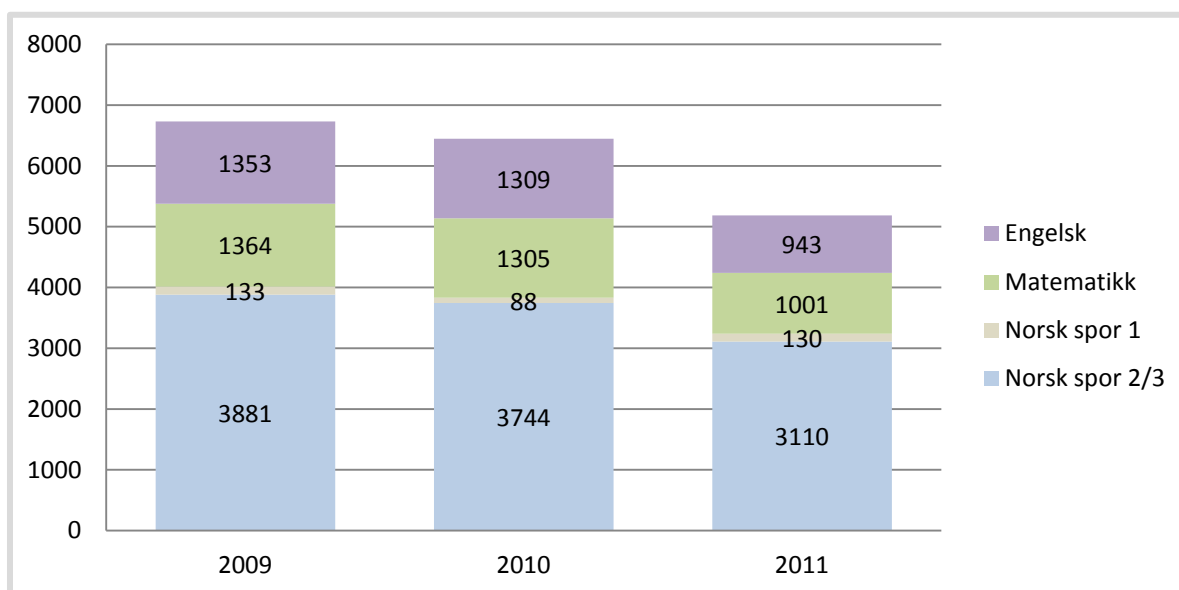
Servicesenteret bruker digitale tester i norsk, matematikk og engelsk for plassering på utdanningstilbud innenfor norskopplæring, grunnskole og videregående opplæring. Vi har utviklet norsktester på ulike nivå for lese- og skrivekyndige i målgruppen for norskopplæring på spor 2 og 3. I tillegg har vi utviklet en test for minoritetsspråklige med svake lese- og skriveferdigheter. Dette er personer som har blitt alfabetisert i voksen alder, og som får tilbud på spor 1, dvs. i basisopplæring.

I 2011 ble det gjennomført 5184 enkelttester, mot 6446 i 2010, og 6731 i 2009.

Nedgangen fra 2010 til 2011 har to årsaker:

- I 2011 var det færre søkere til norskopplæring enn i årene før, jf Norsk og samfunnskunnskap nedenfor
- På grunn av endrede regler for inntak til videregående opplæring ble det i 2011 gjennomført betydelig færre inntakstester. Søkere uten rett ble ikke innkalt til test.

Fra 2012 vil søkere uten rett igjen bli testet.



Figur: Antall digitale tester for inntak og plassering

## Inntak til norsk og samfunnskunnskap

I 2011 behandlet Servicesenteret 4809 søknader om norsk og samfunnskunnskap. Dette er en reduksjon på over 20 % sammenliknet med 2010.

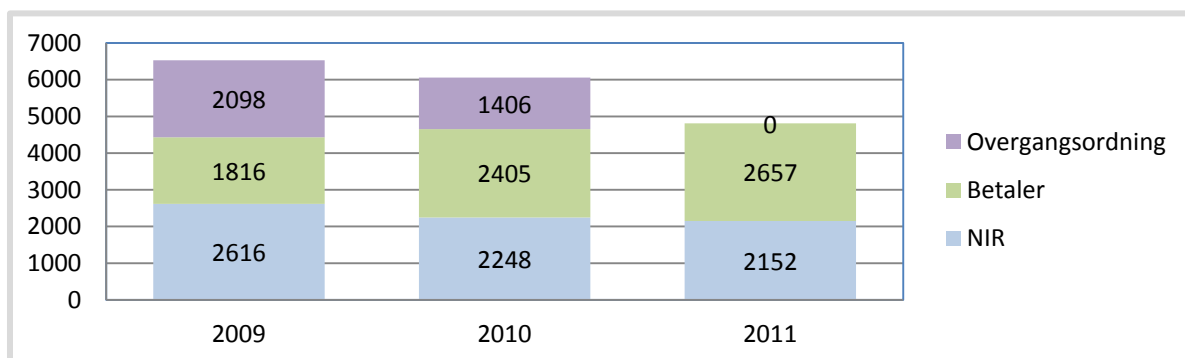
Noe av nedgangen kan skyldes en innstramning i innvandringspolitikken i form av strengere inntektskrav ved familieinnvandring. Men det meste av nedgangen kan forklares med at den statlig finansierte "overgangsordningen" ble avviklet 1.9.2010. Ordningen gav en del innvandrere som hadde fått oppholdstillatelse før 1.9.2005, mulighet til gratis norskopplæring.

Andelen av søkere som er omfattet av introduksjonsloven har endret seg etter avviklingen av overgangsordningen. I 2011 hadde 45 % av søkerne rett, rett og plikt eller plikt iht. introduksjonsloven.

Hele 55 % av søkerne er ikke omfattet av introduksjonsloven og har verken rett eller plikt til opplæringen, men velger å betale norskkurs selv.

Mange i den siste gruppen har nylig kommet til landet for å jobbe eller utdanne seg her. De trenger norskkunnskaper, og er villige til å bekoste et norskkurs.

Andre som må betale for norskopplæring, er innvandrere som har bodd i Norge lenge, også norske statsborgere. Noen har falt ut av arbeidslivet, andre står i fare for å miste jobben fordi arbeidsgivere i større omfang etterspør formell dokumentasjon av norskkunnskaper, som Norskprøve 2 og 3, for å gi fast ansettelse.



Figur: Søknader til norskopplæring etter rettigheter

## Inntak til grunnskole

Søkere til grunnskole får en inntakssamtale, og blir testet. Resultatet kan enten bli tilbud om basisopplæring, eller tilbud om grunnskole 8.–10. trinn.

På grunnskole 8.–10. trinn undervises det etter den ordinære læreplanen for grunnskolen i de fem fagene voksne skal ta grunnskoleeksamen i. Målet er grunnskoleeksamen.

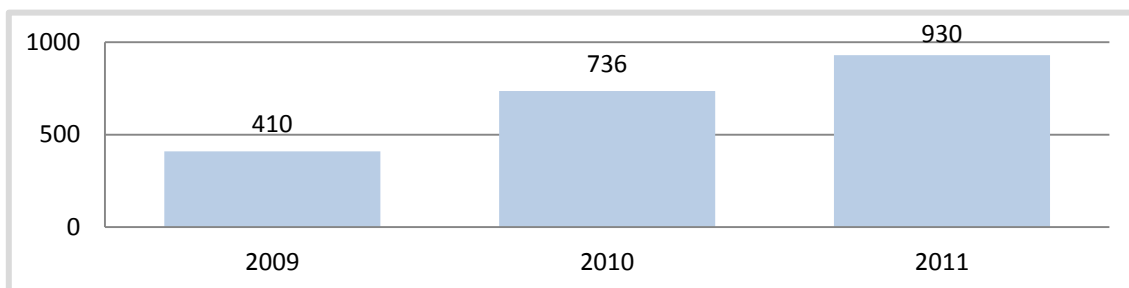
Basis er en kombinasjon av norskopplæring og grunnskolefag på elementært nivå (1.–7. trinn) som er tilpasset behovet til voksne minoritetsspråklige. Oslo VO har utviklet en lokal læreplan for basisopplæringen. Målet er at elevene tilegner seg allmennkunnskaper for å få et bedre grunnlag til å delta i det norske samfunnet, kvalifisere seg til arbeid eller videre utdanning, og også å kunne følge opp sine barn på en bedre måte.

I 2011 behandlet Servicesenteret 930 søknader om grunnskoleopplæring.

Fra 2010 til 2011 økte antallet grunnskolesøknader med 26 %. Dette har trolig sammenheng med at store grupper innvandrere med oppholdstillatelse fra før sept 2005 mistet muligheten til gratis norskopplæring fra 1.9.2010 (jf Norsk og samfunnskunnskap ovenfor). Riktignok ble overgangsordningen i Oslo endelig avsluttet først i juni 2011, men fra skoleåret 2011/12 måtte mange i målgruppen søke grunnskole for å kunne få mer opplæring.

Etter testing fikk over 80 % av søkerne til grunnskole i 2011 tilbud/vedtak om basisopplæring.

Bare 20 % av søkerne fikk inntak til 8.–10. trinn.



Figur: Antall søknader til grunnskoleopplæring

## Inntak til spesialundervisning på grunnskolenes område

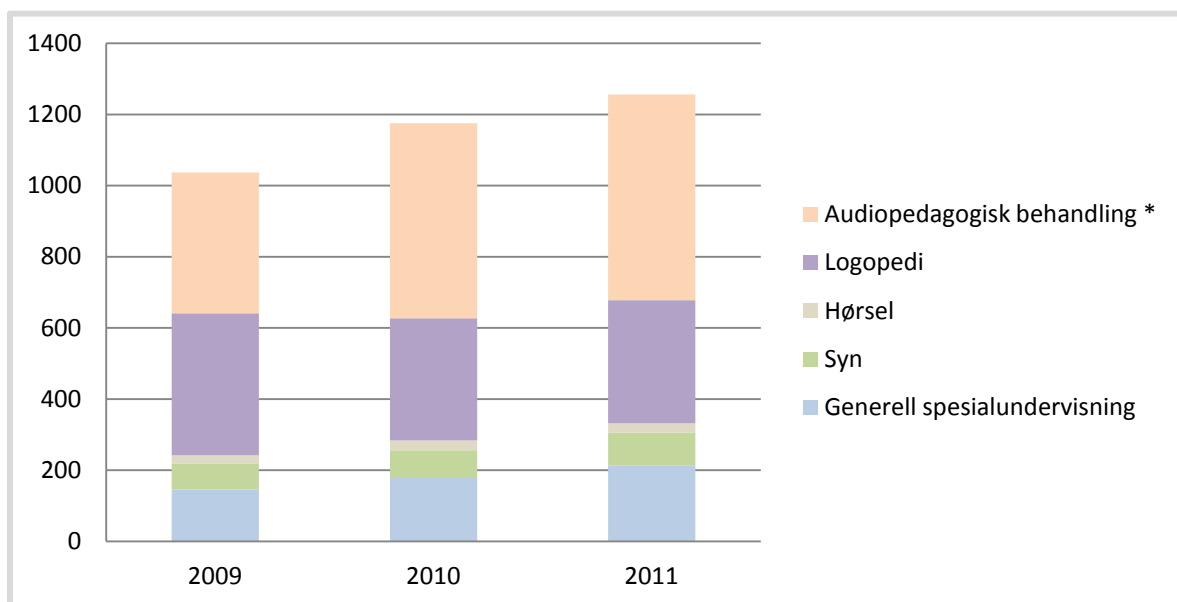
Voksne har rett til spesialundervisning etter opplæringsloven, § 4A-2 hvis de

- ikke har eller kan få tilfredsstillende utbytte av det ordinære opplæringstilbudet
- har særlige behov for opplæring for å utvikle eller holde grunnleggende ferdigheter ved like

Søknader i kategoriene *Generell spesialundervisning* og *Hørse* er søknader som krever sakkyndig vurdering fra pedagogisk-psykologisk tjeneste.

Søknader i kategoriene *Synspedagogisk vurdering* og *Logopedi* krever ikke sakkyndig vurdering.

Det er en svak økning av søknader til spesialundervisning fra år til år: 1256 søknader i 2011, mot 1175 i 2010, og 1037 i 2009.



Figur: Antall søknader til spesialundervisning

\* På søknader i kategorien *Audiopedagogisk behandling* gis det alltid avslag. Dette er en formell prosedyre kommunen er nødt til å foreta, og en rutine som ble innført i 2008 etter ønske fra NAV. Ifølge opplæringsloven § 4A og § 5 har kommuner og fylkeskommuner ansvar for å gi spesialundervisning, herunder audiopedagogiske tjenester. Behovet er så stort at kommunen ikke har kapasitet til å gi behandlingstilbud. Privatpraktiserende audiopedagoger får ikke refusjon fra NAV med mindre det foreligger et avslag fra kommunen på søknaden fordi kommunen ikke kan gi tjenesten selv. Som man ser av statistikken, er dette en stor og stadig økende saksbehandlingsjobb.

## Inntak til videregående opplæring

I 2011 behandlet Oslo VO Servicesenter 1880 søknader om inntak til videregående opplæring og realkompetansevurdering (RKV) for voksne. Dette er en liten nedgang fra 2010. 140 av søknadene gjaldt realkompetansevurdering, og 147 var søknader om både opplæring og realkompetansevurdering. Dette er kun antall søknader mottatt av Servicesenteret og gjenspeiler ikke hvor mange som reelt fikk tilbud eller avslag, eller hvor mange som møtte til opplæring i 2011.

## Retten til videregående opplæring

Retten til videregående opplæring for voksne er regulert av opplæringsloven § 4A-3. Personer som fyller 25 år i søknadsåret eller er eldre, som har fullført grunnskole, men ikke har fullført videregående opplæring, har rett til opplæringen. I 2010 hadde 66 % av søkerne rett til opplæring, i 2011 var tallet 55 %. Nedgangen på 10 % skyldes sannsynligvis en endring i lovtolkning og praksis ved vurdering av voksnes rett til videregående opplæring.

Frem til 2011 ble loven tolket slik at alle som ikke hadde studie- eller

yrkeskompetanse i Norge og var over 25 år hadde voksenrett. Fylkesmannen i Oslo fikk en presisering av lovtolkningen av dette punktet fra Utdanningsdirektoratet i 2011. Fra og med januar 2011 får ikke søkere med fullført videregående skole fra utlandet rett til opplæring, selv om den utdanningen de har, ikke gir studie- eller yrkeskompetanse i Norge. Fra 2011 ble rutinene i Oslo VO endret, slik at søkere med denne bakgrunnen blir kategorisert som søkere uten rett, og med fullført videregående opplæring (IR2).

Rådgiverne på Servicesenteret får mange henvendelser fra personer som ikke har rett til opplæring, enten fordi de er for unge, eller fordi de har fullført videregående i utlandet. Noen har vedtak om arbeidsavklaringspenger fra NAV og behov for omskolering. Svært mange i disse gruppene velger å ikke søke vgo etter å ha fått informasjon om at de ikke har rett til opplæring og at muligheten for å få tilbud om skoleplass er liten. Antallet søkere uten opplæringsrett avspeiler derfor ikke den reelle etterspørselen etter opplæring.

Rettsstype	Antall 2010	Antall 2011
Fullføringsrett	3	2
Ingen rett (uten 9-årig skole eller tilsvarende)	4	48
Ikke rett på grunn av for lav alder (IR1)	178	118
Ikke rett på grunn av fullført vgo (IR2)	401	552
Voksenrett (VR)	1331	1043
Mangler dokumentasjon	83	113
<b>Totalt</b>	<b>2000</b>	<b>1876</b>

Tabell: Søkere til videre gående opplæring i 2011 i forhold til opplæringsrett



### Fordeling av søknader til ulike utdanningsprogram

Oslo Voksenopplæring tilbyr opplæring både i yrkesfaglige utdanningsprogram og i fag for studiekompetanse. I 2011 var 51 % (966) av søknadene, inkl. RKV, til fag for studiekompetanse.

49 % (912) av søknadene, inkl. RKV, var til yrkesfaglige utdanningsprogram.

Innenfor de yrkesfaglige utdanningsprogrammene valgte over halvparten helse og sosialfag (491 = 54 %).

Yrkesfaglige utdanningsprogram	Realkompetansevurdering (RKV)	RKV + opplæring	Opplæring	SUM
Bygg og anleggsteknikk	11	4	42	57
Design og håndverk	12	5	30	47
Elektrofag	7	8	66	81
Helse- og sosialfag	75	98	318	491
Medier og kommunikasjon	2	0	11	13
Naturbruk	1	0	6	7
Restaurant og matfag	2	5	30	37
Service og samferdsel	21	16	85	122
Teknikk og industriell produksjon	4	8	45	57
	<b>135</b>	<b>144</b>	<b>633</b>	<b>912</b>

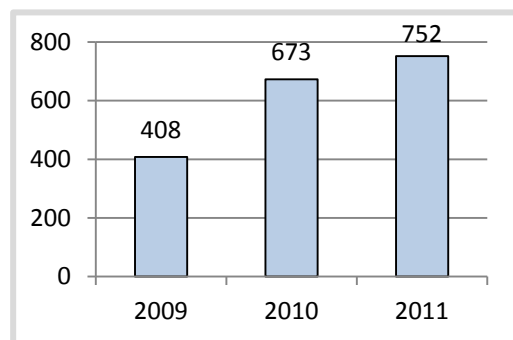
Tabell: Fordeling av søknader til yrkesfaglige utdanningsprogram og antall som har søkt bare realkompetansevurdering(RKV), bare opplæring eller både opplæring og RKV

## Fritak fra plikt til opplæring i norsk og samfunnskunnskap

For å kunne søke permanent oppholdstillatelse eller statsborgerskap må Innvandrere med rett og plikt eller plikt iht. introduksjonsloven, innfri ett av følgende krav:

- 300 timer norsk og samfunnskunnskap
- innvilget fritak ut fra av dokumenterte norskkunnskaper iht. regelverket
- fritak på grunnlag av helsemessige eller andre tungtveiende årsaker

Vi behandler et stadig økende antall søknader om fritak.



Figur: søknader om fritak fra plikt til opplæring i norsk og samfunnskunnskap

Med utvidelse av rett og plikt fra 300 timer til 600 timer fra 1.1.2012 forventer vi fortsatt økning i antall søknader om fritak.

## 50 timer samfunnskunnskap

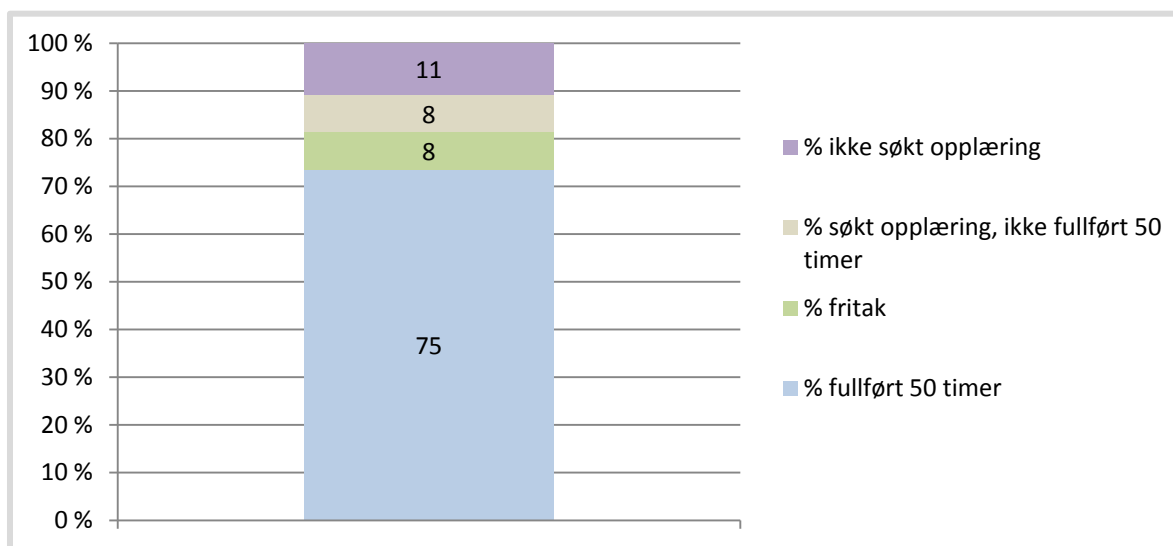
50 timer samfunnskunnskap er en del av den lovpålagte opplæringen som noen grupper innvandrere må ta for å kunne få permanent oppholdstillatelse.

Målet for Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) for 2011 var at 90 prosent av dem med rett og plikt oppfyller sin plikt (300 timer eller bestått norskprøve) innen fristen på tre år.

### Resultat i Oslo

Av personene som har 3 års frist i 2011, har 1668 personer, 83 %, fullført 50 timer samfunnskunnskap eller fått fritak for opplæringen.

Tallene er hentet fra to datasystemer (NIR og SITS), så det må tas forbehold om at dette er eksakte tall.

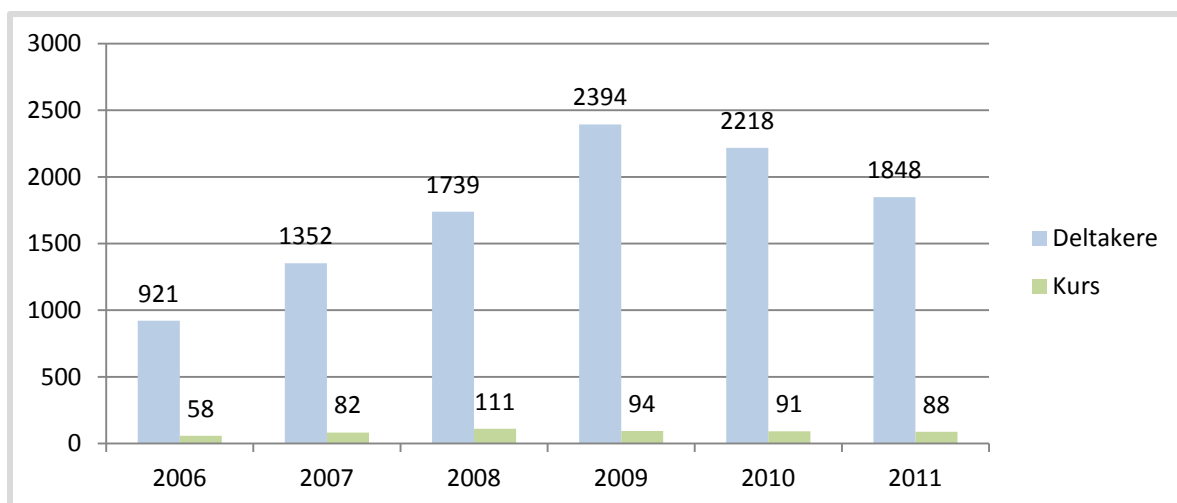


Figur: Alle med rett og plikt i Oslo med treårsfrist i 2011 prosentfordeling på fullført, fritak, ikke fullført og ikke søkt opplæring

I 2011 gjennomførte avdeling for samfunnskunnskap til sammen 88 kurs på 23 språk.

Kursene ble holdt i skolens ferier, og på kveldstid i vår- og høstsemesteret. I vinterferien samt første kursuke i juni ble "gamle" og "nye" kurs kjørt parallelt, slik at det til sammen ble organisert 102 kursuker.

1848 personer deltok på kurs. Av dette var 263 plasser (15 %) som er kjøpt av andre kommuner. Antallet personer bosatt i Oslo med rett og/eller plikt til å ta 250 timer norsk og 50 timer samfunnskunnskap var noe lavere enn i 2010, og vi fikk 370 deltakere færre enn året før. Det ventes fortsatt litt nedgang i 2012.



Figur: antall deltakere og kurs per år fra 2006-2011

I 2011 ble det undervist på 23 språk. Dette sier ikke noe om hvor mange land deltakerne kommer fra. I klasser som får

undervisning på arabisk, engelsk og spansk, er svært mange nasjonaliteter representert.



Bilde: Ansatte i avdelingen for samfunnskunnskap og noen av lærerne

118 lærere er tilknyttet avdelingen. Ingen av dem er fast ansatt, men tegner midlertidige kontrakter for hvert kurs.

Avdelingen administrerer også nettsiden Kurstorget, [www.oslovo.no/kurstorg](http://www.oslovo.no/kurstorg). Her kan deltakere fra Oslo melde seg på planlagte kurs, og andre kommuner kan melde på sine deltakere til kurs i Oslo.

Avdelingen har en vakttelefon som er bemannet daglig fra kl 09.00 til kl 15.00 og egen e-posttjeneste for publikum.

Avdeling for samfunnskunnskap samarbeidet med VOX om å arrangere et to dager nasjonalt kurs om temaet psykisk helse i mars 2011. Samarbeidet med VOX fortsetter i 2012, i forbindelse med innføring av ny læreplan i norsk og samfunnskunnskap.

## Rådgivning

Avdeling for inntak til videregående opplæring og rådgivning tilbyr rådgivning og karriereveiledning til voksne. Avdelingens informasjons- og rådgivningstjeneste er både for publikum og for andre etater og aktører. Avdelingen iverksetter også ulike informasjonstiltak og har ansvaret for rådgivernetverket i Oslo VO.

### Informasjonscenteret

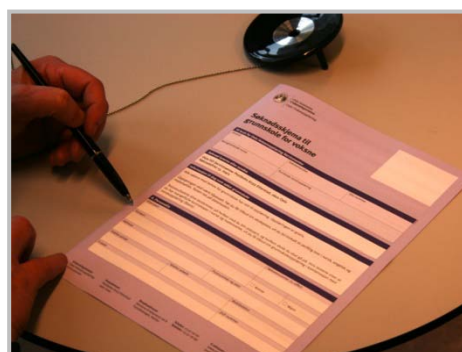
Servicesenterets informasjonscenter er åpent fire dager i uken, hvorav én kveldsåpen dag. Dette er et åpent tilbud der besøkende både med og uten timeavtale kan få en samtale med en rådgiver. De fleste ønsker veiledning i forbindelse med innsøking til grunnskole og videregående opplæring for voksne. Mange med innvandrerbakgrunn ønsker også veiledning om godkjenning av utenlandsk utdanning og mulighet for videre kvalifisering. Rådgiverne bistår med informasjon og veiledning om mulige utdanningsveier, både i og utenfor Oslo Voksenopplæring, og henviser videre til godkjenningsinstanser der det er aktuelt. I 2011 besøkte 3300 personer informasjonscenteret for å få rådgivning. Antallet veiledningssamtaler per uke var i gjennomsnitt 68, med en del variasjon gjennom året som gjenspeilet søknadsfristene.



### Inntaksrådgivning

Våren 2011 ble tolkningen av hvem som har rett og ikke rett til videregående opplæring for voksne i opplæringsloven, endret ut fra presiseringer fra Utdanningsdirektoratet. Endringen er først og fremst at søkere med fullført videregående opplæring fra utlandet ikke skal ha rett til opplæring, selv om deres tidligere utdanning verken gir studie- eller yrkeskompetanse i Norge. Endringen våren 2011 innebar en endring i kriteriene for inntak, og gav et økt behov for informasjon og veiledning til søkere. Rådgiverne må i større grad enn før veilede søkere som ønsker videregående opplæring-om alternativ kompetansegivende utdanning, blant annet private skoler der søkere må betale selv, og om muligheten til å ta privatisteksamen.

Yrkesutdanning for voksne er komplisert og sammensatt, med flere muligheter til å få endelig sluttkompetanse. Søkerne har svært ulike forutsetninger og utdanningsbakgrunn. Mange har delkompetanse, andre har lang erfaring fra yrkeslivet, både fra Norge og andre land. Søkere til yrkesfag trenger derfor ofte spesiell veiledning.



### **Telefon og e-post**

Rådgivningstjenesten har en egen avdelingstelefon. En relativt stor andel av telefonhenvendelsene kommer fra NAV og private tilbydere av opplæring, attføringsbedrifter, kriminalomsorgen, programrådgivere i introduksjonsprogrammet og fra ulike kvalifiseringstiltak i bydelene. Spørsmålene gjelder for det meste realkompetansevurdering og rettigheter til videregående opplæring. Dette viser at behovet for informasjon og kunnskap om utdanningstilbud og regelverk som gjelder voksenopplæring er stort.

Rådgivningstjenesten har en egen e-posttjeneste, og henvendelser blir så langt det er mulig besvart neste arbeidsdag. I løpet av året ble 648 e-posthenvendelser besvart. De fleste henvendelsene er om videregående opplæring og godkjenning av utenlandsk utdanning.

### **Informasjon på kurs i samfunnskunnskap**

Alle grupper i 50 timer samfunnskunnskap skal få besøk av en rådgiver som orienterer om ordninger for godkjenning av utdanning, utdanningssystemet og muligheter for utdanning i Norge. Overordnet mål er at både innvandreren og samfunnet skal få nytte av innvandreren kompetanse så raskt som mulig. Rådgiverne har i 2011 gjennomført besøk i de fleste samfunnskunnskapsklassene.

### **Yrkesfagmesse**

Yrkesfagmessen for voksne ble igjen arrangert på Sogn videregående skole i begynnelsen av februar 2011. Messen er et samarbeid mellom Oslo VO Servicesenter, Oslo VO Sinsen, Sogn, avdeling for fagopplæring i Utdanningsetaten og Fagskolen i Oslo. Målgruppe var potensielle søkere til yrkesfaglige utdanningsprogram i videregående opplæring for voksne i Oslo. Representanter for de ulike yrkesfagene var representert med informasjonsstands, og Oslo VO Sinsen bidro med informasjon om fellesfag og om grunnskole for voksne.

### **Rådgivernettsverk**

Avdelingen leder et internt fagnettverk for rådgiverne i Oslo VO. Nettverksmøtene er en arena for informasjonsutveksling og faglig samarbeid. I løpet av 2011 ble det arrangert fire samlinger i nettverket.

## Informasjonsarbeid

Oslo Voksenopplæring Servicesenter har et koordinerende ansvar for informasjonsarbeidet i Oslo Voksenopplæring. Overordnet mål med all informasjonsvirksomhet i Oslo VO Servicesenter er at målgruppene skal finne god og relevant informasjon om opplæringstilbud, søkeprosess, sluttkompetanse og regelverk. At informasjonen er relevant og tilgjengelig vil også føre til færre henvendelser og færre klager.

### Informasjonsarbeid og resultater

Det er et politisk mål at det er høy deltakelse i opplæringen i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere. BLD har som mål at 90 prosent av personer med rett og plikt til opplæring i norsk og samfunnskunnskap i henhold til introduksjonsloven skal

- ha fått vedtak om inntak til opplæring i norsk og samfunnskunnskap
- eller ha dokumentert enten tilfredsstillende norskferdigheter eller helsemessig fritaksgrunnlag gjennom søknad om fritak fra plikten til opplæring

i løpet av det første året etter registrering i NIR.

### Resultater i Oslo

Rundt 90 prosent av personer bosatt i Oslo med rett og plikt med treårsfrist i 2011 har fått vedtak om inntak eller fritak fra plikten til opplæring.

Tallene er hentet fra to datasystem (NIR og SITS), så det må tas forbehold om eksakte tall.

### Nettsider

Oslo VO Servicesenter har ansvar for tre nettsider. To av dem, [www.oslovo.no](http://www.oslovo.no) og [www.english.oslovo.no](http://www.english.oslovo.no), gir informasjon om tilbudene i Oslo Voksenopplæring. [www.english.oslovo.no](http://www.english.oslovo.no) er en kortversjon av [www.oslovo.no](http://www.oslovo.no). Gjennom 2011 har det pågått et kontinuerlig arbeid med å gjøre hjemmesidene mer leservennlige, kvalitetssikre det faglige innholdet og oversette flere artikler til engelsk. Fordelingen av innhold er også i løpet av året blitt bedre koordinert med [www.velkommenoslo.no](http://www.velkommenoslo.no)

[www.velkommenoslo.no](http://www.velkommenoslo.no) er utviklet for at innvandrere og nettverket rundt dem skal kunne finne informasjon om godkjenningsordninger for utenlandsk utdanning, utdanningsveier, norskopplæring med mer samlet på ett sted. Mye av informasjonen har relevans også utenfor Oslo, så andre kommuner, offentlige etater og organisasjoner bruker også disse sidene som en ressurs. Struktur og innhold på sidene er oppgradert i 2011.

### Informasjonsmøter for eksterne samarbeidsparter

Hvert år inviterer Oslo Voksenopplæring Servicesenter i samarbeid med de andre VO-sentrene til to informasjonsmøter. Målgruppen for møtene er først og fremst NAV, men også andre etater, institusjoner og organisasjoner, herunder innvandrersamfunnene. I 2011 ble det gjennomført et informasjonsmøte med tema grunnskole og videregående opplæring, og et møte med tema spesialundervisning og norskopplæring. Det deltok rundt 70–80 personer på hvert av møtene, de fleste fra NAV.

## Brosjyrer

Oslo VO Servicesenter utarbeider mange generelle brosjyrer om tilbud og regelverk. På grunn av regelendringer ble mange av brosjyrene oppdatert rundt årsskiftet 2011/2012.



Informasjon om norskopplæring, korte tekster på 14 språk	50 timer samfunnskunnskap på deltakerspråk	Regler for norskopplæring for asylsøkere, på 12 språk
Norsk og samfunnskunnskap	Hvem har rett til norskopplæring?	Basis- for potensielle søkere (på norsk og engelsk)
Grunnskole	Basis. For eksterne samarbeidsparter	Spesialundervisning
Videregående opplæring	Privatisteksamen	Oslo VO Servicesenter

## Informasjon på kursene i samfunnskunnskap

Servicesenterets NIR-koordinator informerer om regler for opplæring i norsk og samfunnskunnskap, permanent oppholdstillatelse og statsborgerskap i samtlige samfunnskunnskapsklasser gjennom året. Metoden anses som tjenlig, fordi et komplisert regelverk blir forklart på et språk deltakerne forstår. Det antas at deltakerne på kurset også bringer kunnskap om dette feltet videre til andre.

## Brev til personer omfattet av introduksjonsloven

Personer som er omfattet av introduksjonslovens regler om rett, rett og plikt eller plikt til opplæring i norsk og samfunnskunnskap, finnes i NIR. Rett gir gratis opplæring innen gitte frister. Plikten

er knyttet til å kunne søke permanent oppholdstillatelse. Servicesenteret har utarbeidet 4 ulike informasjonsbrev på norsk og engelsk som sendes til personer omfattet av introduksjonsloven. I 2011 sendte Servicesenteret ut over 3500 brev.

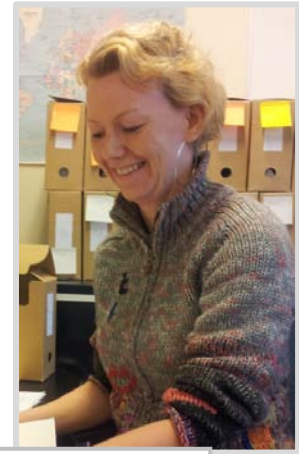
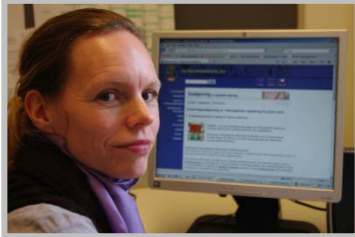
I 2011 ba Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) Oslo VO Servicesenter om et samarbeid for å videreutvikle Oslo VO Servicesenters "NIR-brev". Dette samarbeidet startet i 2011 og videreføres våren 2012.

**Deltagelse på arrangementer med mer for å informere om voksenopplæringen**  
Messer, arrangementer med mer der Oslo VO Servicesenter har deltatt/hatt stand, og formidlet informasjon/brosjyrer om voksenopplæringen:

Rådhuset og Utlendingspolitiet, informasjonsmaterieil	Bydel Alna, Teisen parkfest, Furuset-festivalen	IMDi. 8. mars -arrangement
Yrkesfagsmesse for voksne feb. 2011	Gamle Oslo: Internasjonal torsdag	EMI: Eras-OXLO
Holmlia skole: Være stolt	Kurdisk forening: kulturfestival	Eras-festivalen
Bangla-Desh kulturfestival	EID-fest Furuset	



# Ansatte som ressurs



35 ansatte, 25 språk, fra 11 nasjoner.

70 % av de ansatte er kvinner

Gjennomsnittsalderen er 46,8 år

De ansatte har kompetanse innenfor

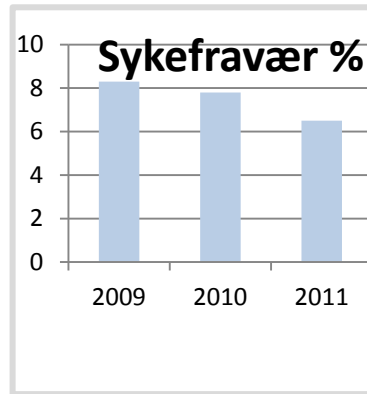
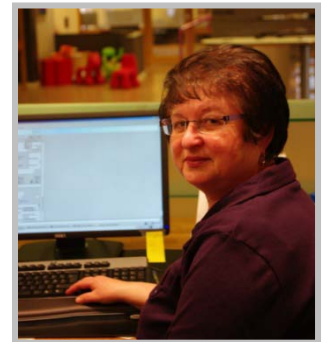
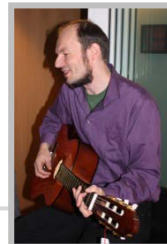
- lovverk og forvaltning
- pedagogikk
- kundebehandling
- språk
- kultur
- IT og musikk



**Lovdata**  
 HJEM RESSURSER TJENESTER HJELP

**LOV 1998-07-17 nr 61: Lov om grunns (opplæringslova).**

DATO: LOV-1998-07-17-61  
 DEPARTEMENT: KD (Kunnskapsdepartementet)  
 IKRAFTTREDELSE: 1998-11-27, 1999-08-01, skoleåret  
 SIST-ENDRET: LOV-2011-06-24-37 fra 2011-08-01  
 ENDRETT:   
 SYS-KODE: BG03b, BG03c, BG03f, BG26  
 NÆRINGSKODE: 931  
 KORTTITTEL: Opplæringslova – oppl.

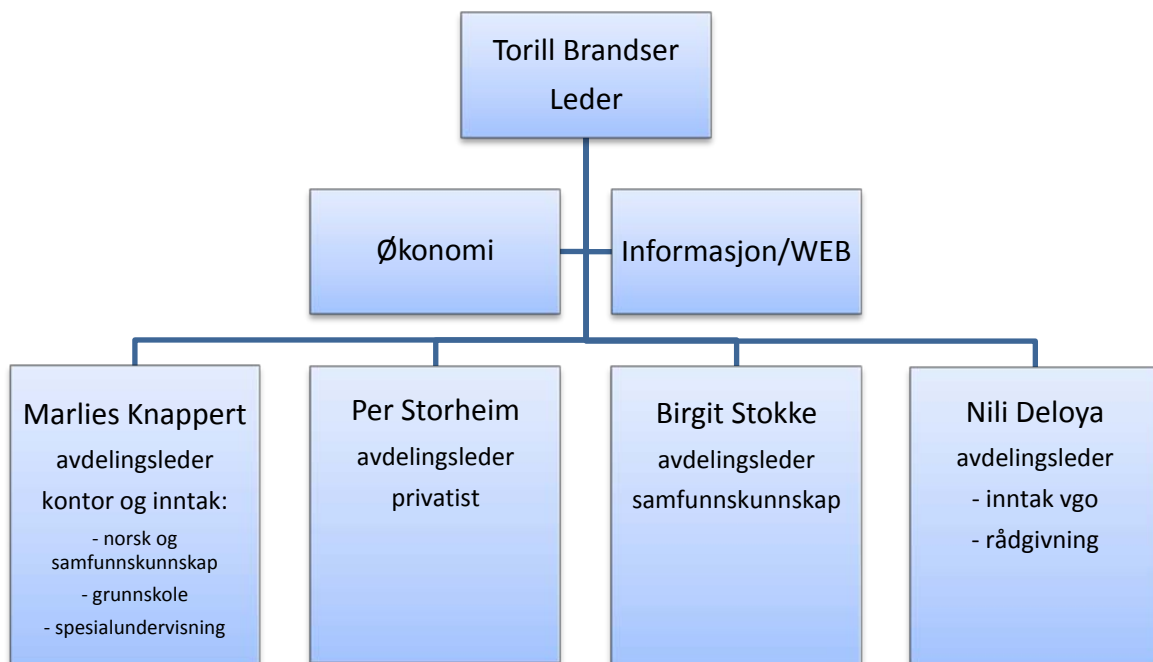


## Organisering av voksenopplæringen i Oslo kommune

Alle voksenopplæringssettene i Utdanningsetaten var frem til august 2011 organisert under en områdedirektør. Fra 1. august ble Oslo VO Rosenhof, Oslo VO Skullerud og Oslo VO Smedstua en del av område D, Oslo VO Sinsen område G og Oslo VO Nydalen område E. Alle VO-sentrene fikk egne driftsstyrer fra 1.8.2011.

Oslo VO Servicesenter ble en del av utdanningsadministrasjonen og lagt under avdeling for elevforvaltning og planlegging (EFP). Senteret har derfor ikke lenger driftsstyre.

Oslo VO Servicesenter har ikke foretatt noen interne organisatoriske endringer i 2011.





# Oslo Voksenopplæring Servicesenter



Karoline Kristiansens vei 8,  
Fyrstikktorget på Helsfyr

**Sentralbord:** 23 47 00 00

## Åpningstider:

Mandag kl. 12–18

Tirsdag, onsdag og torsdag kl. 10–15

## E-post:

- [oslovo.servicesenter@ude.oslo.kommune.no](mailto:oslovo.servicesenter@ude.oslo.kommune.no)  
for generelle henvendelser til kontoret
- [kariere@ude.oslo.kommune.no](mailto:kariere@ude.oslo.kommune.no) f  
for karriereveiledning og rådgivning om utdanningsveier
- [50t@oslovo.no](mailto:50t@oslovo.no)  
om kurs i 50 timer samfunnskunnskap
- [norskurs@ude.oslo.kommune.no](mailto:norskurs@ude.oslo.kommune.no)  
for informasjon om innsøkning til norsk og samfunnskunnskap  
og om fritak fra plikt til opplæring i norsk og samfunnskunnskap
- [privatistkontoret@ude.oslo.kommune.no](mailto:privatistkontoret@ude.oslo.kommune.no)  
for informasjon og veiledning om privatisteksamen

## Hjemmesider:

[www.oslovo.no](http://www.oslovo.no) [www.english.oslovo.no](http://www.english.oslovo.no) [www.velkommenoslo.no](http://www.velkommenoslo.no)