

[Dubbelklicka för att infoga Bild]

**Hur nås nyanlända  
och personer i  
utsatta områden av  
lättillgänglig och  
korrekt information  
om socialtjänsten?  
December 2019**

[stockholm.se](http://stockholm.se)

**Information nyanlända**  
December 2019

**Dnr:** 3.1.1-687/2019

**Utgivare:** Socialförvaltningen

**Kontaktperson:** Anna Rinder von Beckerath och Johanna Lood

## Innehåll

<b>Bakgrund</b> .....	<b>4</b>
<b>Definitioner och avgränsningar</b> .....	<b>5</b>
Avgränsningar .....	6
<b>Genomförande</b> .....	<b>6</b>
Jämställdhetsperspektivet.....	7
Barnrättsperspektivet .....	7
<b>Resultat</b> .....	<b>8</b>
Aktörsinventering.....	8
Pågående kommunikation i staden .....	8
Synpunkter och erfarenheter från stadsdelsförvaltningarna och Arbetsmarknadsförvaltningen .....	14
<b>Slutsatser</b> .....	<b>18</b>

Hur nås nyanlända och personer i utsatta områden av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten?

4 (19)

## Bakgrund

Socialnämnden ska i samråd med arbetsmarknadsnämnden och stadsdelsnämnderna utreda hur nyanlända och personer i utsatta områden kan nås av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänstens uppgifter och arbetssätt, i syfte att minska fördomar och misstroende mot myndigheter. Uppdraget står i Stockholms stads budget för år 2019 och ska redovisas för socialnämnden i decembers månads sammanträde.

Staden behöver aktivt arbeta för att vara tillgänglig och ge stockholmare tillräcklig och korrekt information om socialtjänstens uppgifter och arbetssätt. I förvaltningslagen<sup>1</sup> anges att myndigheter ska ge service och vara tillgängliga för enskilda. Det ska vara smidigt och enkelt att ta kontakt med myndigheten och vara tillgänglig för kontakter med enskilda. Vidare ska myndigheten informera allmänheten om hur och när kontakt kan tas.

Syftet med uppdraget är även att minska fördomar och misstroende mot myndigheter, vilket i sig är nära kopplat till regeringens långsiktiga strategi för att minska och motverka segregation<sup>2</sup>. En av strategins utgångspunkter är att segregation är ett relationellt fenomen som påverkas av relationer mellan två eller flera grupper eller bostadsområden. Exempel på åtskillnader mellan grupper kan vara utbildningsnivå, inkomst och yrke. Segregation är aldrig isolerat till ett enstaka område, utan hela staden är segregerad om det finns skillnader mellan områden. Strategins benämning och utgångspunkt för beskrivningen av utsatta områden är ”områden med socioekonomiska utmaningar”.

Utgångspunkten för uppdraget har varit att ta reda på vilken information som finns, vilka kommunikationskanaler som används samt inhämta synpunkter och erfarenheter från stadsdelsnämnderna och arbetsmarknadsnämnden.

---

<sup>1</sup> Förvaltningslag (2017:900)

<sup>2</sup> Regeringskansliet (2018) *Regeringens långsiktiga strategi för att minska och motverka segregation*

## Definitioner och avgränsningar

### Utsatta områden

I polisens lägesrapport för utvecklingen i utsatta områden finns flera stadsdelar i Stockholms stad utpekade. Följande områden klassas som utsatta områden; Älsjö/Solberga, Bredäng, Hagsätra/Rågsved, Hässelby/Vällingby, Vårberg och Östberga. Särskilt utsatta områden är Husby och Rinkeby/Tensta. Polisens definition om utsatta områden används då den ofta förekommer i sammanhang kring stadens trygghetsarbete men även i diskussioner om demokratiska värden som segregation och förtroende för offentliga verksamheter och myndigheter.

Enligt polisens definition är ett utsatt område ett geografiskt avgränsat område som karaktäriseras av en låg socioekonomisk status där de kriminella har en inverkan på lokalsamhället. Inverkan är snarare knuten till den sociala kontexten i området än de kriminellas utstuderade vilja att ta makten och kontrollera lokalsamhället. Påverkan kan utgöras av direkta påtryckningar, exempelvis genom hot och utpressning, eller indirekta, som till exempel offentliga våldshandlingar som riskerar att skada tredje person, narkotikahandel som bedrivs öppet eller ett utåtagerande missnöje mot samhället.

Effekten blir att de boende i området upplever otrygghet, vilket i sin tur leder till en minskad benägenhet att anmäla brott och att medverka i rättsprocessen. Läget anses allvarligt. Ett särskilt utsatt område kännetecknas av en allmän obenägenhet att delta i rättsprocessen. Det kan även förekomma systematiska hot och våldshandlingar mot vittnen, målsägare och anmälare i området. Situationen i området innebär att det är svårt eller nästintill omöjligt för polisen att fullfölja sitt uppdrag, vilket kräver regelmässig anpassning av arbetssätt eller utrustning. Många gånger har det skett en normalisering vilket lett till att varken polisen eller de boende reflekterar över det avvikande läget i området. Ett särskilt utsatt område inbegriper även i viss mån parallella samhällsstrukturer, extremism, såsom systematiska kränkningar av religionsfriheten eller starkt fundamentalistiskt inflytande som begränsar människors fri- och rättigheter, personer som reser iväg för att delta i strid i konfliktområden, och en hög koncentration av kriminella.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Nationella operativa avdelningen, Underrättelseenheten (2019) *Kriminell påverkan i lokalsamhället - En lägesbild för utvecklingen i utsatta områden*

Hur nås nyanlända och personer i utsatta områden av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten?

6 (19)

## Nyanlända personer

Med nyanlända avses personer födda utanför EU/EES som inte befunnit sig i Sverige mer än 36 månader efter att ha fått uppehållstillstånd. Begreppet nyanländ saknar en för alla parter gemensam definition, men inkluderar i detta avseende egenbosatta personer (EBO), anvisade personer (ABO), kvotflyktingar och anhöriga till personer i alla dessa kategorier. Definitionen används bland annat av Arbetsförmedlingen och är den som staden följer gällande insatser inom vuxenutbildning och arbetsmarknadsinsatser.

De främsta talade språken bland nyanlända är arabiska, tigrinja, farsi alternativt dari samt somaliska. Enligt Migrationsverket är asylsökande främst från Syrien, Eritrea, Afghanistan, Somalia sedan kommer ”övriga länder” utan att det är specificerat vilka de är.

## Avgränsningar

### Civilsamhället

Civilsamhället är en viktig samarbetspart till staden i arbetet med att öka känslan av samhörighet och möjlighet till delaktighet och inflytande i samhället. I delrapporten *Stad i samverkan Stockholms stad och civilsamhället*<sup>4</sup> framhålls att ”tilliten till andra människor och till samhällsinstitutioner också är en viktig del i att stärka stockholmarnas sociala kapital och öka delaktigheten. Om det inte finns något förtroende mellan invånare och samhällets institutioner, finns heller inget incitament för att delta i samhällsutvecklingen.”

Socialförvaltningen är medveten om civilsamhällets viktiga del i arbetet med att öka tilliten till myndigheter och att detta är en värdefull kommunikationskanal för att sprida information om socialtjänstens arbete men kommer med anledning av behovet av avgränsningar inte att fokusera på hur detta område kan utvecklas. I delrapporten föreslås rekommendationer som faller inom ramen även för detta uppdrag.

## Genomförande

För att kartlägga stadens informationsspridning har synpunkter och erfarenheter från stadsdelsförvaltningarna och Arbetsmarknadsförvaltningen inhämtats. Stadsdelsförvaltningarna har fått bistå med information om deras arbete med målgruppen genom mail eller personliga möten. Även Intro Stockholm och

---

<sup>4</sup> Johanna Löfvenius.(2016) *Stad i samverkan, Stockholms stad och civilsamhället. Delrapport från Kommissionen för ett socialt hållbart Stockholm*

Kvotprojektet har fått delge sina synpunkter samt att arbetsmarknadsförvaltningens utredare som har ansvar för samhällsinformationen har informerat om uppdraget om samhällsvägledning.

Frågorna som har ställts till olika funktioner inom stadsdelsförvaltningarna har varit följande:

- Vad undrar/frågar nyanlända eller personer i utsatta områden när de är i kontakt med socialtjänsten?
- Vilken information ges idag och hur ges den?
- Vad fungerar bra idag?
- Är det något som saknas eller kan göras annorlunda?
- Hur når vi kvinnor och barn?

## Jämställdhetsperspektivet

Uppdraget ska ha ett medvetet jämställdhetsperspektiv. För att säkerställa att det finns med i samtliga delar finns frågan; *Hur når vi kvinnor och barn?*

I Stockholm lever ungefär lika många män som kvinnor, under 2018 bestod staden av 486 104 kvinnor och 476 050 män.

## Barnrättsperspektivet

Enligt FN:s barnkonvention artikel 17, har barn rätt att få tillgång till information via till exempel internet, radio och tv. Staten ska uppmuntra att det skapas material som är av värde för barn och som inte är skadligt.<sup>5</sup>

Att vara barn i en familj som har flyttat till ett nytt land är en särskild upplevelse och erfarenhet för barn och en stor omställning, särskilt om anledningen till flytten har varit av flyktskäl. Med tanke på deras livserfarenheter och beroende av hur föräldrarna hanterar den nya livssituationen, kan man se barnen som särskilt utsatta och att de kan behöva stöd i omställningen till de nya förhållandena. Det är viktigt att tillägga att många barn tillsammans med sina föräldrar klarar omställningen bra.

I samtal med en utredare på socialförvaltningens avdelning för stadsövergripande sociala frågor framkommer att erfarenheten av barn vars familjer är i kontakt med socialtjänsten främst undrar över vilka socialtjänsten är och vad som kommer att hända med mig och min familj.

---

<sup>5</sup> <https://unicef.se/barnkonventionen>

Hur nås nyanlända och personer i utsatta områden av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten?

8 (19)

## Resultat

Nedan redovisas vilken information som har kommit förvaltningen tillhanda.

### Aktörsinventering

Vid en första genomgång av de aktörer som möter nyanlända personer och personer i utsatta områden, framkom att följande aktörer är viktiga bärare av information och är således informationskanaler. Aktörerna presenteras utan inbördes ordning.

#### Stadsinternt

Samhällsvägledningen

Jobbtorgen

Samhällsorienteringen

Intro Stockholm  
Stadsdelsförvaltningarna

och deras  
medborgarkontor

Socialrådgivningen

Informationsmaterial och  
broschyrer

SFI och skolor

#### Extern

Vänner

Externa webben  
(.stockholm)

Föreningar och ideella  
verksamheter

Församlingar

Arbetsförmedlingen

### Pågående kommunikation i staden

Inom staden pågår kommunikation dagligen på både individ- och gruppnivå. Nedan redovisas exempel på pågående kommunikationsinsatser för målgrupperna.

#### Informationsmaterial

Inom samtliga av socialtjänstens verksamhetsområden finns det informationsmaterial om vilket bistånd som kan ansökas samt hur medborgaren ansöker om stödet. Det finns även stadsövergripande skriftligt material inom samtliga områden. Eftersom stadsdelsförvaltningarna är olika organiserade ligger ansvaret för utveckling av informationsmaterial i första hand på dem.



## Externa webben

Den externa webben (.stockholm) har för närvarande mycket information samlad för nyanlända personer. Informationen som ges handlar till exempel om vilket stöd som ges från staden, vägen in i samhället och information om förskolor och skolor. Webbadressen till sidan är: <https://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/Socialt-och-ekonomiskt-stod/Flyktingmottagande/>

Även information om socialtjänsten ges till besökaren på den externa webben. Områden som webben informerar om är funktionsnedsättning och socialpsykiatri, socialt och ekonomiskt stöd, stöd till unga, familjer och barn.

Den externa webben uppgraderas hösten 2019 och beräknas vara helt klart till 31 december 2019. Uppgraderingen innebär bland annat att det ska vara ett tydligare tilltal till besökaren och att informationen på sidan är lättillgänglig och skriven med klarspråk.

Den 1 september 2019 började lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service att gälla i Sverige. Lagen omfattar hela offentlig sektor och statliga och kommunala bolag som uppfyller vissa krav. Lagen innebär att webbplatser, extranät, intranät, dokument och appar ska uppfylla kraven på tillgänglighet i EN301549<sup>6</sup>. Dessutom ingår krav på att den som omfattas av lagen ska deklarerar sin tillgänglighetsstatus, erbjuda möjlighet till återkoppling från användare, information om alternativa format och även hur eventuella klagomål hanteras.<sup>7</sup>

## Projekt eller andra former av arbetssätt

Här presenteras ett axplock av vad staden arbetar med för att nå nyanlända och personer i utsatta områden.

## Samarbete med Stadsmissionen och Ny gemenskap

I samband med införandet av ”nya gymnasielagen”<sup>8</sup> startade ett samarbete mellan socialförvaltningens utredare inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd och frivilligorganisationerna Stadsmissionen och Ny gemenskap. Samarbetet har inneburit ett kortare utbildningstillfälle om ekonomiskt bistånd och socialtjänstens organisering samt att samarbetsmöten har hållits en gång per månad sedan lagens

<sup>6</sup> De tre Europeiska standardiseringsorganen ETSI, CEN och CENELEC har på uppdrag av EU-kommissionen tagit fram en gemensam Europeisk standard för krav på IT-tillgänglighet, EN301549.

<sup>7</sup> <https://www.funka.com/lagar-och-regler/webbtillganglighetsdirektivet/>

<sup>8</sup> Lagen (2016:752) om tillfälliga begränsningar av möjligheten att få uppehållstillstånd i Sverige

Hur nås nyanlända och personer i utsatta områden av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten?

10 (19)

införande. Detta har inneburit att organisationerna fått möjlighet att ställa frågor om socialtjänsten, för att i sin tur kunna bemöta frågor från ensamkommande ungdomar. Främsta fokus har varit boendefrågan.

Socialförvaltningen har sett vinsten av att ha nära samarbete med två organisationer då dessa har kunnat vara ett extra stöd för ungdomarna. Socialtjänsten ska alltid uppfylla sitt krav om att tillhandahålla information men frivilligorganisationer kan vara ett kompletterande stöd till personer som inte har samma förutsättningar att ta till sig information som andra individer.

### **Intro Stockholm**

Intro Stockholm har i uppdrag att möjliggöra bosättning för nyanlända som anvisats till Stockholm (ABO), och prövar rätten till initialt ekonomiskt bistånd i avvaktan på etableringsersättning. De nyanlända får socialt stöd och praktisk hjälp i samband med bosättning och erbjuds samhällsinformation och introduktion. På Intro Stockholm finns socialsekreterare som arbetar med myndighetsutövning, utredning, uppföljning, samhällsinformation- och introduktion samt samhällsväglare.

Introduktionen kallas ”det initiala stödet” och ges under tre till sex veckor av samhällsväglare. Omfattningen av stödet beror på hur länge personen har vistats i Sverige. Intro Stockholm träffar familjen eller personen vid kontraktsskrivningen och ofta är det praktiska frågor om boendet som inledningsvis prioriteras. Sedan träffar de en socialsekreterare som gör en utredning och bedömning av behovet av ekonomiskt bistånd. Informationen handlar om hur det är att bo i Stockholm och vilka kontakter de initialt behöver ta. Stödet ges individuellt och utformas utifrån behov.

Ett utvecklingsområde är att ge samma information till ABO som till kvotflyktingar. Även om ABO har befunnit sig i Sverige en tid innan anvisningen till Stockholm har skett, är bedömningen att ABO också har nytta av den utökade samhällsinformationen som ges till kvotflyktingar. Det har även skett en förändring över tid i och med att handläggningstiderna hos Migrationsverket är kortare idag än för tre-fyra år sedan. Det innebär att anvisade personer inte har befunnit sig i Sverige under särskilt lång tid. En annan utmaning är att samhällsväglarna arbetar kontorstider och inte kan finnas som stöd på övrig tid, vilket minskar kontaktytan med nyanlända personer. Samtidigt är det viktigt att socialtjänsten ser nyanlända personer som vuxna och ansvarsfulla människor som kan klara sig

själva. Socialtjänsten får inte bli allt för stödjande, det är en avvägning i hur mycket stöd som ska och kan ges.

För att arbeta med jämställdhet vill Intro Stockholm alltid träffa båda makar i ett par eller en familj. För att möjliggöra detta bokar de separata möten med dem, det ger också möjlighet att prata med dem separat och fråga om våld i nära relationer. En annan återkommande fråga handlar om uppfostran av barn och att det i Sverige inte är tillåtet med barnaga i uppfostringsyfte.

### **Kvot-projektet**

Projektet har drivits på Intro Stockholm sedan januari 2018 och pågår till april 2020. Projektet är implementerat i Intro Stockholms ordinarie verksamhet och fortsätter även efter projektets slut. Under projektet har projektledarna tagit fram utbildningsmaterial för samhällsinformationen av kvotflyktingar. De har även utbildat samhällsvägledare så att de kan hålla gruppinformationsträffar.

Materialet är uppbyggt i sju block och ges under fyra gruppträffar à tre timmar. I grupperna deltar sex till tio personer och antalet talade språk har begränsats till två. Projektledarna ser att dessa begränsningar bidrar till en bra gruppdynamik där deltagarna har möjlighet att ställa frågor och att det ges utrymme för samtal och diskussioner. Eftersom deltagarna inte kan svenska används tolkar vid samtliga informationsträffar. Blockens teman är följande:

Block 1 - Välkommen till Sverige och Stockholm

Block 2 - Att bo i Stockholm

Block 3 - Att planera sin ekonomi

Block 4 - Sjukvård och tandvård

Block 5 - Skola och arbete

Block 6 - Myndigheter

Block 7 - Rättigheter, skyldigheter och lagar

Informationen riktar sig till vuxna som är över 20 år. Om familjen består av två vuxna erbjuds båda parter att delta. Vid de fall som det finns barn i familjen bjuds makarna in till olika grupper, för att möjliggöra att båda kan delta. Gruppinformationen är frivillig att delta i. Sedan projektets början har elva grupper genomgått informationsträffarna. Staden anvisades 711 personer under 2018, vilket inkluderar både vuxna och barn. För 2019 beräknas Stockholms stad ta emot 600 kvotflyktingar.

Det är främst i block sju om rättigheter, skyldigheter och lagar som socialtjänstens arbete belyses. I blocket uppstår ofta dialoger om

Hur nås nyanlända och personer i utsatta områden av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten?

12 (19)

socialtjänstens arbete och oron från deltagarna att socialtjänsten ska ta deras barn ifrån dem. I projektet har det varit viktigt att berätta att socialtjänstens uppdrag är att stödja föräldrar men samtidigt inte invagga dem i osann trygghet om att barnen inte kan tas ifrån dem. Om barnen far illa kan det i vissa fall bli aktuellt med placering av barnet utanför det egna hemmet. Andra samtalsämnen har handlat om barnaga som uppfostringsmetod, barns rättigheter, till exempel att könsstympling och barnäktenskap inte är tillåtet enligt lagstiftningen. Blocket har lagts sist med anledning av att det innehåller känsliga ämnen, vilket förutsätter att gruppen känner till varandra och känner en trygghet i med varandra.

Deltagarna utvärderar samtliga gruppträffar samt helheten av introduktionen. Det har framkommit att deltagarna tycker att information om samhället och Sverige är viktigt och att den måste ges i ett tidigt skede. Den behöver även upprepas, det är mycket som är nytt och en del information glöms bort.

I projektet träffas inga barn. Intro Stockholm arbetar främst med vuxna men ska i alla beslut ha ett barnrättsperspektiv. Projektledarna ser att det finns en avsaknad av information till barnen som kommer till Sverige. När barnen anvisats till Stockholm träffar utbildningsförvaltningen samtliga skolbarn för placering i grund- eller gymnasieskola.

Projektledarna ser en utvecklingsmöjlighet kring hur samordningen sker kring informationen till EBO. En av de främsta lärdomarna som projektet har gett är att gruppinformation är särskilt positivt då frågor och samtal kan hållas. En annan gynnsam faktor är att arbeta efter en metod och att gruppledarna har kunskap om hur de kan använda gruppdynamiken, aktivera samtal och bjuda in till dialog. En reflektion som de har är att spridningseffekten av felaktig information om samhället går snabbt. Det är viktigt att socialtjänsten hittar ett sätt att arbeta med information som är korrekt och även når EBO.

## **Samhällsvägledning för nyanlända**

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för att erbjuda samhällsvägledning och samordnas av arbetsmarknadsförvaltningen. Under 2019 är budgetuppdraget att utveckla samhällsvägledningen för nyanlända, som komplement till vad som redan ges idag. Samhällsvägledning för nyanlända ska inte sammanblandas med samhällsorienteringen.

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för att ta kontakt med nya invånare och sänder ett informationsbrev så snart som möjligt till nyanlända personer. Flera stadsdelsförvaltningar arbetar med uppsökande arbete för att berätta om samhällsvägledningen och bjuder in dem som är intresserade.

Stadsdelarna har organiserat samhällsvägledning för nyanlända olika. Sju stadsdelar har organiserat dessa vid medborgarkontoren. De andra stadsdelarna arbetar med samhällsvägledningen i projektform eller integrerat som en del i socialtjänsten. En utmaning är att få likställighet i arbetet utifrån att de är olika organiserade. Projekten har en tydlig avgränsad målgrupp medan medborgarkontoren inte har det. En ytterligare utmaning är att det är svårt att mäta arbetets effekt, särskilt på medborgarkontoren, eftersom besökarna är anonyma. För att arbeta med likställigheten i staden ansvarar arbetsmarknadsförvaltningen för två nätverk, ett för ansvariga chefer och ett för samhällsvägledarna. I nätverket för samhällsvägledarna har ett av målen varit att titta på innehållet av vägledningen och sammanställa de mest förekommande frågorna. En återkommande diskussion som nätverket har haft är när samhällsvägledarna har skyldighet att göra orosanmälningar och vad barnrättsperspektivet innebär för deras verksamhet. Det är flest frågor om att bo i Stockholm. Det finns ett vägledningsmaterial om bostadssökande och hur samhällsvägledarna kan stötta den nyanlända att söka bostäder. Andra vanligt förekommande frågor från nyanlända är frågor om försörjningsstöd och ekonomi. En annan vanlig fråga är om socialtjänsten tar barn ifrån sina familjer. Det är viktigt att förmedla att socialtjänsten ger föräldrar stöd. Det är även viktigt att socialtjänsten berättar om vad människor kan få hjälp med och hur kontakt tas.

Främst har det getts enskild samhällsvägledning men nätverket arbetar med att utveckla gemensamma informationsmaterial som ska kunna användas i gruppträffar. Ett utvecklingsområde är även att få mer kontakt med civilsamhället i syfte att öka samverkan och nå målgruppen. Föräldrautbildningen ABC hålls av flera samhällsvägledare.

Arbetsmarknadsnämnden har även samordningen av en samarbetsyta som heter Samordning nyanlända. Det finns en kommunikationsplan för samhällsvägledningen. Ett annat utvecklingsområde är att se hur verksamheten kan arbeta mer uppsökande för att nå nyanlända i stadsdelsområdena.

Hur nås nyanlända och personer i utsatta områden av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten?

14 (19)

## **Synpunkter och erfarenheter från stadsdelsförvaltningarna och Arbetsmarknadsförvaltningen**

De fyra stadsdelsförvaltningar som har bidragit i kartläggningen är Rinkeby-Kista, Skarpnäck, Spånga-Tensta och Skärholmen. Nedan redovisas en sammanställning av stadsdelsförvaltningarna synpunkter och erfarenheter av att möta nyanlända personer eller personer i utsatta områden.

Den största utmaningen för stadsdelsförvaltningarna är att det finns ett misstroende mot myndigheter, fördomar och negativa rykten om socialtjänstens arbete och att dessa sprids genom informella kanaler. Misstroendet upplevs inom flera verksamhetsområden och finns bland både barn och vuxna. Detta lyfts som särskilt allvarligt av Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning. En utmaning är att arbeta mot dessa informella kanaler och parallella samhällsstrukturer och sprida en positiv syn på socialtjänstens arbete. För att minska misstroendet behövs dialog med medborgarna och att socialtjänsten bidrar till att individer kan skapa egenmakt över sina liv och att de funderar över hur de vill leva sitt liv i Sverige. Genom råd, stöd och information om Sverige kan detta påverkas i positiv riktning. En annan viktig del i att minska misstroendet mot socialtjänsten är att det sprids positiva rykten om socialtjänsten, när en person kan bli bärare av det goda arbetet som socialtjänsten och samhället kan hjälpa en individ med, och att nå ut med korrekt information om hur socialtjänsten arbetar och vad de kan hjälpa till med.

Skärholmens stadsdelsförvaltning har i sin verksamhetsplan satt upp som mål att invånarna ska uppleva att de kan lita på andra människor i den stadsdel där de bor samt att de nås av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänstens uppgifter och arbetsätt, i syfte att minska fördomar och misstroende mot myndigheter. Vid enheten medborgarservice, finns fyra medborgarvärdar som arbetar uppsökande och relationsskapande med målgrupperna nyanlända samt invånare i Vårberg (med särskilt fokus på kvinnor) mot målet att dessa målgrupper ska ha makt över sin ekonomi, hälsa och privatliv och komma ut i arbete och stadigvarande boende.

En vanlig missuppfattning om socialtjänsten är att de tar barn ifrån sina föräldrar. Förmodligen kommer dessa uppfattningar från ryktesspridning men även från egna negativa upplevelser från kontakter med socialtjänsten. Ett annat vanligt ämne är frågor om ekonomiskt bistånd och hur de ska fylla i ansökan. Erfarenheten är att nyanlända personer inte har tillräckligt med information om vad

socialtjänsten kan hjälpa till med och att en brist från myndighetssidan kan vara att informationen finns och ges till nyanlända, men att det blir ett glapp i att socialsekreterarna inte försäkras sig om att personen har förstått informationen.

Mot bakgrund av detta har stadsdelsförvaltningarna arbetat på olika sätt för att nå ut med information. Samhällsvägledarna i Skärholmen har till exempel träffat enheter inom socialtjänsten för att öka kunskapen om hur de arbetar samt för att identifiera samverkansytor. Efter detta har socialtjänstens barn- och ungdomsenhet medverkat vid medborgarvärdarnas kvinnofika vid ett tillfälle och planerar att återkomma till hösten. Ett flertal nyanlända familjer som är aktuella hos socialtjänsten besöker regelbundet dialogtorg och kvinnofika och medborgarvärdarna har själva beskrivit att de upplever att de har fått en ökad förståelse för socialtjänstens roll efter samtal med medborgarvärdarna.

Skarpnäck stadsdelsförvaltning har sedan maj 2018 arbetat med ett projekt för nyanlända personer som heter Integration Skarpnäck. Syftet är att nå nyanlända personer som bor i stadsdelsområdet och skapa förtroende för socialtjänstens arbete. Arbetet har utvecklats kontinuerligt och en viktig utgångspunkt har varit det uppsökande arbetet och att ”vara där målgruppen är”. De har till exempel testat att stå vid tunnelbanan och delat ut lappar till att organisera mingel på boendegator med fika och möjlighet för de boende att träffa samhällsvägledarna och ställa frågor till företrädare för staden.

Även Skärholmen stadsdelsförvaltning lyfter fram vikten av att fokusera på det personliga mötet och träffa nyanlända och utrikesfödda på de platser där de är, exempelvis SFI, öppna förskolan/introduktionsförskolan samt boenden för nyanlända, vilket varit en framgångsfaktor i att nå ut. De ser en tydlig koppling mellan det uppsökande arbete som medborgarvärdarna genomför och en ökad andel nyanlända familjer som besöker medborgarkontoret för att få hjälp och stöd att komma vidare ut i samhället. Tack vare det flexibla och uppsökande arbetssättet är de särskilt effektiva i att nå nyanlända som många gånger är svåra att nå genom utskick och skriftliga kommunikationsmedel. Trots att de skickar ut information om tematräffar för nyanlända till samtliga nyanlända i stadsdelen, på flera olika språk, uppger 90 procent av de som kommer till tematräffarna att de hittat till träffen efter att ha pratat med medborgarvärdarna. Det är tydligt att det är de fysiska mötena med invånare som är nyckeln till framgång i stadsdelen.

Hur nås nyanlända och personer i utsatta områden av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten?

16 (19)

Skolan är en annan viktig part för det förebyggande arbetet, eftersom det är där barn och unga naturligt träffar samhället. Även kvinnor (mammor) nås genom förskolor och skolor. Både Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta har en integrationsförskola som undervisar föräldrar i svenska samtidigt som barnen går i förskolan. I Spånga-Tensta heter förskolan Opalen och öppnades augusti 2017.

Uppdraget var att med hjälp av Opalen nå föräldrar som inte tidigare besökt en öppen förskola, att introducera föräldrarna i olika delar av det svenska samhället, skapa kontakter med olika samhällsfunktioner, bilda nätverk med gamla och nya föräldrar och ha viss enkel svenskundervisning.

Spånga-Tensta har även drivit projektet *Älskade barn* som nådde målgruppen kvinnor och barn. Dock startade det med att familjerna bjöds in och för många familjer kom männen först, sedan började även kvinnorna komma. Det är svårt att avgöra vad detta berodde på, om det är familjernas hierarki eller om männen kollar om det är "ofarligt" eller ej. Över tid etablerades förtroenden till projektet som gjorde att allt fler kvinnor kom.

En annan satsning som Spånga-Tensta har gjort är att Medborgarkontoret har genomfört ett digitalt projekt där de har använt sig av sociala medier/digitala kanaler för att nå nyanlända med samhällsinfo (inkl kortfattad info om socialtjänst), se länk: <https://www.stockholm.se/-/Nyheter/Familj--Omsorg/S-T-Medborgarkontoret-satsar-digitalt/>

Stadsdelarnas samhällsvägledning håller utbildningar för föräldrar som heter "Föräldraskap i Sverige". Utbildningen är en viktig del i deras uppdrag där kan de fånga upp frågor om socialtjänsten och föräldraskap. Andra exempel på hur stadsdelarna arbetar med kommunikation för att nå målgruppen är att förskolan har mötestider på medborgarkontoret för att boka plats på förskola och svara på övriga frågor. Förskolan har också arrangerat en förskolevecka med "öppet hus" och rundvandringar för föräldrar som vill lära känna förskolorna. HVT-teamet i Spånga-Tensta (hemlöshets- och vräkningsförebyggande teamet inom enheten för ekonomiskt bistånd) har kallat till obligatoriskt möte om "Boskola". Medborgarvårdarna i Skärholmen finns på plats i Vårbergs centrum varje måndag eftermiddag på *Dialogtorget*, som fungerar som ett mobilt medborgarkontor dit Vårbergsborna kan komma med små som stora frågor. De ordnar också särskilda träffar för kvinnor som kallas för "kvinnofika", och är en särskild fikaaktivitet där kvinnor i Vårberg kan träffas och nätverka samt prata med olika samhällsaktörer, en gång i månaden i Vårbergs centrum. Jobbtorgs



medarbetare har deltagit i de aktiviteter som medborgarvärdarna ordnar. Genom samarbetet med medborgarvärdarna har jobbtorg hittills i år kommit i kontakt med 103 kvinnor. Andra aktörer som medverkat vid kvinnofika är bland annat stadsbyggnadskontoret, EU-valsprojektet Skärholmen röstar!, hälsoinformatörerna från Regionalt cancercentrum, idrottsförvaltningen, introförskolan, stadsmissionen samt socialtjänstens barn- och ungdomsenhet.

En framgångsfaktor som Skarpnäck har lyft fram är att det finns en stadsdelsmamma anställd som arbetar nära samhällsvägledarna. Stadsdelsmammans har spridit information om samhällsvägledarnas aktiviteter, vilket har lett till att de till övervägande del har kontakt med kvinnor och barn. Syftet med verksamheten är att möta vuxna nyanlända personer men eftersom många är föräldrar, inkluderas även barnen i aktiviteterna och det finns till exempel saft och fikabröd även till barnen. Stadsdelsmammans har barnpassning medan utbildningar för föräldrarna hålls. Om samhällsvägledarna i samtal med par märker att mannen tar över i samtalet, kan de ibland boka en separat möte med kvinnan, för att få möjlighet att stödja henne i sina frågor.

Sättet som projektet i Skarpnäck kommunicerar är brevlades till samtliga nyanlända som flyttar till stadsdelsområdet. I breven finns bilder på samhällsvägledarna och det har hänt att besökarna har med sig breven och pekar på vem de vill träffa. Andra kommunikationssätt som de märker fungerar bra är att stadsdelsmammans sprider information till de hon träffar, besökare tar med sig bekanta eller sprider information om kommande aktiviteter och på Kulturhuset i Skarpnäck sätts information och affischer upp. Andra arbetssätt som lyfts fram är att nybesöken inom ekonomiskt bistånd är ett bra sätt att ge information kring vad som krävs för att beviljas bistånd samt att den snabba kommunikationen på medborgarkontoret generellt fungerar bra. Projektet *Älskade barn i skolan* lärde sig att bygga förtroende hos de nyanlända, vilket var viktigt. Eftersom tillit till samhället är något som många från korrupta och krigsdrabbade länder har förlorat handlar det om att bygga tillit till att vårt samhälle är annorlunda.

Ett generellt intryck är att stadsdelsförvaltningarna upplever en större svårighet att nå EBO än personer som har anvisats till stadsdelsområdet. En utmaning för stadsdelen är att nå målgruppen och säkerställa att de som behöver stöd kommer i kontakt med socialtjänsten.

Hur nås nyanlända och personer i utsatta områden av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten?

18 (19)

Ett önskvärt utvecklingsområde är att öka samordningen mellan Intro Stockholm och stadsdelsförvaltningarna. I nätverket för samhällsvägledningen som hålls av arbetsmarknadsförvaltningen, arbetar de med ett material för att kunna hålla tematräffar. Det skulle vara ett led i att arbeta med grupper.

En idé skulle kunna vara att ha en samordnare för integration som har ansvar och mandat att samordna insatserna. Som det var nu kunde enskilda avdelningars aktiviteter krocka med de nyanländas och det fanns ingen annan än projektet som hade en övergripande erfarenhet om de nyanlända. Det har varit förvirrande för de nyanlända att få så pass splittrad information. Det är också oerhört förvirrande för de nyanlända att ha flera huvudmän som sliter och drar i dem. Det är svårt även för en inhemsk svensk att förstå skillnaden i ansvar mellan myndigheter om man inte har haft behov av dem.

Samhällsvägledarna tror att det skulle behöva göras fler informationsinsatser om socialtjänstens arbete och vad man kan få hjälp med. Det är viktigt att material skrivs med lätt svenska, så att det är möjligt att förstå vad som står.

Något som kan utvecklas inom ekonomiskt bistånd är att breven om vilka handlingar som ska begäras in kan översättas till andra språk och även anpassad information till egenbosatta personer.

## Slutsatser

Förvaltningen har genom uppdraget kunnat se att mycket gott arbete pågår i staden för att möta nyanlända personer och personer i utsatta områden i syfte att sprida information om socialtjänstens arbete. I ovanstående skrivning finns flera goda exempel på hur staden arbetar och genom stadsövergripande nätverk och samarbeten kan dessa om möjligt appliceras i fler verksamheter i förvaltningarna. Det är viktigt att påminna sig om att arbetet som redovisas ovan är ett axplock av det arbete som pågår. Det är ingen totalredovisning och urvalet har gjorts slumpmässigt utan att ha ett fokus på att belysa goda exempel. Det finns med all säkerhet fler goda exempel och erfarenheter som kan vara värdefulla i arbetet för att sprida information om socialtjänstens arbete.

En utmaning som samtliga hörda verksamheter har nämnt är ryktesspridningen och desinformationen om socialtjänstens arbete. Så länge ryktesspridningen är felaktig motverkar denna med stor

sannolikhet tilliten till socialtjänsten och andra myndigheter. Sammantaget verkar de hörda vara eniga om att dialog, personliga möten och förtroendefulla relationer till nyanlända och personer i utsatta områden är en lösning för att minska misstroendet och gapet mellan myndigheten och samhället. Detta kan göras genom bland annat uppsökande arbete, gruppverksamheter och att socialtjänsten möter personer där de befinner sig.

Vidare har socialförvaltningen sett vinsten av att ha ett nära samarbete med civilsamhällets aktörer då dessa har kunnat vara ett extra stöd för nyanlända ungdomar. Socialtjänsten ska alltid uppfylla sitt krav om att tillhandahålla information men frivilligorganisationer kan vara ett kompletterande stöd till personer som inte har samma förutsättningar att ta till sig information som andra individer.

En utmaning som har lyfts fram är att samhällsvägledarna arbetar kontorstider och inte kan finnas som stöd på övrig tid. Vidare är det viktigt att socialtjänsten och stadsdelsnämnderna hittar ett sätt att arbeta med information som är korrekt och även når EBO. En annan utmaning är att få likställighet i arbetet (med samhällsvägledningen) utifrån att stadsdelsförvaltningarna är olika organiserade. Det är även svårt att mäta arbetets effekt, särskilt på medborgarkontoren, eftersom besökarna är anonyma.

Ett utvecklingsområde är att ge samma information till ABO som till kvotflyktingar inom Intro Stockholm. Ett ytterligare utvecklingsområde är att staden får mer kontakt med civilsamhället i syfte att öka samverkan och nå målgruppen. Ett annat utvecklingsområde är att se hur verksamheten kan arbeta mer uppsökande för att nå nyanlända i stadsdelsområdena. Att öka samordningen mellan Intro Stockholm och stadsdelsförvaltningarna skulle vara en önskvärd utveckling samt att öka kännedomen om hela socialtjänsten så att nyanlända personer känner till andra verksamhetsgrenar än ekonomiskt bistånd och barn och unga. Informationsmaterial behöver finnas på flera språk.