



Handläggare
Johanna Lood
Telefon: 08-508 25 206

Till
Socialnämnden
2019-12-17

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

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner socialförvaltningens rapport om hur nyanlända och personer i utsatta områden nås av lättillgänglig och korrekt information om socialtjänsten.
2. Socialnämnden överlämnar ärendet till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Lena Lundström Stoltz
förvaltningschef

Gunilla Ekstrand
avdelningschef

Sammanfattning

Socialförvaltningen har i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna utrett 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. 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 arbetssätt. Även utmaningar och utvecklingsområden har identifierats i sammanställningen. 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.

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.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 11 december 2019. Funktionshinderrådet har haft möjlighet att behandla ärendet den 12 december 2019.

Ärendet

I arbetet med att kartlägga hur staden arbetar med information till nyanlända personer och personer i utsatta områden har fyra stadsdelsförvaltningar deltagit, kvotprojektet och Intro Stockholm samt samordnaren för samhällsvägledningen på arbetsmarknadsförvaltningen. Nedan redovisas en kort sammanställning av vad som har framkommit i kartläggningen, i bilaga 1 finns utförligare beskrivningar av hur stadsdelsförvaltningarna eller projekt arbetar med informationsspridning samt vilka utmaningar och utvecklingsområden som lyfts fram.

Inom samtliga av socialtjänstens verksamhetsområden finns informationsmaterial om vilket bistånd som kan ansökas om samt hur man 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 respektive förvaltning. En annan kommunikationskanal är den externa webben (.stockholm.se) som har informationssidor riktat specifikt till nyanlända personer men även innehåller information om socialtjänstens stöd till medborgare.

De projekt eller andra former av arbetssätt som lyfts fram i rapporten är socialförvaltningens samarbete med frivilligorganisationerna Stadsmissionen och Ny gemenskap. Samarbetet har haft sin utgångspunkt i ”nya gymnasielagen”¹ och har inneburit ett kortare utbildningstillfälle om ekonomiskt bistånd

och socialtjänstens organisering samt samarbetsmöten en gång per månad sedan lagens införande.

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 samhällsvägledare.

Introduktionen som ges till ABO kallas ”det initiala stödet” och ges under tre till sex veckor. Omfattningen av stödet beror på hur länge personen har vistats i Sverige. Inom enheten pågår Kvotprojektet. Projektet har drivits på Intro Stockholm sedan januari 2018 och pågår till april 2020. Projektet är implementerat i Intro Stockholms ordinarie verksamhet och ska fortsätta även efter projektets slut. Målet är att ABO på sikt ska få samma informationsupplägg som kvotflyktingar. Under projektet har projektledarna tagit fram utbildningsmaterial som ska gälla som underlag vid samhällsinformationen av kvotflyktingar. De har även utbildat samhällsvägledare i materialet för att de ska kunna hålla gruppinformationsträffar.

Stadsdelsförvaltningarna ansvarar för att erbjuda samhällsvägledning men den samordnas av arbetsmarknadsförvaltningen. Under 2019 är budgetuppdraget att utveckla samhällsvägledningen för nyanlända, som komplement till vad som redan ges idag. Stadsdelarna har på olika sätt organiserat samhällsvägledning för nyanlända. Sju stadsdelar har organiserat dessa vid medborgarkontoren. De andra stadsdelarna arbetar med samhällsvägledningen i projektform eller integrerat som en del i socialtjänsten.

Det är flera olika verksamheter inom stadsdelsförvaltningarna som bidragit med sina erfarenheter i kartläggningen. Stadsdelsförvaltningarna lyfter främst olika sätt att arbeta relationsskapande för att nå ut med information om socialtjänsten och för att minska desinformation om verksamheterna. Samverkan med andra funktioner inom och utanför förvaltningen är ett annat återkommande arbetssätt. I kartläggningen finns flera förslag på goda exempel så som integrationsförskola, informationsbrev med bild på samhällsvägledarna, dialogtorg, projektet Älskade barn m.fl.

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.

Förvaltningens synpunkter och förslag

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.

Bilaga

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