

Stärkt mottagande och stöd till kvotflyktingar i Stockholms stad

Slutrapport

Innehållsförteckning

1	Bakgrund	2
2	Mål och avgränsningar	3
2.1	Effekt mål	3
2.2	Projekt mål	3
2.3	Projekt beskrivning	3
2.4	Avgränsning	4
3	Resultat	4
3.1	Måluppfyllelse	5
3.1.1	Effekt mål	5
3.1.2	Projekt mål och arbetssätt	5
3.2	Förvaltning av projekt resultat	9
3.3	Ändringsönskemål och restlista	10
3.4	Tidsplan	10
4	Projektets styrning och arbetssätt	10
4.1	Styrning och dokument	10
4.2	Metoder och verktyg	11
4.3	Utvärdering	11
4.4	Kvalitetssäkring	12
4.5	Samarbetsformer	12
5	Utvecklingsområden	12
6	Övriga erfarenheter	13

1 Bakgrund

En kvotflykting är en person som befinner sig på flykt utanför sitt hemland och som har blivit utvald av FN:s flyktingorgan UNHCR att vidarebosättas till ett annat land. UNHCR presenterar personer i behov av vidarebosättning för Migrationsverket som bedömer behovet av skydd i varje ärende. Migrationsverket anvisar därefter en kommun att ta emot kvotflyktingen och förbereder överföringen till Sverige. Kvotflyktingar reser direkt till sina bosättningskommuner som tillsammans med Arbetsförmedlingen och andra lokala aktörer ansvarar för att stötta individen under den första tiden i Sverige.

Kvotflyktingar anländer med permanent uppehållstillstånd och har därmed samma rättigheter och skyldigheter som andra invånare i Sverige redan från första dagen. Behovet av samhällsinformation och samhällsvägledning är stort inledningsvis, och vissa kan även vara i behov av mer omfattande stöd på längre sikt.

Den svenska flyktingkvoten har ökat successivt under de senaste åren och från och med 2018 uppgår den till 5000 personer/år. För Stockholms stad innebär det att ungefär 600 kvotflyktingar anvisas till staden årligen.

Det ökade mottagandet av kvotflyktingar medförde utmaningar som ställde krav på metodutveckling och framtagande av rutiner i staden. Det fanns ett behov av att utveckla och stärka samverkan mellan Intro Stockholm och stadsdelsförvaltningarna i samband med överlämning av ärenden när kvotflyktingar är i behov av utredning av stödinsatser från socialtjänsten. Det fanns även behov av att stärka samverkan med Migrationsverket och Region Stockholm. Utöver det behövde stadens medarbetare få ökad kunskap om kvotflyktingmottagande.

För att stärka mottagandet och stödet till kvotflyktingar ansökte socialförvaltningen om projektmedel och beviljades § 37-medel från Länsstyrelsen. Projektet pågick under perioden 2018-02-15 till 2020-04-15 och drevs i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen och Region Stockholm.

Syftet med projektet har varit att tydliggöra processer, ansvarsfördelningar och att stärka den interna och externa samverkan i mottagandet av kvotflyktingar. Syftet har även varit att öka kunskapen hos berörda medarbetare om kvotflyktingar, vidarebosättning och stadens mottagande. Ytterligare ett syfte

har varit att systematisera och likställa den initiala samhällsinformationen som ges till kvotflyktingar.

2 Mål och avgränsningar

2.1 Effektmål

Projektets effektmål har varit att:

- Mottagandet av kvotflyktingar i Stockholms stad fungerar väl.
- Myndighetssamverkan kring kvotflyktingar fungerar väl.
- Mottagandet är förberett och anpassat till eventuella särskilda behov.
- Alla kvotflyktingar får tillgång till grundläggande samhällsinformation när de är nya i Stockholms stad.
- Andra kommuner kan ta del och lära av de rutiner och metoder som utvecklas i projektet.

2.2 Projekt mål

Projekt målen har varit följande:

- Det finns dialog och forum för samverkan och problemlösning i mottagandet av kvotflyktingar, både externt och internt i staden.
- Det finns statistik över i vilken utsträckning kvotflyktingar tas emot av Stockholms stad, samt hur många av dem som har särskilda och medicinska behov.
- Det finns ett manualbaserat och grundläggande introduktionsprogram som systematiserar informationen som ges initialt till kvotflyktingar, och som säkerställer att alla får ta del av samma information om hur det är att bo och leva i Sverige och i Stockholm. Programmet är anpassat efter kvotflyktingar med särskilda och medicinska behov.
- Det finns rutiner för samverkan gällande stöd till kvotflyktingar med särskilda och medicinska behov.
- Det finns metodstöd med mallar och checklistor som tydliggör rutiner för samverkan gällande stöd till kvotflyktingar.
- Framtagna rutiner är implementerade i staden.
- Berörda medarbetare i staden har fått mer kunskap om stadens mottagande av kvotflyktingar.
- Alla individer får den information och det stöd som de är i behov av oavsett kön och ålder.
- Barnrättsperspektivet beaktas i mottagandet.

2.3 Projektbeskrivning

För att nå projekt målen har projektet arbetat med att:

- Identifiera ansvarsområden inom staden.
- Utredda hur det fungerar med överföring av kvotflyktingar från Intro Stockholm till stadsdelsförvaltningarna och vad det är som inte fungerar.
- Utredda innehållet i introduktionsprogrammet och aktörer som kan tänkas medverka i det.
- Identifiera berörda externa myndigheters ansvarsområden och utreda vad som fungerar bra och mindre bra mellan dem och staden vid mottagandet av kvotflyktingar.
- Undersöka om det är möjligt att få mer heltäckande bosättningsunderlag från Migrationsverket avseende personer som har särskilda och medicinska behov, t.ex. av LSS-insatser.
- Kartlägga vilka samverkansforum som finns idag och om det är möjligt att frågor som berör samverkan avseende mottagandet av kvotflyktingar kan tas upp på dessa befintliga forum.
- Utredda om det finns behov av ytterligare samverkansforum för både extern och intern samverkan.
- Utredda vilken form av metodstöd som efterfrågas.
- Kartlägga/identifiera kunskapsområden som behöver stärkas hos berörda medarbetare i staden.
- Utredda hur projektresultatet förs över, implementeras och blir en del av mottagandet av kvotflyktingar.
- Undersöka på vilket sätt barnrättsperspektivet beaktas i mottagna familjer där det finns barn.
- Undersöka huruvida alla individer får den information och det stöd de behöver oavsett kön och ålder.

2.4 Avgränsning

I projektplanen gjordes följande avgränsningar:

- Projektet innehåller utvecklingsarbete och inkluderar därför inte arbete som rör enskilda ärenden.
- Projektet syftar till att stärka mottagandet och stödet till kvotflyktingar, inte till andra flyktingar.
- Mottagandet av kvotflyktingar berör olika verksamheter och faller inte inom ramen för ett enskilt projekt.

3 Resultat

För att nå målen har projektet arbetat med fem teman som resulterade i:

1. Interna samverkansmodeller vid mottagande av kvotflyktingar som är i behov av socialtjänstinsatser.

2. Dialog med Migrationsverket avseende möjligheten att få mer heltäckande information om kvotflyktingars hälsa på bosättningsunderlagen.
3. Ett samverkansnätverk mellan Intro Stockholm och Region Stockholm avseende initial sjukvård för kvotflyktingar.
4. En systematiserad och likställig gruppinformation till kvotflyktingar.
5. Kunskapshöjande insatser och stöd- och informationsmaterial till medarbetare i Stockholms stad.

3.1 Måluppfyllelse

3.1.1 Effektmål

Den långsiktiga nyttan/effekten av projektet kan inte mätas inom ramen för projektet.

3.1.2 Projektmål och arbetsätt

Projektet har arbetat med fem teman för att nå projektmålen. Här redogörs för varje tema och måluppfyllelsen.

Tema 1: Intern samverkan

Detta tema har handlat om att ta fram och implementera modeller för att underlätta den samverkan som sker mellan Intro Stockholm och stadsdelsförvaltningarna när kvotflyktingar aktualiseras på stadsdelsförvaltning. Fokus har varit att stärka samverkan vid mottagandet av kvotflyktingar som är i behov av utredning av stödinsatser från socialtjänst.

Modellerna har tagits fram under en workshop-serie i samverkan med strateger från Socialförvaltningens stadsövergripande avdelning för sociala frågor, biträdande enhetschefer och gruppledare från Intro Stockholm, samt biträdande enhetschefer från fyra utvalda stadsdelsförvaltningar: Farsta, Hässelby-Vällingby, Spånga-Tensta och Södermalm. Från varje stadsdelsförvaltning gick inbjudan om deltagande till mottagningsenhet för försörjningsstöd samt beställarenheter för funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Resultatet har implementerats via olika chefsnätverk i staden och genom en uppföljande workshop. Det har spridits digitalt via Stockholms stads Intranät och finns tillgängligt på samarbetsytan [Plattform socialtjänst](#).

Genom framtagande och implementering av modellerna har projektet uppnått målet att det ska finnas rutiner för samverkan gällande stöd till kvotflyktingar med särskilda och medicinska behov och att framtagna rutiner är implementerade i staden. Framtagandet har även varit en del av arbetet med att uppfylla

projekt målet om att berörda medarbetare i staden ska få ökad kunskap om stadens mottagande av kvotflyktingar. Genom framtagandet av samverkansmodellerna har projektet även uppnått syftet att tydliggöra processer, ansvarsfördelning och stärka den interna samverkan inom staden i mottagandet av kvotflyktingar.

Tema 2: Bosättningsunderlag och statistik

Projekt målet att ta fram statistik som beskriver omfattningen av särskilda och medicinska behov hos nyanlända kvotflyktingar har inte varit möjligt att uppnå inom ramen för projektet. Orsaken till detta är att det hittills inte har förts någon statistik på Intro Stockholm över anledningen till att kvotflyktingar aktualiseras på stadsdelsförvaltning.

Som en del i att uppnå effektmålet att mottagandet är förberett och anpassat till eventuella särskilda behov har projektet arbetat med att undersöka möjligheten för kommunerna att få tillgång till mer heltäckande information om kvotflyktingar på bosättningsunderlagen från Migrationsverket. För att nå målet har projektet bl.a. samverkat med Migrationsverket, UNHCR och Koordination Norrort. Samverkan resulterade i förtydliganden av vilken information och vilka underlag som kan finnas hos Migrationsverket för kommunerna att tillgå efter sekretessprövning. Migrationsverket och UNHCR medverkade även vid projektets slutkonferens i syfte att tydliggöra hur informationsöverföring går till i vidarebosättningsprocessen.

Under hösten 2019 begärde projektet sekretessprövning på Migrationsverket för att titta närmre på tre individärenden där Intro Stockholm saknat nödvändig information om kvotflyktingarna inför ankomsten, vilket ledde till negativa konsekvenser för individerna. Syftet var att titta på vilken information som eventuellt fanns att tillgå och av vilken anledning som den inte kom kommunen till del. Resultatet av studien och förslag på förbättringar återkopplades till Migrationsverket och UNHCR i början av 2020.

Tema 3: Initial sjukvård för kvotflyktingar

Ett av projektmålen har varit att det ska finnas dialog och forum för samverkan och problemlösning externt i mottagandet av kvotflyktingar. För att nå detta mål har projektet arbetat med att stärka samverkan mellan Intro Stockholm och Region Stockholm i frågor som rör den initiala sjukvården för kvotflyktingar. Projektet har skapat och lett ett nätverk bestående av representanter från Intro Stockholm och en representant från Region Stockholms Hälso- och sjukvårdsförvaltning. Frågor som

berör den initiala vården har lyfts upp på nätverket och en intern rutin har tagits fram för Intro Stockholms medarbetare som ska underlätta för kvotflyktingar i kontakten med sjukvården.

Tema 4: Gruppinformation till kvotflyktingar

Ett projektmål har varit att ta fram ett introduktionsprogram innehållande samhällsinformation och socialt stöd till nyanlända kvotflyktingar. Under arbetsprocessen ändrades namnet på insatsen till "Gruppinformation för kvotflyktingar". Syftet har varit att systematisera och likställa den initiala samhällsinformation som erbjuds till målgruppen en kort tid efter ankomst. Målet har varit att alla kvotflyktingar över 20 år ska få erbjudande om att delta.

För att uppnå målet ansökte projektet om och beviljades förlängning. Detta för att ha tid att ta fram material, utbilda ledare och genomföra testgrupper, revidering och utvärdering av gruppinformationen.

För att nå målet har projektet samverkat med Intro Stockholm under hela projektiden. Gruppinformationens innehåll och form togs fram i samverkan med medarbetare och ansvarig chef. Gruppinformationen bygger på att information varvas med gruppsamtal, där deltagarna får möjlighet att ställa sina frågor och ta del av andras frågor och reflektioner utifrån innehållet. Gruppinformationen omfattar 12 timmars samhällsinformation som ges i mindre grupper. Innehållet är grundläggande och kortfattat och fokuserar på det som är viktigt att känna till när man är precis ny i Sverige. En sammanfattning av innehållet finns att läsa [här](#).

Under våren 2019 valdes fyra medarbetare ut för att leda grupper. De genomgick en ledarutbildning i material och arbetsmetod som projektet arrangerade. Tillsammans med ledarna och ansvarig chef har projektet även tagit fram rutiner för administration och en ledarguide som innehåller förberedelser, samtalsmetoder och förhållningssätt som tillämpas under gruppträffarna. De samtalsmetoder som används i gruppinformation är framtagna med inspiration från Plus Föräldrastöd, Framtid Stockholm.

Under 2019 har gruppinformationen implementerats i ordinarie verksamhet och är idag en del av det sociala stöd som erbjuds till målgruppen. I implementeringen har projektet bistått med handledning och vägledning i arbetsmetod och material, samt fungerat som ett bollplank i frågor som rör administration och rutiner.

Under december 2019 utbildade projektet ytterligare sex samhällsvägledare i att leda grupper. Detta efter beslut från Intro Stockholm om att fortsättningsvis erbjuda gruppinformation till alla flyktingar som anvisas till Stockholms stad.

Ett av projektmålen har varit att alla individer får den information och det stöd som de är i behov av oavsett kön och ålder. För att nå projektmålet har projektet arbetat för att gruppinformation ska vara tillgänglig för alla över 20 år, även för personer över 65 år som inte deltar i Etableringsprogrammet. Ungdomar under 20 år som inte hunnit påbörja gymnasiestudier har möjlighet att delta i gruppinformation. Tillsammans med Intro Stockholm har projektet arbetat fram rutiner som ska möjliggöra att alla oavsett kön ska kunna delta i gruppinformation.

Målgruppen har involverats i genomförandet på flera sätt. Arbetsmetoden bygger på delaktighet genom inbyggda samtalsfrågor och möjligheten att ställa frågor och dela sina reflektioner utifrån innehållet. Deltagarna har även involverats genom att bjudas in att ge muntlig och skriftlig feedback på innehållet. Dessutom har brukarintervjuer genomförts, både i framtagandet och i samband med utvärderingen av insatsen.

Tema 5: Kunskapshöjande insatser

Som ett led i att nå projektmålet att berörda medarbetare i staden ska få mer kunskap om stadens mottagande av kvotflyktingar har projektet anordnat två temadagar. En temadag berörde mottagandet av nyanlända och barnrättsperspektivet, och den andra handlade om mångfalds- och jämställdhetsperspektivet. För att fokusera på och lyfta den grupp som är i behov av mer stöd arrangerade projektet en slutkonferens med fokus på *flyktingskap, funktionsnedsättning och psykisk ohälsa* i november 2019.

Projektet har även bjudit in till och lett flera workshops för stadens medarbetare. Syftet har varit att stärka den interna samverkan och öka kunskapen om kvotflyktingar, vidarebosättning och stadens mottagande. Projektet har även spridit kunskap om kvotflyktingar och vidarebosättning på flera chefsnätverk inom staden.

Ett av projektmålen har varit att ta fram metodstöd med mallar och checklistor som tydliggör rutiner för samverkan gällande stöd till kvotflyktingar. I samråd med styrgruppen beslutades att metodstödet skulle bestå av en processkarta över kvotflyktingars vidarebosättningsprocess, en översikt över kvotflyktingars bosättning och etablering i staden, samt en samling av länkar för

vidare läsning. Materialet finns samlat och tillgängligt för stadens medarbetare på [Plattform Socialtjänst](#) och information om detta har spridits löpande via Intranätet, samverkansmöten, workshops och temadagar.

Barnrättsperspektivet

Barnrättsperspektivet var ett tema som diskuterades vid framtagandet av samverkansmodellerna. Modellerna inkluderar rekommendationer om vad som är viktigt att tänka på vid beaktandet av barnrättsperspektivet. Det handlar exempelvis om att inte använda barn som tolk och att boka barnvänliga besöksrum när barn medföljer till socialtjänsten.

Barnrättsperspektivet berörs även i utbildningsmaterialet för gruppinformation. Under ledarutbildningen diskuterades på vilket sätt barnrättsperspektivet kan genomsyra alla informationstillfällen. I gruppinformationens innehåll nämns viktiga rättigheter för barn, så som rätten till fritid och lek, skola och utbildning och att barnaga, könsstympning och barnäktenskap är förbjudet i Sverige.

Stadens barnombudsman och en strateg på Socialförvaltningen har bidragit med synpunkter på hur barnrättsperspektivet kan genomsyra projektets olika aktiviteter och resultat. Barnombudsmannen medverkade även vid projektets slutkonferens för att prata om nyanlända barn med funktionsnedsättning, samt under en av temadagarna som fokuserade på barnrättsperspektivet.

Jämställdhetsperspektivet

Projektet har arbetat med att på olika sätt inkludera ett jämställdhetsperspektiv i arbetet med gruppinformation. Under ledarutbildningen diskuterades på vilket sätt perspektivet kan genomsyra alla informationstillfällen. En oro som fanns innan gruppinformation startade var att kvinnor i högre grad än män skulle utebli. För att möjliggöra för kvinnor att delta i lika hög utsträckning utarbetades en jämställdhetsstrategi. Den går ut på att erbjuda kvinnan i en tvåkönad relation med barn att delta i gruppinformation före mannen, och att paret deltar i olika grupper.

En av temadagarna som anordnades hade fokus på mångfalds- och jämställdhetsperspektivet i mottagandet.

3.2 Förvaltning av projektresultat

Projektresultaten har överlämnats till och förvaltas vidare av olika funktioner inom socialförvaltningen.

3.3 Ändringsönskemål och restlista

Under projekttiden har flera frågor lyfts till projektet som ligger utanför projektmålen men som berör mottagningen av kvotflyktingar. Det har t.ex. handlat om avtalsfrågor kopplat till hemförsäkring och el, samt svårigheter att öppna bankkonto. Återkommande frågor som har lyfts berör handläggningstider på Migrationsverket, Försäkringskassan och Skatteverket. Projektet har lyft dessa frågor vidare till berörda verksamheter och myndigheter.

3.4 Tidsplan

Förankringen av projektet och det inledande arbetet med att ta fram samverkansmodellerna tog längre tid än planerat. En anledning till detta var att det tog tid att identifiera nyckelpersoner som projektet behövde samverka med.

Det tog tid för projektet att hitta en ingång till tjänstepersoner på Migrationsverket som arbetar med vidarebosättningen. Först under hösten 2019 etablerades en kontakt med Vidarebosättningsenheten, vilket ledde till sekretessprövning av individärenden och dialog utifrån resultatet.

Framtagande av metodstöd med mallar och checklistor tog längre tid än planerat. Det berodde på att det var tidskrävande att definiera syftet med materialet och vilken målgrupp som skulle använda det.

4 Projektets styrning och arbetssätt

4.1 Styrning och dokument

Projektet har haft en styrgrupp som har träffats 2-3 gånger per termin. Styrgruppen har beslutat om projektets riktning, innehåll och förvaltning av resultat. I styrgruppen ingick representanter från Socialförvaltningen, Arbetsmarknadsförvaltningen och Region Stockholm.

Projektets referensgrupp har bestått av strateger från Koordination Norrort och Etablering Södertörn. Referensgruppen har bidragit med idéer, reflektioner och feedback på projektets arbete och har även varit ett forum för att dela erfarenheter mellan kommunerna i länet.

Projektgruppen har bestått av två medarbetare som har haft regelbundna arbetsmöten under hela projekttiden. Projektet har även haft regelbundna möten med projektägaren och övriga samverkansparter.

Projektdokumenterna har främst bestått av en projektplan, aktivitetsplan och minnesanteckningar/protokoll från projektgruppens möten, styrgruppsmöten, referensgruppsmöten och övriga samverkansmöten. Projektplanen har varit projektets huvudsakliga styrdokument.

4.2 Metoder och verktyg

Projektet har haft som arbetsmetod att involvera medarbetare och chefer i flera av projektets aktiviteter. Samverkansmodellerna togs fram genom workshops där deltagarna var aktiva i framtagandet av resultatet.

I arbetet med att ta fram gruppinformation för kvotflyktingar bildade projektet en arbetsgrupp bestående av medarbetare från Intro Stockholm. Arbetsgruppen träffades vid ett antal tillfällen och arbetade fram ett förslag på form och innehåll. Projektet genomförde även en omfattande omvärldsbevakning som bl.a. innehöll studiebesök för att titta på liknande insatser i andra kommuner.

Samverkan har varit avgörande för projektresultatet. Under projekttiden har projektet upprättat ett nätverk för samverkan, deltagit vid befintliga nätverk och arrangerat flera möten med samverkansparter.

I syfte att sprida information och kunskap har projektet använt sig av flera digitala kommunikationsvägar så som Intranätet, nyhetsbrev och samarbetsytan Plattform Socialtjänst. Projektet har även använt sig av temadagar och en konferens för att lyfta upp och höja kunskaperna i vissa frågor.

Projektet har återkommande använt sig av processkartor som verktyg i arbetet, både i workshops och som en del av projektresultatet. Det har bidragit till att förtydliga processer och ansvarsområden.

4.3 Utvärdering

Projektet har arbetat löpande med att utvärdera gruppinformation, bl.a. genom en utvärderingsenkät. Varje gruppträff avslutas med att deltagarna får berätta vilken information som var viktigast för dem. Svaren har antecknats, tillsammans med frågor och reflektioner som har kommit under träffarna. Projektet genomförde även brukarintervjuer med deltagare. Underlaget har sammanställts i en [rapport](#).

4.4 Kvalitetssäkring

Projektet har kvalitetssäkrat resultatet genom att dokumentera arbetsprocesserna och upprätta förvaltningsplaner för överlämning och fortsatt implementering.

4.5 Samarbetsformer

Projektet har samarbetat löpande med Intro Stockholm, strateger från socialförvaltningen, Koordination Norrort, Etablering Södertörn, arbetsmarknadsförvaltningen och Region Stockholm. Under projekttiden har projektet även träffat Migrationsverket, Transkulturellt centrum, UNHCR, SKR, stadens Barnombudsman, Samordningsförbundet, START Stockholm, PLUS Föräldraskapsstöd, Myndigheten för delaktighet och Disabled Refugees Welcome i syfte att hitta samverkansmöjligheter och lyfta frågor vidare. Projektet har även utbytt erfarenheter med andra kommuner så som Värmdö och Huddinge och några stadsdelsförvaltningar i Stockholms stad. Projektresultat har presenterats för Göteborgsregionen och FOU Nordost.

Projektet har haft ett bra samarbete med socialförvaltningens kommunikatörer vid flertal tillfällen, bl.a. vid framtagandet av material och spridning av information.

5 Utvecklingsområden

Ett utvecklingsområde som projektet har uppmärksammat berör utredning av stödinsatser för kvotflyktingar. Det kan ta tid innan en medicinsk utredning inom vården blir klar och personer kan vara i behov av stödinsatser från socialtjänsten under tiden. Information om hälsotillståndet inför ankomsten är ofta begränsad och ibland saknas den helt. Vissa kvotflyktingar är även i behov av mer stöd initialt för att orientera sig i den nya kontexten och saknar helt kunskap om sina rättigheter och hur samhället fungerar. Detta kan kräva att man som handläggare behöver gå utanför befintliga handlägningsrutiner inledningsvis. Osäkerheten kring hur man ska utreda och vilka insatser man kan bevilja under utredningstiden har lyfts till projektet flera gånger.

Ett annat utvecklingsområde är samverkan mellan staden och Region Stockholm för hjälp med tolkning och bedömning av kvotflyktingars vård- och stödbehov utifrån den information som finns i bosättningsunderlagen. Idag är det medarbetare på Intro Stockholm som tolkar underlagen inför ankomsten för att kunna förbereda mottagandet. De saknar dock medicinsk kompetens,

vilket medför vissa utmaningar som skulle kunna lösas genom samverkan.

Projektet har uppmärksammat att det finns kvotflyktingar som är i behov av praktiskt stöd och lärande under en längre tid. Det kan handla om att lära sig att använda köksutrustning, hantera digitaliseringen, få stöd i att lokalisera sig i staden och i kontakten med myndigheter osv. Frågan om vem som har uppdraget att erbjuda praktiskt stöd under en längre period har lyfts till projektet flera gånger.

6 Övriga erfarenheter

En framgångsfaktor i arbetet har varit att projektet lyckades involvera medarbetare i staden i arbetsgrupper och workshops. För att detta skulle bli möjligt lade projektet ner mycket tid på att förankra projektmålen genom att träffa olika aktörer och samverkansparter.

Projektformen har varit en styrka för att inte vara upptagen med en verksamhets praktiska arbete, kunna avsätta den tid och de resurser som behövs och att vara en neutral part med ett "utifrånperspektiv". En utmaning har varit att som projekt hitta ett sätt att närma sig linjeverksamheten för att inte stå för långt ifrån, och samtidigt hålla en distans för att inte komma för nära.

Projektet genomförde en studieresa till Oslo i september 2019. Syftet var att ta del av hur en annan storstad, med liknande förutsättningar som Stockholms stad, har valt att organisera och arbeta med mottagning och bosättning av kvotflyktingar och andra nyanlända. För mer information, se [reserapporten](#).

Projektet har uppmärksammat att det finns en förväntan om att kvotflyktingar ska kunna allt om hur samhället fungerar efter att de har fått det initiala sociala stödet. Projektets erfarenhet är att kvotflyktingar är en heterogen grupp och att deras behov av praktiskt stöd och information skiljer sig från individ till individ. Vissa kan vara i behov av praktiskt stöd under en längre tid och att information upprepas vid flera tillfällen.