

# VÄLKOMSTTJÄNSTEN FÖR NYA INVÅNARE

---

## VERKTYGSLÅDA FÖR LIKA RÄTT LOKALA INSATSER MOT RASISM

---

European  
Coalition  
of Cities



against Racism



International Coalition  
of Inclusive and  
Sustainable Cities – ICCAR



Varför behövs den?
Utgångspunkter
Från ord till handling
Uppföljning

---

# VERKTYGSLÅDA FÖR LIKA RÄTT LOKALA INSATSER MOT RASISM

---

## VÄLKOMSTTJÄNSTEN FÖR NYA INVÅNARE

### KOMMUNEN AGERAR I SIN ROLL SOM EN

- demokratisk institution
- regelskapare
- arbetsgivare
- **tjänsteleverantör**
- offentlig upphandlare

### ECCAR:S TIOPUNKTSHANDLINGPLAN

1. Större vaksamhet mot rasism
2. Analyser av rasism och diskriminering och övervakning av den lokala politiken
3. Bättre stöd till offren för rasism och diskriminering
- 4. Mer delaktiga och bättre informerade invånare**
5. Kommunen som ger sitt aktiva stöd till lika rätt
6. Kommunen som aktivt främjar lika rätt som arbetsgivare och tjänsteleverantör
7. Rättvis tillgång till bostäder
8. Utmanande av rasism och diskriminering genom utbildning
9. Främjandet av kulturell mångfald
10. Hatbrott och konflikthantering

Projektet samordnades av ETC Graz, och genomfördes med följande partners:

Stockholms universitet - SU (Sverige)

Universitetet i Padova - Mänskliga rättigheter - HRC Padova (Italien)

Centrum för europeisk konstitutionell rätt - CECL (Grekland)

Otherness Foundation - NEKI (Ungern)

Cidalia (Spanien)

Europeiska koalitionen av städer mot rasism (ECCAR e.V.)

UNESCO som medlem av ICCAR (International Coalition of Sustainable and Inclusive Cities)

Redaktörer: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Utgåva: 2.0 februari 2017, Graz – Stockholm - Potsdam

Verktyslåda för lika rätt förverkligades med stöd från Europeiska kommissionen, UNESCO, Europeiska koalitionen för städer mot rasism (ECCAR), Open Society Foundation – At Home in Europe, ETC Graz och städerna Bern, Bologna, Esch-sur-Alzette, Gent, Graz, Potsdam, Rotterdam, Wien och Zürich.

*Denna publikation har möjliggjorts med ekonomiskt stöd från EU-kommissionens program för rättigheter, jämlikhet och medborgarskap (RAC) (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/ 8084). Innehållet i denna publikation är ETC Graz och dess samarbetspartners ansvar och får inte på något sätt ses som uttryck för Europeiska kommissionens åsikter.*

---

## INLEDNING

---

*Verktyslåda för lika rätt* är en handbok som ska ge stöd till städer när de genomför lokala strategier för att framgångsrikt motverka rasism och diskriminering eller justera befintliga strategier. Verktyslåda för lika rätt innehåller erfarenhetsbaserade stegvisa instruktioner för att genomföra konkreta åtgärder, som inleds med utformning av åtgärderna och avslutas med resultatutvärdering. Hela innehållet baseras på expertkunskap som har förmedlats av erfarna beslutsfattare och tjänstemän i olika europeiska städer.

Vårt mål har varit att ge förslag som är så konkreta som möjligt. Vi uppmanar er att läsa denna verktyslåda som en samlad bild av den expertkunskap som finns hos kollegor i andra städer och utnyttja det som verkar användbart för er stad.

Det skulle inte ha varit möjligt att skapa denna verktyslåda utan stöd från ett antal städer och medarbetare, som delade med sig av erfarenheter, kunskaper och tid. ECCAR och redaktörerna tackar alla deltagande städer för deras bidrag och gästfrihet, särskilt:

Agia Varvara (Grekland)

Aten (Grekland)

Barcelona (Spanien)

Berlin (Tyskland)

Bern (Schweiz)

Bilbao (Spanien)

Bologna (Italien)

Botkyrka (Sverige)

Budapest (Ungern)

Castilla-La Mancha (Spanien)

Esch-sur-Alzette (Luxembourg)

Gent (Belgien)

Graz (Österrike)

Madrid (Spanien)

Malmö (Sverige)

Nantes (Frankrike)

Pecs (Ungern)

Potsdam (Tyskland)

Rotterdam (Nederländerna)

Santa Cruz (Spanien)

Sevilla (Spanien)

Toulouse (Frankrike)

Turin (Italien)

Valencia (Spanien)

Wien (Österrike)

Zürich (Schweiz)

# VÄLKOMSTTJÄNSTEN FÖR NYA INVÅNARE

## VARFÖR BEHÖVS DEN? 10

## UTGÅNGSPUNKTER 12

<b>PLANERING OCH ENGAGEMANG AV INTRESSETER</b>	12
<b>Steg</b> Politiskt stöd och politiska beslut	12
<b>Steg</b> Utse en samordnare	12
<b>Steg</b> Idékläckning (brainstorming)	12
<b>Steg</b> Arbetsgruppen	13
<b>UPPLÄGG</b>	15
<b>Steg</b> Identifiera relevanta ämnen för informationsmodulerna	16
<b>Steg</b> Identifiera samarbetspartners för modulerna	16
<b>Steg</b> Bestäm innehållet i informationsbroschyren	16
<b>Steg</b> Lokaler	17
<b>Steg</b> Räkna ut budgeten	17

## FRÅN ORD TILL HANDLING 19

<b>SÄTT UPP INFRASTRUKTUREN FÖR TJÄNSTEN</b>	19
<b>Steg</b> Skapa en nätsajt	19
<b>Steg</b> Producera välkomstbroschyren	19
<b>Steg</b> Bygg upp individuell coaching	20
<b>Steg</b> Skapa en pool av experter som flytande talar invandrarnas språk för informationsmodulerna	20
<b>Steg</b> Sätt upp en allmän informationsdisk	20
<b>Steg</b> Utforma och tryck "pass" och kuponger.	21
<b>Steg</b> Databas	21
<b>Steg</b> Avspark (Kick-off)	22
<b>DET DAGLIGA ARBETET</b>	23

---

**UPPFÖLJNING** **25**

---

ÖVERFÖRBARHET 25

FRAMGÅNGSFAKTORER 26

GENOMSLAG OCH RESULTAT 27

RESURSER OCH EXEMPEL 28

# VÄLKOMSTTJÄNSTEN FÖR NYA INVÅNARE

Nyanlända invandrare möter ett obekant system, komplicerade lagar och ett nytt språk. Välkomsttjänsten ger nya invånare information och goda råd. Tjänsten hjälper de nyanlända att orientera sig i staden, informerar dem om nödvändiga administrativa/juridiska steg och vägleder dem när det gäller inkvartering, skolor, hälsovård, validering av deras kvalifikationer o s v. Välkomsttjänsten ger därför stöd åt nya invånare att finna sitt uppehälle. Tjänsten bidrar alltså till deras integrering och deras delaktighet i stadens liv. Den här tjänsten bidrar till att överbrygga avståndet mellan rättigheter människor teoretiskt åtnjuter och deras faktiska tillgång till dessa rättigheter.

Välkomsttjänsten bör inkludera:

1. Individuell orientering och rådgivning strax efter ankomst på invandrarens eget språk.
2. Ett modulprogram med gruppundervisning på invandrarens eget språk
3. Ett modulprogram med individuell rådgivning, exempelvis om validering av kvalifikationer
4. En allmän informationstjänst

I den internationella konventionen om avskaffande av alla former av rasdiskriminering (ICERD) görs det tydligt att ***"man med rasdiskriminering avser varje distinktion, uteslutande eller preferens på grund av ras, hudfärg, härkomst eller nationellt eller etniskt ursprung ..."***

*"Distinktion"* innebär att en person definieras som annorlunda på grundval av "ras", hudfärg, etnicitet, härkomst, födelse, religion eller språk (enligt biologiska och kulturella beteckningar), vilket rättfärdigar skilda rättigheter på strukturell nivå. Motsatsen till distinktion är jämlikhet. Med jämlikhet menas både ett tillstånd och en process.

Med *"uteslutning"* menas att personer nekas tillgång till och åtnjutande av mänskliga rättigheter. EU har accepterat termen social uteslutning/exkludering så som den har definierats av ILO men utvidgat definitionen genom att betona att social exkludering sker när människor inte kan delta fullt ut eller bidra inom samhället på grund av *"förvägrandet av civila, politiska, sociala, ekonomiska och kulturella rättigheter"*. Det anges i definitionerna att uteslutning (exkludering) beror på *"en kombination av hopplänkade problem som arbetslöshet, bristande yrkesskicklighet, låga inkomster, dåliga bostäder, dålig hälsa och nedbrytning av familjer"*. Att delta är en förutsättning likaväl som syftet med mänskliga rättigheter. Motsatsen till uteslutning är inkludering.

*"Begränsning"* innebär en inskränkning av åtnjutandet av mänskliga rättigheter i praktiken. Den positiva motsvarigheten är att ha *"lika möjligheter"*.



”*Preferens*” innebär privilegier för en person på grund av ”ras”, hudfärg, etnicitet, härkomst, födelse, religion eller språk jämfört med en annan person. Symmetriskt behandlas en person sämre jämfört med en annan. Den positiva motsvarigheten till denna inställning är ”jämlik behandling”.

Strategier och åtgärder som framgångsrikt motverkar etnisk diskriminering måste därför bidra till de positiva motsvarigheterna till diskrimineringens fyra dimensioner.

**Att motverka diskriminering innebär därför att öka jämlikhet, inkludering, lika möjligheter och/eller likabehandling.**

→ **VÄLKOMSTTJÄNSTEN FÖR NYA INVÅNARE** som beskrivs i detta kapitel motverkar diskriminering genom att främja **delaktighet** genom att underlätta tillgång till rättigheter och egenmakt i syfte att **förhindra** diskriminering i åtnjutandet av mänskliga rättigheter.

## INFORMATION OM KONTEXTEN

Följande kapitel bygger på intervjuer med olika tjänstemän och politiker som är ansvariga för implementering av **välkomsttjänsten för nya invånare** i Madrid (Spanien), Wien (Österrike) och Zürich (Schweiz). Kapitlet har också kompletterats med information från Barcelona (Spanien) och Graz (Österrike).

---

# VARFÖR BEHÖVS DEN?

---

## Hur gynnas staden?

- Nyanlända får instruktioner om administrativa procedurer och krav (på registrering osv) vilket gör procedureerna lättare både för personalen och de nyanlända.
- Det samordnade programmet samlar ihop redan befintliga tjänster. Personalen vet vart människor ska vända sig om inte de kan få hjälp på just detta kontor.
- Undervisning i gruppmoduler är ett kostnadseffektivt sätt att ge målgruppen viktig information. Genom en två timmars informationsmodul kan man nå 20-50 människor.
- Det finns dokumentation på de kurser och informationsmoduler en person har deltagit i. Stadens personal kan se bland annat vilken information en person redan har fått och vilken språkkurs vederbörande redan har fullföljt. Det underlättar samordningen av tjänsterna.
- Välkomsttjänsten förklarar för den nya invånaren vart man ska vända sig, vilket betyder att vederbörande kan undvika att vända sig till fel institution och därför undviker frustration på båda sidor.
- Den information man får om språkkurser är tillsammans med kuponger en sporre att lära sig det lokala språket.
- Rådgivningen bidrar till ett snabbare erkännande av kvalifikationer man skaffat sig utomlands och påskyndar därför sökandet efter jobb. Nya invånare blir fortare anställda; staden gynnas av invandrarens kvalifikationer.
- Tjänsten är en välkomnande gest som kan uppmuntra till identifiering med och delaktighet i staden.
- Att för nykomlingar förklara lokala regler och sedvanor angående bostaden (t ex att separera soporna, inte väsnas på söndagar o s v) kan bidra till att förebygga konflikter med grannarna.

## Hur gynnas nyanlända invandrare?

- En ny invånare får information och kan ställa frågor på sitt modersmål eller ett språk vederbörande behärskar.
- Nyanlända migranter får snabbt information om överhängande frågor, t ex hur man hittar en bostad, får hälsovård eller undervisning. De behöver inte lita på information (som kan vara felaktig) från vänner, familj eller samhället i övrigt utan har tillgång till officiell information.
- Välkomsttjänstens personal känner till de språkkurserna som är tillgängliga och kan hjälpa till att hitta kursen som är bäst anpassad till individens behov (utbildningsnivå, geografisk närhet, osv).
- Välkomsttjänstens personal känner till tjänster och sammanslutningar som kan göra det lättare för en ny invånare att leva och bo i staden (få sina kvalifikationer erkända, hitta anställning osv).
- Informationstillfällen erbjuds om olika ämnen, t ex bostäder, hälsovårdssystemet, arbetsmarknaden, uppehållstillstånd, utbildningssystemet, företagande. Dessa kan väljas efter behov och intresse. Barntillsyn bör erbjudas vid dessa informationstillfällen.

- Deltagande vid informationstillfällena belönas med kuponger för språkkurser. Individuell uppföljning erbjuds efter två års boende för att diskutera och ställa frågor som dykt upp under tiden.
- Nya invånare hänvisas till kompetent service för nödhjälp i särskilt känsliga situationer (t ex när det gäller bostad) tills de kan utnyttja de allmänna offentliga tjänsterna.

## BEGRÄNSNINGAR

En huvudutmaning är att få igenom ett erkännande av kvalifikationer man skaffat sig utomlands. Välkomsttjänsten är en positiv signal från staden som kan skapa positiv identifiering. Men stadens positiva signal kan kanske inte uppväga negativa erfarenheter av statens migrationsmyndigheter och regleringar.

Det är inte alla som attraheras av upplägget med informationsmoduler o s v. Dessa upplägg kan inte nå alla.

---

# UTGÅNGSPUNKTER

---

## PLANERING OCH ENGAGEMANG AV INTRESSETER

1

### STEG Politiskt stöd och politiska beslut

Samla politiskt stöd med de argument som nämnts ovan.

Förhandla fram ett fullmäktigebeslut om utbildnings-/välkomsttjänsten, inklusive att den ingår i den årliga budgeten.

2

### STEG Utse en samordnare

En kommunal institution med en engagerad politisk chef bör ta ansvar för samordningen.

3

### STEG Idékläckning (brainstorming)

Arrangera idékläckning med

- politiker
- kommunala myndigheter (integration, transporter, hälsovård, bostäder, arbetsförmedlingen, invandrarråd osv)
- offentliga och/eller privata institutioner (fackföreningar, föreningar för egenföretagare, tolktjänster osv)
- icke-statliga organisationer, såsom invandrarorganisationer och andra.

Presentera idén och dess syfte. Diskutera vilka av målgruppens behov som kan täckas genom dessa tjänster. Identifiera relevanta intressenter och få dem att tänka sig in i ett övergripande program. Engagera deltagare som vill bidra till arbetsgruppen.

**Tips!** Bygg vidare på befintliga strukturer när ni utvecklar upplägget. Skaffa er en överblick över vilka institutioner som redan erbjuder olika tjänster åt nyanlända migranter och diskutera möjligheten att integrera och utöka dessa tjänster.

**RISKER, UTMANINGAR**

Intressenterna känner inte till idén och är skeptiska angående deltagande.

**ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA**

Ordna separata möten och informationsutbyten med intressenterna för att på detta sätt utveckla en grund för samarbete.

4

**STEG Arbetsgruppen**

Inbjud de relevanta intressenterna att bilda en arbetsgrupp som finslipar upplägget och klargör frågor om vad som krävs (resurser, lokaler o s v).

**Tips!** Inbjud till arbetsgruppen det invandrarkontor som utfärdar de första uppehållstillstånden till de nya invånarna i staden. Det är av central betydelse att den inledande individuella utbildningen erbjuds på det ställe där den nyanlända personen får sitt uppehållstillstånd. I annat fall blir erbjudandet om utbildning ännu en börda och ökar därmed risken att människor inte kommer att utnyttja tjänsten.

*Checklista:*

- En engagerad förvaltning tar på sig ansvaret att samordna utformning och genomförande av utbildningen/träningen
- Relevanta förvaltningar, lokala institutioner, NGOs och andra har identifierats
- Relevanta aktörer har inbjudits att delta i arbetsgruppen
- En arbetsgrupp bildas och håller sammanträden
- De relevanta aktörerna skickar en kvalificerad person till motet med arbetsgruppen.

**RISKER, UTMANINGAR**

Invandrarkontoret är ovilligt att delta

**ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA**

Understryk att det underlättar för de anställda om nykomlingarna får bättre vägledning vart de ska vända sig med särskilda ärenden och får bättre information om administrativa procedurer

## RISKER, UTMANINGAR

## ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

Arbetsgruppen innehåller inte tillräckligt många relevanta intressenter/individer

Välj relevanta intressenter med omsorg: inkludera icke-statliga organisationer som har erfarenhet av att rådgöra med invandrare. Inkludera också invandrar-/integrationskontoret och andra relevanta aktörer i systemet, t ex den lokala arbetsförmedlingen, invandrarföreningar och andra lokalt relevanta intressenter.

Stora och väletablerade organisationer är särskilt svåra att motivera kring ett samarbete

Ha tålamod, skicka information gång på gång, dyk upp personligen, tala och ge information om grundidén och om vikten av samarbete; försök hitta allierade som är positiva till idén.

Deltagande organisationer skickar olika personer till varje arbetsgruppsammanträde

Samordnarna bör tydligt efterfråga att de institutioner som deltar ska välja en representant som deltar i sammanträdena. Om personen skickar en ersättare till ett sammanträde, bör han/hon försäkra sig om god intern kommunikation

Diskussioner vid sammanträdena är inte konstruktiva.  
Deltagarna har ingen egentlig motivation – de deltar bara därför att de fick i uppdrag av sina överordnade att göra det

Arbetsgruppen bör varken vara för liten eller för stor. Se till att hela raden av relevanta intressenter (stora institutioner såsom arbetsförmedlingen och små icke-statliga organisationer) är representerade men kräv att varje institution bara skickar en eller i exceptionella fall två personer till sammanträdena. Om arbetsatmosfären påverkas negativt på grund av en person, försök att kräva en förändring.

## UPPLÄGG

Bygg vidare på redan befintliga strukturer och expertis i er stad! Diskutera detaljer och krav i arbetsgruppen. Det rekommenderas att välkomsttjänsten har följande inslag:

- 1.Handledning/råd: personlig rådgivning på det egna språket erbjuds vid den tidpunkt och på den plats där personen mottar sitt första uppehållstillstånd.
  2. Ett program med informationsmoduler för grupper som täcker olika ämnen av allmänt intresse, vilket erbjuds på lättförståeligt officiellt språk och på andra relevanta språk.
  3. Ett litet antal moduler för individer som erbjuds på deras eget språk i speciella ämnen såsom hur man erhåller en validering av en persons kvalifikationer.
  4. En permanent informationsdisk som ger information om stadens resurser och infrastruktur och hjälper till med att hantera formaliteter i kommunen eller boka tid för personlig uppföljning efter en viss tid.
- En välkomstbroschyr: en tryckt broschyr som också går att ladda ned som innehåller den mest relevanta informationen om att leva i staden, inklusive kontaktinformation till myndigheter och stödtjänster. Att broschyren finns tillgänglig på olika språk är viktigt.
  - Kuponger för språkkurser: deltagande i åtminstone en informationsmodul bör leda till att man får en kupong för en språkkurs. Kupongen bör kunna användas för att betala direkt för kursen (inte ett återbetalningssystem). Kupongens värde kan skilja sig mellan en person som enligt lag måste skaffa sig ett språkcertifikat och en person som inte är tvungen. Ännu en kupong kan delas ut efter att man deltagit i ett bestämt antal informationsmoduler. Alla kuponger måste vara icke-överlåtbara.
  - Ett "pass" för att dokumentera närvaro vid gruppinformationsmoduler för att få kuponger för språkkurser. Dessa "pass" får inte kunna överlåtas.
  - Nätsajt: en flerspråkig nätsajt som tillhandahåller nödvändig information om programmet och ger kontaktinformation för att få tillgång till ytterligare information på respektive språk.

5

**STEG Identifiera relevanta ämnen för informationsmodulerna**

Be migrantrådet i staden att sammanfatta invandrarnas behov och förslag för vägledningstjänsterna. Vilken information behöver nykomlingarna? Vilka gemensamma intressen finns, vilka intressen har specifika grupper?

Alternativt: konsultera invandrargrupperna i er stad. Genomför en modersmålsundersökning bland en representativ grupp nyanlända invandrare. (Tidigare) medlemmar av målgruppen är experter på deras behov.

Möjliga ämnen för gruppinformationsmoduler: bostäder, hälsovårdssystemet, arbete, utlännings-/migrationslagstiftning, utbildningssystemet, företagande, liksom "mjuka" färdigheter som att diskutera människors erfarenheter i staden och kulturella missuppfattningar.

6

**STEG Identifiera samarbetspartners för modulerna**

Ta kontakt med lokala intressegrupper som skulle kunna inkluderas som föreläsare (tränare, icke-statliga organisationer som redan erbjuder rådgivning för invandrare osv), erbjuda innehållet för föreläsningar (handelskammaren, arbetsförmedlingen, bostadsförmedlingen, osv), lokaler (för vuxenundervisning, lokala aktivitetscentra osv) eller stödja spridandet av välkomstbroschyrer och göra reklam för att tjänsterna finns.

7

**STEG Bestäm innehållet i informationsbroschyren**

Broschyren bör sammanfatta den viktigaste informationen på ett kortfattat, välstrukturerat sätt och det ska vara lätt att läsa. Ge adresser till kompetenta myndigheter och rådgivningstjänster i varje textavsnitt.

Broschyren bör finnas tillgänglig på ett antal språk.

■ **Tips!** Inkludera människor med invandrarbakgrund i formuleringen av innehållet.

Följande ämnen bör inkluderas:

- Ny i staden (registrera adressen, skaffa ID-kort, födelseattest)
- Bostad (möjligheter att hyra, elräkningar, lokala medlingskontor)
- Arbete (söka jobb, arbetstillstånd, erkännande av kvalifikationer, socialförsäkring)
- Transport (offentlig transport, cyklar, körkort)
- Personliga/sociala affärer (giftermål, pappersarbete efter ett barns födelse, familjebidrag)
- Barn (rättigheter och skyldigheter, vårdnad, skydd, barnomsorg)
- Utbildning (obligatorisk skolgång, skolor för barn med speciella behov)
- Hälsovård (sjukförsäkring, nödfall, läkemedelskostnader)
- Integration och migration (uppehållstillstånd, bosättningsstillstånd, tolktjänster)
- Icke-diskriminering (lika rättigheter, stöd i diskrimineringsfall)
- Fritid (teater, idrottsanläggningar, musikskolor, reducerade entréavgifter)
- Pensionärer (hälsotillstånd, vårdmöjligheter, lägenheter)
- Hjälp i nödfall (ambulans, polis, brandkår, krisingripanden)



**Tips!** Se till att välkomstbroschyren utvecklas utifrån tanken att den ska delas ut till alla nya invånare i staden, däribland landets egna medborgare. Informationen är värdefull för alla.

8

## STEG Lokaler

Bestäm lokalen för informationsdisken och utbildningskontoret

**Tips!** Samarbeta med invandrarkontoret och etablera en informationsdisk i deras lokaler.

Samarbeta med kursarrangörer och/eller utbildningsinstitutioner och bestäm var man ska placera informationsmoduler för grupper. Det är viktigt att man lätt kan nå kurslokalerna med kollektivtrafik. Samarbeta med kursarrangörernas distriktsavdelningar i områden med en stor andel nyanlända invandrare.

**Tips!** Se till att det finns barnomsorg under informationsträffarna.

9

## STEG Räkna ut budgeten

En övergripande budget inklusive personlig välkomstvägledning och en rad informationsmoduler på olika språk beräknades av dem som intervjuades kosta omkring 1.6 euro per invånare eller 50-70 euro per år och ny invånare. Det inkluderar löner för intern och extern personal, kuponger för invandrare, arvoden för talare och tränare, broschyrer och annat informationsmaterial översatt till ett antal språk, en flerspråkig nätsajt, ledning för anställda, träning för tränarna osv. Framställandet av en välkomstbroschyr, inbegripen utformning, layout, översättningar, tryck av 10000 exemplar och marknadsföring bör kalkyleras med hänsyn till lokala priser.

### RISKER, UTMANINGAR

Programmet innehåller inte de speciella ämnen som är särskilt viktiga för nyanlända

### ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

Engagera invandrargrupper och erfarna icke-statliga organisationer i utformningsprocessen; genomför en undersökning bland invandrare och fråga dem: vad behöver/behövde ni när ni kom till landet? Gör intervjuer på invandrarnas språk på invandrarkontoret dit alla måste gå för uppehållstillstånd. Genomför arbetsgrupper med personer som har arbetat med rådgivning för invandrare.



---

### RISKER, UTMANINGAR

---

Upplägget tar inte hänsyn till tidsschemat för personer som har jobb, ansvar för barn osv

### ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

---

Lägg informationsarrangemang på lördagar. Se till att det finns barnomsorg under arrangemangen.



#### *Checklista:*

- Upplägget utvecklas: det finns samstämmighet om mål, syfte och innehåll i utbildnings-/informationstjänsterna
- Man har bestämt ämnena för informationsmodulerna
- Bredden när det gäller olika språk och tillgången till personal som talar flytande har definierats
- Man har beräknat budgeten

## FRÅN ORD TILL HANDLING

# SÄTT UPP INFRASTRUKTUREN FÖR TJÄNSTEN

10

### STEG Skapa en nätsajt

Nätsajten förklarar lättförståeligt vilka tjänster som är tillgängliga (individuell rådgivning, informationsmoduler, informationsdisk) och ger nödvändiga kontakt detaljer: vart man ska vända sig, vilket nummer man ska ringa för att ställa frågor eller bestämma ett sammanträde, mejladress. Nätsajten bör vara tillgänglig på ett antal språk. Tjänstens hotline telefon bör kunna svara och hantera samtal på ett antal språk.

11

### STEG Producera välkomstbroschyerna

Diskutera den slutliga versionen med tolkarna innan ni beställer översättningar. Översätt broschyren. Beställ grafik och layout. Tryck broschyren.

**Tips!** Lämna över informationsmaterialet i en bag. Den är lättare att transportera och kan återanvändas vilket gör tjänsten mer synlig.

#### RISKER, UTMANINGAR

Särskilt i mindre städer kan antalet goda tolkar och deras kapacitet vara begränsad

#### ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

Organisera tolkar tillräckligt tidigt för att undvika förseningar och överdrivna kostnader. Sök samarbete med större städer i ert land och/eller bygg partnerskap med kommuner i ert grannskap.



12

**STEG Bygg upp individuell coachning**

Invandrarkontorets anställda som utfärdar uppehållstillstånd bör instrueras att informera varje kund att det är möjligt att få rådgivning på sitt modersmål. Lämna över ett informationsblad på de olika språken som erbjuder möjligheten att använda denna tjänst.

Konsulter som talar de vanligaste språken bör vara tillgängliga på heltid. För andra språk kan man behöva beställa tid. I så fall bör man vara säker på att var och en kan beställa tid, till exempel genom att utnyttja tolkning per telefon för tidsbeställningen.

*Krav på personal för individuell rådgivning:*

- Personer som talar invandrarnas språk flytande. Det betonades av de intervjuade som en viktig tillgång att i princip en infödd person inte bara talar den nye invånarens språk utan också bättre förstår det sammanhang personen kommer från och därför också hans eller hennes frågor.
- Erfarenhet av rådgivning beträffande frågor som uppstår när man anländer.
- Mycket god allmänkunskap om stadens tjänster, institutioner, organisationer och erbjudanden om utbildning liksom om undervisningssystemet, hälsovården osv.

13

**STEG Skapa en pool av experter som flytande talar invandrarnas språk för informationsmodulerna**

I en stad som undersöktes med omkring 50 000 nyanlända varje år bestod poolen av 60 experter, vilket motsvarar 12 experter för varje 10 000 nyanlända.

*Krav på tränare i informationsmoduler:*

- bör själva vara landsmän till de nykomna eller tala deras språk flytande och ha djupare kunskap om nykomlingarnas ursprungsland
- bör ha erfarenhet av att utveckla och arrangera informationsmöten för en heterogen lyssnar-skara
- bör ha expertkunskap på respektive område.

**Tips!** Se till att tydligt fördela uppgifter och ansvar: vilken samarbetspartner/uppdragstagare har ansvar för vilken modul, vilket språk osv, vem planerar lektionerna, vem åtar sig att hitta en ersättare om en föreläsare gör sjukansmälan osv.

14

**STEG Sätt upp en allmän informationsdisk**

Informationsdisken kan kombineras med faciliteterna för individuell coachning/rådgivning eller placeras i separata faciliteter (individuell coachning erbjuds på invandrarkontoret och den allmänna informationsdisken finns i stadshuset). Tjänstedisken kan man när som helst vända sig till (inte bara för en speciellt bokad tid).

Tjänstediskens personal bör täcka in de flesta språk som talas, och det bör vara möjligt att få ytterligare tolkningstjänster under vissa omständigheter.

Utöver de personliga tjänsterna bör man ha en "hotline" telefon. Det rekommenderas att kontoret håller öppet länge för att bli tillgängligt för personer i olika jobb, personer som har vårdansvar osv.

**Tips!** Det rekommenderas att en befintlig översättnings- och tolktjänst (som erbjuder icke auktoriserade översättningar av offentliga dokument och tolkning per telefon) etableras eller placeras i lokalerna intill det allmänna informationskontoret. På så sätt kan de som utnyttjar servicedisken få assistans utan att behöva beställa tid.

15

### STEG Utforma och tryck ”pass“ och kuponger.

Se till att de som levererar språkkurser känner till kupongerna. Kom överens om faktureringsprocessen.

16

### STEG Databas

Att inrätta en databas angående de som använder tjänsten förenklar samordningen av tjänster och kontroll när det gäller utdelandet av icke-överlåtbara kuponger. Överväg att dela grundläggande data om tjänsteanvändarna mellan invandrarkontoret och den institution som är ansvarig för coachningen; det bidrar till att anpassa coachningen till användarnas behov (t ex om förlängningen av ett bosättningsstillstånd beror på om man klarar ett språkprov). För att dokumentera basdata, som till exempel namn, adress, medborgarskap, födelsedatum, om en kupong har mottagits eller inte, krävs en persons tillstånd för att få coachningstjänsten. Medan ytterligare data, som till exempel en persons utbildningsnivå är frivillig, kan det vara till hjälp för att ge tjänsteanvändaren råd som är relevanta till hans eller hennes behov (t ex att välja rätt nivå för en språkkurs).

#### RISKER, UTMANINGAR

Dataskyddslagstiftning inskränker överförandet av data om tjänsteanvändarna från invandrarkontoret till stadens förvaltning.

#### ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

Utnyttja juridisk rådgivning i er stads förvaltning eller samarbeta intimt med den juridiska avdelningen. Bestäm vilken personlig information som är ofrånkomlig för att leverera tjänsten (t ex namn, födelsedatum, medborgarskap i EU eller ett tredje land). En person som vill utnyttja coachningen kommer att bli ombedd att ge sitt samtycke.

Tjänster eller tjänstekuponger utnyttjas av en person som inte är berättigad.

Utfärda kupongen i individens namn och förklara för kursleverantörerna att de bör be om ett ID-kort.

→ Sätt upp infrastrukturen för tjänsten

## RISKER, UTMANINGAR

## ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

Svårigheter att hitta erfarna rådgivare som talar de relevanta språken.

Samarbeta med föreningar och NGO:er som redan erbjuder invandrare rådgivning och träning.

Svårigheter att få tillgång till all den kompetens som krävs.

Ett direktiv från den politiske ledningen som begär att alla ska delta, från IT-kunniga, dem som tjänstgör vid servicedisken till revisorerna.  
 Samarbeta med erfarna NGO:er.

17

### STEG Avspark (Kick-off)

Presentera coachningstjänsten vid en presskonferens eller ett avsparksevenemang som är öppet för allmänheten.

## DET DAGLIGA ARBETET

- Erbjud individuell coaching från början liksom även informationsmoduler på en lång rad språk genom personal som talar språken flytande. Rådgivning på modersmålet är den centrala faktorn för den inledande coachingtjänsten.
- Tillhandahåll ett balanserat erbjudande av gruppinformationsmoduler och individuell coaching i särskilda frågor. Var flexibel och justera/integrera ytterligare ämnen i enlighet med de behov deltagarna har uttryckt.
- Erbjud uppföljning i form av individuell coaching efter två års boende. Frågor kan uppstå först efter en viss period i staden.
- Se till att det finns barnomsorg i samband med informationsmodulerna och coaching.
- Förbered informationsblad för deltagarna som sammanfattar den viktigaste informationen, inklusive kontaktadresser.

### Arbetsbörda

Två heltidsanställningar per 1 000 nykomlingar är ett rimligt underlag för att räkna ut kostnaderna. Det rapporterades att en heltidsanställning för att administrera och samordna, med tre kolleger som hjälper till på deltid var en bra fördelning av resurser.

Tillgången på föredragshållare/lärare som talar det relevanta språket utgör omkring 12 experter för 10 000 nykomlingar.

### RISKER, UTMANINGAR

Era anställda klarar inte av det stora antalet förfrågningar

De anställda måste klara av besvärliga frågor och situationer

### ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

Samarbeta med ett call center som kan svara på enkla frågor, hänvisa till experter och samordna möten. Skapa en databas med kunskap för detta call center om invandrarnas behov, frågor och svar och en checklista

Se till att det finns tillgång till regelbunden vägledning av de anställda och vägledning vid efterfrågan

→ Det dagliga arbetet

---

---

### RISKER, UTMANINGAR

---

### ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

---

Ni vet inte vilka ämnen som ska vara med i programmet

Samarbeta med erfarna rådgivningskontor och föreningar för invandrare

En föreläsare blir sjuk

Planera för uppbackning (t ex en andrands tränare för varje kurs)

Brist på resurser

Erbjud mer grupprådgivning än individuell coachning (nykomlingar har liknande behov).



## UPPFÖLJNING

Schemalägg regelbundna möten med arbetsgruppen för att tala om tjänsterna (två gånger om året rekommenderas). Diskutera speciella åtgärder, goda erfarenheter, utmaningar, förändrade omständigheter som kanske kräver att man anpassar aktiviteterna osv. Bygg vidare på dessa möten för att utveckla en plan för nästa period.

Uppdatera regelbundet informationen på hemsidan, i välkomstbroschyren osv.

### RISKER, UTMANINGAR

### ÅTGÄRDER FÖR ATT MINIMERA RISKERNA

Färre deltar

Tala med deltagare, NGO-er, föreningar om möjliga orsaker. Lägg informationsmoduler på lördagar.

Omständigheterna förändras och då blir den information som erbjuds föråldrad/bristfällig

Schemalägg regelbundna möten med arbetsgruppen. Diskutera frågor av det här slaget: Vad kan förbättras? Har målgruppen några nya frågor eller behov? Finns det några nya mönster för invandringen (t ex flyktingar)? Finns det någon ny utveckling när det gäller stadens strukturer?

## ÖVERFÖRBARHET

Att erbjuda informationsmodeller med hemspråk är till nytta i en stad med ett visst antal nyanlända invandrare som har ett språk gemensamt. Det gäller regelmässigt större städer. Mindre städer skulle kunna lägga mer betoning på att tjänstedisken och tolktjänster är tillgängliga när de behövs.

## FRAMGÅNGSFAKTORER

Nyckelfaktorer för lyckat genomförande som experterna tog upp i intervjuerna:

- Politisk vilja och en budget som räcker till; engagemang att genomföra det som planerats
- Politiskt överenskommet integrationsupplägg, som får stöd av borgmästaren (kommunstyrelsen), i vilket man kan inkludera en coachningstjänst
- En engagerad samordnare/samordnande förvaltning
- Kvalificerade rådgivare som talar invandrarnas språk (sänk tröskeln och försäkra er om hög acceptans inom målgruppen)
- Delaktighet i uformningen för invandrarnas representanter
- Välbalanserad arbetsgrupp med engagerade medlemmar i partnerorganisationerna
- Inledande coachning ges vid den tidpunkt och på den plats en ny invånare får sitt uppehållstillstånd
- Informationsmoduler är tillgängliga på lördagar och barntillsyn finns
- Individuella moduler för specifika frågor och gruppmodeller för allmänna frågor
- Regelbundet utbyte mellan partnerorganisationer och löpande reflektioner om förbättringar

## GENOMSLAG OCH RESULTAT

Välkomsttjänsterna reducerar svårigheterna för nyanlända när de ska hantera administrativa procedurer (för registrering, dokument osv). Personerna får korrekt information på ett språk de förstår och de har därför bättre kunskap om förskolor, skolor och hälsovård liksom bostäder och arbetsmarknaden och andra frågor av personligt intresse för dem. Förståelsen ökar inför seder och bruk och vanliga procedurer i det nya landet.

Det rapporterades att det var svårt att genomföra fördjupade analyser (huruvida tjänsteanvändarna lyckades hitta jobb eller lägenhet snabbare än andra o s v) eftersom verksamheten tappar kontakten med klienterna efter att tjänsterna har utnyttjats (t ex kan en tränare inte ta reda på om en deltagare i en arbetsgrupp senare hittade jobb). Detta beror också på att det är svårt att jämföra integreringen av personer som utnyttjade coachningen med dem som inte gjorde det.

- En väsentlig andel av de nyanlända använder tjänsten.
- Informationsmoduler besöks av ett stort antal människor.
- Informationskontoret är välkänt bland invandrare. (Undersökning bland invandrare, föreningar).
- Tjänsten har gott anseende bland invandrare.
- Individer som utnyttjat coachningen rekommenderade den till vänner.
- Tjänsteanvändare är nöjda med de råd de fått.
- Tjänsteanvändare tycker att rådgivningen faktiskt hjälpte dem.

## RESURSER OCH EXEMPEL

### **Wien (Österrike): Start Coaching**

Start coaching är en tjänst som erbjuds av avdelning 17 (Municipal Department 17 - Integration och mångfald (MA 17)) för alla nya invånare i Wien som under de senaste två åren får sitt första tillstånd eller registrering för att familjemedlem ska få stanna i Österrike. MA 17:s anställda som talar besökarnas hemspråk eller något annat språk de känner sig bekväma med hjälper dem att hitta i Wien. Vid första coachningstillfället får besökarna en broschyr om Wien. Det är en broschyr som innehåller information om språkkurser, informationsevenemang, rådgivning och undervisning och ytterligare utbildningsprogram som dem kan delta i. Broschyren innehåller vouchers från Wiens stad för tyska integrationskurser, värda 300 euro. Den ger också möjlighet att gå på informationsmöten om olika nyttiga ämnen.

<http://www.startwien.at/>

### **Zürich (Schweiz) Ny i Zürich**

Integrationskontorets Welcome Desk ger information och råd till nya invånare. Personalen är specialiserad på frågor som uppstår när man kommer från utlandet. Den erbjuder information om uppehållstillstånd, arbete, fritidsaktiviteter, utbildning och offentliga daghem för barn, hälsovård och försäkringar, kurser i tyska osv. Tjänsten är gratis och man behöver inte boka tid.

[https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/other\\_lang\\_uages/en/new\\_in\\_zurich.html](https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/other_lang_uages/en/new_in_zurich.html)

### **Madrid (ES) Information Service, Information- and Counselling Office for Integration (Madrid informationskontor för integration)**

(Engelska, spanska) Informationstjänst på frågan om invandring, för utlänningar som bor i Madrid, för de som yrkesmässigt arbetar med invandrare, och för medborgare som är intresserade av invandring och interkulturella frågor. ([www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)) De informations- och vägledningkontoren för integration skapades i synnerhet för att ge nyanlända information om Madrid. En del av detta tydliggörs i II Madrid Plan on Social and Intercultural Coexistence:

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

### **Barcelona (ES) Information for New Inhabitants (Information för nya invånare)**

(Engelska, spanska)

<http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/en/acollida/acollida.html>

### **Graz (Österrike): Welcome Box**

Informationen och innehållet i Welcome Box gör det lite enklare under första tiden i Graz. Den gör det lättare att bekanta sig med staden. Den innehåller informationsmaterial och "goodsaker" som en stadskarta och en kupong för en stadsrundtur. Välkomstbroschyren innehåller nyttig information i 14 temakapitel. Varje kapitel har en lista över myndigheter, institutioner osv.

[https://issuu.com/stadtgraz4/docs/en\\_welcome\\_2015\\_web\\_236272f3d60429](https://issuu.com/stadtgraz4/docs/en_welcome_2015_web_236272f3d60429)

---

## PLATS FÖR ANTECKNINGAR

---

Varför behövs den?
Utgångspunkter
Från ord till handling
Uppföljning

---

# PLATS FÖR ANTECKNINGAR

---

---

## PLATS FÖR ANTECKNINGAR

---

