



**Underlag till bryggfinansiering av RådRum
IOP Lunds kommun – IM
Juli-december 2021**

Innehållsförteckning

1. Bakgrund.....	3
2. RådRums utveckling under IOP:t 2019-2021.....	3
3. Varför behövs Rådrum?	6
4. Framtiden och bryggfinansiering.....	7

1. Bakgrund

RådRum har bedrivits i Lund sedan 2016. Verksamheten har varit möjlig genom samverkan mellan Lunds kommun och IM och har under åren bedrivits på två platser kontinuerligt. Under den senaste samverkansperioden genom IOP juli 2019-juni 2021 har RådRum bedrivit öppen rådgivning på Stadsbiblioteket och Linero bibliotek. Dessutom har RådRum genomfört pop-up verksamhet i bland annat Dalby, Veberöd och Genarp men även på andra strategiska platser som på SFI, Komvux och Kulan öppen förskola. Den uppsökande verksamheten har ofta bedrivits i samverkan med Lunds kommun, IK Eos, Svenska Kyrkan och Rädda Barnen i bostadsområden där många nyanlända bor.

1.1. Syfte och disposition

Denna text syftar till att utgöra underlag för kultur- och fritidsförvaltningen i Lunds kommun angående eventuell bryggfinansiering för IM verksamhet RådRum. Inledningsvis ges en översikt över nuvarande IOP:s utveckling sedan starten juli 2019 fram till den 15e april 2021. Som en del av detta beskrivs IM:s omställning från fysisk rådgivning till onlinerrådgivning på grund av coronapandemins utbrott i mars 2020. Vidare diskuteras IM:s övergripande måluppfyllelse i relation till de målsättningar som finns angivna i IOP-överenskommelsen mellan parterna, inklusive utvalda delar av insamlad statistik. Efter detta ges några kommentarer på vad som gått bra samt utmaningar under perioden. Slutligen anges varför en bryggfinansiering skulle vara välinvesterade medel för Lunds kommun för en mer socialt hållbar utveckling och integration.

2. RådRums utveckling under IOP:t 2019–2021

Sedan juli 2019 till och med mars 2020 har RådRum bedrivit öppen fysisk rådgivning på Lunds stadsbibliotek och Linero bibliotek. Inledningsvis var rådgivningen öppen på måndagar på stadsbiblioteket kl. 13-16 och på Linero bibliotek kl. 13-15:30. Från och med den 30/10 2019 utökade RådRum sina ordinarie öppettider till att även ha öppet på onsdagar på stadsbiblioteket kl. 15:30-17:30. Denna nya öppettid tillgodosåg de behov som uppmärksammat av en ytterligare rådgivningstid under sen eftermiddag. Flera nyanlända i kommunen hade uttryckt önskemål om att kunna ta del av rådgivning på sen eftermiddag efter jobb, studier och andra aktiviteter som är förlagda dagtid. Sedan mars 2020 har dock den fysiska verksamheten tyvärr behövt stängas på grund av coronapandemin. Verksamheten bedrivs sedan dess på distans genom RådRum Online. Detta innebär att besökarna nu når oss via telefon, mejl och Zoom. Under 2020 var RådRum öppet måndagar- torsdagar mellan 9-17 men utifrån en behovsanalys och efterfrågan från målgruppen erbjuder nu RådRum rådgivning under måndagar-torsdagar kl. 09-12.

Uppsökande verksamhet i form av pop-up-tillfällen har genomförts runtom i kommunen. RådRum har tagit sig utanför ordinarie verksamhetslokaler vid flertalet tillfällen och informerat om och haft rådgivning på komvux- och SFI-skolor, SFI-mässa på SFI Glimmervägen, basketklubben IK Eos, mässor på Lunds universitet, studentkårer, vid anvisningsboenden på Kämpavången, Genarp, Veberöd, Dalby Östra Torn/Klarinettgränden och för språkcafévolontärer. Den uppsökande verksamheten som bedrivits har varit mycket uppskattad och inneburit att fler nya besökare och rådgivare har hittat till RådRum. Vidare har pop-up verksamheten lett till fördjupat samarbete med Lunds kommun och idéburna organisationer såsom IK Eos, Svenska Kyrkan och Rädda Barnen.

2.1. Måluppfyllelse

Nedan beskrivs IM måluppfyllelse vad gäller angivna mål i IOP-överenskommelsen.

2.1.1 Rådgivningstillfällen och statistik

Målet om att genomföra 128 rådgivningstillfällen under IOP-perioden kommer inte att uppnås om *endast fysiska rådgivningstillfällen* räknas. 76 öppna fysiska rådgivningstillfällen har hittills genomförts där anledningen till detta lägre antal är på grund av coronapandemins effekter, vilket tvingat IM att stänga ned den fysiska delen av verksamheten. Däremot har RådRum ställt om sin verksamhet mycket snabbt och sedan en 16e mars 2020 erbjudit lundabor rådgivning på telefon, mejl och Zoom. Inledningsvis var öppettiderna tre dagar i veckan, men utökades snart till fyra dagar i veckan vilket fortfarande är nuvarande tillgänglighetsgrad. Om dessa *digitala rådgivningstillfällen även inkluderas* som rådgivningstillfällen har RådRum genomfört 146 öppna rådgivningar till och med den 15e april 2021. Med detta räknesätt har IM överträffat målet om att erbjuda 128 öppna rådgivningstillfällen för Lundaborna.

737 personer har fått hjälp av RådRum under perioden juni 2019-15e april 2021, där det totala antalet ärenden uppgår till 868 st. Av besökarna är 57% kvinnor och 43% män. RådRums typiska besökare har utomeuropeiskt medborgarskap, är 30–64 år gammal och går på etableringsprogrammet. 46% av besökarna är förstagångsbesökare vilket är en tydlig ökning jämfört med perioden september 2019-maj 2020 där andelen var 35%. Därmed kan RådRum nått nya besökare i och med digitaliseringen av verksamheten från och med mars 2020. De vanligaste frågorna besökarna behöver hjälp med berör offentlig sektor, där de tre vanligaste ansvariga organisationerna är kommunal förvaltning, Migrationsverket och olika företag.

Coronapandemin har givetvis påverkat RådRums verksamhet. Fysisk rådgivning ställdes om till onlinerådgivning vilket gjort att antal besökare minskat i antal som tidigare kommit till vår ordinarie fysiska verksamhet. Dock har flera aktiva marknadsföringsinsatser genomförts sedan pandemins utbrott vilket inneburit att många nya besökare i Lund som tidigare inte hittat till oss börjat att höra av sig för råd och stöd.

För mer statistik, se bilagor: ”Statistik RådRum Lund juli-augusti 2019” och ”Statistik RådRum Lund sep 2019-april 2021”.

2.1.2 Utbildning för och stöd åt frivilliga rådgivare

Volontärerna har sammanlagt lagt cirka 1500 timmar på RådRum (rådgivning, frivilligträffar) sedan juli 2019 fram till den 15/4 2021. Vid IOP-periodens början i juli fanns en brist på språkkunniga rådgivare, vilket därför blev ett prioriterat arbetsområde för samordnaren under början av hösten 2019. Genom olika typer av rekryteringsinsatser fick RådRum en stabil volontärbas senare under hösten med fler aktiva volontärer (detta definieras som att rådgivaren lägger minst 2 timmar varannan vecka på RådRum). Idag har RådRum 12 aktiva volontärer, varav sju kvinnor och fem män. Hälften av volontärerna har migrationserfarenhet och talar tillsammans svenska, engelska, arabiska, persiska, ukrainska, ryska och vitryska.

IM har utbildat 32 rådgivare i IM:s grundutbildning under perioden. För tillfället utbildas

dessutom 18 nya rådgivare. Grundutbildningen varvar teoretiska och praktiska övningar och behandlar IM som organisation, om RådRums värdegrund och arbetsmetod, bemötande, samtals teknik, migration, arbete, studier, föreningsliv och juridik.

Vidare har 15 frivilligträffar genomförts. Dessa har haft som syfte att skapa ett socialt sammanhang för volontärerna, möjliggöra erfarenhetsutbyte, handledning samt kunskapsutveckling. Frivilligträffarna är välbesökta och uppskattade där volontärerna har uttryckt att frivilligträffarna är ett viktigt inslag och motivator i deras engagemang. Teman under volontärträffarna har varit, migration-, asyl- och socialrätt, överklagan, försörjningsstöd, samtals teknik, samhälls- och hälsokommunikation, Arbetsförmedlingens etableringsprogram, budget- och skuldrådgivning, RådRum och RådRums utveckling, samt fyra handledningstillfällen där en psykoterapeut handlett volontärgruppen vid två handledningstillfällen.

2.1.3 Samordning, projektledning och kommunikationsstöd

IM har haft en ansvarig samordnare för verksamheten i Lund som samordnat verksamheten samt ansvarat för kommunikationsinsatser med fokus på Lunds kommun.

2.1.4. Metodutveckling enskilt och i samverkan med Lunds kommun samt ideell sektor.

IM har kallat till sex nätverksträffar där olika representanter från kommunen, Arbetsförmedlingen och ideell sektor varit representerade med verksamhet i Lunds kommun. Syftet har varit att utbyta erfarenheter och kunskap för att underlätta samarbete och ett bättre integrationsarbete mellan aktörer som på olika sätt arbetar med nyanlända och integrationsfrågor i Lund. Samordnaren på IM har under dessa möten lyft de behov rådgivarna iakttagit hos målgruppen och de brister som ansetts behövt åtgärdas. Deltagarna på mötena har allmänt uttryckt att mötena varit värdefulla då det är ovanligt med denna typ av forum där kommun och idéburna organisationer möts för öppna erfarenhetsutbyten och samtal. Det faktum att alla aktörer arbetar med nyanlända och integration på samma ort har gjort mötena värdefulla för alla inblandade. Mötena har genererat ökad kunskap om olika aktörers integrationsarbete lokalt samt underlättat samarbeten av olika slag.

RådRum har även arbetat med kunskapsspridning i kommunen genom workshops. Dessa har genomförts med syfte att sprida kunskap om RådRum, vårt arbetssätt och arbetsmetoder. Dessa workshops har genomförts på ett nätverksmöte för frivilliga på Tillsammansnätverket på Linero, på samhällsvetarkåren på Lunds universitet, på Genarps bibliotek och för representanter för språkcaféerna i Lund. Totalt har 62 personer utbildats om RådRum. 53 av dessa personer har deltagit i egenskap av privatpersoner/volontärer, 3 från Lunds kommun, 1 länsstyrelsen Skåne, 1 Vuxenskolan och 3 från Svenska Kyrkan. Återkoppling som kommit fram under utbildningarna har generellt varit mycket positiv. En workshopdeltagare uttryckte i direkt anslutning efter RådRum-workshopen att:

"Jag som hela mitt liv trott att jag skulle bli politiker, nu vet jag att jag vill arbeta med att hjälpa människor".

Ett annat exempel på vad RådRum kan bidra med vad gäller rådgivarnas utveckling är rådgivaren Hassan Muhrat som under hösten 2019 fick fast anställning som elektriker. Hassan säger att RådRum har betytt mycket för honom och hans inkludering i Sverige:

RådRum har underlättat för min etablering genom de olika utbildningar, seminarier och breda nätverk som jag fått tack vare mitt volontärskap... (...) De kunskaper jag fått, bl.a. genom RådRum, har gjort att jag nu fått en tillsvidareanställning vid min första arbetsintervju. Jag är väldigt stolt över att jag är en del av RådRum!"

Vidare har IM Lunds lokalförening och IK Eos under en längre tid fört samtal om samverkan angående en ny öppettid för RådRum. I april månad fattade Lunds lokalförening beslut om att när så är möjligt, utifrån corona, inleda samarbete med IK Eos i syfte att starta en ny RådRum-öppettid med utgångspunkt i IK Eos lokaler. Syftet med detta är att nå nya målgrupper, testa en ny typ av samverkansmodell mellan IM och IK Eos samt att bredda volontärbasen inom RådRum med fler volontärer med språkkompetens samt migrationserfarenhet.

2.1.5 Medverka i styrgrupp samt i andra förekommande relevanta möten i syfte att främja integration

IM har deltagit i styrgruppsmöten samt möten som anordnats av andra aktörer med relevans för verksamheten såsom möten arrangerade av Prisma-projektet.

2.1.6 Vad gick bra?

Om en inkluderar digitala rådgivningstillfällen har målet om rådgivningstillfällen uppnåtts med marginal. Vidare visar statistiken att många besökare fått stöd av RådRum, där andelen kvinnor varit över hälften och där förstagsbesökarna ökat väsentligt sedan den digitala rådgivningen startade. Volontärerna i verksamheten har varit stabil över tid där en god balans generellt sett funnits mellan personer utan och med migrationserfarenhet. Att nya personer har hittat till RådRum genom onlinerådgivningen är givetvis också mycket positivt.

En annan positiv utveckling är att flera rådgivare som engagerat sig på RådRum fått anställning. Totalt har *10 personer fått anställning* på deltid eller heltid där yrkena omfattar socialarbetare, journalist, tolk, busschaufför, ideell organisation, restaurang, omvårdnad samt länsstyrelse.

2.1.7 Utmaningar

En utmaning är att de allra flesta besökarna till RådRum är arabisktalande vilket ställer höga krav på kapacitet vad gäller arabisktalande rådgivare. RådRum har ett antal arabisktalande rådgivare men är i behov av fler för att kunna möta behovet av rådgivning från denna grupp. Några åtgärder som vidtagits här är därför att på olika sätt aktivt söka specifikt efter arabisktalande rådgivare. Detta har gett resultat där åtta arabisktalande rådgivare just nu genomgår IM:s grundutbildning. RådRum har idag också färre aktiva rådgivare än tidigare, men vår bedömning är att de tidigare mycket höga engagemanget i Lund kommer att arbeta igen när det är möjligt att träffas igen.

En annan effekt av coronapandemin är att den negativt påverkat besöksantal, vilket ligger i linje med andra liknande organisationer som IM. Detta kan bland annat förklaras med att vissa besökare som tidigare varit återkommande hos RådRum av olika skäl slutat att kontakta oss. Detta kan förklaras med faktorer såsom bristande tillit till att be om hjälp utan en fysisk person närvarande, liksom svårigheter att hantera tekniska verktyg såsom Zoom, eller mejl. Utmaningen av tappade ”flerantalsbesökare” har dock till viss del kompensats av att många nya personer istället hittat till RådRum. Svårigheter att nå ut till denna grupp, som kanske kan betecknas som särskilt utsatt, delar RådRum med andra liknande verksamheter och organisationer.

3. Varför behövs RådRum?

RådRum bidrar till många olika positiva samhällseffekter. Samhällseffekter som för Lunds kommuns del innebär minskade samhällskostnader. RådRum kan sägas bidra till:

Ökad jämlikhet.

Socioekonomiskt utsatta individer gynnas av gratis, neutral och konfidentiell rådgivning. Särskilt nyanlända som inte kan bra svenska ännu eller ännu vet hur samhällssystemet fungerar kan ha stor nytta av RådRum.

Hjälp till självhjälp.

RådRum stärker besökarnas egenmakt genom att informera om rättigheter och skyldigheter samt genom att förklara hur samhället fungerar.

Volontärer som engagerar sig i RådRum stärker sitt humankapital

Volontärerna knyter nya sociala band och får ökade samhällskunskaper. Inte minst RådRums målsättning att hälften av rådgivarna ska ha migrationserfarenhet bidrar till att många nyanlända personer får möjlighet att utvecklas och närma sig arbetsmarknaden genom att engagera sig i RådRum som frivillig.

Ömsesidig integration

Möten mellan rådgivare med och utan migrationserfarenhet ökar den mellanmännsliga förståelsen mellan grupper.

Tilliten till samhället ökar.

Besökare får ökad tillit till samhället när de får kostnadsfri, konfidentiell och individanpassad hjälp utifrån sina behov. Rådgivarnas tillit till samhället ökar genom de sociala möten som engagemanget innebär.

Snabbare och effektivare handlägningsprocesser

RådRum bidrar till att ansöknings- och utredningsprocesser snabbas på och sker mer rättssäkert. Processer som kan pågå parallellt på flera myndigheter och företag/organisationer samtidigt kan, vidare, snabbare, komma till en lösning.

RådRum minskar samhällskostnader och individuellt lidande.

Kortare handläggningstider och när besökarnas problem snabbare får en lösning leder till minskade samhällskostnader och lidande för den enskilde.

RådRum identifierar samhällsproblem och kommer med förslag på lösningar.

RådRum uppmärksammar offentliga och andra aktörer på samhällsproblem utifrån erfarenheterna i rådgivningsverksamheten. RådRum ger även förslag på lämpliga åtgärder för att förbättra samhället utifrån de behov som RådRums besökare lyfter.

RådRum bidrar till socialt hållbar utveckling!

Om en tillitsfull dialog mellan RådRum och olika samhällsaktörer uppnås, skapas goda förutsättningar för en socialt hållbar utveckling där samhällsservicen i ökad grad utgår från reella behov hos invånarna i Sverige. Detta gynnar både individer och samhälle.

4. Framtiden och bryggfinansiering

Varför behövs då en bryggfinansiering efter nuvarande IOP:s avslut, för perioden juli-december 2021? Coronapandemin har haft stor betydelse för hur RådRum har kunnat bedriva sin verksamhet. Vi ser att en fortsatt finansiering är av största vikt för att kunna åter starta upp och bevara den verksamhet som efterfrågas av inte bara kommuninvånare utan även kommunens anställda. Att få denna finansiering möjliggör för oss att bedriva RådRum och även ge utrymme till att *vidareutveckla samverkan* mellan parterna så att arbetet kan fortsätta på ett *långsiktigt hållbart* sätt från 2022 och framåt. Detta innefattar bland annat tid för gemensamt utvecklingsarbete för

att hitta en långsiktigt hållbar finansierings- och organisationsmodell för RådRums till gagn för Lunds kommuns invånare. Utan bryggfinansiering är risken att verksamheten inte kan återstarta, volontärens engagemang tappas liksom att de uppbyggda relationerna med samarbetspartners förloras. Likaså är en risk att kännedomen hos besökarna om RådRum minskar vid ett längre uppehåll av verksamheten då många lundabor hittar till RådRum genom tips från närstående och bekanta.

Sammanfattningsvis skulle en beviljad bryggfinansiering från kultur- och fritidsförvaltningen i Lund möjliggöra att återuppta den fysiska verksamheten, fortsätta erbjuda RådRum Online, samt bygga vidare på den goda utveckling som påbörjats under IOP:t 2019–2021. Genom bryggfinansieringen ges goda förutsättningar att även 2022 och framåt erbjuda lundaborna kvalitativt frivilligbaserad rådgivning för ett socialt inkluderande Lund.

Martin Broms
Individuell Människohjälp
2021-04-21
martin.broms@imsweden.org
070-4100338