

Jennie Magnusson, 010-116 90 88

Arbetsmarknadsdepartementet

103 33 Stockholm

Slutrapport regeringsuppdraget Mötesplatser och information

Deltagande myndigheter i regeringsuppdraget Mötesplatser och information lämnar, enligt uppdragsbeskrivning, en gemensam slutredovisning till Arbetsmarknadsdepartementet samt kopia till Finansdepartementet, Justitiedepartementet och Socialdepartementet.

Försäkringskassan

Jennie Magnusson
Nationell samordnare Mötesplatser och information

MÖTESPLATS OCH INFORMATION

Slutrapport 2019-02-01

Nationell samordnare: Jennie Magnusson, Försäkringskassan

Styrgrupp:

Lotta Dahlerus, Sveriges Kommuner och Landsting

Markus Gunnarsson, Pensionsmyndigheten

Pernilla Kling, Arbetsförmedlingen

Ewalena Nilsson, Skatteverket

Tuija Rönnback, Försäkringskassan

Anna Surén, Migrationsverket

Sammanfattning

Den 28 juli 2016 fick Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Sveriges Kommuner och Landsting i uppdrag att gemensamt fortsätta arbetet med Mötesplats och information med syftet att förenkla processen för nyanlända i deras initiala myndighetskontakter samt öka effektiviteten för de berörda aktörerna. Regeringsuppdraget avslutades 31 december 2018. Slutrapporten är gemensamt framtagen av alla aktörer och har beretts och godkänts inom respektive organisation.

Mötesplats och information startades upp på 27 orter i Sverige och har nått nyanlända i ett nittiototal kommuner. På mötesplatserna har de nyanlända träffat så många aktörer som möjligt under samma dag. I och med utökningen från fem orter i juli 2016 till 27 orter i januari 2017 kunde fler nyanlända ta del av konceptet. Samverkan har skett både nationellt och lokalt mellan de sex aktörerna och över 500 handläggare och 100 lokala chefer har arbetat tillsammans för att underlätta de nyanländas initiala etableringsprocess.

Regeringsuppdraget har lett till mer effektiva myndighetskontakter för de nyanlända som deltagit samt utvecklat det myndighetsgemensamma samarbetet. Samverkan har också varit utmanande då så väl organisatoriska som myndighetskulturella skillnader påverkat arbetet. De olika tolkavtalen och den varierande kvalitén på tolkningen har varit en utmaning under hela regeringsuppdraget.

Antal deltagare uppgick 2017 till 12 525 och under 2018 till 11 446. Det av regeringen uppsatta målet, att minst hälften av alla nyanlända som ska gå igenom etableringsprocessen bör passera en mötesplats, är uppfyllt under 2017 och 2018.

Mötesplatskonceptet har av aktörerna upplevts vara mest effektivt när inflödet av målgruppen varit högt. I takt med minskat antal beslut om uppehållstillstånd, har anpassningar av arbetssätt gjorts för att bibehålla nyttan för målgrupp och aktörer.

Förord

Arbetet med Mötesplats och information¹ startade 2014 som ett pilotprojekt mellan Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Skatteverket samt Sveriges Kommuner och Landsting. Syftet var att arbeta med förenklade och mer effektiva processer för nyanlända. Den 28 juli 2016 fick myndigheterna i uppdrag att tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting fortsätta arbetet med Mötesplats och information i syfte att förenkla processen för nyanlända i deras myndighetskontakter samt öka effektiviteten för de berörda aktörerna. Det gemensamma regeringsuppdraget innebar att Mötesplats och information under år 2017 utökades från att finnas på fem orter till att finnas på 27 orter. Regeringsuppdraget förlängdes ett år och avslutades den 31 december 2018.

Denna slutrapport beskriver arbetet med och resultatet av regeringsuppdraget mellan 28 juli 2016 och 31 december 2018 och lämnas i enlighet med regeringsuppdraget senast den 28 februari 2019 till Arbetsmarknadsdepartementet med kopia till Finansdepartementet, Justitiedepartementet och Socialdepartementet. Rapporten är gemensamt framtagen av alla aktörer och har beretts och godkänts inom respektive organisation.

¹ Begreppet Mötesplats och information syftar till regeringsuppdraget i sin helhet.

Innehåll

1. Inledning	4
1.1 Syfte och mål.....	4
1.1.1 Syfte	4
1.1.2 Mål	4
1.1.3 Målgrupp.....	4
1.2 Etableringsprocessen.....	4
1.3 Mötesplatsorterna	5
1.4 Organisation och samverkan	5
2. Arbetsätt	6
2.1 Mötet med målgruppen	6
2.2 Ändrade förutsättningar och utvecklade arbetsätt.....	6
2.2.1 Lokala arbetsätt.....	7
2.3 Digitala mötesformer	8
2.4 Kallelse och informationsblad.....	8
2.5 Checklistor	8
2.6 Tolkanvändning.....	8
3. Uppföljning och resultat	9
3.1 Aktörernas mätvärden	9
3.2 Resultat.....	9
3.2.1 2016.....	9
3.2.2 2017.....	10
3.2.3 2018.....	10
3.3 Uppföljning av verksamhet	10
3.3.1 Enkät till handläggare.....	10
3.3.2 Tertialrapporter	10
3.3.3 Jämställdhet.....	10
3.3.4 Kundundersökning	11
3.3.5 Verksamhetsbesök.....	11
3.3.6 Mätning av handläggningstider för anmälan av flyttning till Sverige	11
3.3.7 Nyttanalyt	12
4. Reflektioner	12
4.1 Organisation och samverkan	12
4.2 Arbetsätt.....	12
4.3 Uppföljning och resultat.....	14
4.3.1 Kundundersökning	14
4.4 Mötesplats och information 2019.....	15
4.5 Slutord.....	15

1. Inledning

1.1 Syfte och mål

1.1.1 Syfte

Syftet med regeringsuppdraget var att genom samverkan förenkla och påskynda processen för nyanlända i deras initiala myndighetskontakter samt öka effektiviteten för de berörda aktörerna.

1.1.2 Mål

Regeringsuppdragets mål var inledningsvis att 45 000 individer skulle passera Mötesplats och information. Med förändrade förutsättningar har målsättningen i regeringsuppdraget justerats till att minst hälften av alla nyanlända som ska gå igenom etableringsprocessen bör passera en mötesplats, från den 28 juli 2016 till den 31 december 2018.

1.1.3 Målgrupp

Målgruppen definierades som nyanlända vilka:

- beviljats uppehållstillstånd enligt 5 kap. 1, 2, 4 eller 6 §§, 12 kap. 18 §, 21 kap. eller 22 kap. utlänningslagen (2005:716)
- omfattats av etableringsuppdraget (18–64 år)
- var kommunplacerad, hade eget boende eller bodde kvar på anläggningsboende.

Uppdraget omfattade även medföljande barn och efterföljande anhöriginvandring, inklusive anhöriga inom närmaste familjen som har fyllt 65 år. Ensamkommande barn ingick inte i målgruppen för mötesplatserna.

1.2 Etableringsprocessen

För en nyanländ som beviljas uppehållstillstånd väntar ett flertal myndighetskontakter för att kunna komma igång med sin etableringsprocess. Begreppet etableringsprocess som finns i uppdragsbeskrivningen har av uppdragsorganisationen tolkats som följande initiala myndighetskontakter.

Efter underrättelse av beslut om uppehållstillstånd från Migrationsverket ska den nyanlända anmäla flytt till Sverige hos Skatteverket för att bli folkbokförd och få ett personnummer. Den nyanlända måste därefter skrivas in hos Arbetsförmedlingen för att påbörja etableringsinsatserna. Individer i behov av socialförsäkringsförmåner ska lämna uppgifter för utredning av försäkringstillhörighet hos Försäkringskassan. De individer som fyllt 65 år behöver ansöka om ålderspension eller äldreförsörjningsstöd hos Pensionsmyndigheten. Samtidigt måste kontakter tas med kommunen för att få hjälp med exempelvis barnomsorg, skola och ansökan om ekonomiskt bistånd. Ovanstående aktiviteter sker i normalfallet under en period på

tre till fyra veckor. För den nyanlända kan det upplevas komplext och tidskrävande med många fysiska besök som inte är samordnade.

1.3 Mötesplatsorterna

De 27 mötesplatsorterna utsågs år 2016 utifrån ett antal parametrar. De skulle ligga i en kommun med högt antal asylsökande, samt hög andel kvarboende eller inflyttade nyanlända. Migrationsverket, Arbetsförmedlingen och ett servicekontor skulle finnas på orten eller i närheten. Under uppdragsperioden kopplades fler kringliggande orter och kommuner på.

Mötesplatser 2017-2018

1. Norrköping
2. Ljusdal
3. Gävle
4. Växjö
5. Helsingborg
6. Hallunda
7. Sundbyberg
8. Göteborg
9. Malmö
10. Västerås
11. Örebro
12. Östersund
13. Sundsvall
14. Karlstad
15. Uppsala
16. Eskilstuna
17. Jönköping
18. Kalmar
19. Halmstad
20. Södertälje
21. Borlänge
22. Borås
23. Luleå
24. Skellefteå
25. Karlskrona
26. Trollhättan
27. Kristianstad



1.4 Organisation och samverkan

Organisationen för Mötesplats och information bestod av en nationell styrgrupp med deltagare från alla aktörer, en nationell samordnare, kansli med verksamhetsutvecklare från alla aktörer, lokala samordnare samt lokala chefs- och handläggargrupper. Över 500 handläggare och cirka 100 lokala chefer har, i ett nittiototal kommuner, tillsammans arbetat med att underlätta de nyanländas initiala myndighetskontakter. Den myndighetsövergripande uppdragsorganisationen var en förutsättning för en strukturerad och snabb uppstart där enhetlig struktur, information, kommunikation och dialog varit avgörande. Samverkan har skett både nationellt och lokalt genom styrgruppsmöten, kanslimöten, avstämningar mellan nationell samordnare och lokala samordnare samt genom lokala chefs- och handläggarmöten. Genom lokal samverkan har aktörerna fått kunskap om varandras uppdrag och förutsättningar. Det nationella kansliet har haft en sammanhållande funktion gentemot verksamheten och har gemensamt arbetat med stöd, utveckling och utredningar.

2. Arbetsätt

2.1 Mötet med målgruppen

Initialt låg fokus på att Migrationsverket kallade den nyanlände till mötesplatsen för underrättelse om beslut om uppehållstillstånd och att den nyanlände därefter fick träffa alla övriga aktörer i möteskedjan under samma dag. Arbetsättet bedömdes under pilotprojektet ge störst nytta för de nyanlända eftersom de då fick träffa alla aktörer sammanhållet. För att även nå de nyanlända som redan blivit underrättade om beslut om uppehållstillstånd, men inte träffat övriga aktörer, utvecklades ytterligare arbetsätt. Sammanfattningsvis kallades individerna till mötesplatserna enligt följande:

- Migrationsverket kallar (spår 1) de nyanlända när beslut om beviljat uppehållstillstånd har fattats och den nyanlända möter Migrationsverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och kommunen.
- Arbetsförmedlingen kallar (spår 2) de nyanlända som redan blivit underrättade om beslut om uppehållstillstånd. Den nyanlända möter då Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och kommunen.
- Kommunen kallar (spår 3) de nyanlända som blivit kommunplacerade samt kvotflyktingar. Den nyanlända möter då Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och kommunen

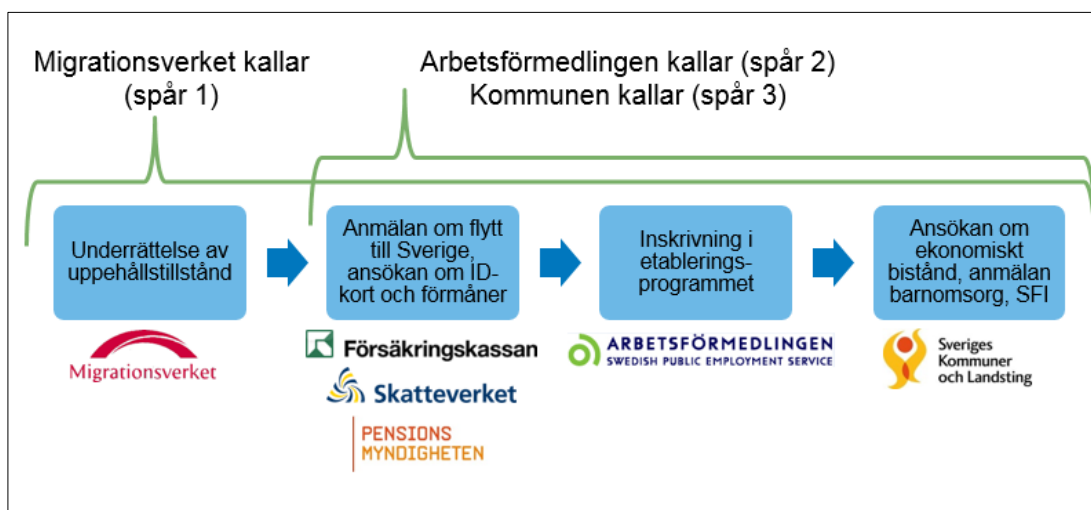


Bild 2: Arbetsätt

2.2 Ändrade förutsättningar och utvecklade arbetsätt

I slutet av år 2017 minskade antalet beviljade uppehållstillstånd vilket berodde på Migrationsverket avarbetning i kombination med att färre individer sökte asyl i

Sverige. I och med det uppstod utmaningar i aktörernas effektivitet då antal möten med nyanlända per handläggare minskade väsentligt. För att på ett effektivt sätt fortsätta att erbjuda de nyanlända förenklade initiala myndighetskontakter fanns behov av lokalt anpassade arbetssätt. Uppdragets styrgrupp fattade beslut om mer flexibla ramar vilket medförde att orterna utvecklade nya arbetssätt. Enligt de nya ramarna skulle de nyanlända träffa flertalet aktörer under samma dag och myndighetskontakterna skulle ske sammanhållet och planerat. I praktiken innebar det att aktörerna inte behövde sitta i samma lokaler om det inte var effektivt och att aktörerna inte heller behövde träffa de nyanlända under samma dag. För att samtidigt kunna erbjuda fler nyanlända ett förenklat initialt mottagande, även de som var bosatta i kommuner utan en mötesplats, utvecklade etablerade mötesplatser ett antal lokala arbetssätt.

2.2.1 Lokala arbetssätt

Nedan beskrivs de arbetssätt som utvecklas under uppdraget. Syftet har varit att effektivisera för aktörerna samt erbjuda fler nyanlända möjligheten att påbörja sin etablering via en mötesplats.

Kranskommunkonceptet

De nyanlända som var bosatta i en kommun där en mötesplats saknades, kallades till den geografiskt närmaste mötesplatsen. Där träffade de alla myndigheter och fick kontaktinformation till handläggare i hemkommunen.

Filialer

Mötesplatsverksamheten genomfördes på ett till mötesplatsen närliggande servicekontor. Handläggare från den ordinarie mötesplatsen bemannade den så kallade filialen, ibland tillsammans med personal från aktuell ort. Den lokala strukturen för mötesplatssamverkan användes eller utökades med lokala representanter från den tillkommande orten.

Mobila team

Samtliga aktörers handläggare från en ordinarie mötesplats förflyttade sig till en närliggande kommun som saknade servicekontor. De nyanlända kallades till en lokal i den aktuella kommunen där mötesplatsverksamheten genomfördes. Arbetssättet bedömdes ineffektivt då det nådde alltför få nyanlända i relation till aktörernas resursåtgång.

Gruppinformationer

På några orter uppstod det utmaningar i bemanningen av mötesplatsen. Utmaningarna bestod i resursåtgången för aktörerna i relation till det minskade antal nyanlända som var aktuella för mötesplatsen. För att effektivisera beslutade aktörerna att istället för att ha enskilda möten, kalla till gruppinformationer.

2.3 Digitala mötesformer

För att kunna erbjuda bättre myndighetsgemensam service till nyanlända på flera orter och samtidigt se till aktörernas effektivitet har möjligheter till digitala mötesformer setts över. Olika tekniska undersökningar, tester, samt dialoger med aktörernas IT avdelningar har påvisat svårigheter att med den befintliga tekniken och lagstiftningen kunna genomföra digitala möten rättssäkert.

2.4 Kallelse och informationsblad

Oavsett vilken aktör som kallat den nyanlända till mötesplatsen har en aktörsgemensam kallelse skickats. I den angavs tid och plats samt vilka dokument och handlingar den nyanlända skulle ta med sig. Av kallelsen framgick även vilka aktörer den nyanlända skulle träffa. Som ett komplement till kallelsen fanns ett informationsblad som beskrev vad respektive aktörsmöte skulle innehålla. Informationsbladet fanns förutom på svenska och engelska översatt till arabiska, dari, somaliska och tigrinja.

2.5 Checklistor

På många orter användes en checklista. Checklistan var ett stöd för handläggarna som kunde se information från tidigare aktörer. Den nyanlända valde själv om checklistan skulle visas då det råder sekretess mellan aktörerna. Under 2016 undersökte Innovationscentret på Försäkringskassan möjligheterna att ta fram en digital checklista. Syftet med en digital checklista var att individen själv skulle kunna följa sin etableringsprocess. En digital checklista översatt på svenska, engelska och arabiska togs fram och testades i liten skala. Under arbetet uppstod tekniska, juridiska och ekonomiska utmaningar vilket medförde styrgruppen för Mötesplats och information valde att inte själva driva utvecklingen vidare. Tjänsten/koden för den digitala checklistan finns sparad och det finns möjlighet att ta fram och fortsätta utveckla den.

2.6 Tolkanvändning

De nyanlända som besöker en mötesplats har i många fall behov av tolktjänster. Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten använder sig av Kammarkollegiets avtal för tolktjänster. Migrationsverket och Arbetsförmedlingen har egna tecknade avtal för tolktjänster. Kommunerna som deltog i arbetet har antingen upphandlat egna avtal eller använt sig av kommunala tolkbolag. För de nyanlända innebär det att de mötte en ny tolk vid varje aktörsmöte. Handläggare och chefer har upplevt att det saknat möjligheten till gemensamma tolkbokningar för att kunna spara administrativ tid.

3. Uppföljning och resultat

Regeringens målsättning för uppdraget var att minst hälften av alla nyanlända som skulle gå igenom etableringsprocessen skulle passera en mötesplats under perioden 28 juli 2016 till 31 december 2018.

3.1 Aktörernas mätvärden

Varje myndighet har sitt eget sätt att beräkna de individer som tillhör målgruppen och inga gemensamma mätvärden har varit möjliga att ta fram. De mätvärden som ansågs relevanta att jämföra med de individer som passerat en mötesplats var; antal beviljade uppehållstillstånd av Migrationsverket (inkluderar inte anhöriginvandring), antal nyinskrivningar hos Arbetsförmedlingen (inkluderar inte barn och föräldralediga), antal förstagångsutbetalningar från Försäkringskassan för etableringsersättning och etableringstillägg (inkluderar inte alla barn och föräldralediga). Aktörernas mätvärden, var och en för sig, var alltså inte tillförlitliga att jämföra med antalet deltagare på mötesplatserna. Det som bedömdes vara mest relevant att jämföra med var Migrationsverkets statistik för beviljade uppehållstillstånd, vilket också har använts i jämförelserna för resultatuppfyllelse. Utifrån antal beviljade uppehållstillstånd för målgruppen har regeringsuppdragets kvantitativa mål uppfyllts under år 2017 och 2018.

3.2 Resultat

För att beräkna de individer som påbörjat en förenklad etableringsprocess har ett enkätverktyg från Försäkringskassans använts. Det har från den 1 januari 2017 fyllts i av handläggare på respektive ort efter varje mötesplatsdag. Statistiken avser antal individer, kön och ålder. Från 28 juli 2016 till 31 december 2016 har manuell statistik förts. Det totala antal nyanlända som registrerats på någon av de 27 etablerade mötesplatserna har totalt under regeringsuppdraget uppgått till 24 831 individer.²

3.2.1 2016

Under 2016 beviljades ca 71 000 individer uppehållstillstånd, i första instans och exklusive anhöriginvandring. 860 nyanlända passerade de då fem etablerade mötesplatserna. Många av de nyanlända som fick beslut om uppehållstillstånd under 2016 fick inte möjlighet att starta sin etableringsprocess via en mötesplats då de nya orterna inte hade startats.

² I de fall den nyanlända deltagit via en filial, kranskommun eller mobilt team har denne registrerats på den Mötesplats arbetsättet är kopplat till.

3.2.2 2017

Under 2017 beviljades ca 22 000 individer uppehållstillstånd, i första instans och exklusive anhöriginvandring. Antal mötesplatser utökades i början av 2017 till 27 orter och 12 525 nyanlända fick möjligheten att delta på en mötesplats. Av de som beviljades uppehållstillstånd under 2017 var 63 procent män respektive 37 procent kvinnor. Denna fördelning speglar i stor utsträckning även könsfördelningen på mötesplatserna, som år 2017 uppgick till 59 procent män och 39 procent kvinnor. Av totalt antal deltagare 2017 var 26 procent barn (0-17 år) som deltog tillsammans med en anhörig och 1 % individer var över 65 år.

3.2.3 2018

Under 2018 beviljades ca 15 000 individer uppehållstillstånd, i första instans och exklusive anhöriginvandring. De individer som får uppehållstillstånd på anknytningsskäl (anhöriginvandring) får sina beslut i hemlandet innan de kommer till Sverige. Under 2018 deltog 11 446 nyanlända på mötesplatserna. Av dessa vara andelen anhöriginvandring högre än 2017. Av de som beviljades uppehållstillstånd under 2018 var 57 procent män respektive 43 procent kvinnor. Könsfördelningen på mötesplatserna uppgick till 51 procent män och 48 procent kvinnor. Av totalt antal deltagare 2018 var 21 procent barn (0-17 år) som deltog tillsammans med en anhörig och 1 procent individer var över 65 år.

3.3 Uppföljning av verksamhet

Utöver statistikinsamling har ett antal aktiviteter genomförts för att följa upp arbetet på mötesplatserna.

3.3.1. Enkät till handläggare

För att undersöka hur handläggarna upplevde arbetet genomfördes år 2017 en enkätundersökning. Det framkom att teknik och lokaler inte alltid var ändamålsenliga. De handläggare som arbetat en längre tid i uppdraget var mer positiva till mötesplatskonceptet än de som arbetat en kortare tid. Vidare upplevdes samarbetet mellan de olika aktörerna ha bidragit till att handläggarna fått ökad kunskap om de nyanländas etableringsprocess.

3.3.2 Tertialrapporter

De lokala chefsgrupperna har under 2018 rapporterat resultat och erfarenheter till nationella samordnaren en gång per tertial. Rapporterna har bland annat visat att flertalet orter har anpassat verksamheten utifrån lokala förutsättningar. Vidare har det framkommit att de lokala samordnarna stått för stabilitet och driv, att aktörerna fått ökad kunskap om varandras verksamheter och att det blivit färre hänvisningar mellan aktörerna. En utmaning som framförts är aktörernas olika tillgång till tolk och konsekvenserna av detta samt bemanning utifrån det minskade inflödet.

3.3.3 Jämställdhet

I början av regeringsuppdraget var det fler män än kvinnor som beviljades uppehållstillstånd i Sverige och således fler män än kvinnor som kunde kallas till en

mötesplats. Under år 2018 ökade anhöriginvandringen och denna grupp består till större del av kvinnor och barn. Anhöriga till asylsökande som beviljats uppehållstillstånd får sitt uppehållstillstånd i hemlandet och ankomst till Sverige kan ske under en lång period därefter. Det finns en risk att dessa individer inte fångas upp direkt när de ankommer till Sverige och att det dröjer innan de själva tar kontakt med en kommun eller med Arbetsförmedlingen och kan kallas till en mötesplats.

Inom uppdraget har det tagits fram fallbeskrivningar som har använts lokalt för dialog kring frågor rörande jämställdhet och bemötande. Vidare har varje aktör i sitt ordinarie uppdrag att arbeta utifrån ett jämställdhetsperspektiv och samma principer gäller vid det arbete som utförts på mötesplatserna.

3.3.4 Kundundersökning

Under våren 2018 genomförde företaget Augur en kundundersökning på tre utvalda orter. Undersökningen innefattade djupintervjuer med 23 nyanlända som deltagit på en mötesplats. Resultatet visade att de nyanlända ansåg att det var effektivt att träffa alla aktörer på en och samma plats. Även om syftet inför besöket upplevdes otydligt hade de nyanlända efter mötesplatsdagen en känsla av trygghet och kontroll över sin etableringsprocess. Många möten på samma dag resulterade dock i svårigheter att ta till sig all information. Akuta problem, exempelvis kring bostadsfrågor, kan försvåra informationshämtningen. Det framkom också i kundundersökningen att högutbildade uppfattade mötesplatserna mer positivt än de med kort utbildningsbakgrund, eftersom de haft större vana att inhämta stora informationsmängder. De nyanlända som deltagit på gruppinformationsmöten upplevde informationen som rörig och krävande. Vidare upplevdes tolkningen ofta som mycket bristfällig.

3.3.5 Verksamhetsbesök

Kansliet och den nationella samordnaren har regelbundet gjort verksamhetsbesök på mötesplatserna. Syftet med dessa besök har varit att delta i både kund- och chefsmöten för att få en djupare förståelse för lokala förutsättningar och utmaningar. Vid besöken framkom att aktörerna har fått en fördjupad förståelse för varandras uppdrag och att medarbetarna har ett stort engagemang och arbetar aktivt för att sätta den nyanlända i centrum.

3.3.6 Mätning av handläggningstider för anmälan av flyttning till Sverige

Skatteverket har på fyra slumpmässigt utvalda mötesplatsorter gjort mätningar av handläggningstider för anmälan av flyttning till Sverige (folkbokföring). Mätningen genomfördes under vecka 37 2017. Handläggningstiderna på mötesplatserna har jämförts med motsvarande för riket som helhet³ under samma period. På de fyra orter där mätningen genomfördes handlades 62 procent av alla anmälningar av flyttning till Sverige på 1-7 dagar, för riket var samma siffra 43 procent. Ett fåtal (3 %) av ärendena inkomna på en mötesplatsort hade en handläggningstid på mer än 30 dagar. Motsvarande resultat för riket var 19 procent.

³ Källa: manuell beräkning av ärenden inkomna vid Mötesplats samt Skatteverkets folkbokföringsregister

3.3.7 Nyttoanalys

Aktörerna deltog i en workshop i december 2018 för att identifiera nyttor såsom minskad glappersättning, snabbare etablering, kortare ledtider samt bättre service och samverkan. Deltagarna gjorde antaganden om hur de identifierade nyttorna skulle kunna mätas och kvantifieras. Då aktörerna saknar gemensamma mätvärden fanns dock svårigheter att genomföra en beräkning av nyttan. Det har även saknats resurser för att genomföra mätningar samt följa målgruppen eftersom aktörernas respektive system skiljer sig åt.

4. Reflektioner

4.1 Organisation och samverkan

Samverkan kring målgruppen har skapat både aktörsnytta och kundnytta. De nyanlända har både i kundundersökningen och under mötesplatsmötena återkopplat att de uppskattar att aktörerna träffar dem gemensamt, att det blir mer effektivt och ger en känsla av kontroll samt att de känner sig omhändertagna. Aktörerna har uppfattat konceptet som positivt utifrån att handläggarna har sett målgruppen som gemensam vilket har skapat samsyn och förståelse kring varandras uppdrag. Dessutom har det skapats nätverk som används även i andra sammanhang. Aktörerna har olika kärnuppdrag, kulturer och olika sätt att leda och styra sin verksamhet. Det har stundtals inneburit diskussioner, både nationellt och lokalt, kring hur information ska förmedlas samt hur mandat och resurser ska fördelas. Under hela uppdragstiden har dock det särskilda regeringsuppdraget, med fokus på de nyanlända, underlättat operativa prioriteringar.

Uppdragets organisationsstruktur har visat sin styrka i att samverkan sker på flera nivåer, nationellt i styrgrupp och kansli och lokalt på mötesplatsorterna. Under inledningen av uppdraget stöttades verksamheten av kansli och nationell samordnare vilket underlättade och möjliggjorde en snabb uppstart. I och med de mer flexibla ramarna som antogs under hösten 2017 möjliggjordes lokalt anpassade arbetssätt. De nya ramarna var nödvändiga för en fortsatt kvalitativ verksamhet eftersom fler nyanlända kunde nå samtidigt som aktörerna fick utrymme att fördela sina resurser på ett mer effektivt sätt.

Den sekretess som råder mellan myndigheterna har försvårat arbetet kring de nyanländas individuella ärenden. Om det hade varit möjligt att dela kundspecifik information mellan de olika aktörernas handläggare hade ännu större kundnytta kunnat skapas och möjligheten att individanpassa mötena utifrån de nyanländas särskilda behov hade ökat.

4.2 Arbetssätt

Under 2016, då regeringsuppdraget tilldelades, beviljades cirka 71 000 asylsökande uppehållstillstånd. Därefter har antalet beviljade uppehållstillstånd i Sverige minskat

i takt med att färre människor söker sig till Sverige för att ansöka om asyl. På grund av att färre nyanlända varit aktuella för en mötesplats stod verksamheten inför ändrade förutsättningar. Det blev tydligt att mötesplatserna, i dess ursprungliga koncept, fungerar bäst när målgruppen är stor, såsom vid uppdragets början. De orter som haft ett högt och jämnt inflöde av nyanlända har haft lättare att hitta hållbara arbetssätt jämfört med de orter som haft ett oregelbundet inflöde. Ojämna, eller låga, inflöden har inneburit utmaningar för aktörerna att bemanna mötesplatserna i förhållande till ordinarie verksamhets resursbehov. Diskussioner om hur utmaningarna skulle hanteras, med bibehållen aktörs- och kundnytta, fördes både nationellt och lokalt. Tack vare flexibla och engagerade chefer och handläggare utvecklades verksamheten för att möta de nya förutsättningarna. Ett pragmatiskt förhållningssätt har varit avgörande för att nå syftet med uppdraget. Genom att arbetssätt har kunnat utvecklas, prövas och sedan avfärdats eller antagits, har de nyanländas initiala process påskyndats samtidigt som hänsyn till aktörernas effektivitet har tagits.

Det finns svårigheter med att prognostisera var de nyanlända kommer att befinna sig när de får sitt uppehållstillstånd beviljat, det vill säga, var de bosätter sig. Att gå från fem pilotorter till 27 orter har varit en utmaning eftersom det har varit svårt att analysera på vilka orter i landet som konceptet gör mest nytta. Inledningsvis valdes orterna ut efter ett antal parametrar men på bara ett år hade omvärlden förändrats och med de förutsättningarna för mötesplatserna. Det tar tid att starta upp en fungerande samverkan på en ort vilket medför att det inte har gått att starta upp mötesplatser på nya orter i takt med ändrade förutsättningar.

De ändrade förutsättningarna har inneburit att vissa mötesplatsorter har haft väldigt få nyanlända inom målgruppen att kalla. Med hänsyn till det minskande antalet beviljade uppehållstillstånd, i förhållande till aktörernas resurseffektivitet, tror inte uppdragets styrgrupp på en utökning av antalet orter. Styrgruppen har dock för avsikt att se över vilka orter som är bäst lämpade för fortsatt verksamhet 2019. Vidare skulle en utveckling av digitala mötesformer kunna öka aktörernas resurseffektivitet och minska handläggarnas restid samtidigt som målgruppen kan erbjudas ökad närvaro med möten på distans. För att kunna bibehålla en god samverkan mellan dagens sex aktörer skulle digitala mötesformer underlätta. Aktörerna anser att det är positivt att servicekontorsutredningen föreslår att Statens servicecenter får ett uppdrag att utveckla digitala mötesformer för myndighetssamverkan.

Statens servicecenter ska upphandla ett nytt tolkavtal som eventuellt kan inrymma mötesplatsverksamheten. Vid en fortsättning av verksamheten med mötesplatser hos Statens servicecenter kan deras upphandling lösa delar av tolkproblematiken, framförallt att de nyanlända träffar flera tolkar under samma dag. Däremot kvarstår utmaningen kring tillgången på tolkar och bristande kvalitet på anlidade tolkar. Den sistnämnda utmaningen är svårlöst och bör adresseras på en högre nivå.

4.3 Uppföljning och resultat

Inom uppdraget har det förts dialog kring kvantitet kontra kvalitet. Mötesplatskonceptet ger kvalitet och nytta för målgruppen i och med en sammanhållen start på etableringsprocessen men kräver också en del administrativa resurser och handläggartimmar för att det syftet ska uppnås.

Aktörernas olika mätvärden har varit en utmaning och diskussioner och undersökningar kring det mest lämpliga jämförelsetalet har varit en ständigt aktuell fråga för aktörerna. Slutligen ansågs antal beviljade uppehållstillstånd vara det mest relevanta talet att jämföra antalet deltagare på mötesplatserna med. Om aktörerna hade haft mer likvärdiga mätmetoder och mätvärden, eller om det hade funnits budget för att utveckla det, hade fler undersökningar och mätningar kunnat genomföras. Till exempel metodiska mätningar avseende påverkan på handläggningstider och minskade utbetalningar av kommunerna gällande ekonomiskt bistånd. De som passerat Mötesplats och information har inte registrerats i särskild ordning i myndigheternas system och det går därför inte att se om dessa gått ut i arbete eller studier i högre omfattning än de som inte passerat.

4.3.1 Kundundersökning

Resultaten i kundundersökningen visar på både positiva och negativa upplevelser. Undersökningen omfattade 23 djupintervjuer där både handläggare och nyanlända vid minst 8 av intervjuerna upplevde att tolken var undermålig. Det är svårt att bedöma hur stor effekt det har haft på resultaten. En erfarenhet som framkommer i kundundersökningen är att syftet inför mötesplatsdagen upplevs otydlig. Det kan åtgärdas genom att ta fram kallelser på flera språk där enkel text tillsammans med symboler används.

Det är viktigt att den information som ges på mötesplatsen är tydlig och kärnfull. Vidare är det önskvärt att informationen individanpassas vilket skulle underlättas om aktörernas handläggare kunde dela information om den nyanlände inför mötet. I intervjuerna framkommer det att gruppinformationer har uppfattats som röriga och informationen svårförståelig jämfört med upplevelsen av möten med aktörernas handläggare var för sig. Gruppinformationer har varit ett sätt för aktörerna att skapa resurseffektivitet och kansliets verksamhetsbesök har visat att gruppinformationer kan vara ett effektivt arbetssätt om rätt förutsättningar ges, till exempel erfaren tolk, få deltagare, sammanhållet budskap mellan aktörernas handläggare samt kort och avskalad myndighetsinformation.

Kundundersökningen gav bekräftelse på att en sammanhållen start på etableringsprocessen upplevs som trygg och ger målgruppen ett visst mått av kontroll vilket motiverar till fortsatt samverkan och utveckling av mötesplatskonceptet.

4.4 Mötesplats och information 2019

Regeringsuppdraget avslutades 31 december 2018. Aktörerna är eniga i att ett nytt regeringsuppdrag skulle underlätta arbetet under 2019. Med tanke på kundnytta och den framgångsrika samverkan på både nationell och lokal nivå, anser den nationella styrgruppen att det är motiverat att fortsätta med verksamheten under 2019. En faktor som påverkar inriktningen är att Statens servicecenter tar över servicekontorsverksamheten den 1 juni och att det i ett längre perspektiv finns förslag på att inrymma även Arbetsförmedlingen och eventuellt fler myndigheter. Det finns därmed en riktning som talar för fortsatt samverkan mellan myndigheterna både övergripande och för målgruppen nyanlända. Statens servicecenter har då möjlighet att på längre sikt utgöra en permanent plattform för mötesplatsliknande verksamhet. Aktörernas målsättning är därmed att mötesplatsverksamheten fortlöper under 2019, dock i något minskad omfattning, fram till övergången till Statens servicecenter den 1 juni 2019 eller till ett nytt regeringsuppdrag tilldelas.

Alla medverkande aktörer är också överens om vikten av en balans mellan kundnytta och aktörsnytta. Arbetet bör därför fortsätta att utgå från lokala förutsättningar och där det behövs bör det genomföras ytterligare anpassningar som främjar kontinuerlig samverkan rörande målgruppen. På grund av det sjunkande antalet beviljade uppehållstillstånd, samt myndigheternas interna omställningar, kommer en analys över var i landet verksamheten har mest nytta att genomföras. Det arbetet startar i början av 2019.

Det kommer att finnas ett centralt kansli med verksamhetsutvecklare och en nationell styrgrupp men den nationella organisationen kommer att minska i omfattning och arbetet fortlöper och utvecklas i huvudsak på lokal nivå.

4.5 Slutord

Mötesplats och information har varit ett uppdrag med en unik nivå på samverkan. Cirka 500 handläggare och 100 chefer har samverkat kring en gemensam målgrupp i över 2 år. Samverka kan vara utmanande, det kräver målgruppsfokus och har ofta inneburit att någon myndighet fått åsidosätta den egna resurseffektiviteten. Uthålligheten i detta uppdrag måste därför ses som en framgångsfaktor, nästan 25 000 nyanlända har fått möjlighet till en sammanhållen start i etableringsprocessen. Det vi har åstadkommit i samverkan har gett stora effekter för målgruppen och även aktörsnytta i form av ökad förståelse för kundens helhet och de andra aktörernas processer. Det vi tar med oss till framtiden är att samverkan gör var och en av aktörerna mer framgångsrika i mötet med målgruppen men också att samverkan kräver hårt arbete. Det kräver drivkraft, vilja, engagemang och gemensamt fokus. Det är just det som har gjort att Mötesplats och information har lyckats med en unik samverkan både nationellt och lokalt.