



# Årsrapport

## Januari - december 2019

Rapporter för samhällsorientering skickas till kontaktpersoner i de samverkande kommunerna i Stockholms län samt Håbo kommun i Uppsala län, tre gånger per år. Denna rapport gäller för perioden 1 januari - 31 december 2019.

### Sammanfattning

- Från den 1 september startade nytt ramavtal med upphandlade leverantörerna Elvira Kunskapsutveckling AB och Cuben Utbildning AB. Avtalstiden löper till och med 31 augusti 2022, med möjlighet till förlängning i ett år till lika villkor
- Kursen i samhällsorientering är 80 timmar inklusive ett integrerat hälsotema.
- Under 2019 anmäldes 2 426 personer till samhällsorientering.
- Totalt genomförde 1 808 personer kursen under året.
- Från målgruppen anhöriginvandrare har 175 personer anmälts, varav 133 kvinnor. Antalet anmälda anhöriginvandrare har ökat under året i jämförelse med 2018 då 150 personer anmäldes.
- På enkätfrågan om deltagarna kan rekommendera kursen till andra har 97 procent svarat ja.



## Innehållsförteckning

|  |    |
|--|----|
| 1. ORGANISATIONEN.....   | 3  |
| 2. VERKSAMHETSPLAN 2019.....   | 3  |
| 2.1 Fokusområde 1: Stödja kommunerna i deras arbete för att nå och motivera personer ur målgruppen att delta i samhällsorienteringen ..... | 3  |
| 2.2 Fokusområde 2: Lokal förankring .....  | 4  |
| 2.3 Fokusområde 3: Utveckla kvaliteten .....   | 4  |
| 2.4 Mål för 2019.....  | 4  |
| 3. SAMVERKAN .....   | 6  |
| 3.1 Samarbete med Arbetsförmedlingen .....   | 6  |
| 3.2 Samverkan med kommunerna .....   | 6  |
| 3.3 Samverkan med leverantörer av samhällsorientering .....  | 7  |
| 4. KURSERNA .....  | 8  |
| 4.1 Anmälningar.....   | 8  |
| 4.2 Fördelning per språk under perioden .....  | 9  |
| 4.3 Antal deltagare.....   | 10 |
| 4.4 Slutrapporter .....  | 11 |
| 4.5 Utvärderingsenkäter .....  | 12 |
| 5. KOMMUNIKATION OCH WEBBPLATS .....   | 13 |
| 6. FORTBILDNINGAR FÖR SAMHÄLLSKOMMUNIKATÖRER.....  | 13 |
| 7. KLAGOMÅL/INCIDENTER .....   | 14 |
| 8. EKONOMI .....   | 15 |
| 9. INFÖR VERKSAMHETSÅRET 2020.....   | 15 |



## 1. Organisationen

De samverkande kommunerna driver ett gemensamt administrativt kansli, Centrum för samhällsorientering i Stockholms län (CSO).

Målgruppen för samhällsorienteringen är nyanlända invandrare som ingår i etableringsprogrammet på Arbetsförmedlingen. Denna grupp anmäls till samhällsorientering via Arbetsförmedlingen och i vissa fall av tjänstepersoner i kommunerna. Även de anhöriginvandrare som omfattas av lag (2013:156) om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare, har rätt att läsa kursen. Anhöriginvandrarerna är den så kallade utökade målgruppen och de anmäls av sin kommun. Även personer som är nya i Sverige som inte omfattas av dessa lagar kan i mån av plats och efter godkännande från hemkommunen, genomföra kursen.

## 2. Verksamhetsplan 2019

Samverkande kommuner fattar årligen beslut om en gemensam verksamhetsplan för samhällsorienteringen.

Under 2019 har samhällsorienteringskurserna varit både 60 timmar samt 80 timmar. Det utökade hälsoblocket togs bort från kursen i samband med att samarbetet med Transkulturellt Centrum avslutades årsskiftet 2018. Från januari till och med augusti 2019 var kursen 60 timmar. Utöver den information om hälsa som fanns i kursplanen innehöll samhällsorienteringen under denna period en timme extra hälsoinformation som CSO tillsammans med Länsstyrelsen Stockholm arbetat fram. När de nya ramavtalen trädde i kraft den 1 september 2019 blev kursen 80 timmar lång. Ramavtal tecknades med två leverantörer: Elvira Kunskapsutveckling AB samt Cuben Utbildning AB.

Under 2019 har CSO genomfört en processkartläggning av det nuvarande administrationsverktyget inför upphandlingen av ett it-system som ska ske under 2020.

### 2.1 Fokusområde 1: Stödja kommunerna i deras arbete för att nå och motivera personer ur målgruppen att delta i samhällsorienteringen

CSO arbetar kontinuerligt med att nå ut till anhöriginvandrare för att informera om kursen och att stötta kommunerna i detta arbete.

. CSO skapade en plan för att kontinuerligt nå ut till elever och personal på sfi-skolor om samhällsorientering. Exempelvis skapades en Power Point presentation med tillhörande talmanus som kan användas när kommunerna gör planerade informationsbesök i sfi-skolor för att berätta om kursen. CSO har även mejlat ut informationsbrev till länets sfi-skolor samt gjort ett utskick med informationsmaterial till skolorna och länets bibliotek etc



Alla samverkande kommuner skulle i enlighet med verksamhetsplanen 2019 arbeta för att anmäla anhöriginvandrare till kursen. Kommunerna skulle inför 2019 ha inkommit med ett anmälningsmål för denna målgrupp, dock har det varit få kommuner som återkopplat till CSO. Det var också kommunernas ansvar att informera om samhällsorientering i kommunens sfi-skolor. Av de kommuner som CSO fick återkoppling från blev det lyckade besök och ledde till att fler anhöriginvandrare anmäldes till kursen.

## 2.2 Fokusområde 2: Lokal förankring

Enligt lagen om samhällsorientering ska kursen ha lokal förankring. Målet för 2019 var att ha etablerat varaktiga kontakter för lokal förankring, med fokus på samarbeten som rör barn- och familjefrågor. CSO ska underlätta och förmedla kontakten mellan kommunen och leverantörerna så att den lokala förankringen inom samhällsorienteringen ökar.

Arbetet påbörjades under 2019 men har inte slutförts under året, därmed har inte detta mål uppnåtts fullt ut. Exempelvis har CSO och Stockholms stad haft en pågående dialog om kontaktpersoner för externa besök i kurserna, men arbetet kommer att fortsätta även under 2020.

## 2.3 Fokusområde 3: Utveckla kvaliteten

Kvalitetsuppföljning av samhällsorientering sker på flera sätt, genom avtalsuppföljning med leverantörer, slutrapporter, auskultationer, gruppintervjuer med kursdeltagare samt utvärderingsenkäter till samtliga deltagare. Inför det nya ramavtalet, som trädde ikraft 1 september 2019, har CSO arbetat med att utveckla nya rutiner och mallar för auskultationer, gruppintervjuer och utvärderingsenkäter mm. De nya mallarna har testats i flera kurser och reviderats efter hand.

## 2.4 Mål för 2019

- CSO utvecklar metoder för att mäta vad deltagare har lärt sig under kursen. Under hösten 2019 utformade CSO ett frågeformulär med flervälsfrågor som översattes till aktuellt kursspråk. Frågorna utgick från samma teman som tas upp i deltagarenkäten och belyste därmed centrala teman inom kursen.

Frageformuläret delades ut sista dagen i kursen i tre kurser på arabiska. Det var frivilligt att delta men alla kursdeltagare valde att medverka. Enkäten besvarades anonymt. Deltagare som inte var läs- och skrivkunniga fick hjälp av en annan deltagare att fylla i enkäten, vilket är en punkt som behöver justeras inför eventuella kommande satsningar.



- CSO genomför minst 20 auskultationer. Efter varje auskultation återkopplar CSO till leverantören.

CSO genomförde 19 auskultationer under 2019. CSO:s medarbetare som gör auskultationen ska fylla i en auskultationsmall med fokus på avvikelser och sedan återkoppla till arbetsledaren om det finns eventuella behov av åtgärd. Ansvar läggs på arbetsledaren hos leverantören att ta fram en eventuell handlingsplan för samhällskommunikatörer som har utvecklingspotential inom ett visst område.

- CSO genomför minst sex gruppintervjuer med deltagare i slutet av deras kurs. CSO genomförde sex gruppintervjuer varav två av dessa har varit på specialkursen för kortutbildade på dari respektive specialkursen för Jobbtorgs aspiranter på somaliska. CSO genomförde också gruppintervjuer i kurser på engelska, farsi, och spanska.

- CSO genomför en gruppintervju i en kommun rörande samhällsorienteringen. Intervjun genomförs med nyanlända som ingår i/nyligen ingått i etableringsprogrammet på Arbetsförmedlingen och som därmed förväntas ha genomfört samhällsorienteringskursen. Kommunen ansvarar för allt förberedande arbete inför träffen. Initiativet till gruppintervju tas av den enskilda kommunen.

Detta genomfördes inte då ingen kommun efterfrågade detta.

- Över 90 procent av kursdeltagarna svarar ja på följande fråga: Kommer du att rekommendera kursen till någon annan, till exempel en släkting eller vän?



Från januari till augusti delades utvärderingsenkäterna ut i pappersform. Under den perioden var det 95 procent av deltagarna som svarade att de kan rekommendera kursen till en vän och resterande fem procent svarade vet ej.



Av de som besvarade den digitala utvärderingsenkäten under perioden september till december 2019 angav 97 procent att de skulle rekommendera kursen till någon annan. Av dessa var 46 procent kvinnor och 50 procent män. Övriga fyra procent ville inte definiera eller ange sitt kön. Det framkom att kvinnor och män i ungefär lika hög grad, skulle rekommendera kursen till andra, 48 procent kvinnor respektive 52 procent män.

Av de kvinnor som svarade ja är 47,4 procent högutbildade, dvs. de har en utbildning på 11–15 år eller längre. Av de män som svarade ja är 50,4 procent högutbildade. I urvalgruppen kvinnor som saknar utbildning har samtliga rekommenderat kursen (100 procent). I motsvarande urvalsgrupp för män kan 91 procent rekommendera kursen. De kursdeltagare som saknar utbildning eller är kortutbildade har dock på grund av enkätens upplägg svårt att svara på enkätfrågorna utan stöd av andra deltagare. Detta är något som kommer ses över under 2020.

Av de som svarat nej eller vet ej är det svårt att utröna ett mönster. Denna svarsgrupp är liten och därmed bör skillnaderna mellan könen samt utbildningsbakgrund här tolkas med viss reservation.

### 3. Samverkan

#### 3.1 Samarbete med Arbetsförmedlingen

CSO och Arbetsförmedlingen har under året haft kontinuerlig kontakt gällande kurser, anmälningar och annan administration kopplad till kursdeltagare. En representant från Arbetsförmedlingen ingår även i samverkande kommuners beredningsgrupp för samhällsorienteringen. CSO har under slutet av 2019 skickat ut informationsmejl samt instruktioner till handläggare på Arbetsförmedlingen om hur de går tillväga för att anmäla sina deltagare under tiden CSO:s administrationsverktyg varit nere på grund av it-störningar.

CSO har även skickat regelbundna nyhetsbrev till alla Arbetsförmedlingens kontor i länet. Under sommaren har en enkät skickats ut till samtliga Arbetsförmedlingskontor inom Stockholms län för att få in synpunkter på vilka behov som finns och hur kursplaneringen kan förbättras.

Utöver mejl- och telefonkontakt med handläggare har CSO under året genomfört tre informationsträffar om samhällsorientering och administrationsverktyget för handläggare på Arbetsförmedlingen. Nästa informationsträff är planerad till februari 2020.

#### 3.2 Samverkan med kommunerna

I beredningsgruppen för samhällsorienteringen har under 2019 sex kommuner varit representerade: Botkyrka, Danderyd, Solna, Stockholm, Södertälje och Värmdö. I beredningsgruppen finns även representanter för Arbetsförmedlingen, Länsstyrelsen i



Stockholms län samt etableringsstrategerna för Etablering Södertörn och Koordination Norrort. Gruppen har bland annat varit delaktig som bollplank för förslaget till ny samverkansöverenskommelse om samhällsorientering och förslaget till verksamhetsplan 2020.

I samband med det nya ramavtalet som startade i september 2019 utökades de samverkande kommunerna till 27 stycken då även Nacka kommun trädde in i samverkansöverenskommelsen,

Varje samverkande kommun har två kontaktpersoner gentemot CSO. Under 2019 ändrade CSO på vad rollerna som kontaktpersoner kallas, för att förtydliga vad rollerna innebär. Numera kallas dessa roller för kontaktperson för samhällsorientering (tidigare allmän kontaktperson) och kontaktperson för anhöriginvandrare (tidigare kontaktperson för utökad målgrupp).

I november hölls det årliga chefsmötet som detta år slogs ihop med dialogseminariet. Representanter från 16 av de samverkande kommunerna deltog vid detta tillfälle samt även CSO:s kontaktperson på Länsstyrelsen Stockholm. Förmiddagen startade med ett valfritt pass med information om samhällsorientering för de som är nya som kontaktpersoner. Därefter hölls ett gemensamt pass med nyheter och information.

Chefer ansvariga för samhällsorientering i sin kommun och kontaktpersoner med samordningsansvar deltog sedan i chefsmötet. Då diskuterades förslaget till verksamhetsplan 2020 och att samhällsorienteringen ska bli 100 timmar 2020. Det är kommunerna som gemensamt fattar beslut om verksamhetsplanen och större förändringar i samhällsorienteringsverksamhet. Dialogseminariet innehöll bland annat ett panelsamtal om att besöka sfi-skolor för att berätta om samhällsorientering. Kontaktpersonerna från Stockholm och Botkyrka delade då med sig av sina erfarenheter om detta.

### **3.3 Samverkan med leverantörer av samhällsorientering**

Hermods AB och Elvira kunskapsutveckling AB var upphandlade leverantörer inom samhällsorienteringen under avtalsperioden som sträckte sig till och med den 31 augusti 2019.

CSO utfärdade en rättelseanmaning den 11 juli 2018 mot Hermods AB. Av rättelseanmaningen framgick brister i avtalsefterlevnad i ett antal avseenden som gäller brist i kvalitetssäkring och säkerställande av att avtalet uppfylls. På grund av upprepade avvikelser från ramavtalet under en längre tid fattade sedan samtliga samverkande kommuner beslut om att säga upp ramavtalet med Hermods AB i förtid. Beställaren och Hermods AB kom i maj 2019 i samförstånd överens om att ramavtalet ska upphöra den 30 juni 2019. Beslutet föranleddes av ett avropsstopp som gjorde att inga kurser beställdes från Hermods AB från mitten på april. Elvira Kunskapsutveckling AB genomförde resterande kurser under avtalsperioden och deltagarna blev därmed inte påverkade av den förtida uppsägningen av avtalet med Hermods AB.



Från den 1 september startade ett nytt ramavtal med upphandlade leverantörerna Elvira kunskapsutveckling AB och Cuben Utbildning AB. Avtalstiden löper till och med 31 augusti 2022, med möjlighet till förlängning i ett år till lika villkor. Inför det nya ramavtalet har CSO haft gemensamma och separata uppstartsmöten med leverantörerna för att gå igenom ramavtalet och säkerställa att alla mervärden varit på plats inför kursstart. Det nya ramavtalet har bland annat fokus på stöd till samhällskommunikatörerna före, under och efter kurs. Ramavtalet ställer också högre krav på leverantörernas kvalitetssystem och deras stöd till kursdeltagare. Exempel på mervärden är att leverantörerna ska erbjuda mentorskapsprogram för nya samhällskommunikatörer, följa upp deltagarnas frånvaro samt stödja deltagare genom att tillhandahålla en lärplattform, antingen med ljudfiler eller videos som sammanfattar respektive lektion.

## 4. Kurserna

De vanligaste uppläggen på samhällsorienteringskurserna sedan de blev 80 timmar, är halvdagskurser tre timmar/dag i sju veckor. Lektionerna är antingen på förmiddag eller eftermiddag från måndag till torsdag. CSO erbjuder också heldagskurser som är sju timmar/dag i tre veckor. Även i detta kursupplägg är kursen måndag-torsdag. Kursen har inte lektioner på fredagar med anledning av att samhällskommunikatörerna ska kunna närvara på sina veckoträffar hos leverantörerna och fortbildning hos CSO som anordnas en gång i månaden.

CSO erbjuder även andra upplägg på kurserna. Om det finns tillräckligt deltagarunderlag för att läsa kursen på vardagar men i ett mer långsamt tempo, på kvällar eller helger är det möjligt. CSO har även möjlighet att planera in specialkurser för personer som saknar utbildning eller har upp till sex års utbildningsbakgrund. Hör av dig till CSO för att få mer information om kursupplägg och specialkurser.

Det behöver vara minst åtta deltagare anmälda för att en kurs ska starta. Det innebär att om det är för lågt deltagarunderlag i en kurs kan datumet för kursstart flyttas fram alternativt att kursen ställs in. CSO meddelar alltid deltagaren och dess handläggare på Arbetsförmedlingen eller tjänsteperson på kommunen om möjliga förändringar i kursen.

### 4.1 Anmälningar

Totalt anmäldes 2 426 personer till samhällsorientering under 2019. Det är en fortsatt minskning av anmälningar jämfört med tidigare år, som följd av att färre personer skrivs in i etableringen. En möjlig förklaring till minskat antal anmälningar under perioden kan också bero på omorganisering inom Arbetsförmedlingen. Under 2018 anmäldes 3 365 personer. Sett till könsfördelning så var 2019 första året som antal anmälda kvinnor var fler än männen. Under 2019 anmäldes cirka 200 fler kvinnor än män. Färre deltagare anmäldes under november och december med anledning av it-störningar i





administrationsverktyget som används för att anmäla deltagare till samhällsorienteringskurserna.

I dagsläget är det Arbetsförmedlingen som anmäler majoriteten av deltagare till samhällsorientering inom ramen för etableringsprogrammet. För att effektivisera och förbättra etableringsprocessen har CSO under 2019 informerat kommunerna om möjligheten att anmäla nyanlända personer som väntar på svenskt personnummer. CSO uppmanar kommunerna att diskutera frågan med det lokala arbetsförmedlingskontoret utifrån den lokala överenskommelsen (LÖK) mellan kommunen och Arbetsförmedlingen. När det rör individer som ännu inte fått svenskt personnummer rekommenderar CSO att ni då tar upp frågan gällande ersättning till individen samt skapar rutiner för att samma person inte anmäls till samhällsorientering två gånger.

Observera att ovanstående information enbart gäller personer som är kvotflyktingar, kommunplacerade personer samt egenbosatta personer och deras anhöriga, som är en del av målgruppen för etableringsprogrammet.

Flera kommuner har i samarbete med det lokala Arbetsförmedlingskontoret också valt att kommunen kan anmäla deltagare inom etableringen till samhällsorienteringen. Det är då viktigt att skapa en tydlig överenskommelse om ansvarsfördelningen mellan de två aktörerna.

Det är kommunernas ansvar att anmäla anhöriginvandrare till kursen. Från målgruppen anhöriginvandrare har 175 personer anmälts under 2019 varav 133 är kvinnor. Detta är en ökning från föregående år då totalt 150 personer anmäldes. Majoriteten har anmälts av Stockholms stad men anmälningar har även gjorts av tolv andra kommuner: Botkyrka, Danderyd, Nacka, Norrtälje, Salem, Sollentuna, Solna, Sundbyberg, Täby, Upplands Väsby, Upplands-Bro och Österåker.

Alla kommuner har fått inloggningsuppgifter för att anmäla deltagare till kursen. Hör gärna av er till [infosam@edu.stockholm.se](mailto:infosam@edu.stockholm.se) om ni vill veta mer om hur man anmäler deltagare till samhällsorientering eller hur man följer upp sin sökandes närvaro och frånvaro.

Från målgruppen övriga har 20 personer anmälts till samhällsorientering, varav 18 personer anmäldes till specialkursen på somaliska för Jobbtorgs aspiranter inom Stockholms stad. De andra två personerna har anmälts av Norrtälje och Vaxholms kommuner

## 4.2 Fördelning per språk under perioden

Totalt har 143 kurser startats varav 138 kurser avslutats under 2019. De övriga fem kurserna som startats i november och december 2019 kommer att avslutas i januari 2020.



Arabiska är fortfarande det största kursspråket, följt av tigrinja, farsi och dari. Av i detta sammanhang mindre språken har CSO startat kurser på amharinja, franska, oromo, sorani och spanska. Under den aktuella perioden har efterfrågan på kurser på swahili, turkiska och oromo ökat. Om ni har sökande som talar ett språk som vi inte har en planerad kurs på, kontakta CSO.

### 4.3 Antal deltagare

Totalt deltog 1 808 personer i samhällsorienteringen under 2019. Det är en fortsatt minskning jämfört med 2018 då 3 038 personer deltog. Nedan är en lista med statistik över antal deltagare för respektive kommun.

| Kommun     | Totalt antal | Kvinnor | Män |
|------------|--------------|---------|-----|
| Botkyrka   | 93           | 58      | 35  |
| Danderyd   | 64           | 29      | 35  |
| Ekerö      | 26           | 19      | 7   |
| Haninge    | 75           | 50      | 25  |
| Huddinge   | 122          | 58      | 64  |
| Håbo       | 22           | 12      | 10  |
| Järfälla   | 41           | 25      | 16  |
| Lidingö    | 41           | 15      | 26  |
| Nacka      | 3            | 3       | 0   |
| Norrtälje  | 57           | 35      | 22  |
| Nykvarn    | 7            | 3       | 4   |
| Nynäshamn  | 23           | 7       | 16  |
| Salem      | 13           | 5       | 8   |
| Sigtuna    | 42           | 28      | 14  |
| Sollentuna | 59           | 32      | 27  |
| Solna      | 51           | 24      | 27  |
| Stockholm  | 680          | 325     | 355 |
| Sundbyberg | 53           | 33      | 20  |



| <b>Kommun</b>  | <b>Totalt antal</b> | <b>Kvinnor</b> | <b>Män</b> |
|----------------|---------------------|----------------|------------|
| Södertälje     | 70                  | 35             | 35         |
| Tyresö         | 47                  | 28             | 19         |
| Täby           | 33                  | 14             | 19         |
| Upplands Väsby | 32                  | 20             | 12         |
| Upplands-Bro   | 11                  | 6              | 5          |
| Vallentuna     | 28                  | 13             | 15         |
| Vaxholm        | 18                  | 5              | 13         |
| Värmdö         | 39                  | 16             | 23         |
| Österåker      | 58                  | 33             | 25         |
| <b>Totalt</b>  | <b>1808</b>         | <b>931</b>     | <b>877</b> |

#### 4.4 Slutrapporter

Slutrapporten som samhällskommunikatören skriver i slutet av varje kurs är ett viktigt underlag för att CSO ska kunna utveckla verksamheten och kurserna. Slutrapporten består av ett antal kontrollfrågor som samhällskommunikatören ska besvara för att säkerställa att leverantörens mervärden har erbjudits i kursen. I slutrapporten ska samhällskommunikatören även skriva vad som har framkommit i dialog och utvärdering med deltagarna. Det ska också framgå vilka reflektioner som samhällskommunikatören gjort av sin specifika kurs.

Flera samhällskommunikatörer har uttryckt att de önskar besök från socialtjänsten i kursen för att minska deltagarnas rädsla och öka deras förtroendet för myndigheten. Denna rädsla finns framförallt hos deltagare som är föräldrar som är oroliga för att förlora sina barn. Under 2019 har CSO anordnat en fortbildning med tema Barns rättigheter och barnuppfostran för samhällskommunikatörerna. Flera samhällskommunikatörer har i sina slutrapporter lyft den fortbildningen som positiv och stärkande i sina roller.

Det framkom också i ett flertal rapporter att deltagare uttryckt en skepsis till att man i tidig ålder får kunskap om sex och samlevnad i skolan. Denna tendens finns i majoriteten av språkgrupper.

I många rapporter lyfte samhällskommunikatörerna också den drivkraft som många deltagare har för att utbilda sig samt börja arbeta så snart som möjligt då de uppfattar att i Sverige finns det många möjligheter att utvecklas och göra karriär.



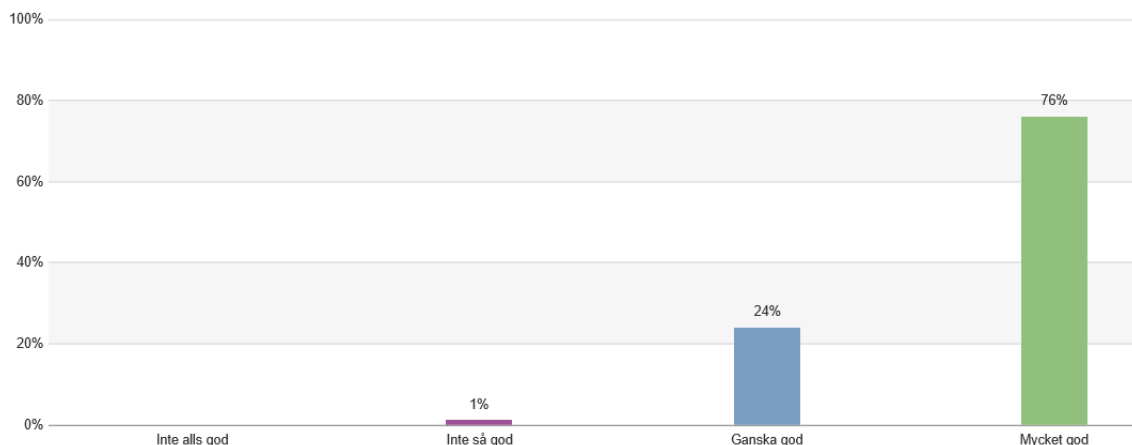
Det är flera samhällskommunikatörer som i sina slutrapporter lyft att antalet deltagare som saknar utbildning ökat och problematiken med att blanda deltagare som är kortutbildade/analfabeter i samma grupp med deltagare som har högre utbildningsbakgrund. Grupper med blandad utbildningsbakgrund uppfattas som mer tidskrävande och utmanade, då grupperna inte är förenliga på alla plan. Enligt de nya ramavtalen kan CSO erbjuda kurser för personer med kort utbildningsbakgrund.

#### 4.5 Utvärderingsenkäter

Alla deltagare som avslutar kursen erbjuds att anonymt svara på en utvärderingsenkät på modersmål eller ett språk som deltagaren behärskar väl.

Sedan hösten 2019 använder CSO digitala enkäter som kursdeltagare kan svara på via en surfplatta eller mobiltelefon. I samband med detta har ett antal frågor reviderats och den tidigare 7-gradiga skalan har ersatts med en bedömningskala där deltagare, beroende på frågans karaktär, anger exempelvis "inte alls god" till "mycket god" eller "inte alls delaktig" till "mycket delaktig".

En specifik fråga om ställts till deltagarna är: "Vilken förståelse tycker du att du fått för det svenska samhället?" Från januari till augusti svarade 85,5 procent av deltagarna att kursen i mycket stor utsträckning gett dem grundläggande förståelse för hur det svenska samhället fungerar och är uppbyggt. Av de som svarat på den digitala enkäten under perioden september till december uppger cirka 76 procent av deltagarna att de fått mycket god förståelse för hur det svenska samhället fungerar och är uppbyggt. Cirka 24 procent uppger att de fått ganska god förståelse och knappt en procent har valt svarsalternativet "inte så god förståelse".





## 5. Kommunikation och webbplats

CSO arrangerade flera evenemang under året för att informera om samhällsorientering till nya målgrupper i länet. I juni ordnade CSO ett frukostseminarium riktat till organisationer inom civilsamhället som möter målgruppen för samhällsorientering. Representanter från tolv olika föreningar i länet deltog och lärde sig mer om samhällsorientering samt diskuterade möjliga samarbeten för att nå ut till den målgrupp som finns utanför etableringsprogrammet.

I september arrangerade CSO en vägledardag tillsammans med SFX och Från nyanländ till nyanställd lärare. Målgruppen för träffen var främst studie- och yrkesvägledare i länets sfi-skolor och handläggare på länets Arbetsförmedlingar.

I december anordnade CSO en kunskapsträff om samhällsorientering tillsammans med Koordination Norrort, Etablering Södertörn, Arbetsmarknadsförvaltningen i Stockholm stad och Länsstyrelsen Stockholm. Åhörarna fick information om hur kursen är organiserad i länet samt nyheter om kommande förändringar i och med det nya avtalet. Två av länets samhällskommunikatörer var på plats för att berätta om hur de i kursen pedagogiskt arbetar med ämnena demokrati, jämställdhet samt barn och familj i Sverige.

Nyhetsbrev med senaste nytt skickades ut flera gånger under året till både länets arbetsförmedlingar samt till länets kontaktpersoner i de samverkande kommunerna.

Arbetet pågick löpande under året med att uppdatera kommunernas gemensamma webbplats [nyistockholm.se](http://nyistockholm.se). Webbplatsens struktur sågs över med målet att förenkla texter och ingångar, samt att göra sidan mer användarvänlig med ett större lokalt fokus. Under 2019 gjorde CSO även en översyn av vad de samverkande kommunerna skriver på sina respektive webbplatser om samhällsorientering och har gett förslag på uppdaterad information.

I början av 2019 deltog CSO i utbildning- och rekryteringsmässan Bazar. Många av de nästan 12 000 personer som besökte mässan hittade till CSO:s monter som låg centralt i mässlokalen.

Kontakta gärna CSO:s kommunikatör för frågor kring kommunikation, exempelvis gällande beställning av informationsmaterial, informationsfilmer, inloggningsbara delen på webbsidan eller deltagande i mässor i er kommun.

## 6. Fortbildningar för samhällskommunikatörer

CSO arrangerar fortbildningar för samhällskommunikatörerna med externa föreläsare, tre timmar per tillfälle ungefär en gång i månaden. Se teman för fortbildningarna som ordnats under 2019 nedan:



|               |  |
|---------------|--|
| 25 januari:   | <b>Mänskliga rättigheter och diskriminering</b>        |
| 15 mars:      | <b>Sexuella och reproduktiva rättigheter (SRHR)</b>    |
| 29 mars:      | <b>Barns rättigheter och barnuppfostran</b>            |
| 26 april:     | <b>Mäns våld mot kvinnor</b>                           |
| 24 maj:       | <b>Stockholm län historia</b>                          |
| 14 juni:      | <b>Vuxenutbildning (SFX, Komvux och Yrkeshögskola)</b> |
| 30 augusti:   | <b>Vaccin och smittbara sjukdomar</b>                  |
| 27 september: | <b>Hedersrelaterat våld och förtryck</b>               |
| 25 oktober:   | <b>Interkulturell medvetenhet</b>                      |
| 22 november:  | <b>Religionshistoria i Sverige</b>                     |
| 29 november:  | <b>Migrationens påverkan på hälsan</b>                 |

Kommunernas kontaktpersoner bjöds in till cirka hälften av fortbildningarna.

Förutom de fortbildningar som CSO ansvarar för, ordnar leverantörerna träffar för sin personal två - tre gånger per månad. Till en av dessa träffar ska externa föreläsare bjudas in och en av träffarna ska ha pedagogiskt fokus och inkludera erfarenhetsutbyte mellan samhällskommunikatörerna.

## 7. Klagomål/incidenter

Det har varit några deltagarrelaterade incidenter under kurserna. I tertialrapport 1 beskrevs de klagomål som inkom under årets första månader och som tillsammans med flera andra faktorer gjorde att ett av ramavtalen sades upp i förtid. Under andra tertialperioden inkom inga klagomål och det skedde inte heller incidenter på kurserna.

På en kurs under hösten hotade en deltagare en annan deltagare, som valde att göra en polisanmälan. Deltagaren som hotade stängdes av från kursen.

Under hösten inkom även klagomål från deltagare rörande två samhällskommunikatörer. Det gällde hur kursledarna interagerade med gruppen och upprätthöll ett bra klassrumsklimat. I ett av fallen rörde även synpunkten brister i kursmaterial och samhällskommunikatörens kunskap om ett sakområde i kursen.

Samtliga incidenter och klagomål utreddes. Det finns tydliga rutiner och handlingsplaner vid olika typer av deltagarrelaterade ärenden. Samtliga incidenter har rapporterats till berörd leverantör och CSO har utifrån respektive situation vidtagit åtgärder.



## 8. Ekonomi

Det gemensamma kansliet (CSO) och utbildningarnas kostnader ersätts av de samverkande kommunerna. Samverkan sker till självkostnadspris. Kommuner erhåller statsbidrag för att bedriva samhällsorientering. Ersättningen från respektive kommun räknas ut baserat på antalet personer mellan 20-64 år som Migrationsverket betalar ut bidrag för till kommunen enligt förordningen (2010:1122) om statlig ersättning för insatser för vissa utlänningar.

Den totala kostnaden för verksamheten under 2019 var 10,9 miljoner. Den största utgiftsposten var köp av samhällsorienteringskurserna.

Kommunerna fakturerades i juni och december 2019. Faktureringarna rörde förra avtalsperioden, som avslutades den 31 augusti 2019. De sista kurserna inom föregående avtal avslutades i oktober 2019. Kostnaderna delades mellan de 26 kommuner som samverkade under föregående avtalsperiod.

Detta innebär att kommunerna inte har fakturerats för verksamheten som faller inom ramen för det nya avtalet under perioden september-december 2019. Kostnaden för verksamheten inom nuvarande avtal under perioden september-december 2019 är knappt fyra miljoner. Dessa kostnader kommer i nästa fakturering som planeras till mars 2020. I den nuvarande samverkansöverenskommelsen ingår 27 kommuner och därmed delas kostnaden för verksamheten mellan 27 kommuner från och med nästa fakturering.

## 9. Inför verksamhetsåret 2020

I enlighet med ny lagstiftning kommer kursen under 2020 förlängas till 100 timmar. Detta innebär att rutiner och upplägg delvis kommer att förändras och utvecklas. Kurser som avropas från 20 april kommer att ha ett 100-timmars upplägg. Ett tilläggsavtal till nuvarande ramavtal mellan leverantörerna och samverkande kommun skickas för undertecknande.

Under 2020 kommer CSO att genomföra upphandlingsarbete för ett gemensamt administrationsverktyg med avtalsstart 1 januari 2021.