



Oslo

Områdesatsingene i Oslo

Bedre kommunikasjon

Sluttrapport



Sluttrapport

Delprogram Nærmiljø, Oppvekst og utdanning, og Sysselsetting



Departementene

INNHOLD

	Sluttrapport oppsummert	2
1	Kort oppsummering av prosjektet	3
2	Måloppnåelse.....	4
3	Prosjektets leveranser	6
4	Vurdering av gevinstoppnåelse.....	7
4.1	Gevinster i egen og/eller involverte virksomheter.....	7
4.2	Overføringsverdi til andre	7
5	Budsjett og regnskap	8
6	Evaluering og Læring.....	8
6.1	Suksessfaktorer	8
6.2	Usikkerhet.....	8
6.3	Viktige funn og læringspunkter	9
7	Vedlegg.....	12

SLUTTRAPPORT OPPSUMMERT

<p>Prosjekt- informasjon</p>	<p>Prosjekt: Bedrekommunikasjon Delprogram: Nærmiljø, oppvekst og utdanning og sysselsetting Områdesatsing: Groruddalssatsingen Prosjektperiode: 8. november 2022 – 31. august 2024 Hvor er prosjektet gjennomført: Bydel Stovner Prosjektleder: 08.11.22 – 01.10.23 Runa Myrvold, tjenesteutvikler, sysselsetting 01.10.23 – 31.03.24 Trine Lund 01.04.24 – 31.08.24 Ikke rekruttert Prosjekteier: 08.11.22 – 01.07.23 Thomas Wrigglesworth, kommunikasjonssjef 01.07.23 - 01.03.24 Caroline Rømning Varmbo, seksjonssjef nærmiljø 01.03.24 – 31.08.24 Hanne Lene Knutli, avdelingsdirektør, Oppvekst- og velferdsavdelingen Godkjent dato: Prosjektnummer: Andre kontaktpersoner som kan fortelle om prosjektet: Prosjektutvikler Gro Magnussen, delprogram sysselsetting, Prosjektutvikler Oline Bergan, bydel Stovner</p>
<p>Måloppnåelse</p>	<p>Prosjektet skulle ivareta integreringstiltak for nyankomne familieinnvandrere fra landgruppe 3 som ikke har rett til introduksjonsprogrammet. Tiltakene omfattet norskopplæring, karriereveiledning, familieveiledning, helsetilbud osv. Videre skulle prosjektet gi målgruppe informasjon på et språk de forstår. Måloppnåelse ikke nådd, grunnet avslutning av prosjektet i planleggings-fasen.</p>
<p>Prosjektets leveranser</p>	<p>Modell for å komme i kontakt med målgruppen. Modell for å kommunisere med, og gi informasjon til målgruppen på et språk de forstår. Modell for å koble målgruppen tidligere og tettere på relevante tjenester og tilbud.</p>

Vurdering av gevinstoppnåelse	Ikke vurdert, da prosjektet ble avsluttet i planleggingsfasen.
Budsjett og regnskap	Innvilget: Brukt: Resultat: 2.995.560 1.331.829 1.663.731
Evaluering og læring	Dersom et samarbeidsprosjekt på tvers av flere tjenester skulle etableres igjen, ville vi sikret en god behovsanalyse i forkant. Hvilke tjenester har behovet, og hvilke problemer skal prosjektet løse. Dette ville trolig også løse spørsmålet knyttet til prosjekteierskap.

1 KORT OPPSUMMERING AV PROSJEKTET

Prosjektet:	Bedre kommunikasjon, finansiert av alle tre delprogram
Målgruppe:	Nyankomne familieinnvandrere fra landgruppe 3 uten rett til introduksjonsprogrammet
Varighet:	8.11.22 – 31.8.24
Eierskap:	Bydel Stovner
Fase:	Planleggingsfasen 1.1.24 - 31.10.24. Prosjektet ble avsluttet 31.8.24, altså før planleggingsfasen slutt.

Bakgrunn:

Det er fire hovedkategorier av innvandring til Norge: **Flukt, familie, arbeid og studier**. Mange familieinnvandrere kommer fra landgruppe 3, og bydelen vet lite om dem før de eventuelt kommer i kontakt med tjenesteapparatet. Da kan det ha gått mange år. Det er derfor viktig for bydelen å komme tidlig i kontakt med nye innbyggere og avdekke evt. behov de måtte ha for tilbud og tjenester. Det er også behov for enhetlig praksis og samhandling på tvers av tjenestene i møte med nye innbyggere.

Den valgte målgruppen for prosjektet utgjorde familieinnvandrere fra landgruppe 3, som ikke omfattes av introduksjonsprogrammet, der målsettingen var å komme i kontakt med gruppen gjennom:

- Migrasjonshelsetilbudet for personer med pålagt tuberkulosekontroll
- Oslo VO Servicesenteret for personer uten pålagt tuberkulosekontroll

Basert på funn i konseptfasen var målsettingen å sikre en raskere integreringsprosess ved å:

- Utvikle en modell for å komme i kontakt med målgruppen

- Utvikle en modell for å kommunisere med målgruppen på et språk de forstår
- Utvikle en modell for å koble målgruppen på aktuelle tjenester

Under konseptfasen ble det innhentet systematisk tilbakemelding fra 40 personer i målgruppen. Basert på dette ble følgende tre konsepter valgt for videre testing og utvikling:

1. Informasjon og kommunikasjon på et språk de familieinnvandrede forstår
2. Veiledning og oppfølging knyttet til norskopplæring, grunnskole, karriereveiledning, godkjenning av utdanning, digitale ferdigheter og jobb
3. Veiledning og oppfølging knyttet til helse- og familierelaterte spørsmål, barnehage, tjenester- og tilbud for barn og familier.

Historikk:

Prosjektet startet i 2021 på initiativ fra de tre prosjektutviklerne/tjenesteutvikler innen delprogrammene nærmiljø, oppvekst og utdanning og sysselsetting i bydel Stovner. Prosjektet fikk ingen tjenestespesifikk tilknytning, men skulle gjennomføres på tvers av alle relevante tjenester i bydelen, samt Oslo VO Servicesenter. Det var altså ingen tjenesteleder som eide behovet eller hadde et tjenestespesifikt problem som skulle løses.

Prosjektet har hatt tre ulike prosjekteiere, fordelt på ulike tjenester og nivå. Det stadig skifte av prosjekteiere begrunnes i punktet over; intet tjenestespesifikt behov, og dermed utydelig eierskap.

Prosjektet har hatt en styringsgruppe fra relevante tjenester i bydelen, samt Oslo VO Servicesenter, der blant annet de ulike prosjekteierne har sittet.

Prosjektet har tidvis manglet prosjektleder og av ulike grunner er det ikke utlyst en slik funksjon.

Prosjektet har hatt flere medarbeidere som har vært rammet av alvorlig og langvarig sykdom. Dette har forsinket prosjektet vesentlig, da disse personene ikke har blitt erstattet.

2 MÅLOPPNÅELSE

	MH	VO	Totalt
2022	69		69
2023	86	60	146
2024	47		47
Totalt	202	60	262

2022 Tall fra VO foreligger ikke
 2023 Tall fra VO t.om. 31.10.23
 2024 Tall fra MH t.o.m. 31.8.24

Tabellen viser antall familieinnvandrere som har ankommet bydelen i prosjektperioden. Tallene fra migrasjonshelse (MH) er representative, mens tallene fra voksenopplæringen (VO) er mangelfulle. Tallene fra VO i 2022 mangler, da disse ikke ble registrert av prosjektet, og 2024 mangler grunnet sykefravær. Antall nyankomne familieinnvandrere i landgruppe 3 i perioden er altså høyere enn de registrerte tall.

Antallet nyankomne familieinnvandrere i disse tre årene anslås å være ca. 150 personer i året, der 50 % av disse er personer mellom 26 og 35 år, de fleste kvinner. Dette omhandler personer som er i behov av norskundervisning, karriereveiledning, familieveiledning, helsetilbud og øvrige tjenester fra bydelen for å sikre en rask og god integreringsprosess. Personene er også i behov av informasjon og veiledning på et språk de forstår. De nyankomne kommer vesentlig fra landene India, Pakistan og Afghanistan.

Grunnet forhold nevnt under historikk i punkt 1, er ikke prosjektets målsettinger oppnådd. Det er likevel gjort nyttige funn, som kan tas videre dersom bydel Stovner eller andre ønsker å gripe fatt i en særs viktig problemstilling for en stor innvandringsgruppe.

Et av målene i prosjektet har vært å opprette hensiktsmessige samarbeidsstrukturer på tvers av tjenester, i tråd med bydelens strategier. Dette målet har heller ikke blitt ivaretatt grunnet tidlig avslutning.

Prosjekt mål	Grad av oppnåelse	Forklaring (Suksesskriterier)
Familieinnvandrere som flytter til bydel Stovner får en rask og god integreringsprosess.	Ikke levert	
Oslo kommune og bydelen reduserer utenforskap.	Ikke levert	
Referansepersonene får tilbud om støtte fra myndighetene dersom de ønsker.	Ikke levert	
Norske myndigheters arbeid rettet mot familie-innvandrere utenfor introduksjonsprogram	Ikke levert	

met får innspill til endret praksis.		
Prosjektleveranse		
Utvikle modell for å kommunisere med målgruppa på et språk de forstår	Ikke levert	Ingen av disse endringene ble oppnådd da prosjektet ble avsluttet i planleggingsfasen. Behovet er imidlertid til stede, da konseptfasens informanter ga tydelig uttrykk for at de var i behov av veiledning knyttet til norskopplæring, godkjenning av utdanning, karriereveiledning og jobb, samt helsetilbud og tilbud til barn og familier.
Utvikle modell for å koble målgruppa på aktuelle tjenester	Ikke levert	

3 PROSJEKTETS LEVERANSER

Leveranse	Status	Beskrivelse av prosjektleveransen (Kvalitetskrav)
Utvikle en modell for å komme i kontakt med målgruppa	Ikke levert	<p>Dette skulle utvikles via migrasjonshelse i bydelen for personer med pålagt tuberkulosekontroll og Oslo VO Servicesenteret for personer uten pålagt tuberkulosekontroll.</p> <p>Modellen ble delvis utviklet innen migrasjonshelse, men ikke fullført grunnet prosjektets opphør.</p>
Utvikle en modell for å koble målgruppen på aktuelle tjenester	Ikke levert	Dette ble ikke fullført grunnet prosjektets opphør.
Utvikle en modell for å kommunisere med målgruppen på et språk de forstår	Delvis levert	Dette ble heller ikke fullført, men noe informasjonsmateriell ble produsert, som brosjyre om norskopplæringsmuligheter. Denne foreligger dog kun på engelsk og er tilgjengelig på bydelstorget.

4 VURDERING AV GEVINSTOPPNÅELSE

4.1 Gevinster i egen og/eller involverte virksomheter

Prosjektet ble avsluttet blant annet grunnet manglende tjenestespesifikk tilhørighet (se punkt 1: Historikk). Ingen av leveransene ble levert, og dermed ingen gevinster knyttet til leveransene.

Det som imidlertid er en gevinst, er kunnskapen og innsikten om målgruppas behov som nyankomne direkte fra opprinnelseslandet. Denne innsikten har prosjektet dokumentert godt og bydelen har anledning til å benytte denne innsikten i andre sammenhenger, for eksempel ved etablering av nytt bydelshus og felles publikumsmottak/-bydelstorg.

Årsaken til prosjektets avslutning er beskrevet flere steder i dokumentet. I tillegg legges også til elementer som samfunnsfloker og budsjett- og prioriteringer i Oslo kommune. Det er behov for vesentlig innsparinger, noe som medfører store omstillingsprosesser i bydel. Lavere bosettingstall for 2025 har medført at tjenesten migrasjonshelse nedskaleres fra 01.01.25. Videre har det pågått en stor omstillingsprosess i delprogram sysselsetting der 26 prosjekter er nedskalert til fem prosjekter fordelt på fem ulike fokusområder.

Disse forhold hindrer i seg selv ikke at leveranser og kunnskap fra prosjektet kan tas i bruk i egen virksomhet.

4.2 Overføringsverdi til andre

Det er fortsatt mulig for bydelen å etablere et systematisk mottakssystem for målgruppa, som altså utgjør ca. 150 personer i året. Dette kan også ha overføringsverdi til andre bydeler i Oslo. Målgruppen tilhører «kan-gruppen» i introduksjonsprogrammet og kan derfor tilbys programmet. Dette bør i så fall utvikles for hele Oslo.

De strukturelle forhold i Oslo kan være utfordrende i denne sammenheng, da vi har 15 bydeler og tre voksenopplæringssentra (Rosenhof, Skullerud og Helsefyr). I mindre kommuner er det kun ett voksenopplæringscenter og forholdene for samhandling er langt enklere enn i Oslo.

Nasjonale myndigheter (IMDi), har signalisert at de ville benytte leveranse og kunnskap overfor andre kommuner i Norge med tilsvarende problematikk.

5 BUDSJETT OG REGNSKAP

Fase	Delprogram	Budsjett Tildelte kommunale satsingsmidler	Totalt regnskap (ekskl. mva.) Regnskapsførte kostnader	Resultat
Hele prosjektet	Nærmiljø *)	1.250.000	283.312	966.688
Konseptfasen	Oppvekst og utd.	250.000	215.582	34.418
	Sysselsetting	200.000	200.000	0
Planleggingsfasen	Oppvekst og utd.	635.560	455.069	180.491
	Sysselsetting	660.000	177.866	482.134
Totalt		2.995.560	1.331.829	1.663.731

*) gjenværende midler fra delprogram nærmiljø er overført prosjektet En tilgjengelig bydel

6. EVALUERING OG LÆRING

Prosjektet er ikke evaluert av eksterne aktører. Sluttrapporten er å anse som evaluering av prosjektet, herunder læringsområder. Både styringsgruppa og prosjektgruppa har evaluert prosjektet.

6.1 Suksessfaktorer

Det har vært noen suksessfaktorer i prosjektet som er verdt å nevne:

- Målgruppas behov for tidlig innsats og kobling mot tjenester er identifisert.
- Målgruppas behov for informasjon og kommunikasjon på et språk de forstår er synliggjort.

6.2. Usikkerhet

I prosjektbegrunnelsen er forankring og deltakelse fra tjenesteledere beskrevet som en avhengighet. Tatt erfaringene i betraktning, kan vi med rimelig sikkerhet si at mangel på ledelse og prosjekteierskap har vært en vesentlig årsak til deler av

de utfordringer prosjektet har hatt. Bydelens strategier tilsier at bydelen skal jobbe forebyggende, behovsdrevet og med myndighet nærme brukeren. Gjennom uttestingen i dette prosjektet ville bydelen kommet tidligere inn med forebyggende tiltak. Prosjektet ville i stor grad påvirket arbeidsprosesser i bydel Stovner i et spekter av tjenester.

6.3. Viktige funn og læringspunkter

Samarbeid

Dersom et samarbeidsprosjekt på tvers av flere tjenester skulle etableres igjen, ville vi sikret en god behovsanalyse i forkant; Hvilke tjenester har behovet, og hvilke problemer skal prosjektet løse. Dette ville trolig også løst spørsmålet knyttet til prosjekteierskap.

De strukturelle hindringer som lå utenfor prosjektets mulighet til å gjøre noe med var:

- Ingen tjeneste eide behovet/problemet.
- Manglende tjenestespesifikk tilhørighet.
- Hyppige endringer av prosjekteiere.
- Mangel på prosjektleder.
- Langvarig sykdom hos medarbeidere, som ikke ble erstattet.

Prosjektidéen og valgt målgruppe synes å være god. Idéen ble imidlertid ikke godt nok etablert i organisasjonen og planleggingen kan ha vært for dårlig. Prosjektet var også for omfattende og burde ha startet smalere, både med tanke på tjenestenedslag, leveranser og antall medarbeidere. Samarbeid på tvers av tjenester og sektorer kan være utfordrende. For å lykkes, er god forankring på høyt nivå, enighet om behov og problemstillinger og eierskap avgjørende.

Prosjektet omhandlet en målgruppe som ikke har et spesifikt fokus.

Innsiktsarbeidet fra informantene viste tydelig hva de hadde ønsket seg da de kom som nye familieinnvandrere til Norge og bydel Stovner. Denne innsikten var ny for bydelen.

Informasjon og nettsider

Ved gjennomgang av skriftlig informasjon og nettsider fra så vel kommunale som statlige aktører, fant prosjektet at nettsidene er gode på norsk, men svake på engelsk. Informasjon er til dels fraværende på andre språk som urdu, arabisk, tigrinja og andre relevante språk for prosjektets målgruppe.

6.5 Innsikt fra informantintervjuer

Sluttrapporten fra innsikts- og konseptfasen er vedlagt. Vi tar allikevel med noen interessante tilbakemeldinger fra informantene som besto av:

- 15 nyankomne familieinnvandrere
- 15 familieinnvandrere med botid fra 1-5 år
- 10 referansepersoner

Gjennomgående fra alle informantene var behovet for informasjon om tilbud og tjenester på et språk de forstår. Videre ønsket flere en person de kunne henvende seg til, som kunne gi råd og veiledning i begynnelsen av integreringsfasen. Behovet for å komme raskt i gang med norskopplæring ble også framhevet. Vi trekker fram noen av de mest relevante områdene:

19. Hvordan ønsker du å få informasjon?

[Flere detaljer](#)

● Muntlig / Telefon / Møte	7
● Skriftlig / SMS / Epost / Brev	32
● Visuelt / Video / Bilde	1



20. Hva er din hovedkilde til informasjon?

[Flere detaljer](#)

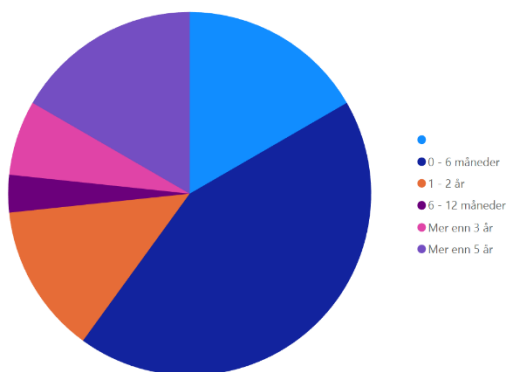
● Norske medier	18
● Sosiale medier	32
● Internasjonale medier	18
● Venner / Familie	15



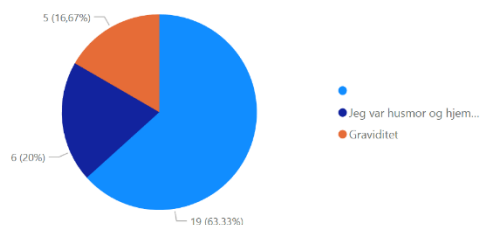
De fleste informantene ønsket å få informasjon skriftlig, da dette gir mindre margin for feil og misforståelser. De fleste informantene brukte sosiale medier for å skaffe seg informasjon. Nær halvparten oppga venner og familie som deres hovedkilde til informasjon. Dette omfatter venner og familie i Norge, og i utlandet/opprinnelseslandet.

Norskopplæring

Hvor lang tid tok det fra du ankom til du begynte på norskkurs



Hvorfor tok det så lang tid før du begynte på norskkurs?



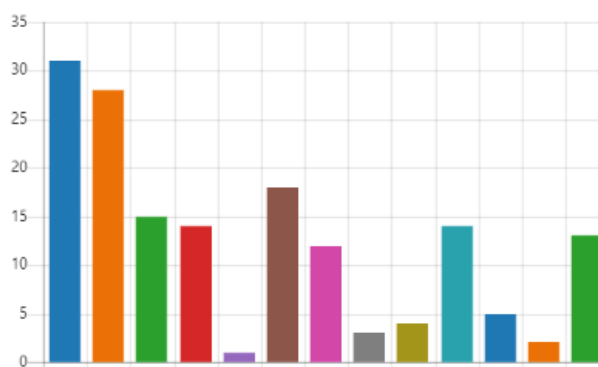
Av 30 informanter oppga 11 at det tok mer enn to år før de begynte med norskopplæring. De fleste oppga familieforpliktelser og omsorgsoppgaver som årsak. Dette gjaldt utelukkende kvinner.

Innspill til bydel Stovner

23. Har du noen forslag til hvordan Bydel Stovner kan bistå nye familieinnvandrere?

[Flere detaljer](#)

Gjør all informasjon tilgjengeli...	31
Veileder / person med fagkom...	28
Eget kontor eller sted for henv...	15
Informasjonsbrev til alle om til...	14
Fadder / Kontaktperson	1
Informere om lover og rettighe...	18
Mer tilbud for å lære norsk	12
Introduksjonsprogram til alle	3
Bedre barnehagedekning	4
Informere om Bydelstorget	14
Work Pool - en inngangsport t...	5
Gratis norskkurs uansett innva...	2
Annet	13

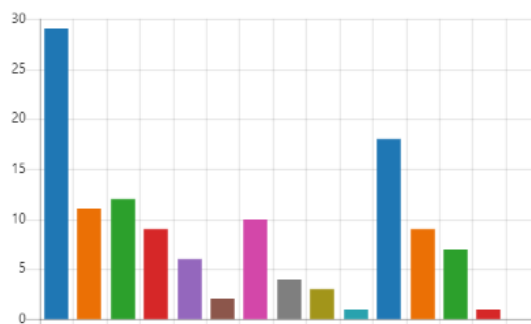


Råd til nyankomne familieinnvandrere

36. Har du noen råd til nye familieinnvandrere i Bydel Stovner eller Norge generelt?

[Flere detaljer](#)

● Lær deg norsk	29
● Skaff deg venner	11
● Ta en utdanning	12
● Skaff deg arbeid	9
● Delta på språkkafé	6
● Vær med på frivillige aktiviteter	2
● Lær norske lover og rettigheter	10
● Bruk Bydelstorget i Stovner	4
● Tilbring tid utendørs i den vak...	3
● Gjør fysisk aktivitet som trenin...	1
● Oppsøk informasjon	18
● Vær forberedt på kulde, mørk...	9
● Vær tålmodig med systemet - ...	7
● Ikke få barn før du har et godt...	1
● Annet	0



Det tar tid å tilvenne seg et nytt land og nye kontekster. Vi stilte derfor spørsmålet til de som allerede har innvandret hva de vil råde nyankomne familieinnvandrere til. Igjen ble behovet for norskopplæring og informasjon om tilbud og tjenester poengtert.

Innbyggere i bydel Stovner med behov for norskopplæring og som ikke benytter seg av dette i tidlig fase, kan blant annet forklares med:

- At de ikke har rettigheter til norskundervisning og referansepersonens økonomi ikke tillater kjøp av norsk kurs
- At Rettighetene ikke lenger er til stede
- Familieetablering og omsorgsoppgaver
- Negativ sosial kontroll

7. VEDLEGG

- Sluttrapport fra konseptfasen