



Utvärdering av riktlinjen för Regnbågshuset samt anvisningen för inflytandeformer för hbtqi- communityt i Regnbågshuset

2024-03-05

Innehåll

1	Bakgrund.....	3
1.1	Utvärderingens uppdrag	3
1.2	Innehåll riktlinje och anvisning	3
1.2.1	Riktlinjen.....	3
1.2.2	Anvisningen.....	4
2	Metod.....	5
3	Resultat	6
3.1	Riktlinjen.....	6
3.1.1	Religiöst och partipolitiskt obunden.....	8
3.2	Anvisningen.....	9
4	Rekommendation.....	9
4.1	Förslag på kompletteringar	9
4.1.1	Rutin.....	10
4.1.2	Kommunikation.....	10

1 Bakgrund

Den 28 oktober 2021 gav kommunfullmäktige nämnden för demokrati och medborgarservice i uppdrag att inrätta en mötesplats för hbtqi-personer i form av ett regnbågshus (§ 9, handling 2021 nummer 166). Uppdraget var en åtgärd som verkställdes under 2022. Det var en del i att uppnå målet i Göteborgs Stads hbtqi-plan för att förbättra hbtqi-personers livsvillkor 2017–2023. Uppdraget att inrätta ett regnbågshus är en viktig del i att skapa mer jämlika livsvillkor för hbtqi-personer. Mötesplatsen ger hbtqi-personer möjlighet att aktivt delta i samhällslivet och bidrar till att Göteborg är en stad där alla kan känna sig trygga att leva öppet, oavsett sexuell läggning och identitet, vilket ytterst handlar om grundläggande demokratiska fri- och rättigheter. Inom ramen för uppdraget identifierade förvaltningen ett behov av att ta fram styrande dokument i form av en riktlinje för Regnbågshuset och en anvisning för inflytandeformer för hbtqi-communityt.

1.1 Utvärderingens uppdrag

I samband med att nämnden för demokrati och medborgarservice beslutade om att anta riktlinjen för Regnbågshuset och anvisningen för inflytandeformer för hbtqi-communityt (§ 100, diarienummer N043-0264/21) gav nämnden följande uppdrag till förvaltningen:

1. Nämnden för demokrati och medborgarservice ger förvaltningen i uppdrag att under 2023 **utvärdera riktlinjens samt anvisningens innehåll** och återkomma till nämnden om det finns behov av att revidera innehållet i dokumenten.
2. Nämnden för demokrati och medborgarservice ger förvaltningen i uppdrag att **övervaka konsekvensen av paragrafen ”religiöst och partipolitiskt obundet”** samt återkomma till nämnden vid eventuella organisationer och aktiviteter som inte tillåts arrangerats samt **särskilt beakta detta vid den utvärdering** som nämns under punkt 3.

1.2 Innehåll riktlinje och anvisning¹

1.2.1 Riktlinjen

Riktlinjen syftar till att klargöra Regnbågshusets uppdrag, förhållningssätt och prioriteringar avseende aktiviteter i Regnbågshuset. Den ska också fungera som stöd för personal kopplad till Regnbågshusets verksamhet. Genom att Göteborgs Stad etablerar ett regnbågshus stärks förutsättningarna och möjlighörandet för hbtqi-communityt att mötas, arrangera, stötta varandra, dela information och ha en plats för arbete.

¹ [Nämnden för demokrati och medborgarservices riktlinje för Regnbågshuset \(goteborg.se\)](https://goteborg.se/1.12.1-riktlinjen-for-regnbagshuset)

Riktlinjen är till för verksamheten Regnbågshuset inklusive dess personal och verksamhetens ansvariga chef. Den omfattar även alla som nyttjar och besöker Regnbågshusets lokaler.

Följande ingår i riktlinjen:

- Värdegrund
 - Av, med och för hbtqi-communityt
 - Mångfald och bredd
 - Stöd och lärande
 - Göteborgs Stads värdegrund som ram
- Riktlinje
 - Syfte och målgrupp
 - Alkohol- och drogfritt
 - Kostnadsfritt
 - Tillgängligt för alla oavsett funktionsvariation
 - Religiöst och partpolitiskt obundet
 - Fritt från diskriminering, trakasserier, hot och våld
 - Dialog inför bokningar
- Hantering av eventuella överträdelser av riktlinje

1.2.2 Anvisningen

Syftet med anvisningen är att klargöra former för och vägar till inflytande för hbtqi-communityt i Regnbågshuset. Anvisningen är framtagen för att säkerställa att verksamheten fortsätter utvecklas utifrån målgruppens behov.

Regnbågshuset ska vara en verksamhet som strävar efter att vara i ständig utveckling.

Anvisning är till som stöd för verksamheten Regnbågshuset inklusive dess personal och verksamhetens ansvariga chef. Den omfattar alla som är knutna till Regnbågshusets nätverk. Inflytandeformer som specificeras i anvisningen ska ta hänsyn till politiska mål och uppdrag, ekonomiska förutsättningar samt andra politiska beslut som kan påverka verksamhetens innehåll och förutsättningar. Anvisningen gäller tills vidare.

Följande ingår i anvisningen

- Nätverk
- Inflytandeforum
- Utvecklingsplan
- Husmöte
- Kompletterande former för påverkan
- Utvärderingar
- Avstämningsdialog
- Tillgänglighet och inkludering (uppsökande och anpassade kommunikationsvägar)

2 Metod

För att få en överblick över hur riktlinjen och anvisningen använts och fungerat som stöd till verksamheten i Regnbågshuset genomfördes intervjuer och inläsning av stödjande dokument. Intervjuerna hade några teman som utgångspunkt; tillgänglighet, inkludering, flexibilitet, effektivitet och måloppfyllelse. Intervjuer gjordes med enhetschef för Regnbågshuset, verksamhetsutvecklare och personal i verksamheten. Samtal har även skett med avdelningschef.

Fokus i insamlingen har legat på den interna upplevelsen av dokumenten och inte besökarnas upplevelse. Detta då utvärdering av besökarnas upplevelse är en del av anvisningen och personalen gjort en omfattande utvärdering av detta.² I de fall det hänvisas till besökarnas upplevelse är det taget från den utvärderingen eller andrahandsinformation.

Frågeställningar

Utifrån uppdragets formulering behöver utvärderingen främst svara på följande frågor utifrån dokumentens syfte:

- Fungerar riktlinjen och anvisningen som stöd för personal kopplad till Regnbågshusets verksamhet?
- Klargör riktlinjen Regnbågshusets uppdrag, förhållningssätt och prioriteringar avseende aktiviteter i Regnbågshuset.
- Klargör anvisningen former för och vägar till inflytande för hbtqi-communityt i Regnbågshuset?
- Säkerställer anvisningen att verksamheten fortsätter utvecklas utifrån målgruppens behov.
- Behövs revidering eller inte?

Stödjande dokument

Personalen på Regnbågshuset använder sig av några interna stödjande dokument som komplement. De stödjande dokumenten kan komma att nämnas då de påverkar arbetet med riktlinjen och anvisningen.

- Struktur för trygghet och säkerhet
- Arbetsmetod för tillgänglighet och inkludering
- Tolkningar
- Verksamhetsförklaring
- Överenskommelse för nyttjande av arbetsplats
- Överenskommelse för nyttjande av lokaler
- (Mall) Riskbedömning inför aktivitet
- Mall för klargörande samtal

² [Utvärdering av Regnbågshuset 2023 \(goteborg.se\)](https://goteborg.se/utvardering-av-regnbagshuset-2023)

3 Resultat

Både riktlinjen och anvisningen upplevs vara två välkända dokument som används aktivt av personal i verksamheten på Regnbågshuset tillsammans med besökare/arrangörer.

Detta grundar sig bland annat i att både riktlinjen och anvisningen är obligatoriska dokument att gå igenom av arrangörer inför nyttjande av lokal. Inför ett nyttjande sker ett samtal som grund för en överenskommelse. Då går ansvarig personal igenom riktlinjen tillsammans med arrangör för att tydliggöra vad som gäller för nyttjande av lokaler. Om det inte finns några osäkerheter så skrivs överenskommelse under. Om osäkerhet finns kopplat till någon av riktlinjens ”husregler” blir detta ett tolkningsbeslut som lyfts med verksamhetschef (tidigare var det styrgrupp). Om tolkningsbeslutet gäller paragrafen *religiöst och partipolitiskt obunden* har det under första året rapporterats till nämnd.

Fungerar riktlinjen och anvisningen för Regnbågshuset som stöd för personalen?

Dokumentet har tagits fram av tjänstepersoner i samråd med hbtqi-communityt, vilket är den största framgångsfaktorn. Tack vare det gemensamma framtagandet, en tydlig implementering och ett konsekvent användande finns det en stark legitimitet för dokumentet hos både personal och besökare. Den samlade upplevelsen är att både riktlinjen och anvisningen är dokument som både personal och besökare kan lita sig mot.

3.1 Riktlinjen

Riktlinjen är rätt utformad i förhållande till vad en riktlinje ska styra enligt riktlinjen för styrande dokument i Göteborgs stad: ”Riktlinjer ska visa hur uppgifter ska utföras men lämnar visst utrymme för verksamheten att själva utforma detaljerna i arbetet. Det kan exempelvis ske genom anvisningar eller rutiner. Riktlinjer ska reglera handlandet i den befintliga verksamheten så att den bedrivs effektivt, rättssäkert och med kvalitet och även säkrar en likvärdig och icke diskriminerande verksamhet.”³

Klargör riktlinjen Regnbågshusets uppdrag, förhållningssätt och prioriteringar avseende aktiviteter i Regnbågshuset?

Enligt riktlinjen för styrande dokument ska en riktlinje lämna visst utrymme för verksamheten att själva utforma detaljerna i arbetet. I riktlinjen för Regnbågshuset finns det en viss flexibilitet och även utrymme för tolkning, på så sätt att riktlinjen bidrar till en gemensam bild av det övergripande uppdraget men styr inte hur det utförs. Inom personalen finns det tolkningar i hur utförandet av detta ska se ut och i vissa fall vad det innebär i praktiken och det dagliga arbetet. En kompletterande rutin skulle kunna underlätta i dialogen för personal kopplad till verksamheten och bidra till en gemensam tolkning i

³ [Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument \(goteborg.se\)](https://goteborg.se/om-goteborg/plan-och-strategi/riktlinjer-for-styrande-dokument)

utförandet och levandegörandet av riktlinjen. Verksamheten har flera stödjande dokument som redan nu hanterar delar av detta och dessa skulle förslagsvis kunna ligga till grund för en rutin.

Behov av utveckling

Det har vid intervjuerna framkommit att det finns behov av vissa förtydliganden i skrivningarna.

Det finns en viss otydlighet i strukturen eller val av rubriker i riktlinjen. Begreppet riktlinje återfinns både som kapitel och även avsnitt vilket blir förvirrande. Personalen i verksamheten benämner detta avsnitt som "husregler" för att skilja det åt.

Under rubriken "regnbågshusets värdegrund" finns fyra avsnitt:

Av, med och för hbtqi-communityt

Mångfald och bredd

Stöd och lärande

Göteborgs stads värdegrund som ram

Tre av dessa har andra stödjande dokument medan avsnittet *stöd och lärande* inte har det. Detta i sig kan vara en av anledningarna till att den, trots att den är utpekande i ansvar, blir lite otydlig då den uttrycker att "Regnbågshuset ska...". Det kan finnas anledning att titta vidare på om detta endast behöver en omskrivning eller om det handlar om en gemensam förståelse för vad detta avsnitt innebär i praktiken. Utvärderingen av besökarnas upplevelse styrker även denna otydlighet i förväntningar och ansvarsfördelning.

Avsnittet "tillgängligt för alla oavsett funktionsvariation" är tydligt och aktiviteterna i sig kan vara tillgängliga. Dock ska tilläggas att lokalen i sig är det som kan komma att begränsa tillgängligheten, trots hjälpmedel. För att leva upp till detta tar personalen ett stort ansvar i att informera de som arrangerar i lokalerna för att de i sin tur ska ha förutsättningar att ta sitt ansvar.

Sammanfattningsvis uppfyller riktlinjen sitt syfte som tydliggörande och stöd men det finns behov av att se över språket. Det handlar både om ordval och syftningar som skapar förvirring i ansvarsfördelning och ibland även för krångliga beskrivningar (exempel dubbelnegationer.) Det är tydligt vad som gäller enligt riktlinjen men delar av dokumentet behöver läsas flera gånger för att faktiskt förstå vad som menas. Som en konsekvens av detta lägger personalen mer tid än nödvändigt på översättningar och extra dokument för att skapa tydlighet. Detta styrks även i feedback från besökarna i Regnbågshusets undersökning. Det kan delvis vara ett svårt språk som bidragit till upplevelsen av otydlig ansvarsfördelning samt skapat andra förväntningar från besökarna än det som verksamheten är tänkt till. Detta bör bemötas med olika insatser och handlar inte bara om riktlinjen vilket återkommer i rekommendationen.

3.2 Anvisningen

Klargör anvisningen former för och vägar till inflytande för hbtqi-communityt i Regnbågshuset?

Personalen har under Regnbågshusets första år genomfört alla aktiviteter kopplat till de olika inflytandeformerna. Anvisningen bistår med en struktur för vilka former och forum som ska vara grunden för inflytande för hbtqi-communityt på Regnbågshuset.

Säkerställer anvisningen att verksamheten fortsätter utvecklas utifrån målgruppens behov?

Det finns visst utrymme för justeringar i dessa forum och hur de genomförs, dock är anvisningen tillräckligt tydlig och flexibel för att personalen, tillsammans med hbtqi-communityt kan justera detta för att passa deras behov bäst.

Anvisningen för inflytandeformer var tydligt efterfrågad av både organisationen och hbtqi-communityt. De forum som beskrivs i anvisningen är en viktig del i det tillitsarbetet som varit en stor del i uppbyggandet av verksamheten i Regnbågshuset. Tillitsarbetet som personalen gjort speglas i besökarna upplevelse.

I anvisningen finns inte mycket utrymme för tolkningar eller missförstånd. Det som skulle kunna förbättras är vissa felskrivningar till exempel justera HBTQ-råd till HBTQI-råd.

4 Rekommendation

Följande rekommendationer föreslås för att stärka och förbättra riktlinjen samt anvisningen för Regnbågshuset:

- Klarspråka anvisningen och rätta de få otydligheter som finns.
- Revidera riktlinjen med fokus på språket för att skapa en större tydlighet i dokumentet och öka inkluderingen i och med större förståelse av dokumentet. Se särskilt över de utpekade avsnitten så som avsnitten stöd och lärande samt religiöst och partipolitiskt obunden.

Inom ramen för detta arbete ska Regnbågshusets personal involvera verksamhetens målgrupp. Detta i enlighet med Regnbågshusets anvisning. Därefter ska nämnden för demokrati och medborgarservice besluta om ny version av riktlinjen.

4.1 Förslag på kompletteringar

Under insamlingen har det framkommit olika tolkningar av vad det innebär att bedriva regnbågshus. Detta rör inte riktlinjen eller anvisningen i sig utan är ett

tolkningsarbete som behöver göras. Följande kompletteringar skulle stötta det arbete.

4.1.1 Rutin

Det bör tas fram en rutin för att beskriva hur verksamheten i Regnbågshuset ska bedrivas och vad som är personalens uppgifter i detta, främst för att skapa samsyn i detta huret. *”En rutin är ett i förväg bestämt arbetssätt. Den ska beskriva konkret hur man ska göra i en viss situation. Det kan handla om vad som ingår i en arbetsuppgift, när och hur ofta den ska göras och vem eller vilka som ska utföra arbetsuppgiften. En rutin tas fram när det finns behov av att säkerställa specifika kontroller eller ett exakt arbetssätt för att upprätthålla god kvalitet, likvärdig service och intern styrning och kontroll.”*⁵

Som tidigare belyst finns flertalet stödjande dokument kopplat till verksamheten och här finns underlag för en rutin. Främst i detta avseende bör de dokument som kallas ”verksamhetsförklaring, tolkningsdokument samt överenskommelser inför användande av lokal” användas som inspel eller grund.

4.1.2 Kommunikation

Kopplat till besökarna upplevelse har det framkommit luckor och avsaknad av extern kommunikation från Regnbågshuset. En otydlig kommunikation mot målgruppen har i viss mån bidragit till otydliga förväntningar och ibland kanske också fel förväntningar på vad Regnbågshuset och dess personal levererar. Besökare beskrev i utvärderingen att de upplever en otydlighet i vad huset erbjuder, vart det finns information, vem ansvarar för vad, med mera. Riktlinjen och anvisningen finns tillgängliga på goteborg.se och med tanke på besökarnas upplevelse behövs komplement och förtydligande. Detta är inget som bör styras av riktlinjen eller anvisningen utan mer som ett komplement i arbetet. Ett kommunikationsarbete för att förtydliga för besökare och arrangörer vad Regnbågshuset är, för vem och hur jag kan använda det. Detta är under 2024 ett redan prioriterat område och behöver utvecklas löpande tillsammans med det tillgänglighetsarbete som är påbörjat.

⁵ [Göteborgs Stads riktlinje för styrande dokument \(goteborg.se\)](https://goteborg.se)

Demokrati och medborgarservice

Telefon: 031-365 00 00 (kontaktcenter)

E-post: demokratimedborgarservice@demokratimedborgarservice.goteborg.se

