

**Yttrande**

(M, L, C, KD)

2020-04-14

2.1.2

## **Yttrande angående – Redovisning av uppdrag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras**

### **Yttrandet**

Nämnden för konsument- och medborgarservice har utrett hur ett medborgarkontor för unga kan etableras. Utredningen konstaterar att unga främst söker samhällsinformation genom digitala kanaler. Därigenom är utvecklingen av en digital plattform särskilt viktig i det fortsatta arbetet med att tillhandhålla samhällsinformation till unga. Alliansen delar Nämnden för konsument- och medborgarservice och Stadsledningskontorets bedömning att om beslut tas att medborgarkontor för unga ska etableras, så görs detta bäst genom samlokalisering med stadens sex befintliga medborgarkontor.

Nämnden för konsument- och medborgarservice kommer få ett samlat ansvar för medborgarkontoren efter 1 januari 2021, när den nya nämndorganisationen i staden är på plats. Den pågående förändringen av nämndorganisationen gör att det i nuläget är svårt att uppskatta kostnader. Med tanke detta och den situationen staden befinner sig i med anledning av Coronapandemin, så avser Alliansen återkomma i ärendet kring medborgarkontor för unga längre fram.

**Yrkande**

Miljöpartiet, Vänsterpartiet

2020-04-09

Ärende nr 2.1.2

## **Yrkande – Redovisning av uppdrag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras**

### **Förslag till beslut**

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Nämnden för konsument- och medborgarservice får i uppdrag att inrätta medborgarkontor för unga.
2. Nämnden för konsument- och medborgarservices utredning om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras antecknas.
3. Kommunfullmäktiges uppdrag 2019-03-28 §25 till nämnden för konsument- och medborgarservice, om att föreslå hur ett medborgarkontor för unga kan etableras, förklaras fullgjort.

### **Yrkandet**

Vi rödgrönrosa ser positivt på utredningen som gjorts angående medborgarkontor för unga och delar bilden att både fysiska kontor och en digital plattform skulle förbättra för Göteborgs unga. Inrättandet bör dock vänta till efter den 1 januari 2021 när nämnden för konsument- och medborgarservice tagit det fulla ansvaret för medborgarkontoren i staden. Vi väljer att inte ta ställning mellan de två kostnadsberäknade förslagen då omständigheterna och beräkningarna kan komma att skifta i den stora omorganisationen som just nu pågår. Vi anser att Konsument- och medborgarservice själva bör bedöma när och i vilken omfattning som medborgarkontor för unga kan inrättas, så snart ansvaret för medborgarkontoren flyttats till nämnden.

Yrkande

Demokraterna

2020-04-14

Ärende nr 2.1.2

## Yrkande angående redovisning av uppdrag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Nämnden för konsument och medborgarservice ges i uppdrag att utforma en enhetssida på goteborg.se specifikt anpassad som en digital plattform för målgruppen unga, i samråd med stadsledningskontoret och i anpassning till den översyn av goteborg.se som stadsledningskontoret genomför under 2020
2. Kommunfullmäktiges uppdrag 2019-03-28 § 25 till nämnden för konsument- och medborgarservice, om att föreslå hur ett medborgarkontor för unga kan etableras, förklaras fullgjort.

### Yrkandet

Lättillgänglig information riktad mot målgruppen unga via en enhetssida på goteborg.se, är ett effektivt sätt att nå ut med relevant och aktuell information som berör unga.

I uppdragsbeskrivningen konstateras att: ”Det är inte primärt ett centralt beläget hus som är det mest angelägna för flertalet unga, utan det handlar istället om att tillhandahålla lättillgänglig och relevant information riktad specifikt till unga”.

Den digitala plattformen bör lägga vikt på de frågor som utredningen påvisar att flest unga efterfrågar såsom information om hur du söker bostad, tillgång till studievägledning och att söka arbete, samt relevant information i anslutning till dessa såsom CSN och kommunens sommarjobb.

Likaså behövs information om var du kan söka hjälp i svåra situationer, såsom problem i hemmet, missbruk, psykisk ohälsa, hedersproblematik, kriminalitet etc. samt vad som anordnas inom kultur- och fritidsområdet.

Utredningen visar önskemål om att enhetssidan är bemannad med telefon, mail och chattfunktion, kostnad för bemanning har inte utretts separat av nämnden för konsument- och medborgarservice, mer än att det avgörs av nyttjandegraden.

Att utforma en bemanning bör därför prövas inom den befintliga verksamheten/budgeten. Utvärdering av intresse och nyttjandegrad får sedan avgöra om extra medel behöver skjutas till.

De befintliga medborgarkontoren har till uppgift att hjälpa samtliga besökare med frågor såsom att hitta rätt inom Göteborgs Stad, eller vilken myndighet besökaren kan vända sig till i ett ärende. Göteborgs Stads medborgarkontor står öppna för alla - gammal som ung.

Att marginellt stärka upp de befintliga medborgarkontoren för att särskilt vända sig till en specifik målgrupp är kostsamt och det är högst oklart om den föreslagna satsningen verkligen skulle nå ut och ge målgruppen unga – något utöver det som redan erbjuds på medborgarkontoren idag.

Önskemål om psykolog, kurator och sjuksköterska i anslutning till medborgarkontoren påvisar behovet av tillgängliga ungdomsmottagningar och att information om dessa, samt övrig vård finns. Att bygga upp parallella system och verksamheter långt utöver medborgarkontorens primära uppgift tror vi däremot inte är en effektiv väg.

En digital plattform har däremot förutsättningar att komma en betydligt större grupp till del och hjälp, än de unga som fysiskt går in på ett medborgarkontor på annat sätt än vad som redan erbjuds idag.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-03-17

Diarienummer 1388/19

**Handläggare**

Linda Johannessen

Telefon: 031-368 01 22

E-post: linda.johannessen@stadshuset.goteborg.se

## Redovisning av uppdrag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

1. Nämnden för konsument- och medborgarservices utredning om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras antecknas.
2. Kommunfullmäktiges uppdrag 2019-03-28 § 25 till nämnden för konsument- och medborgarservice, om att föreslå hur ett medborgarkontor för unga kan etableras, förklaras fullgjort.

### Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade 2019-03-28 § 25, dnr 0366/18, att ge nämnden för konsument- och medborgarservice i uppdrag att ta fram ett förslag på hur ett medborgarkontor för unga kan etableras. Nämnden har genomfört uppdraget och redovisar att ungas behov av lättillgänglig service och samhällsinformation kan tillgodoses genom att fysiska medborgarkontor för unga etableras på några platser i staden och att en digital plattform för målgruppen tas fram.

Stadsledningskontoret bedömer att förslaget från nämnden för konsument- och medborgarservice harmonierar med den inriktning som kommunfullmäktige beslutade om för utvecklingen av lokalt och digitalt demokratiarbete<sup>1</sup> 2020-02-20 § 8, dnr 1373/19. Nämndens utredning bidrar med klargöranden av ungas förväntningar på stadens verksamheter och ungas behov av målgruppsanpassad service.

Stadsledningskontoret delar nämndens slutsats, att om beslut tas att medborgarkontor för unga ska etableras, så görs detta bäst genom samlokalisering med stadens sex befintliga medborgarkontor – särskilt som nämnden får ansvar för dessa i den nya nämndorganisationen efter den 1 januari 2021. Förslaget om en digital plattform behöver anpassas till översynen av goteborg.se som stadsledningskontoret genomför under 2020.

### Bedömning ur ekonomisk dimension

Om kommunfullmäktige beslutar att etablera medborgarkontor för unga finns två kostnadsberäknade förslag framtagna av nämnden för konsument- och medborgarservice. Alternativ ett innebär åtta årsarbetare, varav en per medborgarkontor och två

---

<sup>1</sup> Fullständigt namn på rapporten är lokal- och digital demokrati, fullmäktiges roll i demokratiarbetet och en gemensam geografisk indelning inom Göteborgs Stad.

ambulerande resurser till en kostnad av 4,8 mnkr. Alternativ två innebär fyra årsarbetare som alternerar på de sex medborgarkontoren till en kostnad av 2,7 mnkr.

Nämnden anger att verksamhetens kostnader kan variera beroende på den organisatoriska placeringen och att den pågående förändringen av stadens nämndorganisation bidrar till att göra det svårt att uppskatta kostnaderna.

Stadsledningskontoret kan konstatera att det fattats en del beslut gällande Göteborgs Stads nämndorganisation efter att nämnden färdigställt sin utredning. Av särskild betydelse i sammanhanget är kommunfullmäktiges beslut 2020-02-20 § 8 som bland annat innebär att ansvaret för stadens medborgarkontor överförs till nämnden för konsument- och medborgarservice. När detta väl är genomfört kommer nämnden för konsument- och medborgarservice ha ett samlat ansvar för medborgarkontoren. Stadsledningskontoret bedömer att det därmed finns bättre förutsättningar till samordning av resurser och ökad kostnadseffektivitet som bör få ett genomslag på gjorda kostnadsberäkningar när det gäller medborgarkontor för unga. Detta gör att det i nuläget är svårt att bedöma den tillkommande effekten av föreliggande förslag för nämnden.

Utredningen visar att målgruppen har behov av en digital plattform som ska komplettera de fysiska medborgarkontoren. Nämndens bedömning är att kostnaderna för att ta fram en sådan plattform kan ske inom budgetram.

## **Bedömning ur ekologisk dimension**

Stadsledningskontoret har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

## **Bedömning ur social dimension**

Barnperspektivet och barnkonventionens fyra vägledande principer har varit utgångspunkt för utredningen. Nämnden för konsument- och medborgarservice har genom dialoger med målgruppen uppfattat att många unga har relativt låg kännedom om många av kommunens verksamheter. Många unga upplever att de inte bjuds in på riktigt när de blir tillfrågade om sina åsikter. Unga i såväl resurssvaga och resursstarka områden är djupt oroade av segregationen i Göteborg och hur den påverkar möjligheten till god utbildning och ett bra jobb.

Dialogerna har varit vägledande i hur medborgarkontor för unga kan fungera och etableras. Verksamheten ska ge service och samhällsinformation, främst om Göteborgs Stads verksamheter. De vägledande principerna bör vara anpassad service efter ungdomarnas behov, ett konsekvent och respektfullt bemötande samt ett effektivt samarbete med andra verksamheter, såsom fritidsgårdar och ungdomsfullmäktige.

En förutsättning för ett medborgarkontor för unga är att ungdomarna själva får sätta sin agenda för besöket utifrån sina behov. Dialoger, ungdomsproducerade aktiviteter och temakvällar samt utrymme för spontana besök stödjer ungas självorganisering och ökar ungas förutsättningar till delaktighet och inflytande. Genom kunskap om barnets rättigheter kan tjänstepersoner och politiker bidra till att barns rättigheter tillämpas och därmed påverka ungas livsvillkor på ett positivt sätt.

## **Bilagor**

1. Kommunfullmäktiges protokollsutdrag 2019-03-28 § 25
2. Nämnden för konsument- och medborgarservice protokollsutdrag 2019-11-26 § 97 samt tjänsteutlåtande
3. Utredning – Ett medborgarkontor för unga

## Ärendet

Kommunfullmäktige beslutade 2019-03-28 § 25 att ge nämnden för konsument- och medborgarservice i uppdrag att ta fram ett förslag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras. Nämnden föreslår att medborgarkontor för unga etableras i anslutning till stadens befintliga medborgarkontor och att en digital plattform tas fram. Nämndens förslag har kostnadsberäknats utifrån två olika alternativ.

## Beskrivning av ärendet

Kommunfullmäktige beslutade 2019-03-28 § 25 dnr 0366/18 att ge nämnden för konsument- och medborgarservice i uppdrag att ta fram ett förslag på hur ett medborgarkontor specifikt för unga skulle kunna etableras. Stadsledningskontoret har gjort en bedömning i tidigare utredning, 2019-02-27 § 119 dnr 0366/18 om att etablera ett ungdomens hus centralt i Göteborg, att det pågår mycket bra verksamhet som riktar sig till unga. Det är inte primärt ett centralt beläget hus som är det mest angelägna för flertalet unga, utan det handlar istället om att tillhandahålla lättillgänglig och relevant information riktad specifikt till unga.

Utredningen har i enlighet med uppdraget undersökt vilka behov ungdomar mellan 11 och 25 år har. Utredningsarbetet har skett genom intervjuer, samtal, observationer, enkäter och inspirationsworkshops. Tankar och idéer har fångats upp från tjänstepersoner från olika stadsdels- och fackförvaltningar, ungdomsfullmäktige, ungdomsråd och andra intresserade ungdomar från olika stadsdelar samt den ideella föreningen Passalen som arbetar i stora delar av staden för att inkludera barn och unga med funktionsvariationer i ordinarie fritidsverksamheter.

Ansvarig projektledare på konsument- och medborgarservice har i arbetet haft stöd av en referensgrupp med representanter från stadsledningskontoret, social resursförvaltning samt stadsdelsförvaltningarna Angered och Västra Göteborg.

### Ungdomar efterfrågar fysiskt kontor och digital kanal

Ungdomar efterfrågar två olika vägar för att få vägledning och information från kommunen. Först en digital kanal med generösa öppettider där fokuset är på eftermiddag/kväll, till exempel från klockan 15 till 21. Dessutom via ett fast, fysiskt kontor. Det fysiska mötet har stor trovärdighet för unga, speciellt när det gäller svåra, känsliga eller privata problem. Dessa ärenden vill unga inte hantera digitalt utan där vill de vill ha en ”riktig” människa som de kan lita på.

Ungdomar är medvetna om att det fysiska kontoret kan innebära en stor kostnad för kommunen och anser därför att en bra början är att lägga medborgarkontoret för unga i anslutning till en befintlig kommunal verksamhet såsom medborgarkontoret. Även för den fysiska platsen finns det behov av generösa öppettider anpassade efter ungas behov. Det ska även finnas möjlighet och flexibilitet för medborgarkontoren att arbeta uppsökande, det vill säga att tillfälligt flytta verksamheten till platser där unga befinner sig.

Nämnden för konsument- och medborgarservice slutsats är att ungas behov av samhällsinformation och vägledning kan tillgodoses genom att medborgarkontor för unga etableras i anslutning till befintliga medborgarkontor. Utöver det behöver en digital plattform för målgruppen tas fram. Vid beslutet att återkoppla uppdraget till kommunfullmäktige påtalade nämnden för konsument- och medborgarservice också



vikten av ett internationellt perspektiv, till exempel EU-projekt för unga, vid eventuellt framtida inrättande av medborgarkontor för unga.

### **Barnkonventionen ger kommunen större ansvar**

Riksdagen beslutade i juni 2018 att göra barnkonventionen till svensk lag. Därmed läggs ett större ansvar på myndigheter, rättsväsende, kommuner och andra beslutsfattare att tillämpa rättigheterna i konventionen, så att de får ett större genomslag vid bedömningar, ärenden och beslut som rör barn. Lagen trädde i kraft 1 januari 2020.

Utgångspunkten för utredningen är barnkonventionens fyra grundläggande principer:

Artikel 2: Alla barn har samma rättigheter och lika värde.

Artikel 3: Barnets bästa ska beaktas vid alla beslut som rör barn.

Artikel 6: Alla barn har rätt till liv och utveckling.

Artikel 12: Alla barn har rätt att uttrycka sin mening och få den respekterad.

Utredningen belyser att unga är en heterogen grupp med allt mer differentierade medievanor, intressen och värderingar och att det är viktigt att beakta samtliga diskrimineringsgrunder. I utredningen synliggörs vikten av att staden kan tillhandahålla lättillgänglig och relevant information riktad specifikt till unga utifrån deras behov. Medborgarkontor för unga ger en ”ungdomsingång” som kan underlätta för unga att hitta en väg in till staden.

### **Kostnad och bemanning för de fysiska platserna och den digital plattformen**

Utredningen förordar att medborgarkontor för unga samlokaliseras med befintliga medborgarkontor. Lösningen är resurseffektiv då kostnader för hyra eller renoveringar inte tillkommer och verksamheten går snabbt att inrätta då befintlig planlösning inte ändras.

Uppskattning av årliga kostnader, baserat på samlokalisering med befintliga sex medborgarkontor

	<b>Alternativ 1</b>	<b>Alternativ 2</b>
	Åtta årsarbetare	Fyra årsarbetare
Personal	4 352 000	2 176 000
Lokal*	360 000	360 000
Övrigt**	120 000	120 000
<b>Summa</b>	<b>4 832 000</b>	<b>2 656 000</b>

\* 20 procent (uppskattad andel av befintlig lokal) av genomsnitt av lokalkostnader (300 000 kronor \* sex medborgarkontor = 1 800 000 kronor)

\*\* Startkostnader, kompletterande möblering, datorer, material, etc.

**Alternativ ett** innebär åtta årsarbetare, varav en per medborgarkontor och två resurser som förstärker där och när det behövs. Detta ger hög tillgänglighet, låg sårbarhet i bemanning och möjlig förstärkning vid behov. Nämnden bedömer att kostnader för alternativ ett beräknas till 4 832 000 kronor.

**Alternativ två** innebär fyra årsarbetare som alternerar på de sex medborgarkontoren. Detta alternativ innebär betydligt lägre tillgänglighet, större sårbarhet i bemanning och

små möjligheter att förstärka vid behov. Nämnden bedömer att kostnader för alternativ två beräknas till 2 656 000 kronor.

Ungas behov ska också mötas i en digital kanal. Utredningen sammanfattar detta som en tillgänglig hemsida på webbplatsen goteborg.se, som är skärmanpassad med en översättningsfunktion till olika språk och med en chattfunktion. Hemsidan ska ha information om hur unga kan nå medborgarkontoret via mejl, telefon- och chatt och dessa ska vara bemannade kvällstid. Nämnden för konsument- och medborgarservice har inte specificerat kostnaden för detta, mer än att det avgörs av nyttjandegraden.

Den digitala utvecklingen har drivit på en förändring i kommunikationsmönstret hos unga. Som konsument och medborgare är ungdomar inte enbart mottagare av kommunikation utan de är i högsta grad delaktiga. Det ställer nya krav på stadens huvudkanal goteborg.se. I den pågående förstudien för goteborg.se är målet att kanalen revideras för att bättre möta upp de krav, behov och önskemål som stadens externa målgrupper boende, besökare och företag har på enkel, effektiv och efterfrågad kommunikation från staden.

I utredningen beskriver nämnden för konsument- och medborgarservice att ambitionen är att utforma en enhetssida på goteborg.se efter ungdomarnas behov och önskemål och att denna tjänst ryms inom ordinarie budget. Lösningen kan komma att se annorlunda ut med anledning av att stadsledningskontoret arbetar med en förstudie för att se över service och tjänster på goteborg.se. Ett resultat kan bli att goteborg.se får en särskild målgruppsingång för unga.

## **Stadsledningskontorets bedömning**

Stadsledningskontoret bedömer att förslaget från nämnden för konsument- och medborgarservice harmonierar med den inriktning som kommunfullmäktige beslutade om för utvecklingen av lokalt och digitalt demokratiarbete<sup>2</sup> 20 februari 2020 § 8, diarienummer 1373/19. Nämndens utredning bidrar med klargöranden av ungas förväntningar på stadens verksamheter och ungas behov av målgruppsanpassad service.

Stadsledningskontoret delar nämndens slutsats att det blir resurseffektivt att erbjuda medborgarkontor för unga samlat med befintliga medborgarkontor, om beslut skulle fattas att etablera denna verksamhet. Nämnden får ansvar för medborgarkontoren i den nya nämndorganisationen efter 1 januari 2021 enligt beslut i kommunfullmäktige den 20 februari 2020. Att etablera medborgarkontor för unga innebär en satsning på att stärka barns rättigheter enligt barnkonventionen och unga vuxnas rättigheter och möjligheter att delta i samhället enligt den nationella ungdomspolitik.

Det framgår i utredningen att ungas förstahandsval är digitala kanaler när de söker samhällsinformation om de vanligaste frågorna såsom studier, jobb och bostad. Dagens unga är födda in i digitaliseringen. För dem är det självklart att mobilen har svar på allt. Det är angeläget att den digitala versionen av medborgarkontor för unga anpassas till den pågående översynen av goteborg.se, utifrån att det är Göteborgs Stads prioriterade huvudkanal för extern kommunikation. Det är också angeläget att den digitala plattformen ingår i uppdraget om ett beslut tas att etablera medborgarkontor för unga.

---

<sup>2</sup> Fullständigt namn på rapporten är lokal- och digital demokrati, fullmäktiges roll i demokratiarbetet och en gemensam geografisk indelning inom Göteborgs Stad.

Enligt stadens policy för kommunikation följer ansvaret för information och kommunikation med ansvaret för verksamheten. Många av stadens verksamheter kommer att behöva samspela såväl internt och externt för att tillsammans möta upp ungas behov och förväntningar på ett medborgarkontor för unga, oavsett om informationen presenteras digitalt eller på en fysisk plats. Detta kommer att stärka samverkan kring unga i staden och ge stora mervärden för unga.

Magnús Sigfússon

Eva Hessman

Direktör Stadsutveckling

Stadsdirektör



## Redovisning av uppdrag att utreda möjligheterna att etablera ett Ungdomens Hus i centrala Göteborg

§ 25, 0366/18

### Beslut

Enligt kommunstyrelsens förslag:

1. Nämnden för konsument- och medborgarservice får i uppdrag att föreslå hur ett medborgarkontor för unga kan etableras.
2. Uppdraget till kommunstyrelsen som gavs i budget 2018, att utreda möjligheterna att etablera ett Ungdomens Hus i centrala Göteborg, förklaras fullgjort.

### Handling

2019 nr 26.

### Protokollsutdrag skickas till

Nämnden för konsument- och medborgarservice

### Dag för justering

2019-04-12

### Vid protokollet

#### Sekreterare

Christina Hofmann

#### Ordförande

Anneli Rhedin

#### Justerande

Naod Habtemichael

#### Justerande

Bettan Andersson



## § 97, diarienummer N043-0078/19

### Medborgarkontor för unga

Monica Aasland informerar nämnden om ärendet.

### Beslut

1. Nämnden för konsument- och medborgarservice godkänner utredningen med förslag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras.
2. Konsument- och medborgarservice skickar utredningen med förslag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras till kommunfullmäktige.
3. Nämnden för konsument- och medborgarservice påtalar vikten av ett internationellt perspektiv, till exempel genom EU-projekt för unga, vid eventuellt framtida inrättande av medborgarkontor för unga.

### Handlingar

Förvaltningens tjänsteutlåtande 2019-10-31 med bilagan ”Ett medborgarkontor för unga – utredning daterad 2019-10-30 om möjligheterna för att etablera ett medborgarkontor specifikt för unga”.

### Tilläggsyrkande från (FI), (MP), (V), (S), (D), (M), (L)

Björn Jedvert (L), Jesper Berglund (V), Ulf Johansson (S), Karin Alfredsson (D), Jonas Svensson (MP), Elsa Alm (S) och Bobby Ghosh Dastidar (M) yrkar att nämnden för konsument- och medborgarservice påtalar vikten av ett internationellt perspektiv, till exempel genom EU-projekt för unga, vid eventuellt framtida inrättande av medborgarkontor för unga.

### Protokollsutdrag skickas till

Kommunfullmäktige

### Dag för justering

2019-12-04



## Vid protokollet

### **Sekreterare**

Irene Gustafsson

### **Ordförande**

Björn Jedvert (L)

### **Justerande**

Jesper Berglund (V)



## Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2019-10-31

Diarienummer N043-0078/19

Handläggare

Tanja Ramic

Telefon: 031-365 00 01

E-post: tanja.ramic@kom.goteborg.se

# Redovisning av uppdrag: Förslag på hur ett medborgarkontor för unga kan etableras

## Förslag till beslut

I nämnden för konsument- och medborgarservice

1. Nämnden för konsument- och medborgarservice godkänner utredningen med förslag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras.
2. Konsument- och medborgarservice beslutar att skicka utredningen med förslag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras till kommunfullmäktige.

## Sammanfattning

Nämnden för konsument- och medborgarservice har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (2019-03-28, § 25, diarienummer 0366/18) att ta fram ett förslag på hur ett medborgarkontor för unga kan etableras.

Utredning visar att grunduppdraget för ett medborgarkontor för unga ska vara att erbjuda samhällsvägledning i anslutning till befintliga medborgarkontor. En mötesplats där ungdomar ska känna sig välkomna med alla sina frågor om Göteborgs Stad och samhället i övrigt. På medborgarkontoren för unga ska man få tillgång till aktuell och relevant information om kommunal verksamhet som berör ungdomarna, stödjer ungas självorganisering och ökar ungas förutsättningar till delaktighet och inflytande.

Eftersom målgruppen unga inte är en homogen grupp ska det finnas utrymme för flexibilitet och variation utifrån ungas behov och efterfrågan. En digital plattform, det vill säga en enhetssida på goteborg.se, som utformas efter ungdomarnas behov och önskemål behöver tas fram.

## Ekonomiska konsekvenser

Utredningen visar att budgeten för medborgarkontoret för unga kommer att variera beroende på den organisatoriska placeringen. Den pågående utredningen av stadsdelsorganisationen gör det svårt att uppskatta kostnaderna.

När det gäller finansieringen av den fysiska platsen har förvaltningen valt att utreda två alternativ och gjort en uppskattning baserad på nuvarande organisatorisk tillhörighet av medborgarkontoren och kostnader för 2020.

## Uppskattning av årliga kostnader baserad på nuvarande organisation

	Alternativ 1	Alternativ 2
	Åtta årsarbetare	Fyra årsarbetare
Personal	4 352 000	2 176 000
Lokal*	360 000	360 000
Övrigt**	120 000	120 000
<b>Summa</b>	<b>4 832 000</b>	<b>2 656 000</b>

\* 20 procent (uppskattad andel av befintlig lokal) av genomsnitt av lokalkostnader (300 000 kronor \* sex medborgarkontor = 1 800 000 kronor)

\*\* Startkostnader, kompletterande möblering, datorer, material, etc.

Alternativ 1 innebär åtta årsarbetare, varav en per medborgarkontor och två resurser som förstärker där och när det behövs. Detta ger hög tillgänglighet, låg sårbarhet i bemanning och möjlig förstärkning vid behov. Förvaltningen bedömer att kostnader för alternativ ett beräknas till 4 832 000 kronor.

Alternativ 2 innebär fyra årsarbetare som alternerar på de sex medborgarkontoren. Detta alternativ innebär betydligt lägre tillgänglighet, större sårbarhet i bemanning och små möjligheter att förstärka vid behov. Förvaltningen bedömer att kostnader för alternativ två beräknas till 2 656 000 kronor.

Utredning visar att målgruppen har behov av en digital plattform som ska komplettera de fysiska medborgarkontoren. Ambitionen är att plattformen, en enhetssida på goteborg.se, utformas efter ungdomarnas behov och önskemål. Kostnader för detta arbetet sker inom budget för konsument- och medborgarservice.

## Barnperspektivet

Barnperspektivet och barnkonventionens fyra vägledande principer har varit utgångspunkt för utredningen.

1. Artikel 2: Alla barn har samma rättigheter och lika värde.
2. Artikel 3: Barnets bästa ska beaktas vid alla beslut som rör barn.
3. Artikel 6: Alla barn har rätt till liv och utveckling.
4. Artikel 12: Alla barn har rätt att uttrycka sin mening och få den respekterad.

Genom kunskap om barnets rättigheter kan man som tjänsteperson i kommunen och som politiker bidra till att barns rättigheter tillämpas och därmed påverka ungas livsvillkor på ett positivt sätt. Förvaltningen har genom dialoger med målgruppen kommit fram till att ett medborgarkontor för unga ska ge service och samhällsinformation, främst om Göteborgs Stads verksamheter och vägledande principer bör vara; anpassad service efter ungdomarnas behov, ett konsekvent och respektfullt bemötande samt ett effektivt samarbete med andra verksamheter, såsom fritidsgårdar och ungdomsfullmäktige.



En förutsättning för ett medborgarkontor för unga är att ungdomarna själva får lov att sätta sin agenda för besöket utifrån sina behov. Att ha dialoger, olika aktiviteter och temakvällar eller spontant kunna komma in och få aktuell och relevant information om kommunal verksamhet som berör ungdomarna, stödjer ungas självorganisering och ökar ungas förutsättningar till delaktighet och inflytande.

## **Mångfalds- och jämställdhetsperspektivet**

Innehåll och arbetssätt på medborgarkontoret för unga ska präglas av ett medvetet jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv med utgångspunkt i de mänskliga rättigheterna. En tillgänglighetsanpassad lokal, nära kollektivtrafik är betydelsefullt för att hela målgruppen ungdomar, även ungdomar med olika funktionsvariation, lätt ska kunna ta sig och hitta till medborgarkontoret.

## **Miljöperspektivet**

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån detta perspektiv.

## **Omvärldsperspektivet**

Dagens unga är födda in i digitaliseringen. För dem är det självklart att mobilen har svar på allt. De förväntar sig digitala lösningar och söker efter dem i första hand, oftast i mobilen. Den digitala världen dominerar samtidigt som kanalerna går in i varandra. Det som först sprids digitalt fortsätter att spridas digitalt samtidigt som det som kommuniceras analogt sprids både analogt och digitalt.

När det kommer till kommunikationen med unga är nyckelordet engagemang. Det man måste ha i åtanke i kommunikationen med unga är att de digitala kanalerna är viktiga och att budskapet ska vara målgruppsanpassad.

Utredning visar att målgruppen har behov av en digital plattform som komplettera de fysiska medborgarkontoren. Ambitionen är att plattformen, en enhetsida på [goteborg.se](http://goteborg.se), utformas efter ungdomarnas behov och önskemål. Trots att målgruppen förväntar sig digitala lösningar och söker efter dem i första hand behöver dock svåra, känsliga eller privata ärenden, hanteras på ett fysiskt medborgarkontor.

Ett medborgarkontor för unga kan ge pålitlig och strukturerad information via det personliga mötet. Det är viktigt att ett medborgarkontor för unga formas utifrån ungas behov då medborgarkontoret för unga ska finnas för ungdomarna och användas av dem.

## **Samverkan**

Samverkan har skett med de fackliga organisationerna vid förvaltningens samverkansgrupp (FSG) den 18 november 2019.

## **Bilaga**

1. Ett medborgarkontor för unga – utredning daterad 2019-10-30 om möjligheterna för att etablera ett medborgarkontor specifikt för unga

## Ärendet

Konsument- och medborgarservice har genomfört en utredning och tagit fram ett förslag hur ett medborgarkontor specifikt för unga kan etableras. Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner utredningen och skickar utredningen med förslag om hur ett medborgarkontor för unga kan etableras till kommunfullmäktige.

## Beskrivning av ärendet

Nämnden för konsument och medborgarservice har fått i uppdrag av kommunfullmäktige (2019-03-28, § 25, diarienummer 0366/18) att ta fram ett förslag på hur ett medborgarkontor specifikt för unga skulle kunna etableras. Stadsledningskontoret har gjort en bedömning i tidigare utredning (2019-02-27, § 119, diarienummer 0366/18) att det pågår mycket bra verksamhet som riktar sig till unga. Det är inte primärt ett centralt beläget hus som är det mest angelägna för flertalet unga, utan det handlar istället om att tillhandahålla lättillgänglig och relevant information riktad specifikt till unga.

Utredningen har i enlighet med uppdraget syftat till att undersöka vilka behov dagens ungdomar mellan 11 och 25 år har samt att vidareutveckla tankar om vilken struktur och innehåll ett medborgarkontor specifikt för unga skulle ha.

## Utredningsarbetet

Konsument- och medborgarservice har lett utredningsarbetet genom en ansvarig projektledare. En referensgrupp bestående av representanter från stadsledningskontoret, social resursförvaltning, stadsdelarna Angered och Västra Göteborg har fungerat vägledande för utredningen.

För att få en så bred nulägesbild som möjligt har intervjuer, samtal, observationer samt enkätundersökningar genomförts med fritidsledare, tjänstepersoner från olika fackförvaltningar, ungdomsfullmäktige, medborgarkontoren och dess personal, den ideella föreningen Passalen som verkar för barn och unga vuxna med funktionsvariationer och ungdomar utan politiskt uppdrag.

Det genomfördes även inspirationsworkshops med tjänstepersoner från olika stadsdelar, fackförvaltningar samt ungdomsfullmäktige, ungdomsrådet och ungdomar från olika stadsdelar. Utredningen återfinns i sin helhet i bilagan till detta tjänsteutlåtande.

## Slutsatser av ungas behov och ett medborgarkontor för unga

Dagens unga är födda in i digitaliseringen. För dem är det självklart att mobilen har svar på allt. De förväntar sig digitala lösningar och söker efter dem i första hand, oftast i mobilen.

Men trots allt har den fysiska världen stor trovärdighet, speciellt när det gäller svåra, känsliga eller privata problem. Ärende som gäller svåra, känsliga eller privata problem, vill man inte hantera digitalt utan man vill få pålitlig och strukturerad information via det personliga mötet. De unga växer upp med en annan syn på verkligheten än de äldre. Den fysiska och den virtuella världen är lika verkliga. I och med den smarta mobiltelefonens möjligheter lever man ett allt mer komplext dubbelliv där den fysiska verkligheten och den virtuella möts och förstärker varandra.

Grunduppdraget för ett medborgarkontor för unga blir att ge lättillgänglig service och samhällsinformation om kommunala frågor i första hand och i andra hand om frågor som rör till viss del statliga samhällsfrågor. Eftersom målgruppen unga inte är en homogen grupp ska det finnas utrymme för flexibilitet och variation utifrån ungas behov och efterfrågan.

Ett medborgarkontor för unga ska ge service och samhällsinformation, främst om Göteborgs Stads verksamheter. Vägledande principer bör vara:

- Anpassad service efter ungdomarnas behov.
- Ett konsekvent och respektfullt bemötande.
- Ett effektivt samarbete med andra verksamheter (såsom fritidsgårdar, ungdomsfullmäktige och ungdomsråden, ungdomsmottagningen etcetera) för ökad kvalitet i servicen till ungdomarna.
- En mötesplats där olika aktiviteter, temakvällar och workshops anordnas efter ungas behov och önskemål.
- Öppen verksamhet med generösa öppettider anpassade efter ungas behov, det vill säga eftermiddagstider.

Ungdomar efterfrågar två olika vägar för att få vägledning och information från kommunen; först och främst kontakt via en digital kanal med generösa öppettider där fokuset är på eftermiddag/kväll, till exempel från klockan 15 till 21.

Den andra vägen för att få vägledning och information från Göteborgs Stad är via ett fast, fysiskt kontor. Ungdomar är medvetna om att det kan innebära en stor kostnad för kommunen och anser därför att en bra början är att lägga medborgarkontoret för unga i anslutning till en befintligt kommunal verksamhet som medborgarkontoret. Även för den fysiska platsen finns det behov av generösa öppettider anpassade efter ungas behov.

## Förvaltningens bedömning

Konsument- och medborgarservice föreslår utifrån ovanstående redogörelse att det övergripande syftet och uppdraget för ett medborgarkontor för unga ska vara:

1. Att erbjuda samhällsvägledning i anslutning till befintliga medborgarkontor efter ungdomarnas behov. En mötesplats där ungdomarna ska känna sig välkomna med frågor om Göteborgs Stads verksamheter och samhället i övrigt. Genom olika aktiviteter utformade efter ungas behov stöds ungas egna initiativ, idéer och självorganisering.
2. Att etablera en digital plattform som når hela målgruppen. En enhetssida på [goteborg.se](http://goteborg.se) som utformas efter ungdomarnas behov och önskemål.

Fördelen med att etablera medborgarkontoret för unga i anslutning till befintliga medborgarkontor och använda gemensamma resurser är att det minskar sårbarheten i bemanning och är mer resurseffektivt. Synergivinster uppstår när man samlar service till en plats. Tillsammans kan verksamheterna dessutom skapa intressanta aktiviteter och samarbeten.

Genom samverkan och gemensam marknadsföring av vilka tjänster Göteborgs Stad har att erbjuda ungdomarna, kan man minska fördomar och eventuella rädslor och kan locka fler ungdomar till ett medborgarkontor för unga.

Målgruppen har även behov av en digital plattform som ska komplettera de fysiska medborgarkontoren. Ambitionen är att plattformen, en enhetssida på [goteborg.se](http://goteborg.se), utformas efter ungdomarnas behov och önskemål.

En förutsättning för ett medborgarkontor för unga är att ungdomarna själva får lov att sätta sin agenda för besöket utifrån sina behov. Att ha dialoger, olika aktiviteter och temakvällar eller spontant kunna komma in och få aktuell och relevant information om kommunal verksamhet som berör ungdomarna, stödjer ungas självorganisering och ökar ungas förutsättningar till delaktighet och inflytande.

Lotta Sjöberg

Monica Aasland

Förvaltningsdirektör

Verksamhetschef



# Ett medborgarkontor för unga

**Utredning om möjligheterna för att etablera ett medborgarkontor specifikt för unga**

2019-10-31

## Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2019-10-31	1		Tanja Ramic

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Sammanfattning</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inledning och bakgrund</b>	<b>5</b>
2.1	Uppdraget	5
2.2	Metod och arbetssätt	5
<b>3</b>	<b>Målgrupp unga</b>	<b>7</b>
3.1	Trendanalys	7
3.2	Barnkonventionen	9
<b>4</b>	<b>Resultat</b>	<b>10</b>
4.1	Ungas behov	10
4.1.1	Intervjuer med fritidsledare, medarbetare på medborgarkontoren inom Göteborgs Stad, Ungdomsmottagning Göteborg, ungdomsfullmäktige samt Passalen	10
4.1.2	Framtagning av olika prototyper på ett medborgarkontor för unga	15
<b>5</b>	<b>Förslag på etablering av ett medborgarkontor för unga</b>	<b>18</b>
5.1	Vägledande principer	18
5.1.1	Anpassad service efter ungdomarnas behov	18
5.1.2	En mötesplats med aktiviteter, temakvällar och workshops utifrån ungdomars önskemål	18
5.1.3	Ett konsekvent och respektfullt bemötande	18
5.1.4	Ett effektivt samarbete med andra verksamheter	18
5.1.5	God tillgänglighet i flera kanaler	19
5.1.6	Samlokalisering med annan verksamhet minskar tröskeln till ett besök	19
<b>6</b>	<b>Slutsatser</b>	<b>20</b>
6.1	Kostnader och bemanning	21
6.1.1	Den fysiska platsen	21
6.1.2	Den digitala plattformen	21
<b>7</b>	<b>Referenser</b>	<b>23</b>

<b>8</b>	<b>Bilagor .....</b>	<b>24</b>
----------	----------------------	-----------

# 1 Sammanfattning

Ett medborgarkontor specifikt för unga ska vara en levande plats, som fylls med service och aktiviteter utifrån ungdomarnas behov. Ungdomarna ska känna att de får den hjälp och service de behöver och efterfrågar.

I dagsläget finns flera verksamheter som riktar sig till unga. Att skapa ett medborgarkontor för unga skulle svara mot de behov som ungdomar uttrycker och vara ett bra komplement till det som redan finns.

Av denna anledning har följande utredning tittat på förslag på möjligheterna hur ett medborgarkontor specifikt för unga kan etableras. För att kunna svara på vilket sätt ett sådant medborgarkontor kan utformas, har en kartläggning av nuläget och ungas behov gjorts.

Skillnaderna inom dagens ungdomsgeneration är större än tidigare. Att unga är en mer heterogen grupp märks i alltifrån medievanor till intressen, subkulturer och värderingar.

Uppvuxna med en smartphone i handen är hela världens innehåll aldrig långt borta. Ett medborgarkontor för unga kan ge pålitlig och strukturerad information via det personliga mötet. Därför bör grunduppdraget för ett medborgarkontor för unga bli att ge lättillgänglig service och samhällsinformation om kommunala frågor i första hand och i andra hand frågor som rör ungdomsmottagning och till en viss del statliga samhällsfrågor. Det är viktigt att ett medborgarkontor för unga formas utifrån ungas behov då medborgarkontoret för unga ska finnas för ungdomarna och användas av dem.

Utredningen har identifierat ett antal rekommendationer för det fortsatta arbetet med etableringen av ett medborgarkontor för unga:

- Syfte och uppdrag för ett medborgarkontor för unga ska vara
  - att erbjuda samhällsvägledning i anslutning till befintliga medborgarkontor efter ungdomarnas behov. En mötesplats där ungdomar ska känna sig välkomna med alla sina frågor som rör Göteborgs Stad och samhället i övrigt.
  - att erbjuda en digital plattform som enkelt kan användas av hela målgruppen.
- Ett gemensamt koncept för medborgarkontoret för unga, både för den fysiska platsen och den digitala plattformen, ska utarbetas.



## 2 Inledning och bakgrund

### 2.1 Uppdraget

Kommunstyrelsen fick i uppdrag av kommunfullmäktige i samband med budget 2018 att utreda möjligheterna att etablera ett Ungdomens Hus i centrala Göteborg. Frågan om ett centralt hus för unga har varit uppe för diskussion i staden ett flertal gånger de senaste decennierna. Idag finns flera bra verksamheter som riktar sig till unga och där ungas olika initiativ kan tas tillvara.

Det är inte primärt ett centralt beläget hus som är det mest angelägna för flertalet unga. Behovet handlar istället om att få lättillgänglig och relevant information riktad specifikt till unga. Ett bra komplement till det som redan finns och som svarar mot de behov som ungdomar uttrycker skulle vara att skapa medborgarkontor för unga.

Nämnden för konsument- och medborgarservice fick i uppdrag av kommunfullmäktige (2019-03-28, § 25, diarienummer 0366/18) att ta fram ett förslag på hur ett medborgarkontor specifikt för unga kan etableras. Konsument- och medborgarservice har lett utredningsarbetet genom en ansvarig projektledare. En referensgrupp bestående av representanter från stadsledningskontoret, social resursförvaltning, stadsdelsförvaltningarna Angered och Västra Göteborg har fungerat vägledande för utredningen.

De ingående frågeställningarna är:

1. Att utarbeta förslag på möjligheterna att etablera ett medborgarkontor för unga.
2. Hur ett medborgarkontor för unga kan etableras i anslutning till befintliga verksamheter.
3. Om det är en eller flera fysiska platser som behövs och vilka digitala former som är lämpliga.

### 2.2 Metod och arbetssätt

Uppdraget har genomförts med projektledarresurser vid konsument- och medborgarservice. Syftet har varit att få klarhet i vilka behov dagens ungdomar mellan 11 och 25 år har samt att vidareutveckla tankar om vilken struktur och innehåll ett medborgarkontor specifikt för unga skulle ha.

Eftersom målgruppen unga inte är en homogen grupp och det kan vara ett ganska brett åldersspann, har målgruppen delats in i tre undergrupper:

- 11–14-åringar
- 15–19-åringar
- 20–25-åringar

För den här rapporten har utredningsmaterialet insamlats genom:

- Granskning av relevanta verksamhetsdokument och undersökningar
- En omvärldsbevakning på målgruppen unga
- Löpande avstämningar med referensgruppen bestående av:
  - Social resursförvaltning
  - Stadsledningskontoret
  - SDF Angered
  - SDF Västra Göteborg
- Avstämningar med verksamheter inom staden:
  - Grundskoleförvaltningen,
  - Kulturförvaltningen,
  - 10 Stadsdelsförvaltningar (sektor samhälle och kultur),
  - Idrotts- och föreningsförvaltningen,
  - Ungdomsfullmäktige,
  - Arbetsmarknad och vuxenutbildning
- Intervjuer med samtliga medborgarkontor i staden
- Intervjuer med fritidsledare på fritidsgårdarna
  - Bergsjögården
  - Minimax
  - Vårvinden
  - Vinga
  - Pilen
- Samtal och dialog med Ungdomsmottagning Göteborg
- Samtal och dialog med den ideella föreningen Passalen (Ideell förening som verkar för barn och unga vuxna med funktionsvariationer)
- Enkätundersökning till fem medlemmar inom Passalen
- Intervjuer med 20 ungdomar, hemmahörande i Göteborg
- Observationer på medborgarkontoren
- Workshop med tjänstepersoner från följande förvaltningar:
  - Arbetsmarknad och vuxenutbildning
  - En representant från sektor samhälle och kultur inom SDF
  - Utbildningsförvaltningen
  - Idrotts- och föreningsförvaltningen
  - Stadsledningskontoret (ansvarig för ungdomsfullmäktige)
- Workshop med ungdomsfullmäktige och ungdomsråd från olika stadsdelar.

## 3 Målgrupp unga

Dagens unga kommer att vara med när vi, dagens beslutsfattare, inte längre är det. De som är födda på sena 1980-talet och på 1990-talet lämnar arbetslivet på 2060-talet. De är uppväxta i en annan tid och har haft en helt annan barndom och ungdom.

Idag finns det cirka 64 000 unga i åldrarna 16-24 år i Göteborg. Unga har mycket större förtroende för hur Göteborgs Stad sköter sina verksamheter och har också större förtroende för demokratin i Göteborg än äldre grupper.<sup>1</sup>

Generellt har många unga relativt låg kännedom om många av kommunens verksamheter och de har heller inte intresse för dessa. Många upplever att de inte bjuds in på riktigt när de blir tillfrågade om sina åsikter. Många saknar också ett långsiktigt tänk och är trötta på projektinriktade åtgärder.

Den största oron bland unga är att inte kunna få jobb och bostad. Många unga både i resurssvaga och resursstarka områden är djupt oroade av segregationen i Göteborg och hur den påverkar möjligheten till god utbildning och ett bra jobb.

Men hur ser dagens unga på framtiden och hur skulle de vilja att samhället förändras? Enligt en studie som Kairos Future 2016 har tagit fram är det vanligaste svaret som unga (16-29 år) anger att de vill se en ökad respekt. Ömsesidig respekt och tolerans mellan människor är pusselbitar som saknas för att Sverige ska vara ett perfekt drömsamhälle. Man talar om respekt i bred bemärkelse: allt ifrån mer respekt för äldre människor, till respekt för andras åsikter.<sup>2</sup>

### 3.1 Trendanalys

Den digitala utvecklingen har drivit på en förändring i kommunikationsmönstret hos unga. Som konsumenter och medborgare är ungdomar inte enbart mottagare av kommunikation utan är i högsta grad delaktiga. De hämtar information, delar vidare, kommenterar och återkopplar till avsändaren som kanske i sin tur ändrar, återkopplar och spridare vidare.

De unga växer upp med en annan syn på verkligheten än de äldre. Den fysiska och den virtuella världen är lika verkliga. I och med den smarta mobiltelefonens möjligheter lever man ett allt mer komplext dubbelliv där den fysiska verkligheten och den virtuella möts och förstärker varandra.

Sociala medier såsom Youtube ses som informationskanaler som täcker upp det mesta, allt från hur man fyller i blankett till information på flera områden på ett snabbt och effektivt sätt. Bristande förtroende för det etablerade systemet, experter och traditionella auktoriteter leder till sökande efter svar på nya sätt och på andra arenor. Unga söker svar och råd från andra håll än de traditionella institutionerna och kanalerna. De vänder sig till familj, sociala nätverk, vänner

---

<sup>1</sup> Göteborgs SOM 2016

<sup>2</sup> Kairos Future, 2016

eller välkända ansikten. Faktum är att personer med en egen/personlig erfarenhet tar över förtroendekapitalet från traditionella experter i nya mediekkanaler.

Men trots allt har den fysiska världen stor trovärdighet, speciellt när det gäller svåra, känsliga eller privata problem. Dessa ärende vill man inte hantera digitalt utan man vill ha någon ”riktig” människa som man kan lita på.

Enligt flera studier är ungdomar villiga att dela med sig av personliga uppgifter i syfte att få mer individanpassande tjänster. Omedelbar tillfredsställelse och god tillgänglighet är väldigt betydande.

Dagens unga är födda in i digitaliseringen. För dem är det självklart att mobilen har svar på allt. De förväntar sig digitala lösningar och söker efter dem i första hand, oftast i mobilen. Under tiden som de söker information lyssnar de gärna på musik från samma mobil och videochattar med kompisar.<sup>3</sup>

Dagens unga har vuxit upp med datorspelens spelmekanik och den nya mobila tekniken med smartphones. Strävar man efter att nå en yngre målgrupp kan detta vara ett sätt att nå fram och erbjuda tjänster med ett större mått av upplevelse och engagemang.

När det gäller dagens unga kan vi märka en förändring av ägandets betydelse: att ha tillgång till produkter och tjänster är viktigare än att äga.

Ungdomar vill skapa gemenskaper som kan ge trygghet och där det finns utrymme för att fördjupa relationer som har en långsiktig varaktighet. Oron för att inte få jobb och växande social oro präglar dagens unga. Många unga väljer bort ”omoraliskt” beteende, exempelvis umgås man mycket mer hemma än ute på krogen.

De flesta unga drömmer om att hitta bra jobb och kunna lämna föräldrahemmet i tid i ett område som präglas av mellanmänsklig respekt och trygghet.<sup>4</sup>

Man kan sammanfatta med att den digitala världen dominerar samtidigt som kanalerna går in i varandra. Det som först sprids digitalt fortsätter att spridas digitalt samtidigt som det som kommuniceras analogt sprids både analogt och digitalt. När det kommer till kommunikationen med unga är nyckelordet engagemang.

Det man måste ha i åtanke i kommunikationen med unga är att de digitala kanalerna är viktiga och att budskapet ska vara målgruppsanpassat.

---

<sup>3</sup> Målgruppen unga, Christina Ceder, Konsument- och medborgarservice, 2019

<sup>4</sup> Målgruppen unga, Christina Ceder, Konsument- och medborgarservice, 2019

## 3.2 Barnkonventionen

FN:s konvention för barnets rättigheter (Barnkonventionen) är ett rättsligt bindande internationellt avtal, som slår fast att barn är individer med egna rättigheter. I Sverige är avtalet ratificerat sedan 1990.

Riksdagen beslutade i juni 2018 att göra barnkonventionen till svensk lag. Därmed läggs ett större ansvar på myndigheter, rättsväsende, kommuner och andra beslutsfattare att tillämpa rättigheterna i konventionen, så att de får ett större genomslag vid bedömningar, ärenden och beslut som rör barn. Lagen kommer träda i kraft 1 januari 2020.<sup>5</sup>

I och med att barnkonventionen blir svensk lag går konventionen att åberopa i svensk domstol. Kommunen har en skyldighet att värna barns trygghet och inkludering.

Det är viktigt att ha barnkonventionen i åtanke även i denna utredning. Genom kunskap om barnets rättigheter kan man som tjänsteperson i kommunen och som politiker bidra till att barns rättigheter tillämpas och därmed påverka ungas livsvillkor på ett positivt sätt. Utgångspunkten för utredningen är barnkonventionens fyra grundläggande principer:

1. Artikel 2: Alla barn har samma rättigheter och lika värde.
2. Artikel 3: Barnets bästa ska beaktas vid alla beslut som rör barn.
3. Artikel 6: Alla barn har rätt till liv och utveckling.
4. Artikel 12: Alla barn har rätt att uttrycka sin mening och få den respekterad.

Dialoger med unga om deras behov ligger som grund för de förslag som tagits fram. Med en etablering av ett medborgarkontor för unga får Göteborgs Stads ungdomar bättre förutsättningar till självorganisering, delaktighet och inflytande.

---

<sup>5</sup> [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)

# 4 Resultat

## 4.1 Ungas behov

För att forma en så bred nulägesbild som möjligt har intervjuer, samtal, observationer samt enkätundersökningar genomförts med fritidsledare, tjänstepersoner från olika stadsdelar, fackförvaltningar, ungdomsfullmäktige, medborgarkontoren och dess personal, Passalen och ungdomar utan politiskt uppdrag. Det genomfördes även inspirationsworkshops med tjänstepersoner från olika stadsdelar, fackförvaltningar samt ungdomsfullmäktige, ungdomsrådet och ungdomar från olika stadsdelar.

Nedan redovisas resultaten av vilka behov det finns i målgruppen.

### 4.1.1 Intervjuer med fritidsledare, medarbetare på medborgarkontoren inom Göteborgs Stad, Ungdomsmottagning Göteborg, ungdomsfullmäktige samt Passalen

#### 4.1.1.1 Fritidsledare

I mötet med olika fritidsledare framkom det att det är viktigt för ungdomarna att ha en vuxen att vända sig till. Bemötandet är betydelsefullt och det är viktigt att man ser ungdomarna och hälsar på dem med namn så att de känner sig sedda och bekräftade. Fritidsledaren verkar inom många områden där det är viktigt att kunna möta olika behov hos målgruppen. Det som är centralt i arbetet är att skapa möjligheter till en positiv fritid och att skapa trygga relationer mellan individer.

Tillgänglighet är avgörande faktor och att unga har ett stort behov av att bli sedda och hörda. Ungdomarna behöver positiva och engagerade vuxna som har tid att prata och ge bekräftelse när det behövs. Det är viktigt att ungdomarna får känna sig som en del av gemenskapen. Enligt fritidsledarna handlar det även om att se till individen och inte göra generaliseringar i kontakten med ungdomarna.

*...”En rak och tydlig kommunikation anser jag är det viktigaste”...*

Det framkommer även att det är viktigt att låta ungdomarna få vara med i diskussioner och aktiviteter för att unga ska känna sig som en del av gemenskapen, en del av Göteborgs Stad. Delaktighet är viktigt och genom att vara delaktig finns möjlighet till påverkan och utveckling. Det är viktigt med engagemang och att skapa möjligheter för ungdomarna att kunna vara med och påverka.

Det som anses vara mindre positivt är att vi inte jobbar mer över verksamhetsgränser i kommunen när det gäller ungdomar. I alla samtal påtalas

att man gärna hade sett ett närmare samarbete mellan stadens olika verksamheter för att nå ännu fler ungdomar.

***...”Om ett medborgarkontor för unga bli verkligt, hade det varit bra att man har ett tätt samarbete mellan alla fritidsgårdar i Göteborgs Stad och medborgarkontoret för unga”...***

På frågan hur läget ser ut för unga mellan 11 och 25 år och vad de pratar om mest idag, resonerade fritidsledarna att dagens unga vill väldigt mycket men att en stor andel unga inte har kännedom om vilka möjligheter det finns för dem. Behoven hos den äldre målgruppen, 15-19-åringar, är framförallt att få veta hur man hittar jobb och hur man skriver ett CV. Generellt upplever fritidsledarna att många ungdomar inte vet vilken service Göteborgs Stad erbjuder och framförallt att informationen inte är anpassad för själva målgruppen. En stor framgångsfaktor tror de flesta fritidsledare är att kommunen behöver vara närvarande i den öppna verksamheten, vara på plats med informationsmaterial, rollups och liknande för att kunna berätta direkt för ungdomar vilken kommunal service de har tillgång till.

Flera fritidsledare var eniga om vad som behöver förändras. Göteborgs Stad måste bli mer lättillgänglig för ungdomar i form av exempelvis olika appar, chatt, sociala medier och så vidare. Vill man nå den unga befolkningen behöver man jobba mycket mer med personliga möten på deras egna arenor och via digitala kanaler.

#### 4.1.1.2 Gruppintervjuer och observation på medborgarkontoren

Erfarenheten hos personalen på medborgarkontoren är att de flesta ungdomar som kommer till medborgarkontoren har avslutat sina gymnasiestudier. Dagens unga som kommer till medborgarkontoren har behov av en delvis annan service än vuxna.

Medarbetare på medborgarkontoren anser att det är viktigt att ett medborgarkontor för unga formas utifrån ungas behov för att unga ska använda sig av dem. Grunduppdraget för ett medborgarkontor för unga ska vara att ge service och samhällsinformation om kommunala frågor i första hand och i andra hand statliga och övriga samhällsfrågor, precis som för övriga medborgarkontor i Göteborgs Stad. Medarbetare på medborgarkontoren är eniga om att ett medborgarkontor för unga måste tillhandahålla lättillgänglig och relevant information riktad specifikt till unga.

När det gäller målgruppen unga beskriver man att frekvensen av frågor varierar starkt. De flesta frågorna berör olika verksamheter och kommer mer eller mindre sällan. Men det finns ett gemensamt mönster som går igen i alla medborgarkontor av ofta förekommande frågor och ärenden när det gäller unga. Dessa är listade nedan.

Under iakttagande av besökarna på medborgarkontoren blev det även bekräftat att de frågorna ungdomarna ställer till personalen är just följande:

- Frågor om studielån och studiemedel, Centrala studiestödsnämnden (CSN)
- Bostadsfrågor, exempelvis information om Boplats, hjälp att söka bostad och registrera sig
- Studie- och yrkesvägledning
- Sommarjobb, exempelvis hur hittar jag sommarjobb
- Hur skriver jag ett CV
- Olika frågor kring kurser som ligger under Arbetsmarknad och vuxenutbildning.

Erfarenheten hos personalen på medborgarkontoren är, att bemötande är en avgörande faktor i möten med ungdomarna. Ett professionellt, respektfullt bemötande av varje enskild individ, på dennes premisser, beskrivs som högsta prioritet.

Personalen på medborgarkontoren anser att det är en fördel att komplettera befintliga verksamheter med ett medborgarkontor för unga som kan tillhandahålla lättillgänglig och relevant information riktad specifikt till målgruppen unga utifrån deras behov.

Det ska även finnas möjlighet och flexibilitet att arbeta mer uppsökande, det vill säga att ha möjlighet att ta sig till platserna där ungdomarna befinner sig.

#### 4.1.1.3 Erfarenheter och samtal med Ungdomsmottagning Göteborg, ungdomsfullmäktige och Passalen

##### *Ungdomsmottagning Göteborg*

Tidigare utredningar visar att ungas efterfrågan på vägledning från ungdomsmottagningen kvarstår. I samtal med medarbetare på ungdomsmottagningen resonerade man kring behovet av samverkan med ett medborgarkontor för unga.

För att nå ut med information om vilken hjälp unga kan få på ungdomsmottagningen, och samtidigt skapa tillit för både medborgarkontoret för unga och ungdomsmottagningen, behöver man samverka långsiktigt för att skapa förtroende hos ungdomar. Syftet med det gemensamma arbetet bör vara att nå ut med kunskap om vad ungdomsmottagningen erbjuder, vem verksamheten är till för samt i vilka situationer ungdomarna ska och kan söka hjälp.

I samtalet konstaterade man att det är nödvändigt att Göteborgs Stad erbjuder ungdomarna lättillgänglig information om ungdomsmottagningen. En viktig ansatspunkt som man behöver ha med sig är att alla ungdomar har olika förutsättningar för att ta emot kunskap om ungdomsmottagningen. Utifrån detta är viktigt att ha en nära samverkan.

*...”det hade varit bra om man hade en ungdomsavdelning på varje medborgarkontor”...*

##### *Gruppsamtal med ungdomsfullmäktige*

I dialogen med ungdomsfullmäktige kom man fram till att det hade varit bra att befintliga medborgarkontor kompletteras med verksamhet riktad till unga om man tänker hela staden-perspektivet och Jämlik stad. Jämlik stad är Göteborgs



Stads långsiktiga arbete med att skapa en mer jämlik stad, där man ska minska skillnader i livsvillkor för ökad sammanhållning, tillit och delaktighet. Själva arbetet görs i samverkan med näringsliv, myndigheter och civilsamhälle.<sup>6</sup>

Ungdomsfullmäktige påpekade att det hade varit bra om många unga är inkluderade i processen med att utforma ett medborgarkontor för unga. De anser att ungdomsmottagningen redan nu är ganska bra på att informera om vilken hjälp man kan få från dem men att det även bör finnas möjlighet att få vägledning till ungdomsmottagningen från ett medborgarkontor för unga.

De främsta förväntningarna som ungdomarna i ungdomsfullmäktige har på ett medborgarkontor för unga är:

- Att kunna få studie- och yrkesvägledning
- Att kunna få hjälp och vägledning till stadens olika resurser
- Att kunna få hjälp och kännedom om hur man bildar en förening.

På frågan vilken form ett medborgarkontor för unga främst ska ha, var de flesta överens om att det ska finnas i anslutning till ett redan befintligt medborgarkontor samt att det kompletteras med en digital kanal.

Ungdomarna i ungdomsfullmäktige resonerade mycket kring Jämlik stad-perspektivet. På grund av att det inte finns medborgarkontor i alla stadsdelar anser man att det hade varit bra med ett centralt kontor med generösa öppettider anpassat efter ungas behov.

#### *Ungas röster*

För att få en uppfattning om vad unga tycker har intervjuer genomförts på olika sommaraktiviteter i Göteborg med ungdomar som inte har något politiskt uppdrag i Göteborgs Stad. De unga önskar få hjälp och vägledning inom många frågor som rör kommunen.

Några av önskemålen på ett medborgarkontor för unga är att man där ska kunna få hjälp med frågor som rör:

- studier
- jobb
- bostad

Anställda på medborgarkontoret för unga ska ha kunskap om och kompetens inom alla områden som engagerar och berör ungdomarna.

Alla unga anser att de behöver få ett gott bemötande och att det är viktigt att personalen inte är homofobisk eller rasistisk.

Ungdomarna upplever att det är viktigt att det finns möjlighet att vända sig till en fysisk plats men även att det bör finnas en digital plattform. Oavsett om man vänder sig till ett kontor eller om man går in på en hemsida för ett medborgarkontor för unga, ska man kunna få likvärdig och enhetlig service.

---

<sup>6</sup> <https://goteborg.se/wps/portal/enhetssida/jamlikt-goteborg>

För att kunna erbjuda service till de flesta ungdomar anser man att information på många språk ska finnas tillgänglig både på nätet och på den fysiska platsen.

*...”Bara för att säkerställa att man inte exkluderar någon!”...*

Verksamheten ska rikta sig till alla unga.

*...”Kommunen måste inkludera alla, vi har många ungdomar som inte förstår svenska språket, viktigt att man tänker även på dessa ungdomar. Sedan ska man inte glömma bort ungdomar som har någon form av funktionsvariation och att den fysiska platsen är anpassad efter dessa ungdomarnas behov. Man måste inkludera alla!”...*

Den digitala platsen ska vara lättillgänglig och enkel och täcka alla frågor som unga har. Ungdomarna anser att man inte ska behöva ta sig långt för att kunna få svar på sin fråga och därför anses den digitala kanalen vara en stor fördel.

#### *Passalen - unga med funktionsvariation*

Ungdomar som är i behov av särskilt stöd har rätt att få sina behov av service tillgodosedda. Dessa behov kan vara mycket varierande, vilket ställer höga krav på att anpassa verksamheten. För att inkludera även ungdomar med funktionsvariation i utredningen tog förvaltningen det kontakt med den ideella föreningen Passalen.

Passalen verkar för allas rätt till ett meningsfullt och aktivt liv med fokus på barn och unga vuxna med funktionsvariation. För närvarande jobbar Passalen med olika stadsdelar för att inkludera barn och unga vuxna med funktionsvariation i stadsdelens fritidsverksamhet. Målgruppen unga med funktionsvariation har svårt att ta del av de öppna arenor som finns i staden.

För att få en uppfattning om vad unga med funktionsvariation tycker är viktigt med ett medborgarkontor för unga, skickades en enkätundersökning till Passalens medlemmar. De flesta som svarade vill på ett medborgarkontor för unga få hjälp med vägledning till stadens service. Ungdomarna efterfrågade ett centralt hus med generösa öppettider, helst klockan 15-22, men även en digital plattform.

På själva kontoret har man som önskemål att få vägledning/råd av:

- Studie- och yrkesvägledare
- Boplats
- Kurator
- Fritidsledare
- Ungdomsmottagning

För just ungdomarna med funktionsvariation är det viktigt att veta att här finns någon som tar emot mig och som känner till mina behov, för att man ska våga komma. En betydande andel unga med funktionsvariation avstår från att besöka eller delta i någon fritidsverksamhet (till exempel fritidsgård) på grund av rädsla för att bli dåligt bemött eller illa behandlad. Förhållningssätt och bemötande har en avgörande betydelse.

När man pratar om åldrar så anser ungdomarna med funktionsvariation att just ålder inte riktigt stämmer med hur man känner sig eller är. Exempelvis kan man som 25-åring ha samma intressen som någon som är elva år gammal. Ingenting är åldersindelad. Just för målgruppen ungdomar med funktionsvariation är det viktigt att få pålitlig och strukturerad information via det personliga mötet.

#### 4.1.2 Framtagning av olika prototyper på ett medborgarkontor för unga

Under hösten 2019 genomfördes två workshoppar:

- med tjänstepersoner från olika stadsdelar och fackförvaltningar
- med ungdomar från ungdomsfullmäktige, ungdomsrådet samt ungdomsambassadörer.

Syftet med inspirationsworkshopparna var att bygga en prototyp på ett medborgarkontor för unga. De två arbetsgrupperna skulle sätta ramar, fundera över vad som ska finnas och hur ett medborgarkontor för unga skulle kunna se ut. Utifrån genomförda workshops med varje arbetsgrupp kom man fram till följande förslag:

##### 4.1.2.1 Workshop med tjänstepersoner

Ett fast fysiskt kontor ska finnas i anslutning till befintliga medborgarkontor med en särskild ”ungdomsingång” och ska vara en väg in till kommunen. Det ska vara tydligt med styrning och ledning när det gäller medborgarkontoret för unga, alltid med ungdomarnas perspektiv/behov i åtanke. När det kommer till språket, ska man använda sig av klarspråk, det ska vara tydligt och det ska även finnas kompetens med andra språk. Personalen på ett medborgarkontor för unga ska alltid möta ungdomarna normfritt, där man har som ett viktigt mål att skapa goda relationer med målgruppen. Lokalen ska vara anpassad även till ungdomar som har någon form av funktionsvariation.

Tjänstepersonerna uttryckte att det hade varit bra om kommunen utnyttjar de resurser som redan finns när det kommer till organiseringen av ett medborgarkontor för unga.

*...”Vi måste tänka långsiktigt, inte bara här och nu”...*

Själva uppdraget ska vara tydligt: man ska slussa vidare till befintliga verksamheter och när behovet uppstår ska det finnas möjlighet för medarbetarna att följa med till den verksamhet som den unga personen behöver få kontakt med.

Man behöver ha i åtanke att målgruppen unga inte är en homogen grupp och att verksamheten behöver ha fokus på flexibilitet gällande olika aktiviteter och frågorna som kommer in. Det vore bra att komplettera befintliga medborgarkontor med en digital plattform och en mobil enhet (exempelvis en buss).

*...”Vi ska finnas på platserna/forumen där ungdomarna finns.”...*

Under hela processen behöver man ha med sig ungdomarnas perspektiv och behov. Det ska finnas struktur och långsiktighet med själva verksamheten, det ska inte vara någon projektform. Att etablera och synliggöra verksamheten kommer att kräva tid.

Den digitala platsen ska innehålla en chatt och ska vara tillgänglig och öppet helst dygnet runt. Den digitala plattformen behöver vara anpassad efter ungdomarnas efterfrågan. Tjänster som vi erbjuder idag såsom kalendariet på [goteborg.se](http://goteborg.se) ses av många ungdomar som något de inte riktigt vill ha. Det ska finnas en flexibilitet kring den digitala plattformen. Det är viktigt att följa trendutvecklingen hos målgruppen.

För att nå de flesta ungdomar anser man att ett mobilt medborgarkontor hade varit ett bra initiativ att komplettera verksamheten med. En buss som skapar nyfikenhet och intresse hos ungdomarna och som finns på platser där ungdomarna är, runtom i stadsdelarna. Den mobila enheten ska vara tillgänglig de tider som ungdomarna efterfrågar, det vill säga helst efter klockan 15. Bussen ska signalera normfrihet så att ungdomarna känner sig välkomna.

#### 4.1.2.2 Workshop med ungdomar

I workshoppen med ungdomarna kom de fram till att det behövs ett fast fysiskt kontor på en central plats, som exempelvis Brunnsparken. Ungdomarna anser att det kan vara en fördel att ett medborgarkontor för unga ska finnas i anslutning till en befintlig kommunal verksamhet, som medborgarkontoret. Medborgarkontoret för unga ska vara en första instans där man blir slussad vidare till rätt verksamhet. Ungdomarna tycker att det är viktigt med avskildhet. Det hade varit optimalt om medborgarkontoret finns i samma byggnad som andra medborgarkontor, men det är väsentligt att medborgarkontoret för unga har en egen ingång och egen lokal.

På våning 1 ska man kunna få svar på alla sina kommunala frågor om bostad, jobb och skola. På våning 2 (det kan även vara två kontor bredvid varandra) ska det finnas tillgång till psykolog, manlig och kvinnlig kurator samt sköterska. Alla behöver inte vara tillgängliga samtidigt; psykolog, kurator och sjuksköterska kan vara tillgängliga på olika, bestämda dagar och tider.

Enligt ungdomarna ska kontoret helst vara öppet från klockan 15, det vill säga efter skoltid. Det ska finnas möjlighet att ha öppet även på helgerna. Personalen som jobbar på ett medborgarkontor för unga ska ha olika bakgrund och ska kunna relatera till kulturella problem. Många unga har problem med psykisk ohälsa. Många vågar inte berätta för familjen och har ingen stort förtroende för kuratorer eller sjuksköterskor på skolan. Det råder stor misstro mot tystnadsplikt bland ungdomarna. Därför är det oerhört viktigt att personalen på ett medborgarkontor för unga har stor förståelse och kan relatera till ungas problem och situationen unga befinner sig i.

Det viktigaste för ungdomarna är att de känner sig trygga och sedda av personalen som jobbar på ett medborgarkontor för unga.

Ungdomarna vill att medborgarkontoret för unga ska vara en långsiktig verksamhet:

*...”Det ska inte vara ett pilotprojekt, det ska finnas på riktigt. Våra problem är inga pilotproblem, man ska ta oss på allvar! Heller ett bra stort än flera små kontor.”...*

Det är viktigt att båda könen finns representerade i receptionen och att man blir bemött på ett normmedvetet sätt. Hela kontoret ska vara tillgänglighetsanpassat så att ungdomar med funktionsvariation känner sig välkomna.

Ungdomarna vill helst ha en öppen yta på våning 1 med färg på väggarna, inspirerande flaggor och tavlor, det ska vara enkelt men genomtänkt. Det ska arrangeras olika aktiviteter, temakvällar och workshops, som är anpassade efter ungas efterfrågan.

Deltagarna sammanfattar med att allt som finns på den fysiska platsen (det vill säga all vägledning och information) även ska finnas på den digitala platsen. Märker man att efterfrågan är stor i centrala Göteborg kan man sprida konceptet vidare till andra stadsdelar.

*...”Ta oss på allvar och ta oss seriöst, för vi är många i Sverige och Göteborgs Stad. Kommunen ska inte gissa vad vi vill ha utan de ska fråga oss ”...*

När det kommer till den digitala platsen anser man att det är väldigt viktigt med en chatt. Chatten ska helst vara öppen dygnet runt. Är detta inte möjligt så ska den åtminstone vara öppen från klockan 15 till 23.

Via den digitala kanalen ska man kunna få svar på de flesta frågor, allt från CSN, skolan, sommarjobb, hedersförtryck till vägledning och råd kring psykisk ohälsa. Det ska finnas möjlighet att boka tid och få vägledning till ungdomsmottagningen.

På hemsidan ska det finnas länkar till olika myndigheter och verksamheter, som Arbetsförmedlingen och Boplats Göteborg. Det ska finnas filmer som demonstrerar hur man skriver ett CV och vad man behöver tänka på när man söker jobb.

Ungdomarna påpekar att integritet är väldigt viktigt för dem. De vill inte bli igenkända via namn och ansikte. Därför är det viktigt att kunna ringa och chatta, när det gäller svåra frågor.

För att öka förtroendet för kommunen anser man att den digitala ingången är en bra början: man kan få service samtidigt som man till viss del kan vara anonym.

# 5 Förslag på etablering av ett medborgarkontor för unga

Utredningen visar att det är viktigt att ett medborgarkontor för unga formas utifrån ungas behov. Ett medborgarkontor för unga ska ge service och samhällsinformation, främst om Göteborgs Stads verksamheter.

## 5.1 Vägledande principer

Utredningen har visat att när ett medborgarkontor för unga ska etableras bör man utgå ifrån följande sex principer:

### 5.1.1 Anpassad service efter ungdomarnas behov

Ett medborgarkontor för unga ska erbjuda lättillgänglig service och samhällsinformation om kommunala frågor i första hand och i andra hand om frågor som rör ungdomsmottagningen och till viss del statliga samhällsfrågor. Eftersom målgruppen unga inte är en homogen grupp ska det finnas utrymme för flexibilitet och variation utifrån ungas behov och efterfrågan.

### 5.1.2 En mötesplats med aktiviteter, temakvällar och workshops utifrån ungdomars önskemål

En förutsättning för ett medborgarkontor för unga är att ungdomarna själva får lov att påverka innehållet och sätta agendan för sitt besök. Dialogmöten, olika aktiviteter och temakvällar som de unga själva får arrangera stödjer ungas självorganisering och ökar deras förutsättningar till delaktighet och inflytande.

### 5.1.3 Ett konsekvent och respektfullt bemötande

Ett gott och respektfullt bemötande är mycket viktigt för unga. De efterfrågar att bli professionellt bemötta med ett öppet, normmedvetet förhållningssätt. Dagens ungdomar är uppvuxna med en förståelse för att alla är olika. Det gör inte bara att den egna identiteten blir viktigare, utan ökar också en förväntan på att det ska finnas mångfald även i kontakten med olika myndigheter. Normmedveten kompetens är en självklarhet hos personalen på ett medborgarkontor för unga.

### 5.1.4 Ett effektivt samarbete med andra verksamheter

För att ge en ökad kvalitet och kontinuitet i servicen till ungdomarna bör det finnas ett gott och upparbetat samarbete med andra verksamheter, som till exempel fritidsgårdar, ungdomsmottagningen, ungdomsfullmäktige och ungdomsråden.

Medborgarkontoret för unga ska vara en viktig mötesplats för ungdomarna. Verksamheten bör vara en integrerad del av lokalsamhället med ett nära samarbete med övriga aktörer inom Göteborgs Stad.

### **5.1.5 God tillgänglighet i flera kanaler**

Ett medborgarkontor för unga bör vara en öppen verksamhet med generösa öppettider anpassade efter ungas behov. Ungdomar efterfrågar två olika vägar för att få vägledning och information från kommunen; först och främst kontakt via en digital kanal med generösa öppettider främst under eftermiddag/kväll, till exempel klockan 15–21. Den andra kontaktvägen är via ett fast, fysiskt kontor som med fördel kan finnas i anslutning till befintliga medborgarkontor.

Även för den fysiska platsen finns det behov av generösa öppettider anpassade efter ungas behov. På den fysiska platsen ska det finnas god tillgång till tryckt informationsmaterial i frågor som är viktiga för unga.

Information om kontorets öppettider måste finnas tillgängligt online. Personalen på ett medborgarkontor och den digitala plattformen behöver bygga upp en kunskapsbas för att kunna ge bra service och information till alla ungdomar.

Fysisk tillgänglighet är också en viktig framgångsfaktor i serviceverksamhet. De fysiska lokalerna behöver anpassas för att säkerställa att alla kan delta på lika villkor. God tillgänglighet kräver även resurser i form av ekonomiska medel och personal.

### **5.1.6 Samlokalisering med annan verksamhet minskar tröskeln till ett besök**

Många unga är idag rädda för att föräldrar eller bekanta får kännedom om ett besök hos till exempel kurator eller ungdomsmottagning. Psykisk ohälsa upplevs som ett vanligt problem, men också att rädsla och skam hindrar många att söka hjälp. Därför skulle det vara en fördel att samlokalisera medborgarkontoret med en befintlig verksamhet, som exempelvis redan etablerade medborgarkontor eller andra kommunala verksamheter.

## 6 Slutsatser

Utifrån redovisade data föreslås att det övergripande syftet och uppdraget för ett medborgarkontor för unga ska vara:

1. Att erbjuda samhällsvägledning i anslutning till befintliga medborgarkontor efter ungdomarnas behov. En mötesplats där ungdomarna ska känna sig välkomna med frågor som rör Göteborgs Stads verksamheter och samhället i övrigt. Genom olika aktiviteter utformade efter ungas behov stöds ungas egna initiativ, idéer och självorganisering.
2. Att etablera en digital plattform som når hela målgruppen. En enhetssida på [goteborg.se](http://goteborg.se) som utformas efter ungdomarnas behov och önskemål.

Fördelen med att etablera medborgarkontoret för unga i anslutning till befintliga medborgarkontor och nyttja gemensamma resurser är att det minskar sårbarheten i bemanning och är mer resurseffektivt. Synergivinster uppstår när man samlar service till en plats. Tillsammans kan verksamheterna dessutom skapa intressanta aktiviteter och samarbeten.

Genom samverkan och gemensam marknadsföring med exempelvis fritidsgårdar, kring vilka tjänster Göteborgs Stad har att erbjuda ungdomarna, kan man minska eventuella fördomar om kommunen och istället locka fler ungdomar till ett medborgarkontor för unga. Samverkan bör kunna ske med fritidsledarna och ungdomshandledarna i de olika fritidsverksamheterna. De har ett unikt perspektiv på ungdomarnas liv och ser och hör mycket av det som är aktuellt.

Ett medborgarkontor för unga behöver en engagerad och drivande ledning med ett tydligt uppdrag. Effekten blir att det är lättare att få till en enhetlig service och ett gemensamt koncept för båda plattformarna (den fysiska platsen och den digitala plattformen). För den unga målgruppen är organiseringen inte viktig. Det som har betydelse för dem är att de kan få bra och lättillgänglig service.

Som ett nästa steg föreslås att ett gemensamt koncept för medborgarkontoret för unga, både för den fysiska platsen och den digitala plattformen, ska utarbetas.

Konceptet ska inkludera:

- ett basutbud av tjänster med möjlighet att tillföra tjänster efter ungas behov.
- hur man kommunicerar kontorets och den digitala plattformens utbud så att de marknadsförs på ett enhetligt och samordnat sätt.

Att arbeta på ett medborgarkontor för unga kommer att kräva en god kompetens. Bemanningen ska föregås av målmedveten rekrytering med tydliga krav. Kraven är relevant utbildning, kunnande om informationssökning via IT, erfarenhet av serviceverksamhet samt lämpliga personliga egenskaper.



## 6.1 Kostnader och bemanning

### 6.1.1 Den fysiska platsen

Utredningen förordar att medborgarkontor för unga tar emot besök på befintliga medborgarkontor. Lösningen är resurseffektiv då kostnader för hyra eller renoveringar inte tillkommer och går snabbt att inrätta då befintlig planlösning inte ändras.

Nackdelarna med användning av befintlig yta är att det kan bli en hög ljudnivå när det är mycket besök i lokalerna. Avskildheten begränsas och alla på kontoret kan höra ärendet, vilket kan sätta sekretessen på spel. Utrymmet kan upplevas trångt samtidigt som ytan minskar för informationsmaterial olika aktiviteter samt utställningar.

Budgeten för medborgarkontoret för unga kommer att variera beroende på den organisatoriska placeringen. Den pågående utredningen av stadsdelsorganisationen gör det svårt att uppskatta kostnaderna. En uppskattning baserad på nuvarande organisatorisk tillhörighet av medborgarkontoren och kostnader för 2020 redovisas nedan.

#### Uppskattning av årliga kostnader baserad på nuvarande organisation

	Alternativ 1	Alternativ 2
	Åtta årsarbetare	Fyra årsarbetare
Personal	4 352 000	2 176 000
Lokal*	360 000	360 000
Övrigt**	120 000	120 000
<b>Summa</b>	<b>4 832 000</b>	<b>2 656 000</b>

\* 20 procent (uppskattad andel av befintlig lokal) av genomsnitt av lokalkostnader (300 000 kronor \* sex medborgarkontor = 1 800 000 kronor)

\*\* Startkostnader, kompletterande möblering, datorer, material, etc.

Alternativ 1 innebär åtta årsarbetare, varav en per medborgarkontor och två resurser som förstärker där och när det behövs. Detta ger hög tillgänglighet, låg sårbarhet i bemanning och möjlig förstärkning vid behov.

Alternativ 2 innebär fyra årsarbetare som alternerar på de sex medborgarkontoren. Detta alternativ innebär betydligt lägre tillgänglighet, större sårbarhet i bemanning och små möjligheter att förstärka vid behov.

### 6.1.2 Den digitala plattformen

Målgruppen har behov av en digital plattform som ska komplettera de fysiska medborgarkontoren. Ambitionen är att plattformen, en enhetssida på goteborg.se är en startplattform där det finns möjlighet att flera tjänster läggs på i efterhand beroende på ungdomarnas nyttjande, behov samt önskemål.

Utredningen har identifierat följande behov när det gäller den digitala plattformen:

- En tillgänglig hemsida på webbplatsen goteborg.se som en kompletterande kanal för att möta ungas behov. Hemsidan bör vara skärmanpassad med en översättningsfunktion till olika språk, tekniken finns idag.
  - Kostnader: arbetet sker inom budgetram för konsument-medborgarservice.
- På hemsidan bör det finnas information om hur man kan nå medborgarkontoret för unga via mejl, chatt samt telefoni. Mejl, telefon- och chatt ska vara bemannade kvällstid, tekniken finns idag.

Ingen kostnadsberäkning gjorts eftersom kostnader är beroende av nyttjandegrad.

# 7 Referenser

SCB/Stadsledningskontoret, Göteborgs Stad

Göteborgs SOM 2016

Kairos Future, 2016

Målgruppen unga, Christina Ceder Konsument- och medborgarservice, 2019

<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/barnkonventionens-vag-mot-svensk-lag/>

<https://goteborg.se/wps/portal?uri=gbglnk%3a2016919101420551>

Intervjuer med fritidsledarna på följande fritidsgårdar:

- Bergsjögården
- Minimax
- Vårvinden
- Vinga
- Pilen

Intervjuer med medborgarkontoren i Göteborgs Stad

Intervjuer och samtal med tjänstepersoner hos följande förvaltningar:

- Arbetsmarknad- och vuxenutbildning
- Grundskoleförvaltningen
- Utbildningsförvaltningen
- Kulturförvaltningen
- Idrotts- och föreningsförvaltningen
- Ungdomsfullmäktige
- Enhetschefer från stadsdelsförvaltningar inom sektor samhälle och kultur

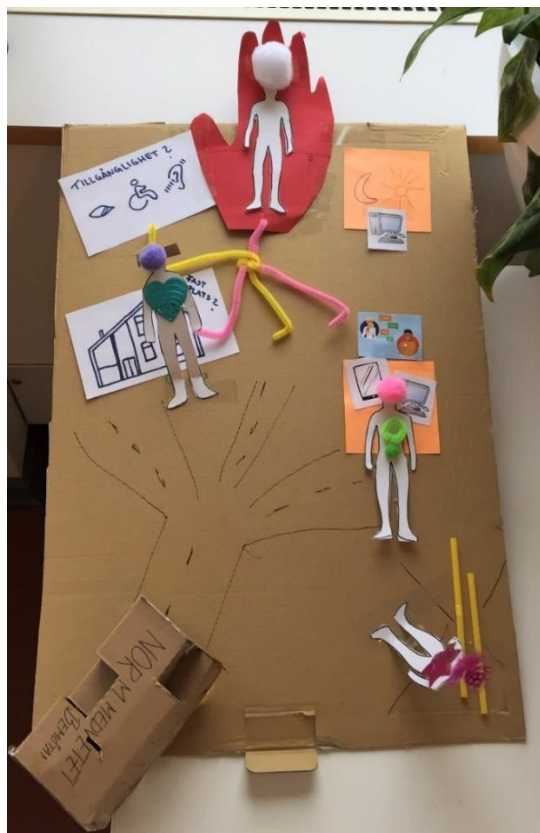
Dialog och samtal med andra:

- Ungdomsmottagning Göteborg
- Ideella föreningen Passalen

Dialog och samtal med ca. 40 ungdomar mellan 11 och 25 år på olika sommaraktiviteter från 27 juni till 10 juli 2019.

# 8 Bilagor

## Workshop/Prototyp tjänstepersoner



## Workshop/Prototyp un

