

## Greinargerð

Dagsetning: 10. mars 2020

Höfundur: HLH ehf., Arnar Haraldsson og Haraldur L. Haraldsson

Viðtakandi: Samband íslenskra sveitarfélaga

## Efni: Áætlaður kostnaður sveitarfélaga vegna samræmdrar móttöku flóttamanna

HLH ehf. tók að sér að yfirfara útreikninga félagsmálaráðuneytisins í einstökum liðum á kostnaði sveitarfélaga vegna verkefna í samræmdri móttöku flóttafólks, með hliðsjón af drögum kröfulýsingar um samræmda móttöku flóttafólks, í nóvember 2019.

Það er niðurstaða HLH ehf. að útreikningar ráðuneytisins taki ekki að fullu tillit til kostnaðar sveitarfélaga við móttöku flóttafólks og að kröfulýsing sú sem kostnaðarútreikningarnir byggja á sé ekki fullnægjandi. Þannig er vinna sveitarfélaga vegna móttöku flóttamanna meiri en útreikningar ráðuneytisins gera ráð fyrir. Með vísan til þessa gerði HLH tillögu um að Samband íslenskra sveitarfélaga framkvæmdi sitt eigið kostnaðarmat á áætluðum kostnaði sveitarfélaga vegna verkefnisins.

Samband íslenskra sveitarfélaga fól höfundum í kjölfarið að gera kostnaðarmat á umfangi þeirrar vinnu sem fellur til hjá sveitarfélögum vegna móttöku flóttafólks til grundvallar við gerð samnings við ríkið varðandi samræmda móttöku flóttafólks. Að auki yrði lögð fram tafla sem tilgreinir umfang vinnu við móttöku flóttafólks sem stuðst væri við við gerð samninga milli ríkis og sveitarfélaga.

Í greinargerðinni verða niðurstöður kostnaðarmatsins kynntar ásamt því að gerð verður grein fyrir aðferðinni og þeim þáttum sem stuðst er við.

Sá fyrirvari er gerður á kostnaðarmatinu að bókfærður kostnaður og framkvæmd þjónustunnar hefur ekki verið eins hjá öllum sveitarfélögum sem hefur áhrif á niðurstöðu verkefnisins og geta ekki verið á ábyrgð höfunda.

Mikilvægt er að sveitarfélög samræmi gjaldfærslu kostnaðar við móttöku flóttafólks, til þess að einfalda alla greiningu á umfangi verkefnisins til framtíðar litið.

Í áætluðum kostnaði í þessu verkefni er lagt mat á eftirfarandi þætti:

- Vinnuframlag þess/þeirra sem sinna málstjórn í móttöku flóttafólks
- Handleiðslu, þjálfun og endurmenntun þeirra sem sinna málstjórn í móttöku flóttafólks
- Vinnuframlag stjórnenda, annarra sviða og stofnana sveitarfélaga sem sinna stuðningi við verkefnið.

- Reiknaða leigu vegna aðstöðu starfsmanna verkefnisins (húsnæðis- og skrifstofukostnaður) sem sveitarfélag leggur til á samningstímanum.
- Vinnuframlag við gerð ársskýrslu vegna verkefnisins.

Ekki er lagt mat á aðra þætti en almenna móttöku flóttafólks. En þekkt er að flóttafólk getur haft flóknari þarfir fyrir þjónustu, má þar nefna málefni fatlaðs fólks, barnaverndarmál, þjónustu við aldraða o.s.frv.

Höfundar leggja eindregið til að samið verði einnig sérstaklega við ríkið um þau tilvik þar sem er um flóknari þjónustu við flóttafólk er að ræða. Í því samhengi mætti horfa til Noregs þar sem gert er ráð fyrir sérstökum viðbótargreiðslum til sveitarfélaga þegar tekið er á móti flóttafólki sem hefur víðtæka þjónustupörf.

### Aðferðin

Við gerð kostnaðarmatsins áttu höfundar samtöl við sviðsstjóra og deildarstjóra á fjölskyldu- og barnamálasviði Hafnarfjarðarkaupstaðar, verkefnastjóra hjá Reykjavíkurborg, Reykjanesbæ, Mosfellsbæ og Garðabæ. Rætt var við starfsmenn Reykjavíkurborgar sem sinna móttöku flóttamanna og rekstrarstjóra á velferðarsviði Reykjavíkurborgar.

Höfundar áttu fundi með fulltrúum hjá Sambandi íslenskra sveitarfélaga, sem fara með þessi mál ásamt því að sitja samráðsfund sveitarfélaga varðandi móttöku flóttafólks.

Tilgangur samtalanna var að fá innsýn í þau verkefni sem felast í móttöku flóttafólks. Starfsmenn sem vinna við móttöku flóttafólks hjá Hafnarfjarðarkaupstað, Mosfellsbæ og Garðabæ voru fengnir til að leggja mat á umfang tíma sem fer í að sinna verkefnum við móttöku flóttafólks.

Reykjavíkurborg lagði fram minnisblað varðandi vinnu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar vegna flóttafólks, sjá fylgiskjali 1.

Höfundar kynntu sér skýrsluna „*Kommunenenes utgifter til bosetting og integrering av flyktninger og personer med opphold på humanitært grunnlag I 2018*“, gefin út af IMDi í Noregi. Þar er fjallað um meðalraunkostnað sveitarfélaga í Noregi vegna móttöku flóttafólks. Fjármögnun norska ríkisins á kostnaði sveitarfélaga byggist á upplýsingum sem koma fram í skýrslunni. Hér að neðan eru að finna atriði sem vert að hafa til hliðsjónar við mat á áætluðum útgjöldum íslenskra sveitarfélaga við móttöku flóttafólks:

- Móttökutímabilið er 5 ár. Norska ríkið greiðir styrk (Integreringstilskuddet) til móttökusveitarfélaga með hverjum flóttamanni í 5 ár.
- Styrkurinn á að standa straum af útgjöldum móttökusveitarfélaga vegna samfélagsfræðslu, félagsleg aðstoð, samþættingar- og stjórnunaraðgerðir þeirra fyrir flóttafólk. Undir samþættingaraðgerðir teljast þjónusta s.s. ráðgjöf, leiðbeiningar, félagslegar fyrirbyggjandi aðgerðir, kynningaráætlun, barna- og unglingavernd, innflytjenda- og flóttamannaskrifstofa, túlkur, stuðningstengiliður, húsnæði, húsnæðismálastjórn, grunnenntun fyrir fullorðna, atvinnuaðgerðir, starfsréttindi, auka ráðstafanir í grunnskóla, kostnað í heilbrigðisþjónustu o.fl.

- Meðalgreiðslur norska ríkisins til móttökusveitarfélaga vegna félagslegrar aðstoðar fyrir hvern og einn flóttamann voru NOK 94.500 eða ISK 1,3 millj. kr.<sup>1</sup> fyrir móttökutímabilið. Í félagslegri aðstoð felst ráðgjöf, leiðbeiningar og forvarnarstarf til flóttafólks. Þeim verkefnum sem lýst er í þessum flokki eru sambærileg verkefnum sem málstjórar á Íslandi sinna við móttöku flóttafólks.
- Meðalgreiðslur norska ríkisins til móttökusveitarfélaga vegna samþættingar- og stjórnunaraðgerða fyrir hvern og einn flóttamann voru NOK 414.000 eða ISK 5,5 millj. kr. árið 2018 fyrir móttökutímabilið. Á Íslandi skiptast þessi verkefni á milli sveitarfélaga og ríkisstofnanna, en í Noregi sjá sveitarfélögin alfarið um þau. Þannig má ætla að hluti af þeim útgjöldum sem lýst er í skýrslunni vegna samþættingar- og stjórnunaraðgerða sveitarfélaga lýsa einnig að hluta útgjöld íslenskra sveitarfélaga s.s. vegna stjórnunar, húsnæðis, félagslegrar fyrirbyggjandi aðgerðir o.s.frv.
- Meðalgreiðslur norska ríkisins til móttökusveitarfélaga vegna samfélagsfræðslu fyrir hvern og einn flóttamann voru NOK 224.000 eða ISK 3 millj. kr. árið 2018 fyrir móttökutímabilið. Lagt hefur verið upp með á Íslandi að Vinnumálastofnun beri ábyrgð á að útvega flóttafólki samfélagsfræðslu. Það er mikilvægt að taka mið af því að sveitarfélög þurfa að veita sérstaka samfélagsfræðslu í gegnum viðtöl við flóttafólk þ.e.a.s. veita fræðslu um samgöngur, heilsugæslu, hvar hagkvæmast er að versla inn nauðsynjar o.s.frv. Það er mikilvægt að flóttafólk fái fræðslu um nærumhverfi sitt sem fyrst til þess að styðja við öryggi og vellíðan þeirra.

Það er mat höfunda að greining sem gerð er í umræddri skýrslu á útlögðum kostnaði norskra sveitarfélaga gefi sterka vísbendingu um raunkostnaður íslenskra sveitarfélaga í samræmri móttöku flóttafólks. Einnig má benda á að miðgildi heildarlauna starfsmanna sveitarfélaga í Noregi, skv. hagstofu Norðmann, voru NOK 41.250<sup>2</sup>, eða ISK 550 þús. miðað við meðalsölugengi NOK gagnvart ISK árið 2018. Sama ár var miðgildi heildarlauna starfsmanna íslenskra sveitarfélaga ISK 580<sup>3</sup> þús. skv. Hagstofu Íslands.

Rétt er að leggja áherslu á að í norsku skýrslunni kemur fram að ríkið greiði með þjónustuþega í fimm ár. Gera verður ráð fyrir að það byggi á reynslu norskra stjórnvalda í móttöku flóttafólks. Með þessu móti aukast líkur þess að innflytjendur verði virkir þátttakendur í samfélaginu sem kemur í veg fyrir að þjónustuþegi verði bótaþegi til lengri tíma lítið. Með hliðsjón af þessu má varpa þeirri spurningu fram af hverju móttökutímabilið verði ekki fimm ár á Íslandi eins og í Noregi?

## Kostnaðarmat

Gengið er út frá því að móttökuáætlunin standi yfir í þrjú ár í kostnaðarmatinu. Kostnaðarmatið skiptist í eftirfarandi þætti:

1. Viðtöl og samskipti við flóttafólk
  - a. Fyrsta viðtal
  - b. Einstaklingsbundin þjónustuáætlun
  - c. Aukinn stuðningur og ráðgjöf: Regluleg viðtöl, samskipti á samfélagsmiðlum, síma og tölvupóstum

<sup>1</sup> miðað við meðalsölugengi NOK gagnvart ISK árið 2018

<sup>2</sup> <https://www.ssb.no/en/statbank/table/11418/>

<sup>3</sup> [https://px.hagstofa.is/pxis/pxweb/is/Samfelag/Samfelag\\_launogtekjur\\_1\\_laun\\_1\\_laun/VIN02004.px](https://px.hagstofa.is/pxis/pxweb/is/Samfelag/Samfelag_launogtekjur_1_laun_1_laun/VIN02004.px)

2. Skipulagning, samræming, úrvinnsla og dagálaskrif
  - a. Undirbúningur og úrvinnsla, fyrsta viðtal
  - b. Undirbúningur og úrvinnsla þjónustuáætlunar
  - c. Undirbúningur og úrvinnsla stuðnings (1c)
  - d. Endurskoðun þjónustuáætlunar
  - e. Dagálaskrif
  - f. Samræming: fundir með öðrum samstarfsaðilum verkefnisins
  - g. Lok móttökupjónustu, greinagerð um móttökupjónustuna
3. Stuðningur
  - a. Stuðningur við að sækja mismunandi þjónustu s.s. heilbrigðis- og sálfræðiþjónustu
4. Einskiptis verkefni
  - a. Húsnæði
  - b. Útvega og sækja um mismunandi þjónustu, fjárhagsaðstoð, húsaleigubætur, bankaþjónustu, skilríki o.s.frv.
5. Handleiðsla, þjálfun og endurmenntun
6. Verkefni annarra innan stjórnarsýslu sveitarfélags
  - a. Yfirmenn sinna daglegri eftirlitsskyldu sveitarfélags með störfum þeirra sem sinna móttöku flóttafólks. Aðkoma sérfræðinga s.s. lögfræðinga, sérfræðinga á fjármálasviði og/eða persónuverndarfulltrúa innan stjórnarsýslu vegna móttöku flóttafólks.
7. Önnur útgjöld sveitarfélaga
  - a. Ársskýrsla
  - b. Húsnæðis- og skrifstofukostnaður
8. Tillit til fjölskylduaðstæðna og sérstakar ráðstafanir vegna barna
  - a. Ráðstafanir vegna barna
  - b. Fjölskyldusameiningar

Í kröfulýsingu er fjallað um „Málstjóra“ sem er starfsmaður í félagsþjónustu sveitarfélags. Málstjóri hefur það hlutverk að taka viðtöl við flóttafólk og greina þarfir þeirra. Málstjóri á að sjá til þess að þjónusta sveitarfélags sé í samræmi við kröfulýsingu og að sinna samhæfingarhlutverki milli þjónustuaðila verkefnisins. Gengið er út frá því í kostnaðarmatinu að málstjóri sinni þeim verkefnum sem falla undir lið 1 til 4 hér að ofan.

Liður 5 hefur bæði bein og óbein áhrif á störf málstjóra, hann þarf að sækja sér reglulega þekkingu á málefnum flóttafólks. Hann þarf að fá handleiðslu frá öðrum reyndari starfsmönnum í málefnum flóttafólks o.s.frv. Það er mikilvægt að sérstakur tími sé skilgreindur í starfi málstjóra vegna handleiðslu, þjálfunar og endurmenntunar til að tryggja bæði gæði þjónustunnar, auka afköst og vellíðan starfsmanna til frambúðar.

Fjallað verður um hvern og einn þátt og hann útskýrður í samræmi við kröfur sem koma fram í kröfulýsingu. Settar eru fram áætlaðar klukkustundir sem fara í að uppfylla hvern og einn lið kröfulýsingarinnar. Það skal tekið sérstaklega fram að höfundar átta sig á að móttökupjónusta við hvern og einn einstakling er breytileg og því augljóst að tími sem fer í hvern og einn flóttamann er breytilegur. Áætlunin byggist á því að finna nálgun á því hvernig þjónustan er að jafnaði. Sumir einstaklingar þurfa meiri tíma í þjónustu en fram kemur hér að neðan en jafnframt eru aðrir sem þurfa minni tíma í þjónustu og þannig fæst meðaltali fjölda klukkustunda sem veitt er á móttökutímabilinu.

## Viðtöl og samskipti við flóttafólk

- a. Fyrsta viðtal hjá málstjóra (Kröfulýsing nr. 22). Fjallað er um í kröfulýsingunni að allir notendur (einstaklingar sem koma í gegnum móttökufjerlið) fái boð í fyrsta viðtal. Í viðtalinu á að fara fram grunnmat á þörfum viðkomandi. Upplýsa viðkomandi um það sem skiptir máli þannig að hægt sé að veita sem bestu og skilvirkustu þjónustu á meðan á sértækri móttökupjónustu stendur. Fram kom í samtölum höfundu við bæði Reykjavíkurborg og Hafnarfjarðarkaupstað að það taki um fimm viðtöl sem flokkast sem „Fyrsta viðtal“ í kröfulýsingu til að grunnmat geti farið fram og að upplýsa viðkomandi um þá þætti sem snúa að réttindum hans o.s.frv. Með þessu móti væri hægt að ná fram skilvirkari þjónustu á meðan á sértækri móttökupjónustu stendur. Til viðbótar er nauðsynlegt að áætla tíma vegna undirbúnings og úrvinnslu starfsmanns vegna viðtalanna. Flóttafólk hefur í meira mæli beint samband við ráðgjafa sveitarfélaga og annarra á vinnustaðnum á milli viðtala, senda tölvupósta, hringja inn og mæta á staðinn. Fram hefur komið í samtölum starfsmanna sem sinna móttöku flóttafólks að mikill tími fari í umsýslu í kringum mismunandi umsóknir s.s. fjárhagsaðstoð, húsaleigubætur o.s.frv. sem þarf að vista rafrænt í kerfum sveitarfélaga. Dæmi eru um að heill dagur fari í að sinna undirbúningi, viðtali og eftirvinnslu vegna eins viðtals sem flokkast getur undir „Fyrsta viðtal“. Viðtölin geta tekið allt að ein og hálf klukkustund en gengið er út frá því að jafnaði taki hvert viðtal um eina klukkustund í flokki „Fyrsta viðtal“ og að undirbúningur og eftirvinnsla fyrir hvert viðtal séu 2 klukkustundir. Í minnisblaði Reykjavíkurborgar, fylgiskjali 1, er fjallað um að það taki 2 til 3 klst. að vinna úr viðtölum og sinna verkefnum skv. lista sem fram kemur á bls. 16-18 í fylgiskjali 1, listinn inniheldur mörg verkefni sem bæði snúa að einstaklingum og fjölskyldum og er því gengið út frá því að 2 klst. fari að meðaltali í undirbúning og eftirvinnslu. Samtals má áætla 15 klukkustundir sem fara að meðaltali í að uppfylla kröfulýsingu númer 22. Einnig má á það benda ef túlkur er með í viðtali þá tekur viðtalið almennt lengri tíma í ljósi þess að það þarf að endurtaka allt sem fram fer á fundinum.
- b. Einstaklingsbundin þjónustuáætlun (Kröfulýsing nr. 23). Áætlunin á að vinna með þjónustuþega og á að stuðla að því að efla getu og færni þeirra í að verða virkur þátttakandi í samfélaginu. Gengið er út frá því að það taki að lágmarki tvö viðtöl að útbúa einstaklingsbundna þjónustuáætlun. Fyrri viðtalið gengur út á gera drög að sjálfri áætluninni. Þjónustuþeginn fær í framhaldi tíma til þess að meta áætlunina og í seinna viðtalinu er gengið frá sjálfri áætluninni. Gengið er út frá því að hvert viðtali taki að jafnaði eina klukkustund og undirbúningur og úrvinnsla þjónustuáætlunar tekur um 6 klukkustundir. Í undirbúningi þarf að virkja sjálfa áætlunina. Í ljósi þess hversu mikilvægur þáttur þjónustuáætlun er fyrir samræmingarferlið í heild sinni s.s. stuðningsúrræði og sjálf markmiðin, þá er ekki óeðlilegt að ætla að heill vinnudagur fari í að sinna verkefnum sem snúa að gerð og framkvæmd þjónustuáætlunar. Krafa er um að endurskoða þurfi þjónustuáætlun að lágmarki á fjögurra mánaða fresti. Áætlað er að það taki tvær klukkustundir að jafnaði að endurskoða áætlanir og verkefni sem því fylgir með tillit til aðstæðna notenda. Samtals eru áætlaðar 8 klukkustundir við gerð og virkjun þjónustuáætlunar.
- c. Aukinn stuðningur og ráðgjöf (Kröfulýsing nr. 24). Fjallað er um í kröfulýsingunni að þjónustuþega sé tryggð öll almenn félagsráðgjöf, sbr. 16. gr. laga um félagsþjónustu sveitarfélaga nr. 40/1991 með síðari breytingum en til viðbótar skal tryggð þjónustuþega aukinn stuðningur og leiðbeiningar. Til þess að mæta þessari kröfu er gert ráð fyrir

reglubundnum viðtölum og/eða samtölum við notendur bæði til að fylgja eftir þjónustuáætlunum og að tryggja aukinn stuðning og ráðgjöf. Gert er ráð fyrir að meiri tími fari í að uppfylla þessar kröfur í upphafi móttökutímabilsins en fari svo lækkandi eftir því sem líður á tímabilið. Gert er ráð fyrir að tími vegna hvers stuðnings fyrir sig þ.e.a.s. viðtala og samskipta sé um klukkustund og undirbúningur og úrvinnslu hvers stuðnings sé 30 mín. Samtals eru áætlaðar 52,5 klukkustundir á móttökutímabilinu í stuðning, regluleg viðtöl, samskipti í síma og tölvupóstum við þjónustuþega. Fjöldi klukkustunda miðast meðal annars af upplýsingum frá Hafnarfjarðarkaupstað, Mosfellsbæ og Garðabæ. Samtals áætlaðar klukkustundir í undirbúning og úrvinnslu stuðningsviðtala eru 22,5 klst. á móttökutímabilinu.

### Skipulagning, samræming og dagálaskrif

- a. Undirbúningur og úrvinnsla fyrsta viðtals. Vísað í lið 1 a.
- b. Undirbúningur og úrvinnsla einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar. Vísað í lið 1 b.
- c. Undirbúningur og úrvinnsla aukins stuðnings og ráðgjafar. Vísað í lið 1 c.
- d. Endurskoðun þjónustuáætlunar. Vísað í 1 b.
- e. Dagálaskrif (Kröfulýsing nr. 10). Fjallað er í kröfulýsingunni að sveitarfélag skuli skrá öll lykilatríði þannig að hægt sé að sýna fram á að kröfum sé mætt í þjónustunni. Þar er vísað sérstaklega í að þessar skrár geti verið dagálar viðkomandi notenda. Gert er ráð fyrir að það fari 15 mínútur að meðaltali fyrir hverja klukkustund sem fer í viðtöl og samskipti við notanda. Samtals eru áætlaðar 14,875 klst. í dagálaskrif á móttökutímabilinu.
- f. Samræming, fundir og önnur samvinna við aðra aðila móttökupjónustunnar (Kröfulýsing nr. 6 og 12). Eitt af hlutverkum málstjóra í kröfulýsingunni er að framlag þjónustuaðila sé samhæft og að tryggja að samvinna á milli allra þjónustuaðila sem skilgreind eru í einstaklingsbundinni þjónustuáætlun. Til þess að mæta þessum kröfum þarf að gera ráð fyrir í tíma vinnu málstjóra við að sinna samræmingarhlutverkinu s.s. að sitja í viðeigandi fundarhópa og eiga samtöl við samstarfsaðila verkefnisins t.d. Vinnumálastofnun, Rauða krossinn og Fjölmenningarsetur. Áætlaður fjöldi klukkustunda á móttökutímabilinu eru 28 klukkustundir.
- g. Lok móttökupjónustu (Kröfulýsing nr. 28). Í lok móttökupjónustu er gert ráð fyrir að málstjóri taki saman greinagerð um hvernig gengið hafi að uppfylla markmið þjónustuáætlunar á meðan á móttökupjónustunni stóð og leggja mat á þjónustuþörf að henni lokinni. Þessa greinagerð á að senda til ráðuneytisins. Gert er ráð fyrir að 8 klst. fari í að taka saman greinagerðina.

### Stuðningur

- a. Aukinn stuðningur við að sækja mismunandi þjónustu t.d. heilbrigðisþjónustu (Kröfulýsing nr. 24). Fram hefur komið í samtölum við þá aðila sem sinna móttöku flóttafólks að það fari mikill tími í að leiðbeina flóttafólki og sjá um samskipti við heilbrigðisstofnanir. Allt of mörg dæmi sýna að heilbrigðisstofnanir eru ekki undir það búnar að taka á móti flóttafólki og því þurfa málstjórar yfirleitt að eiga í samskipti við heilbrigðisstofnanir til að styðja við flóttafólk svo það fái þá þjónustu sem það á rétt á eins og fram kemur í fylgiskjali nr. 1 á bls 11 þriðji máls.gr. Gert er ráð fyrir í upphafi móttökutímabilsins fari 12 klst. í sérstakan stuðning.

## Einskiptisverkefni

- a. Útvegum húsnæðis og móttaka flóttafólks (Kröfulýsingar nr. 18 og 19). Gerð er sú krafa þegar flóttamaður hefur þegið boð frá móttökusveitarfélagi að hann getið hafið búsetu í sveitarfélaginu innan átta vikna frá því að hann hefur samþykkt boð sveitarfélagsins um móttöku. Áætlaðar eru 18 klst. sem fara í að útvega húsnæði, samskipti við leigusala og allt sem viðkemur húsnæðismálum viðkomandi.
- b. Útvega og sækja um mismunandi þjónustu, fjárhagsaðstoð, húsnæðisbætur, bankaþjónustu, skilríki o.s.frv. (Kröfulýsing nr. 24). Það eru mörg verkefni sem þarf að leysa við móttöku flóttafólks sem meðal annars má finna í lista á bls. 16 til 18 í fylgiskjali 1. Um er að ræða samskipti við fjármálastofnanir vegna stofnun bankareikninga, útvega rafræn skilríki, útvega greiðslukort o.s.frv. Áætlaðar eru 14 klst. í þessi verkefni á móttökutímabilinu.

## Handleiðsla, þjálfun og endurmenntun (málstjóra)

- a. Sérstök þjálfun málstjóra (Kröfulýsing nr. 7). Gerð er krafa um að sveitarfélög tryggi aðgengi að fræðslu fyrir starfsfólk móttökusveitarfélaga og ráðgjöf er varðar sérstöðu flóttafólks og þjónustu við flóttafólk. Það er ekki síður mikilvægt að umræddir starfsmenn fái handleiðslu. Gert er ráð fyrir að með hverju máli fylgja 8 klst. vegna handleiðslu, þjálfunar og endurmenntunar.

## Verkefni annarra innan stjórnýslu móttökusveitarfélags

Daglegt eftirlit með starfsemi er á ábyrgð móttökusveitarfélaga. Gengið er út frá því að yfirmenn sinni eftirlitskyldu, einnig þurfa þeir að þekkja málaflökkinn vel til þess að geta tekið ákvarðanir og stutt við framvindu mála. Málstjórar starfa ekki óstuddir í málaflöknum og er nauðsynlegt að þeir hafi aðgang að sérfræðingum stjórnýslu móttökusveitarfélags s.s. lögfræðingi, sérfræðingi á fjármálasviði og/eða persónuverndarfulltrúa og aðra sérfræðinga í málefnum fatlaðra og aldraðra o.s.frv. til þess að tryggja góða framgöngu mála og til að styðja við að ná markmiðum einstaklingsbundinnar þjónustuáætlunar. Vinnuframlag þessa aðila verður ekki mæld í tímum heldur í formi álags sem áætlast 10% ofan á grunnkostnað.

## Önnur útgjöld móttökusveitarfélags

- a. Ársskýrsla (Kröfulýsing nr. 15). Á hverju ári ber móttökusveitarfélag ábyrgð á að skila ráðuneyti ársskýrslu þar sem fram koma fyrir fram ákveðnar upplýsingar. Krafan er mæld í formi 7,5% álags ofan á grunnkostnað
- b. Húsnæðis- og skrifstofukostnaður. Á meðan á móttökutímabilinu stendur þarf móttökusveitarfélag að útvega starfsmanni (málstjóra) vinnuaðstöðu og aðstöðu svo hægt sé að taka á móti þjónustuþega. Nauðsynlegt er að aðstaðan sé með aðstæður þjónustuþega í huga enda yfirleitt um viðkvæm mál að ræða. Kostnaðurinn er áætlaður í formi 10% álags ofan á grunnkostnað.

## Tillit til fjölskylduaðstæðna og sérstaka ráðstafanir vegna barna

- a. Ráðstafanir vegna barna (Kröfulýsing nr.25). Getið er sérstaklega í kröfulýsingunni að móttökusveitarfélag komi til móts við sérstaka þarfir barna og tekið skal tillit til réttindi þeirra og mikilvægi þess að þau hafi tækifæri á að taka virkan þátt í samfélaginu. Koma skal



til móts við þarfir barna og fjölskyldna þeirra í gegnum þjónustu sveitarfélaga s.s. frístundaheimili, leikskóla, grunnskóla, framhaldsskóla eða öðrum menntunarúrræðum eftir því sem við á. Einnig skal leggja áherslu á að þátttöku barna í tómsunda- og félagsstarfi. Áætlaðar eru samtals 16 klst. fari í að sinna sérstökum ráðstöfum vegna hvers barns. Í því felast verkefni málstjóra vegna barnsins s.s. að skrá það í skóla eða leikskóla, gera viðeigandi ráðstafanir vegna sérkennslu, skrá í frístund og/eða aðrar tómsundir. Samskipti m.a. milli skóla og málstjóra og íþróttafélaga o.s.frv.

- b.** Fjölskyldusameiningar (Kröfulýsing nr. 26). Krafa er gerð um að móttökusveitarfélaga sinni leiðbeiningarhlutverki gagnvart fullorðnum þjónustuþegum í gegnum ferli fjölskyldusameiningar. Þegar um er að ræða fjölskyldusameiningu fylgdarlausra barna er gerð ríkari krafa um stuðning af hálfu móttökusveitarfélags í ferli fjölskyldusameiningar. Áætlaðar eru 88 klst. að jafnaði í verkefni fjölskyldusameiningar.

#### Aðrar forsendur kostnaðarmatsins og niðurstaða

Samkvæmt upplýsingum frá m.a. Reykjavíkurborg má áætla að grunnkostnaður fyrir hvert stöðugildi sé 8 millj. kr. á ári. Ofan á þá fjárhæð reiknast:

- a. Launatengd gjöld 24%
- b. Verkefni annarra innan stjórnslu móttökusveitarfélags 10%
- c. Ársskýrsla 7,5%
- d. Húsnæðis- og skrifstofukostnaður 10%

Samtals er áætlaður brúttókostnaður við hvert stöðugildi 12,1 millj. kr. Lagt er til að brúttókostnaður fyrir hvert stöðugildi fylgi launavísitölu opinberra starfsmanna sveitarfélaga og uppfærast brúttókostnaðurinn með vísitölnni ársfjórðungslega, talið frá fyrsta mánuði ár hvert.



### Forsendur matsins

Brúttókostnaður	12.100.000
Meðalfjöldi vinnustuna á ári	2.079,96
Einstæður einstaklingur	1 mál
Hjón	1,5 mál
Barn	0,2 mál
Fjölskyldusameining	0,5 mál

Einstæður einskalingur	Ár 1	Ár 2	Ár 3	Samtals
Fjöldi klst.	176	20,125	20,75	216,875
Starfshlutfall	8,46%	0,97%	1,00%	10,43%
Áætlaður kostnaður verkefnis	1.023.866	117.076	120.711	1.261.653

Hjón	Ár 1	Ár 2	Ár 3	Samtals
Fjöldi klst.	264	30,1875	31,125	325,3125
Starfshlutfall	12,69%	1,45%	1,50%	15,64%
Áætlaður kostnaður verkefnis	1.535.799	175.613	181.067	1.892.479

Barn	Ár 1	Ár 2	Ár 3	Samtals
Fjöldi klst.	35,2	4,025	4,15	43,375
Starfshlutfall	1,69%	0,19%	0,20%	2,09%
Áætlaður kostnaður verkefnis	204.773	23.415	24.142	252.331

Fjölskyldusameining	Ár 1	Samtals
Fjöldi klst.	88	88
Starfshlutfall	4,23%	4,23%
Áætlaður kostnaður verkefnis	511.933	511.933

Einstæður einstaklingur telst sem eitt mál. Samtals eru áætlaðar 216,9 klst. fari í að uppfylla kröfulýsingu vegna einstaklings sem er án maka og án barna og telst sem eitt mál. Á fyrsta árinu er áætlaður kostnaður móttökusveitarfélags vegna þjónustunnar á grundvelli kröfulýsingar um 1 millj. kr., á öðru ári er áætlaður kostnaður 117 þús. kr. og á þriðja ári er áætlaður kostnaður 121 þús. kr. Samtals er áætlaður kostnaður móttökusveitarfélags um 1,3 millj. Í lok móttökutímabils þarf að skrifa greinargerð um móttökutímabilið sem útskýrir hækkun á kostnaði milli ára 2 og 3.

Hjón teljast sem 1,5 mál en gengið er út frá því að hluti af tímanum fari í að þjónusta þau saman en að hluta til í sitt hvoru lagi. Áætlaður tími sem fer í sérstaka móttökupjónustu eru 325,3 klst. og er áætlaður kostnaður móttökusveitarfélags vegna þess um 1,5 millj. kr. fyrsta árið, 176 þús. kr. annað árið og 181 þús. kr. þriðja árið. Samtals er áætlaður kostnaður fyrir allt móttökutímabilið um 1,9 millj. kr.

Barn reiknast sem 0,2 mál, þegar um er að ræða barn í fylgd með foreldri. Tími sem fer í að sinna verkefnum vegna barna er um 20% af heildar tíma sem fer í að sinna einstæðum einstaklingi á fyrsta ársfjórðungi. Málafjöldi barna eykst með fjölda barna sem er í hverri fjölskyldu.

Fylgdarlaus börn flokkast líkt og einstæðir einstaklingar sem eitt mál.

Fjölskyldusameining telst sem 0,5 mál á fyrsta ári. Allir einstaklingar sem koma til landsins á grundvelli fjölskyldusameiningar ganga inn í samræmda þjónustu sveitarfélaga og fá sveitarfélögin greitt með þeim einstaklingum samkvæmt því kerfi.

Í fylgiskjali 2 er að finna sundurliðun á tímaáætlun móttökutímabilsins eftir verkefnum kröfulýsingar sem mynda grunn af þjónustunni og flokkast sem eitt mál. Áætlunin er sett upp í ársfjórðunga.

Önnur atriði sem höfundar telja að þurfi að skoða sérstaklega þegar kemur að útgjöldum sveitarfélaga í málefnum flóttafólks:

- Allar tölur benda til þess að mikill meirihluti flóttafólks kys að búa á höfuðborgarsvæðinu þar sem móttökumiðstöðvar eru staðsettar. Það er mat höfunda ef greiðslur/styrkir frá ríkinu taki mið af því að þjónustuþegi samþykki boð móttökusveitarfélags og enginn styrkur er greiddur með þeim sem hafna boðinu, þá er nauðsynlegt fyrir þau sveitarfélög sem m.a. hýsa móttökumiðstöðvar og nágretta sveitarfélög þeirra fái aukalega greitt frá ríkinu vegna stöðu sinnar. Reynslan sýnir að það mæðir meira á þjónustunni hjá þessum sveitarfélögum vegna fjölda þeirra sem kjósa að búa á höfuðborgarsvæðinu. Hins vegar er það mat skýrsluhöfunda að greiða beri með þjónustuþega í því sveitarfélagi sem hann velur að setjast að í, hvort sem það er það sveitarfélag sem honum var boðið að setjast að í eða ekki.
- Taka þarf sérstakt tillit til minni sveitarfélaga og þeirra sem ekki hafa áður tekið á móti flóttafólki. Í slíkum tilvikum þurfa sveitarfélög aukafjármagn vegna undirbúnings og öflun þekkingar innan sveitarfélags til þess að verða móttökusveitarfélag.
- Skoða verður að greiddir verða sérstakir styrkir til móttökusveitarfélaga til þess að koma upp samræmdri aðferð við skráningu upplýsinga og kostnað móttökuþjónustunnar. Fyrirkomulagið væri gert til þess að stuðla að betri upplýsingagjöf um framgöngu verkefnisins og til að styrkja stöðir þjónustunnar.
- Lagt er til að á hverju ári verði allur kostnaður verkefnisins tekinn saman hjá hverju sveitarfélagi fyrir sig og borinn saman við fjármögnunina frá ríkinu. Fjármögnun verkefnisins taki svo mið af þeim kostnaði til framtíðar litið. Hagstofu Íslands eða Sambandi íslenskra sveitarfélaga gæti verið falið það verkefna að taka saman þessar upplýsingar árlega og skila sérstakri skýrslu þar um.

Það er mikilvægt að sanngirni sé mætt í málefnum flóttafólks og þjónustan miði að því að auka líkur þess að þjónustuþegi verði þátttakandi í samfélaginu og koma í veg fyrir að hann verði bótaþegi til framtíðar litið. Sanngirni birtist í að fjármögnunin sé með þeim hætti að hún samræmist kröfum ríkis, sveitarfélaga, þjónustuþega, starfsmanna og samfélagsins.

Það er mat höfunda að þjónustan sem sveitarfélög geta veitt flóttafólki á fyrstu árum þeirra á Íslandi geti haft mikil áhrif á það hvort þjónustuþegi verði virkur þátttakandi í samfélaginu.

## Fylgiskjal 1

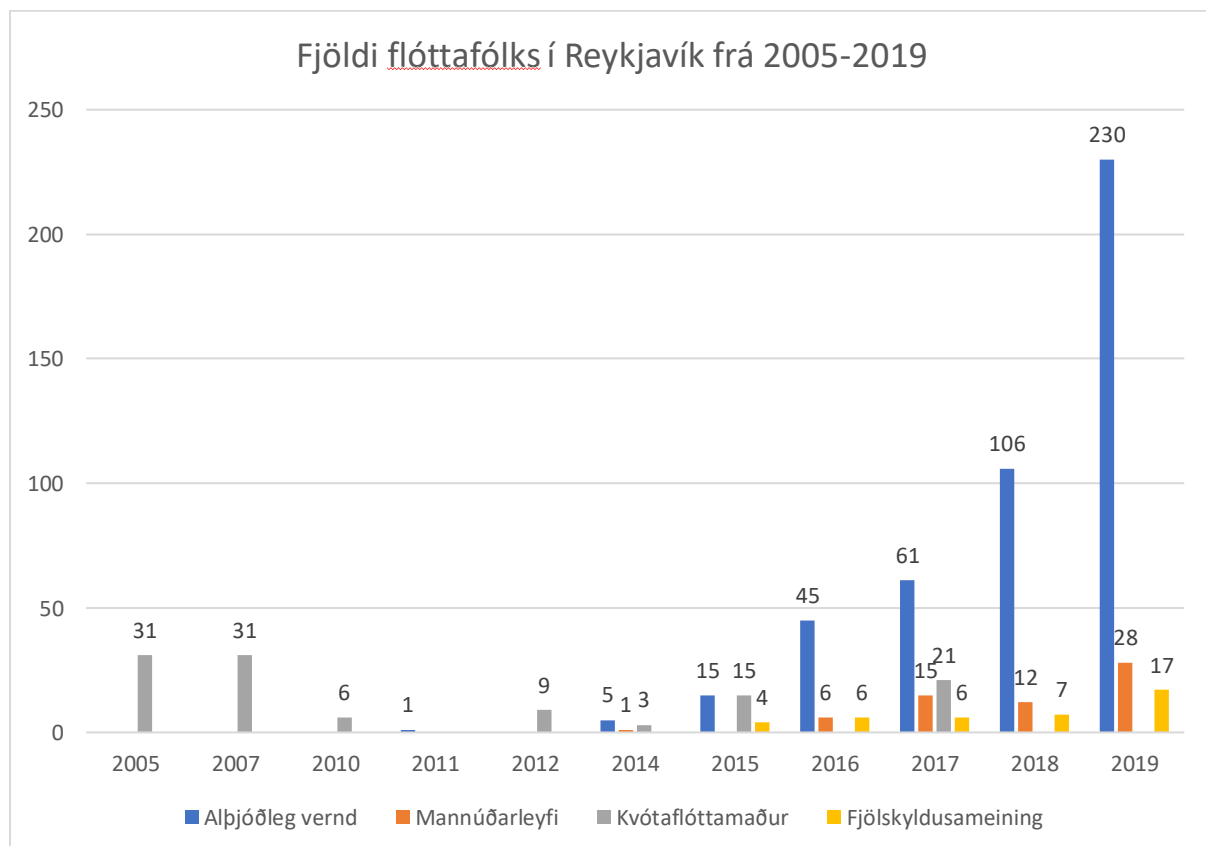
# Minnisblað um vinnu velferðarsviðs Reykjavíkurborgar með flóttafólki

Janúar 2020

Eftirfarandi texti er unnin í samvinnu félagsráðgjafa sem vinna á velferðarsviði Reykjavíkurborgar og vinna með flóttafólki á fimm þjónustumiðstöðvum borgarinnar, miðlægre skrifstofu ásamt skrifstofustjóra Barnaverndar Reykjavíkur.

Velferðarsvið Reykjavíkurborgar hefur frá árinu 2005 unnið með flótttafólki. Í byrjun var fyrst og fremst um að ræða vinnu með kvótaflóttafólki og höfum við tekið á mót 7 hópum móttökuverkefna kvótaflóttafólks árin 2005-2017, samtals 116 manns frá Kólombíu, Kosovo, Afganistan, Sírlandi, Simbabve, Úganda og Kamerún.

Frá árinu 2015 hefur fjöldi flóttafólks sem kemur hingað á eigin vegum og fengið vernd fjölgað jafnt og þétt og árið 2019 komu 184 einstaklingar og fjölskyldur í þjónustu til okkar (ekki endanleg tala). Undanfarið hefur fjölskyldusameiningarmálum fjölgað mjög og eru ekki til heildartölur um fjöldann.



Tölur frá 2019 eru frá jan-nóv.

Vinna félagsráðgjafa o.fl. hjá velferðarsviði Reykjavíkurborgar o.fl.:

Það eru fimm þjónustumiðstöðvar sem eru reknar af velferðarsviði Reykjavíkurborgar og á hverri miðstöð eru sérstakir starfsmenn, félagsráðgjafar sem vinna með flóttafólki og eru málstjórar og því mæðir mest á þeim í vinnu með þeim. Einnig eru fleiri starfsmenn sem koma að vinnu með þessum fjölbreytta hópi og er þá um að ræða annað fagfólk, ráðgjafar í þjónustuskálum, miðlægre skrifstofu ásamt starfsfólki barnaverndar.

Félagsráðgjafar leggja áherslu á að hitta einstaklinga og fjölskyldur vikulega í byrjun og er oft miðað við fyrstu 4-6 vikurnar. Ljóst er að sumir þurfa meira og sumir minna og eru fyrstu viðtölin oft mjög praktísk þar sem verið er að upplýsa um þá þjónustu sem er í boði, innihald þjónustunnar samhliða samfélagsfræðslu sem oft fram fer í viðtölunum. Mikilvægt er að hafa í huga að uppbygging á okkar velferðarkerfi getur virkað mjög framandi fyrir flóttafólk og því mikilvægt að gefa sér góðan tíma í byrjun að kynna það.

Í upphafi þarf að útbúa, undirrita og afgreiða margar umsóknir til að tryggja grunnframfærslu og auðvelda þeim að taka fyrstu skrefin eftir stöðuveitingu. Mikill tími fer í skráningar og vinnu umsókna og fundarsetu þar sem umsóknir þurfa að fara fyrir fagfundi. Mikil praktísk vinna í upphafi móttökuférlis og nær ekkert svigrúm gefst til að veita félagslega ráðgjöf.

Undanfarið hefur flóttafólki fjölgað mjög sem eru að fá vernd og setjast að hér í Reykjavík og er staðan orðin verulega íþyngjandi fyrir okkur og vegna mikilla anna getum við ekki sinnt flóttafólki eins og við viljum gjarnan gera með tíðum viðtölum og öðrum stuðningi.

Við áætlum að það séu rúmlega 10 félagsráðgjafar sem vinna með flóttafólki hjá velferðarsviði borgarinnar.

#### **Flokkun mála:**

Við höfum flokkað mál gróflega í eftirfarandi flokka:

Flokkur 1 - Einstaklingar og pör sem þurfa ekki mikla þjónustu. Regluleg viðtöl fyrstu 4-6 vikurnar og eftirfylgni í 6-12 mánuði og lengur ef óskað er, þar sem boðið er upp á viðtöl 1-2 í mánuði.

Flokkur 2 – Einstaklingar og fjölskyldur sem þurfa tölverða þjónustu og regluleg viðtöl. Þjónusta við barnafjölskyldur vegna barna o.fl.

Flokkur 3 – Einstaklingar og fjölskyldur sem búa við fjölþættan vanda í lengri eða skemmri tíma og þurfa mjög mikinn stuðning og þjónustu og oft frá fleiri deildum innan velferðarsviðs (áfallastreita, veikindi, fötlun o.fl. ). Barnmargar fjölskyldur, barnaverndarmál o.fl.

Reynsla okkar af vinnu með flóttafólki hefur í sumum tilfellum verið tiltölulega einföld í byrjun, margir eru mjög motiveraðir og vilja fara í vinnu sem fyrst og eru ekki mikið að sækja eftir stuðningi í byrjun. Við höfum svo verið að sjá að mál sem við höfum sett í flokk 1 í upphafi en 1-3 árum seinna komið upp alvarleg vandamál og kemur í ljós að viðkomandi hafi farið of geyst af stað. Rannsóknir staðfesta þetta líka að í mörgum tilfellum þar sem flóttafólk fer of geyst af stað að þá komi seinni upp alvarleg vandamál jafnvel 2-3 árum seinna.

Tungumálakunnátta flóttafólks hefur líka mikið að segja og það er mikill kostur að geta talað ensku og það einfaldar alla vinnu okkar. Við höfum ítrekað lent í vandræðum með að finna faglega túlka og einnig er mikil vöntun á faglegum túlkum sem tala farsí, úrdú, sómölsku o.fl.

þar sem það eru fáir sem hafa náð góðum tókum á íslensku og uppfylla skilyrði til að vinna sem túlkar.

### **Það sem við höfum lært undanfarin ár í vinnu okkar með flóttafólki:**

Reynsla okkar er að vinna með flóttafólki er tímafrekari en vinna með notendum af íslenskum uppruna og ástæðan fyrir því er m.a.:

- Mjög oft þurfum við að nota þjónustu túlks og þess vegna taka viðtölin helmingi lengri tíma. Þessi hópur notenda mætir alltaf í viðtölin sín og aldrei eru boðuð forföll
- Mikill tími fer í almenna upplýsingagjöf og útskýra hvernig kerfið virkar o.fl. Ekki hefur verið í boði nein markviss samfélagsfræðsla þannig að það mæðir meira á félagsráðgjöfum og öðrum starfsmönnum þjónustumiðstöðva að upplýsa um alls kyns mál sem á ætti að koma m.a. fram í samfélagsfræðslunni
- Flóttafólk leitar oft milli viðtala til félagsráðgjafans með alls konar spurningar og gerir það í mun meira mæli en notendur af íslenskum uppruna Einnig er meira álag á starfsfólki í þjónustuskálum þjónustumiðstöðvanna vegna sömu erinda.
- Þeir sem tala ensku senda oft mikið af tölvupósti til félagsráðgjafa með alls konar fyrirspurnir sem þarf að svara
- Töluvert er um barnmargar fjölskyldur og dæmi um allt að 8 börn. Það tekur tíma að sinna málum þeirra og stuðningi við þau, skrá þau í leik- og grunnskóla, frístund, samvinna við starfsfólk o.fl.
- Margir flóttamenn glíma við áfallastreitu og afleiðingar hennar og við þurfum að taka mun meira tillit til hennar í nálgun okkar og vinnu. Það lendir oft á herðum félagsráðgjafa að vísa flóttafólki til heilbrigðisþjónustunnar og því miður gerist það allt of oft að heilsugæslan og spítalinn kasti ábyrgðinni á milli sín sem gerir okkar vinnu flóknari og tímafrekari
- Eitt birtingaform áfallastreitu eru erfiðleikar með að móttaka upplýsingar og leiðbeiningar þannig að oft þurfum við að endurtaka sömu upplýsingarnar
- Reglulega kemur upp sú staða að einstaklingar/fjölskyldur sem fá vernd þurfa að bíða í nokkrar vikur eftir að komast inn á einstaklingsskrá þjóðskrár. Dæmi: 5 manna fjölskylda sem þurfti að bíða í 5 vikur eftir að komast inn á einstaklingsskrá. Þau eru með dvalarleyfiskort og eru því skráð á utangarðsskrá í þjóðskrá. Við getum því ekki skráð mál þeirra í málaskrá hjá okkur, en það er forsendan fyrir því að sækja um fjárhagsaðstoð og allar hinar umsóknirnar sem fylla þarf út. / r hægt að greiða út fjárhagsaðstoð o.fl.
- Það vantar fræðslu, námskeið og handleiðslu almennt fyrir starfsfólk sem er að vinna með flóttafólki um áfallastreitu og að bera kennsl á afleiðingar hennar. Einnig vantar meiri aðgang að endur/símenntun fyrir starfsfólk sveitarfélaga o.fl. aðila um flóttafólk
- Félagsráðgjafar telja að leiðsögumenn flóttafólks á vegum Rauða krossins (sjálfboðaliðar sem hafa það hlutverk að aðstoða flóttafólk) komi of seint inn sem stuðningsaðilar en þeir eru að koma 3-4 mánuði eftir að flóttafólk er komið með stöðu.
- Fjölskyldusameiningum flóttafólks hefur fjölgað mjög undanfarin 2 ár. Ekki er til staðar neitt verklag vegna þess. Það getur verið mjög tímafrek vinna að aðstoða faðir/móður við að sækja um fjölskyldusameinigu og þegar fjölskyldan er komin til landsins hafa komið upp ýmis mál sem þarf að leysa

- Mikilvægi handleiðslu fyrir starfsfólk sem vinnur með flóttafólk. Að vinna með flóttafólki getur verið mjög krefjandi og við erum að sjá fleiri og fleiri starfsmenn með kulnunareinkenni og örmögnun í starfi. Rannsóknir sýna að þeir sem vinna með flóttafólki eru oft í meiri áhættu að örmagnast í starfi sínu. Mjög mikilvægt er að vera vakandi fyrir þessu og þekkja til einkenna og hvernig hægt er að bregðast við. Handleiðsla er mjög mikilvægur þáttur í þeirri vinnu

### **Bakgrunnur flóttafólks:**

Við þurfum að hafa í huga úr hvaða aðstæðum flóttafólk er að koma úr og hvað þau hafa upplifað í heimalandinu og á flóttanum. Þessi atriði hafa áhrif á aðlögunarferlið og gerir það erfiðara ef þau hafa gengið í gegnum erfiða reynslu og orðið fyrir miklum áföllum í heimalandi og/eða á flóttanum. Oft þurfa þau mikinn stuðning við að takast á við ný hlutverk og það á t.d. við um konur sem hafa enga reynslu af vinnumarkaðinum og því getur það verið mikil áskorun að byrja að vinna.

Við þurfum að vera meðvituð um bakgrunn flóttafólks og eru það atriði eins og kyn, stétt, menning, menntun, saga flóttans, hversu lengi fólk hefur verið í hælismeðferð/beðið eftir stöðu, áfallasaga o.fl. sem getur skipt máli. Menntunarbakgrunnur flóttafólks er mjög fjölbreyttur allt frá vel menntuðum einstaklingum með háskólamenntun og til einstaklinga sem hafa nánast enga menntun og eru því ólæs og óskrifandi.

Undanfarið erum við að sjá fleiri flóttamenn sem eru að fá vernd og eru taldir í viðkvæmri stöðu. Dæmi eru um einstaklingar sem hafa orðið fyrir alvarlegu andlegu, líkamlegu eða kynferðislegu ofbeldi þungaðar konur, foreldrar með ung börn, einstæðir foreldrar með ung börn, fólk með geðraskanir eða geðfötlun, fatlað fólk, hinsegin fólk, aldrað fólk, fórnarlömb mansals o.fl. Einnig einstaklingar sem hafa verið pyntaðar o.fl. Vinna með þessum einstaklingum verður því oft mun flóknari og tímafrekari samfara því að úrræði fyrir þennan hóp er mjög takmarkaður.

Við erum að sjá töluverða aukningu á barnafjölskyldum sem eru að fá vernd og reynsla okkar er sú að það er tímafrekari vinna, að vinna með þeim. Að mörgu þarf að huga varðandi börnin og upplýsa foreldra um skólakerfið ásamt samskiptum við starfsfólk leik- og grunnskóla og frístund. Einnig erum við að sjá foreldra með mjög skerta foreldrahæfni sem er oft vegna áfalla og sem þurfa mikinn uppeldislegan stuðning vegna barna. Barnaverndartilkynningum vegna flóttabarna hefur verið að fjölga undanfarið og vinna með fjölskyldum er mjög oft krefjandi og flókin. Ekki eru til staðar nægileg úrræði til að sinna þessum hópi. Víða er skortur á sérhæfðri nálgun í flóknum málum flóttafólks þar sem er mikill vandi og erum við að sjá að stofnanir sem við þurfum að leita til oft ekki í stakk búnar að sinna sem skyldi flóttafólki. Einnig ber á ákveðnu óöryggi þessara stofnana að vinna með flóttafólk sem við teljum að ástæðan sé skortur á reynslu og fræðslu og þurfa félagsráðgjafar því oft að teygja sig lengra í samræmingaraðgerðum en ef um fólk af íslenskum uppruna væri að ræða.

Öll þessi atriði sem fram hafa komið hafa áhrif á vinnu okkar í velferðarþjónustunni og aðlögun flóttafólks og hversu vel til tekst að byrja nýtt líf í nýju landi.

### **Önnur atriði sem hafa áhrif:**

Undanfarin ár hefur verið alvarlegur húsnæðisvandi á Stór Reykjavíkursvæðinu og það hefur reynst mörgu flóttafólki erfitt að finna langvarandi og öruggt húsnæði. Allt of algengt eru stuttir húsaleigusamningar til 6 mánaða og dýr húsaleiga. Þetta hefur mikil áhrif á aðlögun flóttafólks og á vinnu okkar félagsráðgjafa þar sem mikill tími fer í húsnæðisleit og praktíska hluti í kringum það. Við erum að sjá að margar fjölskyldur og einstaklingar eru að flytja oft og getur það haft veruleg áhrif. Það á sérstaklega við í barnafjölskyldum þar sem börn þurfa að skipta títt um skóla. Það er mjög mikilvægt að þessi hópur búi við stöðugleika í lífi sínu og öruggt húsnæði til langs tíma sem er algjör forsenda til að byrja nýtt líf á Íslandi.

Ekki hefur verið í boði markviss samfélagsfræðsla fyrir flóttafólk og ljóst að það hefur mikil áhrif á vinnu félagsráðgjafans í byrjun þar sem allt of mikill tími fer í að upplýsa um almenn samfélagsleg mál.

Við höfum miklar áhyggjur af geðheilbrigðisþjónustu við flóttafólk og erum að sjá fleiri og fleiri sem líða af alvarlegri áfallastreitu o.fl. og eru að takast á við mikla vanlíðan, streitu, andleg og líkamleg veikindi. Einstaklingar sem eru í þjónustu hjá okkur þurfa í meira mæli að leggjast inn á geðdeildir og aðrar deildir Lsp. vegna ýmissa kvilla og eru ekki að fá þá heildrænu þjónustu sem við teljum að þau þurfi að fá. Ljóst er að þessir einstaklingar eiga mun erfiðarar með að byrja aðlögun sína í nýju landi. Við höfum vakið athygli á þessari stöðu og sent fyrirspurn til félagsmálaráðuneytis og fundað með geðteymi á Lsp.

Ítrekað hafa komið upp mál sem ekki er til staðar skýrt verklag eða fyrirmæli um hvernig vinna skuli. Þetta kallar oft á auka vinnu fyrir okkur félagsráðgjafa. Þetta eru mál eins og rafræn skilríki flóttafólks, sjúkratryggingar, meðlagsgreiðslur, barnalífeyri o.fl. Dæmi eru um að flóttafólk lendi í vandræðum með opna bankareikning sem er forsenda fyrir því að geta greitt fjárhagsaðstoð. Til að opna bankareikning þarf að framvísa skilríkjum. Margir flóttamenn hafa átt í vandræðum með að opna reikning vegna þess að þeir hafa ekki rétt skilríki. Annað dæmi er að það eru ekki allir flóttamenn (flóttamenn sem mannúðarleyfi) að fá meðlagsgreiðslur og barnalífeyri vegna barna sinna og þetta hefur kostað töluverða vinnu félagsráðgjafa að reyna að finna lausn á. Vinna sem felst í símhringingum, formlegum bréfum o.fl. þar sem vakin er athygli á þessum málum.

#### **Gátlisti félagsráðgjafa í upphafi máls:**

- Leiðbeiningar og upplýsingar um þá þjónustu sem stendur þeim til boða.
- Mikilvægt að hafa í huga að áætla um 1 1/2 klst. fyrir viðtal og 1.-3 klst. eftir viðtal til að ganga frá umsóknum, skrifa dagála, skanna mál o.fl. og fer það eftir umfangi máls
- Æskilegt að setja niður viðtalstíma og gott að hafa sem viðmið að taka tvö viðtöl fyrstu vikuna og síðan vikulega næstu 6 vikur og síðan að meta hversu oft þarf að hitta viðkomandi.
- Hvaða tungumál/mállýsku viðkomandi talar. Kanna hvort til sé túlkur á því máli. Eru einhverjar sér óskir varðandi túlkþjónustu? Ef ekki er til túlkur sem talar tungumálið þarf að óska eftir símatúlkun frá fyrirtækinu Language Line Solution
- Umsókn um fjárhagsaðstoð og 16 a- útskýra reglur fjárhagsaðstoðar og fylla út umsókn
- Skattkort og ganga frá því í samvinnu við þjónustufulltrúa.
- Í fyrsta viðtali er mikilvægt að kynna sig og starfsemi þjónustumiðstöðvararinnar (hvers konar þjónusta er í boði o.fl. )



- Taka afrit af dvalarleyfisskírteini (báðu megin) og setja í málaskrá og tryggja að skrá í málaskrá að viðkomandi er flóttamaður og með hvaða leyfi og frá hvaða tíma
- Upplýsa foreldra um allan þann stuðning sem þau fá vegna barna
- Hafa í huga að staða flóttafólks er mjög mismunandi og skiptir máli varðandi upplýsingagjöf – menntunarstig, ólæsi o.fl.
- Samskipti við Vinnumálastofnun og vísa þangað ásamt eftirfylgni
- Hvernig er hjúskaparstaða skráð í Þjóðskrá? Ef um er að ræða óupplýsta hjúskaparstöðu þarf að upplýsa viðkomandi hvað felst í því og hvaða gögnum þarf að skila til Þjóðskrá til að leiðrétta þá skráningu.
- Upplýsa ef hjón eru ekki í samvistum og hvaða áhrif það hefur á framfærslu. Það þarf að upplýsa, leiðbeina og leiðrétta skráningu. Ef viðkomandi er með óupplýsta hjúskaparstöðu þarf að leggja umsókn fyrir fagfund vegna undanþágu (gagnkvæm framfærsluskylda hjóna) og síðan þarf að áfrýja á 3 mánaða fresti
- Upplýsingar varðandi opið hús og fatakort hjá Rauða krossinum
- Segja frá Hjálparstarfi kirkjunnar og Hjálpræðishernum o.fl.
- Upplýsingar um tungumálaskóla sem kenna íslensku sem annað tungumál og mikilvægi þess að læra tungumálið. Hafa í huga þá sem eru ólæsir og óskrifandi og þá þarf að kanna með námskeið sem eru sérstaklega í boði fyrir ólæsa einstaklinga. Sækja þarf um styrk til að borga íslenskukennslu
- Samskipti við heilsugæsluna og aðrar heilbrigðisstofnanir - fylgja eftir og aðstoða fólki sem er vísað til sérfræðinga.
- Sérfræðiviðtöl - segja frá möguleikum á að sækja um styrk til að fara í meðferð hjá sálfræðingum og öðru fagfólki. Ef áhugi er til staðar þarf að finna sérfræðing sem er tilbúinn að hitta viðkomandi og sjá til þess að túlkur sé kallaður til og oft þurfum við að leiðbeina sérfræðingum um það
- Almennar upplýsingar um íslenskt samfélag
- Skráning barna í leik- og grunnskóla og frístundir og samskipti við starfsfólk þar
- Samskipti við TR, SÍ, ÚTL, skattinn, ráðuneytið, skóla- grunnleikskóla, menntaskóla, sálfræðinga út í bæ, tannlækna, Rauða Krossinn, Vinnumálastofnun, gistiheimili, leigusala o.fl.
- Ef viðkomandi einstaklingur/fjölskylda er í alvarlegum húsnæðisvanda og er á götunni þarf að finna tímabundið gistiheimili. Útbúa umsókn og fá samþykki og senda áfrýjun
- Flestar umsóknir og bréf hjá borginni og hjá stofnunum ríkisins eru á íslensku og fer oft mikill tími í að þýða og útskýra (t.d minnisblað atvinnuleitenda). Margir flóttamenn geta ekki nýtt sér að sækja um fjárhagsaðstoð rafrænt og þurfa aðstoð við að fylla út umsókn um fjárhagsaðstoð og við að afla gagna.
- Samráðsfundir vegna flóttafólks
- Samskipti við hinar ýmsu stofnanir vegna ýmissa mála sem upp koma
- Virkniúrræði – það er mikill skortur á virkniúrræðum fyrir flóttafólk og er mjög mikil þörf á fjölbreyttum virkniúrræðum fyrir þennan hóp. Þau námskeið og úrræði sem eru í boði (Grettistak, Kvennismiðja, Karlasmíðja, Orkan o.fl.) eru ekki sniðin að flóttafólki

Annað sem við viljum koma á framfæri:

- Það þarf að vera í boði meiri stuðningur fyrir einstaklinga og fjölskyldur sem þurfa mikinn stuðning og eru lengi að átta sig á hvernig hlutirnir virka. Atriði eins og að læra á strætó, sækja um bankareikning, leita til stofnana o.fl. Félagsráðgjafar hafa ekki tök á að sinna þessum verkefnum sem eru mjög mikilvæg og því er mikilvægt að hafa einhvern sem hægt er að leita til við að aðstoða og leiðbeina. Leiðsögumenn RKÍ eru að koma allt of seint inn með sinn stuðning en það getur tekið nokkra mánuði að fá þá inn í mál viðkomandi einstaklings/fjölskyldu
- Lítil tími gefst til að sinna þróunarvinnu og sinna endur/símenntun o.fl. fyrir starfsfólk. Til er aragrúi erlendra rannsókna, verkefna o.fl. sem tengist málefnum flóttafólks og móttöku þeirra, hvað er það gengur vel og hvað betur má fara o.fl. Félagsráðgjafar og annað fagfólk hafa ekki tök á að rýna í þessi gögn og læra af sem er mjög mikilvægt og koma í veg fyrir að gerum sömu mistök og nágrannalönd okkar í móttöku og þjónustu við flóttafólk. Stuðningur frá Fjölmennigarsetri hefur verið nánast enginn á þessum vettvangi. Starfsfólk Reykjavíkurborgar hefur marg oft tekið frumkvæði að ráðstefnum og vinnusmiðjum sem tengjast málefnum flóttafólks. Einnig höfum við sótt um styrki og farið erlendis til að kynna okkur vinnu með flóttafólki og boðið öðrum samstarfaðilum að koma með okkur. Við höfum sótt í okkar sjóði til að fá styrki fyrir þessum ferðum.

### **Vinna með barnaverndarmál flóttabarna og fjölskyldna þeirra**

Vinnsla mála skv. ákvæðum barnaverndarlaga þegar flóttafólk á í hlut getur verið mjög flókin, tímafrek og margt sem kemur þar til en fyrst og fremst tungumálaerfiðleikar, menningarmismunur og ekki síst skortur á þekkingu viðkomandi á því hvernig velferðar- og lagaumhverfið er uppbyggt hér á landi.

Í tillögum nefndar um samræmda móttöku flóttafólks frá janúar 2019, kemur sannarlega fram að almenn félagsleg ráðgjöf sé á hendi sveitarfélaga en verulega skortir á sérhæfða fræðslu fyrir flóttafólkið sjálft og ekki síður þá starfsmenn sem starfa að hinum flókna og vandmeðfarna málaflokki, sem barnaverndin er. Engin markviss fræðsla eða þjálfun er í boði sem leggur áherslu á menningarnæma barnavernd. Barnaverndarstofa hefur ákveðnu fræðsluhlutverki að gegna til handa barnaverndarnefndum sveitarfélaganna. Rétt er að geta þess að sveitarfélög landsins eru 72 talsins og eru barnaverndarnefndir sveitarfélaga í dag 27 en samvinna er á milli margra sveitarfélaga um sameiginlegar nefndir þar sem ákvæði barnaverndarlaga gera ráð fyrir lágmarks íbúafjölda að baki hverri nefnd. Það segir sig því sjálft að þekking á menningarnæmri barnavernd og vinnslu barnaverndarmála með flóttafólki er því afar mismunandi á milli sveitarfélaga en mikil þörf er á samræmdum vinnubrögðum. Í tölum um samræmda móttöku flóttafólks er lagt til að Fjölmennigarsetri verður falið ákveðið fræðsluhlutverk í formi stuðnings og upplýsinga við sveitarfélögin. Réttast væri að sú sérhæfða ráðgjöf og fræðsla sem varðar vinnslu barnaverndarmála með flóttafólki væri á hendi Barnaverndarstofu.

Félagsráðgjafar í barnavernd tala um að það þurfi að fara marg oft yfir sömu hlutina þar sem fólk sannarlega og skiljanlega, skilur ekki inngrip barnaverndar, hvað má og hvað ekki má. Það er ekki ekki algilt en mjög algengt þó. Aðkoma barnaverndar. er mikið inngrip inni í daglegt líf

fólks og friðhelgi einkalífsins og flókið. Þegar blandast saman tungumálaerfiðleikar, mismunandi menning og viðhorf og sem tekur gríðarlega langan tíma að vinna með.

Öll málsmeðferð og vinnsla verður tímafrekari vegna milliliðar sem felst í túlkabjónustu sem er kostnaðarsöm en ekki er hægt að komast hjá því að nota túlkabjónustu og þarf að greiða fyrir. Það getur reynst þrautinni þyngri að boða fólk í viðtal án þess að notast við túlka. Áhugavert er að sjá að sveitarfélögin útvega túlka enda ekki hægt að bjóða fólki upp á annað þegar um viðkvæmar og flóknar stjórnvaldsákvarðanir er að ræða eins og barnaverndarafskipti að fólk skilji sannarlega það sem fram fer, en á hinn bóginn þá telja sýslumannsembættin sem eru á vegum ríkisins, sig ekki þurfa að kalla til túlka t.d. í flóknum og viðkvæmum umgengnis- og forsjármálum og þá er það einstaklinganna sjálfra að gera það. Um er að ræða mikið ósamræmi hvað varðar kostnaðarpáttöku. Ekki eru bein ákvæði í lögum sem setja þær skyldur á herður stjórnvöldum að kalla þurfi til túlk en þarna er um grátt svæði að ræða hvað varðar kostnaðarpáttöku og ekki síður vandaða stjórnsýsluhætti.

Þjálfun og handleiðsla til handa starfsmönnun barnaverndar sem vinna með flóttafólk þarf að efla og ekki hægt að ætla sveitarfélaginu slíkt án þess að komi eitthvað fjármagn með einhvers staðar frá eða aðgengi að þjálfun/sérhæfingu. Mjög vanáætlað er hversu mikil vinna er innan velferðar- og barnaverndarkerfisins með þann hóp sem hingað kemur og afar sjaldan gert ráð fyrir m.t.t. stöðugilda og annað. Mikill áhugi og vilji er til þess að gera enn betur í þessum málaflokki en til þess þarf sannarlega að tryggja aðgengi að sérhæfðri þjálfun og fræðslu til starfsfólks og ekki síður til einstaklinganna sjálfra.

**Dæmi um vinnu félagsráðgjafa** sem kortlagði vinnu sína með flóttakonu með 3 börn þar sem maki er fastur í heimalandi og hefur ekki tök á að yfirgefa land sitt.

- Skanna inn dvalarleyfisskírteini í mál og skrá flóttamannastöðu fyrir öll fimm.
- Double-tjékka að séu sjúkratryggð. Ef ekki þarf að fylla út form, fá undirritun, skanna í mál og senda á sjukra.is
- Ath. hvort hjúskaparstaða sé upplýst í Þjóðskrá. Ef ekki þarf að fylla út beiðni, fá undirritun, skanna í mál og senda á Þjóðskrá.
- Skrá börn í leikskóla og grunnskóla ef hefur ekki þegar verið gert.
- Fjárhagsaðstoð til framfærslu frá þeim tíma sem þau fá kennitölu sem var 9. 11. Gera þarf umsókn á 27.a.gr. fyrir tímabilið 1-8. nóvember sem þarf að fara fyrir fjárhagsaðstoðarfund. Miðað er við hálfan hjónakvarða þar sem konan er gift.
- Útbúa þarf beiðni um undanþágu frá beiðni um undirritun maka og beiðni um hækkun kvarða. Fer fyrir fjárhagsaðstoðarfund en ekki hægt að samþykkja á þjónustumiðstöðinni. Þarf því að fara í áfrýjun. Stutt til mánaðarmóta og þetta þarf því að gerast allt saman á næstu 3 dögum. Alltaf samþykkt.
- Útbúa beiðni um nýtingu persónuafsláttar og skrá inn.
- Útbúa umsóknir um 16a fyrir þrjú börn, 3 umsóknir.
- Sækja um Íslykil. Sækja um á húsbót.is, leiðbeina þeim með að þinglýsa húsaleigusamningi. Fylla út og skrifa undir umsókn um sérstakan húsnæðisstuðning, skrá inn í kerfið, gera mat. Fara með fyrir fund. Gera samþykktarbréf, undirrita, ljósrita, skanna og senda.

- Leigutímabil samnings hófst 15.11. Húsnæðisbætur eru eftirágreiddar og fjölskyldan nær ekki að borga leiguna í nóvember á fjárhagsaðstoðinni einni saman. Útbúin umsókn sem nemur ígildi húsnæðisbóta á 27.gr. þarf að fara fyrir fund. Alltaf samþykkt.
- Lán fyrir tryggingu leiguhúsnæðis 600.000 kr. Þarf ekki að fara fyrir fund en þarf aukasamþykki. Leiðbeina þarf notendum með hvernig skuli leysa styrkinn út, húsaleigusamningur þarf að vera þinglýstur og stundum þarf að eiga samtal við leigusala ef samningur uppfyllir ekki skilyrði eða er ekki rétt útfylltur.
- Húsbúnaðarstyrkur fyrir almennan húsbúnað 100.000 kr. Þarf að fara fyrir fund. Taka við kvittunum og meta hvort að um sé að ræða nauðsynlegur húsbúnaður og hvort að viðkomandi fái endurgreitt.
- Húsbúnaðarstyrkur fyrir nauðsynleg raftæki 100.000 kr. Þarf að fara fyrir fund. Taka við kvittunum og meta hvort að um sé að ræða nauðsynlegur húsbúnaður og hvort að viðkomandi fái endurgreitt.
- Húsbúnaðarstyrkur fyrir barn 50.000 kr. Þarf að fara fyrir fund. Taka við kvittunum og meta hvort að um sé að ræða nauðsynlegur húsbúnaður og hvort að viðkomandi fái endurgreitt.
- Húsbúnaðarstyrkur fyrir barn 50.000 kr. Þarf að fara fyrir fund. Taka við kvittunum og meta hvort að um sé að ræða nauðsynlegur húsbúnaður og hvort að viðkomandi fái endurgreitt.
- Húsbúnaðarstyrkur fyrir barn 50.000 kr. Þarf að fara fyrir fund. Taka við kvittunum og meta hvort að um sé að ræða nauðsynlegur húsbúnaður og hvort að viðkomandi fái endurgreitt.
- Íslenskunámskeið 150.000 kr. Þarf ekki að fara fyrir fund en þarf aukasamþykki. Notendur skrá sig sjálfir á íslenskunámskeið og koma með beiðni um staðfestingu á greiðslu námskeiðisins til félagsráðgjafa sem senda póst á TinCan eða Mími þess efnis.
- Sérfræðiviðtöl 120.000 kr. Skiptist á tvær umsóknir, 55.000 kr fara á 20. gr., rest 65.000 á 27.gr. Þarf ekki að fara fyrir fund en þarf aukasamþykki. Ef fólk vill nýta þetta þarf að gera samþykktarbréf og finna sálfræðing og bóka fyrsta viðtal.
- Tannlæknastyrkur 40.000 kr. Þarf ekki að fara fyrir fund né fá aukasamþykki.
- Reikna út barnabætur og útbúa umsókn. Þarf ekki fyrir fund en þarf aukasamþykki. Fylgja eftir að greiða út 4x á ári, kalla fólk til að undirrita umsóknir. Leiðbeina fólk með að sækja um fyrirframgreiddar barnabætur þegar þar að kemur.
- Leiðbeina með skráningu á heilsugæslu og rétt til túlkabjónustu. Oft eru þetta einstaklingar sem hafa ekki fengið nauðsynlega heilbrigðisþjónusta þar sem einungis lífshættulegum tilfellum er sinnt í hælismeðferð. Oft mikið veikt fólk. Ekki vinnufært þarf læknisvottorð.
- Upplýsa og leiðbeina með heilbrigðiskerfið og greiðslupátttöku.
- Ef vinnufær fylla út tilvísun til VMST, skanna inni mál og senda á VMST. Skrá í Excel-skjal yfir tilvísanir.
- Umsókn um strætókort til þriggja mánaða í einu, samkomulag um félagslega ráðgjöf þarf að liggja fyrir. Þarf að fara fyrir fund. Yfirleitt hafa notendur ekki nægjanlegt fé milli handanna til að leysa það út, í þeim tilfellum geta ráðgjafar pantað kortið fyrir þau og greitt skv. reikningi.
- Upplýsa og leiðbeina með þjónustu á vegum Rauða Krossins.

- Fylgja börnum eftir með móttökufundi í skóla.
- Setja niður næstu viðtöl og panta túlka fyrir hvert og eitt.

Um er að ræða ferli sem tekur í kringum 3-4 mánuði þar sem skammur tími líður milli viðtala og þétt vinnsla í málinu. Í kringum 4-5 viðtöl á þessu tímabili fyrir utan móttökufundi í skólum. Ef að fjölskyldan er vel stödd (ofangreint dæmi á við um vel stadda fjölskyldu sem getur bjargað sér sjálf) geta viðtöl farið í að vera á 2-3 mánaða fresti. Vinnsla er þó í málinu allan tímann, ganga frá fjárhagsaðstoðarumsóknum, halda utan um barnabótaumsóknir, boða á hin ýmsu námskeið og vera í samskiptum við VMST.

Ef um er að ræða fjölskyldu sem stendur ekki jafn vel og á við félagslega erfiðleika að stríða og oft mikla áfallasögu þurfa viðtölin oft að halda áfram að vera á mánaðarfresti. Þar sem þessir notendur eiga erfiðara með að hjálpa sér sjálfir fer meiri vinna í að halda utan um mál þeirra og tryggja að þau séu að nýta þá þjónustu sem þau eiga rétt á hjá hinum ýmsu kerfum. Endurnýja umsóknir um fjárhagsaðstoð mánaðarlega, endurnýja húsnæðisbætur og sérstakan húsnæðisstuðning þegar að því kemur, fylgjast með húsnæðismálum og fylgja eftir umsókn um félagslegt leiguhúsnæði ef við á. Finna leiðir til að virkja þau og efla og til þess þarf tíð samtöl og fundi með m.a. heilsugæslu, starfsfólki leik- og grunnskóla, sérfræðinga sem veita samtalsmeðferð, aðila innan hinna ýmsu deilda LSH s.s. áfallateymis, barnavernd ef við á og Teymisvinnu þarf í kringum þessa notendur. Þau leita títt á þjónustumiðstöðvar þar sem traust hefur myndast milli þeirra og málstjóra og koma þá oft án fyrirvara og gera kröfu um að fá þjónustu samstundis sem er því miður oftast ekki möguleiki. Mikið álag er á þjónustuskálum vegna þess. Oft þarf að flýta viðtölum vegna einhvers sem kemur upp á og gæta þess þá að endurbóka túlkinn. Þessir einstaklingar glíma oft við erfiðleika við að taka við upplýsingum sökum áfallastreituröskunar sinnar og því fer oft mikill tími að ræða sömu hlutina. Mikil streita og félagslegir erfiðleikar einkenna þessa notendur sem standa oft illa á öllum sviðum s.s. líkamlega, andlega, félagslega og fjárhagslega. Miklar hindranir eru fyrir þessa notendur að njóta þjónustu vegna tungumálaerfiðleika.

Janúar 2020

## Fylgiskjal 2

Nr.	Grunnur - Samræmd móttaka flóttafólks skv. Kröfulýsingu	Ár1				Ár2				Ár3			
		Ársfj. 1	Ársfj. 2	Ársfj. 3	Ársfj. 4	Ársfj. 1	Ársfj. 2	Ársfj. 3	Ársfj. 4	Ársfj. 1	Ársfj. 2	Ársfj. 3	Ársfj. 4
Kröful	Samræmd móttaka flóttamanna												
	<b>Viðtöl og samskipti við flóttamann:</b>												
6, 22	Fyrsta viðtal, getur verið skipt upp í 5 viðtöl vegna magn upplýsinga	5											
12, 23	Þjónustuáætlun	2											
12, 24	Stuðningur, regluleg viðtöl, samskipti í síma og tölvupóstar	9	16	11	7	1,5	2,5	1	1,5	1	1		1
	<b>Skipulagning, samræming, úrvinnsla og dagálaskrif:</b>												
22	Undirbúningur og úrvinnsla fyrsta viðtals	10											
23	Undirbúningur og úrvinnsla þjónustuáætlunar	6											
24	Undirbúningur og úrvinnsla stuðningsviðtala	4,5	8	5,5	3,5		0,5	0,5					
23	Endurskoðun þjónustuáætlunar		2		2	2	2		2	2	2		2
10	Dagálaskrif	4	4	2,75	1,75	0,375	0,625	0,25	0,375	0,25	0,25		0,25
6, 12	Samræming, fundir, samvinna við aðra tengda aðila verkefnisins	10	4	3	3	1	2	1	1	1	1		1
28	Lok móttökupjónustu, skrifa greinargerð um móttökupjónustuna og hvernig hún gekk												8
	<b>Stuðningur:</b>												
24	Stuðningur við að sækja mismunandi þjónustu s.s. heilbrigðisþjónustu, sálfræðing, túlkþjón. Og aðra þjónustu sveitarfélags o.fl.	6	6										
	<b>Einskiptis verkefni:</b>												
18, 19	Húsnæði	18											
24	Útvega og sækja um mismunandi þjónustu s.s. skilríki, bankaþjónustu o.s.frv.	12	2										
7	Handleiðsla, þjálfun og endurmenntun	8											
	<b>Samtals klst. fyrir grunn:</b>	<b>94,50</b>	<b>42,00</b>	<b>22,25</b>	<b>17,25</b>	<b>4,88</b>	<b>7,63</b>	<b>2,75</b>	<b>4,88</b>	<b>4,25</b>	<b>4,25</b>	<b>0,00</b>	<b>12,25</b>
25	Tillit til fjölskylduaðstæðna og sérstakar ráðstafanir vegna barns	16											
25	Fjölskyldusameining	44	44										
	<b>Önnur útgjöld</b>												
9	Eftirlit, yfirmenn sinna eftirlitsskyldu og leiðbeiningarhlutverki, taka ákvarðanir ef þess þarf. Ráðgjöf frá öðrum sérfræðingum s.s. lögfræðingi sveitarfélagsins. 10% álag ofan á grunnkostnað												
15	Ársskýrsla - 7,5% álag ofan á grunnkostnað												
	Húsnæðis- og skrifstofukostnaður - 10% álag ofan á grunnkostnað												