



# Handbók

## í átt að inngildingu

---





ÞEKKINGAR  
NETIÐ

© Þekkingarnet Þingeyinga 2026

Útgefandi: Þekkingarnet Þingeyinga - Hafnarstétt 1-3, 640 Húsavík

Netfang: hac@hac.is

Veffang: www.hac.is

Titill: Í átt að inngildingu: Handbók

Höfundur: Ingibjörg Benediktsdóttir

ISBN: 978-9935-405-79-1

Öll réttindi áskilin. Óheimilt er að afrita skýrsluna, í heild eða að hluta, með nokkrum hætti, s.s. með ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða öðrum hætti án skriflegs leyfis útgefanda.



# Efnisyfirlit

INNGANGUR	02
AÐ SKILJA STÖÐU OG REYNSLU NÝRRA ÍBÚA	05
MÓTTAKA, UPPLÝSINGAR OG LEIÐSÖGN	06
TUNGUMÁL OG SAMSKIPTI	08
FÉLAGSLEG ÞÁTTTAKA	09
HLUTVERK ATVINNUREKENDA Í INNGILDINGU	10
HÚSNÆÐI OG AÐGENGI AÐ GRUNNÞJÓNUSTU	11
INNGILDING, RÉTTINDI OG ÞÁTTTAKA	13
DÆMI UM GÓÐA STARFSHÆTTI	14
INNLEIÐING OG HAGNÝT VERKFÆRI	15

# INNGANGUR

## TILGANGUR HANDBÓKARINNAR

Tilgangur handbókarinnar er að styðja sveitarfélög í að þróa markvissari og skilvirkari móttöku og þjónustu fyrir nýja íbúa, með sérstakri áherslu á innflytjendur. Handbókin byggir á greiningu á áskorunum sem tengjast félagslegri samþættingu í Norðurþingi og öðrum sveitarfélögum innan SSNE og miðar að því að varpa ljósi á hvernig hægt er að bæta núverandi verklag og skapa betri forsendur fyrir inngildingu.

Verkefnið hlaut styrk frá Þróunarsjóði innflytjendamála og í kjölfarið var framkvæmd viðtalsrannsókn þar sem reynsla og sjónarmið 60 innflytjenda á Norðurlandi eystra voru dregin fram. Handbókin er unnin á grundvelli þeirra niðurstaðna og endurspeglar því raunverulega upplifun fólks af móttöku, þjónustu og þátttöku í samfélaginu. Þessi nálgun tryggir að efnið byggir ekki einungis á stefnum eða hugmyndum heldur á reynslu þeirra sem þjónustan snýr að. Einnig var gerður samanburður á fjórum sveitarfélögum þar sem tekin voru viðtöl við starfsfólk þeirra. Jafnframt voru heimasíður sveitarfélaganna skoðaðar og metið hvaða upplýsingar og þjónustu þau bjóða upp á fyrir innflytjendur.

Handbókin getur nýst þeim sem vilja setja upp skýrt móttökuferli frá grunni en einnig sveitarfélögum sem hafa þegar ákveðin úrræði og vilja samræma betur upplýsingar, ábyrgð og verklag.

## AF HVERJU GÓÐ MÓTTAKA SKIPTIR MÁLI

Það skiptir miklu máli að taka vel á móti nýjum íbúum, þar á meðal innflytjendum, bæði fyrir einstaklingana sjálfa og samfélagið í heild. Móttakan hefur bein áhrif á hvernig fólk tekst að aðlagast, taka þátt og byggja upp líf sitt í nýju umhverfi.

Góð móttaka hefur áhrif á líðan og öryggi, dregur úr óvissu og eykur líkur á því að fólk finni til stuðnings og tilheyri samfélaginu. Hún hefur einnig áhrif á þátttöku í samfélaginu, tungumálanám, atvinnuþátttöku og aðgengi að réttindum og þjónustu. Með markvissri móttöku er hægt að styðja við virkari þátttöku, draga úr félagslegri einangrun og styrkja samfélagið í heild. Í því felst ekki aðeins þjónusta við nýja íbúa heldur fjárfesting í samfélaginu sjálfu.

Ef nýr íbúi fær strax upplýsingar um leikskóla, íslenskunám, húsnæði og tengilið í sveitarfélaginu aukast líkur á að hann finni til öryggis og taki fyrir þátt í samfélaginu.

## FYRIR HVERJA ER HANDBÓKIN?

Handbókin er ætluð starfsfólki sveitarfélaga, stjórnendum og þeim sem koma að móttöku og þjónustu við nýja íbúa, sem og félagasamtökum og öðrum aðilum sem vinna að inngildingu og þátttöku innflytjenda. Hún nýtist einnig þeim sem móta stefnu og skipulag þjónustu með það að markmiði að bæta samvinnu, auka skilning og stuðla að betri móttöku og virkri þátttöku nýrra íbúa í samfélaginu.



Handbókin getur nýst starfsfólki á þjónustuskrifstofu sveitarfélags, stjórnendum leik- og grunnskóla, félagsþjónustu, símenntunarmiðstöðvum, bókasöfnum og félagasamtökum.

**„Mig langar að vera virkari í samfélaginu, en tungumálið heldur svolítið aftur af mér. Ég trúi því að þegar íslenskan mín batnar muni ég taka meiri þátt. Mér finnst gaman að læra og ég vil vera hluti af samfélaginu.“**

# 1. HLUTVERK SVEITARFÉLAGA

Sveitarfélög gegna lykilhlutverki í móttöku og aðlögun nýrra íbúa, þar sem þau bera ábyrgð á fjölbreyttri grunnþjónustu sem snertir daglegt líf fólks. Þetta á meðal annars við um félagsþjónustu, leik- og grunnskóla, fræðslu, húsnæðismál og aðgengi að upplýsingum og ráðgjöf.

Mikilvægt er að sveitarfélög tryggja samræmda og aðgengilega þjónustu, þar sem upplýsingar eru skýrar, einfaldar og aðgengilegar á fleiri en einu tungumáli. Þá þurfa sveitarfélög að hafa frumkvæði að því að leiðbeina nýjum íbúum um réttindi þeirra og skyldur, og tryggja að þeir viti hvert þeir geta leitað eftir aðstoð.

Einnig er mikilvægt að skilgreina skýrt hver ber ábyrgð á móttöku nýrra íbúa, til dæmis með tilnefningu tengiliðar eða teymis sem samhæfir þjónustu milli stofnana. Með slíkri samræmingu má draga úr líkum á að einstaklingar falli á milli kerfa og bæta heildarupplifun þeirra af þjónustunni.

Við þróun móttökufarla geta sveitarfélög litið til fyrirmynda, svo sem móttökuáætlunar MCC – Menningar- og upplýsingamiðstöð fyrir innflytjendur, þar sem sett er fram skipulagt verklag og gátlistar sem styðja við markvissa og heildstæða móttöku nýrra íbúa.

Það er mikilvægt fyrir sveitarfélög að fylgjast með og meta þjónustu með því að safna endurgjöf og þróa úrræði í takt við þarfir íbúa.

Sveitarfélög geta stutt við aðgengi að íslenskunámi og tungumálaiðkun, bæði í gegnum formlegt nám og óformleg tækifæri í samfélaginu.

## SVEITARFÉLÖG GETA AUK ÞESS:

- Aukið samstarf milli sveitarfélags, atvinnulífs, skóla og félagasamtaka til að tryggja samræmda og heildstæða þjónustu.
- Tryggt að réttindi og skyldur séu skýr, þar á meðal hvað varðar húsnæði, vinnumarkað og aðgengi að þjónustu.

## 2. AÐ SKILJA STÖÐU OG REYNSLU NÝRRA ÍBÚA

Nýir íbúar, bæði Íslendingar sem flytja milli svæða og erlendir ríkisborgarar, standa oft frammi fyrir fjölbreyttum áskorunum þegar þeir setjast að í nýju samfélagi. Algengt er að fólk þurfi að tileinka sér ný kerfi, hefðir og þjónustu á sama tíma og þau eru að byggja upp félagsleg tengsl og finna sinn stað í samfélaginu. Fyrir erlenda ríkisborgara bætist við tungumálaáskorun sem getur haft áhrif á aðgengi að upplýsingum, atvinnu og þjónustu. Þá getur skortur á skýrum og aðgengilegum upplýsingum gert fyrstu skrefin erfiðari.

Niðurstöður rannsóknarinnar sýna að upplifun nýrra íbúa mótast mikið af fyrstu samskiptum við samfélagið. Þeir sem fá skýrar upplýsingar, hafa aðgang að stuðningi og upplifa að þeim sé tekið vel, eiga auðveldara með að aðlagast og taka þátt. Einnig kemur fram að íslenskunám, félagsleg tengsl og aðgengi að atvinnu skipta sköpum fyrir aðlögun. Margir lýsa því að skortur á tengslaneti og óvissa um réttindi og tækifæri geti haft hamlandi áhrif á þátttöku. Þá benda niðurstöður til þess að viðhorf í samfélaginu og upplifun af inngildingum eða mismunun hafi veruleg áhrif á líðan og vilja fólks til að taka þátt í samfélaginu.

Í þessu samhengi gegnir vinnumarkaðurinn mikilvægu hlutverki. Móttaka erlends starfsfólks þarf að ganga lengra en að miðla grunnupplýsingum og fela í sér markvissa kynningu á vinnustað, starfsháttum og menningu. Mikilvægt er að atvinnurekendur taki tillit til tungumálakunnáttu og menningarmunar og skapi umhverfi sem styður við nám, samskipti og þátttöku. Með slíkri nálgun má stuðla að því að reynsla einstaklinga á vinnumarkaði verði jákvæð og að aðlögun í nýju samfélagi gangi hraðar og betur fyrir sig.

### INNGILDING

Stefna og ferli sem miðar að því að allir einstaklingar hafi raunveruleg tækifæri til að taka þátt og njóta sín í samfélaginu, óháð uppruna, kyni, hæfni eða fötlun. Inngilding felur ekki aðeins í sér að fólk sé viðstatt, heldur að það hafi aðgengi að upplýsingum, þjónustu og tækifærum, geti haft áhrif og upplifi sig sem fullgilda og viðurkennda þátttakendur.

**„Þegar manneskja hló að mér fyrir framan aðra þegar ég talaði íslensku, hætti ég að tala við hana. Þá fann ég að þetta var ekki öruggur staður til að gera mistök.“**

Nýr íbúi getur átt auðvelt með að finna vinnu en samt upplifað einangrun ef hann veit ekki hvar félagslíf fer fram, hvernig skólakerfið virkar eða hvert hann á að leita með spurningar.

### 3. MÓTTAKA, UPPLÝSINGAR OG LEIÐSÖGN

Fyrstu samskipti við nýja íbúa skipta sköpum fyrir upplifun þeirra af samfélaginu og geta haft langvarandi áhrif á aðlögun og þátttöku. Mikilvægt er að móttakan sé skipulögð, skýr og hlý, þannig að fólk fái strax tilfinningu fyrir því að það sé velkomnið og að það skipti máli.

Þegar einhver flytur í samfélagið ætti að vera skýrt ferli sem tryggir að viðkomandi fái grunnupplýsingar og leiðsögn á einfaldan og aðgengilegan hátt.

Móttökuskilaboð, hvort sem þau eru á heimasíðu, send rafrænt eða afhent persónulega, geta haft mikið að segja. Þar ættu að koma fram helstu upplýsingar um þjónustu, næstu skref og hvert sé hægt að leita eftir aðstoð.

#### NAUÐSYNLEGAR UPPLÝSINGAR OG FYRSTU SKREF

Aðgengi að skýrum og hagnýtum upplýsingum strax við komu skiptir sköpum fyrir nýja íbúa. Fyrstu dagarnir og vikurnar fela oft í sér margar ákvarðanir og verkefni og án skýrrar leiðsagnar getur ferlið orðið flókið og yfirþyrmandi.

Nýir íbúar þurfa fyrst og fremst upplýsingar um grunnþætti daglegs lífs, svo sem skráningu, heilbrigðisþjónustu, skóla og leikskóla, húsnæðismál, samgöngur og atvinnumöguleika. Þá er einnig mikilvægt að þeir fái upplýsingar um réttindi sín og skyldur, auk þess sem skýra þarf hvernig helstu kerfi samfélagsins virka.

Móttökupakki getur verið árangursrík leið til að safna þessum upplýsingum saman á einum stað. Slíkur pakki ætti að innihalda hagnýtt yfirlit yfir fyrstu skrefin eftir komu, mikilvægar upplýsingar um þjónustu og tengiliði og leiðbeiningar um hvernig á að nálgast frekari stuðning. Sérstaklega gagnlegt er að veita „hvað á að gera fyrst“-yfirlit þar sem ferlið er brotið niður í skýr og framkvæmanleg skref.

Minni sveitarfélög gætu sent sjálfvirknan tölvupóst eða skilaboð þegar nýr íbúi skráir lögheimili sitt, með upplýsingum um fyrstu skref, tengiliði og hlekki á helstu úrræði.

QR-kóði á vinnustað sem vísar inn á heimasíðu sveitarfélagsins eða MCC, með upplýsingum um íslenskunámskeið, símenntunarmiðstöðvar, náms- og starfsráðgjöf, námskeið og aðstoð við mat á erlendu námi.

## HEIMASÍÐUR OG UPPLÝSINGAÐGENGI

Heimasíður sveitarfélaga gegna lykilhlutverki í móttöku nýrra íbúa og eru oft fyrsti staðurinn sem fólk leitar til eftir flutning. Gæði, aðgengi og framsetning upplýsinga geta því haft veruleg áhrif á fyrstu upplifun og hversu auðvelt er fyrir nýja íbúa að fóta sig í samfélaginu.

Oft er mikill munur á milli sveitarfélaga hvað varðar framsetningu og aðgengi upplýsinga fyrir innflytjendur. Þær heimasíður virka best sem bjóða upp á eina skýra inngangssíðu (Ertu að flytja til...eða: Welcome to...) fyrir nýja íbúa, setja fram upplýsingar í einföldum skrefum, sameina stafrænar upplýsingar og persónulega þjónustu og tryggja að efni sé aðgengilegt á fleiri en einu tungumáli.

„Ertu að flytja til...?“ hnappur á forsíðu sveitarfélags með hlekk á MCC, upplýsingar um staðbundnar Facebook-síður, íslenskunámskeið, símenntunarmiðstöðvar, félagasamtök og helstu tengiliði.

Vefir eins og Landneminn sýna hvernig hægt er að setja fram upplýsingar á aðgengilegan og notendavænan hátt. Sveitarfélög geta nýtt sér slíkar lausnir eða tengt við þær á sínum heimasíðum sem hluta af upplýsingagjöf til nýrra íbúa.

## TENGIÐUR OG STUÐNINGSHLUTVERK

Það er sérstaklega mikilvægt að nýir íbúar hafi skýran tengilið innan sveitarfélagsins eða annan stuðningsaðila sem hægt er að leita til með spurningar. Slík persónuleg tenging getur skipt miklu máli, sérstaklega á fyrstu stigum og stuðlar að auknu öryggi og trausti.

## GOTT MÓTTÖKUKERFI

Til að tryggja árangursríka móttöku nýrra íbúa er mikilvægt að sveitarfélög byggja upp skýrt og heildstætt móttökukerfi. Slíkt kerfi þarf að fela í sér miðlægan upplýsingapunkt, skref-fyrir-skref leiðsögn, nafngreindan tengilið, fjöltyngdar og heildstæðar upplýsingar og samspil rafrænna lausna og persónulegs stuðnings.

Lítið sveitarfélag getur haft einn nafngreindan tengilið og einfaldan upplýsingapakka en stærra sveitarfélag getur haft sérstaka nýbúasíðu, móttökufjerli milli deilda og samræmda ábyrgð fleiri aðila.

Tengiliður getur verið starfsmaður sveitarfélags, aðili á vinnustað, skólafélagi, annað foreldri í skólasamfélaginu eða fjölskylda í samfélaginu sem styður við fyrstu skref.

## 4. TUNGUMÁL OG SAMSKIPTI

Tungumálakunnátta er einn af lykilþáttum í aðlögun og þátttöku nýrra íbúa í samfélaginu. Aðgengi að íslenskunámi, bæði hvað varðar framboð, sveigjanleika og kostnað, skiptir miklu máli fyrir möguleika fólks til að tileinka sér tungumálið.

Áhersla á tal, sjálfstraust og raunverulega notkun tungumálsins er sérstaklega mikilvæg. Niðurstöður rannsóknarinnar benda til þess að of mikil áhersla á formlega málfræði geti dregið úr sjálfstrausti og aukið óöryggi í samskiptum. Því er mikilvægt að skapa aðstæður þar sem fólk fær tækifæri til að æfa sig í öruggu umhverfi þar sem mistök eru hluti af námsferlinu.

Óformleg tækifæri til tungumálaiðkunar gegna einnig lykilhlutverki. Samtöl á vinnustað, þátttaka í félagslífi og samskipti í skólum eða í hverfinu geta haft afgerandi áhrif á tungumálanám. Sveitarfélög geta stutt tungumálanám með margvíslegum hætti, til dæmis með því að tryggja gott aðgengi að námskeiðum, styðja við óformleg æfingatækifæri og vinna með stofnunum og atvinnulífi að því að skapa tungumálavænt umhverfi.

Íslenskunámskeið á vinnutíma, jafnvel stutta stund á dag, getur skipt miklu máli. Einnig að hvetja samstarfsfólk til að tala íslensku við fólk sem vill læra tungumálið og merkja hluti á vinnustað með heitum, til dæmis kaffivél, brauðrist og ísskápur.

„Þegar ég byrjaði að tala íslensku breyttist allt. Þá fann ég að ég tilheyrði meira.“

### DÆMI UM AÐGENGILEGT NÁMSEFNI

ORD.RUV.IS

TUNGUMALATORG.IS

ICELANDICONLINE.COM

BARATALA.IS

SIMENNT.IS

TVIK.IS

„Þegar ég þarf að erindast fyrir sunnan og fólk sér nafnið mitt, þá fer það strax að tala ensku. Ég segi að það megi tala íslensku, en það heldur samt áfram á ensku.“

## 5. FÉLAGSLEG ÞÁTTTAKA

Félagsleg aðlögun er lykilþáttur í því hvernig nýir íbúar upplifa líf sitt í nýju samfélagi. Tilfinning fyrir því að tilheyra myndast fyrst og fremst í gegnum tengsl við annað fólk. Félagsleg tengsl, hvort sem þau myndast í gegnum vinnu, nám, frístundir eða daglegt líf, geta haft afgerandi áhrif á líðan, sjálfstraust og vilja til þátttöku.

Mikilvægt er að hvetja nýja íbúa til þátttöku í því félagslífi sem þegar er í boði í samfélaginu, svo sem íþróttastarfi, menningarviðburðum, sjálfboðastarfi eða annarri skipulagðri starfsemi. Félagasamtök, bókasöfn, skólar og vinnustaðir gegna lykilhlutverki sem vettvangur tengslamyndunar og þátttöku.

Menningarskilningur og vitund um fjölbreytileika skipta einnig miklu máli. Félagsleg viðmið og samskiptahættir geta verið ólík milli menningarheima og mikilvægt er að bæði nýir íbúar og heimamenn hafi tækifæri til að auka skilning á slíkum mun. Með því að skapa rými fyrir samtal og fræðslu er hægt að draga úr misskilningi og styrkja samskipti.

Kynningarefni um félagslíf í sveitarfélaginu gæti verið hluti af móttökupakka og aðgengilegt á vef. Þar mætti til dæmis birta upplýsingar um íþróttafélög, bókasafn, foreldrafélög, menningarviðburði, opið hús og sjálfboðastarf.

Á vefnum Landneminn (landneminn.is) má finna hagnýtar upplýsingar fyrir nýja íbúa um fyrstu skref, þjónustu og daglegt líf á Íslandi. Slíkar síður geta verið mikilvægur hluti af móttökupakka sveitarfélaga og auðveldað fólk að átta sig á því hvað þarf að gera fyrst.



## 6. HLUTVERK ATVINNUREKENDA Í INNGILDINGU

Atvinnurekendur gegna lykilhlutverki í aðlögun nýrra íbúa, ekki aðeins sem veitendur starfa heldur einnig sem mikilvægur vettvangur félagslegra tengsla, tungumálanáms og samfélagslegrar þátttöku.

Fyrir marga innflytjendur er vinnustaðurinn fyrsti og jafnvel eini staðurinn þar sem þeir mynda tengsl við heimamenn og öðlast reynslu af íslensku samfélagi.

Niðurstöður rannsókna benda til þess að vinnustaðir geti haft afgerandi áhrif á upplifun einstaklinga af þátttöku og því að tilheyra. Þar sem stuðningur, jákvæð samskipti og tækifæri til tungumálaiðkunar eru til staðar eykst sjálfstraust og þátttaka. Á hinn bóginn getur skortur á leiðsögn, tungumálastuðningi og félagslegri tengingu leitt til einangrunar og takmarkaðra tækifæra.

### MIKILVÆGIR ÞÆTTIR Í MÓTTÖKU NÝS STARFSFÓLKS

Til að styðja við inngildingu á vinnustað er mikilvægt að atvinnurekendur:

- Tryggi skipulagða móttöku nýs starfsfólks, þar sem farið er yfir helstu verkferla, samskiptavenjur og væntingar.
- Útvegi skýrar og aðgengilegar upplýsingar um starf, réttindi og skyldur, eftir þörfum á fleiri en einu tungumáli.
- Tilnefni tengilið eða leiðbeinanda á vinnustað sem getur stutt við fyrstu skref og svarað spurningum.
- Skapi öruggt umhverfi þar sem leyfilegt er að gera mistök og læra, sérstaklega í tengslum við tungumál.

### TUNGUMÁL SEM HLUTI AF VINNUMHVERFI

Vinnustaðir geta gegnt lykilhlutverki í tungumálanámi með því að:

- Hvetja til notkunar íslensku í daglegum samskiptum, án þess að útiloka stuðning á ensku eða öðrum tungumálum þegar þörf krefur.
- Þjóða upp á eða styðja við íslenskunám á vinnutíma, jafnvel í stuttum einingum.
- Merkja hluti og aðstöðu á vinnustað með íslenskum heitum til að styðja við orðaforða.
- Hvetja samstarfsfólk til að tala íslensku við þá sem vilja æfa sig og sýna þolinmæði í samskiptum.

„Ég er menntuð,  
en hér vinn ég í  
starfi sem þarf  
engna menntun.  
Það er erfitt.“

## FÉLAGSLEG TENGL OG VINNUSTAÐAMENNING

Félagsleg tengsl á vinnustað skipta miklu máli fyrir tilfinninguna að tilheyrja.

Atvinnurekendur geta stutt við það með því að:

- Hvetja til óformlegra samskipta, til dæmis í kaffitímum eða sameiginlegum viðburðum.
- Kynna nýtt starfsfólk fyrir öðrum starfsmönnum og skapa tækifæri til tengslamyndunar.
- Taka mið af menningarmun og stuðla að gagnkvæmum skilningi innan starfsmannahópsins.
- Tryggja að nýir starfsmenn sitji ekki einangraðir, til dæmis vegna tungumála eða hópamyndunar.

## NÝTING MENNTUNAR OG FÆRNI

Mikilvægt er að atvinnurekendur horfi til menntunar og reynslu nýs starfsfólks og leitist við að nýta hæfni þess eins og kostur er. Það getur falið í sér:

- Að meta færni og reynslu viðkomandi, jafnvel þótt hún sé fengin erlendis.
- Að skapa tækifæri til þróunar í starfi og framgangs.
- Að veita leiðsögn um frekari menntun, réttindamat eða starfsþróun.

Með því að styðja við virka þátttöku á vinnustað er ekki aðeins verið að bæta stöðu einstaklingsins heldur einnig styrkja vinnustaðinn og samfélagið í heild. Vinnustaðurinn er því lykilvettvangur inngildingar og getur haft afgerandi áhrif á það hvort einstaklingar upplifi sig sem fullgilda þátttakendur í samfélaginu.

**„Vinnan hjálpaði mér mest. Þar kynntist ég fólki og lærði tungumálið.“**

## 7. HÚSNÆÐI OG AÐGENGI AÐ GRUNNÞJÓNUSTU

Húsnæði er einn af grunnþáttum þess að fólk geti sest að og byggt upp líf sitt í nýju samfélagi. Niðurstöður rannsóknarinnar benda til þess að nýir íbúar standi oft frammi fyrir áskorunum á húsnæðismarkaði, svo sem skorti á framboði, háu verði, ótryggum leigusamningum og skorti á upplýsingum um réttindi og skyldur.

Einnig kemur fram að innflytjendur eru í sumum tilfellum háðir atvinnurekendum sínum hvað varðar húsnæði, þar sem þeir búa í leiguhúsnæði í eigu vinnuveitanda. Slíkt getur skapað viðkvæma stöðu og dregið úr sjálfstæði einstaklinga.

Sveitarfélag getur útbúið einfalt yfirlit um hvar leita má að húsnæði, hvað þarf að skoða í leigusamningi og hvert á að leita með húsnæðisvandamál

## OPINBER ÞJÓNUSTA

Aðgengi að opinberri þjónustu er eitt af grundvallaratriðum í farsælli aðlögun nýrra íbúa. Þetta á meðal annars við um heilbrigðisþjónustu, skóla, félagsþjónustu, atvinnumál og ráðgjöf. Til að fólk geti nýtt sér þjónustuna þarf það ekki aðeins að hafa formlegan rétt til hennar, heldur einnig skilning á því hvernig kerfin virka og hvert á að leita.

Mikilvægt er að sveitarfélög veiti skýrar og aðgengilegar upplýsingar um þjónustu, réttindi og skyldur á einfaldan og skiljanlegan hátt og á fleiri en einu tungumáli. Rannsóknir og stefnumótun á Íslandi hafa ítrekað bent á að aðgengi að upplýsingum sé grunnforsenda þess að fólk geti tekið virkan þátt í samfélaginu og nýtt sér þau úrræði sem standa til boða.



Aðgengi felur þó í sér meira en aðeins upplýsingar.

Það snýst einnig um:

- að þjónusta sé aðgengileg án óþarfa flækjustigs
- að túlkun og þýðingar séu í boði þegar þörf krefur
- að starfsfólk hafi menningarnæmi og þekkingu á stöðu nýrra íbúa
- að upplýsingagjöf sé samræmd og skýr milli stofnana

**„Fólkið er mjög gott.  
En kerfið er flókið.“**

Skortur á upplýsingum eða óskýrt verklag getur leitt til þess að fólk nýtir ekki þjónustu sem það á rétt á, eða upplifir sig útilokað frá samfélaginu. Því er mikilvægt að opinberir aðilar hafi frumkvæði að því að miðla upplýsingum á virkan hátt og tryggja að enginn falli á milli kerfa.

Einnig er mikilvægt að tryggja að þeir sem ekki tala íslensku hafi aðgang að túlkun og viðeigandi stuðningi, þannig að þeir geti fengið fullnægjandi þjónustu og tekið upplýstar ákvarðanir um eigið líf.

Með markvissri upplýsingamiðlun, góðu aðgengi og samræmdri þjónustu er hægt að efla sjálfstæði nýrra íbúa, draga úr óvissu og stuðla að virkri þátttöku þeirra í samfélaginu.

**“Það er allt á íslensku. Ef þú skilur ekki tungumálið, þá skilurðu ekki kerfið.“**

## 8. INNGILDING, RÉTTINDI OG ÞÁTTTAKA

Að koma í veg fyrir útilokun og styðja inngildingu er lykilatriði í að byggja upp réttlátt og sterkt samfélag þar sem allir íbúar hafa raunveruleg tækifæri til þátttöku.

Hindranir á borð við tungumálaörðugleika, skort á upplýsingum, takmarkað tengslanet og mismunun geta haft áhrif á þátttöku innflytjenda.

Vitund um réttindi er einnig lykilatriði. Nýir íbúar þurfa að hafa aðgang að skýrum upplýsingum um réttindi sín og tækifæri til þátttöku, til dæmis hvað varðar kosningarétt og aðkomu að samfélagsmálum. Einnig þarf að skapa raunveruleg tækifæri fyrir fólk til að láta í sér heyra og taka þátt í samfélaginu, til dæmis í gegnum samráðsvettvanga, nefndir og félagsstarf. Inngilding snýst ekki aðeins um að veita aðgang, heldur líka að tryggja að fólk hafi raunveruleg tækifæri til þátttöku og áhrifa.

### HLUTVERK SVEITARFÉLAGA OG STOFNANA

Sveitarfélög og stofnanir gegna mikilvægu hlutverki í að móta viðhorf og tryggja að allir íbúar njóti jafnræðis. Það felur meðal annars í sér að:

- Vinna markvisst gegn mismunun og fordómum með fræðslu og vitundarvakningu.
- Tryggja að starfsfólk hafi þekkingu og færni til að takast á við fjölbreyttan hóp íbúa.
- Skapa öruggt umhverfi þar sem einstaklingar geta leitað aðstoðar ef þeir verða fyrir mismunun.
- Setja fram skýr viðbragðsferli við tilkynningum um mismunun eða óviðeigandi framkomu.

### AÐGERÐIR SEM STYÐJA VIÐ INNGILDANDI SAMFÉLAG

Til að draga úr mismunun og styrkja jákvæð samfélagsviðhorf geta sveitarfélög:

- Haldið fræðslu fyrir starfsfólk og íbúa um fjölbreytileika, menningarnæmi og samskipti.
- Stuðlað að samtali milli hópa, til dæmis með opnum fundum, viðburðum eða verkefnum sem tengja fólk saman.
- Gert sýnilegt að fjölbreytileiki sé metinn og velkominn hluti af samfélaginu.
- Tryggt að upplýsingar, þjónusta og samskipti séu aðgengileg öllum, óháð tungumáli eða bakgrunni.

### ÁHRIF VIÐHORFA Á ÞÁTTTÖKU

Viðhorf í samfélaginu hafa bein áhrif á það hvort nýir íbúar upplifi sig sem virka þátttakendur eða jaðarsetta. Þegar einstaklingar upplifa virðingu, stuðning og opnun aukast líkur á að þeir taki þátt í félagslífi, vinnumarkaði og lúðræðislegum ferlum. Á hinn bóginn geta neikvæð viðhorf eða útilokun dregið úr þátttöku og haft áhrif á langtímaaðlögun.

Með markvissum aðgerðum, fræðslu og opnu samtali geta sveitarfélög stuðlað að samfélagi þar sem allir íbúar hafa raunveruleg tækifæri til að taka þátt, hafa áhrif og upplifa að þeir tilheyri.

## 9. DÆMI UM GÓÐA STARFSHÆTTI

Dæmi um góða starfshætti geta veitt sveitarfélögum mikilvægan innblástur og leiðbeiningar um hvernig hægt er að bæta móttöku og þjónustu við nýja íbúa. Í nokkrum sveitarfélögum á Íslandi má finna verkefni og nálganir sem hafa haft jákvæð áhrif.

Í Mýrdalshreppi hefur til dæmis verið lögð áhersla á skýra upplýsingagjöf og aðgengilegar heimasíður fyrir nýja íbúa. Welcome to Mýrdalshreppur er mjög sýnilegur hnappur á heimasíðu sveitarfélagsins. Á Akureyri má finna fjölbreytt úrræði sem tengjast móttöku og þátttöku innflytjenda, þar sem samstarf milli sveitarfélags, skóla og samfélagssamtaka er lykilatriði. Á Reykjanesi hafa einnig verið þróaðar lausnir sem snúa að betri upplýsingamiðlun með myndböndum á nokkrum tungumálum og stuðningi við nýja íbúa, meðal annars með áherslu á fjöltyngi og aðgengi að þjónustu.

Árangursrík verkefni eiga það oft sameiginlegt að byggja á samstarfi milli ólíkra aðila og skýrri sýn á þarfir nýrra íbúa.



Góðir starfshættir geta verið sýnilegur „nýr íbúi“-hnappur á heimasíðu, móttökupakki á fleiri tungumálum, samtalsklúbbur, myndbönd sem útskýra þjónustu eða tengiliðakerfi fyrir nýja íbúa.

Það getur verið gagnlegt að hafa sýnilega QR-kóða á vinnustöðum og öðrum stöðum þar sem fólk kemur saman, til dæmis í kaffistofum, móttökum eða á upplýsingaskiltum. Með því geta starfsmenn og íbúar nálgast mikilvægar upplýsingar á einfaldan og fljótlegan hátt í gegnum síma sinn, án þess að þurfa að leita sérstaklega að þeim.

QR-kóðar geta tengt beint á upplýsingasíður, þjónustugáttir eða leiðbeiningar og þannig aukið aðgengi að upplýsingum, sérstaklega fyrir fólk sem talar ekki íslensku. Hægt er að tengja einn QR-kóða við efni á mörgum tungumálum, sem hjálpar til við að brjóta niður tungumálhindranir og styðja við betri upplýsingamiðlun.

Slík notkun getur einnig dregið úr þörf á prentuðu efni og tryggt að upplýsingar séu alltaf uppfærðar, þar sem hægt er að breyta innihaldi án þess að skipta út kóðanum. Þá geta QR-kóðar aukið þátttöku og sjálfstæði notenda, þar sem þeir fá beinan aðgang að upplýsingum þegar þeim hentar best.

## 10. INNLEIÐING OG HAGNÝT VERKFÆRI

Til að bæta móttöku og þjónustu við nýja íbúa er mikilvægt að sveitarfélög hafi aðgang að hagnýtum verkfærum sem auðvelda skipulag, framkvæmd og eftirfylgni. Gátlistar, móttökuefni og sniðmát geta stuðlað að því að móttaka verði samræmd og sé ekki háð tilviljunum eða einstökum starfsmönnum.

Mikilvægt er að skilgreina skýrt ábyrgðarhlutverk fyrir móttöku nýrra íbúa og tryggja að ljóst sé hver beri ábyrgð á ferlinu, hver sinni samskiptum og hver fylgi málum eftir. Innleiðing þarf að taka mið af aðstæðum hvers sveitarfélags, hvort sem um ræðir lítið eða stærra sveitarfélag.

Stöðug þróun og endurgjöf eru lykilatriði til að tryggja að þjónustan haldist viðeigandi og árangursrík. Með því að leita reglulega eftir sjónarmiðum nýrra íbúa og þeirra sem vinna með málaflokkinn er hægt að bæta þjónustuna og laga hana að breyttum þörfum.



### GÓÐ RÁÐ

- Sameiginlegur gátlisti**

Allar stofnanir sveitarfélagsins
- Móttökubréf**

Sniðmát klárt með upplýsingum á vefsíðu. Bréf eða tölvupóstur en jafnframt qr-kóði á vinnustaði
- Tengiliðir**

Þjálfun tengiliða gæti verið í höndum símenntunarmiðstöðva
- Regluleg rýni**

Reglulega þarf að skoða hvað mætti betur fara. Kannanir eða stöðufundir

# MÓTTAKA NÝRRA ÍBÚA - FERLI



# VIÐAUKAR

## ÞAÐ SEM HEFUR REYNST VEL

Byggt á rannsóknum, reynslu sveitarfélaga og alþjóðlegum viðmiðum má draga fram nokkur lykilatriði sem einkenna árangursríka móttöku.

### 1. Einn staður

Nýir íbúar eiga að vita nákvæmlega hvar þeir byrja.  
Ein heimasíða / einn staður með öllum helstu upplýsingum.

### 2. Skref-fyrir-skref upplýsingar

Ekki gera ráð fyrir að fólk finni upplýsingar sjálfst.  
Útskýra ferlið á einfaldan hátt

### 3. Persónulegur tengiliður

Kerfi leysa ekki allt.  
Mannleg tenging skiptir sköpum.

### 4. Tungumál sem brú, ekki hindrun

Fjöltýngdar upplýsingar  
Áhersla á samskipti

### 5. Samfélagið allt tekur þátt

Sveitarfélag + vinnustaðir + skólar + félagasamtök

### 6. Félagsleg þátttaka frá fyrsta degi

Ekki bíða með „inngildingu“ – hún byrjar strax

### 7. Sveigjanleiki eftir aðstæðum

Lítill sveitarfélög: persónuleg nálgun  
Stór sveitarfélög: kerfisbundin nálgun

### 8. Stöðug þróun

Hlusta á reynslu nýrra íbúa  
Bæta þjónustu reglulega

## ALGENG MISTÖK

Til að bæta þjónustu er ekki síður mikilvægt að vera meðvitaður um það sem getur farið úrskeiðis.

### Of dreifðar upplýsingar

Upplýsingar eru til staðar en dreifðar á marga staði.

- Nýir íbúar vita ekki hvar þeir eiga að byrja.

### Of mikil áhersla á kerfi - of lítil á fólk

Gert er ráð fyrir að fólk finni sjálfst upplýsingar og rati í kerfið.

- Skortur á persónulegum tengilið eykur óryggi.

### Tungumál sem hindrun

Upplýsingar eru aðeins á íslensku, ekki nægar eða of flóknar.

- Dregur úr aðgengi og þátttöku.

### Engin skýr fyrstu skref

Ekki er ljóst hvað á að gera fyrst eftir komu.

- Fólk upplifir rugling og óvissu.

### Skortur á tengslamyndun

Áhersla er á þjónustu en ekki félagslega þátttöku.

- Fólk finnur síður fyrir því að tilheyra.

### Óljós ábyrgð

Enginn einn ber ábyrgð á móttöku nýrra íbúa.

- Verkefni falla á milli kerfa.

# GÁTLISTI FYRIR SVEITARFÉLÖG:

Til að tryggja samræmda og markvissa móttöku nýrra íbúa getur verið gagnlegt að styðjast við einfaldan gátlista. Hann hjálpar sveitarfélögum að sjá hvort lykilþættir séu til staðar og hvar bæta megi þjónustu.

## MÓTTAKA OG FYRSTU SKREF

- Er til skýrt móttökuferli þegar nýr íbúi flytur í sveitarfélagið?
- Fá nýir íbúar móttökuskilaboð eða upplýsingar strax við skráningu?
- Er til yfirlit yfir „hvað á að gera fyrst“?

## UPPLÝSINGAR OG AÐGENGI

- Er til ein miðlæg síða fyrir nýja íbúa á heimasíðu sveitarfélagsins?
- Eru upplýsingar aðgengilegar á fleiri en einu tungumáli?
- Eru upplýsingar settar fram sem skref-fyrir-skref leiðbeiningar (ekki aðeins hlekkir á aðrar síður)?

## TENGIÐIR OG STUÐNINGUR

- Er til nafngreindur tengiliður (deild, símanúmer/netfang) sem nýir íbúar geta leitað til?
- Er ljóst hvert á að leita með mismunandi mál (húsnæði, skólar, vinna o.s.frv.)?

## TUNGUMÁL OG ÞÁTTTAKA

- Er gott aðgengi að íslenskunámi?
- Eru til óformleg tækifæri til að æfa tungumálið?
- Er nýjum íbúum kynnt félagslíf og tækifæri til þátttöku?

## SAMSTARF OG INNLEIÐING

- Er samstarf milli sveitarfélags, atvinnulífs og félagasamtaka?
- Er skýr ábyrgð á móttöku nýrra íbúa innan sveitarfélagsins?
- Er reglulega leitað eftir endurgjöf frá nýjum íbúum?