

Slutrapport

Återrapportering av ekonomiskt stöd till lokalt brottsförebyggande projekt

Det sker mycket brottsförebyggande arbete runtom i landet, både som projekt och i den löpande verksamheten. Några av dessa insatser har kunnat genomföras med hjälp av ekonomiskt stöd från Brottsförebyggande rådet (Brå). Arbetet dokumenteras och efter insatsen lämnas en slutrapport till Brå.

Erfarenheterna från de olika projekten är många gånger intressanta för andra som arbetar med brottsförebyggande arbete och därför publicerar Brå ett urval av rapporterna på myndighetens webbplats.

För sakuppgifter och slutsatser står respektive författare eller organisation.

Fler rapporter finns att ladda ner på www.bra.se/lokaltarbete

Karlstads universitet
Fakulteten för samhälls- och livsvetenskaper
Avdelningen för sociala studier

Karlstads Trygghetscenter
Första uppföljning

Maj 2007
Rolf Granér

Lars Bergström

Allmänt om rapporten

Den 1 juni 2005 inleddes ett samarbete mellan Karlstads kommun, Karlstadsregionens räddningstjänstförbund och Polismyndigheten i Värmland för att öka tryggheten för innevånarna i Karlstad. Fokus riktades från början i första hand på trygghetsfrågor som lokaliserades i Karlstads centrum. Under hösten öppnades ett ”Trygghetscenter” placerat i centrum som samlingspunkt för de i projektet ingående verksamheterna, polis, trafikvärdar och av räddningstjänsten kontrakterade väktare.

När Karlstads universitet kom in i TC:s verksamhet hade projektet startat och pågått ca 6 månader i provisoriska lokaler. De två ”forskarna” introducerades vid ett möte där planen för uppföljningen av arbetet vid TC presenterades. Planen gick i korthet ut på att samtliga personer som var engagerade skulle intervjuas, resultatet skulle presenteras för intervjugruppen för vidare diskussioner om hur verksamheten skulle planeras inför inflyttningen i permanenta lokaler på nyåret 2007.

Projektledningen och de personer som i april månad 2006 var engagerade i TC, 16 personer, intervjuades (se bilaga 1, intervjuguide). Intervjutiden var 40 – 50 min. Intervjuerna sammanställdes och analyserades för senare presentation och diskussion planerad till augusti 2006.

När presentationen skulle ske hade många förändringar skett, personal hade slutat och aktörer tillkommit och därmed hade en del förutsättningar för projektets utveckling förändrats. Bland annat hade en person med informations- och samordningsansvar slutat utan att dessa arbetsuppgifter direkt placerats på någon annan. Vidare fanns frågor kring omfattningen av polisens kommande engagemang och diskussion om hur de nya lokalerna skulle disponeras.

Efter föredragning och diskussion av intervjuresultat avtalades med kommunens ledning av projektet att senarelägga redovisningen och diskussionerna med övrig personal på TC.

Redovisning av intervjuer

Det vi sett på är pionjärfasen och närmast efterföljande tid i projektet. Stora förväntningar hos deltagande personal och många olika privata/yrkesintressen hoppas man uppenbarligen få förverkligade. Samtidigt uttalas vagt uppfattade målsättningar som kan innebära olika tolkningar av målen och olika konkreta handlingsalternativ. Risken är uppenbar för att relationen förväntningar – realitet blir problematisk i och med att någon mer långsiktig plan för projektets utveckling hittills inte presenterats.

Målet med denna avrapportering är att ge underlag till en diskussion om mer konkret utveckling av funktioner i Karlstads Trygghetscenter (TC) inför den förändring som sker i

och med flyttning till nya lokaler och i samband med denna utvidgning av verksamheten men nytillkomna aktörer.

Nedan redovisas intervjuerna under olika tema där informationer från de olika aktörerna oavsett vilken personalgrupp de tillhör skrivits samman.

Trygghetscenters uppgift

Genomgående beskrivs den politiska drivkraften bakom tillkomsten av TC är att man vill komma till rätta med den problematik som missbrukare i city anses skapa. En tydlig majoritet av de tillfrågade anser att detta är TC:s främsta uppgift. Samtidigt är det ett problem att TC saknar egna resurser för att göra detta. Den resurs som finns för att möta/hantera missbrukarna är en väktare som är kopplad till ett samarbete mellan ett 70-tal butiksinnehavare (Cityringen). Däremot har denne via kommunens samarbete med Falck sin utgångspunkt på TC och ett samarbete med bl.a. trafikvärdar. I övrigt tänker man sig att effekten att flytta missbrukare skall uppnås genom att många uniformerade rör sig i Centrum (på Drottninggatan).

I övrigt beskrivs allmänt att TC kan bli ett organ där man utifrån sina specifika uppgifter kan dra åt samma håll för att utveckla ett tryggare Karlstad.

Trygghetscenters uppgifter idag

Uppgifterna idag som de olika medverkande beskriver kan anges i tre kategorier:

Trygghetsskapande/avskräckande symbol i centrum

Många uniformerade som rör sig i city anses inom projektet vara en viktig faktor för att skapa trygghet. Denna trygghet uppfattas som just skapad men kan vara viktig för den som t.ex. står och väntar på en buss. När det gäller denna känsla av tryggheten anses det inte så noga vilket formellt mandat uniformsbäraren har. Går man i uniform uppfattas det trygghetsskapande i sig själv.

Samordning externa kontakter

Trygghetscenter uppfattas ha en viktig funktion för samordning med olika kontakter utanför kommun och polis. Bl.a. pekar man på att det kan vara svårt för allmänheten att veta vem man skall kontakta vid olika problem. Dessutom anges att avsaknaden av en centralt belägen polisreception skapar problem.

Då kan TC via sin samordnare vara en viktig länk. Bl.a nämns:

Nattugglor d.v.s. vuxna som rör sig på stan på helger och kvällar. I styrelsen ingår representant för TC.

Brottsofferjouren som kommer att kopplas till TC

Kvinnjour

Mansjour

NFG- non fighting generation

Anmälningar vad gäller klotter

Nattögon – företagare som åker runt på natten och som polisen knuten till TC har kontakt med

Arbete mot rasism,

Nattetid kan allmänheten ringa t.ex när de ser att det står olåst, eller en vattenpost läcker.

Samordning interna kontakter inkl polis

Trygghetscenter nämns vidare som en kontakt när det gäller kontakter inom kommunala organ, väktare och polis som har att upprätthålla tryggheten i centrum. Bl.a nämns:

Samordning mellan de olika ansvariga för klottersanering

Att den väktare som står för cityringen använder lokalen för att kommunicera med andra TC har ökat tryggheten för trafikvärdar via väktaren och polisen på TC.

Polisiär handledning av trafikvärdar om hur man skall göra vid olika situationer.

Förmedling av iakttagelser/spaning görs/skall göras till andra aktörer, främst polis men även till väktare från bl.a. trafikvärdar.

Informationsförmedling

Trygghetscenter uppfattas som en viktig resurs för förmedling av information till allmänheten. TC förväntas vara mer tillgänglig och mer allmän än polisen i centrum. Mer allmänt uppfattas att TC via sin reception kan ge information och förmedla informationsmaterial. Oroliga kan ringa in och få information. Därtill kan man förmedla kontakter vidare till olika kommunala organ eller till polis t.ex. anmälningar om klotter, om någon kommit bort, blivit bestulen, eller information om pass. Vidare kan man ta hand om upphittade saker för vidarebefordran till polis.

Projekt

Vidare nämns att inom projektet kan man utveckla samordnade projekt. Ett sådan är en informationskampanj där bl.a. trafikvärdarna delade ut en broschyr om inbrott i bil. Det finns emellertid föreställningar/ ambitioner om ytterligare projekt.

Utveckling av Trygghetscenter

Mer allmänt ställs önskemål om att man i verksamheten skall kunna utveckla en anda där man respektera varandras yrkeskunskap och ser varandra som en resurs. Trygghetscenter ses som ett nav där olika aktörer kan ingå. Vidare beskrivs nödvändigheten av en gemensam uppfattning om vad som är viktigt. Flera av de kommunanställda pekar dessutom på behovet av en gemensam arbetsledning och arbetsplanering.

Mer allmänt betonas vidare att samarbetet inom Trygghetscenter kräver att rätt person engageras i verksamheten. Det ska vara rätt man på rätt plats, ödmjuk inte gå som en besserwisser. Man behöver kunna erbjuda sådana arbetsvillkor att en person bl.a. från räddningstjänsten är beredd att stanna några år för att på så sätt bygga upp ett internt

nätverk och extern personkännedom. Några betonar att man skall kunna behålla sin yrkesroll men kunna söka och ge hjälp.

Från alla inklusive intervjuade representanter från polisen finns starka önskemål om att polisen kommer att ingå i ett framtida TC i de nya lokalerna. Från polisen uttrycks däremot skepsis mot att polisens medverkan skulle få den numerär av 8-12 personer som förts fram. Men om man får ändamålsenliga lokaler där man kan göra sin avrapportering anses den nya lokalen bli attraktiv för poliser.

Generellt betonar trafikvärdarna en oro för att inte beredas plats i den nya lokalen. Rädslan för utanförskap är uppenbar. Trafikvärdarna vill bl.a sitta under samma tak som övriga, delta i gemensamma möten och kunna byta om där.

Man vill vidare ha ett närmare samarbete med polis, gå ut trafikvärdar och polis tillsammans samt medverka i trafikkontroller.

Från väktarhåll uttrycks önskemål om ett vidgat samarbete med kommunen. Man framför en tanke om stadsvakt där väktarresurser skulle vara tillgängliga överallt där invånarna har behov av en trygghetskapande funktion såsom nattbilar som åker vissa vägar, dröjer sig kvar vid potentiella situationer, ingriper eller verka störande på icke önskade aktiviteter.

Problem med Trygghetscenters utveckling

De risker eller problem man pekar på med Trygghetscenters utveckling handlar såväl om resurser som om relationen mellan olika yrkesgrupper och problem med organisationen. När det gäller resurser kretsar de flesta kommentarerna kring oro kring oklarheter om polisens medverkan. För några är polisens delaktighet en förutsättning för projektet.

En informant menar dessutom att utvecklingen med TC går för snabbt och att det därmed inte finns tid för bearbetning och eftertanke. Det uttrycks också oro kring oklar målsättning inför den fortsatta utvecklingen.

Problem i samverkan mellan olika yrkesgrupper

Ett återkommande tema är problemet med att olika yrkesgrupper hävdar sin specialitet, sin kompetens och sina befogenheter. Detta beskrivs även som att man hävdar sina egna revir.

Bl.a pekas på nödvändigheten att våga göra avkall på den egna målgruppen speciella krav och de egna uppgifterna för att istället se mot en övergripande målsättning

Speciellt utpekade är här polisen. Några hänvisar till polisorganisationens kultur, andra till polisens yrkeskultur. I båda fallen anses att de inte skulle vara vana/ intresserade av att samarbeta med andra. Dessutom pekar man på från såväl polishåll som andra på polisens

knappa resurser. Detta gäller speciellt de poliser som är placerade i city som vill men saknar resurser för ett fördjupat samarbete.

Däremot framhåller man att i konkreta situationer fungerar samarbetet utmärkt. Bl.a. nämns ett rån i en butik som engagerade såväl väktare som trafikvärdar.

Ett annat problem handlar om hur man skall hantera sekretessen. Utöver socialförvaltningen, vilka vi återkommer till, torde problemet med sekretess främst gälla poliser. Från polishåll menar man att sekretessbestämmelserna begränsar möjligheten till samarbete. Man kan ta emot mycket information men ge betydligt mindre vidare – eller tillbaka. En annan polis menar dock att sekretessen inte är något problem. Här kan man tänka sig olika individuella sätt att tolka sekretessbestämmelser men även de möjligheter att tänja på sekretessregler som möjliggörs av ett samarbete och därmed en informell personkännedom.

Från bl.a. en trafikvärd beskrivs problem med information. Man anser sig för dåligt informerad om vad som hänt dagen innan och vad som kommer att hända. Man skriver lappar om vad som hänt men sedan sker ingen uppföljning. Andra trafikvärdar framför viss oro för att gruppen skall bli perifer i TC:s arbete då man säger sig ha den lägsta statusen bland TC:s yrkesgrupper. Samtidigt finns en stor önskan att utveckla yrkesrollen i riktning mot ”värd” i yrkesbeteckningen.

Problem i organisationen

En kritik handlar om att organisationen är oklar därför att det grundläggande målet är otydligt. Informanten saknar uppgifter över vilka som ska vara med, vad de ska bidra med, vem kontaktpersonerna är. Vederbörande menar att det är en fördel att människor är närmare sett från en kommunikativ synvinkel men samma arbete kunde utföras på vars och ens kontor. Ha anser att det finns risk att man drar sig tillbaka, sitter på samma kontor men utför ändå sina uppgifter utan samarbete. Man borde få ut mer av den sammanlagda arbetsinsatsen.

Ett projekt blir ett projekt först om man får riktning, tid och arbetsuppgifter.

Projektorganisationen och möjligen även den interna organisationen utsätts vidare för kritik när det gäller ledning. En otydlig ledningsorganisation där ingen i projektledande position har sin dagliga arbetsplats på TC framförs också som ett problem. Varje personalgrupp har sin ledning från sin ”gamla” organisation inom kommunen, polisen eller väktarbolag.

Man pekar på nödvändigheten av en gemensam ledning för TC. Idag finns ett antal aktörer som saknar egna mandat utan måste förankra hos sina chefer inom respektive organisation. Det gör det hela till ett icke-projekt.

Olika yrkesgrupper

Utöver vad ovan framkommit redovisas här vad de olika informanterna anser om såväl sin egen yrkesgrupps bidrag till projektet samt deras uppfattning om andra grupper.

Poliser

Polisen är den grupp som uppfattas som mest angelägen för Karlstads Trygghetscenter. Den uppfattas som så viktig att hela projektet förefaller kunna uppfattas som ett sätt att locka fler poliser till city.

Två typer av synpunkter dominerar bland såväl intervjuade poliser som uppfattningen om polisens inställning.

Den första handlar som tidigare nämnts att polisorganisationen förefaller oklar om och i så fall i vilken utsträckning man är beredda att medverka i projektet. Härvidlag hänvisas till interna problem i polisens beslutsorganisation.

Den andra är att polisen inte prioriterar ordningshållande i city och då speciellt inte att hålla efter missbrukare. Från polishåll men även från andra hänvisas till polisens begränsade resurser och att man, även för dem som idag är placerade i city, tas i anspråk för andra uppgifter.

Därtill görs som nämns en kulturell metafor. Poliser är ovana vid och vill inte samarbeta. Det är emellertid oklart om man här avser poliskollektivet eller polisens organisation. Från polishåll beskrivs emellertid en önskan om samarbete, men att resurser saknas.

En uppfattning om polisens prioriteringar handlar om att polisen är alltför händelsestyrd för att passa de behov som finns inom TC. I polisens arbete anses det ligga att inte göra något förrän det verkligen hänt. Man prioriterar ingripandeverksamheten framför brottsförebyggande insatser

Det beskrivs vidare ett önskemål bl.a. från trafikvärdar om fler patrullerande poliser på stan. Från väktare menar man att när polisen är närvarande lugnar situationen ner sig. Utöver den polis som är placerad på TC anser man sig vidare ha dålig kontakt med polisen. Slutligen beskrivs som nämnts alltför dålig information från polisens sida.

Väktare

Väktare utgör som nämnts en viktig faktisk resurs när det gäller målsättningen att minska antalet missbrukare i city och då främst kring Drottninggatan. Ett problem är emellertid att den väktare som finns tillgänglig bara indirekt är knuten till TC. De väktare som kommunen engagerat är knutna till att bevaka kommunens fastigheter och då främst skolor.

Därtill kommer att det i city finns ytterligare väktare från olika bolag med olika uppdragsgivare.

Den som är knuten till TC är det därför att kommunen har avtal med hans bolag. En informant menar att det inte är bra att ha väktare från kommun på ena sidan gatan och från företagarna på den andra. Han menar vidare att det är diskutabelt att bara de väktare som är knutna till kommunen skall ha tillgång till de nya lokalerna

Väktarresursen är kontroversiell. En intervjuad väktare anser sig ha tillräckliga rättigheter som väktare men att ordningsvaktsbefogenheten skulle underlätta. Från polisiärt håll menar man att väktaren saknar befogenheter att ingripa på annat sätt än vad "envar" kan. Samtidigt finns en förväntan på denne att agera bl.a. genom sin uniform. Detta leder till att väktaren riskerar och ofta anses begå lagbrott, använda för mycket våld etc. Därför vill man från samtliga intervjuade poliser se att väktaruppdraget överförs på ordningsvakter. Fördelarna skulle vara att denne har mer vidgade juridiska befogenheter som mer överensstämmer med vad väktaren faktiskt gör. Därtill kommer att vederbörande är utbildad av polis och står under polisens arbetsledning.

Ett annat problem i sammanhanget är emellertid att medan intervjuade poliser förordar ordningsvakter anses polisorganisationen i Värmland njugga med att ge tillstånd till ordningsvaktsbefogenhet, bl.a. för att man anser att deras uppgifter är polisiära. Konsekvensen är att man får en situation av moment 22-karaktär: Polisen prioriterar ordningens upprätthållande lågt men vill heller inte att någon annan skall ägna sig åt det. Ett annat problem är att ordningsvaktsförordnande normalt begränsas strikt till ett lokalt avgränsat område.

Detta är emellertid inte prövat genom ansökan. Enligt annan information som vi erhållit är att man från Rikspolisstyrelsen är mer generös med förordnande av ordningsvakter än polismyndigheten i Värmland.

För de väktare som patrullerar kommunens fastigheter finns emellertid inga behov av en utökad jurisdiktion. Dels anser man sig inte ha formellt mandat att använda sina väktare för andra uppgifter än de som är kopplade till fastighetsbevakning. Dels innebär uppdraget företrädesvis att man har kontakt med 12-16 åringar som rör sig ute på kvällarna och söker sysselsättning vid dessa fastigheter. Detta kräver en personkännedom och en social kompetens inkl. förståelse för ungdomar som inte ska "förslösas genom att fösa folk".

Trafikvärdar

Trafikvärdarna utgör numerärt den största resursen inom KC och skulle därigenom kunna utgöra dess bas. Arbetet uppfattas som ett ensamarbete i hög grad, dessutom med en relativt låg status.

Utöver sina uppgifter att beivra felparkeringar beskriver de som sina bidrag att:

Vara synliga på stan

Kolla kriminella och ev. stulna bilar

Vara turistvärdar och hjälper folk komma till rätta, hjälpa till med parkering
Spärra av vid istappar vid taket vintertid
Lämna in hittegoods
Reagera på långtidsparkerade skrotbilar
Informera om bil- och andra inbrott
Samarbeta m väktarna vid misstänkt gruff och bråk.

En del av dem uppfattar sig som kommunens ögon och öron. Det finns därmed en ambition att få vidgade uppgifter. Andra arbetsuppgifter anses öka yrkets status. Dessutom söker man fler hjälpande uppgifter. Att lappar på bilar upplevs inte som att hjälpa alla gånger. Det upplevs tungt att bara leta efter det som upplevs negativt.

Det beskrivs dessutom flera situationer som beskriver hur trafikvärdarna bistått polisen t.ex. reagerat på misshandel, rapporterat ishockeyhuliganliga, de som kör bil på cykelbanor.

Samarbetet har upplevts blivit mer utvecklat via TC. Man upplever att man får handledning av den polis som är stationerad på TC. Man uppfattar vidare en trygghet via den väktare som ingår i cityringen. Denne kan bistå vid besvärliga och potentiellt farliga situationer.

Ytterligare utvecklingsmöjligheter i yrket ses som nämnts bl.a. att bistå vid trafikkontroller, observera tung last, notera knarkhandel och inbrott.

Några anser att de skulle kunna fungera bättre med status som ordningsvakter – något som ur deras synpunkt vore önskvärt.

Övriga aktörer

Den fältassistent från socialförvaltningen vi varit i kontakt med hade begränsad kontakt med TC. Hon var dessutom okänd för flera av dem. Hennes arbetsuppgifter begränsas också till kontakter med missbrukargruppen i centrum. Andra social akutfrågor hanteras av socialjouren i polishuset.

Det finns från samtliga aktörer en stark önskan om samarbete med socialförvaltningen (soc).

Generellt beskrivs emellertid soc strategi att man vid sitt fältarbete i samarbetet inte vill se sin kontakt med polisen som alltför tydlig. Detta skulle kunna vara till men för kontakter med blivande och aktuella klienter.

Vidare finns som nämnts en stark kritik mot soc, för dess hantering av tystnadsplikten. ”De värsta revirpinkarna är socialtjänsten. Ringer om en hotfull person. Vem är det? Det kan vi inte säga”

Samarbetet med den socialjour som finns på polishuset beskrivs från polisens sida däremot som utmärkt. Motsvarande samarbete önskas på TC.

Det finns en stark önskan från samtliga aktörer att ha ett tydligare samarbete med soc.

Ännu mer anonym i samarbetet är räddningstjänsten trots att det är en kommunal organisation. Framför allt uttryckningspersonalen beskrivs ha en kultur där det gäller att släcka bränder men förhålla sig neutral, ligga mellan skikten som håller ordning och vara hjälpande. Informanten menar dock att denna del av organisationen utan avkall på sin beredskap skulle kunna göra en mycket större insats i trygghetsskapande arbete, bland annat för att de har roller i samhället med positiva förtecken som hjälpare och räddare.

Utveckling av Trygghetscenter

Inför den kommande inflyttningen i nya lokaler vill vi föreslå att ett antal punkter diskuteras igenom. Våra förslag till diskussioner grundar sig på de informationer vi fått vid de intervjuer vi tidigare redovisat.

Samarbete/samarbetsnivå

I nuläget består TC av ett antal personer med mycket varierande organisationstillhörighet. Kommunal personal finns från flera förvaltningar; kommunledning, trafikvärdar, räddningstjänst, socialtjänst, statlig; polis och privatanställd; väktare. Den senare gruppen har två tillknytningar till TC, en genom att väktare som anlitas av kommunen och en där väktare anlitas av affärsmän men som har nära kontakt med TC:s personal i nuvarande lokaler samt att han har gemensam arbetsledning med de av kommunen anlitate väktarna.

Samarbetsnivå 1, symbolnivå

Symbolnivån innebär att värdet i huvudsak bygger på att något finns, uttrycket ”Trygghetscenter” har ett värde i sig, att ett antal verksamheter finns under gemensamt namn förstärker detta. Funktionen förutsätter att det finns en samsyn och en överenskommelse högt upp i de involverade organisationerna OCH en samsyn om hur vardagen skall organiseras på personliga planet i utförarledet då detta inte kan beordras. De olika grupperna har sina egna ledningar. Uppbyggnaden/organisationen är en symbol för något men saknar egen makt för att utveckla kraft och mönster för handlande annat än i personliga relationer medarbetare emellan, det vill säga vissa arbetar mer tillsammans i konkreta situationer än andra. Det är i huvudsak baserat på vad den enskilde personen ”tycker”.

Tänkandet kring att många synliga uniformerade personer i Centrum manifesterar trygghet (utan att ta hänsyn till de uniformerades olika förmågor att faktiskt kunna handla i trygghetsskapande syfte) handlar också om symbolnivå.

Samarbetsnivå 2, kommunikations/informationsnivå

Denna nivå innebär vissa gemensamt fasta organiserade verksamheter som exempelvis samordnad information och reception. I övrigt har varje person eller grupp av personer sin fasta organisationstillhörighet och därmed också sin ledning utanför ”arbetsplatsen”. Vissa tillfälliga/tidsbegränsade mer fasta bindningar mellan olika organisationer kan göras i form av samordnade kampanjer, exempelvis aktionen mot bilinbrott.

Samarbetsnivå 3, organiserad verksamhet utifrån mål och syften

Nivån kräver en särskild ledning av organisationen som sådan och en för olika personalgrupper gemensam arbetsledning, dvs en operativ organisation, något som förutsätter antingen en nyorganisation från de befintliga organisationerna eller genom former av delegation. I de fall där gemensam organisation inte kan göras (TC:s fall mellan kommunala organisationer och statliga) krävs detaljerade, och framför allt för personalen tydliga avtal om samarbetets villkor och dess betydelse för såväl den gemensamma målsättningen som den enskilde medarbetarens funktion i både basorganisationen och samarbetsorganisationen.

I nuläget kan verksamheten på TC sägas vara en kombination mellan nivå 1 och 2. De upplysningar vi fått i intervjuerna visar att det finns ett antal bekymmer med den rådande ordningen. Det är heller inte särskilt troligt att de bekymmersamma momenten upphör att existera enbart genom men flyttning till nya lokaler.

Å andra sidan sett finns den knappast några bekymmersfria organisationer. Alla har sina för- och nackdelar, frågan är vilka man väljer. Vi anser att det nu är lämplig tid att välja, erfarenheter finns och investeringar för en framtid görs.

Förändring eller konsolidering

Första åtgärd inför den kommande utvecklingen är att besluta om samarbetsnivå. Nivån skall väljas i förhållande till målsättningen. I intervjuerna framkom att projektets målsättning var förhållandevis oklar för medarbetarna utöver att det handlade om trygghet. Det finns god anledning att tro att förtydliganden behövs.

Begreppet trygghet är i sammanhanget något mångtydigt. Något provokativt sagt är det *känslan* av trygghet, att inte känna sig rädd eller utsatt genom att verkar säkert att vistas i centrum därför att det finns många i uniform. Något annat är *reell trygghet*, inte bara känslan av utan också ett faktum exemplifierat av att personerna i uniform också kan ingripa med behövlig kraft om något inträffar. Karaktäriseras tryggheten av att personer som uppfattas störande mer eller mindre temporärt jagats/transporterats från platsen med möjlighet att störa någon annanstans eller handlar det om att problemen faktiskt är under lösning mer långsiktigt. Dessa målfrågor verkar något oklara. Frågan är vad organisationen skall göra? Är det fråga om en ”harm reduction” i fråga om missbrukarna i centrum eller gäller det problemlösning i kommunen?

En annan fråga är hur kontakter/samordning skall – eller inte skall- ske med andra som finns på plats med liknande arbetsuppgifter, exempelvis andra väktarföretag med uppdrag från andra intressenter än TC men verksamma i samma område.

Om de nya lokalerna skall användas främst som samlingspunkt för de symbolbärande uniformerade personerna samt en funktion som ”Trygghets – mitt i city”, med en disk eller kontor för varje organisation som deltar i någon form av trygghetsskapande arbete, krävs inga större förändringar sett ur organisatorisk synpunkt. Nivå 1 är tillräcklig. Målet blir då att tillhandahålla en arena för en mångfald av aktörer, offentliga privata och frivilliga som arbetar mot ett måhända diffust men gemensamt mål som kan kallas ökad trygghet. Nyttan kommer att avgöras utifrån den enskilda organisationens bedömning av lokalernas användbarhet för just deras verksamhet.

En gemensam reception exempelvis bygger på en högre grad av gemensam kunskapsmassa, den person som finns i receptionen skall nöjaktigt kunna leda besökande rätt men också kunna ge viss information om alla verksamheter som finns inom TC. En förvirrad och sökande besökare skall inte mötas av organisatorisk förvirring om en organisation som har trygghet som honnörsord skall framstå som trovärdig.

Om sådana funktioner skall finnas kräver det en högre grad av organisering då den interna informationen inte kan vara avhängig av personliga intressen utan måste finnas med som en planerad del av de verksamheter som skall bedrivas vid TC. Detta i sin tur förutsätter en styrning och ledning utöver dokumentär styrning, dvs en direkt ledning av praktiskt arbete.

Samtidigt kvarstår det faktum att många olika intressenter finns inom TC. Ytterligare skulle kunna tillkomma i samband med att verksamheten blir mer känd och andra trygghetsfrågor kommer till. Tänkbara offentliga aktörer skulle kunna vara andra delar av socialtjänsten (samordning med socialjour) och frivilligorganisationer som kvinno- och mansjourer.

Ett förslag för vidare diskussion - Förändringsmål

Den övergripande meningen med förslagen till diskussion inför förändring är en uppmaning till att söka klarhet och tydlighet både för de personer *som arbetar inom TC oavsett yrkesgrupp* och för de personer *som önskar att nyttja TC:s tjänster och/eller de som endast önskar att se en vinst i trygghet genom TC:s existens*. Vidare gäller behovet av tydlighet *de olika organisationer som aktivt deltar i TC:s verksamhet eller de som är uppdragsgivare*. Inte minst har tydligheten en avgörande betydelse i det ögonblick som verksamheten skall utvärderas eller på annat sätt bedömas.

Vi föreslår en tydligare organisation innehållande tre ”avdelningar”.

Polisen

Som egen myndighet bestämmer polisen sin egen organisation och arbetssätt på TC. Här handlar det närmast om en ”samlokalisering” och en samsyn om verksamhetsmål. Någon samordning i ordets rätta mening med övriga aktörer är knappast tänkbar annat än i exempelvis gemensamma kampanjer. Viktigt är ändå att sträva efter största möjliga personkontinuitet så att de poliser som arbetar utifrån lokalerna på TC och uppfattas som ”poliser på TC” och inte okända poliser i allmänhet.

Kommunen

I nuläget är kommunen den största intressenten men personalen kommer från olika delar i den kommunala förvaltningen och har olika styrning och ledning som tidigare nämnts. Detta borde förändras så att all kommunal personal har samma ledning, dvs en arbetsgrupp och en ledare samt tillhörig en organisation i kommunen, förslagsvis räddningstjänsten men andra möjligheter är också tänkbara. På så sätt kan arbetet på TC effektiviseras i och med att de operativa besluten tas där och inte på olika ställen i förvaltningen. I nuläget skall beslut fattas på flera ställen inom kommunen vilket också betyder att flera delar på personal- arbetsledningsansvar.

En ändring borde vara en fördel också för personalen som får en bättre närhet till sin ledning. Många av de personer som i dag finns med anknytning till TC är också förhållandevis perifera i den organisation de nu tillhör, exempelvis trafikvärdar, och skulle sannolikt vinna yrkesmässigt på en förändring.

Socialtjänsten måste få en tydligare anknytning till TC. Det bör diskuteras vad socialtjänstens engagemang i TC skall handla om och i konsekvens av det se på vilken personal som skall kopplas på ett tydligt sätt till TC. I nuläget är kopplingen både oklar och svag.

Dessa två avdelningar, polis och kommun, är de bärande i organisationen trots deras olikheter. Det finns skäl att tro att organisationen skulle kunna bli effektivare om ett tätare samarbete kunde ske. Om exempelvis kommunal personal som trafikvärdar utbildas till ordningsvakter, vilket vi anser vara en god idé, skulle denna personal ha en genom tjänsten naturlig knytning till både polis och kommun när det gäller arbete och handledning/ledning vilket skulle ge gruppen en god legitimitet och en legal grund att arbeta utifrån. ”Uniformen” skulle få både symbolisk och praktisk/verklig betydelse.

Övriga organisationer

Denna avdelning innehåller privata företag, exempelvis väktare som inte är i annan del av organisationen genom kontrakt med denna samt frivilligorganisationer som som är del i trygghetsarbete, exempelvis Brottsofferjouren, Nattugglor etc. Denna avdelning kan genom sin lösare knytning till TC också lättare förändras och utvidgas än de övriga vilket

är en fördel. Genom att ge frivilligorganisationer möjligheter att verka inom TC:s ram kan trygghetsarbetet göras mer heltäckande.

Slutligen

Reaktioner på det redovisade diskussionsunderlaget.

Presentationen gav givetvis underlag till många frågor, främst av organisatorisk art och kopplade till ledningsfunktioner. Verksamheten är i gång men drivs av olika yrkesgrupper var för sig och varje grupp under sin ursprungliga organisations ledning. Detta är i sig en självklarhet när det gäller huvudmännen Karlstads kommun och Polisen, frågan är hur det hanteras inom respektive organisation. Helt uppenbart framgick av diskussionen att det finns olika uppfattningar om hur – och hur långt – samarbetet kan utvecklas och önskningsområden om dess innehåll. Detta gör att det också är svårt att finna samarbetsmodeller i det vardagliga arbetet då beslutsordningen är oklar och många är inblandade i varje beslut.

Vidare märks tydligt olikheterna i organisations/beslutsstruktur i de två huvudorganisationerna, kommunen och polisen.

Vid presentationen bestämdes nästa två steg (förutom flyttningen till nya lokaler). Det första var att deltagarna uppmanades att lämna olika personers eller personalgruppers synpunkter direkt till utvärderarna genom direktkontakt eller skrivna kommentarer. Några synpunkter presenterades inte.

Vidare att ett samrådsmöte skulle hållas inom en snar framtid. Samrådet ledde fram till ett dokument om vidare utveckling (bilaga 2).

Slutkommentar från uppföljningen

Projektet Karlstads Trygghetscenter befinner sig när denna rapport lämnas fortfarande i ett tidigt utvecklingsstadium. Någon egentlig utvärdering när det gäller former av resultat eller mätbart utfall inte är meningsfullt att genomföra. Ambitionsnivån får denna gång stanna vid en uppföljning med vissa förslag till den fortsatta utvecklingen.

Det finns mycket goda utvecklingsmöjligheter, uppbackning från projektägare och en entusiastisk personal och deltagande frivilligorganisationer samt många möjligheter i trygghetsutvecklande arbete som ännu inte är prövade. I detta finns projektets kraft. Vidare finns goda utvecklingsmöjligheter i projektets materiella förutsättningar genom exempelvis nya lokaler samt ett intresse från kommunen att pröva nya vägar..

Problematiken i projektet ligger i dess otydlighet i operativa målformuleringar, både när det gäller prioriterade verksamhetsområden och, inte minst, organisation och ledning. Risken finns, det är en känd faktor i projektarbete, att just detta är en motverkande kraft

till ovan nämnda engagemang hos utförarna. Därför bör arbetet med att tydliggöra operativa och kontrollerbara/mätbara delmål samt utveckling och verksamhetsinriktning för olika yrkesgrupper prioriteras.

Frågorna kring organisation och ledning, såväl projektledning som daglig ledning, bör också ges hög prioritet i det fortsatta arbetet.

Bilagor

Bilaga 1, intervjuguide

Intervjuguide

Vilka är dina uppgifter inom ramen för Karlstads trygghetscenter

Vilka är målgrupperna

- de som vill ha något gjort
- de som ni gör något med

Vilka är dina befogenheter – begränsningar

Hur fungerar samarbetet (genomgång av alla de andra samarbetspartnerna)

Fördelar och nackdelar med samarbetet

I vilken utsträckning bidrar TC att man får personliga relationer utöver yrkesgrupperna

Relationen yrkesfunktioner - personkontakter

Vad förväntar du dig av det fortsatta samarbetet

Vad kan du ge de andra

Vad kan de andra ge dig

Vad skulle kunna vara annorlunda

Hur fungerar TC i praktiken

Bilaga 2, Verksamhetsplan

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Styrningsenheten

Karlstad 2007-04-04

Gunnar Dahl, 054-29 50 34

gunnar.dahl@karlstad.se

Verksamhet på trygghetscenter

Efter samråd med personalen på trygghetscenter har vi enats om att utveckla de ämnesområden som redovisas i detta dokument. En del arbetsområden berör främst enskilda enheter på trygghetscenter, medan andra behöver ett mer organiserat samarbete.

Övergripande frågor

Service

Trygghetscenter ska vara en plats dit medborgarna kan vända sig för att få hjälp och information kring olika brotts- och trygghetsrelaterade frågor. Allt från att få enklare service till rådgivning och svar på frågeställningar som ibland kräver särskilda kunskaper. Det är därför angeläget att medborgarna så enkelt som möjligt kan få kontakt med de olika yrkesgrupperna på trygghetscenter.

Brottsförebyggande arbete

En uppgift är att utveckla det brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet. En viktig nyckel till framgång är att utveckla arbetsmetoder som bygger på kunskaper om brott och dess orsaker. Exempelvis att brott ofta inte sker slumpmässigt utan föregås vanligtvis av en förhållandevis rationell bedömning av gärningsmannen om vinst, ansträngning och upptäcktsrisk. Därför går den också att påverka genom att utveckla arbetsmetoder som på olika sätt påverkar sådana faktorer. För det behövs ett väl fungerande samarbete, inte minst mellan olika aktörer på trygghetscenter.

Trygghetsskapande arbete

Otrygghet behöver inte alltid ha sin grund i registrerad brottslighet. Tvärtom visar flera undersökningar att otryggheten är stor, trots att risken för att drabbas av brott är mycket liten. En konsekvens är att många begränsar sin rörelsefrihet och därmed sin livskvalitet, inte minst gäller det för kvinnor och äldre personer. Ofta är rädslan kopplad till vissa platser och tider på dygnet. Då behövs det kanske andra insatser, såsom exempelvis trygghetsskapande åtgärder i den fysiska miljön. Det kräver i sin tur ett samarbete med kommunala förvaltningar och bostadsbolag.

Vi får inte heller glömma att trygghet handlar om mycket annat än brott. Vad det kan innebära för verksamheten på trygghetscenter redovisas under rubriken ”säker och trygg kommun”.

Verksamhetsområden

Uniformer skapar trygghet

Enkäter av både polisen och kommunen har visat att många medborgare upplever området runt systembolaget som otrött. Därför har det framförts önskemål om en ökad närvaro av poliser och väktare i området.

Genom att trygghetscenter nu får en bredare och mera central roll för både polisen och de andra uniformerade yrkesgrupperna så kommer synligheten att öka. Även om det är polisen som har ordningshållande befogenheter och har stor betydelse för tryggheten, så vet vi att också annan uniformerad personal bidrar till detta. Det är därför viktigt att all uniformerad personal i möjligaste mån patrullerar runt systembolaget och i Almenparken.

Insatser mot upprepad brottslighet

Många människor som utsatts för brott löper en förhöjd risk att på nytt bli utsatta. En större svensk undersökning visade att 12 procent av 24 000 tillfrågade personer hade drabbats av 70 procent av den sammanlagda vardagsbrottsligheten.

Eftersom brott sällan är en slumpartad företeelse så går den att påverka. Bland annat genom att erbjuda brottsförebyggande rådgivning till den som drabbats av upprepad brottslighet.

Brottsoffer / medling

Brottsofferjouren bedriver en mycket bred och omfattande verksamhet. Allt från traditionellt brottsofferstöd och vittnesstöd till olika samtalsgrupper för personer som blivit utsatta för brott av allvarigare slag.

Från och med 1 januari 2008 ska alla kommuner ha en fungerande medlingsverksamhet. Det vill säga ett informellt möte mellan gärningsman och brottsoffer där de träffas och samtalar om brotts handlingen under ledning av en lämplig person. Mötet ska vara väl förberett och ett antal kriterier vara uppfyllda. Exempelvis att brottet är färdigutrett och erkänt och att både gärningsman och brottsoffer vill ställa upp på medling frivilligt.

För närvarande pågår det en utveckling av medling i Värmland genom Brottsförebyggande centrum's försorg där brottsofferjouren är indirekt involverad. Frågan är dock om inte brottsofferjourens mångåriga erfarenhet av arbete med brottsoffer kan tas tillvara på ett bättre sätt till stöd för brottsoffren. De har tyvärr mött besvikna brottsoffer efter att de deltagit i medling. Kanske skulle det vara en trygghetsfaktor för brottsoffret om medling i framtiden genomförs i trygghetscenters lokaler.

Information och utbildning

Efterfrågan på brottsförebyggande och trygghetsskapande information är stor, främst från olika föreningar och organisationer. Det är angeläget att trygghetscenter i möjligaste mån deltar i sådan verksamhet av två skäl. Dels så finns det en bred kunskap om detta på trygghetscenter, dels så är det viktigt att sprida sådan kunskap till så många som möjligt för bästa brottsförebyggande och trygghetsskapande effekt.

Grannsamverkan/medborgarbevakning

Sedan flera år tillbaka har polisen genom Bo Gustafsson varit kontaktperson för grannsamverkan och medborgarbevakning på många olika platser i kommunen. För närvarande gäller det Kronoparken, Kroppkärr, Norrstrand, Gruvlyckan, Vålberg, Edsvalla, Skattkärr, Väse och Vålberg. Det är ett medborgarengagemang som betyder mycket för tryggheten i de områden de verkar och som vi bör ta tillvara på bästa sätt.

Vuxenvandringar/Nattugglorna

Nattugglorna är en ideell förening som organiserar vuxenvandringar med utgångspunkt från trygghetscenter. Under 2006 var det i genomsnitt 17 vuxna deltagare vid varje vuxenvandring.

Även här har Bo Gustafsson från polisen spelat en central roll. Även detta är ett medborgarengagemang som bör stödjas på olika sätt. Framst med att de även fortsättningsvis får ha trygghetscenter som bas för sin verksamhet

Säker och trygg kommun

”Säker och trygg kommun” är en benämning för ett nationellt och internationellt brotts- och skadeförebyggande program. Syftet är att utveckla verkningfulla arbetsmetoder som bygger på ett tvärsektorieellt samarbete och med ett så stort deltagande av medborgarna som möjligt.

För tillfället pågår det ett sådant arbete på Gruvlyckan med bland annat medverkan av polis, socialtjänst, räddningstjänst och brottsofferjouren. Trygghetscenter kommer att vara inblandad i detta arbete även i framtiden, om än i begränsad omfattning. En annan uppgift är att medverka till att utveckla ”tryggare stråk” från centrum till olika bostadsområden.

Risktelefon

Med begreppet risktelefon menas en särskild telefonlinje som allmänheten kan använda för att rapportera om riskfyllda situationer som de uppmärksammat, exempelvis brunnslock som kommit ur sitt läge, elkablar som sticker ut från belysningsstolpar, stora hål i vägbanan etc.

Trygghetscenters telefonnummer 29 69 00 bör kunna fungera på motsvarande sätt. Det vill säga att ta emot och förmedla informationen till rätt instans för åtgärd. Det har även diskuterats om det även kan gälla nytillkommet klotter för snabbast möjliga sanering.

Externt samarbete

Talesättet ”ensam är stark” gäller inte för det brottsförebyggande och trygghetsskapande arbetet. Tvärtom visar erfarenheterna att ett brett samarbete med olika grupper i samhället är en av nycklarna till framgång, under förutsättning att det finns en gemensam problembeskrivning som ska påverkas. Finns det inte det, då är det viktigt att den som deltar från trygghetscenter medverkar till det. Det är först när det finns en gemensam problembild som det är möjligt att vidta verkamma åtgärder och att ansvaret för dessa fördelas mellan de samverkande parterna.

Internt samarbete

Ett viktigt syfte med samlokaliseringen är att utveckla ett bra samarbete mellan de olika aktörerna på trygghetscenter. I vilken omfattning det behöver och kan ske får framtiden

utvisa med tanke på att det är olika huvudmän som styr och ansvarar för respektive verksamhet.

Vi var dock överens om att det behövs gemensamma arbetsplatsträffar (Apt) med jämna mellanrum där personalen får ta upp och diskutera gemensamma frågor. Dessutom att det behövs en mindre samordningsgrupp med en representant från samtliga enheter på trygghetscenter.

Karlstad 07-04-04

Lars Sätterberg
Ekonomidirektör
Karlstads kommun

Gunnar Dahl
Trygghetsutvecklare
Karlstads kommun