

Handläggare
Anastasia Akoulov
Telefon: 08-50801454**Till**
Järva stadsdelsnämnd

Övertagande av bemanning av receptionen i Tensta

Inriktningsbeslut

Förvaltningens förslag till beslut

1. Järva stadsdelsnämnd uppdrar åt förvaltningen att överta bemanningen av receptionen i förvaltningshuset i Tensta från och med första kvartalet 2027.
2. Järva stadsdelsnämnd uppdrar åt förvaltningen att avsluta Avarns uppdrag rörande bemanning av väktare i förvaltningshusets reception i Tensta.

Sammanfattning

Järva stadsdelsnämnd har i verksamhetsplanen för 2026 uppdragit till förvaltningen att undersöka möjligheten att bemanna förvaltningshusens receptioner med egenanställd personal i syfte att förbättra tillgängligheten till service för besökare.

Idag bemannas receptionerna i Tensta och Kista främst av väktare via bevakningsföretag.

Förvaltningen har utrett förutsättningarna att bemanna förvaltningshusens receptioner med egenanställd personal. Övertagandet av bemanningen av receptionen i egen regi föreslås som en pilot i Tensta med start under första kvartalet 2027. Egenanställd personal bedöms ge bättre service, snabbare informationsflöde och ökad tillgång till relevanta system. Förändringen kopplas även till den nya socialtjänstlagen som ställer högre krav på tillgänglighet. På sikt föreslås att avtalet med bevakningsföretaget avslutas.

Sammanfattningsvis bedömer förvaltningen att egen bemanning ger bättre förutsättningar att möta framtida krav på service, trygghet och tillgänglighet.

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att överta bemanningen av receptionen i Tensta i egen drift.

Bakgrund

Stockholms stads säkerhetsprogram tydliggör att nämnder har ett långtgående ansvar för att bedriva ett systematiskt och väl integrerat säkerhetsarbete inom sina verksamheter med fokus på att främja trygghet, förebyggande insatser och god samverkan.

Säkerhetsarbetet ska vara en del av den ordinarie verksamhetsstyrningen och bygga på tillräcklig kompetens, resurser och kontinuerlig uppföljning av incidenter och lägesbilder.

Förvaltningshusens receptioner är centrala för besökares, förtroendevalda och medarbetares säkerhet. Genom god tillgänglighet och gott bemötande minskar riskerna för säkerhetsproblem.

Förvaltningen ska utifrån en aktivitet i verksamhetsplanen för 2026 undersöka möjligheten att bemanna förvaltningshusens receptioner med egenanställd personal i syfte att förbättra tillgängligheten till service för besökare.

Förvaltningshusen besöks i stor omfattning av invånare som söker stöd eller service från stadsdelsförvaltningen. Förvaltningshusens receptioner i Kista och Tensta bemannas idag av i huvudsak väktare som avropas från avtal med bevakningsbolag.

Förvaltningen har utrett förutsättningarna att bemanna förvaltningshusens receptioner med egenanställd personal. Utredningen utgör en del av förvaltningens pågående utvecklingsarbete inom säkerhetsområdet. I det uppdraget ingår att främja trygghet samt att förebygga hot och våld, vilket ställer krav på en ändamålsenlig organisering och relevant kompetens i verksamheten.

I och med den nya socialtjänstlagen ställs ökade krav på tillgänglighet. Bemötande och service vid besök i receptionen är betydelsefullt ur ett tillgänglighetsperspektiv.

I arbetet har förvaltningen tagit del av erfarenheter från Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning som nyligen har övertagit driften av sin reception.

Ärendet

Nuvarande bemanning och organisation i förvaltningshusens receptioner

I förvaltningshuset i Tensta finns förutom diverse administrativa funktioner område ekonomiskt bistånd som svarar för handläggning av försörjningsstöd för cirka 1700 hushåll. I förvaltningshuset i

Kista finns socialtjänstens områden för barn och unga samt vuxen, funktionsnedsättning, socialpsykiatri och äldreomsorg. I Kista finns även anhörigstöd, personligt ombud samt öppenvård inom beroendevård. Utöver det finns mottagningsenheten barn och unga, familjerätten och sociala insatsgruppen finns i förvaltningshuset i Kista.

Förvaltningen avropar idag väktare från ett upphandlat bevakningsföretag (Avarn) för bemanning av receptionerna. Förvaltningshuset i Tenstas reception bemannas av två väktare på heltid. Receptionen i Kista bemannas av två väktare på heltid samt en egenanställd receptionist placerad vid enheten lokal och intern service. Kontaktperson gentemot bevakningsföretaget är enhetschefen för samma enhet.

Sammanställning av incidenter i receptionerna

Incidentrapporter från väktarna i receptionerna som upprättas av bevakningsbolaget hanteras idag av lokalintendent inom enheten lokal och intern service. Under 2025 fram till december har 32 incidenter rapporterats. De främsta incidentkategorierna är felanmälan av trasiga inventarier samt konflikt mellan väktare och besökare. Konflikterna handlar oftast om att besökare uttrycker frustration av olika skäl, till exempel utebliven information från handläggare, upplevt dåligt bemötande av väktare eller annan medarbetare inom förvaltningen eller missnöje över beslut. Andra incidentkategorier är väktare som bistår handläggare från socialtjänsten som uttrycker behov av stöd vid klientmöten som upplevs som hotfulla, rutiner som inte följts, alkohol- eller narkotikapåverkade personer i receptionen, falsklarm och sjukdomsfall. Antalet incidentrapporter är jämnt fördelade mellan Tensta respektive Kista.

Det är möjligt att det underrapporteras incidenter eller att endast en mindre del diarieförs. Återkopplingen till berörda verksamheter går via enheten lokal och intern service vilket innebär att det finns en mellanhand mellan källan och mottagaren där viktig information kan gå förlorad eller fördröjas. Detta kan leda till att åtgärder vidtas senare än nödvändigt.

Övergång till den nya socialtjänstlagen

Övergången till den nya socialtjänstlagen innebär ökade krav på att tillhandahålla en tillgänglig socialtjänst vilket ställer nya krav på förvaltningshusens receptioner som tar emot besökare till socialtjänsten. Personer kommer på bokade möten, vill hämta blanketter för olika typer av ärenden, lämna in handlingar eller söka kontakt med handläggare. En reception som kan ge relevant information direkt till besökaren minskar risken för missförstånd och frustration och därmed potentiella hot och våldssituationer.

Planering för egenanställd personal

Slutsatsen utifrån utredningen är att inrätta ett antal tjänster med benämningen *trygghetsvårdar* för tjänstgöring i förvaltningshusens receptioner, med start i Tensta. Bedömningen är att införandet bör ske succesivt för att säkra en gynnsam övergång. De första trygghetsvårdarna föreslås vara på plats under första kvartalet 2027. Trygghetsvårdarna ska utöver receptionstjänstgöring även kunna verka i stadsdelsområdet vid behov, exempelvis vid insatser mot olovlig försäljning, platsaktivering samt vid evenemang.

Syftet med att ta över receptionistfunktionen i egen regi är att öka tillgängligheten till information och service för besökare. Egenanställd personal möjliggör direkt samverkan med socialtjänstens verksamheter utan mellanled. Det skapar även förutsättningar att ge personalen behörighet till relevanta system, exempelvis för att ta fram uppgifter om handläggare och ärendestatus. Egenanställd personal får även tillgång till samma utbildningar som övriga medarbetare i staden och som bedöms vara relevanta för tjänsten, till exempel i bemötande. Med egenanställda trygghetsvårdar som ingår i förvaltningens ordinarie organisation skapas förutsättningar för att säkerhetsarbetet ska kunna integreras i stadens styr- och ledningsmodell i enlighet med säkerhetsprogrammet.

Förvaltningen har observerat att det finns ett behov av ökad närvaro i den fysiska miljön i stadsdelsområdet. Olovlig andrahandsförsäljning förekommer i vissa stadsdelar och tidigare insatser i form av städåtgärder, väktarnärvaro och uppsökande arbete har inte gett långsiktigt resultat. Förvaltningens uppdrag att platsaktivera på fler platser och vid fler tillfällen i stadsdelsområdet innebär även ett ökat behov av personalresurser för genomförandet. Genom att kombinera receptionstjänstgöring med närvaro i stadsdelsområdet skapas förutsättningar för ett mer effektivt resursutnyttjande och en ökad synlighet i det trygghetsfrämjande och relationsbyggande arbetet. Detta är något som i dagsläget inte ingår i det avtal som förvaltningen avropar väktartjänster från.

Trygghetsvårdar är en ny personalkategori inom förvaltningen vilket innebär att uppdrag, ansvar och arbetsmiljö behöver utformas med stöd av relevant säkerhetskompetens. Den nyinrättade funktionen säkerhetssamordnare bedöms vara en viktig resurs i detta arbete.

Ekonomiska konsekvenser

Kostnaden för personalen i receptionen i Tensta uppgår till 144 000 kr per månad (inklusive moms) för två personer. Detta ger en årskostnad på ungefär 1,7 mnkr för två personer.

En genomsnittlig månadslön för väktare/trygghetsvård är ca 34 300 kr/månad. Personalkostnader för en tjänst är ca 600 000 kr per år. Detta ger en årskostnad för egenanställd personal på ungefär 2 mnkr för två personer.

I övrigt bedöms förslaget inte ha någon påverkan på förvaltningens kostnader.

Barnrättsperspektiv

Förslaget bedöms ha en positiv påverkan ur ett barnrättsperspektiv. Receptionen är en plats där även barn möter stadens verksamheter. Det är därför viktigt att personalen har kompetens i att bemöta barn och att miljön upplevs som trygg och välkomnande. Detta bedöms vara enklare att säkerställa med egenanställd personal genom t.ex. utbildningar.

Funktionshinderperspektiv

Förslaget väntas ha en positiv påverkan utifrån ett funktionshinderperspektiv. Det är viktigt att personalens bemötande och lokalernas utformning lever upp till de krav som staden har gällande tillgänglighet. Med receptionspersonal i egen regi erbjuds dessa samma utbud av utbildningar och kompetenshöjande insatser som övriga medarbetare i staden. Ett adekvat bemötande förväntas på sikt kunna leda till ökat förtroende hos målgruppen till förvaltningen och staden.

Jämställdhetsperspektiv

Förslaget väntas ha en positiv påverkan utifrån ett jämställdhetsperspektiv. Om personalen i receptionen är anställda av staden har de tillgång till samma utbildningar kring jämställdhet och bemötande som övriga medarbetare i staden. Effekten av detta förväntas vara att personalen i receptionen har ett jämlikt bemötande gentemot invånarna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen för administration och stadsmiljö.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen bedömer det är lämpligt att överta driften av receptionen enbart i Tensta som ett första steg. Det ger möjlighet att följa upp och utvärdera arbetssättet inför ett framtida beslut om

organisering och bemanning av receptionen i det nya förvaltningshuset. Förvaltningen avser att följa upp effekterna genom exempelvis incidentstatistik, tillgänglighet och besökarupplevelse.

Förvaltningen är medveten om att införandet ställer krav på rekrytering, introduktion och kompetensutveckling, vilket behöver hanteras i det fortsatta genomförandet. Förvaltningen bedömer att ett övertagande av receptionens bemanning i egen regi skapar bättre förutsättningar att leva upp till de krav som den nya socialtjänstlagen ställer på tillgänglighet, service och bemötande.

Bemötande och tillgång till information i receptionen är centrala delar i en tillgänglig socialtjänst som i bästa fall på sikt kan bidra till ett ökat förtroende för förvaltningen och staden. En förbättrad servicefunktion bedöms även kunna verka förebyggande mot potentiella hot- och våldssituationer.

Egenanställd personal möjliggör närmare samverkan mellan reception och övriga verksamheter inom förvaltningen, vilket stärker förutsättningarna att ge korrekt och snabb service. Detta bedöms även kunna bidra till utveckling av receptionens verksamhet på sikt. En välfungerande samverkan mellan reception och övriga verksamheter förväntas även bidra till en ökad förmåga att hantera oväntade händelser.

Förslaget innebär även ökad flexibilitet. En fördel med förslaget är att trygghetsvårdarna kan användas i flera delar av förvaltningens säkerhets- och trygghetfrämjande arbete, både i receptionen och i stadsmiljön.

Toni Mellblom
Stadsdelsdirektör
Järva stadsdelsförvaltning

Jonas Eliasson
Avdelningschef
Järva stadsdelsförvaltning

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Toni Mellblom, Stadsdelsdirektör	2026-05-05
Jonas Eliasson, Avdelningschef	2026-05-05