

Borgarráð
23. ágúst 2018

Tillaga áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um könnun á þjónustu Félagsbústaða

Lagt er til að borgarráð samþykki að fá óháðan aðila til að gera könnun á þjónustumenningu Félagsbústaða í tengslum við samskipti starfsmanna fyrirtækisins við leigjendur. Við framkvæmd könnunarinnar skal leita til núverandi og fyrrverandi leigjenda og þeirra sem eru á biðlista eftir félagslegu húsnæði í dag og óska eftir að þeir taki þátt í könnuninni og veiti upplýsingar um álit sitt á viðmóti, viðhorfi og framkomu starfsmanna Félagsbústaða í þeirra garð.

Greinargerð

Í langan tíma hafa notendur Félagsbústaða kvartað yfir neikvæðri framkomu starfsmanna í sinn garð. Kvartað er yfir neikvæðu og jafnvel meidandi viðmóti, að þeim séu sýndir fordómar og dónaleg framkoma. Kvartað er yfir stjórnsýsluháttum Félagsbústaða, að notendur fái ekki svör við spurningum fyrr en seint og síðar meir og sumum erindum sé einfaldlega aldrei svarað. Notendur þjónustu Félagsbústaða kvarta yfir að þeir þurfi oft að hafa mikið fyrir hlutunum og að mikið vanti upp á að þeim sé sýnd virðing og tillitssemi. Sumir hafa jafnvel talað um að þeim hafi verið hótáð af starfsfólki Félagsbústaða, ógnað og þeir lítillægðir. Sumir notendur hafa sagst ekki þora að koma fram með kvörtun sína undir nafni af ótta við að verða með einhverjum hætti refsáð. Margir hafa leitað til umboðsmanns borgarbúa með mál sín. Fjölmargir notendur Félagsbústaða hafa auk þess kvartað yfir að þeir séu ekki upplýstir um réttarstöðu sína í þessum málum. Hafi þeir samband við Félagsbústaði með kvörtun sína er þeim vísað á lögfræðinga fyrirtækisins.

Á það skal bent að markmið Félagsbústaða er að þjónusta sem best fólk sem nýtir þjónustu þess. Félagsbústaðir ættu að hafa sín gildi á hreinu. Af þeim fjölmörgu kvörtunum skráðum og óskráðum sem notendur Félagsbústaða hafa borið á borð, má líkja ástandinu við stríð, eins og Félagsbústaðir séu í stríði við notendur þjónustunnar í stað þess að sinna því þjónustuhlutverki sem fyrirtækinu er ætlað samkvæmt reglum.

Upplýsingar í þessari greinargerð eru komnar frá notendum og leigjendum Félagsbústaða og fleirum sem komið hafa að málum í tengslum við Félagsbústaði með einum eða öðrum hætti.