

Styrelsen  
AB Ekerö Bostäder  
Ekuddsvägen 42F  
178 34 EKERÖ

## **Ekerö Bostäders nya policy för kontakter med bostadssökande**

I december 2005 fick köande till Ekerö Bostäders bostadskö i brev information om de nya regler som bestämts gälla fr.o.m. 2006. Brevet är undertecknat av Lena Josefsson, chef för bostadsförmedlingen.

De nya reglerna innehåller ett krav på årlig förnyelse av anmälan till bostadskön. Det förefaller vara ett klokt drag som kan leda till att kön begränsas till att bestå av huvudsakligen aktivt bostadssökande. Avlidna, permanent utflyttade från kommunen och de som på annat sätt ordnat permanent långsiktigt boende kan därmed tänkas komma att lämna kön.

De nya reglerna förutsätter emellertid också att den som önskar stå i bostadskön skall ha datakunskap och helst egen dator med Internetprogram och e-postkonto. Det behövs om man skall kunna få sin intresseanmälan och sina intressebokningar registrerade hos Ekerö Bostäder. De som är intresserade av att stå i kön, men saknar egna elektroniska hjälpmedel, erbjuds även ett alternativt sätt för kontakt med förmedlingen. De sökande är välkomna till receptionen hos Ekerö Bostäder för att använda den där tillgängliga datorn. De sökande skall också kunna få hjälp att få sin anmälan gjord, att få sina önskemål registrerade och att få sina frågor besvarade. Vi har kunnat konstatera att kundkontakt så långt fungerar utmärkt från Ekerö Bostäders sida. Även telefonkontakter erbjuds för kundernas frågor och framförande av önskemål. Kunderna erbjuds däremot tydligen inte att automatiskt med förmedlingens hjälp få sin kösituation och sina inlämnade önskemål bevakade. Den köande hänvisas fortsättningsvis och löpande att i sin dator - eller i Ekerö Bostäders dator – följa den veckovisa annonseringen av lediga bostäder och att på elektronisk väg boka sig för de objekt som annonseras. Detta i stället för att förmedlingen direkt hör av sig med fyllig relevant information till dem som har en framskjuten köplacering.

Brevet ger oss ett tydligt intryck av att Ekerö Bostäder i första hand är intresserat av bostadssökande som behärskar datateknik och som har tillgång till eget e-postkonto. Och av dem som med lätthet kan ta sig till företagets reception. Dessa ”idelnköande” personer får med andra ord i praktiken lätt ett företräde till ny bostad framför dem som saknar dator, erforderliga program och kunskap att hantera dem och framför dem som har svårt att besöka förmedlingen. Ett i övrigt vänligt bemötande från Ekerö Bostäders reception och förmedlingen räcker ej för att undanröja den risk för ojämlikhet man riskerar skapa med ensidigt användande av den nya anmälnings- och bokningsrutinen.

Traditionell kontakt medelst brev och telefonsamtal på Ekerö Bostäders initiativ behöver finnas kvar som komplement i kontakten med de bostadssökande som t.ex. i samband med första registrering i kön uppger att de saknar egen dator och/eller har svårigheter att besöka Ekerö Bostäders reception. Detta för att ge alla bostadssökande samma chanser oberoende av datatekniskt kunnande och oberoende av att sjukdom eller fysiska handikapp, som t.ex. är förenade med åldrandet, kan försvåra besök på företaget kanske varje vecka om man vill bevaka sin köposition. Det kan inte vara svårt för Ekerö Bostäder att anpassa rutinerna också till dem som inte kan leva upp till ”idealrutinen”. Dessa bostadssökandes önskemål och deras

köpositioner är ju därtill redan kända för företaget. Det är naturligt att företaget också hjälper till med informationen till dem som har en framskjuten plats i bostadskön, så att de kan få en chans, likvärdig med den datoriserade kundens, att få sina önskemål tillgodosedda när passande objekt finns.

Vi har i detta ärende samtalat med styrelsens ordförande och verkställande direktören i Ekerö Bostäder. Våra farhågor kvarstår emellertid att företagets rutiner kan leda till ojämlika villkor. Ekerö Bostäder ikläder sig som enda kommunala bostadsföretag ett viktigt ansvar för de bostadsbehövande. Särskilda etiska krav kan därför ställas på förmedlingsverksamheten. Till dessa etiska krav hör säkerställandet av att tjänsterna erbjuds alla bostadssökande i kommunen på ett jämlikt och för alla tillgängligt sätt. IT-användningen är säkert utmärkt för de många som behärskar den och för företagets rationalitet. Så fortsatt utveckla den möjligheten. Men rationaliteten får inte ske på bekostnad av jämlikheten på så sätt att en del sjukas, en del handikappades och en del äldres önskemål av kommunikationstekniska skäl ej får en praktisk chans att bli beaktade i tilldelningen av bostäder.

Vi uppmanar därför styrelsen och företagsledningen att mjuka upp och komplettera de nya kontaktrutinerna för bostadsförmedlingen till ändamålsenlig och etiskt anständig mångsidighet.

Vi önskar svar från Ekerö Bostäders styrelse om hanteringen av ärendet.

Adelsö 2006-04-19

För Värna Adelsös styrelse

Jan Gertz  
Styrelseordförande

Adress: Gredby, 178 92 Adelsö  
Tel 0856051319  
Mobil 0702371034

Styrelsen i Värna Adelsö är  
Agneta Collberg, ledamot  
Jan Gertz, ordförande  
Lennart Rydberg, ledamot