

Innflytjendur og þjónusta við þá Viðhorf útlendinga til þjónustu Reykjavíkurborgar

Rannsókn unnin fyrir Verkefnisstjórn í málefnum innflytjenda

Ólöf Júlíusdóttir
Október 2007



Helstu niðurstöður

Könnuð var staða innflytjenda gagnvart þjónustu Reykjavíkurborgar í þeim tilgangi að bæta þá þjónustu sem fyrir er og gera hana markvissari ef þörf er á. Þátttakendur rannsóknarinnar voru níu einstaklingar af erlendum uppruna. Tekin voru bæði einstaklings- og hópviðtöl, á tímabilinu 1. júlí 2007 – 15. ágúst 2007.

Almennt:

- Viðmælendur vita almennt ekki hvort þjónusta er á vegum Reykjavíkurborgar eða ríkisins, t.d. að ýmis félagsleg þjónusta er í höndum borgarinnar.
- Viðmælendur telja íslenskukunnáttu vera grundvöll þess að geta fótáð sig í íslensku samfélagi. Athygli vekur að ekki virðast vera tengsl milli íslenskukunnáttu og þess hversu lengi fólk hefur búið í landinu, að frátöldum þeim sem komu til landsins sem börn.
- Fáir úr hópi viðmælenda hafa nýtt sér túlkabjónustu en þeim finnst mikilvægt að boðið sé upp á hana fyrir þá sem eru nýlega komnir til landsins.
- Sundlaugar Reykjavíkur eru mikið notaðar af þeim sem rætt var við en fáir leggja leið sína í bókasöfn borgarinnar eða þekkja til þjónustumiðstöðva í hverfum sem þeir eru búsettir í.

Upplýsingaflæði:

- Viðmælendur telja allir að bæta megi aðgengi að upplýsingum, sérstaklega nauðsynlegum upplýsingum þegar flutt er til landsins svo sem um heilbrigðiskerfi, greiðslu skatta, samgöngur og íbúðar kaup.
- Viðmælendur telja nauðsynlegt að miðla upplýsingum til útlendinga eftir ólíkum leiðum:
 - Að miðla upplýsingum augliti til auglitis var talið gefa bestan árangur.
 - Að gefa út stutta bæklinga með nauðsynlegum upplýsingum, jafnvel einblöðunga, töldu sumir vænlegt.
 - Viðmælendur höfðu mismikla þekkingu á veraldarvefnum og virðist hann ekki gegna lykilhlutverki í miðlun upplýsinga.

Leik- og grunnskólar:

- Flestir eru ánægðir með starfsemi leik- og grunnskóla, sérstaklega hversu vel þeir sinna fjölmenningarlegu starfi.
- Fram kom uppástunga um að auka söng- og danskennslu í leikskólum borgarinnar.
- Óánægja er með að loforð stjórnálamanna um gjaldfrjálsan leikskóla hafi ekki verið efnt.
- Foreldrar leggja litla áherslu á að börn þeirra læri móðurmál sitt í skólanum. Sumir telja betra fyrir börnin að læra alþjóðlegt tungumál sem hægt er að nota víðs vegar um heim.
- Fram kom að í ljósi menningarlegrar fjölbreytni væri nauðsynlegt að fá upplýsingar um hvaða kunnáttu er krafist af börnum hérlendis, svo sem hvenær ætlast er til að þau geti klætt sig hjálparlaust og borðað sjálf.

Félagsstarf:

- Ungmenni sem höfðu tekið þátt í starfi á vegum ÍTR voru mjög ánægð, sérstaklega með tungumálanámskeið þar sem íslenska var kennd fyrir hádegi og boðið upp á fjölbreytt félagsstarf eftir hádegi.
- Flest börn viðmælenda taka þátt í íþróttastarfi eða stunda tónlistarnám. Þó kom fram að sumir hafa ekki efni á að senda börn sín í íþróttir.

Að lokum má taka fram að þátttakendur voru ánægðir með að geta komið sjónarmiðum sínum um þjónustu Reykjavíkurborgar á framfæri og að þau yrðu lesin og tekin til greina.

Ágrip

Rannsókn þessi fór fram á tímabilinu maí 2007 til ágúst 2007. Hún er unnin eftir eigindlegri rannsóknaraðferð sem felst m.a. í því að taka viðtöl með opnum spurningum. Með viðtölunum var reynt að fá dýpri skilning á reynslu og upplifunum þátttakenda á þjónustu Reykjavíkurborgar og öðrum stofnunum í þeim tilgangi að bæta þá þjónustu sem fyrir er og gera hana markvissari ef þörf væri á. Átt er við þjónustu grunn- og leikskóla, bókasafna, túlkþjónustu, húsaleigubætur og aðgengi að upplýsingum svo fátt eitt sé nefnt. Rannsóknin er gerð að beiðni verkefnisstjórnar um málefni innflytjenda sem leggja á grunn að aðgerðaráætlun um þróun þjónustu við innflytjendur hjá Reykjavíkurborg. Rannsóknin varpar ljósi á reynslu níu einstaklinga af þjónustutilboðum. Helstu niðurstöður eru þær að bæta þarf aðgengi útlendinga að upplýsingum og nota til þess fjölbreyttar leiðir. Almenn ánægja ríkir með fjölmenningarlegt starf leikskóla borgarinnar en kvartað er undan manneklu. Fram kom að í ljósi menningarlegrar fjölbreytni væri nauðsynlegt að fá upplýsingar um hvaða kunnáttu er krafist af börnum hérlendis, svo sem hvenær ætlast er til að þau geti klætt sig hjálparlaust og borðað sjálf. Foreldrum þykir ekki mikilvægt að lögð sé áhersla á að börn þeirra læri móðurmál sitt í grunnskólum borgarinnar heldur eigi frekar að leggja áherslu á að kenna þeim alþjóðlegt tungumál sem nýtist þeim víðar.

Efnisyfirlit

1. Inngangur.....	6
1.1. Lýsing og tildrög verkefnis.....	6
2. Framkvæmd rannsókna.....	7
2.1. Aðferð.....	7
2.2. Undirbúningur.....	7
2.3. Þátttakendur, skráning og úrvinnsla gagna.....	8
3. Viðtöl við þátttakendur.....	9
3.1. Þátttakendur.....	9
3.2. Íslenskukunnátta og móðurmálskennsla barna.....	11
3.3. Almenn viðhorf til þjónustu.....	13
3.4. Leik- og grunnskólar.....	15
3.5. Upplýsingaflæði.....	16
Þakkir.....	17
Heimildaskrá.....	18
Viðauki A.....	19
Viðauki B.....	22

1. Inngangur

Skýrsla þessi greinir frá niðurstöðum rannsóknar á viðhorfum níu útlendinga til þjónustu Reykjavíkurborgar. Leitað var svara við hvers konar þjónustu þeir höfðu fengið hjá borginni og hvaða þjónustu þeir óskuðu eftir. Með viðtölunum var reynt að fá dýpri skilning á reynslu og upplifunum þátttakenda á þjónustu Reykjavíkurborgar og öðrum stofnunum. Undirbúningur fólst í að greina fyrirbyggjandi gögn Reykjavíkurborgar um þjónustu við innflytjendur.

Fjöldi lítilla rannsókna og ritgerða sem tengjast málefnum innflytjenda hafa verið gerðar og ritaðar á Íslandi. Rauði kross Íslands hefur tekið saman yfirlit yfir þennan málaflokk og birt á heimasíðu sinni (Rannsóknir og ritgerðir um málefni útlendinga: samantekt 2006). Í þeim gagnagrunni er meðal annars að finna rannsóknina „Þjónusta við notendur með erlent ríkisfang“ sem Emilía Sigurðardóttir og Guðrún Scheving Thorsteinsson birtu árið 2004. Viðfangsefni þeirrar rannsóknar var að kortleggja þjónustu við Reykvíkinga af erlendum uppruna með megindegum- og eigindlegum rannsóknaraðferðum. Fjallað var um félagslega þjónustu borgarinnar við innflytjendur og ýmsa aðra þætti er varða líf þeirra hérlendis, svo sem túlkapjónustu, íslenskukunnáttu og fordóma.

1.1. Lýsing og tildrög verkefnis

Verkefnið tók til Reykjavíkurborgar sem miðstöðvar þjónustu, sbr. kafla 8.3. í mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar. Þar segir m.a. að tryggt skuli að innflytjendur og fólk af erlendum uppruna eigi greiðan aðgang að þjónustu borgarinnar. Mannréttindanefnd hefur sett málefni innflytjenda í forgang og því var samþykkt að stofna sérstaka verkefnisstjórn um þennan málaflokk en hana skipa: Jórunn Frimansdóttir, Svandís Svavarsdóttir og Marsibil J. Sæmundardóttur sem jafnframt er formaður verkefnisstjórnar. Tilgangur hennar var m.a. að fá heildarsýn yfir þennan málaflokk innan borgarinnar sem utan, með það að markmiði að leggja grunn að aðgerðaráætlun um þróun þjónustu við innflytjendur hjá Reykjavíkurborg. Könnuð var staða innflytjenda gagnvart þjónustu Reykjavíkurborgar og ýmissa stofnana í þeim tilgangi að bæta þá þjónustu sem fyrir er og gera

hana markvissari ef þörf væri á. Átt er við þjónustu grunn- og leikskóla, bókasafna, túlkajónustu, frístundaheimila, húsaleigubætur og aðgengi að upplýsingum svo fátt eitt sé nefnt.

2. Framkvæmd rannsókna

Í þessum hluta er gerð grein fyrir aðferð rannsóknarinnar, þátttakendum, undirbúningi og hvernig unnið var að greiningu gagna.

2.1. Aðferð

Rannsóknin er unnin eftir eigindlegri rannsóknaraðferð sem felst meðal annars í því að taka viðtöl með opnum spurningum. Leitast er við að kanna upplifanir og reynslu fólks og er leiðarmið þessarar rannsóknaraðferðar að alhæfa ekki um fjölda fólks heldur greina frá skoðunum þátttakenda og skilningi þeirra á aðstæðum sem þeir búa við (Taylor og Bogdan, 1998). Við framkvæmd rannsóknar var áhersla lögð á að grennslast fyrir um reynslu þátttakenda af þjónustu Reykjavíkurborgar og stofnana hér á landi. Þrátt fyrir að alhæfingargildi eigindlegra rannsókna sé takmarkað veita þær greinagóða lýsingu á reynsluheimi þátttakenda og sá skilningur sem verður til á grundvelli lýsingar er mikilvægur þáttur í ákvarðanatöku og framkvæmdum, í þessu tilviki að þróa aðgerðaáætlun í málefnum innflytjenda.

2.2. Undirbúningur

Undirbúningur rannsóknar hófst í maí 2007 að undirlagi verkefnisstjórnar í málefnum innflytjenda. Þórhildur Lindal mannréttindaráðgjafi Reykjavíkurborgar og María Rúnarsdóttir verkefnisstjóri á Velferðasviði unnu ásamt rannsakanda að áætlun um framkvæmd verkefnisins. Í fyrstu fór fram gagnaöflun og greining á fyrirliggjandi gögnum hjá Reykjavíkurborg um stöðu innflytjendamála og þjónustu við innflytjendur. Viðauki A er tafla yfir verkefni á þessu sviði sem unnið er að hjá Reykjavíkurborg.

Fyrirliggjandi eru eftirtalin gögn:

- Betra Breiðholt, mannlíf og umhverfi, Þjónustumiðstöð Breiðholts
- Greinargerð og tillögur starfshóps um skólagöngu og frístundir barna af erlendum uppruna í Breiðholti, október 2006.
- Fundur um fjölmenningu í Breiðholti, 15. nóvember 2006, Þjónustumiðstöð Breiðholts.

- Niðurstaða rannsóknarhóps um samþættingu mannréttindamála, greinargerð með minnisblaði 10. desember 2005.
- Samantekt starfshóps um þjónustu við innflytjendur, mars 2007, Velferðarsvið Reykjavíkurborgar.
- Samráðsfundur um málefni innflytjenda, nóvember 2006.
- Starfsáætlun í málefnum innflytjenda og fólks af erlendum uppruna 2007, Íþrótt- og tómstundasvið Reykjavíkurborgar.
- Upplýsingar um málefni innflytjenda, janúar 2007, Menningar- og ferðamálasvið Reykjavíkurborgar.
- Upplýsingar um málefni innflytjenda, nóvember 2006, Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða.
- Upplýsingar um málefni innflytjenda hjá Reykjavíkurborg, svör við spurningum félagsmálaráðuneytis sbr. bréf dags. 18. júlí 2006.

Að lokinni gagnaöflun voru spurningar sendar til flestra sviða og þjónustumiðstöðva Reykjavíkurborgar og könnuð sú þjónusta sem innflytjendum stendur til boða. Spurningar voru eftirfarandi: *Hvaða þjónusta á að vera í boði lögum samkvæmt? Hvaða lögum vinnur sviðið eftir? Hvaða þjónusta stendur innflytjendum til boða? Hvaða starfsmaður á sviðinu er „sérfróður“ um þjónustu við innflytjendur?* Þessum upplýsingum var að lokum safnað saman og þær mynda viðauka B.

Í júnímánuði 2007 var hafist handa við að fá fólk til þátttöku í rannsókninni. Leitað var til leikskólastjóra hjá Leikskólum Reykjavíkur í gegnum tölvupóst. Markmiðið var í upphafi að komast í tengsl við innflytjendur sem höfðu reynslu af þjónustu leik- og grunnskóla en ekki reyndist mögulegt að fá þátttakendur í gegnum grunnskóla þar sem sumarleyfi var á næsta leiti. Svipuð skeyti og send voru leikskólastjórum voru send fyrirtækjum í Reykjavík í því augnamiði að nálgast ólíkan hóp viðmælenda. Greiðlega gekk að fá upplýsingar um hugsanlega þátttakendur en oft reyndist erfitt að ná sambandi við þá vegna sumarleyfa. Einnig var reynt að fá ungt fólk í rýnihóp til að varpa ljósi á reynsluheim yngri innflytjenda. Í gegnum ráðstefnu um málefni innflytjenda komust loks á tengsl við hóp ungmenna. Allir sem haft var samband við voru reiðubúnir að taka þátt í rannsókninni en á síðustu stundu forfölluðust tveir sem höfðu samþykkt að taka þátt í rýnihópnum.

2.3. Þátttakendur, skráning og úrvinnsla gagna

Þátttakendur rannsóknarinnar voru níu talsins. Tekin voru bæði einstaklings- og hópviðtöl, á tímabilinu 1. júlí 2007 – 15. ágúst 2007. Í öllum viðtölum var stuðst við

lista með spurningum um þjónustu Reykjavíkurborgar. Fyrst var spurt um fjölskylduhagi auk annarra persónulegra málefna og mynduðust þannig oft góð tengsl við viðmælanda. Víkið var frá spurningalista þegar við átti og viðmælendum leyft að tjá skoðanir sínar óhindrað. Viðtölin fóru ýmist fram á heimili þátttakenda, í fundarherbergi Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar eða á skrifstofu leiðbeinanda skýrsluhöfundar í meistaranámi í mannfræði, Unnar Dísar Skaptadóttur. Hvert viðtal var 40 – 70 mínútur að lengd og viðtölin fóru fram á íslensku að frátöldum tveimur sem voru á ensku. Enska er ekki móðurmál viðmælanda en flestir þeirra hafa hana á valdi sínu. Þátttakendum stóð túlkur til boða en ekki þótti þörf á slíku.

Fyllstu nafnleyndar var gætt í rannsókninni. Nöfnum einstaklinga hefur verið breytt og þess gætt að ekki komi fram upplýsingar sem geri þátttakendur þekkjanlega. Með samþykki þátttakenda voru viðtöl tekin upp á stafrænt upptökutæki og þeim gert ljóst hvernig gögn yrðu notuð. Viðtölin voru síðan afrituð og að lokum eytt.

Gögnin voru marglesin og dregin fram þemu sem tengdust efni rannsóknar. Meðal þess sem flokkun og úrvinnsla gagna leiðir í ljós er almennt viðhorf þátttakenda til þjónustu og upplýsingaflæðis Reykjavíkurborgar og annarra stofnana og gagnsemi íslenskukunnáttu, viðhorf þeirra til grunn- og leikskóla og loks þátttaka viðmælanda og barna þeirra í félagsstarfi.

3. Viðtöl við þátttakendur

Í þriðja hluta skýrslunnar er skýrt frá viðhorfum og reynslu þátttakenda á Íslandi, bæði til þjónustu borgarinnar og annarra stofnana. Í kaflanum koma einnig fram gagnlegar upplýsingar frá viðmælendum um hvernig auðvelda megi ferli útlendinga við að fóta sig í íslensku samfélagi.

3.1. Þátttakendur

Í rannsókninni eru þátttakendur nefndir Tóta, Gunnar, Rut, Júlía, Anna, Jón, Ásta, Guðrún og Arnar. Viðmælendur voru að einum frátöldum búsettir í Reykjavík. Hann bjó í nágrenni Reykjavíkur og er jafnframt sá eini þeirra sem hefur þegið félagslega þjónustu. Viðmælendur hafa átt heima mislengi á Íslandi. Þeir eru á ýmsum aldri, búa að ólíkri reynslu og hafa ólíkar ástæður fyrir því að flytjast til Íslands. Menntunarstig einstaklinga var einnig misjafnt. Flestir höfðu lokið einhvers konar

menntun, annað hvort verkmenntun eða háskólaprófi, en ekki höfðu allir fengið menntun sína metna á Íslandi. Þrír þátttakenda voru enn í framhaldsskóla eða háskólanámi. Tveir viðmælenda voru giftir Íslendingum, fjórir voru einstæðir, einn átti maka af öðru þjóðerni og tveir áttu maka frá sínu heimalandi. Sex þátttakendur áttu börn á leik- eða grunnskólaaldri.

Ólíkar ástæður lágu að baki flutningum hingað til lands. Flestir komu vegna atvinnu eða áttu vini og ættingja á Íslandi. Guðrún vildi komast í nýtt umhverfi vegna vanlíðanar í heimalandi þar sem eiginmaður hennar átti hjákonu. Vinkona Guðrúnar héraendis aðstoðaði hana við að fá vinnu áður en hún kom til Íslands og lagði út fyrir fargjaldinu. Guðrún segir að fyrstu árin hafi verið henni erfið þar sem fjögur börn hennar voru enn í heimalandinu. Hún er sátt við hagi sína nú en segist ekki lifa neinu „glamúr“ lífi. Börn Guðrúnar eru öll komin hingað til lands og eru tvö þeirra í grunnskólanámi en hin tvö í fastri vinnu. Hún segir fjölskylduna vera ánægða á Íslandi, sérstaklega yngri börnin sem gengur vel í skólanum, tala tungumálið og hafa eignast marga vini.

Ásta kom fyrst til landsins sem heimilishjálp (aupair) og bjó þá í öðrum landshluta. Hún flutti síðar til höfuðborgarinnar þar sem hún kynntist eiginmanni sínum og eiga þau saman eitt barn á leikskólaaldri. Fjölskyldan sem hún starfaði fyrir hafði bent henni á að á Íslandi væri næga vinnu að fá og því ætti hún að leita annarra tækifæra í borginni eftir dvölinu hjá þeim.

Jóni bauðst gott starf í sínu fagi og flutti til landsins af þeim sökum. Eiginkona hans hefur aftur á móti ekki átt auðvelt með að finna starf í samræmi við menntun.

Þau Tóta, Gunnar og Rut fluttu öll hingað með foreldrum sínum sem flúðu slæmt ástand í heimalandi. Þau eru mjög þakklát fyrir að hafa fengið tækifæri til að öðlast betra líf í öðru landi og höfðu sorglegar sögur að segja frá sínu fyrra lífi.

Arnar hefur búið í tíu ár á Íslandi og vann baki brotnu fyrstu árin. Hann er nú sáttur við sinn hag og hefur keypt hús og tvo bíla: „Stórt hús og bíl, hvað annað viltu... einn bíl fyrir mig og einn fyrir konuna mína.“ Af samtali okkar að dæma virðist hann hafa smitast af lífsgæðakapphlaupinu og metur sjálfan sig að hluta eftir eignum sem hann hefur fjárfest í. Eiginkona hans hefur ekki fundið vinnu í samræmi við menntun fremur en eiginkona Jóns.

Viðmælendur sögðust allir vera ánægðir á Íslandi þótt dvölin hafi verið erfið fyrir suma í upphafi. Þeir eiga flestir ágætis vini, bæði Íslendinga og útlendinga, sem þeir hitta þegar færi gefst. Einn viðmælandi hafði þó aðra sögu að segja þegar talið barst að vináttu: „...vinir þínir nota þig, þeir eru ekki vinir þínir.“ Þá skipti engu hvort um var að ræða Íslendinga eða fólk af sama þjóðerni og hann sjálfur. Aðrir höfðu góða reynslu af fólk en sögðust jafnframt umgangast útlendinga meira en Íslendinga. Að sama skapi kom fram að fólk væri yfirleitt mjög upptekið og hefði lítinn tíma fyrir félagslíf.

Júlía var með mikla heimþrá og hugsaði mikið fyrsta árið um að snúa aftur til síns heimalands. Hún átti íslenskan vin við komu sína til landsins en stóð að öðru leyti ein. Þeir sem komu með maka sínum til landsins virðist hafa liðið betur til að byrja með en þeim sem komu einir. Anna flutti hingað til lands vegna íslensks kærasta. Hún hefur góða menntun frá heimalandi sem nýtist henni á Íslandi. Hún hefur aftur á móti þurft að vinna störf sem fáir Íslendingar sætta sig við. Að hennar mati eru útlendingar boðnir velkomnir í láglaunastörf, svo sem við ræstingar og í leikskólum, en menntaðir einstaklingar virðast eiga erfiðara með að fá starf við hæfi.

3.2. Íslenskukunnátta og móðurmálskennsla barna

Sú krafa er gerð að þeir útlendingar sem hafa í hyggju að sækja um búsetuleyfi á Íslandi hafi sótt íslenskunámskeið (Útlendingastofnun 2007). Mörg slík námskeið eru í boði, sértaklega á höfuðborgarsvæðinu. Ríkið hefur aukið fjárframlög til tungumálakennslu og stendur útlendingum nú til boða að sækja um styrki hjá Menntamálaráðuneytinu til íslenskunáms. Þar segir að markmið með styrkveitingum sé að veita öllum þeim sem búsettir eru á Íslandi tækifæri til að hljóta þá færni í íslensku að þeir geti orðið virkir samfélagsþegnar (Menntamálaráðuneyti 2007).

Viðmælendur rannsóknarinnar höfðu allir sótt íslenskunámskeið og voru sammála um að þekking á íslenskri tungu væri mikilvæg fyrir búsetu á Íslandi. Þeir áttu misauðvelt með að læra tungumálið og fór það að mestu eftir hversu mörg tungumál þeir höfðu á valdi sínu og hvort tungumálið væri af germönskum ættum. Gagnsemi námskeiða var metin misjafnlega af viðmælendum en hörðustu gagnrýni fengu starfstengd námskeið þar sem talinn var vera skortur á framhaldsnámskeiðum með getu þátttakenda í huga. Fólk fór líka aðrar leiðir til að auka kunnáttu sína í tungumálinu. Það nýtti sér ýmis konar kennsluefni sem er að finna á veraldarvefnum,

tungumálakennslu af geisladiski eða las íslensk dagblöð. Viðmælendum bar flestum saman um að leggja mætti aukna áherslu á talað mál á námskeiðum.

Þátttakendur sögðust lítið fylgjast með íslensku sjónvarpsefni eða því sem var að gerast hér á landi. Helst lásu þeir Blaðið og Fréttablaðið af því að þeim er dreift frítt. Aftur á móti fylgdust flestir með því sem var að gerast í þeirra heimalandi. Þessar niðurstöður eru í samræmi við það sem Unnur Dís Skaptadóttir (2004) hefur komist að í rannsóknum sínum meðal útlendinga á Íslandi.

Júlía lýsti erfiðleikunum sem fylgdu því að kunna ekki tungumálið þegar hún kom fyrst til landsins: „Ef þú talar ekki tungumálið ert þú algjörlega einangruð... tungumálið er númer eitt, tvö og þrjú.“ Hún hefur lagt hart að sér við að læra íslensku og náð góðum tókum á málinu eftir sjö ára dvöl á Íslandi. Bæði Júlía og Anna líkja kunnáttuleysi á íslenskri tungu við það að hverfa aftur í barndóm og geta ekki svarað fyrir sig.

Til að þurfa ekki að vera upp á aðra kominn eða finna til vanmáttar er nauðsynlegt að fólk sem flytur hingað fái tækifæri til að læra tungumálið. Það kom á óvart að ekki virtist vera fylgni á milli þess hversu lengi viðmælendur höfðu búið á Íslandi og íslenskukunnáttu þeirra. Sá sem hafði búið lengst á Íslandi af þeim sem höfðu ekki komið hingað sem börn var einna slakastur í íslensku, tjáði sig oftast á ensku í vinnunni og sagðist einnig nota ensku í samskiptum sínum við opinberar stofnanir.

Í greinargerð vinnuhóps menntaráðs um málefni barna af erlendum uppruna í grunnskólum Reykjavíkurborgar (2007) er fjallað um hvernig efla skuli íslensku- og móðurmálskennslu barna af erlendum uppruna. Þar er lögð fram sú tillaga að setja af stað teymi farkennara sem tala nokkur af algengustu tungumálum sem töluð eru af reykvískum grunnskólanemendum. Í sömu heimild kemur fram að reynslan hafi sýnt að þar sem börn af erlendum uppruna hafi „jafnan aðgang að kennara sem talar móðurmál þeirra þá reynist aðlögunin betri að íslensku samfélagi, sbr. Fellaskóla.“

Foreldrar voru spurðir um viðhorf til móðurmálskennslu barna sinna og kom í ljós að flestum þótti ekki mikilvægt að grunnskólinn sæi um þá menntun. Börn viðmælenda höfðu öll verið í leikskóla á Íslandi eða voru enn. Því er ekki ástæða að halda að aðlögun þeirra að íslensku samfélagi gengi betur ef þau fengju kennslu í sínu tungumáli í skólanum heldur má ætla að þetta eigi frekar við um eldri börn sem

koma hingað til lands. Sum barnanna höfðu verið send á tungumálanámskeið hjá Alþjóðahúsinu eða fóru í heimsókn til ættingja sinna í heimalandi í nokkra mánuði á hverju ári, meðal annars til að viðhalda tungumáli foreldra sinna. Öðrum foreldrum þótti mikilvægara að börn þeirra lærðu ensku heldur en þeirra tungumál þar sem það mál er talað víða og barnið gæti notað það í samskiptum við ættingja. Foreldrum fannst það einnig undir barninu komið hvort það vildi læra móðurmálið. Það er ef til vill erfitt að skilgreina móðurmál barns sem elst upp við eitt tungumál inni á heimilinu (stundum tvö) og annað úti í samfélaginu.

Tóta, Gunnar og Rut voru öll á barnsaldri þegar þau komu hingað til lands. Rut fór strax í leikskóla og talar íslensku án nokkurs hreims. Tóta og Gunnar fóru í grunnskóla og fengu sérkennslu í íslensku. Besta tungumálanámskeiðið sem þau sóttu var námskeið á vegum ÍTR þar sem leikur og lærdómur fóru saman. Íslenskukennsla fór fram fyrir hádegi og fjölbreytt félagsstarf eftir hádegi. Þannig kynntust þau fjölbreyttu félagsstarfi og öðru skemmtilegu sem hægt væri að gera á Íslandi. Tóta og Gunnar, sem nú eru í framhaldsskóla, sögðust alls ekki hafa þörf fyrir kennslu í sínu móðurmáli og töldu að það myndi gagnast þeim betur að læra meiri íslensku.

Bókasöfnin voru ekki mikið notuð af viðmælendum og höfðu fáir kannað hvort þar væri til bókakostur á þeirra móðurmáli. Samkvæmt upplýsingum úr „Upplýsingar um málefni innflytjenda“ (2007) er verið að byggja upp safnkost erlendra barnabóka. Lítil áhugi virtist þó vera meðal viðmælenda á að leita þangað. Þess í stað fengu flestir sendar bækur og annað efni frá ættingjum í heimalandi.

3.3. Almenn viðhorf til þjónustu

Reykjavíkurborg býður íbúum sínum upp á margs konar þjónustu, bæði lögbundna og umframtþjónustu. Má þar nefna rekstur á grunn- og leikskólum borgarinnar, félagsþjónustuna sem stendur öllum til boða og rekstur sundlauga og bókasafna. Hinn almenni borgari hugleiðir ef til vill sjaldan hvaða þjónustu hann fær frá borginni enda þykir hún oft en ekki sjálfsgöð. Þátttakendur voru spurðir út í þjónustu Reykjavíkurborgar og virtust þeir sjaldan meðvitaðir um það hvort þjónustan væri á vegum borgarinnar eða ríkisins. Þetta kemur ekki á óvart þar sem leiða má líkum að því að Íslendingar eigi einnig oft erfitt með að átta sig á muninum þarna á milli.

Í Mannréttindastefnu Reykjavíkurborgar (2007) segir að veita eigi túlkapjónustu í viðtölum, t.d. hjá ráðgjöfum og í foreldrasamtölum, ef þörf er á. Fáir úr hópi viðmælenda höfðu nýtt sér túlkapjónustu heldur höfðu þeir notið aðstoðar barna sinna eða frændsystkina til að túlka fyrir sig. Aðrir töldu að slík þjónusta hefði ekki verið í boði þegar þeir komu fyrst til landsins. Arnar og Guðrún eiga bæði góða íslenska vini sem hafa hjálpað þeim við að túlka/þýða ýmis flókin gögn og pappíra. Júlía sagði frá því að við komuna til landsins hefði hún átt í erfiðleikum með að afla sér upplýsinga. Ef hún hefði þurft á túlki að halda hefði hún ekki vitað hvert hún ætti að snúa sér. Jón tók fram að vafalaust hefði verið gott að fá aðstoð túlks endrum og eins fyrstu árin á Íslandi. Hann sagði að þá hefði oft komið upp óþarfa misskilningur í samskiptum við opinberar stofnanir. Viðmælendum bar saman um að bæta þyrfti aðgengi að upplýsingum fyrir fólk sem væri nýflutt til landsins.

Arnar er mjög ánægður með að búa á Íslandi, sérstaklega vegna sona sinna. Hann segir að lífsgæði séu hér mun meiri en í sínu heimalandi. Hann nefndi sérstaklega hversu félagslega kerfið væri gott þótt hann hefði ekki nýtt sér það sjálfur.

Nokkrir þátttakenda gagnrýndu Útlendingastofnun mikið. Að þeirra mati er starfsfólkið ekki með ríka þjónustulund og þeir hafa oft mætt fjandsamlegu viðmóti. Þá kom fram að sérkennilegt væri að á stofnun sem útlendingar þyrftu að leita til væri ekkert lesefni á biðstofunni á öðru tungumáli en íslensku.

Þegar spurt var út í aðra þjónustu á Reykjavíkursvæðinu var misjafnt hvort fólk þekkti til hennar eða ekki. Oftast þekktu viðmælendur lítið til starfsemi þjónustumiðstöðva borgarinnar en flestir höfðu heyrt um Alþjóðahúsið. Þeir höfðu leitað þar eftir upplýsingum, farið á námskeið eða nýtt sér þjónustu lögfræðings. Anna sagðist fyrst hafa fengið upplýsingar um Alþjóðahúsið ári eftir að hún kom til landsins. Þær upplýsingar fékk hún á lögreglustöðinni þegar hún sótti vegabréfið sitt með dvalarleyfinu. Hún er mjög hrifin af starfsemi Alþjóðahússins og segist sækja þangað mikið. Aðrir töldu nauðsynlegt að hægt væri að nálgast upplýsingar á fleiri stöðum en eingöngu hjá Alþjóðahúsinu.

Háskóli Íslands var gagnrýndur fyrir að veita útlendingum sem sækja um nám ekki nægilega góðar upplýsingar. Einn viðmælandi sagðist hafa átt í miklum erfiðleikum með að finna út við hvern ætti að tala innan HÍ vegna umsóknar sinnar í

skólann. Hann var ítrekað sendur á milli staða og fékk rangar upplýsingar sem leiddi til þess að honum var neitað um skólavist tvisvar sinnum vegna ófullnægjandi gagna. Hann gagnrýndi lélegt upplýsingaflæði skólans og taldi gott að einn tiltekinn starfsmaður innan HÍ sinnti þeim útlendingum sem hygðust sækja um skólavist.

3.4. Leik- og grunnskólar

Fjölmenningarstefna fyrir leikskóla Reykjavíkur var samþykkt árið 2006 en sú samþykkt var endurskoðun á stefnu frá árinu 2001. Þar kemur fram að fjölmenningarlegt samfélag, samkvæmt skilgreiningu stefnunnar, sé samfélag þar sem virk samskipti á milli innflytjenda og innfæddra Íslendinga í leikskólunum eiga sér stað. Lögð er áhersla á að mikilvægt sé að starfsmenn leggi sig fram við að komast í kynni við menningarlegan bakgrunn og vinni með heimamenningu allra barna og foreldra (Fjölmenningarstefna fyrir leikskóla 2005).

Foreldrar voru í meginatriðum ánægðir með starf þeirra leik- og grunnskóla sem börnin sóttu og fólst ánægjan einmitt einna helst í hversu vel þeir sinna fjölmenningarlegu starfi.

Fánar frá ólíkum löndum höfðu verið settir upp í leikskólunum og kveðjur skrifaðar á ólíkum tungumálum blöstu við. Sumir leikskólar höfðu auk þess haldið hátíðlegan sérstakan fjölmenningarlegan dag þar sem börnin lásu m.a. sögur á tungumáli foreldra sinna. Ánægja foreldra tjáir það sem fram kemur í Fjölmenningarstefnu leikskóla Reykjavíkurborgar að starfsmenn leggi sig fram við að komast í kynni við menningarlegan bakgrunn og vinni með heimamenningu allra barna og foreldra. Foreldrar voru því ánægðir með hvernig menningarlegur bakgrunnur og heimamennung barnanna eru gerð sýnileg.

Einn viðmælandi kom með þá uppástungu að auka mætti söng- og danskennslu í leikskólum borgarinnar eins og hann hafði kynnst annars staðar af landsbyggðinni. Sú óánægja sem helst kom fram með starfsemi leikskóla var mannekla og lítið eftirlit með börnunum. Þessi viðhorf endurspeglu vandamál samfélagsins þar sem mikil mannekla er á leikskólum borgarinnar en það bitnar líka á íslenskum foreldrum. Ásta hafði kynnst þessu og varð það til þess að hennar barn skipti um leikskóla. Í dag fer barnið með Ástu í strætó á hverjum morgni og sækir leikskóla nálægt vinnustað hennar. Einnig kom fram óánægja vegna loforðs stjórnáráðamanna um gjaldfrjálsan leikskóla sem ekki hefur verið efnt.

Í viðtölunum var einnig rætt um menningarlegan breytileika og þann mismun sem fólki fannst vera á íslensku samfélagi og því sem það hafði sjálft alist upp í. Í heild bar ekki mikið á menningarlegum mun og fæstir höfðu lent í erfiðleikum vegna þess. Þátttakendur voru af ólíku þjóðerni eins og fram hefur komið og voru það helst þeir sem ólust upp fjarri Evrópu sem höfðu rekist á menningarlegan mun í samskiptum. Í því samhengi kom fram að nauðsynlegt væri að veita upplýsingar um hvaða kunnáttu væri krafist af börnum á Íslandi er varða ýmis uppeldisleg atriði, t.d. hvenær börn eiga að vera fær um að klæða sig hjálparlaust og borða sjálf. Júlía þykja upplýsingar af þessum toga mikilvægar. Kröfur sem gerðar eru til barna í hennar heimalandi eru allt aðrar en til barna á Íslandi og því getur oft komið upp misskilningur í samskiptum við leikskólakennara. Hún sagði: „Börnin eiga ekki að eldast of hratt í mínu heimalandi, við gerum hlutina fyrir börnin okkar. Þau eru enn smábörn í okkar augum.“ Hún segist tala fyrir hönd fleiri kvenna af sama þjóðerni þar sem þær hafi rætt þetta sín á milli. Hún teldi gott ef foreldrar yrðu kallaðir í viðtal og þessir hlutir ræddir og útskýrðir til að koma í veg fyrir að bæði foreldrar og börn upplifi sig minnimáttar.

Flest börn viðmælenda sem voru á grunnskólaaldri tóku þátt í íþróttastarfi eða stunduðu tónlistarnám. Eitt foreldri hafði ekki efni á að senda börn sín í íþróttir. Vonandi verður breyting á því með tilkomu frístundakorta Reykjavíkurborgar. Áhugavert verður að fylgjast með hvort börn útlendinga eiga eftir að skila sér í auknum mæli í íþróttafélög borgarinnar. Fæstir viðmælendur stunda sjálfir einhvers konar íþróttir en fara oft í sund með fjölskyldu sinni.

3.5. Upplýsingaflæði

Samkvæmt þátttakendum rannsóknarinnar hafa upplýsingar til innflytjenda verið af skornum skammti og oft erfitt að nálgast þær. Viðmælendur töldu allir að bæta mætti aðgengi að upplýsingum, sérstaklega að grunnupplýsingum sem nauðsynlegar væru þegar flutt er til landsins svo sem upplýsingar um heilbrigðiskerfi, greiðslu skatta, samgöngur og íbúðarkaup. Júlía sagði: „Að taka strætó var erfitt fyrir mig.“ Þrátt fyrir að bæði hún og Anna gætu leitað aðstoðar hjá íslenskum vinum sínum sögðu þær að yfirleitt hefðu þeir ekki þær upplýsingar sem þær þörfuðust. Í þessu samhengi hélt Júlía áfram og sagði: „Þegar þú kemur í nýtt land þá er svo margt sem þarf að læra og stundum brennurðu einfaldlega út.“ Eins og sjá má að ofan þá þykir

viðmælendum erfitt að fóta sig í nýju landi þegar tungumálakunnáttan er lítil og erfitt að upplifa sig eins og ósjálfbjarga barn.

Viðmælendur töldu að nauðsynlegt væri að miðla upplýsingum til útlendinga eftir ólíkum leiðum. Oft kom fram að ekki væri nóg að fá þær í gegnum bæklinga heldur gæfu upplýsingar sem miðlað væri augliti til auglitis bestan árangur. Stuttir bæklingar eða jafnvel einblöðungar með nauðsynlegum upplýsingum væri þó góð viðbót. Þá kom fram að gott væri útlendingar fengju úthlutað tengiliðum sem aðstoðuðu þá við ýmis mál eins og að hringja í opinberar stofnanir.

Viðmælendur voru misfærir á tölvu og leituðu sér ekki allir upplýsinga á þeim vettvangi. Því er mikilvægt að upplýsingar fyrir útlendinga um íslenskt samfélag sé að finna á mörgum stöðum og á ólíkum tungumálum. Anna var sú eina sem nýtti sér veraldarvefinn til að leita að upplýsingum. Hún rak sig á að erfitt var að finna upplýsingar um samfélagið með notkun leitarvéla. Þá komu helst fram upplýsingar sem tengdust ferðamennsku en ekkert sem tengdist atvinnu á Íslandi eða hvernig ætti að fá tilskilin atvinnu- eða landvistarleyfi. Hún var þó ánægð með nýlega breytingu á heimasíðu ÍTR sem auðveldaði henni að finna upplýsingar um opnunartíma sundlauga.

Reykjavíkurborg ætti að kanna þessi mál og hvernig mætti laga framsetningu upplýsinga fyrir útlendinga. Enginn viðmælenda að einum frátöldum sem hafði starfað hjá borginni hafði skoðað heimasíðu Reykjavíkurborgar. Að lokum má taka fram að þátttakendur voru ánægðir með að geta komið sjónarmiðum sínum um þjónustu Reykjavíkurborgar á framfæri og að þau yrðu lesin og tekin til greina.

Þakkir

Ég vil þakka öllum þátttakendum fyrir framlag sitt til þessarar rannsóknar og þann tíma sem þeir gáfu til að ræða þessi málefni. Bestur þakkir fá einnig Kristín Elfa Guðnadóttir og Halla Helgadóttir fyrir yfirlestur og gagnlegar ábendingar.

Heimildaskrá

Emilía Sigurðardóttir og Guðrún Scheving Thorsteinsson. 2004. *Þjónusta við notendur með erlent ríkisfang*. Verkefni styrkt af nýsköpunarsjóði námsmanna.

Fjölmenningsstefna fyrir leikskóla 2005. Stefnur. Skoðað á heimasíðu

Reykjavíkurborgar 23. september 2007.

<<http://www.rvk.is/desktopdefault.aspx/tabid-723>>

Greinargerð vinnuhóps menntaráðs um málefni barna af erlendum uppruna í

grunnskólum Reykjavíkurborgar. 57.fundur/fskj.6.1, 2007. Skoðað 20 september 2007.

< gamli.leikskolar.is/upload/files/samstarf%20leik-%20og%20grunnskola.pdf>

Mannréttindastefna Reykjavíkurborgar. Stefnur. Skoðað á heimasíðu

Reykjavíkurborgar 15. september 2007.

<<http://www.rvk.is/desktopdefault.aspx/tabid-723>>

Menntamálaráðuneytið. 17. 08. 2007. Auglýsingar og styrkir. *Auglýsing um styrki til námskeiða í íslensku haustið 2007*. Heimasíða skoðuð 29. 09. 2007.

< <http://www.menntamalaraduneyti.is/frettir/Auglysingar/allar/nr/4196> >

Rannsóknir og ritgerðir um málefni útlendinga: samantekt. Uppfært mars 2006.

Heimasíða skoðuð 28. september 2007. < www.redcross.is>

Taylor, SJ. og Bogdan, R. 1998. *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and resource*. 3. útg. New York: John Wiley og Sons, Ltd.

Unnur Dís Skaptadóttir. 2004. Mobiliteis and Cultural Difference; Immigrants' Experiences in Iceland. *Topographies of Globalization: Politics, Culture, Language*. Ritstjórar: Valur Ingimundarson, Kristín Loftsdóttir og Irma Erlingsdóttir. Reykjavík: Háskóli Íslands. Bls. 133- 148.

Upplýsingar um málefni innflytjenda. Janúar 2007. Menningar- og ferðamálasvið Reykjavíkurborgar.

Útlendingastofnun. *Búsetuleyfi*. Heimasíða skoðuð 28.9.2007.

<<http://utlvefur.eplica.is/leyfi/ees/busetuleyfi/>,<http://utlvefur.eplica.is/leyfi/utan-ees/busetuleyfi/>>

Viðauki A

ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐVAR/SVIÐ VERKEFNI	NÁNARI UPPLÝSINGAR
<p><u>Þjónustumiðstöð Breiðholts</u> Þjónustumiðstöðin er með teymi sem heldur utan um málaflokkinn og vinnur að kortlagningu í Breiðholti og bættri þjónustu við innflytjendur.</p> <p>Unnið er að því að koma á notendasamráði með innflytjendum sem hafa fengið þjónustu frá ÞB. Markmið hópsins yrði að fá fram upplifun hópsins á þjónustunni, upplifun á aðgengi að þjónustunni og upplýsingum um þjónustuna. Hugmynd að því að hafa tvo hópa, annan frá Flippseyjum og hinn frá Tælandi.</p> <p>Nýr framkvæmdastjóri ÞB hefur tekið þátt í stefnumótunarvinnu á vegum Menntaráðs í vetur sem snýr að málefnum grunnskólabarna af erlendum uppruna.</p>	
<p><u>Þjónustumiðstöð Miðbæjar- og Hlíða</u> Skólateymi hefur verið að setja saman eyðublað með viðbótarupplýsingum með tilvísunareyðublaði frá leik- og grunnskólum þegar verið er að vísa börnum til okkar af erlendum uppruna.</p> <p>Ráðgjöf vegna barna af erlendum uppruna í leikskólum, vegna foreldrasamstarfs og samskipta við starfsfólk af erlendum uppruna.</p> <p><u>Þjónustumiðstöð Laugardals- og Háaleitis</u> Teymi um málefni innflytjenda sem í sitja u.þ.b. 16 fulltrúar stofnana sem sinna sérstaklega málefnum innflytjenda. Hópurinn hittist mánaðarlega á fundi þar sem áhersla er lögð á upplýsingamiðlun, umræður og samstarf o.fl.</p> <p>Heimsins börn: Verkefnið hefur tvisvar fengið úthlutað styrkjum úr þróunarsjóði leikskólanna kr. 3.milljónir. Markmiði er að vinna með viðhorf starfsmanna, styrkja foreldrasamstarfið við erlendu foreldrana, að kenna ísl. sem annað tungumál o.s.frv.</p>	<p>Þróunarverkefnið „Heimsins börn“ er samstarf á milli Þjónustumiðstöðvar Miðborgar og Hlíða, Leikskólanna Barónsborgar, Njálshöfðaborgar og Lindarborgar um leiðir til að styrkja fjölmenningu innan leikskólanna.</p>

<p>Brú á milli menningarheima: Verkefnið hefur það að markmiði að tengja ungmenni af erlendum uppruna á aldrinum 16 – 25 ára inn í íslenskt samfélag. Sérstaklega er horft til skólaúrræða og félagslegs stuðnings.</p> <p>Rafrænar bækur og móðurmál: Verkefnið felst í því að safna kennslu- og yndislestrarbókum á móðurmálum nemenda af erlendum uppruna í íslenskum grunn- og framhaldsskólum. Tilgangurinn er að aðstoða nemendur við að stunda nám á móðurmálinu og koma þannig í veg fyrir stöðnun í námi á meðan þeir eru að ná tókum á íslensku tal- og ritmáli. Í byrjun haustannar verða fjölmargar vefslóðir með náms- og kennsluvefjum á 8 tungumálum settar inn á heimasíður</p> <p>Framtíð í nýju landi: Verkefnið er þriggja ára tilraunaverkefni fyrir víetnömsk ungmenni á aldrinum 15-25 ára með það að markmiði að styðja þau við að afla sér menntunar og skipuleggja líf sitt.</p>	<p>Verkefnið er starfsstarfsverkefni Hins hússins og þjónustumiðstöðvar Miðbæjar og Háaleitis Eygló Rúnarsdóttir, ÍTR/ Edda Ólafsdóttir</p> <p>Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða og fleiri aðila. Þjónustumiðstöðin leiðir samstarfið.</p> <p>Starfsmaður verkefnisins <i>Framtíðar í nýju landi</i>, Anh-Dao Tran er með skrifstofuaðstöðu í Þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða.</p>
<p><u>Íþrótt- og tómstundasvið</u></p> <p>Frístundaþjónusta: Ungum innflytjendum á aldrinum 6-9 ára sem nýkomnir eru til landsins stendur til boða þriggja vikna gjaldfrjáls dvöl á leikjanámskeiði með sérstökum stuðningi. Þriggja vikna dvöl með stuðningi er ungum innflytjendum á aldrinum 6-9 ára að kostnaðarlausu.</p>	<p>Umsjón með þjónustunni er í höndum deildarstjóra barnastarfs hjá hverri frístundamiðstöð.</p>
<p>Ísjakarnir: Ísjakarnir er samstarfsverkefni annars vegar félagsmiðstöðvanna Tónabæjar og 100og1 við móttökudeild Háteigsskóla og Austurbæjarskóla, og hins vegar félagsmiðstöðvarinnar Miðbergs við móttökudeild Breiðholtsskóla og Fellaskóla. Meginmarkmið verkefnisins er að tengja unglinga af erlendum uppruna á aldrinum 12- 16 ára inn í íslenskt samfélag og kynna fyrir þeim það félags- og tómstundastarf sem stendur þeim til boða. Þátttaka í verkefninu er þeim að kostnaðarlausu.</p>	<p>Íþrótt- og tómstundaráð Reykjavíkur, þ.e. félagsmiðstöðvarnar Tónabær, 100og1 og Miðberg</p>
<p><u>Mennta- og leikskólasvið</u></p> <p>Leikskólinn: Þar er lögð áhersla á góða foreldrasamvinnu, íslenskukennslu barna af erlendum uppruna, vinnu með menningarlega fjölbreytni og stuðningi við foreldra til að viðhalda</p>	<p>Aðalskrifstofa Menntasviðs og Þjónustumiðstöðvar í hverfum Reykjavíkur.</p>

<p>móðurmáli barnanna. Einnig er lögð áhersla á að bæta aðgengi foreldra af erlendum uppruna að upplýsingum. Á yfirstandandi skólaári er lögð sérstök áhersla á að styrkja þróunarverkefni um fjölmennigarlegan leikskóla. Á næsta skólaári verður úthlutað fjármagni til íslenskukennslu í leikskólum.</p> <p>Fjölskyldur af erlendum uppruna eiga rétt á túlkþjónustu bæði í leik- og grunnskólum.</p> <p>Grunnskólinn: Erlendir nemendur á aldrinum 6 – 8 ára fara beint í sinn heimaskóla og eiga rétt á sérstökum stuðningi og kennslu í íslensku sem öðru tungumáli.</p> <p>Fjármunum til kennslu í íslensku sem öðru tungumáli er úthlutað til skóla sem heildarúthlutun miðað við nemendahópinn sem þar er hverju sinni. Kallað er eftir upplýsingum á haustönn og aftur á vorönn. Nemendur sem nýkomnir eru til landsins, eða á fyrsta og öðru ári héraðs, fá hæsta úthlutun, síðan þeir sem eru á þriðja og fjórða ári lægri upphæð og þeir sem verið hafa á landinu lengur en fjögur ár fá ekki úthlutað sérstaklega til íslenskukennslu nema tónamálsbörnin.</p> <p>Þrjár móttökudeildir fyrir börn sem koma frá öðrum löndum eru í Reykjavík. Foreldrar eiga val um í hvort barnið fari fyrst í móttökudeild eða innritist beint í hverfisskóla. Móttökudeildirnar í Reykjavík eru ætlaðar börnum á aldrinum 9 – 15 ára sem ekki hafa nægilega kunnáttu í íslensku til að stunda nám í almennum bekk einvörðungu. Gert er ráð fyrir að börn séu að hámarki eitt ár í móttökudeild, eftir það fari þau í sinn hverfisskóla.</p>	<p>Kolbrún Vigfúsdóttir, verkefnastjóri á leikskólaskrifstofu er sérfræðingur Leikskólasviðs í málefnum innflytjenda</p> <p>Birna Sigurjónsdóttir á grunnskólaskrifstofu Menntasviðs.</p>
<p><u>Umhverfissvið</u> Vinnuskóli Reykjavíkur sér um framkvæmd sumarskóla fyrir nýja Íslendinga á aldrinum 14 til 16 ára þar sem nám og vinna er fléttuð saman.</p>	<p>Guðrún Þórsdóttir og Guðjón Ragnar Jónasson</p>

Viðauki B

Svör frá sviðum Reykjavíkurborgar

Spurningar: Hvaða þjónusta á að vera í boði lögum samkvæmt? Hvaða lögum vinnur sviðið eftir? Hvaða þjónusta stendur innflytjendum til boða? Hvaða starfsmaður á sviðinu er "sérfróður" um þjónustu við innflytjendur?

Menningar- og ferðamálasvið

Hvaða þjónusta á að vera í boði lögum samkvæmt? Hvaða lögum vinnur sviðið eftir? Menningar- og ferðamálasvið ber ábyrgð á menningarmálum og rekstri menningarstofnana Reykjavíkurborgar. Það annast tengsl og þjónustu við ferðaþjónustuna og heildstæða kynningu á Reykjavík. Þá sér sviðið um skipulagningu og framkvæmd ýmissa viðburða og hátíða auk umsjón með Viðey. Menningarstofnanir borgarinnar eru fimm og starfa allar eftir menningarstefnu Reykjavíkurborgar. Í henni er segir að menning og listir eigi að vera aðgengilegar öllum borgarbúum og eru markaðar nokkrar leiðir til þess að svo megi vera. Borgarbókasafn Reykjavíkur starfar eftir lögum um almenningsbókasöfn þar sem kveðið er á um að almenningsbókasöfn skulu efla frjálsan og óheftan aðgang almennings að upplýsingum og þekkingarmiðlum. Allir landsmenn skulu eiga kost á að njóta þjónustu almenningsbókasafna. Auk þess starfar safnið eftir Yfirlýsingu Menningar- og vísindastofnunar Sameinuðu þjóðanna UNESCO um almenningsbókasöfn þar sem sérstök áhersla er lögð á að þjónusta almenningsbókasafna sé veitt á grundvelli jafnræðis og jafnrar aðstöðu allra manna án tillits til aldurs, kynþáttar, kynferðis, trúarbragða, þjóðernis, tungumáls eða félagslegrar stöðu.

Listasafn Reykjavíkur og Ljósmyndasafn Reykjavíkur starfa samkvæmt gildandi safnalögum, lögum um flutning menningarverðmæta úr landi og um skil menningarverðmæta til annarra landa.

Minjasafn Reykjavíkur - Árbæjarsafn starfar samkvæmt gildandi lögum um söfn og minjavörslu; safnalögum, þjóðminjalögum, lögum um húsafriðun og lögum um

flutning menningarverðmæta úr landi og um skil menningarverðmæta til annarra landa.

Menningarmiðstöðin Gerðuberg er alhliða menningarmiðstöð sem leggur áherslu á gott aðgengi borgarbúa á öllum aldri að viðburðum og fræðslu á sviði menningar og lista.

Hvaða þjónusta stendur innflytjendum til boða?

Árið 2005 var gengið frá þjónustuyfirlýsingu Borgarbókasafns um þjónustu við innflytjendur. Samkvæmt henni skal safnið bjóða upp á aðgang að netinu og leiðbeiningar að áhugaverðum vefsíðum fyrir innflytjendur, sögustundir fyrir börn eftir því sem áhugi og þátttaka gefa tilefni til, bækur fyrir fullorðna og börn, kennslufni á íslensku, leiðbeiningar um safnið og þjónustu þess á ensku o.fl. Við innkaup á safnkosti fyrir innflytjendur er miðað við að notendur viðkomandi tungumáls séu að minnsta kosti 100 á öllu landinu (skv. tölum um erlenda ríkisborgara frá Hagstofu Íslands). Barnabókaverðir aðalsafns sjá um innkaup á bókum fyrir börnin og hafa þeir leitað aðstoðar norrænna bókasafna við val á bókakosti og við bókakaup. Mest er til af bókum á pólsku en safnkostur er til á 12 tungumálum, m.a. kínversku, arabísku, rússnesku, víetnömsku og tælensku. Einnig hefur safnið náið samstarf við söfn á höfuðborgarsvæðinu sem sérhæfa sig í ákveðnum tungumálum, t.d. sérhæfir almenningsbókasafnið í Garðabæ sig í safnefni á portúgölsku.

Hluti heimasíðu Borgarbókasafns er á pólsku en þar má finna grunnupplýsingar um safnið; safnkostinn, starfsemi, þjónustu, staðsetningu og hlutverk. Stór hluti heimasíðunnar er einnig á ensku. Auk þess er hluti kynningarefnis safnsins á ensku.

Listasafn Reykjavíkur er með leiðsögn um sýningar sínar á ensku alla jafna einu sinni í viku allt árið. Leiðsagnir á öðrum tungumálum standa til boða sé þess óskað. Merkingar á öllum listaverkum í safninu eru á tveimur tungumálum, ensku og íslensku.

Kynningarefni Minjasafns Reykjavíkur - Árbæjarsafns er á 13 tungumálum og boðið er upp á leiðsagnir á nokkrum tungumálum. Sérstakar leiðsagnir og viðburðir sem tengjast innflytjendum í samvinnu Alþjóðahúsið verða á Landnámssýningunni 871 +/-2 í haust en nánari útfærsla á verkefninu á eftir að fara fram.

Í Ljósmyndasafni Reykjavíkur er allt kynningarefni um safnið og sýningar á íslensku og ensku.

Kynningarefni Menningarmiðstöðvarinnar í Gerðubergi er á ensku og íslensku og viðburðadagatal miðstöðvarinnar á ensku á heimasíðu þess. Á árinu 2007 verður unnið í Menningarmiðstöðinni Gerðubergi tilraunaverkefnið Litróf þar sem unnið er með fólki af erlendum uppruna í samvinnu við Fella- og Hólakirkju.

Kynningarefni Viðeyjar er á íslensku og ensku og boðið er upp á leiðsögn á ensku.

Allar heimasíður menningarstofnana eru með efni á ensku.

Upplýsingamiðstöð ferðamanna sinnir fjölmennningarlegu hlutverki, bæði fyrir erlenda ferðamenn sem og útlendinga sem búa hérlandis með upplýsingum, aðstoð og leiðsögn. Ýmiskonar útgefið kynningarefni er til um borgina á fimm tungumálum. Vefsvæðið www.visitreykjavik.is er á ensku og birtir gagnlegar upplýsingar og ítarlegt viðburðadagatal.

Skrifstofa menningarmála og Höfuðborgarstofa hafa sinnt ráðgjöf og aðstoð við hátíðir þjóða og þjóðarbrotá í margvíslegri mynd og greitt götu aðfluttra sem til þeirra leita á ýmsan hátt, eins og við húsnæðis- og styrkjaleit fyrir menningarviðburði ásamt kynningu á þeim. Sem dæmi má nefna pólska menningarhátíð haustið 2006.

Hvaða starfsmaður á sviðinu er "sérfróður" um þjónustu við innflytjendur?

Sá starfsmaður á sviðinu sem mest hefur unnið að málefnum innflytjenda er Einar Ólafsson, deildarbókaörður, Borgarbókasafni.

Mennta- og leikskólasvið

Hvaða þjónusta á að vera í boði lögum samkvæmt?

Menntasvið starfar eftir grunnskólalögum.

Hvaða þjónusta stendur innflytjendum til boða?

Vinnuhópur um málefni innflytjenda í grunnskólum Reykjavíkur var að skila af sér tillögum sem samþykktar hafa verið í Menntaráði varðandi úrbætur í þjónustu við hóp barna og unglunga í grunnskólum Reykjavíkur.

Upplýsingar á heimasíðu Menntasviðs fyrir foreldra nýbúanemenda m.a. eyðublöð vegna innritunar og flutningstilkynningar, upplýsingabæklingur um grunnskólann fyrir erlenda foreldra á nokkrum tungumálum.

Þá er rétt að nefna fjölmenningsvef Breiðholtsskóla og svo er skólahandbók Fellaskóla á nokkrum tungumálum.

Grunnskólinn

Stefna í málefnum barna í grunnskólum Reykjavíkur með annað móðurmál en íslensku frá árinu 2000. Þessi stefna er nú í endurskoðun. Meginviðfangsefni grunnskólans í málefnum barna af erlendum uppruna er kennsla í íslensku sem öðru tungumáli. Sjá lög um grunnskóla og markmið í aðalnámskrá grunnskóla. Mest áhersla er lögð á íslenskukennslu fyrstu 2 – 4 árin sem nemandinn dvelur á landinu. Gert er ráð fyrir að það taki börn mismunandi langan tíma að tileinka sér íslensku eftir því frá hvaða málsvæði þau koma. Námsgreinin íslenska sem annað tungumál er annað og meira en tungumálakennsla. Saman fara markmið þar sem leitast er við að þjálfva nemendur í íslensku máli og menningarfærni, viðhalda og þróa þekkingargrunn og læsi og örva námsgetu og námstækni og stuðla að félagslegri vellíðan nemandans. Samkvæmt stefnu Reykjavíkur skal lögð áhersla á að leita stöðugt leiða til að bæta aðferðir í kennslu í íslensku sem öðru tungumáli. Auk þess að kenna íslensku er það verkefni grunnskólans að draga úr fordómum gagnvart fólki af

erlendum uppruna, meðal annars með því að þróa fjölmenningslega kennslu þar sem nýttir eru kostir fjölmenningslegs samfélags fyrir alla nemendur.

Erlendir nemendur á aldrinum 6 – 8 ára fara beint í sinn heimaskóla og eiga rétt á sérstökum stuðningi og kennslu í íslensku sem öðru tungumáli.

Fjármunum til kennslu í íslensku sem öðru tungumáli er úthlutað til skóla sem heildarúthlutun miðað við nemendahópinn sem þar er hverju sinni. Kallað er eftir upplýsingum á haustönn og aftur á vorönn. Nemendur sem nýkomnir eru til landsins, eða á fyrsta og öðru ári hérlendis, fá hæsta úthlutun, síðan þeir sem eru á þriðja og fjórða ári lægri upphæð og þeir sem verið hafa á landinu lengur en fjögur ár fá ekki úthlutað sérstaklega til íslenskukennslu nema tónamálsbörnin.

Þrjár móttökudeildir fyrir börn sem koma frá öðrum löndum eru í Reykjavík. Foreldrar eiga val um í hvort barnið fari fyrst í móttökudeild eða innritist beint í hverfisskóla. Móttökudeildirnar í Reykjavík eru ætlaðar börnum á aldrinum 9 – 15 ára sem ekki hafa nægilega kunnáttu í íslensku til að stunda nám í almennum bekk einvörðungu. Gert er ráð fyrir að börn séu að hámarki eitt ár í móttökudeild, eftir það fari þau í sinn hverfisskóla. Móttökudeildirnar í Reykjavík eru í þremur skólum en þjóna nemendum úr allri borginni: Austurbæjarskóla, Breiðholtsskóla og Háteigsskóla.

Leikskólinn

Varðandi þau lög sem Leikskólasvið starfar eftir, þá eru lög um leikskóla helst höfð til hliðsjónar auk auðvitað annarra laga, eftir því sem við á (stjórnsýslulög, barnaverndarlög etc.)

Í janúar 2006 var Fjölmenningsstefna Menntasviðs (þá voru leik- og grunnskólar undir sama sviði) samþykkt og í henni er kveðið á um ýmsa þjónustu vegna erlendra barna, s.s. um móttöku og aðlögun erlendra barna, þar sem túlkþjónusta er tryggð sé óskað eftir því og foreldrar upplýstir um eðli og tilgang leikskólastarfsins. Í byrjun

Þessa árs var ákveðið að sérstök fjárveiting fylgi hverju barni af erlendum uppruna þegar það fer inn í leikskóla og er það ekki lögbundin þjónusta. Úthlutað er 2x á ári (í jan/feb. og í ágúst/sept.) vegna barna sem eru að hefja leikskólagöngu. Fjármagninu er ætlað að mæta kostnaði við aðlögun barna, íslenskukennslu og kaupum á námsgögnum. Gerð er einstaklingsáætlun fyrir barnið í leikskólanum og unnið út frá henni. Þar að auki hefur ýmislegt kynningarefni um leikskólann verið unnið og þýtt á nokkrum tungumálum.

Hvaða starfsmaður á sviðinu er "sérfróður" um þjónustu við innflytjendur?

Hvað varðar þjónustu við foreldra og nemendur þá er Birna Sigurjónsdóttir á grunnskólaskrifstofu Menntasviðs sú sem heldur utan um það hér. Svo eru starfsmenn á nýbúadeildum Austurbæjarskóla, Háteigsskóla og Breiðholtsskóla sem eru sérfróðir um aðlögun nemenda inn í íslenskt skólasamfélag. Kolbrún Vigfúsdóttir, verkefnastjóri á leikskólaskrifstofu er sérfræðingur Leikskólasviðs í málefnum innflytjenda. Mannréttindafulltrúi sviðsins er einnig vel að sér, sérstaklega í málefnum er varða erlenda starfsmenn sviðsins.

Skipulags- og byggingarsvið

Hvaða þjónusta á að vera í boði lögum samkvæmt? Hvaða lögum vinnur sviðið eftir?

Skipulags- og byggingarsvið starfar skv. skipulags- og byggingarlögum nr. 73/1997, skipulagsreglugerð nr. 400/1998 og breytingu þar á, byggingarreglugerð nr. 441/1998 og breytingu þar á sem og samþykktum borgarstjórnar Reykjavíkur. Sviðið skiptist auk stoðdeilda í tvær megindeildir, Skipulagsmál og Byggingarmál. Skipulagsgerð, þ.e. aðalskipulag og deiliskipulag fer fram í deildinni Skipulagsmál. Samkvæmt lögum skal byggingarfulltrúi, sem fer fyrir byggingarmálum, m.a. ganga úr skugga um að aðaluppdrættir séu í samræmi við gildandi skipulag, lög og reglugerðir, gefa út byggingarleyfi og annast eftirlit með því að allar framkvæmdir við byggingar og önnur mannvirki séu í samræmi við samþykka uppdrætti, annast úttektir og eftirlit einstakra þátta byggingarframkvæmda, eftir því sem nauðsyn

krefur, svo og lokaúttekt fullbyggðs mannvirkis, og gefur út vottorð þar um, allt eftir því sem nánar er kveðið á um í byggingarreglugerð. Hlutverk sviðsins er að veita borgarbúum, borgarfulltrúum, ráðgjöfum, hönnuðum, byggingarverktökum og öðrum þeim sem á þurfa að halda, góða þjónustu, ráðgjöf og upplýsingar um skipulags- og byggingarmál. Sviðið er jafnframt stefnumótandi í skipulags- og byggingarmálum borgarinnar í samvinnu við skipulagsráð.

Hvaða þjónusta stendur innflytjendum til boða? Þjónusta sem stendur innflytjendum sem og öðrum borgarbúum til boða er ráðgjöf og upplýsingar um skipulags- og byggingarmál og þjónusta, s.s. að fá afhent ljósrit af uppdráttum og teikningum.

Hvaða starfsmaður á sviðinu er "sérfróður" um þjónustu við innflytjendur? Enginn einn starfsmaður er "sérfróður" um þjónustu við innflytjendur. Telja má þó að þeir sem vinna við afgreiðslustörf og upplýsingagjöf eigi mest samskipti við innflytjendur.

Umhverfissvið

Hvaða þjónusta á að vera í boði lögum samkvæmt? Hvaða lögum vinnur sviðið eftir?

Helsta þjónusta sem í boði er á vegum Umhverfissviðs Reykjavíkurborgar er, eins og tekið er fram í starfsáætlun sviðsins fyrir 2007: Stefnumótun í umhverfismálum, þ.m.t. umsjón með framkvæmd og endurskoðun Staðardagskrá 21. Stefnumótun í samgöngumálum, þ.m.t. stefnumótun í umferðaröryggismálum, almenningsamgöngum, bílastæðamálum og umferðarfræðslu. Heilbrigðis- og mengunareftirlit í lögsagnarumdæmi Reykjavíkur. Náttúruvernd og garðyrkja í borgarlandinu. Rekstur Vinnuskóla Reykjavíkur. Sorphirða frá heimilum í borginni. Dýraeftirlit, þ.e. meindýravarnir, hundaeftirlit, varsla borgarlandsins og búfjáreftirlit. Öll þjónusta sviðsins stendur jafnt Íslendingum sem innflytjendum til boða. Nefni sérstaklega metnaðarfulla dagskrá Vinnuskóla Reykjavíkur fyrir

unglinga af erlendum uppruna og eru í sumarstarfi skólans. Fyrir þessu var gerð grein í svari til jafnréttisfulltrúa Reykjavíkurborgar í síðasta mánuði. Nú stendur yfir endurskoðun og uppfærsla á heimasíðu Reykjavíkurborgar og Umhverfissviðs. Sérstaklega verður unnið í því að upplýsingar verði þar líka á erlendum tungumálum. Undirbúningur þess er kominn vel á vel.

Hvaða þjónusta stendur innflytjendum til boða?

Vinnuskóli Reykjavíkur sér um framkvæmd sumarskóla fyrir nýja Íslendinga á aldrinum 14 til 16 ára þar sem nám og vinna er fléttuð saman.

Öllum nýjum Íslendingum er boðið upp á skipulagða kennslu tvo morgna í viku sem hluta af þeirra vinnudegi. Nemendurnir eru í hefðbundnum vinnuskólahópum en hitta nýbúakennara tvo morgna í viku sem staðsettir eru í Miðbergi í Breiðholti og Austurbæjarskóla. Eftir hádegi sinna kennararnir nemendum sem einungis hafa verið nokkrar vikur hér á landi og vinna ásamt leiðbeinendum þeirra að gagnkvæmri aðlögun innan hópsins. Á föstudögum fara nýju Íslendingarnir í ýmis konar fræðslutilboð sem tengd eru kennslunni og í þeim er leitast við að kynna náttúru, sögu og menningu Reykjavíkurborgar. Í málræktarfræðsluna fara bæði nýir Íslendingar og þeir sem hafa íslensku sem móðurmál. Þátttakendurnir í verkefninu eru í hefðbundnum vinnuskólahópum yfir sumarið enda vinnur skólinn eftir hugmyndafræði Reykjavíkurborgar sem byggist upp á skóla án aðgreiningar. Verkefnið er unnið í samstarfi við Menntasvið Reykjavíkur, ÍTR og mannréttindaráðgjafa Reykjavíkurborgar.

Markmið málræktar í Vinnuskóla Reykjavíkur er að efla málkunnáttu í íslensku hjá nýjum Íslendingum auk þess sem lögð er áhersla á að efla félagslegan styrk þeirra og áhuga þeirra fyrir íslenskri menningu. Í skólastarfinu er byggt á kennsluháttum um skapandi skólastarf og hugmyndum hugsmíðihyggju í anda einstaklingsmiðaðs náms. Nemendur eru jafnframt hvattir til söguflutnings og sögusöfnunar frá fyrrum heimalöndum sínum.

Í undirbúningi er þróunarverkefnið Rætur sem Vinnuskólinn er í samstarfi um að þróa innan borgarinnar og verður meðal annars unnið með afrakstur málræktarverkefnisins.

Hvaða starfsmaður á sviðinu er "sérfróður" um þjónustu við innflytjendur?

Málefni innflytjenda heyrir undir starfsmannastjóra Umhverfissviðs, sem jafnframt er mannréttindafulltrúi sviðsins.

Velferðarsvið

Hvaða þjónusta á að vera í boði lögum samkvæmt? Hvaða lögum vinnur sviðið eftir?

Félagsleg þjónusta til erlendra ríkisborgara:

Erlendur ríkisborgari með lögheimili í Reykjavík á rétt á félagslegri þjónustu til jafns á við aðra íbúa Reykjavíkur. Þjónustan er fyrir erlenda ríkisborgara sem eru með lögheimili í Reykjavík. Þjónusta á vegum þjónustumiðstöðva er notendum að kostnaðarlausu. En greiða þarf fyrir félagslega heimaþjónustu, félagsstarf (námskeið, opnar vinnustofur) í félagsmiðstöðvum og veitingar, heitan mat og heimsendingu matar. Sjá nánar gjaldskrá á heimasíðu Velferðarsviðs <http://www.reykjavik.is/desktopdefault.aspx/tabid-851>

Hvaða skilyrði eru sett til að hægt sé að sækja um og fá þjónustuna?

Að vera með lögheimili í Reykjavík og uppfylla skilyrði þeirra reglna sem umbeðin aðstoð lýtur að (Reglna um fjárhagsaðstoð, reglna um félagslegar leigu íbúðir og sérstakar húsaleigubætur, reglna um stuðningsþjónustu, reglna um félagslega heimaþjónustu, reglna um ferðaþjónustu fatlaðra eða reglna um akstursþjónustu eldri borgara). Ef útlendingur dvelst á grundvelli dvalarleyfis er rétt að óska eftir ljósriti af því og leggja inn í mál viðkomandi.

Til að ganga úr skugga um að einstaklingur eigi lögheimili í Reykjavík er nauðsynlegt að fá staðfestingu á því hvort hann sé skráður í þjóðskrá hjá Hagstofu Íslands. Skráning í utangarðsskrá jafngildir ekki lögheimilisskráningu og veitir því ekki rétt til fjárhagsaðstoðar

Norðurlandabúar sem ekki eiga lögheimili í Reykjavík geta í sérstökum tilfellum átt rétt á bráðaaðstoð í formi greiðslu farmiða til heimalands.

Ítarefni

Í 15.gr. laga um félagslega þjónustu sveitarfélaga er kveðið á um að ríkissjóður endurgreiði veitta aðstoð við erlenda ríkisborgara sem hafa átt hér lögheimili skemur en tvö ár. Samkvæmt verklagsreglum með reglum um fjárhagsaðstoð þá eiga Þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar að taka saman öll slík mál einu sinni á ári í samráði við Velferðarsvið Reykjavíkurborgar. Það er síðan Velferðarsvið Reykjavíkurborgar sem gerir kröfu til Félagsmálaráðuneytisins um endurgreiðslu vegna fjárhagslegrar aðstoðar við erlenda ríkisborgara sem hafa átt hér lögheimili skemur en tvö ár.

Erlendur ríkisborgari í neyð

Veitt er bráðþjónusta í formi greiðslu ferðakostnaðar frá Íslandi til heimalands, fjárhagsaðstoð vegna nauðþurfta á meðan beðið er eftir heimferð, greiddur kostnaður vegna túlkþjónustu. Þjónustan er ætluð ríkisborgarum ríkja utan Evrópska efnahagssvæðisins sem ekki eiga lögheimili hér á landi og eru í neyð.

Vottorð vegna umsókna erlendra ríkisborgara um dvalarleyfi, búsetuleyfi eða ríkisborgararétt

Veitt eru vottorð til erlendra ríkisborgara sem eru að sækja um endurnýjun á dvalarleyfi, um búsetuleyfi eða ríkisborgararétt. Vottorðin staðfesta hvort viðkomandi hafi þegið fjárhagsaðstoð hjá þjónustumiðstöðvum Reykjavíkurborgar sl. þrjú ár eða ekki. Þjónustan er fyrir erlenda ríkisborgara sem eru með lögheimili í Reykjavík og eru að endurnýja dvalarleyfi, sækja um búsetuleyfi eða ríkisborgararétt.

Hvaða starfsmaður á sviðinu er "sérfróður" um þjónustu við innflytjendur?

María Rúnarsdóttir, verkefnisstjóri á Velferðarsviði, Kristín Ösp Jónsdóttir, lögfræðingur og mannréttindaráðgjafi auk Eddu Ólafsdóttur, félagsráðgjafi á þjónustumiðstöð Miðborgar og Hlíða.