



KONTAKT

Helena Grantz  
Kvalitetsansvarig, Dataskyddsombud  
08-737 20 21  
helena.grantz@familjebostader.com

# Familjebostäders svar på stadsrevisionens granskning – Hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter

## Bakgrund och avgränsning

Revisionskontoret har granskat om Familjebostäder har en systematisk hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter och som medför kvalitetsutveckling i verksamheterna.

Utgångspunkten för granskningen är kommunfullmäktiges budget 2020 i vilken det tydliggörs att samtliga bolagsstyrelser och nämnder ska utveckla arbetet med synpunkter och klagomål. Detta med fokus på stärkt återkoppling och förbättringsåtgärder genom verksamhets- och kvalitetsutveckling.

Granskningen har avgränsats till att framförallt omfatta felanmälan, klagomål och synpunkter från våra hyresgäster.

På Familjebostäder har granskningen genomförts genom intervjuer med chefen för kundservice, arkivarie samt verksamhetsutvecklare för fastighetsavdelningen. Därtill har genomlysning skett av 20 inkomna ärenden av klagomålskaraktär.

## Ärendet

Granskningen visar sammantaget att Familjebostäder:

- Arbetar i enlighet med de delar av stadens program för kvalitetsutveckling där det framgår att det ska vara enkelt för hyresgäster att föra fram sina synpunkter och klagomål samt att dessa tas omhand.
- Hyresgästundersökningen visar på goda resultat avseende bolagets hantering av felanmälningar.
- Bolaget har dokumenterade rutiner för ärendehantering. Dock sker ingen systematisk kontroll av efterlevnad av dessa.
- Granskningen visar AB Familjebostäder har en systematisk uppföljning av felanmälningar, motsvarande uppföljning saknas för klagomål och synpunkter.

- I granskningen framkommer att det inte genomförs någon systematisk rapportering avseende hantering av felanmälan, synpunkter och klagomål till vd och styrelsen.

Ovanstående har mynnat ut i följande rekommendationer till bolaget:

- Upprätta kontroller för att säkerställa efterlevnad av ärendehanteringsrutiner.
- Upprätta en systematisk uppföljning av klagomål och synpunkter.
- Informera om hantering och systematisk uppföljning av felanmälningar, klagomål och synpunkter till VD och styrelse.

I detta ärende svarar Familjebostäder på de givna rekommendationerna och hur bolaget avser att arbeta vidare med dessa.

## Ärendets beredning

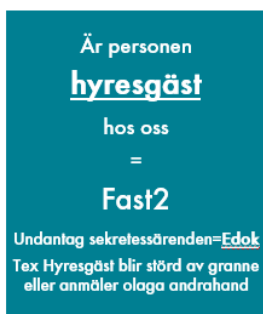
Ärendet är framtaget i samverkan mellan fastighetsavdelningen och avdelningen för affärsutveckling.

## Familjebostäders analys och bedömning

### REKOMMENDATION: UPPRÄTTA KONTROLLER FÖR ATT SÄKERSTÄLLA EFTERLEVAD AV ÄRENDEHANTERINGSRUTINER

Familjebostäder har rutiner för hyresgästärenden, det vill säga felanmälningar, synpunkter och klagomål. Sedan en tid tillbaka pågår ett utvecklingsarbete inom bolaget för att förtydliga hur inkomna ärenden ska hanteras där ett av fokusområdena är att tydliggöra i vilket system de ska registreras.

Klagomål och synpunkter från hyresgäster skall registreras i bolagets fastighetssystem Fast2, i vilket felanmälningar registreras redan idag. Detta förväntas ge en samlad kundbild och skapar förutsättningar för en ändamålsenlig uppföljning av processer och arbetsätt.



Utvecklingsarbetet innefattar även uppföljning och återkoppling till den aktuella hyresgästen. Inom ramen för det pågående arbetet ska kontroller identifieras avseende hur gällande rutiner ska följas upp, när uppföljning ska ske och vem som ska ansvara för att genomföra den. Familjebostäder vill säkerställa att

hyresgästernas input blir en del av det löpande kvalitetsarbetet för att mynna ut i såväl nöjdare kunder som ökad måluppfyllelse.

Den uppdaterade processen kommer att beslutas i sommar och därefter sker en stegvis implementering i verksamheten med start under hösten.

**REKOMMENDATION: UPPRÄTTA EN SYSTEMATISK UPPFÖLJNING AV KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER**

Som nämns under ovanstående punkt omfattar pågående utvecklingsarbete uppföljning av synpunkter och klagomål.

Inkomna klagomål och synpunkter följs upp redan idag, men inom ramen för det pågående utvecklingsarbetet kommer uppföljningen att utökas samt systematiseras ytterligare. Det ska bli tydligare i vilket system inkomna hyresgästären ska administreras i (se bild ovan), hur uppföljningen ska struktureras och rapporteras samt av vem. En viktig del i uppföljningsarbetet är att säkerställa att inkomna synpunkter och klagomål blir en del av det systematiska kvalitetsarbetet.

**REKOMMENDATION: INFORMERA OM HANTERING OCH SYSTEMATISK UPPFÖLJNING AV FELANMÄLNINGAR, KLAGOMÅL OCH SYNPUNKTER TILL VD OCH STYRELSE**

Information om inkomna felanmälningar, klagomål och synpunkter och hur dessa har hanterats för att utveckla kvaliteten kommer från och med i år att rapporteras till vd och styrelsen. Rapporteringen kommer att ske årsvis.