

Styrelseärende

DATUM FÖR STYRELSEMÖTET 2021-06-01  
DNR FB 2021/454-1.4



KONTAKT

Helena Grantz  
087372000  
kontakt@familjebostader.com

## Familjebostäders svar på granskningsrapporten Hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter

### Förslag till beslut

Styrelsen för AB Familjebostäder beslutar följande.

- Att godkänna Familjebostäders svar på Stadsrevisionens granskningsrapport avseende hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter

Jonas Schneider  
VD

Lars Nylund  
Avdelningschef

### Ärendets beredning

Ärendet är framtaget i samverkan mellan fastighetsavdelningen och avdelningen affärsutveckling.

### Ärendet

Stadsrevisionen har genom revisionskontoret i Stockholms stad genomfört en granskning om Familjebostäder har en systematisk hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter och som medför kvalitetsutveckling i verksamheterna. Granskningen ingår i stadsrevisionens årsrapport, som antogs av styrelsen tidigare i år.

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.

## **Bolagets synpunkter och bedömning**

Revisionskontorets granskning visar att Familjebostäder arbetar enligt tillämpliga delar i stadens program för kvalitetsutveckling. Bolaget har goda resultat i hyresgästundersökningen vad gäller hantering av inkomna felanmälningar från hyresgäster. Granskningen belyser vissa förbättringsområden avseende områdena kontroll av befintliga rutiner, systematisk uppföljning samt rapportering.

Utifrån redovisade iakttagelser och bedömningar lämnar revisionskontoret tre rekommendationer och i detta ärende framgår hur Familjebostäder avser att hantera dessa.

## **Bilagor**

1. Årsrapport 2020 AB Familjebostäder
2. Familjebostäders svar på stadsrevisionens granskning – Hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter