



## KONTAKT

Shabnam Hojati  
08-737 20 00  
kontakt@familjebostader.com

# Remissvar: Stockholms stads kvalitetsprogram

## Bakgrund

Familjebostäder har erhållit förslag på Kvalitetsprogram på remiss och får anföra följande:

## Sammanfattning

Familjebostäder anser att stadens koncernarkitektur för it och digitalisering bör ha som målsättning att i högre grad säkerställa verksamheternas behov till nytta för medborgarna och i bostadsbolagens fall, hyresgästerna. Organiseringen av it inom staden har utvecklats mot mer centrala och begränsande systemstöd där t.ex. få leverantörer pga. omfattande upphandlingarna klarar att upprätthålla en nödvändig servicegrad gentemot beställaren.

Det finns vissa skrivningar i Kvalitetsprogrammet gällande it och digitaliseringsförutsättningarna som inte är konsekventa med programmets i övrigt tillitsbaserade inriktning. Utöver detta anser Familjebostäder att Kvalitetsprogrammet är väl genomarbetat och välformulerat och kommer utgöra en bra plattform för stadens olika verksamheter i arbetet med ständiga förbättringar och kvalitet.

## Familjebostäders synpunkter

I kapitel 5 som rör genomförande av kvalitetsarbetet anges under avsnittet Gemensamma utgångspunkter formuleringar som indikerar att det bör och ska finnas lokal rådgivning över de system som är anknutna till den specifika verksamheten och som inte är koncerngemensamma. Ett sådant tillitsbaserat förhållningssätt främjar medarbetarnas och verksamheternas möjlighet att stärka kvalitet- och utvecklingsarbete. Det ligger också helt i linje med det som beskrivs i kapitel 3 om Grundläggande förhållningssätt där stockholmarna (kunder, hyresgäster etc.) ska stå i fokus utifrån en helhetssyn och att det måste säkerställas handlingsutrymme som innebära att de skilda verksamheterna inom Stockholms stad ges mandat och därmed utrymme att utveckla servicen och tjänsterna till dem vi är till för. Det finns även formuleringar som stärker detta ytterligare, att verksamheterna inom ramen för innovationsarbete kan frångå stadens koncernarkitektur och påverka dess utveckling, vilket är positivt och framåtsyftande, inte minst ur ett utvecklingsperspektiv.

Mot denna bakgrund vill FB lyfta fram att programmet kan bli ytterligare tydligare och konsekvent vad gäller den explicita beskrivningen och skrivningarna kring it och digitalisering. Det är en bra utgångspunkt som det står i programmet att stadens koncernarkitektur för it och digitalisering ska peka ut gemensamma digitala lösningar, som en förutsättning för en sammanhållen, kvalitativ och kostnadseffektiv it-leverans. Det är i sammanhanget angeläget att vi som gemensam koncern säkerställer att lösningarna bygger på identifierade behov hos de berörda verksamheterna, vilket också inbegriper bostadsbolagen. Så är det emellertid inte i alla avseenden idag, vilket hämmar utvecklingskraften och möjligheterna att effektivisera verksamheterna. Det är angeläget att bostadsbolagen och andra mer specifika verksamheter inom staden i högre utsträckning än tidigare bereds möjlighet att påverka och säkerställa rätt systemstöd och utformandet av dem. Familjebostäder anser att stadens koncernarkitektur för it och digitalisering bör ha som målsättning att i högre utsträckning säkerställa verksamheternas behov till nytta för medborgarna och i bostadsbolagens fall, hyresgästerna.

Mot bakgrund av den djupa insikt som beskrivs i programmet kring förutsättningar och hur olika verksamheter bäst utvecklas nära kompetensen, är det olyckligt med den absoluta och för programmet motstridiga skrivningen som anger att nämnder och styrelser alltid ska använda stadens koncernarkitektur för it och digitalisering. Det förstärks ytterligare genom att parallella lösningar inte får etableras i verksamheterna (avsnitt 5.2). Det må vara en självklar utgångspunkt utifrån ett helhets- och koncernperspektiv, men att därifrån uttrycka att en specialiserad verksamhet absolut inte får ta fram ”parallella” lösningar är en brist på insikt och omsorg om hur verksamheterna är beskaffade och hur olika affärslogiker ser ut i stadens olika verksamheter. Det är viktigt att synliggöra att staden utifrån ett centralstyrt perspektiv inte kan eller ska ha en ambition att gemensamma system kan möta samtliga verksamheters behov. Erfarenheten av centralt utformade lösningar och upphandlingar är att det kan låsa in verksamheter i ineffektiva processer och modeller. En gemensam funktion kan t.ex. fungera för merparten av förvaltningar och bolag, men för ett fåtal fungerar det överhuvudtaget inte. Strategin behöver då kompletteras med att det finns möjligheter och processer för hur vi ska besluta om och hantera undantag och lokala behov för att ändå i slutändan uppnå största möjliga koncernnytta.

En naturlig utgångspunkt för framtida arbete vore att tydliggöra och kommunicera hur den koncerngemensamma arkitekturen ser ut idag och hur den bör utformas framöver och att i denna process säkerställa ett inflytande från berörda verksamheter i staden. Framtida it och digitaliseringsstrategi bör ta fasta på ambitionen om en bred och reell förankring samt att den grundläggande it-plattform ska stötta de olika verksamheternas behov av utveckling i medborgarnas intresse. Innovation och utveckling sker främst inom de specifika

verksamheterna och detta bör understödjas i ett tillitsfullt synsätt och systemuppbyggnad.

AB Familjebostäder  
Jonas Schneider  
VD

## **Digitala signaturer**

Detta dokument har signerats digitalt av följande personer

**Namn**

Jonas, Schneider

**Datum**

2021-10-11