



Granskning av Morastrand AB:s arbete med kundkontakter

Inledning

Morastrand AB är ett allmännyttigt bostadsbolag som ägs till 100 % av Mora kommun. Fastighetsförvaltningen är uppdelat i fyra geografiska områden: Centrum, Noret, Utmeland och Bymiljö. Det finns en fastställd serviceorganisation med områdesansvariga gentemot hyresgästerna med utgångspunkt från den geografiska indelningen.

Revisionsfråga

Har bolaget en ändamålsenligt organiserad serviceorganisation gentemot hyresgästerna och fungerar den på ett tillfredsställande sätt?

Granskningsfrågor:

Finns tydliga mål för kundservice/kundnöjdhet inom bolaget?

Finns det en ändamålsenlig organisation inom bolaget för att uppnå dessa mål?

Hur upplever den boende servicen inom bolaget?

Hur registreras hyresgästernas klagomål och synpunkter i bolaget?

Hur följs dessa upp?

Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer med företrädare för bostadsbolaget samt genomgång och analys av dokument som hör till granskningsområdet. När det gäller de boendes upplevelser av servicen skall de av bolaget genomförda boendeenkäterna användas som underlag.

Bakgrund

Fullmäktige har fastställt en gemensam företagspolicy för kommunens samtliga bolag. Dessutom har fullmäktige fastställt ägardirektiv för vart och ett av de kommunägda bolagen. Dessa ägardirektiv är fastställda av bolagsstämman. I ägardirektiven punkt 4 för Morastrand AB framgår följande som kan kopplas till bolagets service och kundkontakter:

Bolaget skall:

- Medverka till att en god service finns i Morastrands bostadsområden
- Skapa social gemenskap och trygghet i sina bostadsområden
- Agera vägledande och utgöra ett föredöme beträffande

- Kvalitetsfrågor för produktion och tjänster
- Frågor avseende medinflytande och självförvaltning i bostadsområden samt skapa och utveckla förutsättningar för aktivt engagemang.

I kommunplanen för 2010 har fullmäktige angett tre målområden som berör Morastrand AB. Dessa är god ekonomisk hushållning, Miljömedvetenhet i Morakoncernen och att vara en attraktiv arbetsgivare.

Morastrand har infört ett ledningssystem för den yttre miljön och för arbetsmiljön. Ledningssystemet är ett verktyg för att skapa ständig förbättring av miljön med planering, organisation och uppföljning.

I Morastrands vision anges *"Att aktivt medverka till att bevara och utveckla Mora som en attraktiv bostadsort i syfte att främja ett hållbart samhälle"*

Granskningskommentarer

Revisionsfrågan:

Har bolaget en ändamålsenligt organiserad serviceorganisation gentemot hyresgästerna och fungerar den på ett tillfredsställande sätt?

Fastighetsförvaltningen är uppdelad i fyra geografiska områden. I varje område finns en fastighetsskötarorganisation som ansvarar för service till hyresgästerna. Det finns ett fastställt system för felanmälan där hyresgästerna dels kan gå in på Morastrands webbsida och göra felanmälan, dels kan man ringa i en felanmälan. Denna telefon är bemannad mellan kl 08.00-16.00. Ansvarig för felanmälningar skickar ut felanmälningarna till respektive område via e-post i bolagets intranät för åtgärd. Noterbart är att få felanmälningar görs på Morastrands webbsida. Normalt åtgärdas felanmälningar under dagtid i den ordning de inkommer. Utanför kontorstid kan man vid akuta situationer felanmäla via telefon.

Min bedömning är att bolagets serviceorganisation är uppbyggd på ett tillfredsställande sätt gentemot hyresgästerna. Dock har man med dagens system inte möjlighet att på ett bra sätt föra statistik på de felanmälningar som kommer in. Felanmälningarna registreras inte på ett strukturerat sätt. De sparas under viss tid enbart i de datorer som skickar och tar emot felanmälningar. Det innebär att man inte har en bra funktion för återkoppling av de åtgärder som har skett på grund av en felanmälan.

Under 2011 kommer man att införa ett nytt system där alla felanmälningar registreras och hanteras i ett IT-system. Detta innebär att bolaget på ett bra sätt kan följa upp och föra statistik på de felanmälningar som har inkommit.

Granskningsfrågorna:

"Finns tydliga mål för kundservice/kundnöjdhet inom bolaget"

I bolagets målsättningar finns inga direkta målsättningar som kan kopplas till dessa begrepp. Under tidig höst 2010 påbörjades ett arbete inom bolaget där man diskuterade hur bolaget kan arbeta för att på ett tydligare sätt sätta sina kunder i fokus. Detta arbete upphörde då vd lämnade bolaget.

"Finns en ändamålsenlig organisation inom bolaget för att uppnå dessa mål"

Min bedömning är att en ändamålsenlig organisation finns men man har inte tydliga mål och riktlinjer för hur man skall hantera kundservice/ kundnöjdhet inom bolaget.

"Hur upplever de boende servicen inom bolaget?"

Det har genomförts två kundundersökningar under de senaste åren genom frågor till bolagets hyresgäster. Dessa kundundersökningar är mycket omfattade och fördelas på bolagets olika bostadsområden. Dock visar granskningen att resultatet av dessa kundundersökningar inte har bearbetats och analyserats på ett systematiskt sätt. Min uppfattning är att kundundersökningar är av ett stort värde för att kunna utveckla bolagets relationer med sina kunder. Resultatet av kundundersökningarna borde ligga till grund för bolagets kvalitetsarbete gentemot hyresgästerna. Noterbart är också att bolagets kundundersökningar inte har registrerats inom bolaget.

"Hur registreras hyresgästernas klagomål och synpunkter i bolaget och hur följs dessa upp?"

Granskningen visar att klagomål, synpunkter och felanmälningar inte registreras på ett ändamålsenligt sätt. Syftet med registrering/ förvaring av allmänna handlingar i bolaget är att dessa skall vara lättillgängliga dels för allmänhetens behov, dels för bolaget så att man på ett bra sätt har kontroll och kännedom om de klagomål och synpunkter som lämnas av hyresgästerna. Dock kommer det nya systemet för felanmälningar att innebära att dessa förvaras ordnade i ett nytt IT-system och att de därmed är tillgängliga för dem som vill ta del av dem.

Slutkommentar

Granskningen visar att det saknas mål och riktlinjer inom bolaget som i syfte att utveckla bolaget i ett kundperspektiv. I FM Mattsons Arena har bolaget en reklamskylt med texten "Dalarnas bästa bostadsföretag" Det är ett bra långsiktigt mål som kan leda fram till måluppfyllelse. Dock krävs det att styrelsen utarbetar mål och riktlinjer för hur Morastrand AB kan utvecklas till Dalarnas bästa bostadsföretag sett ur ett kundperspektiv. Den diskussion som påbörjades under hösten 2010 bör fortsätta.



Vi anser också att dessa diskussioner även inbegriper Mora kommun som ägare av bolaget. I ägardirektiven anges att bolaget utgör ett viktigt instrument för utveckling av bostäder, bostadsområden och stadsdelar. Därför kan det vara av värde att man som ägare tydliggör i direktiv och måldokument hur bolaget skall utvecklas när det gäller frågor kring kundperspektiv och kundnytta.

2010- 02-16

Hans Gässte