



KONTAKT

petra.berggren@familjebostader.com

tel 08-737 22 08

Remiss av motion (2015:2) om införande av servicegaranti

Familjebostäders synpunkter

Det är viktigt att Stockholms stad och dess många olika verksamhetsgrenar ger såväl medborgare som näringsliv en god service och utför tjänster inom utlovad tid.

Vi vill att Familjebostäder som hyresvärd ska förknippas med en positiv känsla och upplevelse. En av Familjebostäders viktigaste målsättningar är att erbjuda varje hyresgäst ett attraktivt hem och att varje möte med Familjebostäder blir en positiv upplevelse. För bolaget är varje kundmöte – per telefon, brev, mail eller personliga möten - en del i det erbjudandet.

Familjebostäder arbetar fortlöpande och aktivt med att utveckla kundmötet och med att säkerställa att hyresgästen får en god service inom rimlig tid. Bolagets Kundservicegrupp arbetar efter servicemål som följs upp dagligen. En ny process för hantering av serviceordrar med fokus på uppföljning och tydliga mål kring servicetider implementeras under 2015.

Hyresgästernas uppfattningar angående den service och kvalitet som bolaget erbjuder mäts årligen genom kundundersökningen NKI (Nöjd Kund Index). Bolaget uppnår mycket goda resultat i dessa mätningar.

Mot bakgrund av ovanstående anser vi att servicegarantier med ekonomisk ersättning inte är rätt väg att gå för att uppnå god service inom rimlig tid för bolagets verksamhet.

AB FAMILJEBOSTÄDER

Lars Björk

Tf VD