

Stockholms Stadshus AB
Sara Feinberg
105 35 Stockholm

Remissvar angående stadsledningskontorets förslag till program för kvalitetsutveckling, dnr 1322/2011

Som svar på rubricerad remiss får AB Stockholmshem lämna följande svar.

Remissen

Stadsledningskontoret har utarbetat ett förslag till program för Stockholms stads kvalitetsutveckling som ska ersätta den tidigare inriktningen för kvalitetsarbetet från 1999 och 2004. Bakgrunden är ett uppdrag till stadsledningskontoret i stadens budget för 2011.

Det remitterade förslaget tydliggör inriktningen och de gemensamma ramar som gäller för stadens kvalitetsarbete och hur detta arbete hänger samman med stadens styrsystem (ILS). Bland annat betonas vikten av kvalitetsgarantier som riktar sig till stadens invånare och en systematisk synpunkts- och klagomålshantering. Stadens kvalitetsutmärkelse ska enligt förslaget även framöver fungera som en stimulans och uppmuntran för enheternas arbete. Stadsledningskontoret ser behov av att förbättra arbetet med att formulera åtaganden. Större vikt bör också läggas på förväntat resultat och analys för ständig förbättring.

Stockholmshems synpunkter

Stockholmshem delar uppfattningen stockholmarnas synpunkter utgör en viktig grund för utveckling av kvaliteten i stadens olika verksamheter. Arbetet behöver, precis som anges i remissen, integreras med stadens styrsystem så att det finns en tydlig koppling mellan kommunfullmäktiges långsiktiga inriktning och konkreta förbättringar i verksamheten. Stockholmshem har under 2010 och 2011 förstärkt kopplingen mellan ägardirektiven från fullmäktige och bolagets prioriteringar genom en intern anpassning av ILS-systemet.

Vidare tar Stockholmshems förvaltning och boendeservice en tydlig utgångspunkt i dialogen med hyresgästerna och olika kundenkäter. Bland annat genomförs årligen en omfattande hyresgästundersökning där var tredje hyresgäst får ge sin syn på sitt boende och bolagets service. Denna undersökning ger möjligheter att på ett systematiskt sätt mäta resultatet av utvecklingsarbete på det sätt som

anges i förslaget till kvalitetsstrategi. Undersökningen möjliggör också jämförelser med stadens två övriga bostadsbolag och med branschen i övrigt. Inför 2012 ska Stockholmshem ytterligare utveckla kundundersökningen i syfte att identifiera de frågeområden som är viktigast för hyresgästerna.

Stockholmshems arbete ligger således helt i linje med intentionerna i det föreslagna kvalitetsprogrammet, även om bolaget inte fullt ut tillämpar begreppen åtaganden och garantier. Det är enligt bolagets mening inte helt tydligt i vilken utsträckning de kommungemensamma kraven på enhetsnivån är obligatoriska även för bolagsstyrelserna. Stockholmshem anser att det viktigaste i detta sammanhang är att kunna uppvisa ett systematiskt utvecklingsarbete som riktar in sig på att skapa kvalitet och värden för kunden

Med vänlig hälsning

AKTIEBOLAGET STOCKHOLMSHEM

Ingela Lindh