

Motion ang. felanmälan.

Kvartersrådet Kampementsbacken

Felanmälan kan göras på minst två sätt: antingen ringer man till felanmälan eller så mailar man alternativt skriver ett brev. Alla sätten är bekväma, dock är det periodvis svårt att komma fram via telefonen.

Det förekommer sällan eller aldrig att man får besked när felet kommer att åtgärdas. Enskild hyresmedlem får inte återkoppling om ev. åtgärd betr. tidpunkt då felet blir åtgärdat eller beräknas bli åtgärdat. När man mailar, får man ett ”autosvar” om att felanmälingen emottagits, inget mer.

Då det gäller felanmälningar till allmänna utrymmen (t.ex. tvättstugor) sker det ingen återkoppling alls. Det händer allt som oftast att lappen om att man gjort felanmälan sitter t.ex. på tvättmaskinen två till tre veckor, men inget besked när man beräknar att reparationen skall äga rum.

Allt detta kan bero på, har jag/vi fått veta, att felanmälan är periodvis underbemannad och/eller att många ärenden inkommit samtidigt. Personalen som arbetar hinner helt enkelt inte med.

För att SKB-s styrelse, förvaltare och fastighetsskötare få överblick om omfattningen över felen samt göra en uppskattning om ev. större insatser/ åtgärder om uppstådda fel i ett och samma område.

Härmed vill vi

att SKB kvalitetssäkrar felanmälan.

- vem har tagit emot felanmälan
- datum för felanmälan
- vilket besked får anmälaren.
- anmälaren skall få ett ärendenummer för snabbare återkoppling.
- SKB skall föra separat statistik över felanmälningarna i de olika distrikten.