
Söderhamns kommun Lekmannarevisorerna

Granskning av tillgänglighet och kundbemötande i de kommunala bolagen Faxeholmen AB och Söderhamn Nära AB

*Hans Gásste
Certifierad
kommunal yrkes-
revisor*

Oktober 2012



Hans Gásste, projektledare

Innehållsförteckning

Sammanfattande bedömning	3
1 Inledning	3
1.1 Bakgrund	3
1.2 Revisionsfrågan	3
1.3 Kontrollmål	3
1.4 Revisionsmetod	4
2 Granskningsresultat	4
2.1 Faxeholmen AB	4
2.2 Söderhamn Nära AB	5

Sammanfattande bedömning

Min sammanfattande bedömning efter genomförd granskning är att de kommunala bolagen Faxeholmen AB och Söderhamn Nära AB har ändamålsenliga och fungerande organisationer för tillgänglighet och bemötande gentemot sina kunder.

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Söderhamns kommun bedriver kommunal verksamhet genom ett antal hel- och delägda bolag. Faxeholmen AB är kommunens bostadsbolag. Söderhamn Nära AB tillhandahåller tjänster inom eldistribution, miljö/återvinning, fjärrvärme, IT-drift till den kommunala organisationen, vatten och avlopp samt bredbandstjänster inom kommunen

I dessa bolag bedrivs verksamheter där man levererar tjänster till kunder som huvudsakligen är kommunmedlemmar. I Söderhamns kommun inriktningsmål 2012-2015 har fullmäktige uttalat "att medborgarna trivs och är nöjda med de tjänster kommunen levererar"

I ett medborgarperspektiv är det därför av stor vikt att de berörda bolagens tillgänglighet och bemötande är ändamålsenligt och korrekt. Lekmannarevisorerna i Söderhamns kommun har därför uppdragit till PwC att genomföra denna granskning.

1.2 Revisionsfrågan

Granskningen skall besvara följande revisionsfråga:

- Har bolagen en ändamålsenlig och fungerande organisation för tillgänglighet och bemötande gentemot sina kunder?

1.3 Kontrollmål

- Finns tydliga och fastställda mål för tillgänglighet och kundbemötande i bolagen?
- Är dessa kända inom respektive bolag?
- Finns det metoder för att mäta kundernas nöjdhet inom dessa områden?
- Finns en fungerande klagomåls- och synpunktshantering inom respektive bolag?
- Omfattas denna hantering av någon form av internkontroll?

1.4 Revisionsmetod

Granskningen har genomförts genom intervjuer med företrädare från respektive bolag. Vidare har vi samlat in och analyserat dokumentation som berörs av granskningen.

2 Granskningsresultat

2.1 Faxeholmen AB

Finns tydliga och fastställda mål för tillgänglighet och kundbemötande i bolaget?

Faxeholmen AB har fastställt en ”kundvärdegrund” som utgör grunden för bolagets arbete med tillgänglighet och kundbemötande. Kundvärdegrunden och vad den innebär finns redovisad på bolagets webbsida.

Är dessa kända inom bolaget?

Samtliga medarbetare inom Faxeholmen AB har deltagit i processen för att utarbeta och implementera det praktiska arbetet med utgångspunkt från värdegrunden. Min bedömning är att medarbetarna känner till och agerar utifrån den fastställda värdegrunden.

Finns det metoder att mäta kundnöjdheten inom dessa områden?

Faxeholmen har under 2011 genomfört en NKI- mätning (Nöjd Kund Index) hos sina hyresgäster. Man har beslutat att genomföra en uppföljande NKI mätning under våren 2013. Resultatet av mätningarna redovisas områdesvis. Mätningarna ger också en vägledning inom vilka områden bolaget skall prioritera sina insatser gentemot sina hyresgäster. Noterbart i mätningen 2011 är att hyresgästerna var nöjda inom områdena bemötande och tillgänglighet.

Finns en fungerande klagomåls- och synpunktshantering inom bolaget?

Bolaget har en organisatorisk enhet benämnd Kundenservice. Kundenservice är öppen vardag mellan kl 07.00-16.00. Man har också möjlighet dygnet runt göra felanmälan och lämna synpunkter på bolagets webbsida. Kundenservice tar emot alla typer av frågor som rör boende samt klagomål och synpunktshantering. Varje klagomål och synpunkt som lämnas registreras och följs upp av bolaget.

Omfattas klagomåls- och synpunktshandlingen av någon form av internkontrollsystem?

De klagomål och synpunkter som lämnas till bolaget registreras och följs upp på ett korrekt sätt i bolaget.

Sammanfattande kommentarer

Efter genomförd granskning bedömer jag att Faxeholmen AB har en ändamålsenlig och väl fungerande organisation för tillgänglighet och bemötande gentemot sina kunder/hyresgäster. Ur ett kundperspektiv konstaterar jag

också att bolaget har en lättnavigerad och informativ webbsida som underlättar för hyresgäster och andra att komma i kontakt med bolaget i olika frågor. Faxeholmen AB ger också ut kundtidningen "Hyresvärden" som innehåller information från bolaget till hyresgästerna.

2.2 Söderhamn Nära AB

Finns tydliga och fastställda mål för tillgänglighet och kundbemötande i bolaget?

I bolaget finns sex olika verksamhetsområden. En fastställd strategi som är vägledande för tillgänglighet och bemötande är att man har samlat bolagets kundtjänst på ett ställe oavsett vilken typ av bolagets tjänster som efterfrågas. Bolaget har fastställt varumärket för Söderhamn NÄRA vad gäller kundkontakter på följande sätt: "Vi skall upplevas som trygga, serviceinriktade, professionella, flexibla och varma. Det skall vara smidigt att ha med oss att göra"

Är dessa målsättningar kända inom bolaget?

Den personal som finns i bolagets kundmottagning känner väl till de målsättningar som skall prägla bolagets tillgänglighet och bemötande. Det pågår också ett ständigt internt utvecklingsarbete inom kundmottagningen för att höja kunskapen och därmed snabbhet och service gentemot sina kunder i frågor som berör bolagets olika verksamheter.

Finns det metoder att mäta kundnöjdheten inom dessa områden?

Bolaget har genomfört kundundersökningar inom tre av sina verksamhetsområden, renhållning, fjärrvärme och bredband. Inom övriga områden har man ännu inte gjort några heltäckande kundmätningar.

Finns en fungerande klagomåls- och synpunktshantering inom bolaget?

Synpunkter och klagomål tas emot av bolagets kundmottagning och registreras på ett korrekt sätt. Inom verksamhetsområdena VA, Renhållning och Värme finns miljöledningssystem där avvikelser registreras och följs upp.

Omfattas klagomåls- och synpunktshandlingen av någon form av internkontrollsystem?

Min bedömning är att det finns tillräckliga kontrollsystem för att registrera och följa upp klagomål och synpunktshantering inom bolaget.

Sammanfattande kommentarer

Söderhamn Nära AB är ett ungt bolag (2009). Syftet vid bildandet, var att skapa ett bolag som tillhandahåller sex olika infrastrukturtjänster i en sammanhållen organisation. Det innebär att bolagets största utmaning är att skapa en väl fungerande gemensam organisation av det som tidigare var egna organisationer. Detta arbete pågår fortfarande på ett aktivt sätt.

Sammantaget kan jag konstatera att Söderhamn Nära AB har en ändamåls-
enlig och väl fungerande organisation för tillgänglighet och bemötande gent-
emot sina kunder. Jag anser också att bolaget, i likhet med Faxeholmen AB,
har en lättnavigerad och informativ webbsida som underlättar för
kunder att dels få kontakt med bolaget och dels att via webbsidan få svar på
sina frågor om bolagets tjänster.

En synpunkt som jag har är att bolaget bör utveckla tekniker för mätning
och uppföljning av kundnöjdhet inom alla sina verksamhetsområden.