

Hur hanterade ABO felanmälningar och reparationer under pandemin?

Under pandemin hanterades felanmälningar på samma sätt som före pandemiutbrottet. Det som skiljde sig åt var formen för felavhjälpande åtgärder, där endast akuta eller prioriterade åtgärder i lägenheter utfördes för att minimera fysisk kontakt med hyresgäst eller brukare.

Är det korrekt att vissa ärenden makulderades utan åtgärd? Om så är fallet, vilka var de bakomliggande orsakerna?

Ärenden som under tiden för pandemin bedömdes som icke akuta eller brådskande prioriterades inte, det är korrekt, men det stämmer inte att ärenden trots nedprioritering medvetet makulerats eller tagits bort ur systemet. Om en hyresgäst upplever att ett felanmält ärende ej åtgärdats från pandemiåren så kan det naturligtvis bero på ett tekniskt fel eller den mänskliga faktorn. Under pandemin bytte ABO verksamhetssystem för bland annat felanmälningar, vilket skulle kunna vara anledningen till en bortkommen felanmälning. Om så är fallet, beklagar vi naturligtvis att detta har hänt. Vi har inte haft någon indikation på felanmälningar som kommit bort i och med bytet av verksamhetssystem, och uppskattar denna återkoppling som interpellationen ger.

Vilka åtgärder planerar ABO att vidta för att säkerställa att liknande situationer inte uppstår i framtiden?

Felanmälansystemet bygger på att utförande resurs digitalt i olika steg attesterar ärendet vid ett antal intervall under själva utförandet, exempelvis före, under och vid avhjälp fel vilket gör att varje enskilt ärende är lätt att följa upp både tidsmässigt och omfattning av utförandet.

Vi hanterar ca [2500–3000](#) felanmälningar/år på ABO och KFIA det kan naturligtvis blivit så att någon felanmälan försvunnit eller blivit avmarkerad som utförd av misstag. Om så har skett, ber vi om ursäkt.

Vi arbetar ständigt med att förbättra våra processer och rutiner.