

Borgarstjórn

4. febrúar 2020

Tillaga um að bæta viðhaldsþjónustu Félagsbústaða í samvinnu við leigjendur

Lagt er til að velferðarsviði verði falið að framkvæma úttekt á upplifun leigjenda hjá Félagsbústöðum gagnvart því hversu vel viðhalds- og viðgerðarbeiðnum hefur verið sinnt. Í samtölum við leigjendur Félagsbústaða hefur komið fram að það geti verið erfitt að fá þær beiðnir framkvæmdar, þar sem það þurfi oft að hafa mikið fyrir því að koma beiðnum í gegn. Þar dugi oft ekki að hringja og koma skilaboðum áleiðis og þar að auki er viðgerðarsíminn einungis opin á virkum dögum á milli 13:00-15:00. Þá er einnig hægt að senda tölvupóst og hafa samband við Félagsbústaði vegna viðgerða í gegnum vefsíðu þeirra. Hér er rétt að taka fram að slík samskiptaform henta ekki öllum. Þá hafa leigjendur einnig greint frá því að samþykktar viðhalds- og viðgerðarbeiðnir hafi dragist á langinn og að þeir hafi þurft að ýta á eftir málanum. Það er því nauðsynlegt að ræða við sem flesta leigjendur Félagsbústaða sem hafa áhuga á því, til þess að kortleggja sýn þeirra á þjónustuveitingunni og hvernig megi bæta hana svo að leggja megi fram tillögur til úrbóta. Lagt er til að verkefnið verði fjármagnað af liðnum ófyrirséð og að velferðarsvið haldi utan um vinnuna og leggi síðan fram samansafn tillagna til úrbóta.

Greinargerð:

Á vefsíðu Félagsbústaða kemur fram að framkvæmdadeild Félagsbústaða sjái um viðhald fasteigna. Ef að leigjendur verði varir við bilanir eða vilji benda á nauðsynlegar viðgerðir er þeim bent á að tilkynna slíkt á símatíma viðhaldsþjónustu, alla virka daga á milli 13:00-15:00. Þetta er mjög skammur tímarammi sem hentar alls ekki öllum. Í samtölum við leigjendur hefur komið fram að slíkt hefur ekki alltaf virkað til þess að koma skilaboðum áleiðis og að oft þurfi að ítreka svo að viðhalds- og viðgerðarbeiðnum verði sinnt. Þá er einnig hægt að koma skilaboðum áleiðis í gegnum tölvupóst eða vefsíðu Félagsbústaða en það eru ekki endilega allir sem hafa aðgang að tölvu og interneti á heimili sínu og það er ekki á færi allra að koma viðhalds- eða viðgerðarbeiðnum þannig á framfæri. Á heimasíðu Félagsbústaða kemur fram að íbúðir séu að jafnaði málaðar á sjö til átta ára fresti en slíkt stenst ekki skoðun eftir samtal við leigjendur. Það er því ýmislegt varðandi viðhald og viðgerðir sem þarfnast úrbóta. Því er lagt til að Reykjavíkurborg óski eftir samtali við leigjendur hjá Félagsbústöðum til að draga upp mynd af því sem þarfnast lagfæringa. Til að ná til leigjenda mætti auglýsa eftir þeim sem hafi áhuga á því að taka þátt þar sem þeim yrði boðin þátttaka í gegnum tölvupóstsamskipti, símtal eða með því að mæta í viðtal. Dæmi um spurningar gætu verið: Hvernig finnst þér viðbrögð hafa verið hjá Félagsbústöðum þegar þú tilkynnir inn beiðni um viðgerð/viðhald sem þurfi að framkvæma? Hversu langan tíma tók að sinna þeirri beiðni? Hversu vel var beiðninni sinnt? Hvernig viðmót fékkstu þegar þú hafðir samband vegna viðgerðanna eða viðhaldsins sem þurfti að framkvæma? Það er mikilvægt að safna saman reynslu og röddum leigjenda svo að bæta megi þjónustuna, slíkt er öllum til hagsbóta.