

2025-05-10

Bilaga 1

## **Tertialrapport 1 2025 - uppföljning av internkontrollplan**

### **Sammanfattning**

Bostadsförmedlingens tertialvisa uppföljning av internkontrollplan för 2025 omfattar granskningar av ett antal väsentliga processer inom bolagets förmedlingsverksamhet, systemdrift samt gällande ekonomihantering och informationssäkerhet.

Granskningarna har visat på ett mindre antal avvikelser och fel vilka samtliga har rättats till.

### **Redovisning av kontroller och resultat**

#### ***Förmedling till bostadskön***

Det är väsentligt att varje lägenhet verkligen förmedlas till den person som har längst kötid och som uppfyller de krav och villkor som fastighetsägaren, bostadsbolaget eller hyresvärden (nedan benämnt fastighetsägaren) beslutat. För systemets trovärdighet är det också väsentligt att fastighetsägaren följer den kravprofil som har lämnats in för lägenheten. Registrerade lägenheter som av olika skäl inte blir förmedlade följs upp för att säkerställa att fastighetsägaren återtagit lägenheten. Lägenheter som bedöms vara svåruthyrda kan förmedlas genom den s k Bostadssnabben.

För att säkerställa att hanteringen överensstämmer med regelverket har nedanstående kontrollaktiviteter genomförts under perioden.

#### ***Registrering av kötid***

#### **Kötidsförändringar**

Kötiden är avgörande för att komma ifråga för en inlämnad ledig lägenhet och har därför stor betydelse för en bostadsköande. Med anledning av detta granskas om någon vid nyregistrering eller genom ändrad registrering fått längre kötid än vad reglerna medger.

Vid kontrollen går samtliga ärenden igenom där kötiden är längre än ärendets ankomstdatum. Orsaken till den längre kötiden efterforskas i diaries och tidigare ärenden, t ex kan det handla om make/maka som ärver kötid för den avlidne.

Granskningen har inte givit anledning att korrigera något fall av tidigare gjord kötidsändring.

### *Bostadsförmedlingens godkännandeprocess*

I det reguljära förmedlingsarbetet kontrolleras varje månad de ärenden där sökande med längst kötid blivit förbigången (överbordad) på grund av att de inte uppfyller de godkännandevillkor som fastighetsägaren har ställt. Samtliga sådana ärenden dokumenteras med angivande av orsak. Under perioden har **7 102** kunder förbigåtts.

Ett ärende har felaktigt förbigåtts enligt fastighetsägarens godkännandevillkor för den aktuella lägenheten i frågan och inte hanterats på ett korrekt sätt. Då detta uppmärksammades när bostaden inte var förmedlad och kunder med kortare kötid som prövats inte uppfyllde villkoren kunde nämnd kund prövas igen för samma bostad.

Förbigångna (överbordade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
2 887	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
2 536	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
21	Saknade godtagbara referenser	
669	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
359	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
232	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
250	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
148	Övriga skäl*	
7 102	TOTALT	
	*Exempelvis Stiftelser med särskilda folkbokföringsvillkor eller hyresvärdar med krav på boendetid innan omflyttning inom den egna fastighetsbeståndet eller kunder som inte haft en medboende vid förmedling av kompisbostad där villkoret är att två kunder behöver teckna avtal.	

### *Fastighetsägarens godkännandeprocess*

Varje månad granskas de hyresgästförslag som inte blir godkända av fastighetsägare enligt de godkännandekrav som fastställts. Under perioden var det **145** kunder vars ansökan inte godkändes. Fastighetsägarna har angivit motiveringar till alla ej godkända ärenden där kunderna inte uppfyllde en eller flera av de angivna kraven i bostadsannonserna.

Ej godkända hos fastighetsägare		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
20	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
5	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
87	Saknade godtagbara referenser	
3	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
2	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
7	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
8	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
13	Övriga skäl*	
145	TOTALT	
	*Exempelvis Stiftelser med särskilda folkbokföringsvillkor eller hyresvärdar med krav på boendetid innan omflyttning inom den egna fastighetsbeståndet eller kunder som inte haft en medboende vid förmedling av kompiskontrakt där villkoret är att två kunder behöver teckna avtal.	

I samband med granskningen av ej godkända ärenden sker ett kontinuerligt arbete med exempelvis förtydligande av dokumentationen där anledningen till de ej godkända ärendena tydliggörs. Det sker även ett arbete med att utveckla interna processer kopplade till denna fråga. Granskningen visar att det inte förekommit något fall där kund fått ett ersättningsärende beviljat med anledning av felaktigt avslag till bostad.

Granskningen har i övrigt inte givit anledning till någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentation.

### *Studenter utan personnummer*

Utländska studenter som saknar svenskt personnummer tillåts registrera sig i bostadskön med födelsedata samt unik e-postadress.

För att undvika att samma person registrerar sig flera gånger ska samtliga intresseanmälningar för bostad från personer som saknar svenskt personnummer granskas varje tertiärsperiod. I granskningen jämförs dessa personers födelsedata, adressuppgifter samt e-postkonton. Granskningen visar att 1 person lämnat samma födelsedata och adressuppgifter flera gånger. Denna person kontaktas för kontroll av riktigheten i givna uppgifter och säkerställa att kunden endast har ett köärende, det vill säga är registrerad en gång.

### *Manuell hantering*

Under perioden har fyra kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. Tre av dessa fall utgjordes av LSS-ärenden. Ett ärende har hanterats manuellt med anledning av att en bostad avregistrerades trots att kunden blev förmedlad bostaden på grund av felhantering av hyresvärden.

Granskningen har inte givit anledning till någon åtgärd i övrigt.

### *Avregistrerade bostäder*

Bostäder som inte bli förmedlade följs upp för att säkerställa att det finns skäl och dokumentation till avregistreringen.

Under perioden har totalt 754 bostäder avregistrerats. 10 av dessa ärenden var på grund av felaktigt hantering hos Bostadsförmedlingen. 122 bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden lämnat in den felaktigt eller med felaktig information. 57 bostäder återtog av fastighetsägare då hyresvärden meddelat att bostaden var i behov av renovering innan uthyrning. Hyresvärdar drog tillbaka 29 bostäder där den nuvarande hyresgäst återtagit sin uppsägning och 136 bostäder återtog av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis egen evakuering eller internuthyrning.

Resterande 400 bostäder avregistrerades med anledning av att det var slut på spekulanter och fastighetsägaren beslutade att ta tillbaka bostaden.

### *Bostad snabbt*

En kund som får en bostad via Bostad Snabbt behåller sin kötid och därmed behövs över lägenheterna uppfylla kriterierna för svårförmedlad. Uppföljning ska ske för att säkerställa att bostäder som annonseras i denna kategori uppfyller detta kriterium.

Under tertialet

har 67 st lägenheter förmedlats via Bostad Snabbt. Samtliga lägenheter var svårförmedlade och har tidigare utannonserats i den ordinarie bostadskön.

Granskningen visar att hanteringen har varit korrekt och i enlighet med kriteriet för svårförmedlade.

### *Avvikande kontraktstyp*

En bostad kan ha inskränkande villkor i hyresavtalet som till exempel kort boendetid eller seniorbostäder med begränsningar i bytesrätten och hyrs därför ut med ofullständiga kontrakt. Vid förmedling av dessa ofullständiga kontrakt får kunden enligt kö- och förmedlingsreglerna behålla sin kötid. Varje månad kontrolleras samtliga förmedlingar för att säkerställa att ingen kund som förmedlas en bostad med fullständigt hyresavtal också har kvar sin kötid. Samtidigt kontrolleras att det inte finns några kunder som har förmedlats en bostad med ofullständigt kontrakt som har registrerats felaktigt och därmed mist sin kötid.

Vid granskning framkom inga fall där kunden felaktigt fått sin kötid nollställd vid förmedling av korttidskontrakt.

### *Utredning och förmedling av förtur*

Kontroller genomförs av att handläggningen av förtursärenden följer gällande riktlinjer och praxis.

Under perioden har 279 ansökningar om förtur handlagts och beslutats, varav 16 avsåg bifallsbeslut och 263 gällde avslag. Av besluten om bifall togs 14 av handläggaren och 2 av förtursutskottet, vilka avsåg omrövningsärenden.

För att kontrollera handläggningens kvalitet har samtliga ärenden granskats på ett oberoende sätt av andra handläggare inom enheten, d v s medarbetare som i övrigt inte arbetat med respektive utredning. En notering om genomförd granskning har sedan diarieförts med ärendet.

Resultatet av granskningarna visar att erforderlig information och handlingar som ligger till grund för beslut om bifall funnits i samtliga ärenden.

Kontrollen av att genomförda förmedlingar av förturslägenheter sker i enlighet med förtursbeslut.

Under perioden har 14 bostäder förmedlats till personer med beslut om bifall till en bostad.

Riktlinjer och rutiner finns för att säkerställa att förmedling sker på ett korrekt sätt. Granskning av förmedlingsärendena har inte föranlett någon åtgärd.

Kontroll av att genomförda förmedlingar av förturslägenheter sker i enlighet med förtursbeslut.

## ***Ekonomi***

### *Utbetalning*

Ändring av leverantörers fasta data

För att tillförsäkra att uppgifter om leverantörer är korrekta och aktuella finns det i Agresso en rapport som listar ändringar i leverantörers fasta data med fokus på kontoändringar. Rapporten visar också när ändringen skett och av vilken användare. I granskningen går rapporten igenom rad för rad och underlag i form av fakturabilder eller utdrag från bankgirocentralen, plusgirot eller annat underlag som styrker kontoändringen kontrolleras.

I samtliga fall av ändringar i leverantörers fasta data finns det underlag som styrker ändringen.

### *Manuell utbetalning*

Systemstöd och rutiner vid kundutbetalningar samt betalningar till leverantörer bygger på att två personer på ekonomienheten utför olika delar, såsom att skapa och bekräfta betalningsfil och att det tillika är s k tvåhandsfattning i bankgränssnittet. I de fall betalning via fil från ekonomisystemet till bank inte är möjligt kan manuell betalning göras, exempelvis vid betalning till Skatteverket eller till utländska leverantörer. Vid signering av betalning på banken krävs attest av två personer med bank-ID. I samband med boksluten säkerställs att manuella betalningar, liksom övriga betalningar, återredovisats i bokföringen.

Kontrollen sker genom att manuellt utförda betalningar till andra mottagare än Skatteverket och Kronofogdemyndigheten går igenom i sin helhet. Skälet till manuell hantering samt av att attest av stabschef skett innan manuell utbetalning utförts kontrolleras.

De genomförda kontrollerna har inte visat på några avvikelser.

### **Ändamålsenligt och stabilt systemstöd**

Dokumentation om avbrott och avbrottstider, åtgärder och resultat

Under T1 har det förekommit ett totalavbrott, ett delavbrott och fyra intermittenta störningar i bolagets verksamhetssystem och webb samt ett längre avbrott i intranätet Husnet. Totalavbrottet berodde på ett problem hos stadens IT-leverantör och gällde inloggningen till webben vilket påverkade hela staden under en förmiddag. Delavbrottet gällde bara kreditupplysningar. Bolagets leverantör av kreditupplysningar hade driftstörningar och kunde inte leverera kreditupplysningar under två veckor. Problemet med intranätet varade i tre dagar och berodde på att det saknades ett certifikat. Problemet identifierades tidigt och ett nytt certifikat beställdes och installerades. Under tiden skickades direktlänkar till verksamhetssystem och bolagets personalsystem ut som en tillfällig lösning.

### **Informationssäkerhet och dataskydd**

Behörighetshantering

Fortlöpande kontroll har genomförts av att rätt personer har behörighet till respektive system samt att uppgifterna är korrekta.

Personuppgiftsbehandling

Kontroller sker fortlöpande i arbetet med att upprätthålla och uppdatera bolagets registerförteckningar samt genom att rutiner gällande dataskydd följs i verksamheten. Kontroll av att registerförteckningarna ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar och är uppdaterad (art 30 GDPR).

Kontroll av att de lokala anvisningarna för informationssäkerhet implementeras planenligt. Kontrollerna visade inte på några avvikelser

---