

2021-05-10

Bilaga 1

Tertialrapport 1 2021 - uppföljning av internkontrollplan

Sammanfattning

Bostadsförmedlingens uppföljning av internkontrollplanen 2021 har under perioden omfattat granskningar av ett antal väsentliga verksamhetsprocesser såsom exempelvis förmedling till bostadskön, fastighetsägares godkännande, registrering av kötid och information på webbplatsen.

De redovisade granskningarna har endast visat på mindre avvikelser och fel vilka har rättats till. Kontrollerna har också i vissa fall resulterat i förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta arbetet, exempelvis när det gäller information på webbplatsen.

Utöver de nedan redovisade granskningsområdena omfattar internkontrollplanen även områdena utbetalningar och leverantörers fasta data samt personuppgiftsbehandlingar. Uppföljningar gällande dessa frågor redovisas i kommande rapporter under året.

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 förmedlas genom den sk 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 gås samtliga ärenden igenom där kötiden är längre än ärendets ankomstdatum. Orsaken till den längre kötiden efterforskas i diariet 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 (överhoppad) på grund av att de inte uppfyller de krav som fastighetsägaren har ställt. Samtliga sådana ärenden dokumenteras med angivande av orsak. Under perioden har 5 321 kunder förbigåtts.

Granskningen av ärendena visar att ingen kund har förbigåtts beroende på felaktig handläggning.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
2 058	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
1 855	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
5	Saknade godtagbara referenser	
32	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
860	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
179	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
198	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
134	Övriga skäl*	
5 321	TOTALT	
	*Ex kund är ej folkbokförd i rätt kommun, eller ej uppfyllt kravet på boendetid för att få en annan bostad hos samma hyresvärd eller att kunden inte haft en medboende vid förmedling av kompis kontrakt 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 134 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
42	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
3	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
41	Saknade godtagbara referenser	
0	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
11	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
22	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	
7	Övriga skäl*	
134	TOTALT	
	*Ex kund är ej folkbokförd i rätt kommun, eller ej uppfyllt kravet på boendetid för att få en annan bostad hos samma hyresvärd eller att kunden inte haft en medboende vid förmedling av kompiskontrakt där villkoret är att två kunder behöver teckna avtal.	

Granskningen har inte givit anledning till någon annan åtgärd. Kontinuerligt arbete sker gällande ex förtydligande av dokumentationen samt utveckling av interna processer.

Studenter utan personnummer

Genom införandet av en studentbostadsförmedling tillåts utländska studenter som saknar svenskt personnummer registrera sig i bostadskön med födelsedata samt unik e-postadress.

För att undvika att samma person registreras i flera ärenden ska samtliga bostadsanmälningar med personer som saknar svenskt personnummer granskas varje tertiäperiod. I granskningen jämförs dessa personers födelsedata, adressuppgifter samt e-postkonton. Granskningen visar att två personer lämnat samma födelsedata och adressuppgifter i flera ärenden. Dessa personer kontaktas för att kontrollera riktigheten i givna uppgifter och säkerställa att kunden endast har ett köärende.

Manuell hantering

Under perioden har tre kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. I dessa fall har två kunder haft beslut om ersättningsbostad. En kund blev felaktigt ej godkänd av hyresvärden vilket upptäcktes på den avregistrerade bostaden. Hyresvärden skickade därför in den på nytt och bostaden öronmärktes för kunden.

För att säkerställa att den manuella hanteringen är korrekt sker det kontinuerligt ett arbete med exempelvis förtydligande av dokumentation och utveckling av interna processer. Granskningen har inte givit anledning till någon åtgärd i övrigt.

Avregistrerade bostäder

Avregistrerade ärenden som av olika skäl inte blir förmedlade hyresgästförslag följs upp med syftet att kontrollera att fastighetsägaren återtagit lägenheten.

Kontroller av dessa ärenden under tertiälperioden visar att totalt 257 bostäder avregistrerades. Fyra bostäder avregistrerades på grund av felaktig registrering av Bostadsförmedlingen och 48 bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden skickat in bostäder felaktigt eller med felaktig information. Totalt 50 bostäder avregistrerades av skälet att de var i behov av större renoveringar. Vidare avregistrerades elva bostäder då fastighetsägaren meddelat att nuvarande hyresgäst ska bo kvar i den uppsagda bostaden. Sammantaget 113 bostäder återtog av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis evakuering eller internuthyrning. Resterande 31 bostäder avregistrerades med anledning av att det inte fanns intresse i Stockholms Stads kommunala bostadsbolags internkö. Dessa bostäder skickades då in på nytt till den ordinarie bostadskön.

För att säkerställa korrekt hantering gällande avregistreringar sker det kontinuerligt ett arbete med exempelvis förtydligande av dokumentation och utveckling av interna processer. Granskningen har inte givit anledning till någon åtgärd i övrigt.

Bostadssnabben

Genom Bostadssnabben förmedlas bostäderna inte efter kötid utan efter tidpunkt för intresseanmälan. Uppföljning ska ske för att säkerställa att bostäder som annonseras i denna kategori uppfyller kriteriet svårförmedlad.

Under perioden förmedlades det inte förmedlats någon bostad via Bostadssnabben.

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.

Inga avvikelser har iakttagits under perioden.

Utredning och förmedling av förtur

Kontroll av att beslut om bifall till förtur följer gällande riktlinjer och praxis.

Under perioden har 13 beslut om bifall fattats, 8 av handläggare och 5 av förtursutskottet. Samtliga handläggarbeslut har granskats. Vid granskning av dessa ärenden har information och handlingar som ligger till grund för beslut om bifall funnits och kontrollerna har inte föranlett någon åtgärd.

Kontroll av att beslut i omprövningsärenden där ändring av grundbeslutet skett följer gällande riktlinjer.

Enligt gällande riktlinjer beslutar förtursutskottet i omprövningsärenden. Utskottet fattade beslut i 64 omprövningsärenden under den aktuella perioden. Förtursutskottet beslöt att vidhålla det ursprungliga handläggarbeslutet i 63 ärenden. Utskottet ändrade handläggarens förslag till beslut om avslag till bifall i ett ärende. Dokumentationen i detta ärende har gått igenom och granskningen visar att beslut och handläggning har skett på ett korrekt sätt enligt gällande riktlinjer.

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

Under perioden har tio 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.

Information på kundwebben

Granskningen har omfattat kontroller av att informationen på webbsidan är korrekta och uppdaterade. Här ingår bland annat information om vägen till att få en bostad genom Bostadsförmedlingen; att registrera sig som kund, söka bostad och anmäla intresse, titta på en bostad och lämna besked etc. Vidare handlar det om information om olika kategoribostäder såsom exempelvis ungdoms- respektive studentbostäder och seniorbostäder, om internbyteskö samt om kö- och förmedlingsregler med mera.

De genomförda granskningarna har endast visat på några mindre fel vilka har rättats till. Kontrollerna har också resulterat i ett antal förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta arbetet med webbsidan.
