

2022-01-18

Bilaga 1

## **Preliminärt årsbokslut och verksamhetsberättelse 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, förtursverksamhet, information på webbplatsen och personuppgiftsbehandling.

De redovisade granskningarna har visat på ett behov av att etablera vissa rutiner för att fullt ut säkerställa efterlevnad av dataskyddsreglerna enligt GDPR. Bolaget avser att, med utgångspunkt från resultatet av kontrollerna, se över dessa frågor samt ta fram och genomföra erforderliga åtgärder. Inom övriga granskningsråden har det endast iakttagits ett antal mindre avvikelser och fel vilka har rättats till. Kontrollerna har också i vissa fall resulterat i förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta arbetet.

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

#### ***Förmedling till bostadskön***

Varje lägenhet ska 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 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 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 den 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 diarium och tidigare ärenden, exempelvis kan det handla om make/maka som ärver kötid för den avlidne.

Granskningen har inte gett anledning till att korrigera något fall av tidigare gjord kötidsändring. I övrigt har granskningen uppmärksammat två fall som föranlett beslut om att förtydliga rutiner för hur bolaget ska agera när fastighetsägare meddelar Bostadsförmedlingen att de har makulerat ett påskrivet hyresavtal.

### *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 året har totalt 14 726 kunder förbigåtts.

Granskningen av ärendena har inte påvisat att det finns någon kund som har förbigåtts beroende på felaktig handläggning.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
5 729	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
4 905	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
17	Saknade godtagbara referenser	
280	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
	Ej avhörd och/eller inkom inte med begärda handlingar i tid	
2 131	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
	Tackade nej till aktuell bostad och var inte längre intresserad vid första kontakt med handläggare efter att visning ägt rum	
528	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
772	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
364	Övriga skäl*	
14 726	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.	

### *Fastighetsägarens godkännandeprocess*

Varje månad granskas de hyresgästförslag som inte blir godkända av fastighetsägare enligt de godkännandekrav som fastställts. Under perioden var det 332 kunder vilkas ansökan inte godkändes. Fastighetsägarna har angivit motiveringar till alla ej godkända ärenden där kunderna inte uppfyllde de angivna kraven i bostadsannonserna.

Ej godkända hos fastighetsägare		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
114	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
16	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
92	Saknade godtagbara referenser	
2	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
18	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
55	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden so permanent boende	
21	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
14	Övriga skäl*	
332	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 gett anledning till någon åtgärd.

### *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. Kontrollerna visar att nio personer lämnat samma födelsedata och adressuppgifter i flera ärenden. Dessa personer kontaktas för kontroll av riktigheten i givna uppgifter med syftet av säkerställa att kunden endast har ett köärende.

### *Manuell hantering*

Under perioden har fyra kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. I dessa fall har tre kunder haft beslut om ersättningsbostad. En kund blev felaktigt ej godkänd av hyresvärden vilket upptäcktes då bostaden var avregistrerad. Rättelse av ärendet gjordes genom att hyresvärden åter skickade in bostaden till förmedling och att den öronmärktes för kunden.

Granskningen har i övrigt inte gett anledning till någon åtgärd.

### *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 tertialperioden visar att totalt 878 bostäder avregistrerades. 69 bostäder avregistrerades p g a felaktig registrering av Bostadsförmedlingen och 143 bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden skickat in bostäder felaktigt eller med felaktig information. Totalt 167 bostäder avregistrerades med anledning av att de var i behov av större renoveringar. Vidare avregistrerades 47 bostäder då fastighetsägaren meddelat att nuvarande hyresgäst ska bo kvar i den uppsagda bostaden. 382 bostäder återtogs av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis evakuering eller internuthyrning. Resterande 70 bostäder avregistrerades med anledning av att det inte fanns intresse i Stockholms Stads kommunala bostadsbolags internkö Dessa bostäder skickades in på nytt till den ordinarie bostadskön.

Granskningen har inte gett anledning till någon åtgärd. Det sker ett kontinuerligt arbete inom bolaget med att förtydliga dokumentation och utveckla processer gällande hanteringen av ärendena.

### *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 svärförmedlad.

Det förmedlades inte några bostäder via Bostadssnabben under året.

### *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.

Det har inte iakttagits några avvikelser under året.

### *Utredning och förmedling av förtur*

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

Under året har det fattats 46 beslut om bifall, varav 35 av handläggare och elva av förtursutskottet. Samtliga handläggarbeslut har granskats. Vid kontrollen konstaterades att har erforderlig information och handlingar som ligger till grund för beslut om bifall funnits i samtliga ärenden.

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 174 omprövningsärenden under den aktuella perioden, varav 163 avslag och 11 bifall .

I samtliga 163 ärenden med beslut om avslag vidhöll utskottet det ursprungliga handläggarbeslutet. I ett omprövningsärende med förslag om avslag, beslöt utskottet att ändra det ursprungliga handläggarbeslutet till bifall. För de övriga tio ärendena (som omprövades av skälet att nya uppgifter hade inkommit) vidhöll utskottet handläggarens beslut om bifall.

Granskning av omprövningsärenden visar att handläggarnas ursprungliga beslut om avslag har fattats på ett korrekt sätt enligt riktlinjerna och utifrån underlaget vid första beslutstillfället. Vidare visar kontrollerna att beslut vid omprövning också har fattats på ett korrekt sätt i enlighet med riktlinjerna.

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

Under perioden har det förmedlats 34 bostäder 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.

## **Utbetalning**

### *Ändring av leverantörers fasta data*

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

skap och bekräfta betalningsfil, och att det tillika är sk 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. Samtliga manuellt utförda betalningar går igenom i sin helhet, varvid kontroll sker av skälet till manuell hantering samt av att attest skett innan manuell utbetalning utförts.

De genomförda kontrollerna har inte visat på några avvikelser.

### **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.

### **Personuppgiftsbehandling**

*Kontroll av personuppgiftsbehandlingar som innehåller särskilda kategorier av personuppgifter samt integritetskänsliga personuppgifter för kontroll av vidtagna skyddsåtgärder och rutiner (art 9 och 32 GDPR)*

Kontroll har skett genom att en registerförteckning över personuppgiftsbehandlingar som innehåller känsliga personuppgifter ("Handlägga förtursärenden"), samt en behandling som innehåller integritetskänsliga personuppgifter ("Förmedla bostäder") granskats. Av registerförteckningarna framgår att informationsklassning har genomförts, vilket indikerar att lämpliga organisatoriska och tekniska skyddsåtgärder identifierats. Dock saknas rutiner för uppföljning av resultatet av informationsklassningen och ansvar för implementeringen av eventuella skyddsåtgärder. Exempelvis finns ingen riskanalys till grund för huruvida kryptering och/eller pseudonymisering skulle behövas för en säker behandling av dessa personuppgifter.

Ansvariga ska utses för att tillse att riskanalyser genomförs samt att nödvändiga skyddsåtgärder implementeras och följs upp löpande.

*Kontroll av att befintliga och nya it-system lever upp till krav på inbyggd dataskydd och dataskydd som standard (Privacy by design/Privacy default, art 25 GDPR)*

Inbyggt dataskydd handlar om att ta hänsyn till dataskydd och integritetsskyddsregler redan när nya IT-lösningar designas, utvecklas, inköps eller anpassas eller vid utformning av nya rutiner, processer och liknande. Dataskydd som standard handlar om att de mest integritetsskyddande alternativen sätts som standard och att personuppgifter inte behandlas i onödan. För det nyligen upphandlade ärendehanteringssystemet Lime har grundläggande krav på dataskydd ställts i upphandlingen, vilket indikerar att det systemet bör ha tillfredsställande efterlevnad av principerna för inbyggt dataskydd och dataskydd som standard. Vad gäller befintliga IT-lösningar såsom verksamhetssystemet Bostoc arbetas det kontinuerligt med förbättrade säkerhets- och dataskyddslösningar. Det kan dock noteras att det saknas dokumenterade rutiner för hur verksamheten hanterar inbyggt dataskydd och dataskydd som standard i verksamhetens processer, rutiner för regelbunden uppföljning och revidering av behörigheter samt rutiner för hur och när en informationsklassning ska genomföras, vilken kan indikera att brister finns.

Bolaget ska under kommande period se över och ta fram rutiner för att kunna säkerställa att befintliga och nya it-system lever upp till krav på inbyggt dataskydd och dataskydd som standard.

---