

2024-01-18

Bilaga 1

Preliminärt årsbokslut och verksamhetsberättelse 2023 - uppföljning av internkontrollplan

Sammanfattning

Bostadsförmedlingens uppföljning av internkontrollplanen 2023 har under året omfattat granskningar av ett antal väsentliga processer inom bolagets förmedlingsverksamhet samt gällande ekonomihantering och informationssäkerhet. Redovisning av granskningarna gällande informationssäkerhet gjordes i tertialrapport 2.

Granskningarna har visat på ett mindre antal avvikelser och fel vilka samtliga har rättats till. Kontrollerna har också i vissa fall resulterat i förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta internkontrollarbetet.

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 s k Bostadssnabben/Bostad snabbt.

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 diariet och tidigare ärenden, t ex kan det handla om make/maka som ärver kötid för den avlidne.

Granskningen har inte gett 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 godkännandevillkor som fastighetsägaren har ställt. Samtliga sådana ärenden dokumenteras med angivande av orsak. Under året har 20 199 kunder förbigåtts.

Granskningen visar att tre ärenden hanterats felaktigt. En lägenhet med villkor om obligatorisk visning har handlagts felaktigt och fem kunder har då förbigåtts utan kontroll om närvaro på visning. Två ärenden gäller kunder där kreditupplysningarna handlagts felaktigt. Dessa båda kunder var förbigångna för oreglerade skulder men hade betalningsanmärkning som kunde godkännas. Incidentrapportering har upprättats för samtliga tre ärenden och samtliga berörda kunder har kontaktats enligt rutin för att säkerställa att kund med längst kötid som uppfyller villkoren erbjudits bostad.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
6 732	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
5 153	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
32	Saknade godtagbara referenser	
4 405	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
2 106	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
628	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
727	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
416	Övriga skäl*	
20 199	TOTALT	
	*Exempelvis Stiftelser med särskilda folkbokföringsvillkor eller hyresvärdar med krav på boendetid innan omflyttning inom det egna fastighetsbeståndet eller kunder som 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 året var det 304 kunder

vars ansökan inte godkändes. Fastighetsägarna har angivit motiveringar till alla ej godkända ärenden där kunderna inte uppfyllde ett eller flera av de angivna kraven i bostadsannonserna.

Ej godkända hos fastighetsägare		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
77	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
3	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
110	Saknade godtagbara referenser	
3	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
16	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
58	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
19	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
18	Övriga skäl*	
304	TOTALT	
	*Exempelvis Stiftelser med särskilda folkbokföringsvillkor eller hyresvärdar med krav på boendetid innan omflyttning inom det 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 där möjligheter till vissa förbättringar har identifierats i samband med granskningen. Granskningen har också resulterat i att en kund fått ett ersättningsärende beviljat då en hyresvärd felaktigt gett ett avslag för en bostad. En händelserapport upprättades i detta ärende.

Granskningen har inte föranlett någon åtgärd i övrigt.

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 tertiälperiod. I granskningen jämförs dessa personers födelsedata, adressuppgifter samt e-postkonton. Granskningen visar att åtta personer lämnat samma födelsedata och adressuppgifter i flera ärenden. Dessa köärendens riktighet i givna uppgifter kontrolleras och justeringar vidtas för att säkerställa att kunden fortsatt endast har ett köärende.

Manuell hantering

Under året har elva kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. Detta avser två ateljélägenheter, fem LSS-ärenden samt fyra ersättningsbostäder med beviljade ersättningsbeslut där ersättningen har varit med en likvärdig bostad. Samtliga ärenden har hanterats enligt rutin utan anmärkning.

Granskningen har inte föranlett någon åtgärd i övrigt.

Avregistrerade bostäder

Bostäder som inte blir förmedlade följs upp för att säkerställa att det finns skäl till detta samt korrekt dokumentation för avregistreringen.

Under året har totalt 1040 bostäder avregistrerats. Sex av dessa ärenden var på grund av felaktigt hantering hos Bostadsförmedlingen. 253 bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden lämnat in bostaden felaktigt eller med felaktig information. 223 bostäder återtog av fastighetsägare då hyresvärden meddelat att bostaden var i behov av renovering innan uthyrning. Hyresvärdar drog tillbaka 72 bostäder där den nuvarande hyresgästen återtagit sin uppsägning och 383 bostäder återtog av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis egen evakuering eller internuthyrning. Resterande 103 bostäder avregistrerades med anledning av att det var slut på spekulanter och fastighetsägaren beslutade att ta tillbaka bostaden.

Granskningen har ex inte föranlett 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 har 27 bostäder förmedlats via Bostadssnabben. Två av dessa var korttidskontrakt i Södertälje som har annonserats och visats flera gånger via den ordinarie bostadskön tidigare. Utöver dessa har en nyproducerade seniorbostad i Strängnäs förmedlats via bostadssnabben Resterande lägenheter har varit lägenheter i svårförmedlade nyproduktionsprojekt i övriga kommuner. Lägenheterna bedömdes vara svårförmedlade efter flera försök i den ordinarie bostadskön. Detta på grund av volymen av liknande lägenheter i området samt med hänsyn till hyresnivån.

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

Under årets sista tertialperiod har utveckling av en ny förmedlingstyp införts för att hantera svårförmedlade objekt. Denna nya modell (Bostad Snabbt) har ersatt Bostadssnabben och internkontrollen för denna förmedlingstyp redovisas nedan.

Bostad Snabbt

I november 2023 lanserades en ny förmedlingstyp, Bostad snabbt. Till skillnad från Bostadssnabben förmedlas lägenheter i Bostad Snabbt efter kötid. En kund som får en bostad via Bostad Snabbt behåller dock sin kötid och därmed behöver lägenheterna uppfylla kriterierna för svårförmedlad. Detta i likhet med kriterierna för den tidigare förmedlingstypen Bostadssnabben.

Sedan införandet har 28 st. lägenheter förmedlats via Bostad Snabbt. Samtliga är lägenheter i svårförmedlade nyproduktionsprojekt i övriga kommuner.

Verksamheten har utvecklat rutiner och dokumentation för att hantera den nya förmedlingstypen. Granskningen visar att hanteringen har varit korrekt och i enlighet med kriteriet för svårförmedlade förmedlingsuppdrag.

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.

De genomförda kontrollerna under 2023 visade att det fanns ett ärende gällande en kund som fått en studentbostad förmedlad som fullständigt hyresavtal, där kundens kötid felaktigt nollställdes. Lägenhetskontraktstypen har nu korrigerats och kundens kötid är återställd. Felet orsakades på grund av felaktig handläggning i samband med registrering av bostaden.

Granskningen föranledde vissa förtydliganden av gällande rutiner.

Utredning och förmedling av förtur

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

Under perioden har 939 ansökningar om förtur handlagts, varav 25 fick bifall och 914 avslogs. Av besluten om bifall togs 18 av handläggaren och 7 av förtursutskottet vilka avsåg omprövningsärenden.

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.

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

Under perioden har det förmedlats 27 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.

Ekonomi

Utbetalning

Ändring av leverantörers fasta data

För att tillförsäkra att uppgifter om leverantörer är korrekta och aktuella finns det i Aggressor 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 går 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 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. Manuellt utförda betalningar till andra mottagare än Skatteverket och Kronofogdemyndigheten går igenom i sin helhet, varvid kontroll sker av skälet till manuell hantering samt av att attest av stabschef skett innan manuell utbetalning utförts.

De genomförda kontrollerna har inte visat på några avvikelser.