

Internkontrollrapport 2022 - AB Stockholmshem

Internrevision - Genomför stickprov på dokumentation i pågående ny- och ombyggnadsprojekt.

Kontrollansvarig*
Maria Deronius

Beskrivning

Vid revision 2020 kunde det konstateras att den fastställda rutinen för avvikelsernotering inte alltid efterlevs och dokumenteras. Avsteg från anvisningarna berättigas av motsvarande produkt ur kvalitets- och miljöhänsen. Vid avvikelser som medför högre kostnad i projektet, ska bolagets ledningsgrupp ta beslut om avsteg. Vid avvikelse som medför lägre eller samma kostnad, kan projektansvariga själva besluta.

Det framkommer under revisionstillfället att fastställd rutin för notering av avvikelser och rutin för attest av avvikelser, inte efterlevs. Detta har historiskt, även visat sig ha påverkan på leverans och har medfört mer eller mindre lämpliga och/eller enligt rutin godkända avsteg.

En förutsättning för att bolaget ska få den produkt som upphandlats och som i förlängningen ska hanteras i förvaltning, är att vi utför vårt arbete med omdöme, följer de riktlinjer och rutiner som upprättats för att säkerställa att leverans blir enligt avrop.

Inga specifika avvikelser ligger till grund för revisionen. Då frågan är viktig för god leverans önskar man säkerställa att riktlinje och rutin efterlevs.

Slutdatum

2021-10-08

Startdatum

2021-04-01

Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:

Stockholmsshems projekteringsanvisningar innehåller AB Stockholmshems specifika krav på material och utförande vid nyproduktion och ombyggnad av bostadshus. De talar om vilken teknik och vilka material som ska användas.

Kontrollen genomfördes i intervjuform via Skype med projektchefer och projektledare på ny- och ombyggnadsenheterna. Under intervjuerna diskuterades pågående och avslutade projekt där projekteringsanvisningarna använts. Huvudsyftet med intervjuerna är att kartlägga hur avvikelsehanteringen i projekteringsanvisningarna fungerar i ny- och ombyggnads projekt.

Fakta

Stockholmsshems projekteringsanvisningar gäller vid nybyggnad, ombyggnad och även i tillämpliga delar vid drift, underhåll och ändringar.

Projekteringsanvisningsgruppen hanterar utvecklingen av anvisningarna. Projekteringsanvisningarna ska framförallt bidra till:

- Att bolaget använder beprövade och kostnadseffektiva lösningar, för produktion såväl som förvaltningsskedet, i alla projekt.
- Att bolaget vid planering och byggnation skapar förutsättningar för bostäder och lokaler med låga drift- och underhållskostnader.
- Att bostäder och lokaler motsvarar kundernas behov och förväntningar.
- Att bolaget använder miljöprövade produkter.

Avvikelse 1, större

Flera av de intervjuade hittade inte texten om avvikelsehantering i Projekteringsanvisningarna. Det framkom under intervjutillfällena att texten om avvikelsehanteringen i projekteringsanvisningarna är för kortfattad och odetaljerad vilket gör att personalen tolkar den väldigt olika.

Det saknas en tydlig, strukturerad och fullständigt dokumenterad rutin/arbetsgång rörande hur avvikelsehanteringen skall fungera från början till slut för ny- och ombyggnadsprojekt.

Det finns en osäkerhet i organisationen om hur man dokumenterar en avvikelse, när man ska göra det, var man ska göra det och vems ansvaret är att dokumentera en avvikelse. Samma problematik finns kring vem som kan godkänna en avvikelse i projektet och vad som måste lyftas för högre upp i hierarkin för beslut, samt hur detta ska ske.

Det framkom även att det saknas en tydlig definition av vad en avvikelse är och det finns behov att klargöra var avvikelserna sparas/arkiveras i projekten.

Detta bidrar till att avvikelsehanteringen inte fungerar på ett tillfredställande sätt. Om bolagets egen personal inte förstår hur avvikelser ska hanteras i projekten kommer inte externa konsulter eller entreprenörer ha möjlighet att förstå det heller. Detta kan i sin tur leda till att fastigheterna inte uppfyller gällande regelverk eller Stockholmshems krav.

Avvikelse 2

Det saknas all form av ordnad uppföljning rörande vilka typer av avvikelser, antal avvikelser och återkommande avvikelser som uppstår i projekten. Ingen strukturerad uppföljning sker heller centralt på Stockholmshem.

När erfarenheter/avvikelser från projekten inte omhändertas och/eller återförs, försvåras all utveckling av projekteringsanvisningarna.

Avvikelse 3

Introduktionen av Projekteringsanvisningarna för nyanställda inkl. inhyrda konsulter fungerar bristfälligt. Merparten av de intervjuade på både ny- och ombyggnadsenheterna har inte fått någon introduktion alls. Ligger ansvar för introduktion på enhetscheferna, vilket anges från ansvarig för Projekteringsanvisningarna, måste detta förtydligas.

Om/när flera av projektcheferna och projektledarna på ny- och ombyggnadsenheterna driver mångmiljonprojekt och samtidigt har en bristfällig kunskap om Projekteringsanvisningarna, kan det leda till fastigheterna inte uppfyller gällande regelverk eller Stockholmsshems krav.

Avvikelse 4

I Projekteringsanvisningarna framgår inte hur en likvärdig produkt definieras eller vem som kan ta beslut att ny produkt är att anse som likvärdig. Det råder även stor osäkerhet inom bolaget, om byte till en likvärdig produkt ska hanteras som en avvikelse.

Detta behöver förtydligas och struktureras så att inte beslut tas på fel grunder, vilket i sin tur kan leda till felaktiga produkter i fastigheterna.

Avvikelse 5

Det kan inte presenteras något vedertaget, enhetligt arbetssätt för att informera bolagets projektörer och entreprenörer om vad Projekteringsanvisningarna är, hur de ska användas, hur avvikelser ska hanteras m.m. detta bidrar till en haltande användning.

Slutsats

Den "vision" som Projekteringsanvisningarna siktar mot verkar inte ha anammats av merparten bland dem som ska nyttja anvisningarna.

Detta tolkar revisorerna till stor del bero på avsaknaden av en tydlig rutin för avvikelsehantering samt en tydlig beskrivning på hur anvisningarna och framför allt avvikelser från dem ska hanteras och följas upp. Det saknas även rutiner för introduktion av nyanställda/konsulter.

Förbättringsförslag 1

I Generella föreskrifter för Nybyggnad och Ombyggnad står det att "Mall G.01 – Avvikelserapport" skall användas. Dock står det inget om ombyggnad i mallen endast nybyggnad.

Uppdatera mallen med förtydligande om att den gäller även ombyggnad. Förslagsvis kompletteras även mallen med en förklarande text hur mallen skall användas. Exemplelvis; Vem har mandat att ta vilka beslut.

Förbättringsförslag 2

Det finns en osäkerhet rörande vilken mall som skall användas vid avvikelsehantering; "Beslutsunderlag för förbättringsförslag – Projekteringsanvisningarna" eller "Generella föreskrifter-G.01-mallen".

I mallen "Beslutsunderlag för förbättringsförslag – Projekteringsanvisningarna" står det inget angivet rörande avvikelser. Besluta vilken mall som ska användas till vad samt förtydliga detta på mallar och stödmaterial.

Förbättringsförslag 3

I dag saknas det ett arbetssätt för hur revidering av Projekteringsanvisningarna sammanställs och presenteras internt och externt, detta är efterfrågat för att lätt kunna se vad som är nytt/uppdaterat.

Ta fram en sammanställning/lista på vilka revideringar som skett minst en gång per år eller vid justering och gör dem tillgängliga för användare internt och externt.

Förbättringsförslag 4

Under intervjuerna framkom önskemål att ha möjlighet att fråga bolagets interna experter om vad som ändrats i projekteringsanvisningarna och vad det kan ge för konsekvenser i projekten.

Förbättringsförslag 5

Alla intervjuade är tydliga med att Projekteringsanvisningarna är skallkrav. Det finns dock en stor osäkerhet kring hur Projekteringsanvisningarna skall hanteras i totalentreprenader d.v.s. där entreprenören sköter all projektering.

Besluta, strukturera och förklara hur Projekteringsanvisningarna skall hanteras i totalentreprenader både för ny- och ombyggnadsprojekt.

Förbättringsförslag 6

Ingen vet om avvikelser och förbättringsförslag har hanteras från förra årets revision/kontroll.

Följ upp tidigare års avvikelser och förbättringsförslag.

Förbättringsförslag 7

Det finns fördelar med att hantera de förenklade anvisningarna för modulbostäder och Stockholmshusen som övriga projekteringsanvisningar när det gäller revideringar, avvikelser m.m. De skulle även med fördel kunna nås via dagens sida för projekteringsanvisningarna.

Besluta att de förenklade anvisningarna ska hanteras på samma sätt som Projekteringsanvisningarna rörande revideringar, avvikelser mm.

Lägg upp en länk för åtkomst till dessa på samma ytor som man hittar Projekteringsanvisningarna

Förbättringsförslag 8

Det finns en stor osäkerhet rörande hur standardnivåer och tillval ska fungera enligt Projekteringsanvisningarna. Användarna uttrycker uppfattningar och känslor som; svårt, krångligt och otydligt.

Ta fram och säkerställ en tydlig och lättförståelig text för standardnivåer och tillval.

Förbättringsförslag 9

Projekteringsanvisningarna skall projekthanpassas till varje projekt innan projektörerna får ta del av dem. Detta verkar dock inte vara fallet i alla projekt. I ombyggnadsprojekt får projektörerna ofta hela projekteringsanvisningspaketet. Om detta sker får våra projektörer lägga mycket tid på att arbeta fram det väsentliga i varje projekt vilket i sin tur kostar pengar och tar tid.

Förtydliga, informera och säkerställ att berörda känner till att Projekteringsanvisningarna skall projekthanpassas till varje projekt.

Förbättringsförslag 10

Det framgår inte hur man i ny- och ombyggnadsprojekten löpande följer upp att Projekteringsanvisningarna används korrekt av projektörer och entreprenörer i projekten.

Förtydliga hur uppföljningen av Projekteringsanvisningarna i ny- och ombyggnadsprojekten ska ske för att säkerställa att de används korrekt i projekten.

Förbättringsförslag 11

Alla intervjupersoner hade önskemål om att kunna läsa remisser och lämna input på Projekteringsanvisningarna innan de publiceras.

Skapa rutin för utskick och genomgång av remisser samt ge fler möjlighet att läsa och lämna input innan publicering.

Förbättringsförslag 12

Det framkom på intervjuerna att våra ramavtalade projektörer på ombyggnad inte kan Projekteringsanvisningarna i tillräcklig utsträckning.

Säkerställ att alla ramavtalade konsulter är insatta i Projekteringsanvisningarna samt hur de används.

Förbättringsförslag 13

Egna projekteringsledare/installationsledare även vid ombyggnad skulle medföra bättre styrning i projekteringen. Det skulle sannolikt även ge större möjligheter att följa upp avvikelser i projekten och även utgöra bra stöd vid diskussioner, frågor och beslut.

Deltagande avdelning

Bygg & Teknik (enheterna Projektstöd, Nyproduktion och Ombyggnad).

Internrevision - Granska andel tomställningar inom bolaget.**Kontrollansvarig****Maria Deronius***Beskrivning**

Bolagets fastighetsbestånd omfattar 403 fastigheter med drygt 27 725 bostadslägenheter och drygt 3 800 lokaler. Bolaget har som mål att ha en sund och hållbar ekonomi genom att sänka kostnader och ökade intäkter, samtidigt som kvaliteten bibehålls. Dessutom är följderna av den nya coronaviruset svårbedömda. Det är skäligt att anta att minskade intäkter och ökade vakanser, vad det gäller kommersiella lokaler, kan påverka intäktsflödet i större utsträckning under kommande år.

Tidigare granskades tomställningsnivåer vid verksamhetsuppföljning för att säkerställa snabb hantering och minimalt intäktsbortfall. Granskningen avslutades 2018 och revisionen syftar till att fastställa att satta rutiner är verk samma och garanterar minimalt intäktsbortfall. Revisionen syftar även till att granska kommande års trend vad gäller vakanser med koppling mot Pandemi.

Slutdatum

2021-09-30

Startdatum

2021-04-01

Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:

Granska andelen tomställningar i Stockholmshem.

Målbild på en genomsnittlig tomställningstid är satt till 60 dagar.

Revisionen inleddes med dokumentgranskning och genomgång av statistik i fast2. I dokumentgranskningen lades fokus på processbeskrivning & processflöde, båda åtkomliga via Insidan. Därefter gjordes ett utskick till branschkollegor för att höra oss för om deras mål och resultat.

Slutligen har vi intervjuat nyckelroller i arbetet med tomställningar. Intervjuerna har utförts digitalt och pågått i ca 30 minuter. Nedan är roller som har intervjuats:

2 st kundförvaltare, i åtskilda distrikt

1 kundvärd

2 st bostadsuthyrare

1 verksamhetsutvecklare

Avvikelser

- Den övergripande rutinen och processmallen efterföljs. Dock verkar det förekomma olika arbetssätt & rutiner per distrikt när det gäller tillval – där vissa distrikt arbetar mer standardiserat när det gäller material- och färgval.
- Besiktningsprotokollen fylls inte alltid i. Även om det inte är några anmärkningar i besiktning så behövs det fyllas i för att tydliggöra arbetet för bostadsuthyrning, samt för hyresgäst som flyttar in.
- Personalbrist under sommarperiod. Enligt en av förvaltarna som intervjuades så hinner inte kundvärdar med ärendehantering av tomställningar under semesterperiod.

Slutsats

Generellt en väldigt positiv bild över dagens arbete med tomställningar. Utifrån intervjuer verkar arbetet flyta på bra och har blivit mycket bättre efter övergång till totalentreprenad av tomställningsentreprenör. Även interna samarbetet lyfts fram som positivt – både inom och mellan enheter.

Utifrån statistik och jämförelse med branschkollegor ser vi dock förbättringspotential vad gäller genomsnittlig tomställningstid och målbild på 60 dagar. Vi har under intervjuer förstått att statistiken i viss mån är missvisande då flera tomställningar, som står tomma p.g.a. ombyggnadsprojekt, räknas in bland övriga tomställningar och på så vis höjer den genomsnittliga tomställningstiden markant. Vidare har vi förstått att man sedan 2020 börjat öronmärka dessa tomställningar så förhoppningsvis blir det lättare att analysera statistiken och utvärdera måluppfyllnad framöver.

I jämförelse med branschen så ligger vi efter ÖBO och Stena fastigheter (uppnår målbild om 60 dagar) men ligger bättre jämfört med Familjebostäder. Med tanke på ovan nämnda hinder med statistik, väljer vi i denna rapport att inte fokusera på dessa siffror då de lätt blir missvisande.

Genomsnittlig tomställningstid är i dagsläget 93 dagar för perioden juni 2019 – mars 2021 (inklusive tomställning i ombyggnadsprojekt).

Förbättringsförslag

- Översyn av statistik som inkluderar projektbundna lägenheter. Åtgärdats sedan 9 månader tillbaka i tiden men behöver justeras för perioden dessförinnan. Underlättar för jämförelse av målbild mot tidigare år.
- Harmonisera arbetssätt över hela bolaget vad gäller tillval. Här väljer vi att lyfta fram FO8 och distrikt sydöst som positivt

exempel – där de i högre utsträckning jobbar med standardisering av material- och färgval, vilket också återspeglas i kortast tomställningstid jämfört med övriga distrikt.

- Korta ner ledtider i ärendehantering. Exemplet från distrikt sydöst med lägst tomställningstid är ett steg på vägen. Vidare anser vi i revisionslaget att processteget från förvaltare till kundvård och vidare till entreprenör även bör kunna effektiviseras.
- Stärka upp med sommarvikarie för kundvårdar, alternativt justera övrig arbetsbelastning, för att möjliggöra att arbetet fortskrider under sommarperiod. Under intervju framkom det att kundvårdar inte hinner hantera ärenden från förvaltare och de istället ackumuleras för hantering efter semestern.
- Administrationen av tomställningar i systemet är väldigt tidskrävande och arbetsrutinerna kan behöva effektiviseras eller fördelas till resurs som blir oftaanvändare. Vi rekommenderar att stämma av med systerbolagen om arbetssätt då de verkar ha kommit längre i uppföljning, utvärdering och hantering gällande ledtider, där de delat upp tomställningstiden i 3 faser. Skulle kunna utgöra en del i förbättringsarbetet med löpande analys och uppföljning. Vidare underlättar det att hitta förbättringspotential gällande just ledtider i ärendehantering.
- Revisionslaget föreslår även att ta dialogen vidare med branschkollegor för att höra om arbetssätt och rutiner/processer för att uppnå mål.

Internrevision - Granska antal inkomna serviceärenden i förhållande till bemanningsnivåer och hur belastning visar sig i respektive skede av hanteringen.

Kontrollansvarig*

Maria Deronius

Beskrivning

Bolagets syfte med hantering av kundärenden är korrekt och snabb hantering av de uppdrag som våra kunder önskar utförda.

Under 2020 har hanteringen av kundrelaterade ärenden varierat mycket, detta då nivån på utförande varierat med koppling till Coronarestriktioner. Trots begränsningarna, som gjort att vissa ärenden inte har hanterats (ex beställningar och icke akuta serviceordrar i lägenheter om hyresgästen inte kan lämna bostaden) har flödet varit uppe i normala eller höga nivåer. Antalet samtal och längden på samtalen har ökat stadigt under hela året, detta trots att vissa delar av perioden haft begränsningar för olika typer av ärenden, exempelvis beställningar. Kundtjänst har med anledning av det ökade flödet utökat sin bemanning, till skillnad från förvaltningen som bibehållit normal personalstyrka.

Bolaget arbetar aktivt för att minska sina administrativa kostnader och fördela resurser utifrån behov. Ärendeflödet bör därför granskas för att säkerställa resursfördelning och bemanningsnivåer i förhållande till flödet.

Slutdatum

2021-09-30

Startdatum

2021-04-01

Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:

Bolaget genomförde under 2019 planerat byte av fastighetssystem med avsikt att all hantering rörande kundvårdsärenden ska hanteras i detta system. Från och med 1 september 2020 är bytet genomfört och hantering av ärenden kopplat till kund, sker i fastighetssystemet - Fast2. Då bolaget hanterar en stor volym ärenden av olika slag, allt från anmälan av fel till hyrestvister i domstol och synpunkter på utemiljö, så bör ärenden registreras för att möjliggöra återkoppling till kund samt en effektiv och transparent hantering för alla inblandande.

Eftersom hanteringen är väsentlig för att god ordning och kvalitet till kund ska kunna hållas, att fastigheternas status inte ska försämrats, samt att bolaget senaste åren sett vikande kundnöjdhetssiffror, genomfördes revision av flödet. Revisionen inriktas på, av bolaget fastställd riktlinje, tillgängligt systemstöd samt tillgänglig bemanning.

Kontrollen genomfördes i intervju-/mötesform och granskade även, nivåer på ärenden i befintligt system.

Fakta

Bolagets kundtjänst tar emot ca. 10 000 samtal, 2500 mejl (Förr ca. 30 mejl) samt ca. 200 chat-ärenden per månad. Kundtjänsts flöde utmynnar i ca. 10 000 serviceärenden men det finns även andra kontaktkanaler in till bolaget, ärenden kan till exempel även komma från förvaltningen och flera fel kan anmälas vid samma tillfälle.

Bolagets riktlinje anger att användaren bör kontrollera om denne har ärenden att hantera – vid minst ett tillfälle – varje arbetsdag. Riktlinjen anger även att ärenden ska besvaras inom två arbetsdagar samt att om användaren inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren, ska denne meddela att ärendet har mottagits och be att få återkomma med svar eller besked snarast möjligt.

Olika ärenden registreras i olika system:

Fast2 - Fastighetssystemet.

Här registreras och hanteras all information som rör bolagets fastigheter. Det kan exempelvis röra felanmälningar och beställningar. Från och med 1 september 2020 registreras och hanteras även klagomål, frågor och meddelanden från befintliga hyresgäster.

Platina - Ärendehanteringssystemet.

Här registreras ärenden som inte rör befintliga hyresgäster (t ex från lokalintressenter eller kringboende).

Infobanken

Här registreras all information till våra hyresgäster som aviseras i trapphus eller lämnas i brevlådor.

Internrevision - Genomför en överskådlig granskning på hanteringstider, flöde och eventuella dröjsmål.

Kontrollansvarig*

Maria Deronius

Beskrivning

Den pågående pandemin satte tidigt fokus på de offentliga bolagens roll i den samhälleliga ekonomin. Staden ålade bolagen att om möjligt korta betalningstider för att stadens näringsliv skulle ges något bättre förutsättningar i en ansträngd situation. Bolagets sätt att arbeta med fakturaflödena i en ny situation är därför viktigt att följa upp för att kunna dra lärdom av.

Bolaget arbetar aktivt med att förbättra och förenkla fakturarutinerna och med att korta handläggningstider. Fakturaflöden och hantering bör därför granska för att säkerställa en hög och jämn standard.

Slutdatum

2021-09-30

Startdatum

2021-07-01

Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:

Stockholms stad har satt in flera åtgärder för att underlätta för företagare i Stockholm under pandemin och se till att staden ska kunna växla upp ekonomin snabbt efter pandemin. Att korta betalningstiderna är en av dessa åtgärder. I normala fall gäller att staden betalar sina fakturor inom 30 dagar. Denna betalningstid beslutade staden korta till 20 dagar för att skapa en minskad sårbarhet i den lokala ekonomin.

Revisionsuppdrag

Den pågående pandemin satte tidigt fokus på de offentliga bolagens roll i den samhälleliga ekonomin. Staden ålade bolagen att om möjligt korta betalningstider för att stadens näringsliv skulle ges något bättre förutsättningar i en ansträngd situation. Bolagets sätt att arbeta med fakturaflödena i en ny situation är därför viktigt att följa upp för att kunna dra lärdom av.

Granskningens resultat

Den administrativa hanteringen av stadens beslut att korta betalningstiderna var mycket enkel. När staden beslutade detta skedde en centralt administrerad förkortning av betalningstiderna i ekonomisystemet Agresso. Den tekniska justeringen behövde inte ske på bolaget och under förutsättning att attestflödet inom bolaget hanterades snabbt och inom den förkortade betalningstiden så skedde utbetalning till leverantörerna på kortare tid.

För att skynda på den interna hanteringen och attestflödet i syfte att skynda på handläggningen infogades en särskild påminnelse om stadens beslut om förkortad betalningstid i de epostmeddelanden som går ut till godkännare och attestanter från ekonomisystemet. Upplevelsen hos dem vi intervjuade var att denna påminnelse "blev allt mer osynlig" med tiden. Det fanns också information om den förkortade betalningstiden på företagets intranät – Insidan – men den informationen uppdaterades inte under perioden och hamnade därför inte i fokus.

På frågan om följsamheten mot kravet på förkortad betalningstid var god var svaret att den i huvudsak varit god men att det också är svårt att följa upp i särskild ordning eftersom det ju kan finnas goda skäl att granska en faktura. Den stickprovsgranskning som vi genomförde när vi jämförde februarimånaderna 2019 och 2020 visade att ungefär samma andel fakturor inte betalats på utsatt datum, alltså inberäknat tio dagar kortare betalningstid 2020, de jämförda månaderna. Slutsatsen vi drar av den delen av granskningen är således att betalningstiden kortats med tio dagar, men att det förelegat en ungefär lika stor andel fakturor som försenats på grund av utökad granskning under attestförloppet.

Slutsatser och rekommendationer

Bolaget har följt stadens uppmaning att förkorta betalningstiden och man har gjort det i en utsträckning som man kunnat förvänta sig.

Det finns en antydning till minskad skyndsamhet med tiden och det kan nog delvis bero på att effekten av automatiserade påminnelser och information på intranätet avtagit. Vår rekommendation är att man vid liknande situationer i samråd mellan ekonomienheten och kommunikationsenheten hittar sätt att förnya och aktualisera denna typ av information när förloppet blir långvarigt.

Internrevision - Granska ärendehantering i befintliga systemstöd med koppling mot ombyggnad.

Kontrollansvarig*

Maria Deronius

Beskrivning

Analys

Bolaget genomförde under 2019 planerat byte av fastighetssystem med avsikt att all ärendehantering rörande felanmälan och kund ska hanteras i detta system. Från och med 1 september 2020 är bytet genomfört och hantering av ärenden kopplat till kund, sker numera i fastighetssystemet - Fast2. Då bolaget hanterar en stor volym ärenden av olika slag, allt från anmälan av fel, till hyrestvister i domstol och synpunkter på utemiljö, så bör ärenden registreras för att möjliggöra en effektiv och transparent hantering för alla inblandande. Eftersom hanteringen är väsentligt för att god ordning och kvalitet till kund ska kunna hållas samt att fastigheternas status inte ska försämrats, bör en kontroll rörande hanteringen ske. Kontrollen inriktas på, av bolaget fastställd riktlinje och tillgängligt systemstöd.

Bolagets syfte med registrering av kundärenden är att vi ska veta i vilka ärenden våra hyresgäster kontakter oss och använda den kunskapen till att förbättra och effektivisera vår verksamhet samt att ha kontroll på våra ärenden. De registrerade ärendena ger oss faktaunderlag som hjälper oss att ge snabba och korrekta svar till hyresgäster vilket är tänkt att både öka kundnöjdhet och minska onödig arbetsbelastning inom organisationen.

Under tidigare revisioner och under arbetet med byte av fastighetsprogram och överflyttande av uppgifter, har det uppdagats att det finns, icke hanterade och/eller oavslutade ärenden i programmet. Vid kontrollslagning i Platina visar det sig att det ligger ett antal även där. Den senaste kontrollen visade att merparten av de ärenden som trots utbildning och byte av program, inte hanterats enligt fastställd rutin, har koppling till bolagets enhet för ombyggnation. Internkontrollen bör därför följa föregående års kontroll men denna gång specifikt inriktas mot Ombyggnad.

Slutdatum

2021-09-30

Startdatum

2021-04-01

Förra året revision påvisade avvikelse på avd. Ombyggnad.

Kontrollen i år genomfördes i intervju-/mötesform och granskade även, stickprovsvis ärenden i befintligt system.

Fakta

Bolagets riktlinje anger att användaren bör kontrollera om denne har ärenden – vid minst ett tillfälle – varje arbetsdag. Att ärenden som kräver svar ska besvaras inom två arbetsdagar samt att om användaren inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren, ska meddela att ärendet har mottagits och be att få återkomma med svar eller besked snarast möjligt.

Olika ärenden registreras på olika ställen:

Fast2 - Fastighetssystemet. Här registreras och hanteras all information som rör bolagets fastigheter. Det kan exempelvis röra felanmälningar och beställningar. Här hanteras även klagomål, frågor och meddelanden från befintliga hyresgäster.

Platina -Ärendehanteringssystemet. Här registreras ärenden som inte rör befintliga hyresgäster (t ex från lokalintressenter, kommun eller kringboende).

Avvikelse

Platina

Totalt 647st ärenden med statusen "Nytt" det äldsta från 2015-01-23.

Totalt 2 708st ärenden med status "Pågående", det äldsta från 2014-04-02.

Under senaste året (2020-08-01—2021-08-18) har 593st status "Nytt", det äldsta från 2020-08-03.

Under senaste året (2020-08-01—2021-08-18) har 1 282st status "Pågående", det äldsta från 2020-08-03.

Fast2

3 429 ärenden med status "Pågående", det äldsta från 2019-03-26.

Observation

En granskning av pågående ärenden i Platina visar att det sedan granskning 2020 fortfarande finns ett stort antal, 54st "Nytt", 1426st "Pågående" i Platina, dock inte längre specifikt kopplat till Ombyggnad. Det vi kan urskilja är att många av ärendena gäller "Kopia av polisanmälan", "Underrättelse av byggärende" samt "Ärendetyp 3, dvs Åga förvalta och utveckla fastigheter".

En granskning av ärenden med status "Pågående" i Fast2 visar att de ärenden som är daterade 2019 och 2020 till stor del handlar om störningsärenden.

Slutsats

Avvikelsen från föregående år finns inte längre hos Ombyggnad, dock så kan vi se att det fortfarande finns många ärenden som har

status "Nytt/Pågående" som är hanterade och egentligen ska ges status "Avslutad". Vi ser snarare bristen på kommunikation vid nyanställning, exempelvis "använd en gammal web-läsare för att öppna Platina", som ett problem. Vid intervjuerna har det framkommit många av ärenden som ligger är tilldelade personer som inte längre är anställda (svårt att få bort dem). Dessutom är det många "sällananvändare" som inte ändrar status på ett hanterat ärende, då man använder systemet för lite. Vissa ärenden skickas till en grupp istället för person, vilket leder till att ingen tar tag i ärendet.

Förbättringsförslag

- Rutiner för när någon börjar respektive slutar, chefen måste påminna.
- Påminnelse/Uppfräschning av kunskaperna i Platina/Fast2 minst 1 gång per år.

Deltagande avdelningar

- Ombyggnad
- VD-stab
- Boende & Lokaler
- Utveckling & Marknad