

Styrelsens och bolagsledningens yttrande över Årsrapport från Stadsrevisionen, 2020.
Dnr: RVK 2021/35, Nr 2021-03-01.

Årsrapport 2020

Revisionens synpunkt: (2019, 2020)

Avhysningsförebyggande arbetet

Bolaget bör utveckla uppföljningen av effekterna av det avhysningsförebyggande arbetet

Bolagets åtgärd/synpunkt

Bolaget har utrett möjligheterna till en förbättrad uppföljning samt se vilka möjligheter som finns att få fram utförligare statistik i de ärenden som kan vara aktuella. Tyvärr är detta svårt av bland annat sekretesskydd. Bolaget anser att bolaget gjort vad som kan anses möjligt att göra hänförligt till revisorns synpunkter.

Revisionens synpunkt: (2019, 2020)

Bolaget bör se över hanteringen av inkomna fakturor för att säkerställa att dessa innehåller nödvändig/tillräcklig information för att förbättra uppföljningen. Informationen bör omfatta hänvisning till avtal, vilken person/typ av konsult/befattning som utfört uppdraget samt antal timmar för uppdraget.

Bolagets åtgärder

Under 2020:

Bolaget har regelbundna mötesforum för alla chefer. På ett av dessa har VD påpekat vikten av att bolaget följer de riktlinjer/mallar som finns inom inköp/upphandling.

Under 2021: Bolaget planerar att inom ramen för sitt internkontrollarbete genomföra egenkontroller avseende hanteringen av inkomna fakturor för att säkerställa att dessa innehåller hänvisning till avtal, vilken person/typ av konsult/befattning som utfört uppdraget samt antal timmar för uppdraget.

Revisionens synpunkt (2019, 2020)

Ekonomisk redovisning i tertialrapportering

Bolaget bör utveckla analyser och kommentarer vid jämförelse mellan budget och utfall i tertialrapporteringar beträffande drift- och investeringsverksamheten. Revisionen framför i 2020 års PM att ytterligare förtydliganden kan genomföras, främst vad avser investeringsverksamheten.

Bolagets åtgärd

Under 2020:

Bolaget har utvecklat sina kommentarer vid jämförelser mellan budget och utfall i tertialredovisningar i enlighet med vad revisionen framfört, främst vad avser driftverksamheten.

Under 2021: Bolaget kommer att i tertialrapporteringen utöka rapporteringen om främst investeringsverksamheten och där beskriva utveckling och status på pågående större investeringsprojekt.

Revisionens synpunkter 2020

Hantering av klagomål och synpunkter:

- Säkerställa att samtliga funktioner som arbetar kundnära har möjlighet att registrera och dokumentera klagomål och synpunkter i systemet
- Utveckla rutiner för att hyresgästen ska få löpande återkoppling i de ärenden som inte kan hanteras inom två arbetsdagar

- Utveckla systematisk uppföljning av att klagomål och synpunkter blir hanterade enligt styrdokument

Bolagets åtgärder:

Bolaget har under hösten 2020 samlat sina kundrelaterade ärenden i bolagets fastighetssystem Fast2. Som ett komplement till Fast2-systemet används även ett kompletterande IT-verktyg, Platina, där ärenden registreras när frågeställaren inte är registrerad hyresgäst/kund hos bolaget. Bolaget har under hösten 2020 vid införandet av det nya systemet gått igenom och uppdaterat sina instruktioner och strukturer för att dessa ska harmonisera och stödja befintliga riktlinjer. Målet är att säkerställa att kunderna får snabb och tillförlitlig återkoppling i sina ärenden.

För att säkerställa en hög kvalitet i sin ärendehantering kommer bolaget under 2021 att undersöka möjligheterna till ett utökat kundanpassat IT-stöd med högre funktionalitet. Vidare kommer standardiserade rapporter tas fram. Rapporterna anpassas utifrån verksamhetens behov att följa upp och öka kontrollen av att uppsatta mål och riktlinjer följs.

Revisionens synpunkter (2019, 2020)

Bolaget bör vidta åtgärder för att förbättra måluppfyllnad gällande bostadsmålen.

Bolagets åtgärd/synpunkter

För 2021 har bolagets mål om påbörjade bostadslägenheter justerats från 600 år 2020 till 200 lägenheter per år för 2021. Bolaget årsmål kommer för 2021 att uppfyllas utan några större organisatoriska förändringar.

Revisionens synpunkter (2019, 2020)

Bolagens investeringar

Bolaget bör utveckla avvikelseanalyser avseende stora projekt

Bolagets åtgärd/synpunkter

Bolaget har utvecklat sin rapportering till styrelsen under 2020. För 2021 ska enligt revisionens rekommendation redovisningen ytterligare förbättras med avseende på avvikelser mot gällande investeringsbudget.

Revisionens synpunkter (2019, 2020)

Bolagens investeringar

Bolaget bör säkerställa att slutrapporterna innehåller tydliga analyser av utfall avseende tid, projektbudget, lönsamhet, projektets omfattning samt riskhantering.

Bolagets åtgärd/synpunkter

Under 2020 har inte några slutredovisningar genomförts. Bolaget kommer att uppdatera ”mallen” för slutredovisning och då ta med revisionskontorets synpunkter för redovisningen för de projekt som kommer att slutredovisas under 2021.

Revisionskontorets revisionsrapport 8/2020 Underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd Dnr. 3.1.3-88/2020.

Bolagsledningens svar och redovisning har gjorts på styrelsemöte 2021-03-04, Ärende 5, bilaga 5.