

Förslag till internkontrollplan 2022

För Stockholmshem är det en kvalitetsfråga att kontinuerligt förbättra och effektivisera organisationen. Bolaget ser den interna revisionen som ett verkningsfullt verktyg för att på ett strukturerat sätt belysa verksamheten, i syfte att utveckla den. Förslagen till kontrollerna i denna internkontrollplan är framtagna på förslag av företagets internrevisorer vid bolagets internkontrollkonferens i november 2021.

1. Onboarding/preboarding – introduktion för nyanställd

En god och välplanerad introduktion gör att en ny medarbetare kommer in i arbetet snabbare och trivs. För att kvalitetssäkra introduktionsprocessen och inte missa viktiga saker, har bolaget tagit fram en rutin med checklista som stöd.

Under några av revisionstillfällena under 2021 har det framkommit att en del av de observationer/avvikelser som noterats, kan ha sin grund i avsteg från den tänkta hanteringen av on-/preboarding. Då frågan är viktig för bolaget samt för den enskilde medarbetarens förutsättningar och trivsel, önskar man säkerställa att riktlinje och rutin efterlevs.

Förslag; Granska process för on-preboarding – introduktion för nyanställd och gör stickprov på hur denna efterlevs i organisationen.

2. Beräkning av hyressättning efter ombyggnad, hur hanteras det i olika FO

Enligt huvudregeln i hyreslagen ska hyran för en lägenhet bestämmas utifrån bruksvärdet och vara skälig. En lägenhets bruksvärde sätts utifrån hur hyresgäster i allmänhet värderar lägenhetens egenskaper som bestämmer dess bruksvärde. Olika individers skilda värderingar och behov påverkar inte bruksvärdet.

På bolagets hemsida beskrivs tydligt processen för hyressättning i nyproduktion samt utifrån de årliga hyresförhandlingarna. Däremot står det inget om hur hyressättning hanteras i samband med ombyggnation och ombyggnadsprojekt bedrivs löpande inom bolaget. Revisionen önskar granska hur samtliga FO hanterar frågorna; vilka ombyggnationer som omfattas av hyressättning, om hyressättningen faktiskt justeras samt vilka metoder för att beräkna nivåer som förekommer.

Förslag; Granska hur hyressättning efter ombyggnation hanteras på samtliga FO

3. Säkerställa debiterad uthyrning av lokaler och bostäder

För att kunna hyra ut en lägenhet, lokal eller p-plats måste det finnas ett objekt i fastighetssystemet. Hyresdebiteringen ansvarar för att lägga upp objekten utifrån underlag från ny- och ombyggnadsprojekt, de ansvarar även för ändring uppgifter på befintliga objekt eller inaktivera sådant som byggs bort.

All hyresgästfakturerings utförs i Fast2 av respektive förvaltningsområde på distrikten. Fakturan behöver inte skrivas ut och skickas, det sköter hyresdebiteringen genom massfakturerings, däremot måste fakturaunderlaget vara godkänt i Fast2.

Det framkommer löpande att det förekommer tillfällen när hyresdebitering uteblivit under längre eller kortare tid. Bolaget önskar få en förståelse till hur dessa avsteg kunnat uppstå då de inte följer norm men har en direkt koppling till bolagets intäkter. Bolaget önskar dessutom ge möjlighet till en säkerställd process där denna typ av fel inte kan uppstå.

Förslag; Granska rutin för hyresdebitering och fakturerings och eftersökande av risker samt förbättringspunkter i rutin, flöde eller mänsklig faktor.

4. Överlämning av ny och ombyggnadsprojekt till förvaltning

Nybyggnad omfattar vårt arbete från idéer om nybyggnadsprojekt, via planering och byggande till inflyttning av de första hyresgästerna samt en överlämning till förvaltning. Ombyggnad är upprustning på längre sikt och investeringsmässigt likställt med nyproduktion. Ombyggnad innefattar också, i princip, alltid hyresgästgodkännande.

Bolaget har tagit fram arbetsmoment, krav och förutsättningar för själva projekten som återfinns på informationsplattformen Insidan. Det är däremot inte lika tydligt hur överlämning till förvaltningsorganisationen förväntas genomföras i ny- respektive ombyggnad.

Förslag; Granska projektförlopp och fastställ om det finns en fastställd och beskriven process för överlämnande och förvaltningens hantering av projekt under garantiperiod.

5. Kommunikation, informationstavlor i fastigheterna

I samtliga av fastigheternas trapphus finns porttavlor där bolagets hyresgäster kan finna information rörande vilka som bor i huset och där ska de även hitta generell information om Stockholmshem och aktuell info som berör hyresgästen. I porttavlan ska alltid finnas Portregister, aktuell månadsinformation och den generella portinformationen; trivselregler, viktig information samt viktiga telefonnummer.

Det har via, bland annat myndigheter och offentliga kanaler, framkommit att porttavlor är trasiga, informationen inte komplett eller korrekt samt att månadsinformationen i är daterad. Rondering sker löpande i fastigheterna och på Insidan, bolagets samlade informationsplattform, finns mallar numrerade och skapade per månad samt aktuella tips att hämta. Bolaget önskar förstå hur denna informationskanal fungerar och kan uppfattas.

Förslag; Granska stickprovvis portar per FO för att få en statusuppfattning

6. Organisationsjusteringen följ upp effektmålen från LG

Under 2021 togs ett nästa steg i Stockholmsheims utveckling – Justering av organisationen.. Detta innebär både förändringar av roller, organisation och mandat.

Bolagets ledningsgrupp har med anledning av justeringen, fastställt ett antal effektmål;
Att bolaget ska nå rätt volym av underhåll
Nöjda medarbetare och smidiga arbetsflöden utan onödiga hinder.
Ökad kundnöjdhet med kunder som får snabb och korrekt återkoppling och åtgärder. För att Underlätta samordning mellan Boende & Lokalers olika områden och en organisation som är mer snabbväxande.

Förslag; Följ upp effektmålen och återrapportera