



KONTAKT

Stefano Prestinoni  
08-737 24 27  
stefano.prestinoni@familjebostader.com

## Redovisning av Familjebostäders inkassoverksamhet 2015

### Förslag till beslut

Styrelsen för AB Familjebostäder beslutar följande.

1. Redovisning av inkassoverksamheten 2015 godkänns.

Anette Sand  
VD

Karin Jacobsson  
Ekonomichef

### Sammanfattning

En redovisning av inkassoverksamheten under 2015 visar att det långsiktiga och systematiska arbete med hyresfordringar som genomförts har lett till ett gott resultat med få avhysningar och låga hyresförluster. Som exempel kan nämnas det goda samarbetet med stadsdelsförvaltningen och riktade informationsinsatser till hyresgäster

Under året har ett arbete påbörjats med att lägga ut delar av inkassoverksamheten till Visma inkasso. Målsättning med detta är att minska sårbarheten, säkra kompetensen på lång sikt samt minska kostnaderna.

### Ärendets beredning

Ärendet har beretts av ekonomiavdelningen.

### Ärendet

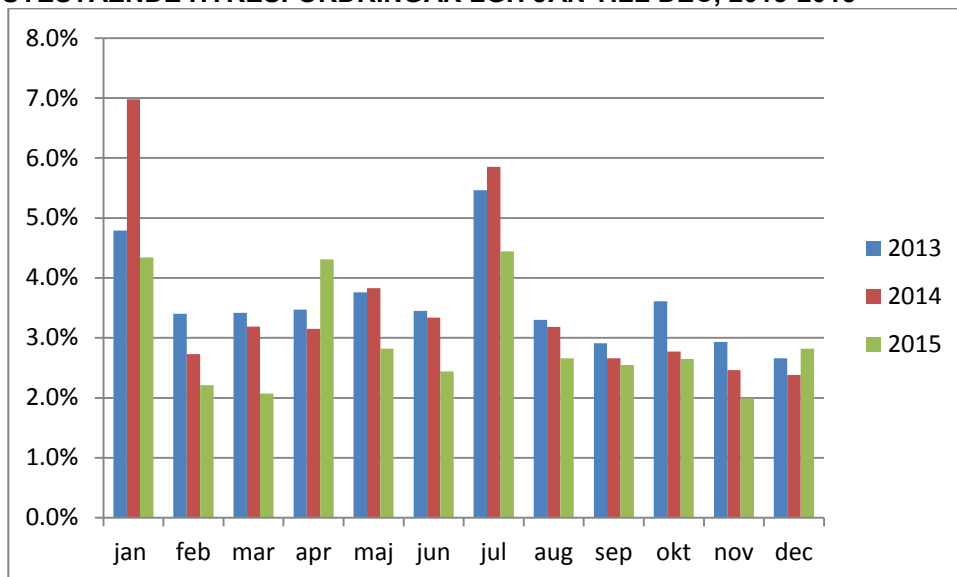
#### FAMILJEBOSTÄDERS INKASSOVERKSAMHET 2015

Med en enhetlig, korrekt och effektiv hantering av kundfordringar har Familjebostäder som mål att minimera kundförluster. Stockholm stads mål är att ha så få avhysningar som möjligt, därutöver ska inga barnfamiljer avhysas. Genom ett långsiktigt och systematiskt arbete har Familjebostäder få avhysningar och låga hyresförluster.

## UTESTÅENDE HYRESFORDRINGAR

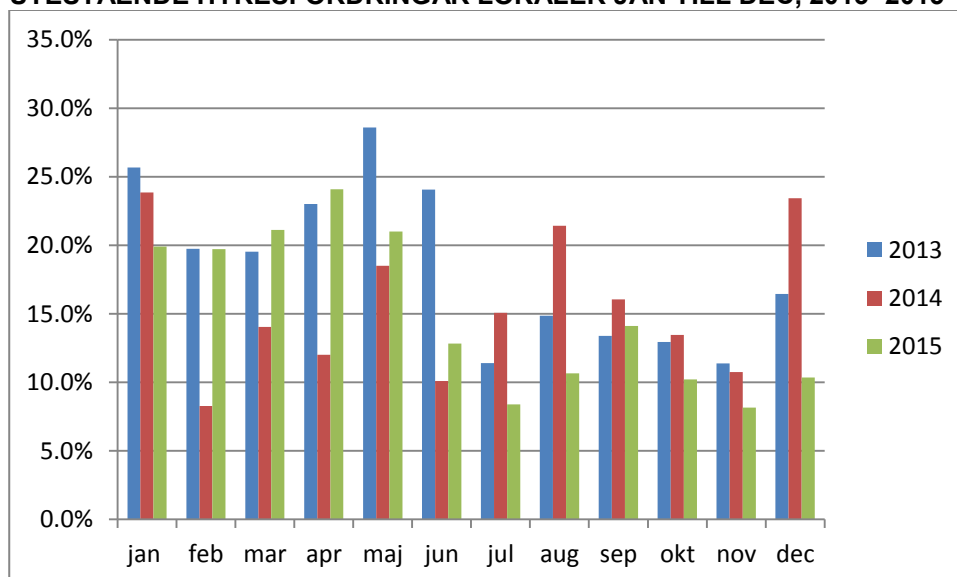
Enligt hyresavtalet ska hyran betalas i förskott senast sista vardagen för varje periods början. Nedanstående diagram visar andel obetalda hyror per den sjätte dagen i månaden efter förfallodagen. Statistiken är beräknad på de lägenheter som vid varje tidpunkt som har gällande avtal, d v s där det finns en hyresgäst som skall betala hyra.

### UTESTÅENDE HYRESFORDRINGAR LGH JAN TILL DEC, 2013-2015



Andelen utestående hyresfordringar har minskat jämfört med föregående år och uppgår till i genomsnitt 2,94 % för 2015 (3,55 2014, 3,57 2013). Utestående fordringar är något högre under januari och juli. Familjebostäder arbetar kontinuerligt förebyggande för att minska fordringarna.

### UTESTÅENDE HYRESFORDRINGAR LOKALER JAN TILL DEC, 2013 -2015



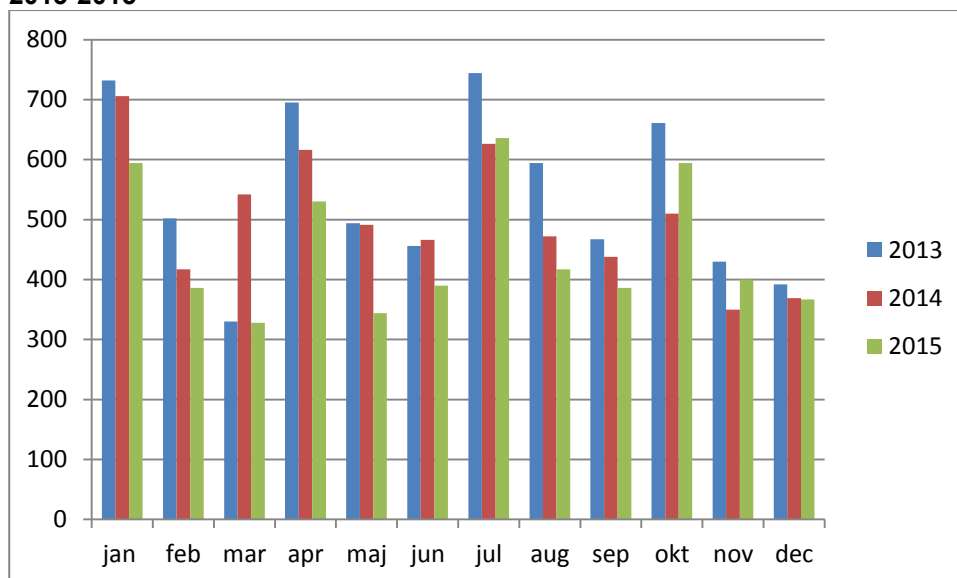
Andelen utestående hyresfordringar för lokaler är betydligt högre jämfört med bostadslägenheter. Hyresbeloppen varierar och kan vara väsentligt högre jämfört med bostäder. En enskild sen betalning kan få relativt stort utslag.

Genomsnittlig andel för 2015 är 14,3 (15,6 2014, 18,4 2013).

### INKASSOKRAV

Om hyran inte är betald senast åttonde dagen efter förfallodagen skickas ett inkassokrav till hyresgästen. Någon påminnelse skickas inte innan kravet. Inkassokravet sänds ut mellan den åttonde och tolfte dagen.

### TOTALT ANTAL SKICKADE INKASSOKRAV UNDER PERIODEN JAN TILL DEC, 2013-2015



Diagrammet visar bolagets samtliga skickade inkassokrav. Dessa avser lägenheter, lokaler, parkeringsplatser, förråd etc. Som framgår av diagrammet ovan ökar inkassokraven i samband med kvartalsdebiteringarna då lokaler, garage och parkering ingår. En hyresgäst kan ha flera inkassokrav.

För 2015 är genomsnittligt antal inkassokrav per månad 447 stycken (500 st 2014, 541 2013)

Generellt erläggs hyresgästerna 180 kronor för varje inkassokrav. För betalningsföreläggande är processkostnaden 720 kronor, en ersättning som tillfaller Visma Collector.

### ANSÖKNINGAR TILL KRONOFOGDEMYNDIGHETEN

Om en hyresgäst trots inkassokrav inte betalat eller träffat överenskommelse om amorteringsplan skickas en ansökan till kronofogdemyndigheten för vidare åtgärd. I normalfallet avser denna ansökan betalningsföreläggande och vanlig handräckning.

Under 2015 var antalet ansökningar till kronofogdemyndigheten 361 stycken (447 stycken 2014, 533 stycken 2013) Bolaget bedömer att flertalet ansökningar avser olika hyresgäster.

#### **AVHYSNINGAR**

Den slutliga åtgärden om betalning av hyran inte erhållits är begäran om avhysning. Åtgärden vidtas som en sista åtgärd om någon betalningsöverenskommelse inte träffats och hyresgästen fortfarande har en utestående hyresskuld.

Det totala antalet avhysningar under 2015 uppgår till 19 stycken (23 stycken 2014 och 22 stycken 2013). Detta inkluderar såväl bostäder som lokaler och övriga objekt. Inga hushåll med barn har avhysts.

Noterbart är att under samma period så var antalet planerade avhysningar 2015 42 st, 2014 56 och 2013 67 st. Vid flertalet icke genomförda avhysningar har stadsdelsförvaltningen tagit hand om hyresgästernas skulder.

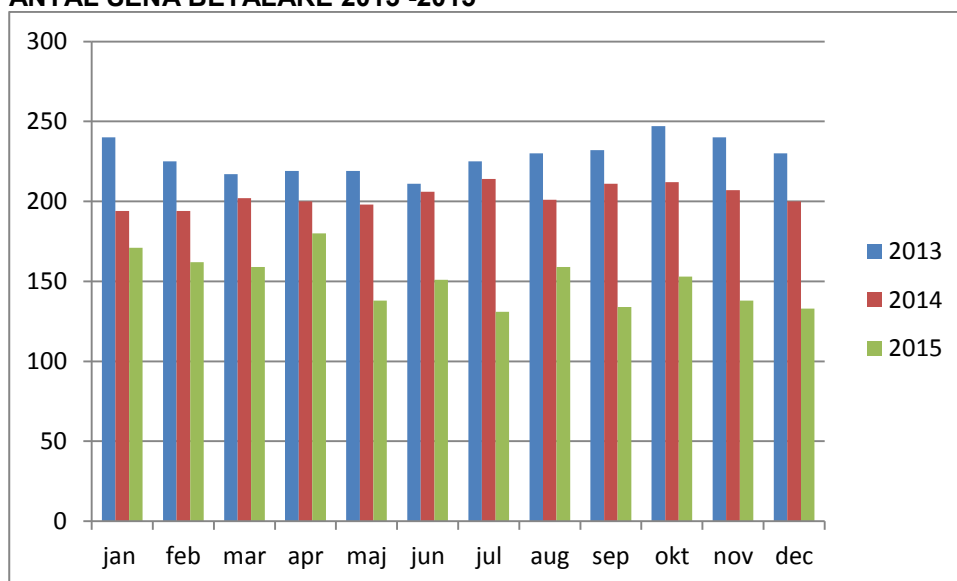
#### **MINSKA ANTALET SENA BETALNINGAR**

De hyresgäster som regelmässigt betalar hyran för sent tillskrivs och uppmanas att vidta rättelse. Denna typ av varningsbrev skickas till hyresgäster som fått fem inkassokrav under den senaste tolv månadersperioden.

Familjebostäder erbjuder hyresgäster att betala hyran via autogiro, vilket ska ses som en service mot hyresgästerna som förenklar hyresbetalningen men som även minskar antalet sena betalningar. Information om autogiro lämnas via flera kanaler; via kontraktsskrivning, hyresdebiteringen, kundservice, kundtidningen och på hemsidan där även ansökningsblanketten kan laddas ned. Familjebostäder erbjuder även E-faktura.

Nedan diagram visar antalet hyresgäster som fått fem inkassokrav under den senaste tolv månadersperioden.

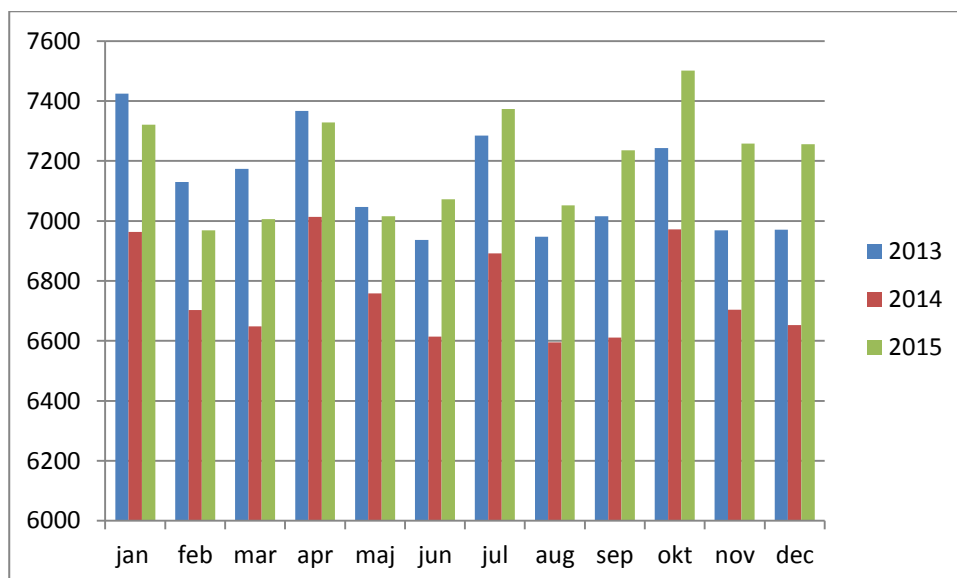
## ANTAL SENA BETALARE 2013 -2015



Diagrammet visar antalet sena betalare som erhållit 5 eller fler inkassokrav under en 12 månaders period avseende lägenheter, lokaler, garage och p-platser. Totalt antal för 2015 1 809 st, för 2014 2 439 stycken och för 2013 2735 st.

## ANTAL AUTOGIROAVISERINGAR 2013-2015

Andelen hyresgäster som betalar hyran via autogiro sett över flera år uppgår till knappt 40 %. De sista årens ökning beror på bolagets riktade informationsinsatser.



## BOLAGETS ANALYS OCH BEDÖMNING

En redovisning av inkassoverksamheten under 2015 visar att det långsiktiga och systematiska arbetet med hyresfordringar samt samarbetet med stadsdelsförvaltningarna har lett till ett gott resultat med minskade antalet

avhysningar och låga hyresförluster. Bolagets kontinuerliga arbete med att informera hyresgäster om autogiro samt införande av samavisering bedöms ha påverkat betalningsbeteendet.

#### **HANTERING AV INKASSOKRAV OCH BETALNINGSFÖRELÄGGANDEN LÄGGS UT PÅ ENTREPRENAD**

Med främsta syfte att minska sårbarheten har under 2015 Visma Inkasso upphandlats till att ansvara för bolagets hantering av inkassokrav och betalningsföreläggande. Familjebostäder ansvarar fortsatt för myndighetsutövningen som innebär beslut avseende avhysningar av hyresgäster. Ett policydokument med tydliga riktlinjer avseende ansvar för ärendehanteringens dels för entreprenören och dels för Familjebostäder har tagits fram. Löpande uppföljningar kommer att genomföras för att säkerställa kvaliteten i ärendehanteringens.