

Granskning enligt internkontrollplan för AB Stockholmshem 2016

1. Kontroll av upphandling – genomgång av leverantörers kreditstatus

I samband med tidigare revision 2015 framkom att bolaget kunde förbättra kreditstatuskontrollen av befintliga leverantörer även under pågående avtal, dvs inte bara i samband med att upphandlingen genomförs och när särskilda skäl finns för kontroll. Bolaget bör därför ta fram en rutin så att detta görs och att en kontroll sker i rimlig omfattning. Internkontrollen bör således bestå i att sådan rutinbeskrivning för kontroll av pågående leverantörer finns och att bolaget genomfört en sådan kontroll under 2016.

Under 2016 har enheten genomfört en upp/ insamling av alla befintliga avtal inom bolaget i syfte att skapa enhetliga rutiner för hanteringen av avtal i bolaget och få underlag för kontroller av leverantörer på ett adekvat sätt. Plan för 2017 är att utveckla kontrollen för den löpande solvens och risknivån hos anlitade leverantörer.

Internkontrollen genomfördes genom att stickprovskontrollera fyra upphandlingar där mellan 4-6 leverantörer kvalificerat sig. I samtliga fall var leverantörerna kvalificerade och kreditklassade.

Inga väsentliga avvikelser noterades.

2. Kontroll av bolagets ärendehanteringssystem avseende felanmälan (Patrik höst)

Bolaget har ett ärendehanteringssystem för felanmälan, som säkerställer att felet registreras av hyresgästen eller bolagets personal, och senare att felet avhjälpas av bolaget eller bolagets leverantör. Enligt interna riktlinjer ska felet (beroende på felets art) avhjälpas inom angiven tid eller att vi kontaktat/ bokat tid med kunden för felavhjälpande åtgärd. Kontrollen bör bestå i kontroll av ett antal ärenden för att följa dessa fram till felavhjälpande åtgärd, för att se att den service vi ska ge till våra hyresgäster uppfylls och att vi avrapporterar korrekt i systemet.

Det tänkta processflödet gicks igenom och fem slumpmässigt utvalda ärenden, jämnt fördelade över bolagets bestånd redovisades genom kontroll av dokumentation i fastighetssystemet (Fasad). Tre av ärendena avsåg fel som åtgärdats av egen personal och dessa åtgärdades inom två dagar i enlighet med överskymmen tid med hg. Ett av ärendena avsåg fel där egen personal vidarebefordrat ärendet till ramavtalad entreprenör. Felet rapportades som avhjälp 30 dagar efter anmälan från hyresgäst. Ett ärende avsåg fel där kundtjänst direkt la ärendet till extern ramavtalad entreprenör. Även i detta fall avhjälpes felet 30 dagar efter anmälan från hyresgäst.

I samtliga fall har rapportering skett enligt företagets rutiner med en korrekt rapportering. För de fall då fel åtgärdats av egen personal har fel åtgärdats inom angiven tid. För fel som åtgärdats av extern part saknas information om vilken tid som överenskommits mellan vår hg och entreprenör, då det saknas en funktionalitet i systemet för entreprenören att logga kundkontakter samt vilken åtgärd som utförts (för erfarenhetsredovisning). Den bristen har inarbetats i kravspecifikationen inför nytt fastighetssystem och kan införas om bolaget beställer detta.

Inga väsentliga avvikelser noterades.

3. Uppföljning av övervakningssystem av tekniska driftinstallationer i Stockholmshem

Bolaget har de senaste åren investerat i en mer datoriserad driftövervakningsmiljö. Syftet har varit och är att modernisera bolagets driftmiljö och driftövervakning för att kunna arbeta mer preventivt än enkom felavhjälpande, vilket ska leda till en ex en jämnare bättre service till hyresgästerna och lägre energiförbrukning. Granskningen bör därför omfatta kontroll av driftövervakningen och hur arbetet sker i praktiken och att övervakningen sker på ett strukturerat sätt samt att det leder till lägre driftkostnader och färre felanmälningar jämfört med före installationerna.

Projektet kallas för Scada och innebär att bolaget investerar i styr- och mätutrustning som därefter kopplas upp mot datorsystemet. Utrustningen är systemoberoende och kan således nyttjas om ett annat system används i framtiden. Bolaget befinner sig mitt i utbyggnaden vilket innebär att cirka hälften av utrustningen kan kopplas upp. I takt med investeringar så läggs data upp i systemet. Utbyggnadstakten följer i huvudsak plan. En viss förskjutning har gjorts till att koppla upp de större undercentralerna först för att snabbare kunna göra driftoptimeringar.

Datasystemet förevisades. I datorn ser man en ritad bild av ex en undercentral, samt uppgifter som vattenflöden, temperaturer, luftflöden med möjlighet att styra utrustningen, ex sänka eller höja flöden eller temperaturer. I systemet bygger man vidare upp larmsignaler som medför att larm går och vissa temperaturer blir för låga eller höga, så att åtgärder omedelbart kan vidtas.

Driftteknikerna arbetar både i systemet och åker ut på plats i fastigheterna. I takt med högre utbyggnadstakt blir arbetet med övervakning och styrning centralt jämfört med arbete på plats i fastigheterna. Fortfarande sker en hel del styrning i fastigheterna. Personalen hade inledningsvis ingen utbildning inom systemet vilket innebar att potentialen inte nyttjades. Under slutet av 2015 och 2016 har utbildningar skett och en kompetensväxling börjat ske. Tid skulle behöva läggas på än mer på styrning- och övervakning, men det är en balansgång i takt med att installationer genomförs och trimmas in. Fortfarande krävs en hel del analysarbete för att varje installation ska fungera optimalt. Arbetet pågår och personalen utbildas löpande.

Inga väsentliga avvikelser noterades.

4. Uthyrning av studentlägenheter, villkor tillfälliga hanteras

I september kommer 270 studentlägenheter att hyras ut inom Stockholmshem. Stockholmshem har inte sedan tidigare några studentlägenheter inom beståndet varför särskilda villkor behöver upprättas för dessa kontrakt och särskilda kontroller behöver utföras före och under kontraktstiden, för att säkerställa att lägenheterna hyrs av studenter som följer kraven. Granskningen bör bestå av att se att de riktlinjer som tagits fram för kontroll av att lägenheterna hyrs ut till studenter följs.

Dokumentation kring regelverk gicks igenom. Dels regleras uthyrningen genom "Överenskommelse om förmedling av lägenheter", ett avtal mellan stadens allmännyttiga bostadsbolag och bostadsförmedlingen. Därtill har överenskommelse träffats mellan samma parter som reglerar prövning av nya hyresgäster i bl.a. studentlägenheter, t.ex. gällande, referenser, intyg etc. Utöver reglerna ovan har interna rutiner för hantering tagits fram. Villkoren skrivs in i kontraktet under rubriken "Särskilda bestämmelser".

Hösten 2016 flyttade studenter in i 179 lgh i kv Sjöbotten. Under höst 2017 planeras annonsering av 120 lgh i Syllen, och produktionsstart av 80 lgh i Bottenstocken. Sedan inflyttningen i oktober 2016 har tre hyresgäster avhysts p.g.a av oriktiga hyresförhållande

Uppföljning av studieintyg ska ske 2 ggr år. Första kontroll av detta genomförs våren 2017.

Sammanfattningsvis har rutiner och regelverk fungerat bra hittills. En del problem har förekommit, men det har främst rört fastighetsrelaterade frågor, t ex digitala nycklar, postboxar etc. Det kan konstateras att studentbostäder kräver en annan typ av förvaltning vid både uthyrning och skötsel.

Inga väsentliga avvikelser noterades.

5. Övergripande kontroll av boendemiljö

Stockholms hem eftersträvar att hålla en hög servicenivå för hyresgästerna och att motsvara deras förväntningar på sitt boende. Ett gott bemötande från bolagets personal och en tillgänglig kundtjänst har stor betydelse för hyresgästernas trivsel. Detsamma gäller bolagets förmåga att bibehålla en god underhållsstandard samt att hålla rent och snyggt i allmänna utrymmen samt i utemiljön.

Granskningen har genomförts genom att ett antal fastigheter och bostadsområden har besökts av Interkontrollgruppen. Områdena avsåg Traneberg, Blackeberg, Hässelby och Rinkeby. Gruppen har bedömt områdena utifrån kontrollpunkterna ”Utemiljö/snö och isborttagning”, ”Allmän städning”, ”Lekutrustning” och ”Informationsstruktur”. Gruppen har sedan gjort en bedömning om fastigheterna uppfyller de krav som hyresgästerna kan ställa om en god boendemiljö i dessa avseenden. På en sjugradig skala fick de fyra besökta bostadsområdena ett sammanfattande betyg mellan 4 och 6,5.

Sammantaget kunde gruppen konstatera att det var en god ordning inom bostadsområdena.

Stockholm, 2017-02-28

Linus Johansson

Svante Larsson

Patrik Andersson

Anna Skjöldebrand Ljung