

Internkontrollrapport för AB Stockholmshem 2017

1. Avtalsuppföljning

I samband med tidigare revision (2015), framkom att bolaget kunde förbättra kreditstatuskontrollen av befintliga leverantörer under pågående avtal. Bolaget har därför (2016) säkerställt, att det finns en rutin så att detta görs, att kontroll sker i rimlig omfattning samt att den är genomförd. Fortsatt granskning bör fokuseras på internt arbete och rutiner.

Kontrollen innebar samtal med upphandlingschefen om hanteringen där det visade sig att kontroller görs löpande på ett systematiskt sätt. Bolaget har fördelat ett avtalsansvar under 2017 vilket innebär att en utsedd person har ett sk. avtalsansvar och följer upp avtalet mot entreprenören. Utbildningar med personal har skett under 2017 och kommer att ske även under 2018 för att stödja avtalsansvariga att bli bättre beställare och kunna kravställa leverans på ett korrekt sätt. Bolaget kommer kontrollera det fortsatta arbetet under 2018.

2. Evakuering – Rutiner

Stockholmshem eftersträvar att evakuering ska ske först vid absolut behov, att vakansförluster på grund av evakueringar och tomställningar eller vakanser mellan uthyrningar ska minska. Det är också av yttersta vikt att de lägenheter/lokaler som evakueras och tomställs, hålls under uppsikt för att säkerställa att försäkringsvillkoren uppfylls och att lägenheterna/lokalerna inte övertas av obehöriga.

Mellan tomställningar, eller för evakuerade lägenheter, har en person under 2017 haft uppdraget att löpande rondera de lägenheter som stått inför reovering eller varit tomställd inför evakuering. För 2018 har ingen person uppdraget men rutinerna är förbättrade vilket bör leda till ett minskat behov. Instruktioner om vilka krav som ställs på bolaget att hantera tomställningar mellan hyresgäster har utarbetats och krav på förkortade handläggningstider har ställts på organisationen. Månatlig uppföljning sker med målbilden ” en procent i en månad”. Effekten blir att entreprenören går in tidigare vid tomställningar och lägenheten kommer snabbare tillbaka till uthyrning. Bolaget ska upparbeta en rutin även för de fall där en rontering kan behövas inom ramen för befintlig organisation.

3. Boendeinflytande

Ett av bolagets mål är att hyresgästerna ska erbjudas boendeinflytande, både i vardagen och i samband med upprustningar, för att ge dem möjlighet att påverka sitt boende. Boendeinflytandet inryms även under givna ägardirektiv, inom ramen för ”ett Stockholm som håller samman”. Granskningen bör innefatta det boendeinflytande som erbjuds utöver det vid upprustning och ombyggnation.

Kontrollen visade att vi har två ordinarie hyresgästinflytandemöten, en på våren och en på hösten i varje område där det finns en lokal hyresgästförening. Dessa möten protokollförs. Här återkopplas föregående möte samt åtgärder som vidtagits. Dessa följer det boinflytandeavtal som finns med hyresgästföreningen. Även har bolagets kundförvaltare möten med andra grupperingar som finns i vissa områden som bildats utifrån särskilda önskemål. Dessa möten protokollförs normalt inte. I den årliga kundundersökningen så återkopplar varje kundförvaltare med de synpunkter som hyresgästerna haft i januari-februari. Därefter genomförs åtgärder och återrapporteras inom ramen för särskilda brev eller i ordinarie månadsinformation. Bolaget har en ordinarie struktur för den sk hyresgästinflytandepotten som används av bolaget tillsammans med hyresgästföreningen. Potten som är bestämd till summa används efter överenskommelse och ansökan om medel för åtgärder som gynnar samtliga hyresgäster i ett område. Samtliga strukturer i bolaget fungerar i enlighet med boinflytandeavtalet och ett väl utarbetat system finns.

4. Tvister

Granskning bör innefatta inflöde av juridiska tvister av större art inom entreprenadområdet och ev krav på ersättningar. Granskningen ska visa om det finns skäl att anta att dessa kommer öka i antal och/eller komplexitet, vilket i sin tur kan leda till att fler kräver lösning i rättslig instans och/eller blir mer kostnadsdrivande. Granskningen bör även klargöra om och hur bolaget arbetar proaktivt, för att minska sannolikheten för tvister och krav.

Vid kontroll kan konstateras att antalet tvister eller situationer där tvister kan komma ligger på en relativt låg och stabil nivå, men kan komma öka marginellt till följd av ökande volymer. Däremot ökar diskussionen mellan bolaget och entreprenör för situationer där antingen kvalitén i arbetet kan ifrågasättas eller eventuella extra ersättningar för entreprenören. Bolaget har under en lång tid utarbetat rutiner och mallar relaterade till inköpsarbetet i syfte att säkerställa gemensamt arbetssätt samt tydliggöra förväntat leverans. Bolaget har en rutin där mallar för upphandlingar tex för AF-delar kontinuerligt uppdateras med hjälp av extern jurist som också informerar bolagens projektchefer/projektledare. Bolaget har initierat ett arbete för att säkerställa att projektledare och projektchefer hanterar de handlingar som ligger till grund för eventuella överenskommelser under projekttiden på ett mer systematiskt sätt än tidigare för att säkerställa tydlighet vid eventuella kommande konfliktsituationer. Även arbetet med "Rättvist byggande" kommer att föranleda förändringar i rutiner och mallar, något som planeras att utföras under 2018.

5. Övergripande kontroll av utemiljö

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 Internkontrollgruppen. Områdena avsåg Bagarmossen, flera områden, Skarpnäck, Hökarängen och Årsta. 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 4,5 och 6,5.

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

Stockholm, 2018-03-06

Linus Johansson

Svante Larsson

Patrik Andersson

Anna Skjöldebrand Ljung