

# Tjänsteutlåtande

2019-05-14

## UPPFÖLJNING AV INTERNKONTROLLPLAN 2019 – TERTIALPERIOD 1

### FÖRSLAG TILL BESLUT

VD föreslår att styrelsen beslutar

**att** godkänna redovisningen och lägga den till handlingarna.

Christer Edfeldt  
VD

### Sammanfattning

Bostadsförmedlingens uppföljning av internkontrollplanen 2019 har under tertialperiod 1 omfattat granskningar av ett antal väsentliga verksamhetsprocesser såsom exempelvis förmedling till bostadskön, fastighetsägares godkännande och registrering av kötid. Vidare har bolagets hantering av behörighetsadministration granskats.

De redovisade granskningarna har visat på några avvikelser gällande styrning och kontroll av behörighetsadministrationen. För dessa vidtas åtgärder och ett förbättringsarbete kommer att genomföras. När det gäller övriga granskningsområden har det endast noterats några enstaka mindre fel vilka har korrigerats.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom staben i samarbete med förmedlingsavdelningen och kundserviceavdelningen.

## Bakgrund

I samband med beslut om verksamhetsplan och budget 2019 antog styrelsen en internkontrollplan för året. Planen omfattar fyra granskningsområden som har identifierats som särskilt viktiga att följa upp. Valet av dessa områden samt tillhörande kontrollaktiviteter har gjorts med utgångspunkt från en väsentlighets- och riskanalys. I detta ärende redovisas granskningar för de områden som enligt planen ska rapporteras gällande tertialperiod 1.

Internkontrollen syftar till att säkerställa att verksamheten bedrivs i enlighet med författningar och kommunfullmäktiges mål och riktlinjer samt att den är kostnadseffektiv. Vidare ska säkerställas att tillräckliga kontroller utförs gällande administration, redovisning m m samt att informationen om verksamheten och den finansiella rapporteringen är ändamålsenlig, tillförlitlig och tillräcklig.

## Redovisning av kontroller och resultat

### *Förmedling till bostadskön*

Det är väsentligt att varje lägenhet verkligen förmedlas till den person som har längst kötid och som uppfyller de krav och villkor som fastighetsägaren, bostadsbolaget eller hyresvärden (nedan benämnt fastighetsägaren) beslutat. För systemets trovärdighet är det också väsentligt att fastighetsägaren följer den kravprofil som har lämnats in för lägenheten. Registrerade lägenheter som av olika skäl inte blir förmedlade följs upp för att säkerställa att fastighetsägaren återtagit lägenheten. Lägenheter som bedöms vara svåruthyrda förmedlas genom den sk Bostadssnabben. För att säkerställa att hanteringen överensstämmer med regelverket har nedanstående kontrollaktiviteter genomförts under perioden.

### *Registrering av kötid*

#### Kötidsförändringar

Kötiden är avgörande för att komma ifråga för en inlämnad ledig lägenhet och har därför stor betydelse för en bostadsköande. Med anledning av detta granskas om någon vid nyregistrering eller genom ändrad registrering fått längre kötid än vad reglerna medger.

Vid kontrollen gås samtliga ärenden igenom där kötiden är längre än ärendets ankomstdatum. Orsaken till den längre kötiden efterforskas i diariet och tidigare ärenden, t ex kan det handla om make/maka som ärver kötid för den avlidne.

Granskningen har givit anledning att korrigera två fall av tidigare gjord kötidsändring.

### *Bostadsförmedlingens godkännandeprocess*

I det reguljära förmedlingsarbetet kontrolleras varje månad de ärenden där sökande med längst kötid blivit förbigången (överhoppad) på grund av att de inte uppfyller de krav som fastighetsägaren har ställt. Samtliga sådana ärenden dokumenteras med angivande av orsak. Under tertialperioden har 6 633 kunder förbigåtts av detta skäl och i samband med detta har en manuell kontroll gjorts av en handläggare.

Granskningen har inte givit anledning till någon annan åtgärd än förtydliganden av dokumentationen.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
1 052	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
887	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
21	Saknade godtagbara referenser	
638	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
2780	Ej avhörd och/eller inkom inte med begärda handlingar i tid	
431	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
527	Tackade nej till aktuell bostad och var inte längre intresserad vid första kontakt med handläggare efter att visning ägt rum	
174	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
106	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
17	Övriga skäl*	
6 633	TOTALT	
	*Ex att antalet hushållsmedlemmar överstigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek, att kunden inte haft en medboende vid förmedling av kompiskontakt där villkoret är att två kunder behöver teckna avtal eller att kunden tackat nej.	

### *Fastighetsägarens godkännandeprocess*

Varje månad granskas de hyresgästförslag som inte blir godkända av fastighetsägare enligt de godkännandekrav som fastställts. Under perioden var det 299 kunder vars ansökan inte godkändes. Fastighetsägarna har angivit motiveringar till alla ej godkända ärenden där kunderna inte uppfyllde en eller flera av de angivna kraven i bostadsannonserna.

De ej godkända hyresgästförslagen utgörs i huvudsak av förmedling av allmännyttans bostäder. För dessa ärenden gör Bostadsförmedlingen ingen kreditprövning eller kontroll av intyg då bostadsbolagen själva svarar för detta.

Ej godkända hos fastighetsägare		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
110	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
62	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
18	Saknade godtagbara referenser	
2	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
25	Ej avhörd och/eller inkom inte med intyg inom deadline	
13	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
45	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
6	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
18	Övriga skäl*	
299	TOTALT	
	*Ex att antalet hushållsmedlemmar överstigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek, att kunden inte haft en medboende vid förmedling av kompiskontakt där villkoret är att två kunder behöver teckna avtal eller att kunden tackat nej.	

Granskningen har inte föranlett någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentationen.

#### *Studenter utan personnummer*

Genom införandet av en studentbostadsförmedling tillåts utländska studenter som saknar svenskt personnummer registrera sig i bostadskön med födelsedata samt unik e-postadress.

För att undvika att samma person registreras i flera ärenden ska samtliga bostadsanmälningar med personer som saknar svenskt personnummer granskas varje tertialperiod. I granskningen jämförs dessa personers födelsedata, adressuppgifter samt e-postkonton. Granskningen visar att 6 personer lämnat samma födelsedata och adressuppgifter i flera ärenden. Dessa personer kommer att kontaktas för kontroll av riktigheten i givna uppgifter och säkerställa att kunden endast har ett köärende.

#### *Manuell hantering*

Under perioden har nio kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. Av dessa har åtta kunder haft beslut om ersättningsbostad och en kund LSS-beslut.

Granskningen har inte föranlett någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentationen.

#### *Avregistrerade bostäder*

Avregistrerade ärenden som av olika skäl inte blir förmedlade hyresgästförslag följs upp med syftet att kontrollera att fastighetsägaren återtagit lägenheten.

Internkontroll av dessa ärenden under tertialperioden visar att totalt 150 bostäder avregistrerades. Nio av dessa avregistrerades med anledning av att de var felaktigt registrerade. Sex bostäder avregistrerades då fastighetsägaren meddelat att nuvarande hyresgäst ska bo kvar i den uppsagda bostaden och 45 bostäder avregistrerades med anledning av att bostäderna var i behov av större renoveringar. Resterande 90 bostäder återtogs av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis evakuering eller internuthyrning.

Granskningen har inte givit anledning till någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentationen.

#### *Bostadssnabben*

Genom Bostadssnabben förmedlas bostäderna inte efter kötid utan efter tidpunkt för intresseanmälan. Uppföljning ska ske för att säkerställa att bostäder som annonseras i denna kategori uppfyller kriteriet svärförmedlad.

Under perioden förmedlades inga bostäder via Bostadssnabben.

#### *Avvikande kontraktstyp*

En bostad kan ha inskränkande villkor i hyresavtalet som till exempel kort boendetid eller seniorbostäder med begränsningar i bytesrätten och hyrs därför ut med ofullständiga kontrakt. Vid förmedling av dessa ofullständiga kontrakt får kunden enligt kö- och förmedlingsreglerna behålla sin kötid. Varje månad kontrolleras samtliga förmedlingar för att säkerställa att ingen kund som förmedlas en bostad med fullständigt hyresavtal också har kvar sin kötid.

Inga avvikelser har iakttagits under perioden.

#### *Utredning och förmedling av förtur*

Kontroll av att beslut om bifall till förtur följer gällande riktlinjer och praxis.

Under perioden har 19 beslut om bifall fattats varav 15 av handläggare och fyra av förtursutskottet. Samtliga handläggares beslut har granskats. Genomförd kontroll av dessa ärenden visar att det finns erforderlig information samt handlingar som ligger till grund för respektive beslut. Kontrollerna har inte föranlett någon åtgärd.

Kontroll av att beslut i omprövningsärenden där ändring av grundbeslutet skett följer gällande riktlinjer

Enligt gällande riktlinjer ska omprövningsärenden behandlas av förtursutskottet. Utskottet behandlade totalt 48 ärenden under perioden varav beslut togs om att vidhålla det ursprungliga handläggares beslutet om avslag i 45 ärenden. Nya uppgifter hade inkommit vid omprövningen av fyra ärenden där förturshandläggaren hade föreslagit beslut om bifall. Av dessa gav förtursutskottet bifall i tre ärenden och avslag i ett ärende. Granskning av omprövningarna visar att handläggarnas ursprungliga beslut om avslag har

fattats inom riktlinjerna utifrån underlaget vid första beslutstillfället och att beslut vid omprövning följer riktlinjer för verksamheten.

Kontroll av att genomförda förmedlingar av förturslägenheter sker i enlighet med förtursbeslut.

Under perioden har 14 bostäder förmedlats till personer med beslut om bifall till en bostad. Riktlinjer och rutiner finns för att säkerställa att förmedling sker på ett korrekt sätt. Granskning av förmedlingsärendena har inte föranlett någon åtgärd.

### ***Behörighetsadministration***

Kontroll har skett genom att samtliga listor för behörigheter i bolagets verksamhetssystem har genomgått granskning.

Granskningen har resulterat i att några behörigheter har avslutats och några behörigheter har ändrats, med anledning av förändrade roller i bolaget.

Vidare har bolagets rutiner för behörighetstilldelning och avslut granskats, vilket har föranlett att ett förbättringsarbete kring dessa rutiner har initierats. Detta arbete inkluderar åtgärder för en enklare och mer transparent behörighetsstruktur.

---