

Handläggare: Carl Henrik Gratte  
Telefon: 08-508 370 53

Till styrelsen

## **Förslag till Uppföljning av internkontrollplan 2019**

### **VD:s förslag till beslut**

Styrelsen för Svenska Bostäder beslutar följande.

1. Uppföljning av Internkontrollplanen för 2019 godkänns.

Vällingby den 22 januari 2020

Åsa Steen  
Tf VD

### **Ärendet**

I Svenska Bostäder har införts ett ledningssystem vars syfte är att på ett systematiskt sätt planera, styra och följa upp vår verksamhet för att nå våra mål genom gemensamma arbetssätt och ständiga förbättringar. Som en del av ledningssystemet görs kontroller och revisioner. Bilagt dokument avser uppföljning av arbetet under 2019.

Svenska Bostäders internkontroll bygger på ledningssystemet och täcker in kraven i "Anvisningar för bolagens arbete med internkontroll" distribuerad av Stadshus AB 2018-11-21 där följande framgår:

"Den interna kontrollen är en del av en ändamålsenlig, effektiv och ständigt pågående process, väl integrerad med bolagens ordinarie verksamhet. Den interna kontrollen ska vara utformad för att med rimlig grad av säkerhet kunna uppnå följande:

- att verksamheten är ändamålsenlig och effektiv
- att information om verksamhet och ekonomi är tillförlitlig
- att lagar, förordningar och styrdokument följs"

### **Bilagor**

1. Revisionsrapport Internkontrollplan 2019
-

# Revisionsrapport Internkontrollplan 2019

## Under 2019 har följande processer/delprocesser reviderats

- Ta emot kundstartade ärenden (process)
- Utföra service och reparationer (process)
- Hantera leverantörsfakturor (delprocess)
- Anskaffa mark och utveckla projekt samt Bygga nytt (processer)

Nedan följer sammanfattningar av hur revisionerna genomförts och deras resultat.

### Ta emot kundstartade ärenden

#### Tillvägagångssätt

Bolagets interrevisor har granskat process, processplan och Kundcenterportal, samt bekantat sig med Lars (databas med frågor och svar) och Teamportalen.

Intervjuer har genomförts med Processägare, processamordnare och 2 kundcentermedarbetare. Internrevisorn har vidare medlyssnat en kundcentermedarbetare.

Stickprovskontroller avseende 80 slumpvis utvalda ärenden har genomförts och 10 hyresgäster har intervjuats.

#### Positiva observationer

- Generellt bra ärendehantering
- Bra klimat för förbättringsarbete
- Databasen Lars ger bra stöd i det dagliga arbetet
- Surveyenkäter bedöms utgöra bra underlag för förbättringar

#### Förbättringsområden

- Processplan behöver uppdateras
- Kundcenterportal behöver i vissa fall uppdateras
- Arbetet med förankring av process och information om ansvar/möjligheter till förbättringsförslag behöver fortsätta.
- Förväntningar mellan Kundcenter, förvaltning och slutligen hyresgäst behöver förtydligas.

### Utföra service och reparationer

#### Tillvägagångssätt

Bolagets internrevisor har granskat process, processplan, Kundvisare (löpande uppföljning av kundnöjdhet) mm. Intervjuer har hållits med Processägare, processamordnare samt två bovärdar

och tre förvaltare. En av intervjuerna har skett i samband med genomgång av inkomna ärenden. I övrigt har information hämtats från avstämningar med verksamhetsutvecklare.

Samma stickprovskontroller som i revisionen av processen Ta emot kundstartade ärenden har använts för kontroll av Utföra service och reparationer eftersom de processerna direkt hänger samman.

I samband med revisionen har processamordnaren tagit initiativ till en hyresgästundersökning.

## **Positiva observationer**

- Arbetet med Teamportalen och fördelning av arbetsuppgifter inom teamet fungerar generellt på ett bra sätt
- Kommunikationen mellan bovärdar och kundcenter fungerar generellt bra
- Generellt bra omdömen från hyresgäster

## **Förbättringsområden**

- Arbetet med förankring av process och information om ansvar/möjligheter till förbättringsförslag behöver fortsätta.
- Visst behov finns av att förtydliga vem som tar emot återkopplingen.
- Bovärdsportalen behöver uppdateras och kopplas till respektive process.
- Processkartan behöver tydligare förankras vad gäller information om processnivåer och logik för att bli ett naturligt diskussionsforum för en bredare målgrupp.

## **Hantera leverantörsfakturor**

### **Tillvägagångssätt**

Revisionsledaren har granskat utkast till delprocess, rutindokument och checklistor. Intervjuer med på Leverantörsfunktionen samt utvalda ”massanvändare” och ekonomer har genomförts.

### Stickprovskontroller av fakturor

- Kontroll av attest och konto mars 2019 (50 fakturor) och juni 2019 (50 fakturor)
- Kontroll av extrakontrollen (50 fakturor) januari-april 2019
- Kontroll förfallna fakturor augusti-oktober 2019

## **Positiva observationer**

- Tydliga och uppdaterade dokument och rutiner
- Väl fungerande delprocess avseende kontering och attest
- Väl fungerande stöd från ekonomifunktionen
- Inga handhavandefel rörande attest och kontering
- Lågt utfall för dröjsmålsavgifter

## **Förbättringsområden**

- Vissa brister i handläggning och extrakontroll av representation, konferenser och gåvor förekommer. Det finns ett behov av Förtydligande av arbetsuppgiften för extrakontrollanter.
- Om möjligt minska användningen av facktermer i rutinbeskrivningar (hänsyn till att målgruppen ofta inte är experter på området)
- Ta fram tydligare anvisningar och fler exempelfall rörande momshantering.
- Bättre utnyttja möjligheten att parkera och kommentera sena/förfallna fakturor

## **Anskaffa mark och utveckla projekt samt Bygga nytt**

### **Tillvägagångssätt**

Bolagets interrevisor har granskat process, processplan och handböcker. Förutom intervjuer med Processamordnare (Bygga nytt) och processägare (Anskaffa mark och utveckla projekt), har fyra projektledare och en bovärd intervjuats. Därutöver har synpunkter inhämtats från projektledare-eftermarknad, kalkylator och ekonom.

### **Positiva observationer**

- Det finns en väl inarbetad rutin med uppdatering av handböcker, checklistor, mallar, tekniska regler och loggbok.
- Bred förankring av de årliga uppdateringarna, där även processteamerna involveras.
- Förvaltningen är med tidigt i processen, redan vid sökandet av mark
- Hög takt i utveckling av rutiner och arbetssätt

### **Förbättringsområden**

- Förtydliga kopplingar till angränsande processer, ex kommunikation och uthyrning. Det är även viktigt att förvaltningen aktivt involveras i ett tidigt skede, där detaljutformning går att påverka.
- Utveckla arbetet med systematisk återkoppling på väsentliga fel och erfarenhetsåterföring i projekt, utöver det som redan dokumenteras i Loggboken.
- Förtydliga ansvaret kring 2 och 5-års garantibesiktning.
- Utveckla handböckerna så att de även inkluderar Förvaltningen te x genom att ta fram ”Handbok för förvaltning av nyproduktion” motsvarande Nybyggnadshandboken.
- Komplettera Nybyggnadshandboken med ett idéskede som beskriver processen från marksökande fram till markanvisning.