

2021-01-14

Bilaga 1

## **Preliminärt årsbokslut och verksamhetsberättelse 2020 - uppföljning av internkontrollplan**

### **Sammanfattning**

Bostadsförmedlingens uppföljning av internkontrollplanen 2020 har under året omfattat granskningar av ett antal väsentliga verksamhetsprocesser såsom exempelvis förmedling till bostadskön, fastighetsägares godkännande och registrering av kötid. Vidare har det genomförts granskningar gällande personuppgiftsbehandlings- och förändringar i verksamhetssystem, utbetalningar och information på webbplatsen.

De redovisade granskningarna har endast visat på mindre avvikelser och fel vilka har rättats till. Kontrollerna har också i vissa fall resulterat i förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta arbetet, exempelvis när det gäller informationen på webbplatsen.

### **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 s k 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 diarium och tidigare ärenden, t ex kan det handla om make/maka som ärver kötid för den avlidne.

Granskningen har inte givit anledning att korrigera något 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 perioden har 19 601 kunder förbigåtts.

Granskningen av ärendena visar att det inte finns någon kund som har förbigåtts beroende på felaktig handläggning.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
4 804	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
4 858	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
20	Saknade godtagbara referenser	
846	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
4 439	Ej avhörd och/eller inkom inte med begärda handlingar i tid	
3 137	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
674	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
496	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
327	Övriga skäl*	
19 601	TOTALT	
	*Ex kund är ej folkbokförd i rätt kommun, eller ej uppfyllt kravet på boendetid för att få en annan bostad hos samma hyresvärd eller att kunden inte haft en medboende vid förmedling av kompiskontrakt där villkoret är att två kunder behöver teckna avtal.	

### *Fastighetsägarens godkännandeprocess*

Varje månad granskas de hyresgästförslag som inte blir godkända av fastighetsägare enligt de godkännandekrav som fastställts. Under perioden var det 675 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.

Ej godkända hos fastighetsägare		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
279	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
60	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
81	Saknade godtagbara referenser	
1	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
49	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
127	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
31	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
47	Övriga skäl*	
675	TOTALT	
	*Ex kund är ej folkbokförd i rätt kommun, eller ej uppfyllt kravet på boendetid för att få en annan bostad hos samma hyresvärd eller att kunden inte haft en medboende vid förmedling av kompiskontrakt där villkoret är att två kunder behöver teckna avtal.	

Granskningen har inte givit anledning till någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentationen samt utveckling av interna processer.

### *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 tertiäperiod. I granskningen jämförs dessa personers födelsedata, adressuppgifter samt e-postkonton. Granskningen visar att åtta personer lämnat samma födelsedata och adressuppgifter i flera ärenden. Dessa personer kontaktas för kontroll av riktigheten i givna uppgifter och säkerställa att kunden endast har ett köärende.

### *Manuell hantering*

Under perioden har 14 kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. I dessa fall har elva kunder haft beslut om ersättningsbostad, en avser ateljébostad och två gäller ett LSS-beslut.

Granskningen har inte givit anledning till någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentationen samt utveckling av interna processer.

#### *Avregistrerade bostäder*

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

Kontroller av dessa ärenden under årsperioden visar att totalt 737 bostäder avregistrerades. 21 bostäder avregistrerades med anledning av att de var felaktigt registrerade. 83 bostäder avregistrerades med anledning av att de var i behov av större renoveringar. Vidare avregistrerades 27 bostäder då fastighetsägaren meddelat att nuvarande hyresgäst ska bo kvar i den uppsagda bostaden. Resterande 606 bostäder återtog av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis evakuering eller internuthyrning.

Granskningen har inte givit anledning till någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentationen samt utveckling av interna processer.

#### *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 svårförmedlad.

Det har under året inte förmedlats någon bostad 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. Samtidigt kontrolleras att det inte finns några kunder som har förmedlats en bostad med ofullständigt kontrakt som har registrerats felaktigt och därmed mist sin kötid.

Totalt fyra avvikelser har iakttagits under perioden. En av iakttagelserna har visat på att en bostad registrerats som ett ofullständigt kontrakt men att det i själva verket skulle varit ett fullständigt kontrakt. Detta åtgärdades genom att kundens kötid nollställdes manuellt. En seniorbostad 65+ samt en studentbostad har registrerats som fullständiga kontrakt men i själva verket skulle det varit ofullständiga

kontrakt. Vidare gällde detta t en ungdomsbostad med begränsad boendetid som felaktigt registrerats som ett fullständigt kontrakt. Det har i dessa tre ärenden vidtagits åtgärder genom att kundernas kötider har återställts manuellt. För att undvika avvikelser framöver genomförs det förtydligande av dokumentationen samt utveckling av interna processer.

#### *Utredning och förmedling av förtur*

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

Under perioden har det fattats 28 beslut om bifall varav 23 av handläggare och fem av förtursutskottet. Samtliga handläggarbeslut har granskats. Vid kontroll av dessa ärenden har information och handlingar som ligger till grund för besluten funnits. Granskningen har därmed inte föranlett någon åtgärd.

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

Enligt gällande riktlinjer beslutar förtursutskottet i omprövningsärenden. Utskottet fattade beslut i 178 omprövningsärenden under den aktuella perioden. Förtursutskottet beslöt att vidhålla det ursprungliga handläggarbeslutet om avslag i samtliga ärenden. Nya uppgifter hade inkommit vid omprövningen av fem ärenden där förturshandläggaren hade föreslagit beslut om bifall. Förtursutskottet beviljade också förtur i samtliga dessa ärenden. Granskningen av omprövningsärendena 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.

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

Under perioden har 25 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.

#### **Utbetalning**

##### *Manuella utbetalningar och leverantörers fasta data*

##### *Ändring av leverantörers fasta data*

För att tillförsäkra att uppgifter om leverantörer är korrekta och aktuella finns det i Aggresso en rapport som listar nya leverantörer samt ändringar i leverantörers fasta data med fokus på kontoändringar. Rapporten visar också när ändringen skett och av vilken användare. I

granskningen gås rapporten igenom rad för rad och underlag i form av fakturabilder eller utdrag från bankgirocentralen, plusgirot eller annat underlag som styrker ändringen kontrolleras. I samtliga fall av ändringar i leverantörers fasta data finns det underlag som styrker ändringen.

#### Manuell utbetalning

Systemstöd och rutiner vid kundutbetalningar samt betalningar till leverantörer bygger på att två personer på ekonomiavdelningen utför olika delar, såsom att skapa och bekräfta betalningsfil, och att det tillika är sk tvåhandsfattning i bankgränssnittet. I de fall betalning via fil från ekonomisystemet till bank inte är möjligt kan manuell betalning göras, exempelvis vid betalning till Skatteverket eller till utländska leverantörer. Vid signering av betalning på banken krävs attest av två personer med bank-ID. I samband med boksluten säkerställs att manuella betalningar, liksom övriga betalningar, återredovisats i bokföringen. Samtliga manuellt utförda betalningar gås igenom i sin helhet, varvid kontroll sker av skälet till manuell hantering samt av att attest skett innan manuell utbetalning utförts.

De genomförda kontrollerna har inte visat på några avvikelser.

#### **Dataskydd/integritetsskydd**

*Urval av personuppgiftsbehandlingar som innehåller känsliga personuppgifter för kontroll av vidtagna skyddsåtgärder och rutiner (art 9 och 32 GDPR)*

Två personuppgiftsbehandlingar har kontrollerats; 1) ”Hantera förtursärende” inom förmedlingsverksamheten respektive 2) ”Rehabilitering” inom HR.

Samtliga förtursärenden är skyddade med särskild behörighet för förturshandläggare i verksamhetssystemet BOSTOC. Känsliga personuppgifter samt uppgifter som omfattas av sekretess inom förtursärendena hanteras i enlighet med gällande rutiner vilka kontinuerligt följs upp och stäms av inom enheten.

För personuppgiftsbehandlingar inom rehabiliteringsärenden behandlas och sparas uppgifter för pågående ärenden i digital mapp som är behörighetsstörd för HR och aktuell chef samt i personalakt som förvaras i låst arkivskåp. Uppgifter kan delas med upphandlad företagshälsovård med vilka personuppgiftsbiträdesavtal finns, samt med Försäkringskassan. Känsliga personuppgifter hanteras i enlighet med gällande rutiner.

*Funktionalitet för efterlevnad av dataskyddsförordningen vid förändring av verksamhetssystem*

Vid införandet av system för ärendehantering/CRM (Lime) har stor vikt lagts på att införa korrekta och strikta behörigheter avseende tillgång till känslig personinformation i det nya systemet. Information av denna karaktär kommer att utbytas mellan Bostoc och det nya systemet från Lime. Vidare har bolaget, inför lanseringen av Lime, gallrat en betydande mängd arkiverade dokument innan migrering av arkivet till Lime genomfördes.

Kontrollerna har inte visat på några avvikelser.

### ***Information på kundwebben***

#### ***Kontroll av att uppgifterna på webbsidorna är uppdaterade och korrekta***

Granskningen har omfattat kontroller av att informationen på webbplatsen är korrekta och uppdaterade. Här ingår bland annat information om vägen till att få en bostad genom Bostadsförmedlingen; att registrera sig som kund, söka bostad och anmäla intresse, titta på en bostad och lämna besked etc. Vidare handlar det om information om olika kategoribostäder såsom exempelvis ungdoms- respektive studentbostäder och seniorbostäder, om internbyteskö samt om kö- och förmedlingsregler med mera.

Samtliga sidor har gått igenom under veckorna 49-01. Liksom vid tidigare granskningar under året har granskningen endast visat på några mindre fel vilka har rättats till. Kontrollerna har också resulterat i ett antal förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta arbetet med webbsidan.

---