

2023-09-11

Bilaga 1

Tertialrapport 2 2023 - uppföljning av internkontrollplan

Sammanfattning

Bostadsförmedlingens uppföljning av internkontrollplanen 2023 har under perioden omfattat granskningar av ett antal väsentliga processer inom ramen för bolagets förmedlingsverksamhet samt gällande informationssäkerhet.

De redovisade granskningarna visar inte på någon avvikelse av betydelse gällande bolagets verksamhet. Enstaka fel har upptäckts vilka har åtgärdats. Med utgångspunkt från kontrollerna genomförs vissa ytterligare förbättringar av bolagets arbete.

Redovisning av kontroller och resultat

Förmedling till bostadskön

Det är väsentligt att varje lägenhet 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 går samtliga ärenden igenom där kötiden är längre än ärendets ankomstdatum. Orsaken till den längre kötiden efterforskas i diaries 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 godkännandevillkor som fastighetsägaren har ställt. Samtliga sådana ärenden dokumenteras med angivande av orsak. Under perioden har 13 909 kunder förbigåtts.

Granskningen visar att ett ärende hanterats felaktigt. En lägenhet med villkor om obligatorisk visning har handlagts felaktigt och fem kunder har förbigåtts utan kontroll om närvaro på visning. En incidentrapport har upprättats och samtliga kunder har kontaktats enligt rutin för att säkerställa att kund med längst kötid erbjuds bostad.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
4 525	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
3 354	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
27	Saknade godtagbara referenser	
3 145	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
1 622	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
437	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
491	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
308	Övriga skäl*	
13 909	TOTALT	
	*Exempelvis Stiftelser med särskilda folkbokföringsvillkor eller hyresvärdar med krav på boendetid innan omflyttning inom den egna fastighetsbeståndet eller kunder som 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 209 kunder vars ansökan inte godkändes. Fastighetsägarna har angivit motiveringar till alla ej godkända ärenden där kunderna inte uppfyllde ett eller flera av de angivna kraven i bostadsannonserna.

Ej godkända hos fastighetsägare		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
59	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
3	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
69	Saknade godtagbara referenser	
2	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
12	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
37	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
16	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
11	Övriga skäl*	
209	TOTALT	
*Exempelvis Stiftelser med särskilda folkbokföringsvillkor eller hyresvärdar med krav på boendetid innan omflyttning inom den egna fastighetsbeståndet eller kunder som inte haft en medboende vid förmedling av kompiskontrakt där villkoret är att två kunder behöver teckna avtal.		

I samband med granskningen av ej godkända ärenden sker ett kontinuerligt arbete med exempelvis förtydligande av dokumentationen där anledningen till de ej godkända ärendena tydliggörs. Det sker även ett arbete med att utveckla interna processer där möjligheter till vissa förbättringar har identifierats i samband med granskningen. Granskningen har också resulterat i att en kund fått ett ersättningsärende beviljat då en hyresvärd felaktigt gett ett avslag för en bostad. En händelserapport har upprättats och hanteringen av ärendet pågår.

Granskningen har inte föranlett någon åtgärd i övrigt.

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

Manuell hantering

Under perioden har tre kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. Två av dessa var LSS-ärenden och en gällde en lägenhet där fastighetsägaren förväxlade två likvärdiga lägenheter i ett Nyproduktionsprojekt. Den manuella förmedlingen genomfördes för att registrera kunden på korrekt lägenhet i systemet.

Samtliga ärenden har hanterats enligt rutin utan anmärkning och granskningen har inte föranlett någon åtgärd i övrigt.

Avregistrerade bostäder

Bostäder som inte bli förmedlade följs upp för att säkerställa att det finns skäl och dokumentation till avregistreringen.

Under perioden har totalt 337 bostäder avregistrerats.

Totalt 75 bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden lämnat in den felaktigt eller med felaktig information. Tre bostäder avregistrerades på grund av felhantering hos Bostadsförmedlingen där bostaden har annonserats med felaktiga uppgifter. Samtliga omannonserades på nytt med korrekta uppgifter. Vidare återtogs 80 bostäder av fastighetsägare då hyresvärden meddelat att bostaden var i behov av renovering innan uthyrning. Hyresvärdar drog tillbaka 21 bostäder där den nuvarande hyresgäst återtagit sin uppsägning och 115 bostäder återtogs av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis egen evakuering eller internuthyrning. Resterande 43 bostäder avregistrerades med anledning av att det inte fanns intresse i Stockholms Stads kommunala bostadsbolags internkö, dessa bostäder skickades in på nytt till den ordinarie bostadskön.

Granskningen har inte föranlett någon åtgärd i övrigt.

Bostadsnabben

Genom Bostadsnabben 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.

Under perioden har tre bostäder förmedlats via Bostadsnabben. Två av dessa var korttidskontrakt i Södertälje som har annonserats och visats flera gånger via den ordinarie bostadskön tidigare. Utöver dessa har en nyproducerade seniorbostad i Strängnäs förmedlats via bostadsnabben då den bedömdes svårförmedlad vid inlämning på grund av området, målgruppen och bostadens hyresnivå. Tolv personer anmälde intresse och endast två personer tackade ja till fortsatt intresse.

Granskningen visar att hanteringen har varit korrekt och i enlighet med kriteriet ovan.

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.

De genomförda kontrollerna visade att det fanns ett ärende gällande en kund som fått en studentbostad förmedlad som fullständigt hyresavtal, där kundens kötid felaktigt nollställdes. Lägenhetskontraktstypen har nu korrigerats och kundens kötid är återställd. Felet orsakades på grund av felaktig handläggning i samband med registrering av bostaden.

Granskningen föranledde vissa förtydliganden av gällande rutiner.

Utredning och förmedling av förtur

Kontroller genomförs av att handläggningen av förtursärenden följer gällande riktlinjer och praxis.

Under perioden har 600 ansökningar om förtur handlagts, varav 19 avsåg bifallsbeslut och 581 gällde avslag. Av besluten om bifall togs 14 av handläggaren och fem av förtursutskottet vilka avsåg omprövningsärenden.

För att kontrollera handläggningens kvalitet har samtliga ärenden granskats på ett oberoende sätt av andra handläggare inom enheten, d v s medarbetare som i övrigt inte arbetat med respektive utredning. En notering om genomförd granskning har sedan diarieförts med ärendet.

Resultatet av granskningarna visar att erforderlig information och handlingar som ligger till grund för beslut om bifall funnits i samtliga ärenden.

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

Under perioden har det förmedlats 23 bostäder 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 visat på några avvikelser.

Informationssäkerhet

Personuppgiftsbehandling

Kontroll av att registerförteckningarna ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar och är uppdaterad (art 30 GDPR)

Bolagets registerförteckningar har gått igenom och uppdaterats i enlighet med bolagets rutin.

De genomförda kontrollerna har inte visat på några avvikelser.

Behörighetshantering

Kontroll av behörigheter för respektive system samt av behörighetsregistren

Kontroll har skett av att varje medarbetare har rätt behörighet för respektive system och att behörighetsregistren är uppdaterade.

De genomförda kontrollerna har inte visat på några avvikelser.