

2024-05-08

Bilaga 1

Tertialrapport 1 2024 - uppföljning av internkontrollplan

Sammanfattning

Bostadsförmedlingens uppföljning av internkontrollplanen 2024 har under perioden omfattat granskningar av ett antal väsentliga processer inom bolagets förmedlingsverksamhet samt kontroller gällande bolagets systemstöd.

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 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 kan förmedlas via "Bostad snabbt".

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 diariet och tidigare ärenden, t ex kan det handla om make/maka som ärver kötid för den avlidne.

Granskningen har inte gett 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 6 789 kunder förbigåtts.

Granskningen visar att samtliga ärendena har förbigåtts enligt fastighetsägarens godkännandevillkor för den aktuella lägenheten i frågan och hanterats på ett korrekt sätt.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
2 459	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
1 880	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
11	Saknade godtagbara referenser	
1 271	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
547	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
242	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
256	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
123	Övriga skäl*	
6 789	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 114 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
30	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	

4	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
41	Saknade godtagbara referenser	
0	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
3	Uppfylld inte villkoren om studier för studentbostad	
22	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
3	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
11	Övriga skäl*	
114	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 förbättringspotential identifieras i samband med granskningen. Kontrollerna under perioden har inte resulterat i något ersättningsärende på grund av att någon hyresvärd felaktigt gett ett avslag för en bostad.

Granskningen har i övrigt inte givit anledning till någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentation.

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 tertiälperiod. I granskningen jämförs dessa personers födelsedata, adressuppgifter samt e-postkonton. Granskningen visar att en person lämnat samma födelsedata och adressuppgifter i flera ärenden. Den här personen kontaktas för kontroll av riktigheten i givna uppgifter och för att säkerställa att kunden endast har ett köärende.

Manuell hantering

Under perioden har två kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. Detta avser ett LSS-ärende samt en ersättningsbostad med beviljat ersättningsbeslut där ersättningen har varit med en likvärdig bostad. Dessa ärenden har hanterats enligt rutin och utan anmärkning.

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 404 bostäder avregistrerats. I fyra av dessa ärenden skedde detta på grund av felaktigt hantering hos Bostadsförmedlingen. Totalt 89 bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden lämnat in den felaktigt eller med felaktig information. Vidare återtogs 67 bostäder av fastighetsägare då hyresvärden meddelat att bostaden var i behov av renovering innan uthyrning. Hyresvärdar drog tillbaka 29 bostäder där den nuvarande hyresgäst återtagit sin uppsägning och 141 bostäder återtogs av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis egen evakuering eller internuthyrning. Resterade 74 bostäder avregistrerades med anledning av att det var slut på spekulanter och fastighetsägaren beslutade att ta tillbaka bostaden.

Granskningen har gett anledning till en åtgärd i ett ärende där en lägenhet avregistrerats felaktigt. Bostaden hade inte några kvarvarande intresseanmälningar men skulle annonseras på nytt efter dialog med hyresvärden. Det är nu säkerställt att bostaden är inlämnad på nytt för ny förmedling via Bostadsförmedlingen.

Granskningen har inte föranlett några åtgärder i övrigt..

Bostad snabbt

En kund som får en bostad via Bostad snabbt behåller sin kötid och därmed behöver lägenheterna uppfylla kriterierna för svårförmedlad.

Under perioden har 165 st. lägenheter förmedlats via Bostad snabbt. Samtliga lägenheter var svårförmedlade och har tidigare utannonserats i den ordinarie bostadskön.

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

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.

Vid granskningen uppdagades att en kund felaktigt fått sin kötid nollställd när kunden blev förmedlad ett korttidskontrakt för en ungdomslägenhet. Detta är nu åtgärdat och kunden har återfått sin kötid.

Granskningen har inte föranlett någon åtgärd i övrigt.

Utredning och förmedling av förtur

Kontroll av att handläggningen av förtursärenden följer gällande riktlinjer och praxis.

Under perioden har 289 ansökningar om förtur handlagts, varav sju avsåg bifallsbeslut och 282 gällde avslag. Av besluten om bifall togs samtliga av handläggaren.

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 eller avslag funnits i samtliga ärenden.

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

Under perioden har fyra 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.

Ändamålsenligt och stabilt systemstöd

Dokumentation om avbrott och avbrottstider, åtgärder och resultat

Inga längre avbrott i bolagets verksamhetssystem och webb har registrerats under perioden.

Det har dock förekommit flera kortare avbrott (upp till en timme) i bolagets webb. Även om avbrotten inte är varaktiga kan de medföra problem både för verksamheten och för bolagets registrerade kunder i det att de sker vid kritiska tidpunkter, som till exempel vid sista svarstid för att tacka ja eller nej efter visning. Felsökning har pågått under hela perioden, både internt och av stadens driftleverantör. Detta har resulterat i vissa tekniska åtgärder från bolagets sida. Bolaget har också vidtagit åtgärder genom att teckna ett avtal med driftleverantören avseende övervakning och felavhjälpning av den externa webben utanför

kontorstid, årets alla dagar. Denna åtgärd förväntas ytterligare stärka driftsäkerheten.
