

2024-09-09

Bilaga 1

## **Tertialrapport 2 2024 - uppföljning av internkontrollplan**

### **Sammanfattning**

Bostadsförmedlingens uppföljning av internkontrollplanen 2024 har under perioden omfattat granskningar av ett antal väsentliga processer inom ramen för bolagets förmedlingsverksamhet samt gällande driften av bolagets verksamhetssystem.

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 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 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 13 986 kunder förbigåtts.

Granskningen visar att ett ärende hanterats felaktigt. En sökande har felaktigt förbigåtts enligt fastighetsägarens godkännandevillkor och inte hanterats på ett korrekt sätt. Detta ärende har ett pågående ersättningsärende.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
5329	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
4082	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
20	Saknade godtagbara referenser	
2308	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
844	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
536	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
555	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
312	Övriga skäl*	
13 986	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 230 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
62	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
6	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
89	Saknade godtagbara referenser	
0	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
5	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
34	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
7	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
27	Övriga skäl*	
230	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 identifieras i samband med granskningen. Granskningen har inte resulterat i att någon kund fått ett ersättningsärende beviljat på grund av felaktigt avslag från fastighetsägarens sida.

Granskningen har inte föranlett någon åtgärd i övrigt.

### Studenter utan personnummer

Utländska studenter som saknar svenskt personnummer eller samordningsnummer tillåts 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 4 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 fem kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. Det rör sig om tre LSS-ärenden samt två ersättningsbostäder med beviljat ersättningsbeslut där ersättningen har varit med en likvärdig bostad. Samtliga ärenden har hanterats enligt rutin utan anmärkning.

Granskningen har inte givit anledning till 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 825 bostäder avregistrerats. 12 av dessa ärenden var på grund av felaktig hantering hos Bostadsförmedlingen. 179 bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden lämnat in den felaktigt eller med felaktig information. 120 bostäder återtog av fastighetsägare då hyresvärden meddelat att bostaden var i behov av reovering innan uthyrning. Hyresvärdar drog tillbaka 53 bostäder där den nuvarande hyresgäst återtagit sin uppsägning och 229 bostäder återtog av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis egen evakuering eller internuthyrning. Resterande 232 bostäder avregistrerades med anledning av att det var slut på spekulanter och fastighetsägaren beslutade att ta tillbaka bostaden.

Granskningen har givit anledning till en åtgärd 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 givit anledning till någon åtgärd i övrigt.

### *Bostad snabbt*

En kund som får en bostad via Bostad Snabbt behåller sin kötid och därmed behöver lägenheterna uppfylla kriterierna för svårförmedlad. Uppföljning ska ske för att säkerställa att bostäder som annonseras i denna kategori uppfyller kriteriet svårförmedlad.

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

Under tertialen har 228 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 lägenheter.

### *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 536 ansökningar om förtur handlagts, varav 13 avsåg bifallsbeslut och 523 gällde avslag. Av besluten om bifall togs 12 av handläggaren och ett (1) beslut i ett omprövningsärende togs av förtursutskottet.

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 10 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 föranlett någon åtgärd.

### ***Ändamålsenligt och stabilt systemstöd***

Dokumentation om avbrott och avbrottsstider, åtgärder och resultat

Ett längre avbrott i bolagets verksamhetssystem och webb har registrerats under perioden. Bolagets leverantör av kreditupplysningar och persondata drabbades i juli av den globala IT incidenten relaterad till CrowdStrike. Konsekvensen för bolaget var att det under drygt ett dygn gick att ta kreditupplysningar inom ramen för förmedlingsprocessen och att nya kunder inte kunde registrera sig i bostadskön.

I övrigt har det under perioden förekommit tre korta till medellånga (2-4 timmar) driftstörningar i bolagets verksamhetssystem och webb. Ett avbrott berodde på att TietoEvry hade nätverksstörningar. Det andra avbrottet berodde på att ny komplex funktionalitet som orsakade hög belastning på systemet driftsattes. Problemet identifierades och åtgärdades omgående. Det tredje avbrottet löstes genom att verksamhetssystemets servrar startades om. Ingen direkt felorsak kunde identifieras för det tredje avbrottet men åtgärder för att öka stabiliteten har utvecklats och satt i produktion.

---