

2025-01-17

Bilaga 1

Preliminärt årsbokslut och verksamhetsberättelse 2024 - uppföljning av internkontrollplan

Sammanfattning

Bostadsförmedlingens uppföljning av internkontrollplanen 2024 har under året omfattat granskningar av ett antal väsentliga processer inom bolagets förmedlingsverksamhet, systemdrift samt gällande ekonomihantering och informations-säkerhet.

Granskningarna har visat på ett mindre antal avvikelser och fel vilka samtliga har rättats till. Kontrollerna har också i vissa fall resulterat i förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta internkontrollarbetet.

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 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 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 givit anledning att korrigera 0 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 **21 212** kunder förbigåtts.

Ett ärende har felaktigt förbigåtts enligt fastighetsägarens godkännandevillkor för den aktuella lägenheten i frågan och inte hanterats på ett korrekt sätt. Detta ärende har ett avslutat ersättningsärende då kund hade längst kötid för en bostad där kund uppfyllde villkoren men nu fått en bostad.

Förbigångna (överhoppade)		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
8 171	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
6 628	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
37	Saknade godtagbara referenser	
3 166	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
1 039	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
805	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
857	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
509	Övriga skäl*	
21 212	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 **337** 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
80	Ej uppfyllt villkoren avseende inkomst	
8	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	
143	Saknade godtagbara referenser	
1	Deltog ej vid visning (trots att fastighetsägaren krävde det)	
8	Uppfyllde inte villkoren om studier för studentbostad	
45	Ej avsikt att använda den aktuella bostaden som permanent boende	
13	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	
39	Övriga skäl*	
337	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 kopplade till denna fråga. Under denna tertiäl har granskningen resulterat i att ingen kund fått ett ersättningsärende beviljat då en 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

Utländska studenter som saknar svenskt personnummer tillåts registrera sig i bostadskön med födelsedata samt unik e-postadress.

För att undvika att samma person registrerar sig flera gånger ska samtliga intresseanmälningar för bostad från personer som saknar svenskt personnummer granskas varje tertiälperiod. I granskningen jämförs dessa personers födelsedata, adressuppgifter samt e-postkonton. Granskningen visar att 6 personer lämnat samma födelsedata och adressuppgifter flera gånger. Dessa personer kontaktas för kontroll av riktigheten i givna uppgifter och säkerställa att kunden endast har ett köärende, det vill säga är registrerad en gång.

Manuell hantering

Under perioden har åtta kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. Fem LSS-ärende samt tre ersättningsbostäder där ersättningen har varit 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 **1 241** bostäder avregistrerats. **15** av dessa ärenden var på grund av felaktigt hantering hos Bostadsförmedlingen. **278** bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden lämnat in den felaktigt eller med felaktig information. **188** bostäder återtog av fastighetsägare då hyresvärden meddelat att bostaden var i behov av renovering innan uthyrning. Hyresvärdar drog tillbaka **72** bostäder där den nuvarande hyresgäst återtagit sin uppsägning och **301** bostäder återtog av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis egen evakuering eller internuthyrning. Resterande **387** 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 detta kriterium.

Under året har **256 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 granskning uppdagades att en kund felaktigt fått sin kötid nollställd när kunden blev förmedlad ett korttidskontrakt ungdomslägenhet. Detta är nu åtgärdat och kunden har återfått sin kötid.

Utöver detta har inga andra avvikelser givit anledning till någon åtgärd i övrigt.

Utredning och förmedling av förtur

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

Under året har 826 ansökningar om förtur handlagts och beslutats, varav 33 avsåg bifallsbeslut och 793 gällde avslag. Av besluten om bifall togs 30 av handläggaren samt 3 av förtursutskottet vilka avsåg omrövningsärenden.

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.

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

Under perioden har 24 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.

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

Ekonomi

Utbetalning

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 går 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 s k 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.

Kontrollen sker genom att manuellt utförda betalningar till andra mottagare än Skatteverket och Kronofogdemyndigheten går igenom i sin helhet. Skälet till manuell hantering samt av att attest av stabschef skett innan manuell utbetalning utförts kontrolleras.

De genomförda kontrollerna har inte visat på några avvikelser.

Ändamålsenligt och stabilt systemstöd

Dokumentation om avbrott och avbrottstider, åtgärder och resultat

Inget längre totalavbrott förekom under 2024, dock kunde bolaget registrera ett längre verksamhetsstörande avbrott i delar av verksamhetssystemet och för den externa webben som berodde på att Bostadsförmedlingens leverantör av kreditupplysningar och persondata drabbades av en global IT incident. Konsekvensen för bolaget blev att det under denna tid inte gick att ta kreditupplysningar inom ramen för förmedlingsprocessen och att nya kunder inte kunde registrera sig i bostadskön. Problemet upptäcktes en fredag morgon och var löst följande måndag morgon.

Under året har det förekommit fyra korta till medellånga (2-4 timmar) avbrott 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 satts i produktion. Det fjärde avbrottet var när TietoEvry rapporterade att stadens ID-portal har driftstörning vilket gjorde webben tidvis otillgänglig. Problemet löstes av TietoEvry samma dag.

I övrigt registrerades fyra mindre driftstörningar med påverkan på delar av processer och system under året.

- Fastighetsportalen och Lägenhetstjänsten fungerade inte efter en uppdatering av databaserna som TietoEvry gjort under en helg. Problemet blev löst på morgonen samma dag genom en ominstallation.
- Utgångna certifikat för Exstream gjorde att det inte var möjligt att lagra, visa och skicka ut dokument. Problemet upptäcktes på förmiddagen och åtgärdades under kvällen samma dag. Ingen övrig åtgärd genomfördes för att förhindra upprepning av problemet då Exstream är under avveckling.
- En release innehöll en bug som gjorde att det inte gick att registrera sig i kön. Problemet löstes genom en ändring och en ny release inom 24 timmar.

Under året påbörjades avvecklingen av Exstream som är ett system för postala och elektroniska utskick av dokument samt lagring och arkiv.

Genom att avveckla Exstream och ta in utskick och arkivering till verksamhets-systemet Bostoc ges en bättre kontroll och möjlighet till snabbare åtgärder vid eventuella problem.

Informationssäkerhet och dataskydd

Behörighetshantering

Fortlöpande kontroll har genomförts av att rätt personer har behörighet till respektive system samt att uppgifterna är korrekta. Kontrollen visade på en avvikelse, som åtgärdades direkt vid upptäckt.

Personuppgiftsbehandling

Kontroller sker fortlöpande i arbetet med att upprätthålla och uppdatera bolagets registerförteckningar samt genom att rutiner gällande dataskydd följs i verksamheten. Kontroll av att registerförteckningarna ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar och är uppdaterad (art 30 GDPR). Kontroll av att de lokala anvisningarna för informationssäkerhet implementeras planligt. Kontrollerna visade inte på några avvikelser