



# Årsrapport 2020

## AB Stockholmshem

Rapport från  
stadsrevisionen

Nr 3

Dnr: RVK 2021/35

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna, lekmannarevisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder och bolagsstyrelser sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Granskningar som genomförs under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens webbplats, [start.stockholm/revision](http://start.stockholm/revision). De kan också beställas från revisionskontoret, [revision.rvk@stockholm.se](mailto:revision.rvk@stockholm.se).

Till  
Styrelsen AB Stockholmshem

## Årsrapport 2020

Lekmannarevisorn har avslutat revisionen av AB Stockholmshems verksamhet under 2020.

Härmed överlämnas bifogad årsrapport till AB Stockholmshems styrelse för yttrande senast den 30 juni 2021.

Sven Lindeberg  
Lekmannarevisor

# Sammanfattning

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar.

## Verksamhet och ekonomi

Det verksamhetsmässiga resultatet bedöms inte vara helt förenligt med kommunfullmäktiges mål. Detta då bolaget bl.a. bedömer att samtliga tre inriktningsmål uppnås delvis och att verksamhetsmålet avseende bostadsbyggande redovisas som inte uppfyllt.

Bedömningen grundar sig på om det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål och uppdrag för verksamheten samt om lagstiftning och andra föreskrifter efterlevts. Sammantaget bedöms att AB Stockholms hem i huvudsak har bedrivit verksamheten från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Under året har revisionen genomfört granskningar som omfattat bolagets trygghetsskapande insatser. Granskningen har inte identifierat några väsentliga avvikelser.

## Intern kontroll

Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är i huvudsak en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns i huvudsak systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat uppföljning av bolagets investeringar, hantering av klagomål och synpunkter samt underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd. Några utvecklingsområden har identifierats, bl.a. att bolaget upprättar underhållsplaner för samtliga fastigheter i beståndet samt att utveckla systematisk uppföljning av att klagomål och synpunkter blir hanterade enligt styrdokument.

## Uppföljning av tidigare års granskningar

Bolaget har delvis vidtagit åtgärder utifrån revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar. Bland de väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är bl.a. att vidta åtgärder för att förbättra måluppfyllnad gällande bostadsmålen.

# Innehåll

<b>1. Årets granskning .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Verksamhet och ekonomi .....</b>	<b>2</b>
2.1 Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.2 Trygghetsskapande insatser.....	4
2.3 Ekonomiskt resultat.....	5
<b>3. Intern kontroll .....</b>	<b>7</b>
3.1 Bolagets arbete med intern kontroll .....	7
3.2 Uppföljning av projektrapport Bolagens investeringar .....	9
3.3 Hantering av klagomål och synpunkter.....	9
3.4 Underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd .....	11
<b>4. Uppföljning av tidigare års granskning .....</b>	<b>11</b>

## **Bilagor**

Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer .....	12
Bilaga 2 – Bedömningskriterier .....	14

# 1. Årets granskning

Årligen prövar lekmannarevisorn om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhet och ekonomi
- Intern kontroll

Revisionen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, andra tillämpliga lagar, god revisions sed i kommunal verksamhet och kommunens revisionsreglemente samt utifrån bolagsordning och fastställda ägardirektiv. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av bolagets verksamhet. Kriterier för bedömning redovisas i bilaga 2.

Den pågående pandemin har påverkat verksamhet och ekonomi. Revisionen har anpassats utifrån de förutsättningar som gällt under året.

I rapporten redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionsårets granskningar. En uppföljning av hur bolaget har beaktat rekommendationer i tidigare års granskningar redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 1.

Lekmannarevisor för bolaget är Sven Lindeberg och suppleant är Amanj Mala-Ali. I granskningen har lekmannarevisorn biträtt av revisionskontoret. Granskningen har genomförts av granskningsansvarig Erik Skoog m.fl. vid revisionskontoret. Parallellt med lekmannarevisionen har revision utförts enligt ABL 9 kap. under ledning av auktoriserad revisor Oskar Wall vid EY.

Lekmannarevisorn granskar om bolagen sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bolagens interna kontroll granskas både av lekmannarevisorn och av den auktoriserade revisorn. Räkenskaperna granskas av den auktoriserade revisorn. Under granskningsåret har planering, information och samverkan skett mellan lekmannarevisorn och den auktoriserade revisorn.

Årsrapporten har faktakontrollerats av bolaget.

## 2. Verksamhet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas granskning om bolagets resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål och ägardirektiv samt följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för bolaget.

Det verksamhetsmässiga resultatet bedöms inte vara helt förenligt med kommunfullmäktiges mål. Detta då bolaget bl.a. bedömer att samtliga tre inriktningsmål uppnås delvis och att verksamhetsmålet avseende bostadsbyggande redovisas som inte uppfyllt.

Sammantaget bedöms att AB Stockholmshem i huvudsak har bedrivit verksamheten från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 2.1 och 2.3.

### 2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Revisionskontoret konstaterar att bolagets verksamhetsmässiga resultat för 2020 delvis är förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bedömningen grundas på granskning av bolagets redovisning av måluppfyllelse samt på övriga granskningar som genomförts under året.

Bolaget har redovisat resultat av beslutade mål. Redovisningen ger rimliga förutsättningar för att bedöma måluppfyllelse.

I bolagets rapportering redovisar bolaget att det bidrar till att uppfylla fullmäktiges inriktningsmål. Bolaget bedömer dock att samtliga tre inriktningsmål uppnås delvis. Bolaget bedömer att fyra av kommunfullmäktiges tio verksamhetsmål som berör bolaget har uppfyllts. Fem av verksamhetsmålen redovisas som delvis uppfyllda och ett verksamhetsmål som avser bostadsbyggande redovisas som inte uppfyllt.

Uppföljning av ägardirektiven ingår i bolagets rapportering. Bolaget har formulerat aktiviteter och i vissa fall indikatorer till ägardirektiven. Revisionskontoret har översiktligt följt upp hur bolaget arbetar med fullmäktiges ägardirektiv. Utifrån de bolagsspecifika ägardirektiven har avvikelser konstaterats avseende att skapa permanenta genomgångsbostäder i SHIS regi och bistå SHIS genom byggande av modulbostäder, se vidare nedan.

Inriktningsmål 1 *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* bedöms uppnås delvis av bolaget. Detta då årsmålen på indikatorerna *andel omflyttning inom allmännyttan* samt antal

friställda lägenheter åt nyanlända inte uppfylls. Bolaget bedömer att inriktningsmål 3 *En hållbar växande och dynamisk storstad med hög tillväxt* uppnås delvis. Bedömningen hänförs bl.a. till att årsmålen på indikatorerna *avvikelse investeringsbudget*, *aktiv medskapandeindex* och *sjukfrånvaro* inte uppfylls. Avvikelserna har förklarats.

Att inriktningsmål 2 uppnås delvis hänförs till stor del att verksamhetsmålet 2.2 *Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamhetens skiftande behov* inte uppnås enligt bolagets bedömning.

Ett antal byggprojekt har förskjutits i tid utifrån olika anledningar. *Antal färdigställda lägenheter* uppgår till 379 stycken jämfört med målet om 500 lägenheter (för 2019 var utfallet 293 färdigställda lägenheter). Anledningen till att årsmålet inte uppnås är att bolaget i ett projekt tvingades till byte av entreprenör p.g.a. företagsrekonstruktion.

Vidare uppnår bolaget inte årsmål på 600 *påbörjade bostäder*, då utfallet är 504 bostäder (för 2019 var utfallet 429 påbörjade bostäder). Anledningen till att det inte uppnås är ett överklagat bygglov i ett projekt. Bolaget redovisar att det inte påbörjades lägenheter i Stockholmshus under 2020, vilket kan jämföras med 182 lägenheter under 2019. Årsmålet på 150 *påbörjade lägenheter i moduler* för att bistå SHIS uppnåddes inte, då utfallet var 100 stycken. Detta med anledning av otillräckliga markanvisningar.

Vidare uppnår inte bolaget målet om att tillskapa 100 *permanenta genomgångsbostäder i SHIS regi*. Bolaget uppger att inga bostäder har tillkommit under 2020 i likhet med 2019. Bolaget anger att det är svårt att få markanvisningar för dessa ändamål. Bolaget arbetar för att få fler markanvisningar och har t.ex. en kontinuerlig dialog med exploateringskontoret och stadsbyggnadskontoret kring detta. Enligt uppgift nyttjas inte bolagets befintliga fastighetsbestånd för detta ändamål. Detta för att bolaget anser att det är svårt att avvara en fastighet eller stora delar av en fastighet för permanenta genomgångsbostäder.

Jämfört med föregående år har utfallen för årsmålen avseende verksamhetsmålet 2.2 delvis förbättrats.

Revisionskontorets granskning visar att det finns grunder för bolagets målbedömning. Utifrån bolagets redovisning i verksamhetsberättelsen bedömer revisionskontoret att pandemin



inte har medfört någon väsentlig negativ effekt för bolagets verksamhet år 2020.

## **2.2 Trygghetsskapande insatser**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma bolagets följsamhet till fullmäktiges ägardirektiv gällande trygghetsskapande insatser.

Sammantaget bedömer revisionskontoret att styrelsen uppvisar följsamhet till fullmäktiges ägardirektiv avseende trygghetsskapande insatser. Bolaget har en struktur för styrning, uppföljning och analys av trygghetsskapande insatser.

Bolaget har konkretiserat ägardirektiven via tre olika planer; affärsplanen på bolagsövergripande nivå, taktiska planer på avdelningsnivå och operativa planer på enhetsnivå. Det finns en koppling mellan affärsplanen, taktiska planer och operativa planer. I arbetet med ägardirektiven och de trygghetsskapande insatserna, utgår bolagets åtgärder även från resultaten ur den årliga hyresgästundersökningen.

Vidare genomför bolaget många olika trygghetsskapande insatser både inom dess bestånd och externt med olika samverkansaktörer. Bolaget följer upp insatserna och analyserar vidtagna åtgärder i syfte att utveckla trygghetsarbetet. Bolaget genomför ett antal olika insatser inom trygghetsområdet. Exempel på detta är trygghetsinventeringar/trygghetsvandringar, avhysningsförebyggande arbete, förbättrat skalskydd och byte av belysning.

Uppföljning av bolagets trygghetsskapande insatser genomförs på olika sätt. Detta sker t.ex. via den årliga hyresgästundersökningen och bolagets tertialrapporter. Bolaget följer även upp affärsplanen, taktiska planer och operativa planer. Ur resultaten från hyresgästundersökningen, utarbetar bolaget en sammanställning och analys per arbetsteam inom respektive förvaltningsområde av hyresgästernas upplevda trygghet. Sammanställningen och analysen ur hyresgästundersökningen bildar sedan underlag på förbättringsområden per arbetsteam.

## 2.3 Ekonomiskt resultat

Revisionskontoret har granskat tertialrapporter och bokslut med inriktning på bolagets prognoser och resultat efter finansnetto samt investeringsutfall.

Bolaget redovisar följande utfall och avvikelser för år 2020:

	Budget 2020 (mnkr)	Bokslut 2020			Utfall 2019
		Utfall	Avvikelse		
Intäkter	2706	2742	36	1,3%	2635
Kostnader	-2190	-2124	66	3,0%	-2082
varav av- och nedskrivningar	-641	-665	-14	2,2%	-590
Finansnetto	-116	-107	9	7,8%	-111
<b>Resultat före bokslutsdispositioner och skatt</b>	<b>400</b>	<b>511</b>	<b>+111</b>	<b>27,8%</b>	<b>442</b>

AB Stockholmshems resultat före bokslutsdispositioner och skatt uppgår till 511 mnkr, vilket är högre än fullmäktiges resultatkrav. Avvikelsen mellan fullmäktiges resultatkrav och utfall motsvarar 4 procent av omsättningen. Avvikelsen beror i huvudsak på minskade kostnader för värme och snöröjning samt ökade hyresintäkter från bostäder.

Verksamhetens intäkter uppgår till 2 742 mnkr, vilket är 36 mnkr (1,3 procent) högre än budget. Intäkter för hyra av bostäder överstiger budgeten med 36 mnkr bl.a. beroende på ett högre utfall av genomförda hyresförhandlingar. Bolaget har givit hyresrabatter och har konstaterade hyresförluster motsvarande ca 7 mnkr med anledning av covid-19. Bolaget har ansökt till Länsstyrelsen om kompensation motsvarande ca 1,5 mnkr.

Verksamhetens kostnader exkl. avskrivningar och finansiella poster uppgår till 1 459 mnkr, vilket är 90 mnkr (5,8 procent) lägre än budget. Värmekostnaderna understiger budgeten med 36 mnkr och kostnader för snöröjning understiger budgeten med 16 mnkr med anledning av en mildare vinter än förväntat. Bolaget uppger också att utfallet på övrig drift gällande riskkostnader, kundförluster och förgävesprojekteringar understeg budgeterat med 28 mnkr.

Jämfört med 2019 har verksamhetens intäkter ökat med 107 mnkr (4,1 procent), vilket hänförs huvudsakligen till effekten av den årliga hyresförhandlingen med 44 mnkr och hyrestillskott avseende nyproduktion på 53 mnkr. Verksamhetens kostnader exkl. avskrivningar och finansiella poster har minskat med 33 mnkr

(2,2 procent). Detta beror bl.a. på minskade uppvärmningskostnader på 15 mnkr och att kostnader för snöröjning minskade med 13 mnkr med anledning av en mildare vinter. Personalkostnaderna har också minskat med 16 mnkr. En större del av förändringen är en följd av mindre pensionskostnader då det året innan var en stor engångsdebitering som inte finns under 2020.

Revisionskontoret konstaterar att fullmäktiges mål om budgetföljsamhet har uppnåtts. Bolagets bedöms ha bedrivit verksamheten på ett från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Utifrån bolagets redovisning i verksamhetsberättelsen konstaterar revisionskontoret att pandemin inte har medfört någon väsentlig negativ effekt för bolagets driftverksamhet år 2020.

### 2.3.1 Investeringar

(mnkr)	Budget 2020	Bokslut 2020		Budget- avvikelse 2019
		Utfall	Avvikelse	
Investering	2283	1836	447	1066

Bolagets utfall för investeringsverksamheten avviker med 447 mnkr (20 procent) i förhållande till budget. Större avvikelser finns främst inom nyproduktion på totalt 312 mnkr, då utfallet var 1 371 mnkr jämfört med årsmål på 1 683 mnkr. Enligt bolagets redovisning beror avvikelserna på förskjutningar av tid och utgifter inom flera projekt.

Förskjutningar inom nyproduktion beror huvudsakligen på överklaganden i bygglovsrelaterade ärenden samt att upphandlingsprocesser har tagit längre tid än beräknat. Väsentliga avvikelser finns bl.a. för Örtuglandet (146 mnkr), Råcksta 1:21 (83 mnkr) och Karneolen (42 mnkr).

Utifrån bolagets redovisning i verksamhetsberättelsen konstaterar revisionskontoret att pandemin inte har medfört någon väsentlig negativ effekt för bolagets investeringsverksamhet år 2020. Bolaget redogör att förskjutningar i tid av 12 underhållsprojekt med anledning av covid-19 gjorts motsvarande ca 31 mnkr, då bolaget har bedömt att det inte varit möjligt att tillträda bostäderna i den omfattning som behövs.

Med anledning av bolagets investeringsutfall och bristande måluppfyllelse avseende bostadsmål är det angeläget att bolaget utvecklar planering och styrning av investeringarnas genomförande.

Revisionskontoret ser positivt på att bolaget har utvecklat sin redovisning av utfallet av det ekonomiska resultatet jämfört med budget avseende drift- och investeringsverksamheten i tertialrapportering 2 och verksamhetsberättelsen. Bolaget följer dock inte fullt ut Stockholms Stadshus AB:s anvisningar för bokslut 2020. Bolaget bör i större utsträckning redogöra för de väsentligaste avvikelserna avseende belopp och orsak.

### **3. Intern kontroll**

I detta avsnitt redovisas en granskning av bolagets interna kontroll. Av granskningen framgår bland annat i vilken utsträckning den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Vidare om det finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Delar som behöver utvecklas är bl.a. bolagets arbete med underhåll av fastighetsbeståndet samt hantering av klagomål och synpunkter. Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitten 3.1-3.4.

#### **3.1 Bolagets arbete med intern kontroll**

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat uppföljning av bolagets investeringar, hantering av klagomål och synpunkter samt underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd. Några utvecklingsområden har identifierats, bl.a. att bolaget upprättar underhållsplaner för samtliga fastigheter i beståndet samt att utveckla systematisk uppföljning av att klagomål och synpunkter blir hanterade enligt styrdokument.

Arbetet med den interna kontrollen är i huvudsak en integrerad del i styrning och uppföljning. Det finns i huvudsak systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner. Granskning av bolagets underhåll av fastighetsbeståndet visar att styrelsen bör besluta om bolagets strategi för planering, prioritering, genomförande och uppföljning av underhåll.

Bolaget har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel.

Det finns i huvudsak riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs. Ur revisionskontorets granskning framkommer dock att några styrdokument bör utvecklas som t.ex. system för intern kontroll och rutiner för slutrapporter avseende investeringsprojekt. Bolaget har i enlighet med Stockholms Stadshus AB anvisningar för bolagens arbete med intern kontroll upprättat ett dokument om ett system för intern kontroll, "*Interna revisioner utifrån styrelsens uppdrag*". Revisionskontoret uppmärksammar dock att dokumentet inte har beslutats av styrelsen utan av ledningsgruppen. Därutöver framgår det inte i dokumentet vilka övergripande riktlinjer, regler och anvisningar som styr bolagets verksamhet.

Bolaget genomför årliga riskanalyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås. Bolagets styrelse har fastställt en för året aktuell internkontrollplan. Bolaget har i sin internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker. Kontroller enligt den interna kontrollplanen följs upp systematiskt och fortlöpande och redovisades till styrelsen i december 2020. De avvikelser som påträffats har dokumenterats och åtgärdats alternativt har åtgärder föreslagits.

Bolaget har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ur granskningen av hantering av klagomål och synpunkter framkommer dock att bolaget bör utveckla systematisk uppföljning av att klagomål och synpunkter blir hanterade enligt styrdokument. Vidare bör styrelsen besluta om bolagets strategi för uppföljning av underhållet av fastighetsbeståndet.

Rapporteringen ger i huvudsak en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi. Ur revisionskontorets granskning framkommer bl.a. att bolaget inte fullt ut följer Stockholms Stadshus AB:s anvisningar för bokslut 2020. Bolaget bör i större utsträckning redogöra för de väsentligaste avvikelserna avseende belopp och orsak.

Bolaget har system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra.

### **3.2 Uppföljning av projektrapport Bolagens investeringar**

Revisionskontoret gjorde 2019 en projektgranskning av hur stadens bolag prioriterar och genomför investeringar med en god styrning och kontroll (projekt nr 2/2020). Projektet avgränsades till styrning och uppföljning av investeringar överstigande 300 mnkr, i staden så kallade stora projekt. Under 2020 har revisionskontoret följt upp de rekommendationer som bolaget fick, se bilaga 1.

Revisionskontoret konstaterar att utfallet för 2020 visar att bolaget inte uppnår årsmål för antal påbörjade eller färdigställda lägenheter.

De senaste tre åren har koncernens bostadsbolag tillsammans uppvisat en årlig nybyggnationstakt om cirka 1 500 påbörjade lägenheter och cirka 1 200 färdigställda lägenheter. Bostadsbolagen har även årligen ökat antal lägenheter i sina projektportföljer. Kommunfullmäktige har i budget 2021 för Stockholms stad och inriktning för 2022–2023 angett att bostadsbolagen ska uppnå en nybyggnationstakt på totalt 600 allmännyttiga bostäder. Revisionskontoret anser att den nya bostadsmålnivå bör medföra att Stockholmshems och koncernens bostadsmål kommer att uppnås inom kommande år.

Bostadsbolagets rapportering till styrelsen år 2020 har utvecklats, dock saknas fortfarande en tydlig avvikelleanalys mot årlig budget avseende investeringsprojekt.

Av revisionskontorets uppföljning framkommer att bolaget har utvecklat sina rutiner för prognoser och avvikelserapportering. Dock kvarstår fortfarande ett arbete att utveckla slutrapporterna.

Sammantaget bedöms AB Stockholmshem påbörjat ett arbete med att åtgärda de rekommendationer som revisionskontoret beskrev i revisionsprojektet nr 2/2020. Revisionskontoret kommer att fortsätta följa bolagets arbete med rekommendationerna under kommande år.

### **3.3 Hantering av klagomål och synpunkter**

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om bolaget har en systematisk hantering av klagomål och synpunkter och som medför kvalitetsutveckling i verksamheterna. Fullmäktiges budget anger att utvecklingsarbetet ska ske med fokus på stärkt återkoppling och förbättringsåtgärder genom verksamhets- och kvalitetsutveckling.

Sammantaget bedömer revisionskontoret att bolaget i huvudsak har en organisation för att hantera hyresgästernas klagomål och synpunkter. Ärendena kan inkomma på olika sätt och till flera funktioner i bolaget och ska, när det gäller klagomål och synpunkter från hyresgäster, samlas i fastighetssystemet. Ofta inkommer klagomålen och synpunkterna till Kundtjänst eller områdeskontor. Funktionen områdestekniker, som möter hyresgäster i bostaden och fastigheten, har ännu inte möjlighet att registrera klagomål och synpunkter i fastighetssystemet. Bristen är identifierad och arbete pågår för att möjliggöra det.

Vidare har bolaget riktlinjer och rutiner för hantering av klagomål och synpunkter som gäller för samtliga medarbetare. Styrdokumenten beskriver bland annat vilka ärenden som ska registreras och dokumenteras och om återkoppling till hyresgästen. Det är inte tydligt i styrdokumentet om och hur återkoppling av status ska ske till hyresgästen i ett ärende som inte kan hanteras inom två arbetsdagar. Bristande återkoppling i ett pågående ärende riskerar att påverka hyresgästens upplevelse av hanteringen på ett negativt sätt. Bolaget genomför inte systematiska kontroller av att ärendena hanteras i enlighet med styrdokumentet, vilket kan innebära en risk för att hanteringen inte är korrekt.

Stickprov har genomförts av ärenden och avsett dokumentation, åtgärder och återkoppling. I några stickprov saknas väsentlig dokumentation t ex beskrivning av vilka åtgärder som vidtagits eller varför åtgärder inte vidtagits. Några av ärendena pågår fortfarande vid tiden för granskningen och har då haft en handläggningstid på 1-2 månader. Det finns ingen dokumentation om att hyresgästen fått någon återkoppling på ärendets status i dessa ärenden.

Hyresgästernas synpunkter och klagomål tas tillvara på flera sätt i verksamhets- och kvalitetsutveckling, exempelvis genom sammanställningar av klagomåls- och synpunktsärenden och genom arbete utifrån resultatet från årliga kundundersökningar med fritextkommentarer.

Revisionskontoret rekommenderar bolaget att:

- säkerställa att samtliga funktioner som arbetar kundnära har möjlighet att registrera och dokumentera klagomål och synpunkter i systemet.
- utveckla rutiner för att hyresgästen ska få löpande återkoppling i de ärenden som inte kan hanteras inom två arbetsdagar.
- utveckla systematisk uppföljning av att klagomål och synpunkter blir hanterade enligt styrdokument.

### **3.4 Underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd**

Revisionskontoret har genomfört en granskning av om de kommunala bostadsbolagen bedriver ett planerat fastighetsunderhåll som är förenligt med god ekonomisk hushållning. Granskningen har avrapporterats i en särskild revisionsrapport (Rapport 8/2020)

Granskningen visar att bolaget har en styrning för planering och prioritering av underhållsfrågor. Styrelsen har dock inte beslutat om de principer som ligger till grund för bland annat prioriteringar av underhållsåtgärder. Bolaget bedriver ett arbete för att fastigheter i befintligt bestånd ska underhållas för att bevara eller öka fastighetens värde. Bolaget behöver dock säkerställa att det finns adekvata underhållsplaner för samtliga fastigheter. Vidare har bolaget rutiner och arbetssätt som bidrar till att lagstiftningen efterlevs när det gäller hyresgästernas möjlighet till boinflytande och godkännande vid vissa typer av underhållsåtgärder.

Revisionskontoret rekommenderar bolaget att:

- upprätta underhållsplaner för samtliga fastigheter i beståndet.
- styrelsen beslutar om bolagets strategi för planering, prioritering, genomförande och uppföljning av underhåll.

## **4. Uppföljning av tidigare års granskning**

Tidigare års granskning av bolagets verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontoret gör årligen uppföljningar för att bedöma om bolaget har vidtagit åtgärder utifrån tidigare lämnade rekommendationer. Rekommendationer är sammanställda i bilaga 1.

Uppföljning visar att bolaget delvis har vidtagit åtgärder utifrån revisionskontorets rekommendationer. Bland de väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är bl.a. att vidta åtgärder för att förbättra måluppfyllnad gällande bostadsmålen.



## Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

### Årlig och fördjupad granskning

Års- rapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
ÅR 2019	<b>Avhysningsförebyggande arbetet</b> Bolaget bör utveckla uppföljningen av effekterna av det avhysningsförebyggande arbetet.		X		Bolaget har undersökt om det går att få fram ytterligare statistik men har inte lyckats med detta.
ÅR 2019	<b>Attestförteckning</b> Bolaget bör revidera attestförteckningen så att VD inte attesterar styrelsens utgifter.	X			I bolagets instruktioner från april 2020 gällande delegation, attest och utanordning framgår att styrelseordförandens utgifter ska attesteras av vice ordförande. Vice ordförandes utgifter ska attesteras av ordförande. Övriga styrelseledamöters utgifter attesteras av ordförande.
ÅR 2019	<b>Konsultanvändning</b> Bolaget bör se över hanteringen av inkomna fakturor för att säkerställa att dessa innehåller nödvändig/tillräcklig information för att förbättra uppföljningen. Informationen bör omfatta hänvisning till avtal, vilken person/typ av konsult/befattning som utfört uppdraget samt antal timmar för uppdraget.		X		Bolaget har regelbundna mötesforum för alla chefer. På ett av dessa har VD påpekat vikten av att bolaget följer de riktlinjer/mallar som finns inom inköp/upphandling. Bolaget har dock ännu inte genomfört egenkontroller avseende hanteringen av inkomna fakturor för att säkerställa att dessa innehåller hänvisning till avtal, vilken person/typ av konsult/befattning som utfört uppdraget samt antal timmar för uppdraget. Enligt uppgift kommer bolaget att göra egenkontroller under 2021.
ÅR 2019	<b>Ekonomisk redovisning i tertialrapporteringar</b> Bolaget bör utveckla analyser och kommentarer vid jämförelse mellan budget och utfall i tertialrapporteringar beträffande drift- och investeringsverksamheten.		X		Bolaget har förbättrat sina analyser och kommentarer i samband med tertialrapporteringarna 2 och 3. Dock kan bolaget utveckla sina redovisningar av de väsentligaste avvikelserna avseende belopp och orsak. Detta vid jämförelse mellan budget och utfall i tertialrapporteringar beträffande drift- och investeringsverksamheten.
ÅR 2020	<b>Hantering av klagomål och synpunkter</b> Säkerställa att samtliga funktioner som arbetar kundnära har möjlighet att registrera och dokumentera klagomål och synpunkter i systemet.				Följs upp under 2021.
ÅR 2020	<b>Hantering av klagomål och synpunkter</b> Utveckla rutiner för att hyresgästen ska få löpande återkoppling i de ärenden som inte kan hanteras inom två arbetsdagar.				Följs upp under 2021.
ÅR 2020	<b>Hantering av klagomål och synpunkter</b> Utveckla systematisk uppföljning av att klagomål och synpunkter blir hanterade enligt styrdokument.				Följs upp under 2021.

## Revisionsprojekt

Revisionsprojekt	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
Nr 2/2020	<b>Bolagens investeringar</b> Bolaget bör vidta åtgärder för att förbättra måluppfyllnad gällande bostadsmålen.			X	Utfallet för bostadsmålen 2020 visar att bolaget inte uppnår årsmål för antal påbörjade eller färdigställda lägenheter. Fullmäktige har i stadens budget 2021 angett att stadens bostadsbolag ska uppnå en nyproduktionstakt på totalt 600 allmännyttiga bostäder. Den nya bostadsmålnivån bör medföra att bolagets årsmål kommer att uppnås inom kommande år.
Nr 2/2020	<b>Bolagens investeringar</b> Bolaget bör utveckla avvikelseanalyser avseende stora projekt.		X		Bolagets tertialrapportering till styrelsen har utvecklats, då en kompletterande bilaga avseende projekt med mer än 50 mnkr i budget redovisas för styrelsen. Dock saknas fortfarande en tydlig avvikelseanalys mot årlig budget avseende investeringsprojekt.
Nr 2/2020	<b>Bolagens investeringar</b> Bolaget bör säkerställa att slutrapporterna innehåller tydliga analyser av utfall avseende tid, projektbudget, lönsamhet, projektets omfattning samt riskhantering. Analysen bör göras mot genomförandebeslut. Erfarenheter som framkommit i projektet ska dokumenteras.		X		Arbete kvarstår fortfarande att utveckla slutrapporterna så att dessa i samtliga fall innehåller tydliga analyser av utfall avseende tid, projektbudget, lönsamhet, projektets omfattning samt riskhantering.
Nr 2/2020	<b>Bolagens investeringar</b> Utveckla rutiner för att säkerställa att avvikelserapportering sker i enlighet med regler för ekonomisk förvaltning.	X			Bolaget har utvecklat rutiner för att säkerställa att avvikelserapportering sker i enlighet med regler för ekonomisk förvaltning.
Nr 8/2020	<b>Underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd</b> Upprätta underhållsplaner för samtliga fastigheter i beståndet.				Följs upp under kommande år.
Nr 8/2020	<b>Underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd</b> Styrelsen beslutar om bolagets strategi för planering, prioritering, genomförande och uppföljning av underhåll.				Följs upp under kommande år.

## Bilaga 2 – Bedömningskriterier

Nedan redovisas de kriterier som ligger till grund för gjorda bedömningar. Bedömningarna avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

### Verksamhet och ekonomi

Att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt innebär att nämnden/styrelsen har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten.

### Bedömningskriterier

Nämnden/styrelsen:

- Har ett resultat som är förenligt med fullmäktiges mål, beslut, och riktlinjer.
- Har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Har bedrivit verksamheten enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.
- Har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

### Bedömning:

*Tillfredsställande*

Bedömningskriterier är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

*Inte helt tillfredsställande*

Bedömningskriterier bedöms delvis uppfyllda. Det finns brister som måste åtgärdas.

*Inte tillfredsställande*

Bedömningskriterier bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som måste åtgärdas omgående.

## Intern kontroll

Den interna kontrollen är en process som utförs av nämnd/styrelse, förvaltnings- eller bolagsledning och personal. Den är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Processen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs. Det lämnas en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten.

## Bedömningskriterier

Nämnden/styrelsen:

- Har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Följer systematiskt och fortlöpande upp ekonomi och verksamhet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
- Genomför riskanalyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås. Nämnden/styrelsen har i en internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker.
- Har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
- Följer upp den interna kontrollen systematiskt och fortlöpande.
- Har en rapportering som ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

## Bedömning:

*Tillräcklig*

Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

*Inte helt tillräcklig*

Bedömningskriterierna bedöms delvis uppfyllda. Det finns brister som måste åtgärdas.

*Inte tillräcklig*

Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som måste åtgärdas omgående.