



Årsrapport 2020

AB Familjebostäder

Rapport från
stadsrevisionen
Nr 2, 2021
Dnr: RVK 2021/34

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. De kan också beställas från revisionskontoret, revision.rvk@stockholm.se.

Till
Styrelsen AB Familjebostäder

Årsrapport 2020

Lekmannarevisorn har avslutat revisionen av AB Familjebostäders verksamhet under 2020.

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

Lars Riddervik
Lekmannarevisor

Sammanfattning

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar.

Verksamhet och ekonomi

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

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat bolagets följsamhet till fullmäktiges ägardirektiv gällande trygghetskapande insatser. Sammantaget bedömer revisionskontoret att AB Familjebostäder har en styrning och uppföljning av trygghetskapande insatser i enlighet med kommunfullmäktiges ägardirektiv.

Intern kontroll

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

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd samt hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter. Några utvecklingsområden har identifierats, bland annat att bolaget bör upprätta underhållsplaner på längre sikt samt att styrelsen bör besluta om strategi för underhåll. Bolaget bör även utveckla uppföljningen av klagomål, synpunkter och felanmälan genom att information ges till styrelsen och VD.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Bolaget har vidtagit åtgärder utifrån revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar. De väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra avser de bolagsspecifika ägardirektiven. Bolaget bör tydliggöra aktiviteter eller tillskapa fler mätbara indikatorer för att utveckla styrning och uppföljning av ägardirektiven som berör tillskapandet av bostäder till SHIS.

Innehåll

1. Årets granskning	1
2. Verksamhet och ekonomi	2
2.1 Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.2 Trygghetsskapande insatser.....	4
2.3 Ekonomiskt resultat.....	5
3. Intern kontroll	7
3.1 Bolagets arbete med intern kontroll	8
3.2 Underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd	9
3.3 Hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter	9
3.4 Uppföljning av projekt Bolagens investeringar.....	11
4. Uppföljning av tidigare års granskning	12

Bilagor

Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	13
Bilaga 2 – Bedömningskriterier	16

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 Lars Riddervik och suppleant är Bosse Ringholm. I granskningen har lekmannarevisorn biträtt av revisionskontoret. Granskningen har genomförts av granskningsansvarig Anna-Karin Karlström m.fl. vid revisionskontoret. Parallellt med lekmannarevisionen har revision utförts enligt ABL 9 kap. under ledning av auktoriserad revisor Fredric Hävrén vid EY.

Lekmannarevisorn granskar om bolaget sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bolagets 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.

Sammantaget bedöms att AB Familjebostäder i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 2.1 till 2.3.

2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Revisionskontoret konstaterar att bolagets verksamhetsmässiga resultat för 2020 i allt väsentligt är förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bolaget bedöms ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. 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. Uppföljning av ägardirektiven ingår i bolagets rapportering och är del av de redovisade verksamhetsmålen. Bolaget har formulerat aktiviteter och i vissa fall indikatorer till ägardirektiven. Revisionskontoret har översiktligt följt upp hur bolaget arbetar med fullmäktiges ägardirektiv. I verksamhetsberättelsen anges att pandemin har inneburit behov av en löpande riskhantering och förändrade arbetssätt för att upprätthålla verksamheten i så hög utsträckning som möjligt.

I bolagets rapportering redovisar bolaget att det bidrar till att uppfylla fullmäktiges inriktningsmål. Bolaget bedömer att samtliga utom ett av kommunfullmäktiges verksamhetsmål som berör bolaget har uppfyllts. Revisionskontorets analys av 2020 års verksamhetsberättelse och analys ur ett flerårigt perspektiv visar på en positiv utveckling i flera delar av verksamheten. Dock finns det indikatorer som visar på avvikelser mot 2020 årsnivåer, vilka redovisas nedan.

Mål 1.2. *Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i* bedöms uppnås. 2020 års resultat i hyresgästundersökningen visar på bättre resultat än 2019. Dock uppgår inte 2020 års resultat de beslutade årsmålnivåerna. Revisionskontoret noterar dock att resultatet uppnår till 99 procent av årsmålnivåer. Resultatet i hyresgästundersökningen består bland annat av serviceindex

(utfall 81,3, årsmål 82), produktindex (utfall 76,6, årsmål 77), trygghetsindex (utfall 78,8, årsmål 78,5). Revisionskontorets granskning av trygghetsskapande insatser (se avsnitt 2.1.1) visar på att bolagets arbete med kommunfullmäktiges mål är ändamålsenligt.

Mål 1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet bedöms uppnås delvis då bolagets serviceindex på 81,3 inte når årsmålet på 82. Bolaget tillhandahåller via Bostadsförmedlingen bostäder till prioriterade grupper. Under 2020 har bolaget 132 bostäder (2019 års utfall 139 bostäder) fördelats i form av bland annat försöks- och träningslägenheter, bostad först-lägenheter. Under 2020 har bolaget fördelat 26 (årsmål 20) friställda lägenheter åt nyanlända. Under 2019 granskade revisionskontoret bolagets arbete med avhysningar vilket bedömdes ändamålsenligt. Bolaget redovisar att ingen avhysning har genomförts som är en följd av pandemin.

Mål 2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov bedöms uppnås. Antal påbörjade lägenheter i Stockholmshus ökar. Bolaget uppnår årsmålen avseende påbörjade och färdigställda bostäder. Bolaget har proaktivt hanterat risker till följd av pandemin genom att bland annat löpande genomfört riskinventeringar vilket har medfört att produktionen av nya bostäder uppgetts fortsättas enligt plan. Vidare har pandemin medfört att nya och mer digitaliserade rutiner har införts, bland annat avseende lägenhetsvisningar och kontraktsskrivning. Bolaget redovisar att arbeten i hyresgästernas lägenheter har begränsats och endast utförts i nära dialog med hyresgäster och entreprenörer.

Revisionskontoret noterar att under 2020 redovisas inga påbörjade studentbostäder (utfall 0 och årsmål 0 bostäder). Vidare noterar revisionskontoret att bolaget inte har tillskapat några permanenta genomgångsbostäder i SHIS regi vilket är ett bolagsspecifikt ägardirektiv (utfall 0 och årsmålnivå 50 bostäder). Bolaget har dock beskrivit att SHIS inkluderas i bolagets ackvisitionsarbete. Dock har ännu inga markanvisningar inkommit som omfattar bostäder till SHIS. Vidare uppges att samverkan finns med stadsbyggnadskontoret, exploateringskontoret samt AB Stockholmshem, vilken har motsvarande uppdrag, för att gemensamt försöka hitta möjligheter till byggbar mark för SHIS.

Mål 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö bedöms uppnås. Bolaget ökar sin el- och värmeproduktion baserad på solenergi. Bolaget minskar totalt köpt energi, dock uppnås inte

bolagets årsmål (utfall 224,5 GWh och årsmål 219 GWh). Däremot uppnås årsmålet för köpt energi per kvadratmeter, utfall 132,7 kWh/m²/år. Statistik från Sveriges Allmännyttan visar på ett utfallssnitt 2019 för branschen var 131,1 kWh/m²/år. Indikatorn relativ energieffektivisering visar att kommunfullmäktiges mål uppnås (utfall 2,6 procent och årsmål 2 procent).

Inom Mål 3.2. *Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna* rapporteras sjukfrånvaro. I verksamhetsberättelsen framgår att sjukfrånvaron ökar och inte uppnår årsmålet vilket kan hänföras till den pågående pandemin (utfall 6,86 procent och årsmålnivån 5,5 procent).

Revisionskontorets granskning visar att det finns grunder för bolagets målbedömning samt att bolaget redovisat avvikelser och åtgärder på ett huvudsak tillräckligt sätt. Utifrån bolagets redovisning i verksamhetsberättelsen bedömer revisionskontoret att pandemin utifrån ett revisionellt perspektiv 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 bolaget har en styrning och uppföljning av trygghetsskapande insatser i enlighet med kommunfullmäktiges ägardirektiv.

AB Familjebostäder har ett övergripande och långsiktigt mål samt strategier avseende trygghet. Kommunfullmäktiges budget har konkretiserats i verksamhetsmål vilka följas upp genom aktiviteter och indikatorer. Det finns även en koncerngemensam Corporate Social Responsibility (CSR)-strategi som tillämpas. Där framgår att bostadsbolagen ska genomföra en årlig hyresgästundersökning. AB Familjebostäders uppföljning av trygghetsindex i hyresgästundersökningen 2020 visar att hyresgästerna upplever en trygghet i fastigheterna och att trygghetsindex ökar i bostadsbolagets fokusområden Rinkeby, Tensta, Rågsved och Fagersjö. Hyresgästerna upplevda trygghet är högre än det som framkommer i stadsdelsnämndens trygghetsundersökning i området.

AB Familjebostäder beskriver sitt trygghetsarbete i hållbarhets- och årsredovisning. Bostadsbolaget genomför årligen ett stort antal trygghetsskapande aktiviteter bland annat; trygghets- och

säkerhetsinsatser i fastigheterna och utemiljön, trygghetsfokus i tidigt skede i nybyggnations- och ombyggnationsprojekt, samverkan med lokala föreningar vilka utför sociala insatser.

För att tillskapa trygghet samverkar bostadsbolaget med en rad olika aktörer, bland annat stadens bostadsbolag, stadsdelsnämnderna, hyresgäster, relevanta aktörer i civilsamhället och näringslivet i de geografiska områden där bostadsbolaget har fastigheter. Sker samverkan mer formaliserat, till exempel med lokalföreningar, är den avtalsreglerad. Större samverkansaktörer, bland annat stadsdelsförvaltningar och de lokala fastighetsägarföreningarna, upplever att samverkan med AB Familjebostäder fungerar bra och bostadsbolaget upplevs vara aktivt i det trygghetsskapande arbetet.

Bostadsbolaget har riktlinjer för föreningsbidrag vilka bland annat beskriver att bidragen ska utföras i enlighet med fullmäktiges intentioner. Reglerna omfattar även tydliga krav på avtalsreglering och uppföljning.

AB Familjebostäder deltar i de trygghetsronderingar som sker i utemiljön som samordnas av stadsdelsnämnden och av de lokala fastighetsägareföreningarna. Revisionskontoret har tagit del av dokumentation från trygghetsrondering i Rågsved vilken visar på att bostadsbolaget inte hade några avvikelser. Revisionskontorets har tagit del av bolagets uppföljning av systematiska brandskyddsarbete (SBA). I granskningen noterades att dokumentationen inte var uppdaterad. Bolaget har därefter, enligt uppgift, uppdaterat SBA-dokumentationen.

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 KF 2020 (mnkr)	Bokslut 2020			Utfall 2019
		Utfall	Avvikelse		
Intäkter	2 072	2 083	11	0,5 %	1 985
Kostnader	-1 689	-1 627	62	3,7 %	-1 590
varav av- och nedskrivningar	-468	-476	-8	-1,7 %	-418
Finansnetto	-83	-53	30	36,1 %	-54
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	300	403	103	34,3 %	342

AB Familjebostäders resultat före bokslutsdispositioner och skatt uppgår till 403 mnkr, vilket är 103 mnkr högre än fullmäktiges resultatkrav vilket beslutades till 300 mnkr. Avvikelsen beror i huvudsak på lägre driftkostnader som en effekt av mildt väder under början av år 2020, lägre finansnetto samt en erhållen försäkringsersättning, 37 mnkr, för en fastighet som brann ner under 2019.

Verksamhetens intäkter uppgår till 2 083 mnkr, vilket är 11 mnkr (0,5 procent) högre än fullmäktiges budget. Jämfört med 2019 har verksamhetens intäkter ökat med 98 mnkr (5,0 procent).

Avvikelserna beror på tillkommande nya bostäder vilka medför ökade intäkter och ökade intäkter utifrån förhandlingar av hyror för befintliga bostäder.

Verksamhetens kostnader exkl. avskrivningar och finansiella poster uppgår till 1 151, vilket är 70 mnkr (5,7 procent) lägre än fullmäktiges budget. Verksamhetens kostnader exkl. avskrivningar och finansiella poster har minskat med 21 mnkr (1,8 procent).

Avvikelsen avser främst lägre kostnader på grund av mildt väder i början av år 2020 samt erhållen försäkringsersättning.

Bolagets prognos avseende resultatet har förändrats under året. Vid tertialrapport 2 redovisades en positiv avvikelse mot fullmäktiges budget om 54 mnkr och vid årsbokslutet en positiv avvikelse om 103 mnkr. Förändringarna i prognoserna beror på effekter av en mild vinter, ökade hyresintäkter, lägre räntekostnader, prognostiserade hyresreduceringar och osäkerheter avseende pandemins effekter på lokalhyresgästerna. Vid årsbokslutet konstaterar bolaget att lokalhyresgästerna trots pandemin ändå har klarat sig bra och erhållet stadsbidrag täcker delar av kostnaden för hyresreduktioner. Under slutet av året inkom även en försäkringsersättning om 37 mnkr, vilket bolaget inte prognostiserat för.

I verksamhetsberättelsen redovisar bolaget de ekonomiska effekter pandemin har medfört. Pandemin har medfört att bolagets lokalhyresgäster har haft sjunkande omsättning, vakanser har ökat och nyuthyrningar varit färre än planerat. Bolaget har under året genomfört särskild analys och rapportering av hyresintäkter och betalningsförmågan hos bolagets hyresgäster både internt och inom koncernen. Bolaget har tillmötesgått hyresgästernas behov av generösare anståndstider och avbetalningsplaner. Antal hyresgäster som har en hyresskuld uppges vara på samma nivå som år 2019. Dock har antalet som har mer än en månads hyresskuld ökat under 2020, vilket bolaget bedömer vara en följd av längre

handläggningstider hos Försäkringskassan och socialtjänst. Bolaget redovisar att den största ekonomiska effekten för bolaget till följd av pandemin befaras uppkomma kommande år, främst kopplat till lokalhyresgäster men också genom tillkommande hyror i nyproduktion och genom överenskommelse om årlig hyresjustering i befintligt bestånd som inte var klar till årsbokslutet.

Revisionskontoret konstaterar att fullmäktiges mål om budgetföljsamhet uppnått. Bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt. Utifrån bolagets redovisning i verksamhetsberättelsen bedömer revisionskontoret att pandemin inte har medfört någon väsentlig negativ effekt för bolagets ekonomiska situation år 2020.

2.3.1 Investeringar

(mnr)	Budget 2020	Bokslut 2020		Budget- avvikelse 2019
		Utfall	Avvikelse	
Investering	1 740	1 679	61	603

Bolagets utfall för investeringsverksamheten avviker med 61 mnr i förhållande till kommunfullmäktiges budget. Enligt bolagets redovisning beror avvikelserna på byggnationsprojekt som förskjutits i tid bland annat på grund av försenade exploateringsarbeten och överklagade bygglov.

Bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt. Bolagets prognossäkerhet avseende investeringarna har varit god. Bolaget har under hela året prognostiserat ett utfall om cirka 1,6 mnr.

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 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 i tillräcklig. Av genomförda granskningar framgår att utvecklingsområden har noterats vad gäller hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter.

Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 3.1 till avsnitt 3.4.

3.1 Bolagets arbete med intern kontroll

Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Bolaget har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel. Det finns riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.

Bolaget genomför årliga riskanalyser. Under året har bolaget utvecklat sin riskanalys för att säkerställa att den fångar upp väsentliga risker samt att de hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås. Bolaget har i sin internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker. Internkontrollplan 2020 har omfattat områdena; social hållbarhet och trygghet, stadsutveckling och förvaltningskvalitet, klimat och miljö, ledarskap och medarbetarskap vilket även bedöms av revisionskontoret vara relevanta riskområden. Kontroller enligt den interna kontrollplanen har följts upp systematiskt och fortlöpande. I bolagets uppföljning av internkontroll 2020 redovisar bolaget att den interna kontrollen bedöms som tillräcklig. 2019 redovisade bolagets uppföljning av internkontroll att det fanns vissa brister i den interna kontrollen. Bolaget har åtgärdat dessa under 2020.

Bolaget har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Rapporteringen ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi. Bolaget har system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra. Bolaget har under året utvecklat sin uppföljning av stora investeringar.

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd samt hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter. Några utvecklingsområden har identifierats, bland annat att bolaget bör upprätta underhållsplaner på längre sikt samt att styrelsen bör besluta om strategi för underhåll. Bolaget bör dock utveckla uppföljningen av klagomål, synpunkter och felanmälan genom att information ges till styrelsen och VD.

3.2 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 nr 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 planeringshorisonten för underhållsplaner sträcker sig över en längre period. Vidare har bolaget rutiner och arbetsätt 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 med en längre planeringshorisont än tre år.
- styrelsen bör besluta om bolagets strategi för planering, prioritering, genomförande och uppföljning av underhåll.

3.3 Hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter

En granskning har genomförts för att bedöma om bolaget har en systematisk hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter och som medför kvalitetsutveckling i verksamheterna i enlighet med kommunfullmäktiges ägardirektiv.

Granskningen har visat att bostadsbolaget har startat ett långsiktigt och omfattande utvecklingsarbete med syfte att öka kundnöjdhet i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv. Utvecklingsarbetet omfattar processer som omhändertar hyresgästernas felanmälan, klagomål och synpunkter. Revisionskontoret ser positivt på det utvecklingsarbetet som pågår vilket bör medföra att kommunfullmäktiges målsättning uppnås på sikt.

Granskningen visar att AB Familjebostäder arbetar i enlighet med de delar av stadens program för kvalitetsutveckling där det framgår att det ska vara enkelt för brukare att föra fram sina synpunkter och

klagomål samt att dessa tas omhand. Bostadsbolaget har många olika typer av kommunikationskanaler där hyresgästerna kan ge synpunkter samt en tydlig organisationsfördelning som omhändertas dessa. Hyresgästundersökningen visar på goda resultat avseende bolagets hantering av felanmälningar. Resultaten från hyresgästundersökningen rapporteras i tertialrapportering och hållbarhets- och årsredovisningen.

Bolaget har dokumenterade rutiner för ärendehantering. Dock sker ingen systematisk kontroll av efterlevnad av dessa. Revisionskontoret har genomfört en granskning av 20 ärenden av klagomålskaraktär. Granskningen visade att på ärendehantering avseende klagomål inte är tydligt dokumenterat avseende vilka åtgärder som vidtas och om återkoppling sker till hyresgästen. De flesta ärendena har avslutats inom 1,5 månad. Dock framgår inte om hyresgästen anser att ärendet är avslutat/nöjd med hantering/accepterat att ärendet inte kan lösas. För att bostadsbolaget, i enlighet med stadens program för kvalitetsutveckling, ska kunna följa upp, fånga upp förväntningar på verksamheten samt föra en aktiv dialog med hyresgästerna krävs att dokumentationen av ärendehantering förbättras.

Granskningen visar AB Familjebostäder har en systematisk uppföljning av felanmälningar vilken bland annat visar information om typ av felanmälningar, handläggningstider, statistik och utveckling av antalet felanmälningar. Motsvarande uppföljning saknas för klagomål och synpunkter. I granskningen framkommer att det inte genomförs någon systematisk rapportering avseende hantering av felanmälan, synpunkter och klagomål till VD och styrelsen. Det är av vikt att VD och styrelse får information om hantering av synpunkter och klagomål för att möjliggöra att de ska kunna följa upp det direktiv som getts av kommunfullmäktige avseende klagomål och synpunkter. Revisionskontoret anser även att den systematiska uppföljningen som genomförs av felanmälningar bör rapporteras till VD och styrelse medtanke på dess vikt vid verksamhets- och kvalitetsutveckling.

Revisionskontoret rekommenderar bolaget att:

- upprätta kontroller för att säkerställa efterlevnad av ärendehanteringsrutiner.
- upprätta en systematisk uppföljning av klagomål och synpunkter.
- informera om hantering och systematiska uppföljning av felanmälningar, klagomål och synpunkter till VD och styrelse.

3.4 Uppföljning av projekt 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 bolaget i år kommer att uppnå målet för antal påbörjade lägenheter vilket tidigare inte uppnåtts.

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 600 allmännyttiga bostäder. Revisionskontoret anser att den nya bostadsmålsnivå bör medföra att koncernens bostadsmål kommer att uppnås kommande år.

Bostadsbolagets rapportering till styrelsen år 2020 har utvecklats.

Av revisionskontorets uppföljning framkommer att slutrapporterna har utvecklats. Bostadsbolaget inväntar nya anvisningar från moderbolaget och kommer därefter genomföra förändring av sina rutiner i enlighet med de nya anvisningarna.

Sammantaget bedöms AB Familjebostäder 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.

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 har vidtagit åtgärder utifrån revisionskontorets rekommendationer. De väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra avser de bolagsspecifika ägardirektiven. Bolaget bör tydliggöra aktiviteter eller tillskapa fler mätbara indikatorer för att utveckla styrning och uppföljning av ägardirektiven som berör tillskapandet av bostäder till SHIS.

Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

Årlig och fördjupad granskning

Årsrapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
ÅR 2019	<p>Bolagets uppfyllelse av ägardirektiv och uppdrag (SHIS)</p> <p>Bolaget rekommenderas att tydliggöra aktiviteter eller tillskapa fler mätbara indikatorer för att utveckla styrning och uppföljning av ägardirektiven som berör tillskapandet av bostäder till SHIS.</p>		X		<p>I verksamhetsplan 2021 vilken beslutades under december 2020 framgår att SHIS inkluderas i bolagets ackvisionsarbete. Dock har ännu inga markanvisningar inkommit som omfattar bostäder till SHIS. Bolaget framhåller i yttrandet avseende årsrapport 2019, vilken avlämnades i april 2020, att de anser att uppdraget och därmed också förutsättningen att nå målen och ta fram aktiviteter och mätbara indikatorer tydliggörs i dialog mellan SHIS, AB Stockholmshem och Stockholm Stadshus AB. Enligt uppgift samverkar bolaget med AB Stockholmshem, exploateringskontoret och stadsbyggnadskontoret för att gemensamt försöka hitta möjligheter till byggbar mark för SHIS.</p>
ÅR 2019	<p>Investeringsredovisning i tertialrapporteringen</p> <p>Revisionskontoret rekommenderar att bolaget utvecklar investeringsredovisningen i tertialrapporterna, framför allt avseende information om avvikelser.</p>	X			<p>I verksamhetsberättelsen 2020 ges en tydlig och detaljerad redovisning avseende investeringar samt information om avvikelser mot årlig budget.</p>
ÅR 2019	<p>Konsultanvändning</p> <p>Bolaget rekommenderas att 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 och timpris för uppdraget.</p> <p>Bolaget rekommenderas förbättra kontrollen av fakturor för att säkerställa att dessa stämmer överens med befintliga avtal.</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att det finns aktuella avtal.</p>				<p>Bolaget redovisar i yttrandet avseende årsrapport 2019, vilken avlämnades i april 2020, att åtgärder kommer att påbörja vidtas under 2020. Åtgärderna kommer bland annat omfatta utökade kontroller av konsultfakturor.</p> <p>Revisionskontoret kommer följa upp vidtagna åtgärder och bolagets arbete med att åtgärda rekommendationerna under år 2021.</p>

Års- rapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
ÅR 2020	<p>Hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter Bolaget rekommenderas att upprätta kontroller för säkerställa efterlevnad av ärendehanteringsrutiner.</p> <p>Bolaget rekommenderas upprätta en systematisk uppföljning av klagomål och synpunkter.</p> <p>Bolaget rekommenderas informera om hantering och systematiska uppföljning av felanmälningar, klagomål och synpunkter till VD och styrelse.</p>				Följs upp under 2021.

Revisionsprojekt

Revisionsprojekt	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
Nr 2/2020	<p>Bolagens investeringar Bolaget rekommenderas vidta åtgärder för att förbättra måluppfyllnad gällande bostadsmålen. (<i>åtgärdad</i>)</p> <p>Bolaget rekommenderas utveckla informationen om investeringsprojekt i verksamhetsplaner och tertialrapportering. Utveckla avvikelseanalyser avseende stora projekt. (<i>åtgärdad</i>)</p> <p>Bolaget rekommenderas 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. (<i>åtgärdad</i>)</p> <p>Bolaget rekommenderas utveckla rutiner för att säkerställa att avvikelserapportering sker i enlighet med regler för ekonomisk förvaltning.</p>		X		Uppföljningen redovisas under avsnitt 3. 4 i årsrapporten. Revisionskontoret kommer följa upp kvarvarande rekommendation under kommande år.
Nr 8/2020	<p>Underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd Bolaget rekommenderas upprätta underhållsplaner med en längre planeringshorisont än tre år.</p> <p>Bolaget rekommenderas styrelsen ska besluta om bolagets strategi för planering, prioritering, genomförande och uppföljning av underhåll.</p>				Revisionskontoret kommer följa upp kvarvarande rekommendation 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.