

Internkontrollplan för AB Stockholmshem 2014

1. Budget- och uppföljningsprocessen

Bolaget har under 2013 fattat beslut om att införa ett nytt budget- och uppföljningssystem. Systemet ska stödja den nya organisationen samt utveckla och skapa bra ekonomiska beslutsunderlag inom den decentraliserade kundnära organisationen. Under hösten 2013 budgeterades verksamheten för 2014 i enlighet med den nya processen.

Granskningen ska verifierat att rapporter tas fram samt att analys görs och att utfallet kommenteras. Vidare kontrolleras att prognosverktyget används utifrån den analys som gjorts av det ekonomiska utfallet.

2. Förmedling av lägenheter

Stockholmshem förmedlar och skriver varje år ett stort antal hyreskontrakt för bostäder. Hyreslägenheterna kan förmedlas via den interna kön, Bostadsförmedlingen eller via direktbyten mellan hyresgäster. Lekmannarevisorerna granskade 2013 "Förmedling av lägenheter" och påpekade i sitt PM vikten av att allt fungerar korrekt. Som en följd av detta kommer även bolaget att göra stickprov för att verifiera att förmedlingen även fortsättningsvis fungerar enligt fastställda föreskrifter.

Granskningen kommer att omfatta kontroll av att reglerna för förmedling av lägenheter följs. Att den, enligt den fastställda rutinen, all dokumentationen finns som underlag för att godkänna en förmedlad lägenhet samt att hyreskontrakten påtecknats enligt gällande regler.

3. Försäljning av VLU (valfritt lägenhetsunderhåll) och Tillvalsprodukter

Inom processen Utveckling av produkter och tjänster (Fint hemma) har under 2013 en kartläggning skett av produktsortiment samt kartläggning av befintliga kanaler för försäljning. Utifrån denna kartläggning har ett flertal förändringar genomförts under 2014, såsom:

Införande av enhetspriser

Nytt sortiment

Nya försäljningskanaler (weblösning)

Granskningen kommer att kontrollera att faktiskt debiterade priser till kund överensstämmer med giltiga prislistor. Att rätt antal produkter debiteras och att hyresgästens beställning levereras inom utlovad tid.

4. Stockholmsshems lokaler

Stockholmsshems lokalbestånd består av 3 250 kontors-, lager- och hantverks- och butikslokaler på drygt 191 000 kvadratmeter. Beståndet är främst ett viktigt komplement för närservice, handel och omsorg i bostadsområdena. De totala intäkterna uppgick 2013 till 160 mnkr.

Granskningen kommer att kontrollera att debiterad hyra inklusive tillägg som debiteras i hyressystemet överensstämmer med kontraktsvillkoren i originalavtal samt att eventuella korrigeringar har godkänts enligt gällande attestordning. Vidare kontrolleras att hyreskontraktet är korrekt påtecknat.

5. Övergripande kontroll av boendemiljö

Stockholmshem eftersträvar att hålla en hög servicenivå för hyresgästerna och att motsvara deras förväntningar på sitt boende. Ett gott bemötande från bolagets personal och en tillgänglig kundtjänst har stor betydelse för hyresgästernas trivsel. Detsamma gäller bolagets förmåga att bibehålla en god underhållsstandard samt att hålla rent och snyggt i allmänna utrymmen samt i utemiljön.

Granskningen ska genomföras genom att ett antal utvalda fastigheter och bostadsområden besöks av internkontrollgruppen. Områdena bedöms denna gång utifrån kontrollpunkterna allmän städning, utemiljön, kvalitet och standard på lekutrustning samt aktuell portinformation. Utifrån den översiktliga granskningen görs en bedömning utifrån gruppens referenser huruvida dessa områden uppfyller de krav som kan ställas av hyresgästen utifrån ett perspektiv om en god boendemiljö.

Stockholm 2014-04-10

Internkontrollgruppen

Svante Larsson

Anna Skjöldebrand Ljung