



LUND

Kommunrevisionen

2008-11-25

Lunds Kommuns Fastighets AB

## Uppföljning av granskning av Lunds Kommuns Fastighets ABs bokö

Undertecknad lekmannarevisor för Lunds Kommuns Fastighets AB, har gett PricewaterhouseCoopers, Komrev i uppdrag att genomföra en uppföljning av den granskning som genomfördes i februari 2008 avseende rutiner för uthyrning av bostäder, *se bifogad revisionsrapport*. Sammanfattningsvis kan vi efter genomförd uppföljning konstatera att LKF, vidtagit en rad olika åtgärder med anledning av vår revisionsrapport.

- Handläggarna/uthyrarna har erhållit utbildning i personuppgiftslagen.
- Spårbarheten i bokön har förbättrats med olika åtgärder.
- Dokumenterade riktlinjer för enhetligt akriveringssystem har utarbetats.
- Rutiner för intern kontroll avseende boköhanteringen har utformats.
- Inköp av nytt system för hantering av bokön planeras.

Merparten av redovisade åtgärder trädde i kraft den 1 september 2008. Utöver ovanstående har även LKF:s styrelse deltagit i ett seminarium där flertalet av ovanstående punkter har behandlats.

Sammantaget innebär vidtagna åtgärder att LKF varit lyhörda för av lekmannarevisorn framförda synpunkter vid föregående års granskning. Mot bakgrund av detta och gjorda iakttagelser bedömer vi att LKF:s rutiner för hantering av bostadskön är ändamålsenliga. Hanteringen överensstämmer också med intentionerna i det avtal som tecknats 1994-01-24 mellan kommunen och LKF avseende LKF:s förmedling av hyreslägenheter.

Med vänlig hälsning

Tamas Osvath

Lekmannarevisor

---

Postadress	Besöksadress	Telefon	Fax	e-post
Box 41		046 - 35 50 00	046-35 59 28	komrev@lund.se
221 00 Lund	Stortorget 1	046 - 35 53 82		
		046 - 35 57 96		

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Revisionsrapport

# Uppföljning av granskning av Lunds Kommuns Fastighets ABs bokö

2008-11-18

Lena Salomon, certifierad kommunal revisor

Öhrlings

---

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

2008-11-21

---

Lena Salomon

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	1
1. Inledning och bakgrund .....	2
2. Metod och avgränsning .....	2
3. Uppföljningens resultat .....	3
3.1 Personuppgiftslagen .....	3
3.2 Spårbarheten i bokösystemet .....	3
3.3 Arkiveringssystem .....	4
3.4 Intern kontroll .....	4
3.5 Bokösystemet .....	4
4. Revisionell bedömning av uppföljningen .....	4

## Sammanfattning

Lekmannarevisorn för Lunds Kommuns Fastighets AB, har gett PricewaterhouseCoopers, Komrev i uppdrag att genomföra en uppföljning av den granskning som genomfördes i februari 2008 avseende rutiner för uthyrning av bostäder. Sammanfattningsvis kan vi efter genomförd uppföljning konstatera att LKF, vidtagit en rad olika åtgärder med anledning av vår revisionsrapport, vilka redovisas nedan.

- Handläggarna/uthyrarna har erhållit utbildning i personuppgiftslagen.
- Spårbarheten i bokön har förbättrats med olika åtgärder.
- Dokumenterade riktlinjer för enhetligt arkiveringssystem har utarbetats.
- Rutiner för intern kontroll avseende boköhanteringen har utformats.
- Inköp av ett nytt system för hantering av bokön planeras.

Merparten av redovisade åtgärder trädde i kraft den 1 september 2008. Utöver ovanstående har även LKF:s styrelse deltagit i ett seminarium där flertalet av ovanstående punkter har behandlats.

Sammantaget innebär vidtagna åtgärder att LKF varit lyhörda för av lekmannarevisorn framförda synpunkter vid föregående års granskning. Mot bakgrund av detta och gjorda iakttagelser bedömer vi att LKF:s rutiner för hantering av bostadskön är ändamålsenliga. Hanteringen överensstämmer också med intentionerna i det avtal som tecknats 1994-01-24 mellan kommunen och LKF avseende LKF:s förmedling av hyreslägenheter.

## 1. Inledning och bakgrund

På uppdrag av lekmannarevisorn för Lunds Kommuns Fastighets AB (här förkortat LKF), Tamas Osvath, genomfördes i februari 2008 en granskning av rutiner för uthyrning av bostäder. LKF är Lunds kommuns största hyresvärd och ca 20 000 invånare är bosatta i fastigheter som ingår i LKF:s fastighetsbestånd.

Vid granskningen konstaterades att det finns såväl externa som interna styrande dokument som reglerar bokön. I granskningen ingick också att kontrollera huruvida riktlinjerna för uthyrning följs. I rapporten finns även förslag på åtgärder för att öka spårbarheten i systemet.

Vidare tar LKF regelbundet fram statistik avseende omflyttningar och successioner inom bostadsbeståndet. I granskningen bedömdes rutinerna för hantering av aktiv och passiv kö som tillfredsställande. Vid granskningen konstaterades ett antal förbättringsområden nämligen:

- dokumentations- och arkiveringsrutinerna behövde ses över
- stödet till uthyrarna behövde utredas och ses över
- berörd personal skall ha erforderliga kunskaper om personuppgiftslagen
- sårbarheten i IT-systemet ”Raggaren” som hanterar bostadskön behövde analyseras och eventuella åtgärder vidtas.

I samband med granskningen konstaterades också att lekmannarevisorn önskade information om åtgärder som LKF planerade att vidta med anledning av granskningen.

## 2. Metod och avgränsning

Vid uppföljningen har ett sammanträffande mellan lekmannarevisorn, LKF:s VD, marknadschefen och ansvarig jurist ägt rum. Vid uppföljningen har ett antal intervjufrågor utgjort grund för granskningen och vi har i frågorna utgått från ovanstående förbättringsområden.

Resultatet av uppföljningen redovisas i avsnitt 3. Vår analys och bedömning av genomförda förändringar redovisas i avsnitt 4.

## 3. Uppföljningens resultat

### 3.1 Personuppgiftslagen

LKF har genomfört en grundläggande genomgång av personuppgiftslagen med samtliga uthyrare/handläggare. Vidare finns en rutin för att vid nyanställning informera om personuppgiftslagen. Ansvarig jurist är utsedd till att vara personuppgiftsombud.

Därutöver har hyresavtalet som tecknas mellan den bostadssökande och LKF försetts med ett särskilt avsnitt som beskriver behandling av personuppgifter. I hyresavtalet anges att

”de personuppgifter som du lämnar till hyresvärden i samband med att du tecknar hyresavtal kommer att behandlas i den utsträckning som behövs för att kunna fullgöra avtalet...Även personuppgifter som inhämtas under hyresförhållandet kan komma att behandlas, såsom uppgifter om betalningsförmåga och störningar i boendet”.

I hyresavtalet anges att en enskilde har rätt att en gång per år utan kostnad få besked om vilka personuppgifter som behandlas och hur de behandlas. Den enskilde har också rätt att begära rättelse av de personuppgifter som behandlas.

LKF:s styrelse har i april 2008 genomfört ett särskilt seminarium om uthyrningsprocessen/körutiner och personuppgiftslagen och då bl a fått ett antal fiktiva fall rörande hantering av personuppgifter i syfte att öka sina praktiska kunskaper inom detta område.

### 3.2 Spårbarheten i boksystemet

Även här har revisorernas synpunkter diskuterats med styrelsen. Med utgångspunkt från revisionsrapporten har ett antal åtgärder vidtagits. LKF har vidtagit de nedan redovisade åtgärderna fr.o.m. inflyttning 2008-09-01.

#### *Loggning av kön*

De nya rutinerna innebär att aktuell kö skrivs ut, signeras och sparas. Rutinen är en kombination av den datorstödda rutinen och en manuell signering.

#### *Skriftliga rutiner för urval*

LKF har utformat särskilda riktlinjer för urval. Urvalet dokumenteras på kölistan och en särskild erbjudandelista skapas. Eventuella avvikelser från kön kommenteras och signeras manuellt av handläggaren på svarsanmälan.

#### *Skriftlig motivering av erbjudandelista*

På erbjudandelistan dokumenteras svaret på erbjudandet.

## *Skriftliga riktlinjer om hur kontroller dokumenteras*

LKF har utformat skriftliga riktlinjer. Genomförda kontroller dokumenteras på svarsanmälan.

## *Beslut om uthyrning bekräftas*

Beslut om uthyrning bekräftas på svarsanmälan med signatur.

### **3.3 Arkiveringssystem**

LKF har utformat riktlinjer för enhetliga arkiveringsrutiner. På så sätt säkerställs att alla uthyrare förvarar handlingarna på samma sätt. Hyresavtalen låses in i särskilt skåp och därutöver förvaras underlagsmaterial i pärmar med sortering efter objektsnummer. I de fall avslag ges förvaras avslagen i namnordning.

### **3.4 Intern kontroll**

LKF har beslutat att stickprovskontroller ska genomföras två gånger/år och omfatta kontroller av att uthyrning av bostäder fungerar ändamålsenligt i enlighet med antagna riktlinjer. Stickprovskontrollerna genomförs av LKF:s jurist.

### **3.5 Boksystemet**

Vid föregående års granskning påtalades brister i boksystemet "Raggaren". I avsnitt 3.2 redovisas en rad förbättringar avseende spårbarheten i systemet. Flera av de moment som redovisas måste idag hanteras manuellt. LKF har beslutat om inköp av nytt system för hantering av bokön som innebär att konstaterade brister i nuvarande system försvinner. Det nya systemet beräknas vara i bruk under den andra hälften av 2009.

## **4. Revisionell bedömning av uppföljningen**

Sammanfattningsvis kan vi efter genomförd uppföljning konstatera att LKF, vidtagit en rad olika åtgärder med anledning av vår revisionsrapport vilka redovisas nedan.

- Handläggarna/uthyrarna har erhållit utbildning i personuppgiftslagen.
- Flera dokumenterade åtgärder har vidtagits avseende spårbarheten i bokön.
- Dokumenterade riktlinjer för enhetligt arkiveringssystem har utarbetats.
- Rutiner för intern kontroll avseende boköhanteringen har utformats.
- Inköp av ett nytt system för hantering av bokön planeras.

Merparten av redovisade åtgärder trädde i kraft den 1 september 2008.



Utöver ovanstående har även LKF:s styrelse deltagit i ett seminarium där flertalet av ovanstående frågor har behandlats.

Sammantaget innebär vidtagna åtgärder att LKF varit lyhörda för av lekmannarevisorn framförda synpunkter vid föregående års granskning. Mot bakgrund av detta och gjorda iakttagelser bedömer vi att LKF:s rutiner för hantering av bostadskön är ändamålsenliga. Hanteringen överensstämmer också med intentionerna i det avtal som tecknats 1994-01-24 mellan kommunen och LKF avseende LKF:s förmedling av hyreslägenheter.