



**Stenungsundshem AB**

Granskning av processen för  
debitering av hyror samt hantering av  
intressebank  
Granskningsrapport

KPMG AB  
*17 december 2009*  
*Antal sidor: 11*

Stenungsundshem AB - Hyresdebitering och  
intressebank\_rapport.doc

## Innehåll

1.	Uppdraget	1
1.1	Inledning	1
1.2	Syfte	1
1.3	Övergripande frågeställningar	1
2.	Sammanfattning	2
3.	Behörighetskontroll	3
3.1	Granskning av behörighetskontroll i Vertex	3
4.	Hyresdebitering	4
4.1	Granskning av bedömning av hyresnivå	4
4.2	Granskning av rutin för hyresdebitering	5
5.	Intressebank	7
5.1	Granskning av tilldelning av hyresobjekt	7

## 1. Uppdraget

KPMG har, av lekmannarevisorerna för Stenungsundshem AB, fått i uppdrag att genomföra en granskning av processen för debitering av hyror samt hantering av intressebank för lediga lägenheter hos Stenungsunds kommuns fastighetsbolag, Stenungsundshem AB (Stenungsundshem). Granskningen har utförts under september och oktober månad 2009.

Vi har tagit del av befintlig och relevant dokumentation, genomfört stickprovskontroller för identifierade systembaserade och manuella kontroller, samt intervjuat personal hos Stenungsundshem. Vi har intervjuat Per Asker, Ekonomichef, Lars-Erik Göranson, Marknad/IT Nancy Pettersson, Ekonomiassistent och Margareta Brandeby, Uthyrning.

### 1.1 Inledning

Stenungsundshem använder systemet Vertex Fastighet Hyror (Vertex) för att hantera sina hyresobjekt, inklusive uthyrning, hyresavisering och hyresdebitering för dessa. Stenungsundshem har dessutom en intressebank för lediga lägenheter, baserat på registrerade sökande, som håller reda på hur länge en sökande har stått som intressent.

Som ett led i granskningen har vi kartlagt processen för debitering av hyror till Stenungsundshems hyresgäster, vilket också inkluderar en granskning av den nyligen implementerade behörighetsstrukturen i Vertex. Dessutom har vi granskat processen för urvalet av sökanden ur bolagets intressebank till ett ledigt hyresobjekt.

### 1.2 Syfte

Granskningen syftar till att beskriva i vilken utsträckning riskerna för brister i processen har begränsats, dels genom ändamålsenliga systembaserade kontroller och dels genom fungerande manuella kontroller och avstämningar.

Granskningen är en del av lekmannarevisorernas underlag för sina bedömningar och uttalanden.

### 1.3 Övergripande frågeställningar

#### Behörighetskontroll

- Uppfyller behörighetsstrukturen kraven på uppdelning av användarroller i syfte att minimera risken för att kritiska kombinationer av behörigheter ska uppstå?

#### Hyresdebitering

- Finns det kontroller för att säkerställa att hyra debiteras för alla uthyrda hyresobjekt?
- Finns det kontroller för att säkerställa att rätt hyra debiteras för objekten?

### **Intressebank**

- Sker urval av intressenter till lediga hyresobjekt på ett sätt som säkerställer en rättvis och objektiv fördelning?

## **2. Sammanfattning**

Nedan beskrivs de iakttagelser vi har observerat under vår granskning, kopplat till ovanstående frågeställningar, där KPMG rekommenderar åtgärder. För en mer fullständig beskrivning hänvisas till respektive rubrik.

- Det finns användare med kritiska kombinationer av rättigheter i Vertex Fastighet Hyror, t ex administratörsanvändare som arbetar operativt i systemet
- Lösenordshanteringen i Vertex är bristfällig
- Ändringar i Vertex konfigurationsparametrar loggas inte
- Avstämningen i rutinen för avisering och debitering av hyror signeras inte
- Rutinen för bedömning av ansökan om betalningsföreläggande är inte formaliserad och dokumenterad
- Rutinen för tilldelning av hyresobjekt till intressenter är i till viss del inte formaliserad och dokumenterad
- Stenungsundshem använder sig i ett fall av parameter för förtur i Vertex (barn till boende)
- Ändringar av prioritetsdatum loggas i Vertex, dock finns det ingen rutinmässig kontroll av dessa loggar

## **3. Behörighetskontroll**

### **3.1 Granskning av behörighetskontroll i Vertex**

#### **3.1.1 Iakttagelse**

Stenungsundshem har skapat en behörighetsmatris som möjliggör en identifikation av vilka kritiska kombinationer av behörigheter som existerar. Användare tilldelas behörighet efter befogenheter och behov för att kunna fullgöra sina tilldelade arbetsuppgifter. Behörigheterna i Vertex styrs av applikationens säkerhetssystem. Tre personer på Stenungsundshem AB arbetar med att tilldela lägenheter och en person arbetar med hyresdebitering.

Det finns två personer som har administratörsroll i systemet. Dessa två användare har behörighet att se all information och utföra samtliga transaktioner, samt ändra på systemets konfigurationsparametrar. Administratörerna arbetar även operativt i systemet.

Åtkomsten till Vertex är begränsad med en autentiseringskontroll i form av användarnamn och lösenordskrav, dock saknas krav på utformning av lösenorden, t ex lösenordslängd och komplexitet. I de flesta fall har användare inte bytt lösenord från det ursprungliga lösenordet som tilldelades när kontot skapades. Inloggningen till Vertex skiljer sig från nätverksinloggningen, och det är alltså möjligt att logga in med en användare i nätverket och en annan användare i Vertex.

Det sker ingen loggning av konfigurationsändringar i Vertex, t ex om en specifik användarprofil/behörighetsroll ändras, eller om lösenordskrav justeras.

Det sker en loggning av alla penningbärande transaktioner i Vertex. Logglistan tas ut en gång per månad och signeras av ansvarig person. Listan visar vilken användare som har utfört en specifik transaktion.

#### **3.1.2 Rekommendation**

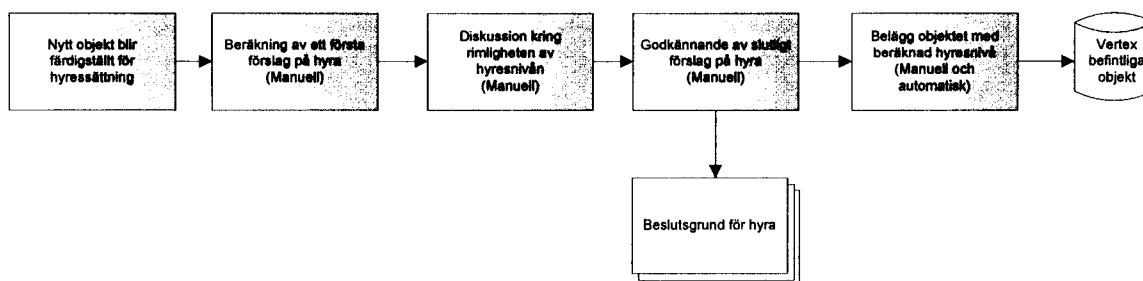
KPMG rekommenderar Stenungsundshem att:

- I så stor utsträckning som möjligt skilja på användare med administratörsrättigheter och användare som arbetar operativt i systemet, alternativt införa kompenserade kontroller, i syfte att minska risken för kritiska kombinationer av rättigheter.
- Implementera en säkrare lösenordshantering för Vertex. Lösenordshanteringen bör stärkas med krav på att regelbundet byte av lösenord, lösenordslängd, samt komplexitetskrav. Syftet är att minska risken för obehörig åtkomst till systemet.
- Logga ändringar av konfigurationsparametrar om systemet tillåter detta, t ex rättigheter kopplade till en behörighetsroll, samt kontrollera dessa loggar regelbundet. Syftet är att öka spårbarhet, samt att minska risken för obehöriga eller felaktiga transaktioner i systemet.

## 4. Hyresdebitering

### 4.1 Granskning av bedömning av hyresnivå

#### 4.1.1 Processkartläggning



#### 4.1.2 Iakttagelse

Nedanstående beskrivning gäller i sin helhet endast i de fall då hyresnivån sätts för nya hyreslägenheter.

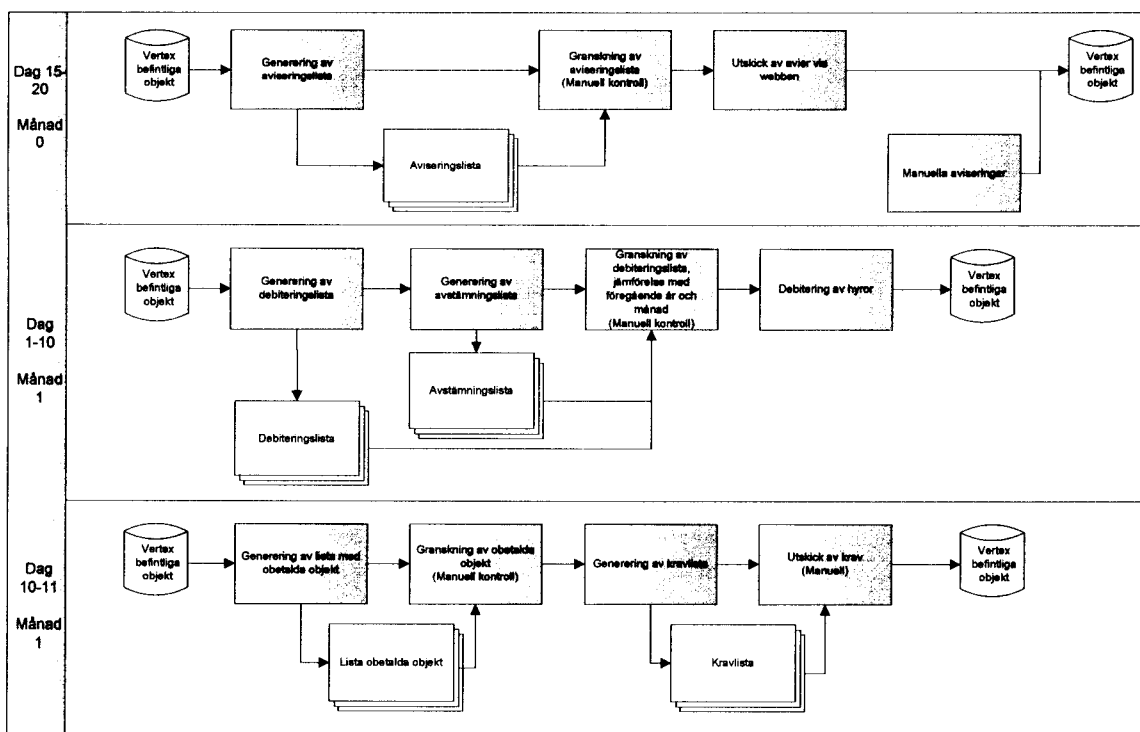
Stenungsundshem använder sig inte av någon automatisk process för att sätta hyresnivån för ett specifikt objekt utan hyresnivån avgörs genom manuella avvägningar. Hyresnivåerna är likartade för likadana lägenheter i ett specifikt område, men det finns ytterligare parametrar som påverkar hyran för ett specifikt objekt, till exempel placering i huset (våning och väderstreck).

Rutinen för att sätta hyresnivå för ett objekt innebär att Stenungsundshem gör en första beräkning av en preliminär hyra utifrån ovanstående bedömningsgrunder. Den preliminära hyran diskuteras sedan med Hyresgästföreningen för att avgöra om hyran är rimlig eller inte. Hyresgästföreningen godkänner sedan den slutliga hyran och hyresnivån sätts för hyresobjektet.

Ovanstående rutin används sällan och endast då hyresnivåer för enstaka nya lägenheter har byggts (t ex ombyggnation av en tidigare lokal) eller då ett nytt bostadsområde uppförts (detta skedde senast 1992).

## 4.2 Granskning av rutin för hyresdebitering

### 4.2.1 Processkartläggning



### 4.2.2 Iakttagelse

Det finns en skriftlig rutin för avisering och debitering av hyror. Det första steget i rutinen innebär att ansvarig person skapar en aviseringslista med hjälp av Vertex. Detta genomförs i mitten av varje månad. I aviseringslistan listas endast de objekt där hyresavier ska skickas ut, och listan innehåller alltså inte de objekt som för tillfället är outhyrda. Med listan som underlag skapas sedan en aviutskrift som granskas manuellt innan avierna skickas ut till samtliga hyresgäster. I vissa fall kan det vara aktuellt att skicka ut avier vid ett senare skede och då registreras och hanteras dessa manuellt i Vertex.

I början av varje månad sker hyresdebiteringen. Vid debiteringen genereras en debiteringslista från Vertex. Debiteringslistan kan skilja sig från aviseringslistan eftersom manuella aviseringar kan ha registrerats efter det att aviseringslistan togs ut. En manuell granskning av debiteringslistan görs och denna fokuserar på att säkerställa att rätt totalhyra debiteras för varje område. I debiteringslistan framgår också vilka objekt som är outhyrda. Vid granskningen tas också en avstämninglista med information från föregående månad och år ut för att underlätta avstämningen. I samband med granskningen genomförs en manuell uppföljning av eventuella avvikelser genom att jämföra debiteringslista och avstämninglista med avseende på bl. a. antal outhyrda objekt, samt totalt debiterad hyra för ett specifikt område. Avstämningen arkiveras i en pärm, dock signeras inte denna avstämning.

Hyreshöjning utförs i Vertex en gång per år utifrån underlaget från hyresförhandlingen med Hyresgästföreningen. Ändringen görs genom att ansvarig person sätter en specifik procentsats per område, eller flera områden, vilket systemet sedan applicerar på de befintliga hyrorna i systemet. Efter att körningen har gjorts så tar den ansvariga personen ut en lista över de hyresändringar som genomförts i systemet. Listan kontrolleras och sparas i en pärm.

Överföring av information till ekonomisystemet sker ofta flera gånger i månaden, dock minst en gång per månad. Filen från Vertex innehåller bokföringstransaktioner sedan senaste överföringen. Efter det att filen har lästs in i ekonomisystemet utförs en manuell kontroll av att samtliga transaktioner har förts över. Denna kontroll arkiveras och signeras.

En ekonomisk rapport tas ut varje månad från bolagets ekonomisystem. I denna rapport visas konton där hyresbortfallet för bostäder, lokaler och garageplatser, samt de hyresnedsättningar som gjorts, ingår. Rapporten kontrolleras av bolagets ekonomichef som stämmer av eventuella frågetecken med bolagets ekonomiassistent. Dessutom presenteras två olika rapporter som innehåller information om såväl uthyrda som outhyrda objekt för styrelsen på en månatlig basis.

#### **4.2.2.1 Hantering av betalningskrav**

Det finns en skriftlig rutin för påminnelser och kravhantering. Runt den 10:e varje månad tar ansvarig person ut en lista på de hyresgäster som resterar med sina hyror. En granskning av listan sker och utifrån resultatet av detta skapas en kravlista. Baserat på denna lista skapas inkassokrav vilka skickas till den specifika hyresgästen. Kontinuerlig kommunikation sker under tiden med hyresgästen.

Normalt sett ansöker Stenungsundshem om betalningsföreläggande hos kronofogden efter två månader, dock kan bolaget utifrån den specifika hyresgästens historik och situation avvakta ytterligare med att ansöka om betalningsföreläggande. Rutinen för denna bedömning är inte dokumenterad.

Utestående fordringar kontrolleras en gång per tertial. Vid kontrollen skrivs en lista ut på samtliga fordringar som ska granskas och en avstämning görs av bolagets ekonomichef.

#### **4.2.3 Rekommendation**

KPMG rekommenderar Stenungsundshem att:

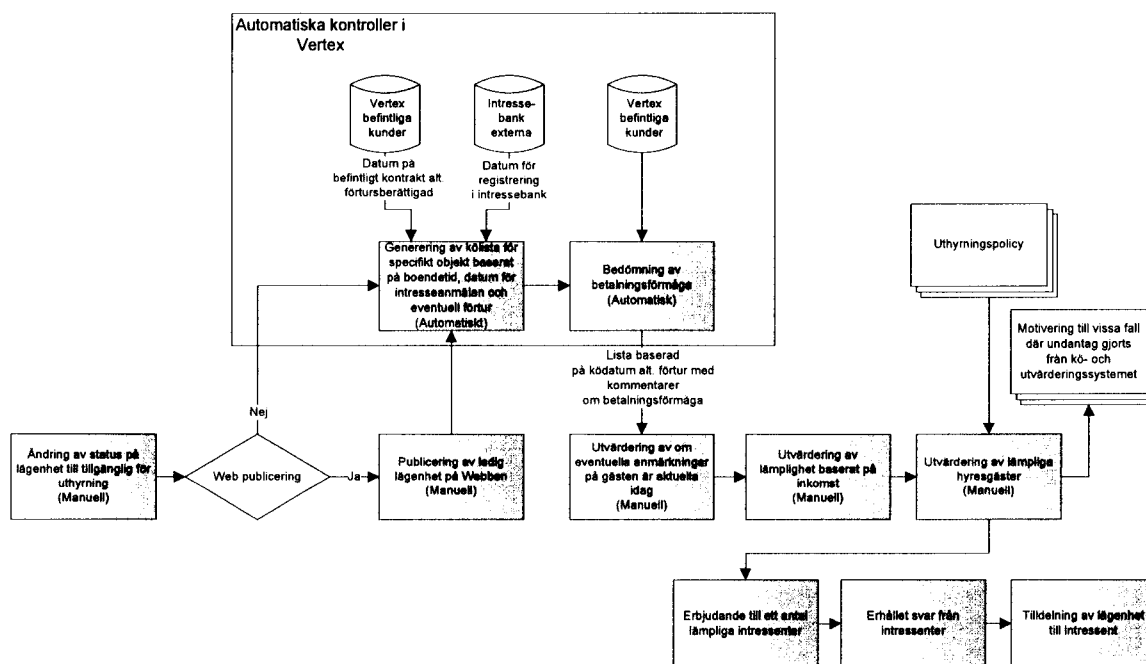
- Signera gjorda avstämningar i rutinen för avisering och debitering av hyror i syfte att säkerställa spårbarhet.
- Formalisera rutinen för bedömning av ansökan om betalningsföreläggande i syfte att förenkla och standardisera rutinen, samt säkerställa att rutinen, i så stor utsträckning som möjligt, alltid utförs på ett likartat sätt.



## 5. Intressebank

### 5.1 Granskning av tilldelning av hyresobjekt

#### 5.1.1 Processkartläggning



#### 5.1.2 Begrepp

I iakttagelsen nedan innebär interna intressenter sådana individer som redan hyr en lägenhet av Stenungsundshem men som har anmält intresse av att byta lägenhet.

Externa intressenter är sådana individer som för närvarande inte hyr en lägenhet av Stenungsundshem men som har anmält intresse av att hyra en lägenhet av bolaget.

#### 5.1.3 Iakttagelse

Stenungsundshem har en extern intressebank som innehåller individer intresserade av att hyra lägenheter, lokaler och garageplatser av bolaget. Intresseanmälan registreras av de sökande själva via Stenungsundshems webbplats, eller via telefonsamtal till bolaget, och de väljer vilka krav som de vill att hyresobjektet ska uppfylla, exempelvis storlek, maxhyra, läge i huset, område osv. Det datum som en sökande registrerar sin anmälan (prioritetsdatum) avgör sedan vilken prioritet den sökande får. Intressenter måste uppdatera sin ansökan minst en gång i halvåret för att stå kvar med samma prioritet.

Stenungsundshem har också en intern intressebank där bolagets befintliga hyresgäster som är intresserade av att byta lägenhet kan registrera sig. Registrering sker på samma sätt som för de externa intressenterna. För de interna intressenterna är det första hyresdatum hos

Stenungsundshem som avgör vilken prioritet hyresgästen får i intressebanken (prioritetsdatum). De enda sökanden som har förtur är barn till hyresgäster hos bolaget.

Personen som registrerar intresseanmälan kan inte manipulera prioritetsdatumet ovan genom att t ex sätta tillbaka datumet på sin egen dator. Vid registreringen skapas ett unikt ID-nummer som loggas i systemet, vilket innebär att oavsett om en person skulle kunna ändra prioritetsdatum i systemet så påverkas inte ID-numret och därmed inte intressentens prioritet i systemet. Endast de två systemadministratörerna kan ändra prioritetsdatumet i Vertex i efterhand. Prioritetsdatumet ändras endast efter dokumenterat VD-beslut.

När ett objekt blir ledigt för uthyrning så läggs detta vanligtvis ut på bolagets webbplats. Om det rör sig om ett eftertraktat hyresobjekt (t ex ett specifikt område) så läggs objektet normalt inte ut på webbplatsen. Detta beror på att bolaget bedömer att man redan har tillräckligt många intressenter i intressebanken för denna typ av objekt och att nyanmälda intressenter därmed inte kommer att ingå i den lista på intressenter som erbjuds objektet.

Identifiering av intressenter för ett ledigt objekt görs genom att användaren i Vertex automatiskt genererar en lista på intressenter för det specifika objektet baserat på intressenternas prioritetsdatum. Listan innehåller både externa och interna intressenter, Vertex väljer automatiskt intressenter vars krav stämmer överens med det aktuella objektets egenskaper. I listan prioriteras inte interna intressenter i dagsläget, dock har Stenungsundshem planer på att konfigurera systemet så att de interna får en viss förtur givet i övrigt samma parametrar. I samband med att listan genereras i Vertex görs även en automatisk kontroll av betalningsförmåga och eventuella skulder hos de interna intressenterna i kön. För de två administratörsanvändarna är det möjligt att gå in och ändra prioritetsdatum för en specifik intressent men samtliga sådana förändringar loggas i Vertex, samt ska godkännas av VD. Även andra förändringar av parametrar för en specifik intressent loggas, t ex uppdateringsdatum för ansökan. Dessa loggar kontrolleras inte rutinmässigt.

Bolaget gör sedan en manuell bedömning av vilka intressenter som är bäst lämpad för det aktuella hyresobjektet. Personerna i listan utvärderas baserat på ett antal parametrar, t ex betalningsförmåga och eventuella tidigare anmärkningar. Det finns en uthyrningspolicy som ligger till grund för bedömningarna. Förtur i kön godkänns endast för barn till befintliga hyresgäster. Enligt uppgift från bolaget finns de tillfällen då undantag måste göras från intresselistan och i de fallen måste detta motiveras och godkännas av VD.

KPMG har genom stickprov kontrollerat vilka intressenter som har förtur och kan konstatera att alla de som har sådan förtur i utvalda stickprov anges som barn till befintliga hyresgäster i Vertex.

När ett antal lämpliga intressenter har identifierats från listan så skickas ett erbjudande ut till dessa individer. Personen som accepterar erbjudandet och står först i listan blir vanligtvis tilldelad objektet. Den manuella bedömning som görs av de intressenter som erbjuds hyresobjektet dokumenteras inte.

KPMG har även testat ett urval av tilldelningar av hyresobjekt under året. En lista har tagits ut med objekt som nyligen blivit uthyrda och granskning har skett av ett urval av dessa objekt. Det har inte varit möjligt att undersöka hur intresselistan såg ut vid tilldelningstillfället utan endast vilka parametrar (t ex förtur och prioritetsdatum i systemet) som de aktuella sökande har. KPMG

bedömer att det är rimligt att de tilldelningar som testats har gjorts utifrån prioritetsdatum i intressebanken.

#### **5.1.4 Rekommendation**

KPMG rekommenderar Stenungsundshem att:

- Dokumentera rutinen för tilldelning av objekt till intressenter i syfte att standardisera arbetssättet och tydliggöra rutinen för tilldelning.
- Förtydliga när parameter för förtur kan sättas för en intressent i Vertex, i syfte att minska risken för missbruk av en sådan parameter.
- Införa en formell periodisk kontroll för att rutinmässigt kontrollera loggade ändringar av prioritetsdatum för intressenter, i syfte att minimera risken att prioritetsdatum ändras utan skriftligt beslut.

Göteborg, som ovan

KPMG AB



Pontus Axblom