

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

Granskningsredogörelse *

Lekmannarevision 2007

Krokomsbostäder

21 februari 2008

Maj-Britt Åkerström

Certifierad kommunal revisor

*connectedthinking

Öhrlings

PRICEWATERHOUSECOOPERS 

2008-02-21

Maj-Britt Åkerström

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Bakgrund, uppdrag	5
3	Metod, genomförande	5
4	Granskningsresultat.....	5
4.1	Granskning av ändamål	5
4.1.1	Kommunallagen.....	5
4.1.2	Bolagsordningen	6
4.1.3	Ägaridé och ägardirektiv	6
4.1.4	Instruktion för ekonomisk rapportering, VD-instruktion och arbetsordning.....	8
4.2	Underhåll och underhållsplanering.....	8
4.3	Kundnöjdhet	9
4.4	Arbetet med intern kontroll	10
4.5	Uppföljning av tidigare granskningar.....	11
4.6	Träff med representanter för KBAB.....	11

1 Sammanfattning

Lekmannarevisorerna ska granska om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Lekmannarevisorerna i Krokomsbostäder AB har uppdragit till Komrev inom Öhrlings PricewaterhouseCoopers att biträda dem i granskningen för år 2007. Granskningen omfattar följande delar:

- Bolagets ändamål
- Underhåll och underhållsplanering
- Kundnöjdhet
- Arbetet med intern kontroll
- Uppföljning av tidigare gjorda granskningar

Under året har lekmannarevisorerna även granskat styrelsens övergripande ansvarsutövande.

Resultatet av genomförd granskning sammanfattas enligt följande:

- Bolagets ändamål överensstämmer med bolagsordningen.
- Verksamheten inryms inom ramen för den kommunala kompetensen.
- Ägardirektiven följs i allt väsentligt.
- Underhållsplanering och underhåll fungerar tillfredsställande.
- Kundnöjdhet mäts på olika sätt och ev indikationer på bristande kundnöjdhet bearbetas.
- Internkontrollarbetet kan utvecklas.
- Vissa av förslag som lämnats i 2006 års granskningsredogörelse har inte verkställts.

Utifrån den granskning som utförts lämnar vi följande rekommendationer:

1. Fastställ årligen – utifrån ett väsentlighets- och riskperspektiv – en internkontrollplan. Utför kontroller enligt planen och rapportera resultat av kontrollerna till i planen angivna mottagare.
2. Gå igenom och informera personalen om aktuella styrdokument för att säkerställa att ägardirektivet ”Bolaget ska följa de policier och rutiner som gäller för kommunen i övrigt” följs.

2 Bakgrund, uppdrag

Lekmannarevisorerna ska granska om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om bolagets interna kontroll är tillräcklig. Lekmannarevisorerna utför inte räkenskapsgranskning, denna uppgift ligger på yrkesrevisor.

Lekmannarevisorerna i Krokomsbostäder AB har uppdragit till Komrev inom Öhrlings PricewaterhouseCoopers att biträda dem i granskningen för år 2007. Uppdraget innefattar granskning bland annat av följande:

- Bolagets ändamål
- Underhåll och underhållsplanering
- Kundnöjdhet
- Uppföljning av tidigare gjorda granskningar.

3 Metod, genomförande

Granskningen har skett i form av protokollsläsning och bedömning av insamlad dokumentation, verifiering av vid granskningen konstaterade väsentliga fakta samt träff med representanter för bolagets styrelse, VD/ekonomichef samt med auktoriserad revisor.

4 Granskningsresultat

4.1 Granskning av ändamål

4.1.1 Kommunallagen

Enligt Kommunallagen 3 kap § 17 ska fullmäktige, om vården av en kommunal angelägenhet överlämnas till ett aktiebolag där kommunen har samtliga aktier:

1. fastställa det kommunala ändamålet med verksamheten
2. utse samtliga styrelseledamöter
3. se till att fullmäktige får ta ställning innan sådana beslut i verksamheten som är av principiell beskaffenhet eller annars av större vikt fattas.

Fullmäktige ska också utse minst en lekmannarevisor i aktiebolag där kommunen direkt eller indirekt (f n inte aktuellt i Krokoms kommun) innehar samtliga aktier. Till lekmannarevisor i aktiebolaget ska fullmäktige utse någon av de revisorer

eller revisorsersättare som valts för granskning av kommunstyrelsen och övriga nämnders verksamhet. För perioden 2007 – 2010 har fullmäktige utsett två lekmanrevisor.

4.1.2 Bolagsordningen

Av bolagsordningen framgår ändamålet med verksamheten. Vår bedömning är att den verksamhet som lämnats till bolaget inryms inom ramen för den kommunala kompetensen och att bolagets verksamhet inryms i de beskrivningar av föremål och ändamål som anges i bolagsordning.

4.1.3 Ägaridé och ägardirektiv

Kommunfullmäktige har 2007-02-07 beslutat om ägaridé och ägardirektiv som gäller från och med bolagsstämman 2007-03-27 och tills vidare. Krokomsbostädernas årsstämma beslutade den 27 mars 2007 att fastställa ägaridén och ägardirektiven som kommunfullmäktige beslutat om. Direktiven utgör komplement till gällande bolagsordning, styrelse- och VD-instruktion och rapportplan.

Ägaridén är ny och avser följande punkter:

- Krokomsbostädernas (KBAB) uppdrag är att tillhandahålla bostäder och lokaler av bra kvalitet och med god boendemiljö, både ute och inne, till enskilda personer, företag och offentlig sektor.
- KBAB ska tillsammans med kommunen och andra samhällsaktörer på ett tydligt sätt vara med och stärka kommunens attraktionskraft.
- KBABs objekt ska upplåtas med hyresrätt på marknadsmässiga villkor. Det innebär att bolaget för sin löpande drift inte skall vara beroende av andra tillskott utöver hyresintäkter än räntebidrag och ägarkapital.

Fastän ägaridén är nyligen fastställd överensstämmer KBAB:s arbetssätt med denna.

Ägardirektiven har, jämfört med tidigare, kompletterats med punkter avseende miljömål, ett ytterligare informationskrav och tre nya verksamhetskrav, se nedan.

4.1.3.1 Följs ägardirektiven?

Av förvaltningsberättelsen framgår hur företaget uppfyllt merparten av ägardirektiven. Någon redovisning av hur de nytillkomna ägardirektiven uppfyllts lämnas dock inte. Vår granskning av ägardirektiven för år 2007 har därför avgränsats till att omfatta nyttillkomna ägardirektiv och avtalet med staten.

Miljömål

- Bolaget ska arbeta med relevanta nationella och regionala miljömål. Åtgärder för att minska koldioxidutsläpp ska särskilt prioriteras.

Styrelsen har beslutat att fasa ut uppvärmning med olja vilket förvaltningen kontinuerligt arbetar med att verkställa. Nyinköpta fordon; diesebil och elmoped.

Utredning genomförd om byte till grön el men på grund av högre kostnad har ett byte hittills inte skett. Företaget har antagit en miljöpolicy (1999).

Verksamhetskrav

- Bolaget ska göra en översyn för att förbättra den yttre boendemiljön.

Någon enhetlig, dokumenterad översyn har inte skett. Men den yttre boendemiljön ses kontinuerligt över och förbättringar sker vid behov. Uppfattas som en viktig faktor för trivseln.

- Bolaget ska kännetecknas av hög servicenivå.

Se avsnitt 4.3.

- Bolaget ska verka ... för ökad delaktighet och trivsel samt skapa mervärden i boendet.

Representanter för Krokomsbostäder har genomfört träffar med representanter för hyresgästföreningen (ombudsman och lokal representant). Bolaget har klargjort att de inte tänker bidra med generella medel men att de är beredda att positivt pröva särskilda förslag som rör olika områdets hyresgäster.

Avtal med staten

- Bostadsbolaget har att fullfölja överenskommelse med staten och med kommunen i enlighet med avtal.

Enligt överenskommelsen med Bostadsdelegationen år 2000 ska drift- underhållskostnaden inte överstiga 360 kr/kvm. En indexuppräknings med 3 %/år skulle medge en kostnad på ca 443 kr/kvm år 2007. I Krokomsbostäder uppgår kostnaderna 2007 till 528 kr/kvm (år 2006 till 527 kr/kvm¹, genomsnittet för riket var då 554 kr/kvm). Beloppet är således högre än vad som kan förklaras av indexhöjning. Uppgifter har årligen lämnats till Bostadskreditnämnden och bolaget har inte fått

¹ Hänsyn tagen till att KBAB ägde Ranågården i tre kvartal.

några synpunkter tillbaka. Detta direktiv strider dessutom mot överenskommelsens punkt att fastighetsunderhållet ska förbättras i takt med att bolagets ekonomi utvecklas.

Efter påpekande från Bostadskreditnämnden har Krokoms kommun betalat 1 485 000 kronor till KBAB för investering som KBAB gjorde år 2004 i fastighet där kommunen är hyresgäst och som KBAB enligt avtalet med staten inte hade rätt att betala.

Några ytterligare outhärliga frågor avseende överenskommelsen med staten uppges inte finnas. Avtalet gällde till och med 2007.

4.1.4 Instruktion för ekonomisk rapportering, VD-instruktion och arbetsordning,

Styrelsen har fastställt instruktion för ekonomisk rapportering, VD-instruktion och arbetsordning för år 2007, § 7-9.

I enlighet med arbetsordningen rapporteras kontinuerligt vid styrelsens sammanträden ekonomiskt läge, uthyrning, lån och räntor och personalfrågor. Någon rapportering kring planerade och pågående investeringar har inte skett sedan Blomstergården färdigställts.

4.2 Underhåll och underhållsplanering

År 1993 genomfördes en genomgång av underhåll i lägenhetsbeståndet. 520 lägenheter bedömdes ha mycket eftersatt underhåll. En plan för helrenoveringar upprättades. Hittills har ca 370 lägenheter helrenoverats enligt plan och ca 200 har renoverats i samband med flyttningar. För närvarande bedöms drygt 600 lägenheter vara i behov av renoveringar.

År 2004 utarbetades en underhållsplan² avseende planerat yttre underhåll. Planen kompletteras varje år med tillkommande projekt och utförda insatser noteras. Ledningsgruppen, d v s Vd, teknisk chef och ekonom, tar årligen ställning till vilka underhållsinsatser som ska göras. Utrymmet för underhåll har anpassats till aktuella räntekostnader, låga räntor har gett möjligheter till högre underhåll.

² Upprättad som excelkalkyl.

Prioritering av underhållsinsatser sker enligt följande:

1. Utvändigt underhåll
2. Underhåll av lägenheter i samband med flyttningar
3. Helreoveringar av lägenheter.

Underhållskostnaderna de senaste åren redovisas nedan, belopp Mkr. Uppgiften för 2008 avser budget.

År	Underhåll	Helreoveringar	Totalt
2002	6,1	4,9	11,0
2003	7,3	7,4	14,7
2004	9,3	1,0	10,3
2005	11,9	5,9	17,8
2006	9,6	4,4	14,0
2007	11,2	-	11,2
2008	7,8	-	7,8

Som synes har underhållet till och med år 2007 legat på en relativt hög nivå. Utrymmet år 2008 är avsevärt lägre än tidigare år. Detta har inneburit att helreoveringarna för närvarande stoppats.

Pågående organisationsöversyn och ett uppdrag från styrelsen att göra en ekonomisk analys av alla fastigheter och lämna förslag till åtgärder för att sänka driftkostnaderna och minska låneskulden vilket förväntas medföra en förbättring av det ekonomiska läget och möjliggöra mera resurser till planerat underhåll.

4.3 Kundnöjdhet

Nöjd Hyresgästmätning

Krokomsbostäder genomförde år 2005 en Nöjd Hyresgästmätning bland sina hyresgäster. Mätningen utfördes av Scandinfo Marketing Research. Av resultat-sammanfattningen framgår bl a att andelen helnöjda hyresgäster (34 %) ligger strax under riksnittet och att andelen missnöjda hyresgäster var låg (3%). Det fanns skillnader mellan olika områden vad gäller helnöjda och missnöjda hyresgäster.

Undersökningen redovisade bl a följande styrkor hos KBAB: Bemötandet från personal, både från fastighetsskötare och huvudkontor, servicen och att det var lätt att komma i kontakt med personalen. Bl a följande svagheter redovisades: Hyran, tid för åtgärdande av anmälda fel och städning i tvättstugorna.

Avflyttningsenkät

KBAB har under 2007 genomfört en enkätundersökning till dem som flyttat från KBAB. 50 svar har sammanställts, av dem uppger 44 att de kan tänka sig att hyra av KBAB igen. Bland negativa anledningar till att man flyttat finns t ex för dyrt (10 st), störande grannar (5 st), otrygghet i bostadsområdet (2 st), dålig service av fastighetsköterna, otrevliga grannar.

Uppföljning och åtgärder

Resultatet av Nöjd Hyresgästmätningen har använts i samband med därefter genomförd kompetensutveckling för personalen. Träffar genomförs regelbundet med fastighetsköterna, varvid bl a resultat från mätning, avflyttningsenkät och erhållna synpunkter/klagomål behandlas med mål att kontinuerligt göra förbättringar.

Pågående organisationsöversyn bedöms resultera i en övertalighet av fastighetskötare. LAS-förteckningar kommer att upprättas och MBL-förhandlingar att genomföras. Alla fastighetskötare blir uppsagda och kommer att få söka de tillgängliga tjänsterna.

4.4 Arbetet med intern kontroll

Krokomsbostäder fastställde år 2002 ett internkontrollreglemente. En internkontrollplan fastställdes 2002 för år 2003. Planen har därefter inte reviderats/-uppdaterats. Något systematiskt genomförande av planen har inte skett och därmed inte heller någon uppföljning av kontroller. Däremot arbetar man med intern kontroll, bland annat genom att:

- årligen upprätta attestförteckningar
- minst två personer ska attestera fakturor
- samma inskanningsrutiner tillämpas som i kommunen (FTB)
- månatliga uppföljning av hyresdebiteringar och kravverksamhet
- särskild person utsedd som IT-säkerhetsansvarig.

Förändringar i delegationsordningen har påbörjats och ytterligare förändringar är aktuella (delegera till fler). Planer finns även på att lägga ut det ekonomiska ansvaret, t ex till områdesnivå.

Vår uppfattning är att en internkontrollplan – utifrån ett väsentlighets- och riskperspektiv bör fastställas varje år och att kontroller enligt planen ska utföras och resultat av kontrollerna ska rapporteras till i planen angivna mottagare.

4.5 Uppföljning av tidigare granskningar

Efter genomförd granskning år 2006 lämnades följande rekommendationer:

Rekommendation

Vid ägarbeslut om ändrade ägardirektiv
– behandla dessa på årsstämman.

Åtgärd

Har skett 2007.

Se över/uppdatera finanspolicyn i
samverkan med kommunen.

Har inte skett. Bolaget har lån och nyttjar koncernkredit men har inga pengar att placera. Bolagets styrelse har beslutat att minst 25 % av lånen ska placeras på 18 månader eller längre.

Byte av koncernbank har skett 2007
(från Nordea till Swedbank).

Gå igenom och informera personalen om aktuella styrdokument för att säkerställa att ägardirektivet ”Bolaget ska följa de policier och rutiner som gäller för kommunen i övrigt” följs.

Har inte skett. Planeras ske under 2008 i samband med implementerandet av ny organisation.

Revisorerna har under 2007, genom skriftliga frågor till Krokomsbostäder, även följt upp tidigare genomförda granskningar avseende Registerkontroll av arbetsökande och Försäkringsrutiner.

Vi bedömer att vår rekommendation om genomgång och information till personalen om aktuella styrdokument fortfarande är aktuell.

4.6 Träff med representanter för KBAB

Under hösten 2007 har lekmannarevisorerna, auktoriserad revisor och lekmannarevisorernas biträde träffat representanter för Krokomsbostäder. Vid träffen diskuterades bl a frågor rörande värdering av fastigheter, lån och räntor, underhåll och underhållsbehov samt organisering av verksamheten.