

Revisionsrapport

Granskning av intern kontroll avseende fakturerings av hyror och arrenden

Enköpings Kommun

*Fredrik Birkeland
Simon Löwenthal*

September 2016

Innehåll

| | |
|--|----------|
| Bedömning och rekommendationer | 2 |
| 1. Inledning | 5 |
| 1.1. Bakgrund | 5 |
| 1.2. Syfte, revisionsfråga och kontrollmål..... | 5 |
| 1.3. Revisionsmetod och avgränsning..... | 5 |
| 2. Granskningsresultat | 7 |
| 2.1. Organisation och ansvarsfördelning | 7 |
| 2.2. Fastighets- och hyresadministrativt IT-system | 7 |
| 2.3. Hantering av hyresavtal och arrendeavtal | 10 |
| 2.4. Ersättningsnivåer | 11 |
| 2.5. Fakturering av hyror, arrenden och tomträtter | 12 |
| 2.6. Stickprov och verifiering | 14 |

Bedömning och rekommendationer

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Enköpings kommun genomfört en granskning av intern kontroll avseende fakturering av hyror och arrenden. Intäkterna avseende hyror och arrenden uppgår till väsentliga belopp, drygt 60 mnkr enligt årsredovisning 2015. Det bedöms finnas risker kopplat till hanteringen, till exempel kopplat till att alla avtal faktureras med korrekt belopp. Hanteringen är i viss mån förtroendekänslig.

Efter genomförd granskning är den sammanfattande bedömningen att kommunstyrelsen och tekniska nämnden **inte har en helt tillräcklig** intern kontroll avseende rutinerna för fakturering av hyror och arrenden. Uppgifterna i redovisningen **bedöms dock i allt väsentligt vara aktuella, fullständiga och rättvisande**.

Den sammanfattande bedömningen grundar sig på bedömning av sex kontrollmål. Dessa kontrollmål har bedömts genom intervjuer, dokumentstudier och verifiering av 55 fakturor mot underliggande avtal. I tabellen nedan presenteras bedömningen av respektive kontrollmål.

| Kontrollmål | Bedömning |
|--|------------------|
| Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering och fakturering av hyror och arrenden. | Delvis uppfyllt |
| Alla utförda avtal faktureras. | Uppfyllt |
| Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor. Upprättade fakturor överensstämmer med underlag. | Delvis uppfyllt |
| Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt. | Uppfyllt |
| Betalningsbevakningen är tillräcklig avseende kundfakturorna. | Uppfyllt |
| Det finns principer för ersättningsnivåer som efterlevs. | Delvis uppfyllt |

- **Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering och fakturering av hyror och arrenden.**

Vår bedömning är att det inte finns några dokumenterade riktlinjer eller anvisningar kring hantering och fakturering av hyror och arrenden. Däremot bedöms det finnas ett utarbetat och etablerat arbetssätt kring hantering och fakturering av hyror och arrenden. I och med att det finns en viss sårbarhet i organisationen kring hantering av hyror och arrenden bedöms risken för att den interna kontrollen inte är tillräcklig öka vid avsaknad

av tydliga rutiner och anvisningar. Inom ramen för granskningen har vi noterat att det exempelvis inte finns några rutiner för hur arkivering ska ske eller hur länge, samt att kommunikationsmissar medför att risken för dubbeldebitering ökar. Kontrollmålet bedöms därmed vara delvis uppfyllt.

- **Alla utförda avtal faktureras.**

Inom ramen för granskningen har ingen kontroll skett av att avtal faktureras, men vår bedömning är att alla utförda avtal faktureras. Bedömningen grundar sig i att majoriteten av hyres- och arrendeavtalen ligger inlagda i fastighetssystemet, ifrån vilket det tas fram en debiteringsfil som läses in i kommunens ekonomisystem varje månad. För att skapa ett hyreskontrakt krävs att uppgifter läggs in i fastighetssystemet. Från ekonomisystemet sker sedan fakturering där fakturorna skickas ut från extern part, inga utskrifter sker i kommunen. Vid behov genomförs extra körningar. Samhällsbyggnadsförvaltningen tar ut en lista på totalbelopp och antal fakturor enligt fastighetssystemet som sedan skickas till ekonomiavdelning på serviceförvaltningen som stämmer av med uppgifterna i ekonomisystemet. Administratör och ekonomiassistent på samhällsbyggnadsförvaltningen gör också en rimlighetsbedömning av det fakturerade beloppet jämfört med vad som fakturerats tidigare månader.

- **Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor och upprättade fakturor överensstämmer med underlag.**

Vår bedömning är att kontrollmålet är delvis uppfyllt efter genomförd verifiering och stickprovskontroll av 55 fakturor gentemot avtal. I stickprovet verifierades att fakturor överensstämmer med avtal. Vid verifiering av de sammanlagt 55 fakturorna avseende hyror och arrenden saknades två avtal, medan 53 avtal återfanns. Elva av avtalen fanns dock inte i arkivet utan i tjänstemans rum. Detta uppgavs bero på att man ännu inte hunnit sortera in dessa i arkivet. Fyra avtal var ej i original, men överensstämde med respektive faktura. Ett antal ytterligare avsteg noteras, såsom att ett hyresavtal endast har underskrift från hyresgästen. I ett annat fall överensstämde inte fakturafrekvensen mellan faktura och avtal. Rutiner för arkivering bedöms behövas tas fram, då det saknas i dagsläget.

- **Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt (dvs. vid hyresförändring eller avslut av avtal – registreras det i rätt tid eller faktureras ändå?)**

Vår bedömning är att registrering av underlag i huvudsak sker vid rätt tidpunkt. Om ett arrendeavtal ska avslutas meddelar mark- och exploateringsingenjör detta och ekonomiassistenten tar bort detta från fastighetssystemet. Vad gäller hyresavtal för till exempel bostäder skickas en blankett ut för uppsägning. Vid dödsfall gäller en månads uppsägningstid, medan om hyresgästen själv väljer att flytta ut så gäller tre månaders uppsägningstid. Ett kontrakt sägs däremot aldrig upp mitt i en månad, däremot räknas innevarande månad som uppsägningstid om uppsägningen sker före den 15:e, medan uppsägningstiden blir följande månad om uppsägningen sker efter den 15:e. Anledningen uppges vara att det måste finnas tid till besiktning av bostaden.

- **Betalningsbevakningen är tillräcklig avseende kundfakturorna.**

Vår bedömning är att betalningsbevakningen är tillräcklig avseende kundfakturorna som berör hyror och arrenden. Bedömningen grundar sig i att betalningsbevakningen sköts av en extern part där påminnelse automatiskt skickas ut sex dagar efter förfallodatum om

fakturan inte blivit betald. Efter cirka 16 dagar tar ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen manuellt fram inkassouppdrag som sedan skickas och hanteras av Visma. Ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen har inget mandat att ta beslut i inkassoärenden, men fungerar som kontaktperson mellan förvaltning och Visma. I bedömningen tas hänsyn till att kravhanteringen i hela kommunen ska ses över i syfte att bland annat underlätta respektive förvaltnings uppföljning.

- **Det finns principer för ersättningsnivåer som efterlevs.**

Vår bedömning är att det delvis finns principer för ersättningsnivåer och att dessa efterlevs enligt uppgift från de intervjuade. Det finns inga dokumenterade riktlinjer eller rutiner för prissättning av hyror eller arrenden. Vad gäller arrenden och tomträtter finns det dock tydligt beskrivna principer och enligt mark- och exploateringsingenjören ska det tas fram en arrendepolicy där principer för ersättningsnivåer tydliggörs. Prissättningen för hyra av externa lokaler sker efter marknadsmässiga villkor, medan det inte bedöms finnas lika tydliga principer för hyressättning av bostäder. Enligt uppgift från fastighetschefen har ett externt konsultföretag fått ett utredningsuppdrag av vård- och omsorg att ta fram principer för hyressättning för lägenheter i omsorgsboende.

Rekommendationer

Utifrån de iakttagelser som gjorts i inom ramen för denna granskning lämnas följande rekommendationer till framförallt tekniska nämnden, då de i huvudsak är ansvariga för samhällsbyggnadsförvaltningen där hyror och arrenden i huvudsak hanteras.

- Utarbeta dokumenterad rutin, anvisning eller processbeskrivning för hanteringen av hyror och arrenden. Detta i syfte att stärka den interna kontrollen ytterligare, men också för att minska sårbarheten vid frånvaro. Vid utarbetande av dokumenterad rutin, anvisning eller processbeskrivning kan även en översiktlig översyn göras av nuvarande arbetssätt och rutiner för att se vad som kan bli bättre i hanteringen av hyror och arrenden. En sådan översiktlig översyn bör framförallt fokusera på arkiveringen, till exempel hur länge avtal och uppsägningar ska arkiveras, men även fokusera på kommunikationen vid extra körningar i fastighetssystemet så att risken för dubbeldebitering minskar.
- Inrätta en kontrollfunktion som säkerställer att indexregleringar och eventuella hyreshöjningar beräknas och registreras på rätt sätt.
- Att avtal och ändringar av avtal som läggs in i fastighetssystemet Incit Xpand ska godkännas av en annan person än den som lagt in eller genomfört ändringen av avtalet i systemet. Detta i syfte att stärka den interna kontrollen och minimera risken för att förtroendeskadliga situationer uppstår eller att fel uppgifter läggs in.

1. Inledning

1.1. Bakgrund

Intäkterna avseende hyror och arrenden uppgår till väsentliga belopp, drygt 60 mnkr enligt årsredovisning 2015. Det bedöms finnas risker kopplat till hanteringen, till exempel kopplat till att alla avtal faktureras med korrekt belopp. Hanteringen är i viss mån förtroendekänslig. Revisorerna har bland annat mot denna bakgrund identifierat fakturering av hyror och arrenden som ett prioriterat granskningsområde.

1.2. Syfte, revisionsfråga och kontrollmål

Granskningen inriktas mot att bedöma följande två revisionsfrågor:

- Är den interna kontrollen avseende rutinerna för fakturering av hyror och arrenden tillräcklig?
- Är uppgifterna i redovisningen aktuella, fullständiga och rättvisande?

Granskningsobjekt är kommunstyrelsen och tekniska nämnden. För att besvara revisionsfrågorna och därmed uppnå syftet med granskningen har följande kontrollmål formulerats:

- Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering och fakturering av hyror och arrenden.
- Alla utförda avtal faktureras.
- Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor och upprättade fakturor överensstämmer med underlag.
- Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt.
- Betalningsbevakningen är tillräcklig avseende kundfakturorna.
- Det finns principer för ersättningsnivåer som efterlevs.

1.3. Revisionsmetod och avgränsning

Granskningsmetoden som tillämpats bygger på intervjuer med ansvariga handläggare, genomgång och bedömning av rutiner och system för fakturering samt av vitala kontroller. Verifiering av 50 fakturor mot underliggande avtal har genomförts.

Intervjuerna har genomförts med administratör och ekonomiassistent på avdelningen ekonomi och administration inom samhällsbyggnadsförvaltningen samt med ekonomiassistent på serviceförvaltningen. I samband med verifiering och kontroller har även kontakt hållits med mark- och exploateringsingenjör vid plan- och exploateringsavdelningen inom samhällsbyggnadsförvaltningen samt med enhetschefen för fastighetsförvaltarna.

Granskningen har genomförts under perioden augusti – september 2016. Granskningen behandlar endast kommunens externa hyror, arrenden, tomträtter och andra markhyror.

Granskningen fokuserar på hantering och fakturering av hyror och arrenden. Rapporten har varit föremål för sakgranskning av de inblandade och intervjuade i granskningen.

2. Granskningsresultat

2.1. Organisation och ansvarsfördelning

Inom Enköping kommun hanteras hyror och arrenden i huvudsak av samhällsbyggnadsförvaltningen. Det är samhällsbyggnadsförvaltningen som ansvarar för kommunens fastighetssystem (Incit Xpand) och hanteringen av merparten av kommunens hyror och arrenden. Under intervjutillfället med administratör och ekonomiassistent på avdelningen ekonomi och administration inom samhällsbyggnadsförvaltningen framkommer dock att det även finns hyresavtal som hanteras av andra förvaltningar. Till exempel har upplevelseförvaltningen ett eget bokningssystem (Booking) för hyra av bland annat idrottshallar. Ofta rör dessa hyror korta perioder eller har en annan karaktär än de hyror som samhällsbyggnadsförvaltningen hanterar, varför det faller sig naturligt med en sådan uppdelning. Även socialförvaltningen hanterar vissa hyresavtal för lägenheter som hyrs ut till personer som är i behov av hjälp eller stöd från kommunens sida.

Det är i huvudsak administratören och ekonomiassistenten på avdelningen ekonomi och administration inom samhällsbyggnadsförvaltningen som hanterar kommunens hyror och arrenden. Administratören hanterar hyresavtal, där en stor del avser vård- och omsorgsboenden. I administratörens arbetsuppgifter ingår bland annat hantering av hyresavtal inklusive kontraktsskrivande, arkivering av hyresavtal samt förberedelse inför fakturering. Ekonomiassistenten ansvarar å sin sida för arrenden och tomträtter, samt för att debitera interna kostnader för hyror och städning. De interna debiteringarna sker mellan dels fastighetsavdelningen och kommunens övriga förvaltningar, och dels mellan städservice och kommunens övriga förvaltningar. Det är också ekonomiassistenten som genomför alla indexregleringar. Underlag kring arrenden och försäljning av tomträtter tas fram av mark- och exploateringsingenjör vid plan- och exploateringsavdelningen.

Även om det främst är administratören och ekonomiassistenten som hanterar hyror och arrenden uppges det i intervjuerna att även tillförordnad förvaltningschef inom samhällsbyggnadsförvaltningen är behjälplig vid behov, till exempel vid frånvaro, vad gäller hyresavtal och hyror. Däremot lyfts det fram att delen kring arrenden och tomträtter är sårbar, men det uppges att man med hjälp av redan inlagda eller förgående arrendeavtal kan få vägledning i hanteringen av dessa. Sårbarheten är inget som stressar vare sig administratören eller ekonomiassistenten. De upplever att samarbetet fungerar bra dem emellan.

2.2. Fastighets- och hyresadministrativt IT-system

2.2.1. Incit Xpand

Enköping kommun använder sig av fastighetssystemet Incit Xpand. I systemet registreras de hyresavtal, arrenden och tomträtter som kommunen har, både interna och externa. Uppgift om kontraktsnummer, hyres-ID, hyresgäst, årshyra och fakturaperiod med mera finns inlagt i systemet. Arrenden och tomträtter registreras som kontraktstyp *lokalkontrakt* i systemet, då det inte finns någon kontraktstyp för just arrenden eller tomträtter inlagd.

I systemet finns inte själva avtalen inlagda, utan administratören och ekonomiassistenten skriver manuellt in de uppgifter som behövs utifrån avtal och underlag. Vad gäller arrenden och tomträter är det till exempel plan- och markingenjören som tillhandahåller underlag till ekonomiassistenten. När det gäller de hyreskontrakt som administratören har hand om så måste uppgifter läggas in i systemet för att ett hyreskontrakt ska kunna skapas. Uppgifterna som läggs in i systemet används i en färdig mall för att generera ett hyreskontrakt i Incit Xpand. I systemet är det inte möjligt att se om ett kontrakt är underskrivet eller inte. I systemet finns inte heller några kontrakt eller avtal inscannade, utan dessa förvaras separat i förvaltningens arkiv.

När det gäller behörighet har förvaltarna, städservice och några av kontrollerna en tittfunktion. Tillförordnad förvaltningschef, administratör på fastighetskontoret, administratör och ekonomiassistent på avdelningen ekonomi och administration inom samhällsbyggnadsförvaltningen har behörighet att redigera, ändra och lägga upp nya avtal och kontrakt i systemet. I systemet kan man se vem som ändrat eller lagt in något nytt. Det finns dock ingen attestfunktion vid ändringar eller nya kontrakt.

2.2.2. Debiteringsfil

Från Incit Xpand skapas varje månad en debiteringsfil som läses över till kommunens ekonomisystem Agresso. Det är ekonomiavdelningen inom serviceförvaltningen som ansvarar för själva faktureringsprocessen vad gäller hyror och arrenden (se avsnitt 2.5).

Debiteringsfilen skickas vanligen iväg under de första dagarna i månaden. Hyror betalas i regel i förskott. Det förekommer dock att uppsägningar kommer in precis efter att månadens huvudkörning gjorts, till exempel om en boende i ett av vård- och omsorgsboendena avlider. Vid dessa situationer tar administratören eller ekonomiassistenten fram manuella underlag och skickar ner till ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen. Behörig förvaltare skriver på underlag för makulering. Det finns också andra tillfällen då manuella underlag måste tas fram, till exempel om hyresinflyttning sker i mitten av en månad. När det uppstår situationer där många manuella underlag ska tas fram kan istället en extra körning göras, vilket sker på samma sätt som för huvudkörningen. Nedan presenteras statistik över antalet extra körningar.

I tabellen framgår hur många fakturor respektive berörda kontrakt som för varje månad under perioden januari – augusti 2016 funnits med i debiteringsfilen som gått till serviceförvaltningen. En del kontrakt, främst räddningstjänstens, faktureras på en och samma faktura. Antalet fakturor är relativt jämt utspridda över perioden.

| Månad | Antal fakturor | Antal berörda kontrakt | Antal fakturor/berörda kontrakt i extra körning | Andel fakturor som går i extra körning |
|---------------|----------------|------------------------|---|--|
| Januari | 621 | 625 | 19 | 3,0 % |
| Februari | 578 | 582 | 22 | 3,7 % |
| Mars | 578 | 583 | 1 | 0,2 % |
| April | 599 | 604 | 0 | 0,0 % |
| Maj | 596 | 600 | 17 | 2,8 % |
| Juni | 576 | 580 | 29 | 4,8 % |
| Juli | 590 | 594 | 19 | 3,1 % |
| Augusti | 578 | 582 | 0 | 0,0 % |
| Totalt | 4 716 | 4 750 | 107 | 2,2 % |

Vad gäller de extra körningar som görs så noteras att det rör sig om ett fåtal fakturor, totalt sett runt 2,2 procent av samtliga fakturor under perioden. De manuella underlagen som upprättas uppges också vara få till antalet. Den huvudsakliga majoriteten av de hyror och arrenden som finns inlagda i fastighetssystemet faktureras således genom debiteringsfilen. Varje månad genomförs fyra olika debiteringar via Incit Xpand, det rör sig om en fil med externa hyror där även arrenden, nyttjanderätter och tomträtter ingår, en fil med externa städavtal, en fil med interna hyror samt en fil med interna städavtal. Vad gäller städavtal hanteras alltid dessa i ett eget företag i Incit Xpand, benämnt "företag 2". Syftet är att hålla isär intäkterna. Intäktskonteringen ligger förprogrammerad i systemet och genom att använda olika företag ("företag 1" och "företag 2") kan man se till att intäkterna hamnar rätt. Enligt ekonomiassistenten på samhällsbyggnadsförvaltningen finns det ett lika stort behov av att kunna hantera debitering av städavtalen (cirka 270 stycken per månad) som att kunna hantera debitering av hyror. Eftersom det även avseende städavtal handlar om fastigheter så nyttjar man strukturen som redan finns i Incit Xpand för detta ändamål.

Under intervjutillfället med ekonomiassistenten och administratören framkommer dock att det kan uppstå en viss problematik vid extra körningar. Till exempel kan administratören ha tagit fram manuella underlag och skickat till ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen, samtidigt som ekonomiassistenten två dagar senare gör en extra körning. De hyror som de manuella underlagen avser faktureras då dubbelt, både genom debiteringsfilen som den extra körningen genererar och genom det manuella underlag som tagits fram. Detta kan undvikas genom att ekonomiassistenten och administratören har en god kommunikation, men det uppges att kommunikationen inte alltid fungerat vilket resulterat i ett antal dubbelfaktureringar. I regel märker dock hyresgästen detta och hör av sig. Det finns dock ingen kontroll av ifall dubbelfakturering skett, varken från samhällsbyggnadsförvaltningens eller serviceförvaltningens sida.

2.2.3. Indexregleringar och hyreshöjningar i systemet

När det gäller indexregleringar och hyreshöjningar finns det en så kallad wizard-knapp i fastighetssystemet som beräknar en årlig hyreshöjning om exempelvis två procent, men det uppges i intervjuerna att det inte går att undanta exempelvis arrenden, utan samtliga externa avtal blir i så fall uppräknade. Ekonomiassistenten menar att det i så fall skulle bli

ett stort jobb med att sitta och rätta upp de avtal som inte skulle ha höjts. Avtal med indexreglering har alla en basmånad som man räknar index emot årligen, dessa avtal måste hanteras enskilt var för sig.

I praktiken går det till så att man stänger den gamla hyresraden och öppnar en ny hyresrad med den nya hyran/avgiften när man ska genomföra en hyreshöjning eller indexreglering. Indexregleringar beräknas och läggs in manuellt av ekonomiassistenten. Vad och hur mycket som ska indexregleras syns inte i fastighetssystemet, utan då måste man gå till respektive avtal. Det uppges helt enkelt vara mindre tidskrävande och enklare att indexreglera manuellt än att importera indextalen för varje månad in i systemet.

Ekonomiassistenten har en pärm som kallas för "indexuppräkningspärmen" där det per månad framgår vilka avtal eller kontrakt som ska indexregleras. Det lyfts att det finns en viss problematik kring avtal där indexmånad är augusti och debiteringen ska ske i september, eftersom index för augusti inte hunnit komma då. På dessa avtal släpar index ett år hela tiden, men det uppges vara små differenser. Det uppges också att man håller på att försöka skriva om avtalen så att denna problematik inte uppstår, men att det fortfarande finns en handfull sådana avtal kvar. Problematiken kring indexreglering är uteslutande hänförlig till arrenden, som vanligtvis faktureras årsvis. Det finns inte någon kontrollfunktion av att indexregleringarna sker på rätt sätt eller är korrekt beräknade, eller att rätt uppgifter skrivs in i fastighetssystemet.

2.2.4. Specialavtal

Det finns ett antal avtal som inte är inlagda i fastighetssystemet och som alltid faktureras manuellt. Dessa avtal sitter i en pärm hos ekonomiassistenten och innehåller hyresavtal med till exempel Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och ett brittiskt bolag. Det rör sig således om hyresavtal som av sekretessskäl inte kan finnas i fastighetssystemet eller hyresavtal där hyresgästen ska faktureras till en adress utanför Sverige. Nuvarande ekonomisystem kan inte hantera debiteringar till adresser utanför Sverige. I sakgranskningen framkommer det att ekonomiassistenten även har andra typer av avtal i pärmen med specialavtal, till exempel avtal där det inte finns någon angiven fastighetsbeteckning. Totalt rör det sig om ett 20-tal avtal som finns i "specialavtalspärmen".

2.3. Hantering av hyresavtal och arrendeavtal

Det finns inga dokumenterade rutiner eller riktlinjer kring hanteringen eller processen kring hyresavtal eller arrendeavtal. Däremot finns det ett tydligt och utarbetat sätt för hur man arbetar med hyror och arrenden inom samhällsbyggnadsförvaltningen. Det finns även en lathund för hur nya hyreskontrakt ska läggas in i Incit Xpand.

När ett nytt hyresavtal ska tas fram läggs en ny hyresrad in i fastighetssystemet och ett standardiserat kontrakt skrivs ut där igenom. Administratören på samhällsbyggnadsförvaltningen skickar ut hyresavtalet i två exemplar till hyresgästen. När hyresgästen skrivit under och det har skickats tillbaka skriver aktuell förvaltare under från kommunens sida. Ett av avtalsexemplaren skickas sedan tillbaka till hyresgästen och det andra exemplaret arkiveras i förvaltningens arkiv. Det är framförallt i detta steg, när hyresgästen skriver under, som den huvudsakliga kontrollen görs av att det som står i hyreskontraktet stämmer. Om något är fel reagerar hyresgästen på det. Däremot sker det

ingen standardiserad kontroll från kommunens sida, mer än rimlighetsbedömning, vid upplägg av nya kontrakt. Det finns ingen kontrollfunktion i fastighetssystemet.

Vad gäller hanteringen av arrendeavtal får ekonomiassistenten underlag från förvaltningens mark- och exploateringsingenjör. Det finns standardavtal för arrenden. Alla arrendeavtal ser likadana ut med skillnaden att de är anpassade beroende på vilken typ av arrende som gäller. Det är mark- och exploateringsingenjören som upprättar avtal som arrendatorn sedan skriver under. Innehållet uppges variera med avseende på hur indexregleringar ska ske, en del äldre avtal ska till exempel indexuppräknas vartannat år. Detta skapar en viss problematik då ekonomiassistenten måste hålla koll på vilka avtal som ska indexregleras vilken månad och på vilket sätt så att inget missas. Enligt mark- och exploateringsingenjören håller en arrendepolicy på att arbetas fram.

Om ett arrendeavtal ska avslutas meddelar mark- och exploateringsingenjör detta och ekonomiassistenten tar bort arrendet från fastighetssystemet. Vad gäller hyresavtal för till exempel bostäder skickas en blankett ut för uppsägning. Vid dödsfall gäller en månads uppsägningstid, medan om hyresgästen själv väljer att flytta ut så gäller tre månaders uppsägningstid. Ett kontrakt sägs aldrig upp mitt i en månad, däremot räknas innevarande månad som uppsägningsmånad om uppsägningen sker före den 15:e, medan uppsägningsmånaden blir följande månad om uppsägningen sker efter den 15:e. Anledningen är att det måste finnas tid till besiktning av bostaden.

Uppsägnings-/avslutsblanketter arkiveras, men det är osäkert hur länge de ska eller bör arkiveras. Det uppges att det inte finns någon möjlighet att flytta ner blanketter till stora arkivet samtidigt som det börjar bli trångt i förvaltningens arkiv, vilket har resulterat i att en del förvaras i ekonomiassistentens och administratörens rum. Uppsägningsblanketter förvaras i regel i mappen för hyreskontraktet och efter ny uppsägning sorteras föregående uppsägning bort. Det innebär att det i regel enbart är det senaste hyreskontraktet som finns i mappen som förvaras i arkivet. Det uppges dock att det saknas rutiner för arkivering av uppsägningsblanketter och att det inte finns något enhetligt eller systematiskt sätt för hur sorteringen ska ske.

Indexregleringar och hyreshöjningar ska anges i avtalet, annars krävs ett politiskt beslut för att få höja hyran.

2.4. Ersättningsnivåer

2.4.1. Ersättningsnivåer för hyror

Enligt enhetschefen för fastighetsförvaltarna på samhällsbyggnadsförvaltningen finns det inga dokumenterade riktlinjer eller rutiner för hyressättning av externa lokaler eller bostäder. Det uppges dock att marknaden styr vid prissättning av hyra för externa lokaler. Enhetschefen för fastighetsförvaltarna menar att man inte hyr ut så många lokaler externt och att de allra flesta av dessa kontrakt är mycket gamla och har skrivit på långa kontraktstider.

För nyprissättning på bostäder finns det idag inte några dokumenterade riktlinjer eller rutiner för hyressättning av bostäder eller lägenheter i omsorgsboende. Enhetschefen för fastighetsförvaltarna uppger att ett externt konsultbolag fått ett utredningsuppdrag åt vård- och omsorg att ta fram riktlinjer för hyressättning för lägenheter i omsorgsboende.

När det gäller hyreshöjningar på bostäder uppges att kommunen följer den procentuella höjningen som allmännyttan gör i de fall där det är aktuellt.

2.4.2. Ersättningsnivåer för arrenden och tomträtter

När det gäller ersättningsnivåer för arrenden uppger mark- och exploateringsingenjören att dessa är beroende av vilken form av upplåtelse det gäller. Ersättningsnivåerna skiljer sig till exempel åt mellan jordbruksarrenden, båthamnar, småhus- och industritomträtter. Det finns ingen fastställd riktlinje för ersättningsnivåer avseende arrenden, men en policy är under framtagande. Nedan anges hur ersättningsnivåerna beräknas eller tas fram för ett antal olika former av upplåtelser.

Ersättningsnivåerna för jordbruksarrenden är fastställda av tekniska nämnden. Tekniska År 2014 fastställde tekniska nämnden arrendenivån för jordbruksmark till 2000 kronor/ha och 1000 kronor/ha för betesmark. Denna prisnivå är differentierad beroende på upplåtelsestid och arrondering. Kort upplåtelsestid och dålig arrondering ger en lägre arrendenivå, cirka 1800 kronor/ha och år. Priserna uppges bygga på statistik. Tidigare har markvärdet legat till grund för prissättningen, men på grund av att markpriserna har stigit fortare än intäkterna för jordbruket har ökat de senaste åren går det inte längre att sätta ett avkastningskrav kopplat till markvärdet.

Lägenhetsarrende för skytteklubbarna uppgår till 22 öre per kvm och år (2 000 kronor per hektar). Samma beräkningsmodell som Svenska Golfbundet påbjuder för just golfklubbar används för denna typ av arrende. Dessa riktlinjer anger en arrendeavgift motsvarande avgiften för jordbruksarrende med ett procentuellt påslag om 10-20 procent.

Vad gäller båthamnar är avgiften för landareal 3,70 kronor per kvadratmeter och för vattenareal 4,20 kronor per kvadratmeter. Avgiften bygger på ett ansatt avkastningskrav på marken.

För småhustomträtter beräknas enligt Villaägarnas riksförbund ett avgäldsunderlag som ligger till grund för den nya avgälden. Omprövning sker vart tionde eller tjugonde år beroende på vad som står i tomträttsavtalet. Det tecknas inga fler tomträttsavtal för småhusändamål, de avtal som finns är tecknade på 50-70 – talet.

Gällande industritomträtter (annat än småhus) är det omprövning vart tionde år, och uppräknings sker proportionerligt med ökningen i marktaxeringsvärde över avgäldsperioden. I stickprovet (se avsnitt 2.6) fanns en faktura som var hänförlig till en sådan tomträtt. Avgiften på den granskade tomträtten är beräknad utifrån antal kvm BTA multiplicerat med 1 500 (priset per BTA = bruttoarea) multiplicerat med avgäldsrentan som är fastställd av staten till 3,25 procent.

2.5. Fakturering av hyror, arrenden och tomträtter

Faktureringsprocessen kring hyror och arrenden börjar med att en debiteringsfil tas ut ur fastighetssystemet och läses in i ekonomisystemet Agresso. Det är ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen som hanterar fakturorna. Ekonomiassistent och administratör på samhällsbyggnadsförvaltningen tar ut listor från fastighetssystemet på körning där bland annat totalbeloppet framgår. Det görs en jämförelse mot föregående månader för att bedöma rimligheten i beloppet. Vid stora skillnader sker en djupare analys av vad

skillnaden kan bero på. Antalet berörda kontrakt och avtal ligger relativt konstant under året. Administratör på samhällsbyggnadsförvaltningen skickar sedan mejl till ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen med uppgift om antal fakturor och belopp inklusive moms samt momsbelopp från uttagen lista i Incit Xpand. Ekonomiavdelningen jämför sedan uppgifterna med vad som faktureras i Agresso. I tabellen nedan framgår hur mycket som har fakturerats externt via Incit Xpand, exklusive moms. I dessa belopp ingår extra körningar, men manuella underlag är inte inkluderade då dessa ej hanteras genom fastighetssystemet. Som framgår av tabellen kan en trend urskiljas när de kvartals-, halvårs- och årsvisa faktureringarna sker.

| Månad | Externt fakturerat* (mnkr) | <i>*exklusive moms</i> |
|---------------|---------------------------------------|------------------------|
| Januari | 4,5 | |
| Februari | 3,8 | |
| Mars | 3,6 | |
| April | 4,6 | |
| Maj | 3,8 | |
| Juni | 3,6 | |
| Juli | 4,1 | |
| Augusti | 3,6 | |
| Totalt | 31,6 | |

När debiteringsfilen har lästs in i Agresso skickas fakturorna ut till kund via en extern part, det vill säga, inga lokala utskrifter görs på serviceförvaltningen.

Hyrorna betalas i förskott och i regel månadsvis. När det gäller arrenden faktureras dock inte allt i förskott, vid intervju med ekonomiassistent på samhällsbyggnadsförvaltningen uppges att en del arrenden kan ha förfallodag vid en tidpunkt och avisering vid en annan tidpunkt på året och att det då förekommer att man debiterar under arrendeåret. I tabellen nedan anges fakturaperioden för de 899 externa avtal och kontrakt som är registrerade i Incit Xpand per den 26 augusti 2016. Fakturering månadsvis är vanligast, följt av årsvis fakturering. Ett fåtal avtal har en fakturaperiod som är kvartals- eller halvårsvis. Många av hyresgästerna har autogiro, medan det inte är lika vanligt bland arrendatorer.

| Fakturaperiod | Antal |
|----------------------|--------------|
| Månad | 582 |
| Kvartal | 12 |
| Halvår | 15 |
| År | 290 |
| Totalt | 899 |

I regel gäller betalningsvillkor 30 dagar. Betalningsbevakningen sker per automatik via extern part. Om betalning av fakturan inte skett sex dagar efter förfalldatum skickas automatiskt en betalningspåminnelse ut, fil går från Agresso till extern printingpartner som skickar ut påminnelsen. 16 dagar efter förfalldatum skickas ärendet till inkasso. Ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen skapar inkassouppdrag manuellt varje tisdag, varför det inte alltid sker efter exakt 16 dagar. Det är Visma som sköter inkassouppdragen, och om de har frågeställningar kommunicerar de via ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen. Det lyfts fram att ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen inte har något mandat att ta beslut om hur inkassoärenden ska hanteras, utan förfrågningar från Visma skickas vidare till berörd förvaltning.

Det görs ingen uppföljning av hur mycket som betalas in direkt, hur mycket som betalas in efter första påminnelsen eller hur mycket som går till inkasso. Vid intervju med ekonomiassistent på serviceförvaltningen nämns dock att processen kring kravhanteringen ska ses över i hela kommunen, bland annat i syfte att underlätta respektive förvaltnings uppföljning. De inkassouppdrag som ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen skapar på tisdagar rör inte bara hyror och arrenden, utan även andra kundfakturer.

2.6. *Stickprov och verifiering*

Inom ramen för granskningen genomfördes verifiering av 55 fakturer mot underliggande avtal, 35 stycken kopplat till hyresavtal och 20 stycken kopplat till arrenden och tomträtter. I verifieringen kontrollerades att det finns ett avtal, att det är giltigt (underskrivet och inte har löpt ut), att belopp som anges i avtalet överensstämmer med vad som fakturerats och att fakturafrekvens överensstämmer med avtal. Notering gjordes också av om hyran fakturerats i förskott eller efterskott.

2.6.1. *Stickprov av hyror*

I tabellen nedan presenteras resultatet av genomfört stickprov avseende hyror.

| Hyror | Giltigt avtal finns | Underskrift finns | Belopp överensstämmer | Fakturafrekvens överensstämmer |
|--------------|---------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Ja | 34 | 33 | 34 | 33 |
| Nej | 1 | 2 | 1 | 2 |

Av 35 stickprov avseende hyror fanns 34 giltiga avtal, ett saknades i arkivet. Det noteras dock att 11 av de 35 eftersökta avtalen fanns i tjänstemännens rum och inte i arkivet i respektive akt. En av fakturorna var hänförlig till ett avtal som upplevelseförvaltningen svarade för. Av de 34 giltiga avtalen som fanns så var 12 förlängda, ett var giltigt inom ramen för vad som angivits i avtalet och 21 avtal gäller tills vidare.

33 avtal har underskrift av både hyresgäst och från kommunen, ett avtal saknas och ett avtal har bara underskrift från hyresgästen. Ytterligare ett avtal har underskrift, men det noteras att underskriften skedde ett halvår efter hyrestidens början enligt datumangivelse i avtalet. Samtliga av de 34 avtalen som fanns hade ett belopp angivet som överensstämmer med vad som fakturerats, i 13 av fallen gjordes dock en rimlighetsbedömning medan det i 20 av fallen kunde verifieras fullt ut.

Fakturafrekvensen, det vill säga om fakturering ska ske månads-, kvartals-, halvårs- eller årsvis, stämde i 33 av de 34 fallen. Enligt det avtalet som inte godkändes i kontrollen skulle fakturering ske kvartalsvis enligt avtal, medan fakturan avsåg månadsbetalning. I sakgranskningen framkommer att det förekommer att hyresgäster kontakter kommunen med önskemål om att ändra fakturafrekvensen, och att det vanligtvis inte innebär några problem för kommunen och att man då lägger en notering på avtalet i Incit Xpand om att en sådan förändring skett.

2.6.2. *Stickprov av tomträtter, arrenden och andra markhyror*

Av de 20 fakturorna som stickprovskontrollerades avsåg tre stycken korttidsupplåtelser i form av hyra av allmän markplats (samtliga avsåg uteserveringar). På den typen av markhyror uppges det inte finnas några avtal och att hyran bestäms av politiken. För dessa uteserveringar ansöks om ett tidsbestämt beslut av polisen. Det är sedan upp till gatu- och parkavdelningen att eventuellt godkänna markupplåtelsen. Inga avvikelser noteras rörande de tre korttidsupplåtelseerna. I tabellen nedan presenteras resultatet av genomfört stickprov avseende de resterande 17 fakturorna.

| Markhyra | Giltigt avtal finns | Underskrift finns | Belopp överensstämmer | Fakturafrekvens överensstämmer |
|-----------------|---------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------|
| Ja | 16 | 12 | 16 | 16 |
| Nej | 1 | 5* | 1 | 1 |

Av de 17 fakturorna fanns giltiga avtal för 16. *Originalunderskrift fanns på 12 av avtalen, ytterligare fyra avtal hade underskrift men själva avtalet var en kopia och ej originalavtal. Belopp bedöms överensstämma efter rimlighetsbedömning, men ingen särskild verifiering har gjorts av att indexregleringar är korrekt beräknade då en del avtal är relativt gamla.

2.6.3. *Analys av hur hyresintäkterna fördelar sig över året*

I en analys av hyresintäkterna fann vi ett antal variationer under månaderna januari till mars. Detta härrör sig till att det inte är möjligt att fakturera hyrorna under bokslutstider, då denna funktion är låst i ekonomisystemet. I de flesta fall medför det att hyrorna faktureras i rätt månad men tätt inpå förfalldatum. Vi fann dock att det i vissa fall ställts ut två fakturor under samma månad, vilka avsåg hyresbetalningar för innevarande samt kommande månad. Både administratören och ekonomiassistenten hos samhällsbyggnadsförvaltningen menade att detta till viss del är problematiskt utifrån att det då blir en avvikelse mot överenskomna villkor. Dessa fakturor är hänförliga till fakturering från upplevelseförvaltning, såsom hyra av idrottshall och ishall.

27 september 2016



Fredrik Birkeland

Projektledare

Anders Hägg

Uppdragsledare