

Revisionsrapport

Granskning av hyror, arrenden, tomträttsavgifter och VA- avgifter

Botkyrka Kommun

Petra Ribba
Hugo Horstmann

December 2018

Innehåll

Bedömning och rekommendationer	2
1. Inledning	5
1.1. Bakgrund	5
1.2. Syfte, revisionsfråga och kontrollmål.....	5
1.3. Revisionsmetod och avgränsning.....	6
2. Granskningsresultat	7
2.1. Organisation och ansvarsfördelning	7
2.2. Hantering av avtal	8
2.3. IT-system.....	11
2.4. Ersättningsnivåer	11
2.5. Fakturering.....	12
2.6. Stickprov och verifiering	15

Bedömning och rekommendationer

PwC har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Botkyrka kommun genomfört en granskning av hyror, arrenden, tomträttsavgifter samt VA-avgifter. Efter genomförd granskning är den sammanfattande bedömningen att samhällsbyggnadsnämnden och tekniska nämnden **inte har en helt tillräcklig** intern kontroll avseende rutinerna för fakturering av hyror och arrenden, tomträtter och VA-avgifter. Utifrån gjord granskning bedöms dock risken för väsentliga fel i redovisningen som låg.

Den sammanfattande bedömningen grundar sig på bedömning av sju kontrollmål. Två av kontrollmålen gällande stickproven har sammanslagits vid bedömning. Kontrollmålen har bedömts genom intervjuer, dokumentstudier och verifiering av 40 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 och VA-avgifter	Delvis uppfyllt
Det finns kontroller som säkerställer att alla avtal faktureras	Delvis 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
Fastställda principer för ersättningsnivåer finns och efterlevs	Delvis uppfyllt

Det finns dokumenterade riktlinjer/anvisningar kring hantering och fakturering av hyror och arrenden och VA-avgifter

Vår bedömning är att det delvis finns framtagna anvisningar för att hantera arrendeavtal och tomträttsavtal. Dessa återfinns i en rutin för mark- och exploateringsenheten. Den är dock inte komplett i nuläget och innehåller t.ex. inga riktlinjer för att ta fram nya avtal för tomträtter och arrenden. Vi bedömer att det finns ett utarbetat arbetssätt kring hantering av arrenden och tomträtter, dock ser vi förbättringspotential kring hanteringen av mallarna för avtal. Dokumenterade riktlinjer finns för fakturering av tomträttsavgälder och debitering av arrenden.

Det finns dokumenterade riktlinjer för hantering av externa hyresavtal och hyresadministrationen. De följs till största del med ett huvudsakligt undantag att ingen kontinuerlig kontroll görs av avtal mot redovisade hyresbelopp. Det finns även brister gällande arkiveringen. Det finns även viss problematik med att andra förvaltningar har behörighet att göra ändringar i avtalen i systemet. Vi har inte tagit del av dokumenterade riktlinjer för fakturering av externa hyresavtal. Det saknas även dokumenterade riktlinjer kring hantering och fakturering av antennhyresavtal samt av handlägningsprocessen och fakturering av VA-avgifter i sin helhet. Då det finns viss sårbarhet i organisationen kring hantering avtal bedöms risken för att den interna kontrollen inte är tillräcklig vid avsaknad av tydliga rutiner och anvisningar.

Det finns kontroller som säkerställer att alla tecknade avtal faktureras

Inom ramen för granskningen har ingen fullständig kontroll skett av att samtliga avtal faktureras, men vår bedömning är att kontrollmålet är delvis uppfyllt. Det sker inga kontroller för att säkerställa att tomträttsavtal faktureras. För arrenden sker kontroll av att fakturering är korrekt i samband med årlig indexuppräknings. Det saknas formaliserade och dokumenterade kontroller för att säkerställa att registrering av nya tomträtts- och arrendeavtal och omreglering är korrekt samt att fakturerade belopp överensstämmer med underliggande avtal. Det har i efterhand identifierats kunder som inte betalat. För hyresavtal finns ingen formaliserad kontroll av att det som faktureras överensstämmer med tillhörande avtal, varken vid registrering eller vid fakturering. Dock kontrolleras att månadens fakturering stämmer med Excellista i samband med fakturautskick, avstämning görs även vid budgetavstämning samt vid indexuppräknings. För VA- och antennavgifter saknas dokumenterade och formaliserade kontroller avseende registrering av underlags- och avtalsuppgifter samt för faktureringsprocessen även om det delvis finns utarbetade kontroller. Faktureringsprocessen bedöms vara personberoende.

Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor

Upprättade fakturor överensstämmer med underlag

Vår bedömning är att kontrollmålet är delvis uppfyllt efter genomförd verifiering och stickprovskontroll av 40 fakturor gentemot avtal eller underlag (VA-avgifter). Det finns giltiga avtal eller underlag till samtliga fakturor. Generellt saknas tydliga kundkopplingsuppgifter mellan faktura och avtal. Vissa brister upptäcktes vid stickproven gällande fakturor. Tre externa hyresavtal är inte undertecknade varken av hyresgäst eller av kommunen. En hyresfaktura har belopp som inte överensstämmer med avtal och för en arrendefaktura kan vi inte bedöma riktigheten av fakturabeloppet. Vidare anger inte fakturan för antennhyra vilken period fakturan avser. Två av fakturorna avseende VA-förbrukningsavgifter har ett avvikande belopp i faktura gentemot underlag. En av dessa har korrigerats med en manuell beräkning enligt uppgift för att underlaget varit felaktigt och att faktureringsystemet gjort en felberäkning.

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 så avregistreras det ur ekonomisystemet samt att det fysiska avtalet tas bort från pärmen med avtal och från kartsystemet. Att avtalet avlägsnas från kartsystemet görs dock inte alltid vid rätt tid. Uppsägningen av arrenden och tomträtter sker skriftligt och ska diarieföras. Vid uppsägning av hyresavtal avregistreras hyresavtalet i ekonomisystemet samt tas bort från Excel-listan och skriftlig uppsägning skickas ut. Vid uppsägning av antennplats avregistreras det från Webdeb samt tas bort från Excel-listan. Det finns inte dokumenterat regler kring tidsramar för att registrera, ändra eller avsluta ett arrende- eller tomträttskontrakt, ett externt hyreskontrakt, eller ett antennhyresavtal. Avtal existerar inte för VA-avgifter/abonnemang.

Betalningsbevakningen är tillräcklig avseende kundfakturorna

Vår bedömning är att betalningsbevakningen är tillräcklig avseende kundfakturorna. Redovisningsenheten hanterar betalningsbevakningen av fakturor gällande tomträtter/ arrenden, de externa fakturorna, VA samt antennplatshyror. Redovisningsenheten har tydliga rutiner när det gäller utskick om påminnelse, inkassoärenden och gällande ärende till kronofogden. Berörd förvaltning blir kontaktad innan en faktura skickas till Kronofogdemyndigheten. Återrapportering sker även från redovisningsenheten angående tomträtts- och arrendefakturor sker genom notifiering vid inkassoärenden. För externa hyresfakturor tar administratör ut s.k. restlängder. För VA- avgifter och antennavgifter mottar assistenten en restlängd varje kvartal för de kunder som inte har betalat sin faktura. Enligt intervjuer uppges betalningsbevakningen fungera väl.

Fastställda principer för ersättningsnivåer finns och efterlevs

Vår bedömning är att det delvis finns principer för ersättningsnivåer för tomträtter och för externa hyror. För omreglering av småhustomrättsavgälder finns kommunfullmäktigebeslut. Det finns inga riktlinjer för prissättning av tomträtter och arrenden utan prissättning uppges ske på marknadens villkor men inte alltid genom externa värderingar. Externa lokalhyror ska enligt riktlinjerna följa marknadsmässiga villkor och bostadshyror ska fastställas genom förhandling med hyresgästförening. Vi finner att efterlevnaden brister då det finns äldre externa lokalhyresavtal som inte reviderats trots behov, detta uppges delvis bero på personalbrist. Det saknas fastställda principer för ersättningsnivåer avseende antennplatshyror. VA-avgifter bygger på vattentjänstlagen och av kommunfullmäktige beslutad VA-taxa.

Rekommendationer

Utifrån de iakttagelser som gjorts i inom ramen för denna granskning lämnas följande rekommendationer:

- Utarbeta dokumenterad rutin, anvisning eller processbeskrivning för hanteringen av tomträtter och arrenden i syfte att stärka den interna kontrollen samt att minska sårbarheten vid frånvaro. I samband med att rutin utarbetas kan översyn göras av nuvarande arbetssätt och rutiner för att se vad som kan bli bättre i hanteringen av avtalen.
- Revidera riktlinjerna för hyresadministrationen från 2013 och fastställa dessa i nämnd.
- Ta fram principer för ersättningsnivåer för arrenden, tomträtter och antennplatser och säkerställa att dessa efterlevs.
- Inrätta en kontrollfunktion som säkerställer att indexregleringar och eventuella hyreshöjningar beräknas och registreras på rätt sätt.
- Säkerställ koppling av faktura till avtal genom att exempelvis ange avtalets diarienummer på fakturan för att öka spårbarheten mellan avtal och faktura samt att säkerställa att tidsperiod anges på faktura.
- Säkerställ att avtal och ändringar av avtal som läggs i systemen 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. 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.

I nedan tabell framgår verksamhetens intäkter för respektive verksamhet och ansvarig nämnd. Uppgifterna har hämtats från mark- och exploateringsenheten, årsredovisning 2017, samt årsredovisning 2017 för tekniska nämnden.

Ansvarig nämnd	Verksamhet	Verksamhetens intäkter 2017, mnkr
Samhällsbyggnadsnämnden	Tomträtter & Arrenden	11,5
Tekniska nämnden	Externa bostads- och lokalhyror	91,9
	Antennavgifter	0,6
	VA-avgifter	129,0

1.2. Syfte, revisionsfråga och kontrollmål

Granskningen inriktas mot att bedöma följande två revisionsfrågor:

- Är den interna kontrollen avseende rutinerna för fakturering av hyror, arrenden, tomträttsavgälder och VA-avgifter tillräcklig?

Granskningsobjekt är tekniska nämnden och samhällsbyggnadsnämnden. 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 och va-avgifter
- Det finns kontroller som säkerställer att alla tecknade avtal faktureras
- Underlag för fakturering baseras på överenskomna villkor
- Upprättade fakturor överensstämmer med underlag
- Registrering av underlag sker vid rätt tidpunkt
- Betalningsbevakningen är tillräcklig avseende kundfakturorna
- Fastställda principer för ersättningsnivåer finns och 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 fakturor mot underliggande avtal eller annat underlag har genomförts. Intervjuerna har genomförts med markchef på mark- och exploateringsenheten inom samhällsbyggnadsförvaltningen. Intervjuer har också gjorts med administratör och assistent på avdelningen Lokalförsörjning och fastighet samt med assistent på VA-avdelningen inom Tekniska förvaltningen. Uppgifter har även hämtats från redovisningsenheten samt av assistent på mark- och exploateringsenheten inom samhällsbyggnadsförvaltningen.

Granskningen har genomförts under perioden september – december 2018.

Granskningen behandlar endast kommunens externa hyror, arrenden, tomträtter, samt VA-avgifter. Granskningen fokuserar på hantering och fakturering av hyror, arrenden, tomträttsavgälder och VA-avgifter.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning av de inblandade och intervjuade i granskningen.

2. Granskningsresultat

2.1. Organisation och ansvarsfördelning

2.1.1. Arrenden och tomträtter

Inom Botkyrka kommun ansvarar samhällsbyggnadsnämnden för arrende och tomträtt. Utav nämndens reglemente framgår att nämnden ansvarar för kommunens markinnehav och företräder kommunen som markägare. Det framgår även att nämnden svarar för upplåtelse av mark och byggnader inom nämndens förvaltningsområde.

Enligt reglementet får samhällsbyggnadsnämnden utan särskilt bemyndigande av kommunfullmäktige, enligt nedanstående villkor, förvärva, lösa in, expropriera eller överlåta fastigheter eller fastighetsdel samt upplåta mark genom tomträtt, arrende, nyttjanderätt mm och besluta i ärenden om ändrad tomträttsavgäld och arrendeavgift:

- Vid förvärv, överlåtelse, upplåtelse med mera får köpeskillingen eller motsvarande belopp inte överstiga 10 miljoner kronor.
- Vid tomträttsupplåtelse, annan markupplåtelse eller omförhandling av upplåtelseavgift eller tomträttsavgäld får den årliga avgälden/avgiften inte överstiga 500 000 kr.

På samhällsbyggnadsförvaltningen är det mark och exploateringsenheten som ansvarar för markförvaltningen. Markchefen är juridisk markägare, vilket bland annat innebär att leda arbetet kring samtliga avtal och upplåtelser. Enligt delegationsordning styr kontraktets längd samt storlek på arrendeavgiften vem som har delegation att teckna arrendeavtal, från projektledare till markchef. Nämndbeslut krävs för arrendeavtal som sträcker sig över mer än 15 år och/eller om arrendeavgiften är högre än 200 000 kronor. Enligt delegationsordning kan tecknande av tomträttsavtal delegeras till markchef, enhetschef på mark och exploateringsenheten samt i ett särskilt fall biträdande exploateringschef. Under intervju uppskattas antalet till åtta anställda med behörighet att teckna arrendeavtal. Nya handläggare vill dock oftast inte teckna avtal själva även om de enligt delegationsordning har behörighet att teckna mindre avtal.

Assistent till markchefen är ansvarig för att, efter avtal har fattats, registrera detta i ekonomisystemet VISMA. Det åligger också på assistenten att registrera avtalet i mark- och användningsregistret. Assistenten har även ansvar för att räkna upp arrenden enligt KPI som sedan används för att justera beloppen i det Excel-register som används för budgetarbetet.

2.1.2. Hyror och VA-avgifter

Inom Botkyrka kommun ansvarar tekniska nämnden för hyror och VA. Utav reglemente för tekniska nämnden framgår att nämnden bland annat har ansvar för verksamheterna vatten och avlopp och det åligger även nämnden att utöva det samlade ägaransvaret för kommunens byggnader, inbegripet förvaltningen, upplåtelse och uppsägning av byggnader samt lokaler inom nämndens förvaltningsområde.

Hyresavtal ska undertecknas av fastighetschef, chef för tekniska förvaltningen eller ekonomichef. Kommunen genomgår för närvarande en process för att centralisera hyresförvaltningen. Tidigare har avtal varit utspridda på de olika förvaltningarna. Planen är att samtliga avtal ska vara samlade på avdelningen för lokalförsörjning och fastighet från och med 2019. Det är i nuläget två anställda som arbetar med hyresadministration på avdelningen.

För VA-avgifter administreras all fakturering av assistenten på VA-avdelningen. Avdelningens VA-ingenjör sköter anslutningen av ny fastighet. För ny fastighet ska servisanmälan skickas in av fastighetsägare. När anslutningen har upprättats av VA-ingenjören går underlaget till VA-assistenten som skickar anslutningsfaktura baserat på underlaget. I regel betalas endast en anslutningsfaktura per fastighet, oavsett ifall fastigheten byter ägare. Då mätare har installerats börjar förbrukningsfakturer att skickas till kunden. VA-chefen ska upprätta antennplatskontrakt som VA-avdelningen administrerar och fastställer storlek på hyran.

2.2. Hantering av avtal

2.2.1. Arrenden och tomträtter

Uppskattningsvis tillhandahåller kommunen ungefär 100 arrenden totalt samt totalt ungefär 1630 tomträtter uppdelade på 1550 småhus-, 30 flerbostadshus-, och 50 industritomträtter.

Vi har tagit del av dokumentet *Vad gör vi på mark och exploateringsenheten? – och hur?* upprättad av markchef. Dokumentet är under framtagande och beskriver hur verksamheten arbetar med arrenden och tomträtter. Alla beslut som fattas av Mark- och exploateringsenheten genom delegation från Samhällsbyggnadsnämnden ska redovisas till nämnden i nära anslutning till beslutet i en delegationsredovisningsmall. När avtal för tomträtter och arrenden är färdigställda läggs de in för bevakning för relevant tidsperiod inför framtida debiteringar. Det läggs även in i ekonomisystemet VISMA. Enligt intervjuer kommer det minst en gång i veckan en ny avtalsförfrågan för arrenden men oftast blir det inget avtal. Emellertid blir det några nya avtal per år på grund av att vissa tidigare avtal upphör, i synnerhet kortare avtal. Avtalsuppgifter för arrenden och tomträtter är även registrerade i Excel-dokument som används för budgetuppföljning.

Det finns inga riktlinjer för att ta fram nya avtal för tomträtter och arrenden. Enligt intervjuer är det en stor del av marknaden som styr. Arrenden kan vara av väldigt olika art (båtklubbar, parkeringsytor, jordbruksarrenden och beten). Vid nya arrendeupplåtelse görs en sondering huruvida det är politiskt gångbart. Ofta är trafiktekniska och ibland miljömässiga överväganden nödvändiga. Under intervjun framgår dock att processen oftast inte är särskilt komplicerad. Vidare framgår att mallar ska användas i så stor utsträckning som möjligt för hantering av avtal. Dock har det inte funnits någon riktig koordinering då nya mallar adderats samt att avtal upprättats utan användning av mall. Tomträtter registreras i systemet varje kvartal. Det är inte ovanligt med ägarbyte för tomträtter och detta ska anmälas till mark och exploateringsenheten via en blankett som återfinns på hemsidan.

Uppsägning av arrendeavtal kan ske av olika skäl, t ex. att avtalet börjar bli gammalt eller att det är för låg avgäld. Längden på arrendeavtal skiljer sig åt bland annat som en

konsekvens av lagskyldigheter. Avslutning av kontrakt sker genom avregistrering i ekonomisystemet samt att avtalet avlägsnas från månadspärmen med avtal som ska faktureras den månaden. Det framgår under intervju att avtalet även ska avlägsnas från kartsystemet men att detta ibland missas. Uppsägning sker skriftligt och ska diarieföras. Tomträtter kan inte sägas upp på samma sätt som arrenden. Om en tomträttsinnehavare vill säga upp kontraktet får denne antingen friköpa eller sälja tomträten. Botkyrka kommun har aldrig sagt upp en tomträtt dels för att det är svårt men även för att det inte funnits en vilja från kommunen att göra detta. Uppsägning av tomträtt regleras i Jordabalken. Då tomträtts- eller arrendekontrakt har upprättats arkiveras kontrakten. Det finns inte dokumenterat om tidsramar för att registrera, ändra eller avsluta ett arrende- eller tomträttskontrakt.

2.2.2 Hyror och VA-avgifter

Kommunen administrerar ca 800 hyresavtal varav 300 är interna. Det finns dokumenterade riktlinjer för hantering av hyresavtal i *Riktlinjer för Botkyrka kommuns fastighetsenhets hyresadministration*. Tekniska nämnden blev informerad om riktlinjen 2013-02-01 och innefattar de fyra processerna som ingår i hyresadministrationen: den interna uthyrningen, den externa uthyrningen, inhyrningen samt hyresadministration åt andra förvaltningar. Det har framgått att det pågår ett arbete inom hela kommunen att dokumentera och effektivisera arbetsprocesserna.

Enligt riktlinjen styrs den externa uthyrningen av upprättade avtal mellan Botkyrka kommun, företräd av fastighetsenheten, och hyresgästen. Den externa uthyrningen avser både bostäder och lokaler och består i första hand av kommunens ägda fastigheter som de kommunala verksamheterna inte behöver. Merparten av bostadsobjekten som hyrs ut externt är s.k. reglerings- och saneringsfastigheter, fastigheter som är inköpta för att användas i en kommande planläggning. Vid extern uthyrning av både bostäder och lokaler ska ett hyresavtal upprättas på en standardblankett för varje hyresgäst genom fastighetsinformationssystemet. Enligt rutinen ska fastställd budget för hyrorna följas. Externa lokaler hyrs ut till marknadsmässiga hyror och hyrs ut för längre eller kortare hyresperioder, oftast tre år. Om lokalhyresperioden är tre år eller längre gäller oftast en indexklausul som justeras årligen. Förvaltaren fastställer hyran och säkerställer att den följer marknaden, och tar efter förhandling med den tilltänkta hyresgästen fram underlag till hyreskontraktet. Med hjälp av underlaget skapar hyresassistenten ett kontraktsförslag som arkiveras efter godkännande. Hyresassistenten ska enligt rutinbeskrivningen månadsvis eller kvartalsvis följa upp om hyran har betalats och att uppsägningstider följs. Fall av obetalda hyror ska överlämnas till förvaltaren. Enligt riktlinjen ska en checklista innehållande datum för utskick, godkännande och arkivering av externa hyreskontrakt kontrolleras en gång i månaden. Det finns dock inte dokumenterat om tidsramar för att registrera, ändra eller avsluta ett externt hyreskontrakt.

Rutinbeskrivningen av hyresadministrationen är daterad till 2013 och det framkommer under intervju att det inte i nuläget finns ett uppdrag att uppdatera den även om fastighetschefen har arbetat med frågan. Det görs ingen återkommande årlig kontroll av hyreskontrakt mot redovisade hyresbelopp i enlighet med rutinbeskrivningen. Det saknas även kontroll rörande registrering av avtal. Detta kan orsaka problem då de avtal som inte läggs in i systemet heller inte faktureras. Under intervju framgår att någon miss inte uppmärksammas. Däremot gör ekonom på avdelningen en avstämning vid

budgetuppföljning att hyra har kommit in för varje objekt. Uppsägning av avtal sker genom att handläggare avregistrerar det i ekonomisystemet VISMA, att avtal avlägsnas från Excel lista, samt att en skriftlig uppsägning skickas ut. Samtliga hyresavtal återfinns i hyresadministratörens arbetsrum, alla avtal är inte inlåsta i skåp även om dörren är låst då ingen är där. Att arkiveringen har varit eftersatt framgår under intervju.

Det finns 7 254 kunder totalt för vatten som administreras av VA-avdelningen på kommunen. Det upprättas inte specifika avtal med respektive abonnent relaterat till verksamhetsområdet VA. Dessa avgifter härleds till allmänna bestämmelser för användandet av Botkyrka kommuns VA-anläggning, vattentjänstlagen samt den av kommunfullmäktige beslutade VA-taxan. Då en fastighet anslutits till kommunens VA-nät skickas anslutningsavgiftsfaktura till kund. Uppgifter som ligger till grund för anslutningsfakturer registreras manuellt från VA-ingenjörens underlag via en Excel-mall. Det görs en avstämning mellan fakturan som skapas i Webdeb och det underlag som ges från VA-ingenjör så att slutbeloppet stämmer, dock av samma person som har registrerat underlaget. Avstämning mellan totalbelopp i Excel-fil där anslutningsfakturorna har registrerats och totalbelopp som redovisningsenheten har fakturerat görs även vid budgetuppföljning kvartalsvis. Inga väsentliga avvikelser har identifierats i samband med dessa kontroller. Förutom assistenten har VA-ingenjören samt driftsfunktion (bl.a. för att registrera nya vattenmätare) behörighet till systemet. Det finns andra system som används för underlag som är kopplat till Webdeb t ex. system för fjärrmätare. Efter att anslutningsavgift betalats skickas förbrukningsfakturer löpande ut. De flesta kunder har fjärrläsare som levererar en avläsning varje kvartal. Kunder med manuellt avläsningsbara mätare skickar in en avläsning alternativt lämnar uppgifter genom e-tjänster eller via telefon. De fysiska avläsningskortet registreras manuellt i systemet. Underlag till fakturer för avläsningsuppgifter som inlämnats via telefon och sedan registrerats i Webdeb sparas inte, det framgår dock att dessa är relativt få till antalet. Systemet uppmärksammar på avvikelser och avstämningar görs med kunder vid större avvikelser. Dock framgår det under intervju att det inte finns tid att göra avstämningar på samtliga fakturer med avvikelser. Avstämning görs i synnerhet med dem som eventuellt har registrerat för stor vattenförbrukning men inte på samma sätt då det finns misstanke att kund har registrerat för liten förbrukning. Assistent har gjort en lathund för registrering av anslutningsavgifter men handläggningsprocessen för VA-avgifter i sin helhet är inte dokumenterad. Det saknas även formaliserade kontroller för att säkerställa att underlaget till både anslutningsavgifter och förbrukningsavgifter har registreras korrekt.

VA-avdelningen administrerar även uthyrning av de ca 20 antennplatser som finns eftersom antennerna är fysiskt placerade på va-anläggningar. Handläggningsprocessen för antennhyror har inte dokumenterats och inga formaliserade kontroller existerar för hantering av dessa avtal. Antennplatshyror grundar sig på avtal med hyresgästerna. Originalavtalen återfinns på assistentens kontor och har även manuellt blivit registrerade i ärendesystemet LEX. Då avtal avslutas avregistreras de från systemet manuellt och avlägsnas även från assistentens Excellista. Avtal arkiveras efter avslut. Hanteringen av antennplatshyror är odokumenterad. Vidare finns inget dokumenterat om tidsramar för att registrera, ändra eller avsluta ett antennplatskontrakt.

2.3. IT-system

2.3.1. Arrenden och tomträtter

Anläggningsregistret finns i mark- och exploateringsenhetens kartsystem Ist Win Map. Samtliga arrende- och tomträttsavtal finns registrerade i detta system. Det görs ingen generell kontroll av att det som står i avtalen överensstämmer med de nya upplåtelser och omregleringar som har registreras i Ist Win Map eller att avtalen har registrerats i systemet. Det finns i nuläget heller inget dokumenterat hur processen att registrera och avlägsna avtal ska gå till, t ex. att en person registrerar och att någon annan kontrollerar att det stämmer.

2.3.2. Hyror och VA-avgifter

Externa hyresavtal administreras för närvarande i ekonomisystemet VISMA. Från och med 2019 ska samtliga avtal administreras i fastighetssystemet LEB. I systemet registreras manuellt kunduppgifter, hyresbelopp och vilket konto som avses. Registreringen sker samtidigt som avtalet upprättas. LEB har använts i fyra år men alla externa avtal är ännu inte överförda. Under intervjun framgår att det stundtals har varit problematiskt att många från andra förvaltningar har behörighet att gå in och göra ändringar i avtalen i systemet.

För VA-avgifter används IT-systemet Webdeb i vilket information om fastighetsägare och taxa lagras. Historiska fakturor sparas även här så att man kan kontrollera vilka avgifter som tidigare har betalats då förändringar på fastigheten sker. Från Webdeb producerar assistenten alla fakturafiler som skickas till redovisningsenheten.

VA-assistent administrerar även de antennplatshyror som kommunen har genom avtal. Avtalen för dessa registreras manuellt i Webdeb och skickas ut en gång årligen.

2.4. Ersättningsnivåer

2.4.1. Arrenden och tomträtter

När det gäller omreglering av tomträttsavgälder finns ett kommunfullmäktigebeslut 2007-11-29 § 180. Enligt beslutet ska beräkningen av nya tomträttsavgälder för småhus ske med 25 % av 3,2 % av det marktaxeringsvärde som gäller 1,5 år före omregleringstidpunkten – gällande avgäld. För övriga tomträtter, dvs. flerbostadshus och industritomträtter, finns i nuläget inga riktlinjer.

Det framgår under intervjuer att det inte finns några dokument angående upplåtelser av arrenden och tomträtter. Det är marknaden som sätter dessas pris. Det är inte alltid som externa värderingar görs utan man undersöker hur upplåtelser i närheten värderas.

2.4.2. Hyror och VA-avgifter

Bostadshyror ska revideras årligen efter hyresförhandling med hyresgästföreningen och det ska finnas bevakning av att hyror betalas och uppsägningstider följs enligt riktlinjer. Förvaltaren fastställer hyran för lokaler och säkerställer att den följer marknaden. Det framgår under intervju att hyreshöjningsprocessen kan förbättras. Den har delvis varit personalberoende, där bland annat förhandlingen med hyresgästföreningen inte blivit av sedan den förra fastighetschefen slutade för två år sedan. Det har dock framförts att antalet externa bostadshyresgäster är begränsat och att de flesta hyresavtalen inte

omfattas av Hyresgästföreningens förhandlingsordning. Vidare framkommer under intervjun att det finns gamla externa avtal som har för låg hyra och således behöver revideras. Arbetet med att revidera dessa hyror är emellertid pågående.

VA-avgifterna beslutas av kommunfullmäktige och får enligt vattentjänstlagen inte överskrida det som behövs för att täcka de kostnader som är nödvändiga för att ordna och driva en VA-anläggning. VA-chefen har varit ansvarig för att upprätta antennplatskontrakt och har därmed även fastställt storleken på hyran. Inget av de 20 avtalen har dock upprättats av nuvarande VA-chef och det saknas vetskap om hur hyrorna fastställts, det antogs att nya kontrakt skulle ha sin utgångspunkt i befintliga avtals hyresbelopp. Omförhandling av en antennhyra har skett vid ett tillfälle där hyresnämnden blev inblandad i sänkning av hyra för ett avtal. Hyresgästen ville ha hyran prövad av hyresnämnden i det fallet.

2.5. Fakturering

2.5.1. Arrenden och tomträtter

Vi har tagit del av *rutin för att fakturera tomträttsavgälder i Visma* samt *rutin för att debitera arrenden i ekonomisystemet*. Den första anger hur processen för fakturering, ändring och kontroll av ny tomträttsägare, samt borttagande av tomträttshavare ska gå till i ekonomisystemet. Den senare beskriver hur processen för att fakturera befintliga arrendatorer i ekonomisystemet går till. Det framgår inte av dokumenteten vem som har tagit fram dem eller när de har tagits fram.

Faktureringsprocessen ser delvis olika ut för tomträttsavgälden och arrenden. Arrendeavtal är dessutom uppdelade i avtal som faktureras på årsbasis, ca 30 stycken, och avtal som faktureras på kvartalsbasis, resterande ca 60 stycken.

De årsvisa arrendeavtalen faktureras i en manuell process. En bevakningslista genereras från systemet varje månad innehållande uppgifter om de arrendekontrakt som faktureras årsvis för en viss månad. Bevakningslistan innehåller även uppgifter för de tomträttsavtal och kvartalsfakturerade arrendeavtal som har omreglerats. En kontroll av bevakningslistan som hämtas från kartsystemet varje månad görs mot de årsvisa arrendeavtalen som återfinns i månadspärmar hos assistenten. Samtliga arrendeavtal återfinns i dessa pärmar, även de som faktureras per kvartal. Underlaget till faktureringen för de avtal på bevakningslistan registreras sedan manuellt i ekonomisystemet VISMA. Generellt för arrendeavtal som faktureras kvartalsvis och tomträttsavtal gäller att underlag registreras genom systemet, dvs. inte med hjälp av bevakningslistan från kartsystemet. Redovisningsenheten blir notifierad att respektive underlag finns registrerat för fakturering av de två olika typerna av arrenden samt tomträtter. Redovisningsenheten har dock ingen möjlighet att kontrollera att faktureringsunderlaget är korrekt för en viss månad, avseende exempelvis belopp och antal fakturerade avtal. Då fakturering är utförd uppdateras Excel-filen som används för budgetuppföljning.

Denna process sker i hög grad av assistenten till markchefen. Kartsystemet ger även signal när tomträtter ska förhandlas om och när arrendeavtal håller på att löpa ut eller ska index uppräknas. I samband med årlig indexuppräkning av arrendeavtal sker en ytterligare kontroll att faktureringen är korrekt. Ingen kontroll utförs att det som fakturerats för tomträtter är korrekt och i enlighet med avtalen. I efterhand har det identifierats kunder

som inte har betalats. Tomträtter är relativt statiska i systemet och fakturorna ser likadana ut för tio år. Däremot sker en indexuppräknings enligt KPI varje år för arrenden.

Betalningsbevakning av fakturor för tomträtter och arrenden hanteras internt via redovisningsenheten och fungerar bra enligt intervjuer. Betalningspåminnelse skickas sju dagar efter förfalldatum och fakturan går vidare till inkasso 19-21 dagar efter förfalldatum, då tillkommer en inkassoavgift på 180 kronor. Planerings- och uppföljningsavdelningen, där redovisningsenheten ingår, har mandat att skicka fakturorna vidare till kronofogden men kontrollerar alltid med förvaltningen innan det sker. Enheten blir vidare notifierad då ett ärende går vidare till inkasso vilket sker sällan men ingen löpande återrapportering erhålls avseende betalningar.

Enligt intervjuer finns äldre avtal som saknar indexklausul, vilket vi även verifierat Detta beror oftast på att markvärdestegringen var mycket låg när avtalet uppläts och på grund av resursbrist har avtalen aldrig skrivits om ifall avtalet i övrigt fungerar.

2.5.2. Hyror- och VA-avgifter

Handläggare på avdelningen för lokalförsörjning och fastighet tar fram en debiteringsfil som går till den centrala ekonomifunktionen och hanteras i VISMA. Det framkommer under intervju att fastighetssystemet LEB kan hantera faktureringen men det görs istället utanför detta system. Handläggare registrerar manuellt nya avtal i Excel-lista och kontrollerar den mot ekonomisystemet. Varje månad då hyresfakturer ska skickas ut tar handläggare emot en lista över månadens fakturering från redovisningsenheten och stämmer av denna mot en förteckning i Excel-fil över samtliga hyresavtal. Interna och externa fakturer handläggs i nuläget i olika processer. Enligt handläggarna sker det inga vidare kontroller att fakturer överensstämmer med avtal.

Det framgår under intervjun att det går att indexuppräknas hyrorna i fastighetssystemet LEB men att detta inte görs eftersom externa hyror fortfarande administreras i VISMA som inte tillåter indexuppräknings i systemet. Istället uppräknas hyror manuellt i Excel en gång om året. Det uppskattas under intervjun att ungefär 80 avtal index uppräknas. Kontrollen vilka avtal som omfattas av indexuppräknings görs även via en manuell Excel-lista. En controller kontrollerade tidigare att indexuppräknings gjordes rätt och hade även gjort mallen för ändamålet men efter att denne avslutade sin anställning på kommunen upphörde dessa kontroller.

Betalningsbevakning av hyresfakturer hanteras internt via redovisningsenheten och fungerar bra enligt intervjuer. Betalningspåminnelse skickas ut 7 dagar efter förfalldatum och fakturan går vidare till inkasso 19-21 dagar efter förfalldatum, då tillkommer en inkassoavgift på 180 kronor. Planerings- och uppföljningsavdelningen, där redovisningsenheten ingår, har mandat att skicka fakturorna vidare till kronofogden men väljer alltid att höra med förvaltningen innan det sker. Restlängd för externa hyresfakturer kan tas ut av handläggare på avdelningen för lokalförsörjning och fastighet och skickas ut till berörd förvaltning.

Gällande VA-avgifter faktureras nya anslutningsavgifter en gång i veckan. Assistent gör en avstämning med beloppet i den av fullmäktige beslutade VA-taxan. Assistenten registrerar anslutningsavgifter i en Excelmall för att se till att de blir betalda. Assistenten markerar

manuellt efterhand anslutningsavgifter har betalats. För att dessa fakturor ska skickas ut regelbundet under sommaren krävs i nuläget även att assistenten skickar ut dem under sin semester. Detsamma gäller ifall assistenten drabbas av sjukdom.

Förbrukningsavgiftsfakturor börjar skickas ut då förbrukningsmätare har satts upp och anslutningsavgifter har betalats. Då avläsningar registrerats, antingen manuellt eller automatiskt, gör systemet en omberäkning av årsförbrukningen vilket reflekteras i fakturerade belopp. Det framkommer under intervju att i enstaka fall, som uppmärksammas mer sällan än en gång om året, kan systemet vid stora avvikelser göra en felberäkning som skulle kunna orsaka stora felaktigheter i fakturan. Assistenten måste då upptäcka detta och göra en manuell omberäkning för att korrigera fakturan. I dessa fall kontrollerar VA-chefen de manuella beräkningarna. Under intervju framgår att faktureringsprocessen bedöms ha förbättrats under de senaste åren med fler rutiner än tidigare. Det medges emellertid att det är möjligt att missa något i den nuvarande faktureringsprocessen. Det är enbart vid stora avvikelser från tidigare fakturor som en eventuell extrakontroll sker i mån av tid av samma person. Dock uppmärksammar fastighetsägare ofta om det blivit en felregistrering. En korrigerande fakturering kan också ske vid kommande avläsningar.

Inför fakturering skickas debiteringsfiler till redovisningsenheten som skickar bekräftelse på utförd fakturering. En avstämning utförs då mellan faktureringsuppgifter från redovisningsenheten och registrerat underlag på VA-avdelningen. Redovisningsenheten har dock ingen vidare möjlighet att identifiera felaktigheter i faktureringsunderlaget.

Indexuppräkningsav VA-avgifter görs med hjälp av Entreprenadindex. Dessa höjningar görs i systemet med en viss procentsats vart år och kontrolleras av VA-chefen. Däremot görs indexuppräkning av antennhyror manuellt av assistenten en gång om året med hjälp av KPI. Denna manuella uppräkning som utförs med hjälp av mallar och sedan matas in i systemet sker utan kontroll av VA-chefen. Däremot kontrollerar assistenten själv att det belopp som faktureras för antennplats stämmer med det belopp som har registrerats per avtal i en Excel-lista.

Betalningsbevakning administreras av redovisningsenheten för VA-fakturor och antennplatshyror vilket fungerar bra enligt intervjuer. Betalningspåminnelser skickas sju dagar efter förfallodatum och fakturan går vidare till inkasso 19-21 dagar efter förfallodatum, då tillkommer en inkassoavgift på 180 kronor. Planerings- och uppföljningsavdelningen, där redovisningsenheten ingår, har mandat att skicka fakturorna vidare till kronofogden men kontrollerar alltid med förvaltningen innan det sker. För förbrukningsavgift uppges även att vatten kan stängas av vid utebliven betalning vilket fungerar som en extra morot att betalningar kommer in i tid. Varje kvartal mottar VA-avdelningen restlängd för de VA- och antennplatsfakturor som inte har blivit betalda. Det finns en framtagen lathund för fakturering av anslutningsavgifter. Fakturering av anslutningsavgifter är i hög grad personberoende och kan riskera att upphöra vid ev. sjukdom. Den är även tidsberoende där fakturor skickas ut under pågående semesterledighet.

Specialavtal existerar inom hyresområdet, bland annat för ridhuset Skrävsta. Detta hanteras manuellt och avräkning av elkostnad från deras faktura sker årligen. Även inom

VA-området finns två gamla specialavtal avseende förbrukning som hanteras utanför den ordinarie rutinen.

2.6. *Stickprov och verifiering*

Inom ramen för granskningen genomfördes verifiering av 40 fakturor mot underliggande avtal:

- 15 arrenden och tomträtter
- 15 hyresavtal
- 10 VA-avgifter och antennplatshyror

I verifieringen av fakturor och avtal för arrenden och tomträtter, hyror samt antennplatshyror 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. För VA-avgifter kontrollerades att fakturauppgifter kunde kopplas till underlag.

Genomgående var det få fakturor som genom ett organisationsnummer eller kundnummer kunde knytas till bakomliggande avtal för tomträtter/arrenden, hyror samt antennhyror. Däremot fanns det i regel en fastighetsbeteckning som kunde knyta faktura till avtal. Det fanns även felaktigheter gällande beteckningen på arrende och hyresfakturor, t ex. kunde beteckningen vara månad (MÅN) istället för kvartal och styck (ST) istället för kvadratmeter.

2.6.1. *Stickprov av arrenden och tomträtter*

I tabellen nedan presenteras resultatet av genomfört stickprov avseende 15 tomträtter och arrenden.

Markhyra	Giltigt avtal finns	Underskrift finns	Belopp överensstämmer (med rimlighetsbedömning)	Fakturafrekvens överensstämmer
Ja	15	15	14	15
Nej	0	0	1	0

Samtliga avtal är giltiga. Av de 15 fakturorna som stickprovskontrollerats avser tio tomträttsavgälden och fem arrenden. Ingen av de 15 granskade fakturorna har ett specifikt kundnummer som kan kopplas till avtalet. Däremot kan fastighetsbeteckning samt objektsnummer koppla avtal med faktura. För fyra fakturor överensstämmer inte namnet på kund mellan avtal och faktura utan rimlighetsbedömning har varit nödvändig för att avgöra samhörighet. Underskrift av båda parter finns på samtliga avtal. För en av de granskade fakturorna går det inte att bedöma om beloppet är korrekt baserat på det underlag/avtal vi har tagit del av. Beloppet bestäms enligt avtalet på antalet beviljade kvm bygglov, vilket inte framgår av det material vi tagit del av.

Samtliga fakturor har en angiven fakturafrekvens som överensstämmer med bakomliggande avtal. Noterbart är att ett av de granskade arrendeavtalen är ett mycket gammalt avtal med en mycket låg avgift.

2.6.2. *Stickprov av hyror*

I tabellen nedan presenteras resultatet av genomfört stickprov avseende 15 hyresfakturor.

Hyror	Giltigt avtal finns	Underskrift finns	Belopp överensstämmer (med rimlighetsbedömning)	Fakturafrekvens överensstämmer
Ja	11	11	14	15
Nej	4	4	1	0

Nio av 12 avtal är giltiga (12 avtal för 15 fakturor granskades). Nio avtal är undertecknade av både hyresgäst och kommunen, tre avtal är inte undertecknade. Ingen av de 15 granskade fakturorna har ett specifikt nummer som kan kopplas till avtalet. 11 av de 12 avtalen har ett belopp som överensstämmer med vad som fakturerats. För nio av 11 avtal har en rimlighetsbedömning av belopp gjorts (i de fall då det skett en indexuppräknings) och i två fall har det verifierats fullt ut. För en (1) faktura är beloppet lägre än angivet i det bakomliggande avtalet. En faktura kan hänföras till ett specialavtal vars hyra fastställs bland annat genom en avräkning av elkostnad samt en särskilt indexuppräknings. Dock framgick inte hur hyresbeloppet i fakturan beräknats i underlaget.

Fakturafrekvensen, det vill säga om fakturering ska ske månads-, kvartals-, halvårs- eller årsvis, stämmer i samtliga fall.

2.6.3. *Stickprov av VA-avgifter och antennplatshyror*

I tabellen nedan presenteras resultatet av genomfört stickprov avseende tio VA-avgifter och antennhyror.

Markhyra	Giltigt avtal/ /underlag finns	Underskrift finns (antennhyror)	Belopp överensstämmer (med rimlighetsbedömning)	Fakturafrekvens överensstämmer
Ja	10	1 (av 1)	13	0
Nej	0	0	2	1 (av 1)

Giltiga avtal/underlag bedöms finnas för samtliga tio fakturor. Av de tio fakturor som stickprovskontrollerades avsåg en (1) antennplatshyra. I fakturan för antennplatshyra är det inte specificerat vilken period den avser.

Av de resterande nio fakturorna för VA-avgifter avser fyra anslutningsavgifter som således är engångsfakturor. En av dessa avser installation av ett sprinklersystem. Det ska understrykas att för förbrukningsavgifter gällande VA har enbart kontroll gjorts av att underlag i form av avläsningsuppgifter var förenliga med uppgifter på faktura samt att avgifterna är förenliga med respektive VA-taxa. Detta eftersom IT-systemet gör en beräkning av belopp utifrån uppdaterad uppskattning av årsförbrukning. Omfattningen i vissa fakturor har även lett till att utvalda rader kontrollerats.

För två av förbrukningsfakturatorerna överensstämmer belopp inte helt mellan faktura och måtaravläsningar. Uppgifterna avseende den första förbrukningsfakturan stämde inte med ett av avläsningskortet utan istället hade uträkning bifogats. Det har framgått efter kompletterande avstämning att avläsningskortet inte angav en korrekt uppgift och att uppgifter istället givits av kund via telefon. Detta var ett fall då systemet inte gjort en korrekt beräkning på grund av väldigt avvikande förbrukning och att en manuell beräkning således var nödvändig.

Den andra förbrukningsfakturan vars belopp inte överensstämde med underlag hade en utelämnad avläsningsuppgift i faktura. Detta berodde enligt avstämning på att den manuella avläsningsuppgift som skickats in inte var förenlig med den automatiskt genererade avläsningsuppgiften. Denna företeelse var inte ovanlig enligt intervju och resulterade i att korrekt avläsning fakturerades på annan faktura efter rättelse.

2018-12-12

Petra Ribba

Projektledare

Anders Hägg

Uppdragsledare