

Granskning av synpunktshantering gällande verksamhets- lokaler

Lekmannarevisorerna i AB Sjöbohem

Revisionsrapport
April 2025



Carl-Gustaf Folkesson

1

Inledning

Inledning

Bakgrund

För att de kommunala verksamheterna ska kunna bedriva en välfungerande verksamhet som motsvarar de krav och förväntningar som ställs av olika intressenter (medborgare, myndigheter mm) är det av stor vikt att verksamheterna har tillgång till lokaler som:

- Motsvarar verksamhetens behov
- Håller en önskad kvalitet
- Lokaliserade där verksamheten efterfrågas av medborgarna
- Bidrar till att skapa en god arbetsmiljö för de anställda.

Mot bakgrund av ovanstående har lekmannarevisorerna utifrån sin bedömning av väsentlighet och risk beslutat att granska hur dialogen mellan verksamheterna och bolaget avseende lokaler hanteras samt hur kommunstyrelsen håller sig informerad.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att granska om styrelsen för AB Sjöhem säkerställer en ändamålsenlig dialog med verksamheterna avseende verksamhetslokaler.

Granskningen ska besvara följande revisionsfrågor:

- Sker en kontinuerlig dialog mellan bolaget samt företrädare för verksamheterna avseende lokalerna?
- Vidtas åtgärder utifrån de synpunkter som framkommer angående lokalerna?
- Säkerställs att kommunstyrelsen ges återkommande information om lokalsituationen (bla ur en arbetsmiljöaspekt, ev tomställda lokaler mm)?

Avgränsning

Granskningen är avgränsad till styrelsen för AB Sjöbohem. Granskningen avser revisionsåret 2024.

Granskningen har varit föremål för sakgranskning av de intervjuade.

Inledning

Revisionskriterier

Ägardirektiv samt intern Interna styrdokument som exempelvis affärsplan.

Metod

Granskningen har genomförts genom intervjuer samt granskning av relevanta dokument. Intervjuer har genomförts med följande:

- Kommunstyrelsens ordförande
- Ordförande AB Sjöbohem
- VD AB Sjöbohem
- Lokalsamordnare
- Rektor samt skolhandläggare - Färsingaskolan
- Räddningschef samt distriktschef RIB - SÖRF

2

Granskningsresultat

Granskningsresultat

Revisionsfråga 1 - Sker en kontinuerlig dialog mellan bolaget samt företrädare för verksamheterna avseende lokalerna?

lakttagelser

Bolagets ordförande beskriver att det är av central betydelse att genom dialog upprätthålla en god relation med verksamheterna angående lokalfrågor. Ordföranden pekar vidare på att det är viktigt att bolaget är lyhört för verksamheternas behov. Ordföranden framför även att det är viktigt att bolaget tar till sig av den kritik som i vissa fall framförs till bolaget. I de fall felaktigheter har begåtts är det viktigt att bolaget agerar enligt ordföranden.

För att kunna erbjuda ändamålsenliga lokaler till verksamheten enligt vad som anges i ägardirektivet (se revisionsfråga 3) är det viktigt att det finns en väl fungerande dialog mellan bolaget och de verksamheter som nyttjar lokalerna. Mot den bakgrunden har vi därför genomfört intervjuer med företrädare för SÖRF (Sydöstra Skånes räddningstjänstförbund) samt företrädare för Färsingaskolan.

Granskningsresultat

SÖRF:

Räddningstjänsten är brukare av två lokaler som bolaget ansvarar för, en station i Sjöbo tätort (uppförd 1992) samt en station i Lövestad (äldre byggnad). Enligt de intervjuade har man inom SÖRF erfarenhet av att arbeta med olika hyresvärdar. Detta eftersom SÖRF verkar i olika kommuner vilket innebär att man ges möjlighet att jämföra hur de olika hyresvärdarna tar hand om de synpunkter som framförs av verksamheten samt i övrigt hur respektive hyresvärd hanterar de fastigheter som SÖRF nyttjar.

De intervjuade beskriver att i en jämförelse mellan de olika hyresvärdar som man har kontakt med så upplever man relationen med AB Sjöbohem som positiv. I intervjun framförs att det råder en god dialog och att man upplever en närhet till bolaget. I intervjun lyfts särskilt de kundträffar som bolaget arrangerar vår och höst som något positivt och som skapar tillfälle att kunna diskutera lokalfrågor med företrädare för bolaget likväl som andra hyresgäster.

Vidare nämns att det felanmälningssystem som bolaget använder upplevs som kundanpassat och lätt att använda. Ett önskemål som framförs av företrädare för SÖRF under intervjun är att få ta del av de underhållsplaner som bolaget tar fram för sina fastigheter. Enligt de intervjuade hade detta kunnat bidra till att skapa en bättre framförhållning i verksamheten när man har vetskap om vilka åtgärder som kommer genomföras i fastigheterna.

Granskningsresultat

Färsingaskolan:

De intervjuade beskriver att bolaget ansvarar för underhåll av Färsingskolans lokaler och att bolaget även tillhandahåller en vaktmästarfunktion som verkar på plats i skolans lokaler. Att ha en nära tillgång till en vaktmästarfunktion framförs av de intervjuade som något mycket positivt för verksamheten. Dels handlar det om att man kan få hjälp med att åtgärda mindre brister i lokalerna på ett snabbt sätt och dels handlar det om att vaktmästerifunktionen bidrar med ytterligare en person som rör sig bland eleverna och bidrar därmed till att skapa en trygghet i skolmiljön.

Eftersom vaktmästerifunktionen har sin anställning hos bolaget så bidrar denna funktion även till att stärka dialogen med bolaget på ett mer informellt plan. De intervjuade beskriver att man kan ta upp olika frågor kopplat till lokalerna direkt när ett behov uppstår.

Skolan använder sig av bolagets felanmälningssystem i de fall det rör sig om brister som inte kan hanteras av vaktmästerifunktionen. Enligt företrädare för Färsingaskolan så fungerar detta system bra. De kunddialogmöten som SÖRF nämnde i sin intervju är inte något som företrädare för Färsingskolan känner igen att man har blivit inbjuden till.

Granskningsresultat

Däremot har man haft särskilda möten tillsammans med företrädare för bolaget, bla kring skolans utemiljö. Enligt de intervjuade har bolaget agerat på ett bra sätt i dessa möten och varit lyhörda till skolans behov. Arbetet för att iordningställa en god utemiljö framhålls av de intervjuade som ett lyckat projekt som genomförts i nära dialog med bolaget.

Övriga iakttagelser

Vi har i vår granskning tagit del av den kundundersökning (daterad 241023) som bolaget genomförde bland chefer i kommunen. Svarsfrekvensen i kundundersökningen uppgick till drygt 53 procent. Av de svar som lämnats indikerar enkätresultatet att det skett förbättringar för nästan alla mätvärden mellan åren 2023 och 2024.

Bland de mätvärden som har bäring på granskningen kan noteras att resultatet för frågan “Den övergripande kommunikationen och bemötandet från bolagets tjänstepersoner” har stigit från 55 (år 2023) till 67 (år 2024) mätt på en 100-gradig skala. Vidare kan noteras att mätvärdet “Hur Sjöbohem reagerar på och hanterar kundkritik eller problem som uppstår” har förbättrats från 47 till 58.

Det *enda* mätområde som uppvisar en mindre försämring mellan åren 2023 och 2024 är “kännedomen om ansvarsfördelning/gränsdragning mellan bolaget och verksamheterna” som minskat från 62 till 61.

Granskningsresultat

Revisionsfråga 1 - Sker en kontinuerlig dialog mellan bolaget samt företrädare för verksamheterna avseende lokalerna?

lakttagelser

I fritextsvaren som cheferna har lämnat i enkäten framgår att det finns önskemål om mer kommunikation kring underhåll och gränsdragningslistan. Vidare framförs åsikten att det behöver tydligare vilken part som ska svara för kostnaden när åtgärder i lokalerna ska ske.

Av fritextsvaren framgår även att cheferna önskar lära sig mer om hur de ska hantera större fastighetsfrågor. Av kundundersökningen framgår inte vilken typ av fastighetsfrågor som de svarande åsyftar.

Granskningsresultat

Revisionsfråga 1 - Sker en kontinuerlig dialog mellan bolaget samt företrädare för verksamheterna avseende lokalerna?

Bedömning

Ja



Vi bedömer att det sker en kontinuerlig dialog mellan företrädare för bolaget samt företrädare för verksamheterna. Vi konstaterar att företrädare för SÖRF respektive Färsingaskolan i huvudsak är nöjda med den dialog som förs med bolaget.

Vi noterar att bolagets ordförande tydligt pekar på vikten av en väl fungerande dialog med verksamheterna samt att bolaget behöver kunna hantera den kritik som i vissa fall kan uppstå på ett bra sätt.

Vi noterar vidare att kundnöjdhet är en fråga som även uppmärksammas i ägardirektivet för bolaget.

Av resultatet från kundundersökningen bland kommunens chefer drar vi slutsatsen att det finns ett behov hos cheferna av att få mer information från bolaget - bland annat när det gäller gränsdragningen mellan bolagets och verksamheternas respektive ansvar.

Granskningsresultat

Revisionsfråga 2 - Vidtas åtgärder utifrån de synpunkter som framkommer angående lokalerna?

lakttagelser

Kommunstyrelsens ordförande framför att bolaget generellt sköter det löpande underhållet på ett bra sätt. Dock framförs att det ibland uppstår diskussioner mellan bolaget och verksamheten som bottnar i hur gränsdragningslistan (som bla beskriver vem som bär ansvaret för olika komponenter i fastigheten) ska tillämpas. När det råder delade meningar hur gränsdragningslistan ska tolkas så skickas frågan vidare till tolkningsgruppen för hantering.

Kommunstyrelsens ordförande beskriver vidare att han blivit informerad om att diskussionerna mellan bolaget och verksamheterna i vissa fall orsakat meningsskiljaktigheter. Detta är inget nytt fenomen utan har förekommit i enstaka fall under årens lopp. Kommunstyrelsens ordförande är av den uppfattningen att man nu har nått en gräns. För att åtgärda dessa situationer framöver kommer kommunstyrelsens ordförande i förening med bolagets ordförande att agera för att lösa uppkomna meningsskiljaktigheter gemensamt.

Bolagets ordförande framför att det finns utmaningar i den interna kommunikationen inom förvaltningarna vilket kan försvåra för bolaget i att kunna nå fram med information till rätt mottagare. Bolagets ordförande och VD framför även att de sk objektsansvariga (tjänstepersoner som är utsedda att företräda "sin" fastighet) upplevs, *från bolagets sida*, ha en något otydlig roll för sitt uppdrag. Enligt uppgift är detta en fråga som nu har uppmärksamats och där ett arbete pågår med att förtydliga rollen som objektsansvarig.

Granskningsresultat

I revisionsfråga 1 redovisades resultatet av den enkätundersökning som gjordes hos chefer i kommunen. Resultatet av denna enkät indikerar att cheferna upplever att åtgärder i huvudsak vidtas när fel och brister i lokalerna rapporteras till bolaget.

I våra intervjuer med företrädare för Färsingaskolan samt SÖRF har vi vad gäller den förstnämnda verksamheten noterat åsikten att bolaget behöver bli bättre på att ge återkoppling i samband med att synpunkter framförs. Bristen på en tillräcklig återkoppling från bolaget innebär att det ibland kan vara svårt att veta om det faktiskt händer något med de synpunkter som framförts enligt de intervjuade.

Företrädare för Färsingaskolan framför även åsikten att en åtgärd från bolagets sida som regel resulterar i att det är skolan som förväntas ta kostnaden. De intervjuade uttrycker det på följande vis *“Vi har låga förväntningar på vad vi inte ska betala”*.

Vad gäller SÖRF så fanns inga direkta synpunkter mer än att man anser att bolaget vidtar åtgärder i lokalerna när behov uppstår.

En generell iakttagelse som framförs i intervjuerna är att många av kommunens verksamhetslokaler är av äldre standard och att det finns ett underhållsbehov i flera av dessa lokaler samtidigt som det kan vara svårt att bedriva en ändamålsenlig verksamhet i lokalerna utifrån dagens krav.

Granskningsresultat

Revisionsfråga 2 - Vidtas åtgärder utifrån de synpunkter som framkommer angående lokalerna?

Bedömning



Ja

Vi bedömer att bolaget vidtar åtgärder i de fall synpunkter framförs gällande lokalerna. Av den kundundersökning vi har tagit del av framgår att chefer i kommunen generellt sett anser sig vara nöjda med den respons man får från bolaget när det gäller brister i lokalerna.

Vi kan dock notera att det finns behov av att stärka kommunikationen mellan bolaget och objektsanvariga och att det finns ett behov av att förtydliga denna roll. Vi kan konstatera att det enligt uppgift pågår ett arbete med att förtydliga rollen som objektsansvarig vilket vi ser som en viktig funktion, inte minst som en "ingång" för bolaget till verksamheten, exempelvis när det gäller information.

Vi noterar vidare att kommunstyrelsens ordförande tillsammans med bolagets ordförande har vidtagit åtgärder för att kunna hantera situationer där det uppstått meningsskiljaktigheter.

Granskningsresultat

Revisionsfråga 3 - Säkerställs att kommunstyrelsen ges återkommande information om lokalsituationen (bla ur en arbetsmiljöaspekt, ev tomställda lokaler mm)?

lakttagelser

I ägardirektivet (antaget av fullmäktige 201216) beskrivs ägaridén med bolaget. Av denna framgår följande *“Sjöbo kommuns avsikt med ägandet av AB Sjöbohem är att bolaget genom professionell förvaltning ska vara ett verktyg för kommunens utveckling och ska tillgodose behov av ändamålsenliga verksamhetslokaler”*.

Av AB Sjöbohems affärsplan för perioden 2024 - 2026 (antagen av styrelsen 231205) framgår att ett särskilt mål har satts för “nöjd-kund-index”. Detta mål avser både de som nyttjar verksamhetslokaler likväl som för bostadshyresgäster. Noterbart är att målsättningen med nöjd-kund ingår även som en del i ägardirektivet. I bolagets affärsplan anges även följande *“För att våra kunder ska vara nöjda är det viktigt att vi arbetar på rätt sätt. Vi lyssnar på vad de vill ha när vi bygger bostäder, lokaler och gör andra åtgärder för dem.”*

I bolagets dokument “Övergripande handlingsplan AB Sjöbohem 2024” anges följande aktivitet som har bäring på granskningen: *“Genom kundmöte förstå kundens önskemål och behov av bostäder, lokaler och fastighetsrelaterade tjänster”*.

Granskningsresultat

Kommunstyrelsens ordförande beskriver att det sker möten mellan Ksau och företrädare för AB Sjöbohem under mars månad samt vid dialogmöten under hösten. Vid dessa tillfällen lämnas bla information om aktuella frågor inom bolaget till ägaren. Både kommunstyrelsens ordförande och bolagets ordförande framför att det råder en god kommunikation vid dessa möten. Bolagets ordförande understryker att bolaget har ett tydligt perspektiv att finnas till för sina kunder.

Enligt kommunstyrelsens ordförande har det *inte* vid dessa möten framkommit information om att lokalsituationen haft en negativ inverkan på arbetsmiljön för medarbetarna. Skulle dock en sådan problematik uppstå är det viktigt att den berörda nämnden signalerar detta till kommunstyrelsen.

Vad gäller sk tomställda lokaler, dvs lokaler som det för tillfället inte finns något behov av från verksamhetens sida, beskriver kommunstyrelsens ordförande att en särskild lokalbank har skapats. Ansvaret för dessa tomställda lokaler ligger samlat under kommunstyrelsen. I denna lokalbank finns exempelvis del av en lokal i Blentarp som inte längre nyttjas.

Bolagets ordförande framför att VD för bolaget inte ingår i förvaltningschefsgruppen vilket han tycker är en brist. Detta eftersom VD:s medverkan i denna gruppering hade kunnat bidra till en mer löpande dialog med övriga chefer gällande lokalfrågor enligt ordförandes uppfattning. Noteras kan att VD ingår i koncernledningsgruppen för kommunen.

Granskningsresultat

Revisionsfråga 3 - Säkerställs att kommunstyrelsen ges återkommande information om lokalsituationen (bla ur en arbetsmiljöaspekt, ev tomställda lokaler mm)?

Bedömning

Ja

Vi bedömer att kommunstyrelsen får information gällande bolagets verksamhet och att detta främst sker i samband med de möten som hålls under vår och höst mellan ägare och bolag. Vi noterar att både kommunstyrelsens ordförande och bolagets ordförande beskriver att man har en väl fungerande dialog. Vidare kan vi konstatera att bolagets affärsplan tydliggör bolagets ambitioner vad gäller kundnöjdhet.

Vår granskning visar även att kommunstyrelsen har vidtagit åtgärder vad gäller tomställda lokaler genom att införa en särskild lokalbank under kommunstyrelsens ansvar.

Vi noterar att bolagets ordförande är av den uppfattningen att bolagets VD borde vara delaktig i förvaltningschefsgruppen i syfte att stärka dialogen med övriga chefer i kommunen.



3

Samlad
bedömning

Samlad bedömning

Efter genomförd granskning gör vi den samlade bedömningen att styrelsen för AB i *allt väsentligt* säkerställer en ändamålsenlig dialog med verksamheterna avseende verksamhetslokaler.

Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

1. Sker en kontinuerlig dialog mellan bolaget samt företrädare för verksamheterna avseende lokalerna?

Ja

Vi bedömer att det sker en kontinuerlig dialog mellan företrädare för bolaget samt företrädare för verksamheterna. Vi konstaterar att företrädare för SÖRF respektive Färsingaskolan i huvudsak är nöjda med den dialog som förs med bolaget.

Vi noterar att bolagets ordförande tydligt pekar på vikten av en väl fungerande dialog med verksamheterna samt att bolaget behöver kunna hantera den kritik som i vissa fall kan uppstå på ett bra sätt.

Vi noterar vidare att kundnöjdhet är en fråga som även uppmärksammas i ägardirektivet för bolaget.

Av resultatet från kundundersökningen bland kommunens chefer drar vi slutsatsen att det finns ett behov hos cheferna av att få mer information från bolaget - bland annat när det gäller gränsdragningen mellan bolagets och verksamheternas respektive ansvar.



Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

2. Vidtas åtgärder utifrån de synpunkter som framkommer angående lokalerna?

Ja

Vi bedömer att bolaget vidtar åtgärder i de fall synpunkter framförs gällande lokalerna. Av den kundundersökning vi har tagit del av framgår att chefer i kommunen generellt sett anser sig vara nöjda med den respons man får från bolaget när det gäller brister i lokalerna.

Vi kan dock notera att det finns behov av att stärka kommunikationen mellan bolaget och objektsansvariga och att det finns ett behov av att förtydliga denna roll. Vi kan konstatera att det enligt uppgift pågår ett arbete med att förtydliga rollen som objektsansvarig vilket vi ser som en viktig funktion, inte minst som en "ingång" för bolaget till verksamheten, exempelvis när det gäller information.

Vi noterar vidare att kommunstyrelsens ordförande tillsammans med bolagets ordförande har vidtagit åtgärder för att hantera situationer där det uppstått meningsskiljaktigheter.



Sammanfattande bedömningar utifrån revisionsfrågor

3. Säkerställs att kommunstyrelsen ges återkommande information om lokalsituationen (bla ur en arbetsmiljöaspekt, ev tomställda lokaler mm)?

Ja

Vi bedömer att kommunstyrelsen får information gällande bolagets verksamhet och att detta främst sker i samband med de möten som hålls under vår och höst mellan ägare och bolag. Vi noterar att både kommunstyrelsens ordförande och bolagets ordförande beskriver att man har en väl fungerande dialog. Vidare kan vi konstatera att bolagets affärsplan tydliggör bolagets ambitioner vad gäller kundnöjdhet.

Vår granskning visar även att kommunstyrelsen har vidtagit åtgärder vad gäller tomställda lokaler genom att införa en särskild lokalbank under kommunstyrelsens ansvar.

Vi noterar att bolagets ordförande är av den uppfattningen att bolagets VD borde var delaktig i kommunens ledningsgrupp i syfte att stärka dialogen med övriga chefer i kommunen.



250414

Emma Ekstén

Uppdragsledare

Carl-Gustaf Folkesson

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av lekmannarevisorerna i Sjöbo kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 16 september 2024. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.