

Årsrapport 2016

Serviceenämnden

**Rapport från
Stadsrevisionen**

Nr 4, 2017

Dnr 3.1.2-28/2017

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholm granskar nämnders och styrelserns ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I ”årsrapporter” för nämnder och ”granskningspromemorior” för styrelser sammanfattar Stadsrevisionen det gångna årets synpunkter på verksamheten. Fördjupade granskningar som sker under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på Stadsrevisionens hemsida. De kan också beställas från revisionskontoret.

Till
Servicenämnden

Årsrapport 2016 för Servicenämnden

Revisorerna i revisorsgrupp 1 har avslutat revisionen av servicenämndens verksamhet under 2016.

Revisorerna har den 17 mars 2017 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till servicenämnden för yttrande senast den 30 juni 2017

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 1.

Bosse Ringholm
Ordförande

Stefan Rydberg
Sekreterare

Sammanfattning

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Budgeten visar ett överskott om 3,5 mnkr efter resultatöverföring och nämndens verksamhetsmässiga resultat för 2016 är i allt väsentligt förenligt med de mål fullmäktige har fastställt. Vissa avvikelser har noterats, bland annat vad gäller sjukfrånvaron, men dessa bedöms inte vara av sådan omfattning att de påverkar den sammantagna bedömningen.

Intern kontroll

Nämndens interna kontroll bedöms ha varit tillräcklig. I årets granskning har vissa brister noterats. Bristerna är dock inte av den omfattningen att de påverkar den sammantagna bedömningen.

Bokslut och räkenskaper

Bokslut och räkenskaper bedöms i allt väsentligt vara rättvisande.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Nämnden har delvis beaktat revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar. En rekommendation som kvarstår att åtgärda är att utveckla den systematiska avtalsuppföljningen vad gäller inköp och anskaffning genom att utarbeta förvaltningsspecifika rutiner.

Innehållsförteckning

1	Årets granskning	1
2	Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi	1
2.1	Ekonomiskt resultat	2
2.1.1	<i>Driftverksamhet</i>	2
2.1.2	<i>Investeringsverksamhet</i>	3
2.2	Verksamhetsmässigt resultat	3
3	Intern kontroll	4
4	Bokslut och räkenskaper	6
5	Uppföljning av tidigare års granskning	6
	Bilaga 1 - Årets granskningar	7
	Bilaga 2 - Uppföljning av lämnade rekommendationer	9
	Bilaga 3 - Bedömningskriterier	11

1 Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi
- Intern kontroll
- Bokslut och räkenskaper

Revisionen har utförts enligt kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt reglementet för stadsrevisionen och god revisionssed i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av nämndens verksamhet. Kriterier för bedömningen redovisas i *bilaga 3*.

I rapporten redovisas översiktligt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar. De granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i *bilaga 1*.

En uppföljning av hur nämnden har beaktat rekommendationer från tidigare års granskningar redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i *bilaga 2*.

De förtroendevalda revisorerna har träffat representanter för nämnden i samband med genomgång av 2015 års granskning och avstämning inför 2016.

Granskningsledare har varit Stefan Rydberg vid revisionskontoret och Karin Jäderbrink på PWC.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

2 Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer, gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Bedömningen avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundas främst på att nämndens budgethållning har varit tillräcklig och att nämndens resultat för 2016 i allt väsentligt bedöms vara förenligt med de mål fullmäktige fastställt.

2.1 Ekonomiskt resultat

2.1.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande budgetutfall och avvikelser för år 2016:

Mnkr	Budget 2016	B o k s l u t 2 0 1 6			Budget- avvikelse 2015
		Utfall	Avvikelse		
Driftbudget					
Kostnader	220,9	222,5	-1,6	-0,7 %	-1,2
Intäkter	220,0	224,3	4,3	2,0 %	6,6
Verksamhetens nettokostnader	0,9	-1,8	2,7		5,4
Kapitalkostnader	1,1	1,5	-0,4	-36,4 %	0,1
Driftbudgetens nettokostnader	2,0	-0,3	2,3		5,5
Justerat netto, efter resultat- överföringar	2,0	-1,5	3,5		3,2

Av ovanstående redovisning framgår att nämndens utfall avviker med 2,3 mnkr i förhållande till budgeten före resultatöverföringar och 3,5 mnkr efter resultatöverföringar. Utfallet visar att budgethållningen har varit tillräcklig.

De största avvikelserna finns inom verksamhetsområdena nämnd och administration (-3,7 mnkr), Kontaktcenter (+2,9 mnkr) samt ekonomiadministration (+3,7 mnkr).

Av nämndens redovisning framgår att kostnaderna för nämnd och administration har ökat på grund av utökad verksamhet, bland annat i och med uppdraget gällande den stadsgemensamma tjänsten för återvinning av möbler och inventarier. Kontaktcenters överskott beror främst på ökade volymer, bland annat avseende parkeringsfrågor. Ekonomiadministration ser främst ett överskott på intäktssidan vilket enligt nämndens redovisning beror på ökade volymer.

Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

Nämndens resultatfond uppgick vid ingången av 2016 till 10,1 mnkr, varav nämnden har använt 1,1 mnkr under året. För året redovisar nämnden ett nettoöverskott om 2,3 mnkr före resultatöverföringar. Av detta bedömer nämnden att 0,3 mnkr beror på eget handlande, varför denna summa föreslås överföras till resultatfonden. Nämnden föreslår att totalt 9,3 mnkr överförs till 2017.

2.1.2 Investeringsverksamhet

Mnkr	Budget 2016	B o k s l u t 2 0 1 6			Budget- avvikelse 2015
		Utfall	Avvikelse		
Investeringsplan					
Utgifter	1,0	1,4	-0,4	40 %	-0,2
Inkomster	0,0	0,0	0,0	0,0 %	0,0
Nettoutgifter	1,0	1,4	-0,4	40 %	-0,2

Av tabellen framgår att nämndens utfall avviker med 0,4 mnkr i förhållande till budgeten. Avvikelsen beror enligt nämndens redovisning på ökade utgifter för anskaffning av inventarier till nämndens utökade verksamhet. Nämnden har förklarat avvikelsen på ett tillfredsställande sätt.

2.2 Verksamhetsmässigt resultat

Nämndens resultat för 2016 bedöms i allt väsentligt vara förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Bedömningen grundas på en granskning av nämndens verksamhetsberättelse.

Samtliga verksamhetsmål servicenämnden berörs av (15 st.) har avrapporterats i verksamhetsberättelsen. Avvikelser har kommenterats. Verksamhetsberättelsen ger en i allt väsentligt rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet.

Nämnden har bidragit till att uppnå kommunfullmäktiges inriktningsmål. Nämnden bedömer att samtliga av de verksamhetsmål nämnden berörs av har uppnåtts. Revisionskontoret delar denna bedömning.

Vissa avvikelser har noterats, vilka redovisas nedan. Dessa är dock inte av sådan karaktär att de påverkar den sammantagna bedömningen.

Nämndens sjukfrånvaro uppgick vid bokslutet 2016 till 6,5 %, vilket innebär att nämnden inte har uppnått årsmålet om 5,8 %. Utfallet vid bokslutet 2015 var 5,7 %. Av nämndens redovisning framgår att åtgärder har vidtagits under året för att minska sjukfrånvaron. Antalet medarbetare på serviceförvaltningen uppgick till 343 i december 2016.

I budget 2016 fick nämnden i uppdrag att i samråd med kommunstyrelsen genomföra en utvärdering av nämndens intäktsmodell. Servicenämndens strategiska råd, i vilket representanter från stadsledningskontoret och serviceförvaltningen ingår, beslutade att en sådan översyn inte skulle göras under året. Förvaltningen har dock enligt uppgift påbörjat ett internt arbete med att se över modellen, med fokus på löne- och pensionsverksamheten.

Målvärdena för sex indikatorer under verksamhetsmålet ”Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar” har ej uppnåtts under året. Fem av dessa indikatorer avser kundnöjdhet. Revisionskontoret bedömer dock att detta inte påverkar den sammantagna bedömningen vad gäller måluppfyllelse för verksamhetsmålet. Bedömningen grundar sig bland annat i att årsmålen för de indikatorer som mäter effektivitet, såsom antalet kundfakturer per årsarbetare och månad, har uppnåtts.

3 Intern kontroll

Den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. En tillräcklig intern kontroll innebär att kontrollen är aktiv och ändamålsenlig. Att arbetet med den interna kontrollen är strukturerat samt integrerat i organisationen, system och det löpande arbetet. Den interna kontrollen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs samt att en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten lämnas.

Sammanfattningsvis bedöms att nämndens interna kontroll har varit tillräcklig. De iakttagelser som ligger till grund för denna bedömning redovisas nedan. Av redovisningen framgår att vissa brister har noterats. Bristerna är dock inte av den omfattningen att de påverkar den sammantagna bedömningen.

En del i nämndens interna kontroll är att säkerställa en ändamålsenlig styrning och kontroll av ekonomi och verksamhet.

En granskning av nämndens verksamhetsplan för år 2016 visar att nämndens egna mål ansluter till kommunfullmäktiges mål för den verksamhet nämnden bedriver. Den sammantagna bedömningen är att verksamhetsplanen utgör ett tydligt styrdokument.

Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Ekonomi, verksamhet och kvalitet följs systematiskt upp i samband med nämndens månads- och tertialrapporter.

Nedanstående sammanställning visar att prognossäkerheten i nämndens tertialrapporter har varit god under året.

Mnkr	Tertial- rapport 1 2016	Tertial- rapport 2 2016	Bokslut 2016	Avvikelse T2 - bokslut
Driftbudgetens nettokostnader före resultatöverföringar	0,0	-1,9	-0,3	1,6
Justerat netto, efter resultatöverföringar	-1,0	-2,9	-1,5	1,4
Nettoinvesteringar	1,0	1,3	1,4	0,1

En granskning av nämndens system för intern kontroll visar att det är upprättat i enlighet med Stockholms stads anvisningar. Systemet bedöms utgöra en tydlig grund för nämndens arbete med intern kontroll.

Internkontrollplanen för 2016 bedöms ha en tydlig koppling till nämndens väsentlighets- och riskanalys. Internkontrollplanen skulle dock på ett tydligare sätt kunna beskriva vad som ska följas upp och på vilket sätt. Termer som ”med mera” och ”exempelvis” skapar en otydlighet. Vidare anser revisionskontoret att det av planen bör framgå när under året kontroller ska ske, något som även stadens anvisningar föreskriver.

I enlighet med stadens anvisningar har nämnden rapporterat hur internkontrollplanen har genomförts under året. Denna redovisning beskriver på ett i huvudsak tillfredsställande sätt den uppföljning som skett och de kontroller som gjorts under året. Redovisningen skulle dock kunna bli tydligare vad gäller resultatet av genomförda kontroller. Detta avser främst processerna ”Informationssäkerhet” och ”Effektiv budget- och uppföljningsprocess”.

Ett antal granskningar har genomförts av nämndens interna kontroll, se *bilaga 1*. Dessa rör parkeringstillstånd, barnomsorgsavgifter, inköp och anskaffning. Två granskningar har även omfattat stadens ekonomisystem Agresso. Vissa brister har identifierats. Dessa rör

främst den interna kontrollen avseende behörighetsrutiner för Agresso. Bristerna bedöms dock inte vara av sådan omfattning att de påverkar den sammantagna bedömningen av nämndens interna kontroll.

4 Bokslut och räkenskaper

I detta avsnitt redovisas en bedömning av om nämndens bokslut är rättvisande samt om räkenskaperna är upprättade enligt kommunala redovisningslagen och god redovisningssed.

Sammanfattningsvis bedöms att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och på de övriga granskningar som genomförts under året. Det råder en god ordning i underlagen till bokslutet och posterna är i allt väsentligt väl dokumenterade.

5 Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontoret gör årligen en uppföljning och bedömning av hur nämnden har beaktat rekommendationerna, se *bilaga 2*.

Uppföljningen visar att nämnden delvis har beaktat revisionens rekommendationer. En rekommendation som kvarstår att åtgärda är att utveckla den systematiska avtalsuppföljningen vad gäller inköp och anskaffning genom att utarbeta förvaltningsspecifika rutiner.

Bilaga 1 - Årets granskningar

Granskningar och projekt under perioden april 2016-mars 2017

Intern kontroll

Parkeringstillstånd

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om servicenämndens interna kontroll av utfärdande av parkeringstillstånd är tillräcklig.

Granskningen visar att servicenämnden har flera kontrollmoment på plats för att upptäcka eventuella felaktigheter i handläggningen. Möjligheterna att upptäcka avsiktliga eller oavsiktliga fel skulle öka genom regelbundna stickprov.

Granskningen visar att nämnden har ett utarbetat system för hur nyanställda ska lära sig handlägningsprocesserna samt att samverkan med uppdragsgivaren trafiknämnden är tillfredsställande. En verifiering revisionskontoret gjort visade vidare inte på några väsentliga brister.

För att stärka den interna kontrollen ytterligare rekommenderas servicenämnden att införa regelbundna stickprovskontroller av utfärdade tillstånd samt att utarbeta processbeskrivningar för handläggningen av boende- och nyttoparkeringstillstånd.

Kundfakturering avseende barnomsorgsavgifter

En granskning har genomförts av kundfakturering avseende barnomsorgsavgifter. I granskningen ingick servicenämnden och samtliga stadsdelsnämnder. Granskningen visar servicenämnden har dokumenterade riktlinjer för kundfakturering avseende barnomsorgsavgifter. Servicenämnden har fakturerat samtliga utförda tjänster och de granskade fakturorna stämmer överens mot beslutade nivåer och maxtaxa. Nämnden genomför också efterkontroller för att säkerställa att rätt inkomst har registrerats. Registrering av underlaget har skett vid rätt tidpunkt. Den sammantagna bedömningen är att den interna kontrollen av kundfakturering avseende barnomsorgsavgifter är tillräcklig.

Inköp och anskaffning

En uppföljande granskning har inriktats mot att bedöma huruvida nämndens interna kontroll avseende inköp/anskaffning av varor och tjänster är tillräcklig. I den tidigare granskningen från 2015

bedömdes att den interna kontrollen på området inte var helt tillräcklig då vissa brister kopplade till spårbarhet och följsamhet till avtal hade iakttagits.

Utifrån den uppföljande granskningen är bedömningen att nämndens interna kontroll avseende inköp och anskaffning av varor och tjänster är tillräcklig. Granskningen visar dock att rutin för systematisk och dokumenterad uppföljning av avtal saknas inom serviceförvaltningen. Nämnden rekommenderas att se över behovet att införa internkontrollmoment avseende uppföljning av avtal.

Granskning av stadens ekonomisystem Agresso

År 2012 beslutade kommunfullmäktige att stadens skulle implementera ett kommungemensamt ekonomisystem. Ett sådant skulle bland annat öka möjligheterna till övergripande styrning samt utveckling av redovisningen. Ekonomisystemet Agresso M4 driftsattes på stadens förvaltningar den 4 maj 2015. Syftet med revisionskontorets granskning var att bedöma nivån av intern kontroll avseende systemet Agresso.

Granskningen visar att det inom serviceförvaltningen finns ansvariga utsedda för att hantera Agresso. Ekonomisystemet omfattas i nämndens riskanalys och det utförs avstämningar mellan Agresso och förssystem samt kontroll av finansiell information i Agresso. Granskningen visar vidare att det finns fungerande rutiner för tilldelning av behörigheter.

Dokumentation avseende kontroll av behörigheter saknas. Det sker heller ingen uppföljning av loggade förändringar av attestbehörighet. Det framkommer även att nämnden har användare i systemet som inte varit inloggade inom 90 dagar, dvs. inte är frekventa användare.

En annan fördjupad granskning revisionskontoret genomfört under året visar att rutiner för uppföljning av tilldelade behörigheter och attesträtter saknas samtidigt som spårbarheten till tilldelade behörigheter brister.

Sammanfattningsvis bedöms att nämndens interna kontroll avseende Agresso kan stärkas vad gäller behörighetsrutiner. Nämnden rekommenderas att säkerställa uppföljningen av behörigheter genom att dokumentera kontroller samt genom att fastställa en rutin för uppföljning av loggar avseende ändringar i attestbehörighet.

Bilaga 2 - Uppföljning av lämnade rekommendationer

Gransk- ningsår	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
2015 ÅR	Inköp/anskaffning Vid granskningen av inköp/anskaffning rekommenderas att nämnden utarbetar förvaltningsspecifika dokumenterade rutiner där det framgår vilka kontroller som skall ske m.m. för att stärka den interna kontrollen samt utveckla och systematisera den löpande avtalsuppföljningen.		X		Inga förvaltningsspecifika rutiner har utarbetats. För de avtal förvaltningen har sker avtalsuppföljning i enlighet med den frekvens som framgår av avtalen samt vid behov. Inkomna önskemål och klagomål dokumenteras i e-post för senare uppföljning av överenskommelser. Kontakt med de största leverantörerna sker dagligen genom arbetsledning.	2016
2015 P	Samverkan stadsdelsnämnder och servicenämnden vid gemensam upphandling Nämnden bör ta ett större ansvar för att fånga upp likartade behov inom staden. Vid översynen av stadens upphandlingsorganisation bör en översyn göras av servicenämndens roll och uppdrag för att utveckla rollen till att mer aktivt ta initiativ till gemensamma upphandlingar.		X		Stadens översyn av upphandlingsverksamheten har inte påverkat servicenämndens roll vad gäller att ta initiativ till gemensamma upphandlingar. Nämnden uppger att den tar ansvar för att fånga upp likartade behov inom staden genom att samordning övervägs när det är möjligt.	2016
2016 ÅR	Parkeringstillstånd Nämnden rekommenderas att införa regelbundna stickprovskontroller av utfärdade tillstånd samt att utarbeta processbeskrivningar för handläggning av boende- och nyttoparkeringstillstånd.					2017

Gransk- ningsår	Rekommendation	Åtgärdat			Kommentar	Följs upp
		Ja	Delvis	Nej		
2016 ÅR	Risakanalys och internkontrollplan Internkontrollplanen bör på ett tydligare sätt beskriva vad som ska följas upp och på vilket sätt. Nämnden rekommenderas även att säkerställa att det av internkontrollplanen framgår när under året kontroll/uppföljning ska ske.					2017
2016 ÅR	Inköp/anskaffning Nämnden rekommenderas att se över behovet av att införa internkontrollmoment avseende uppföljning av avtal.					2017
2016 ÅR	Granskning av stadens ekonomisystem Agresso Nämnden rekommenderas att säkerställa uppföljningen av behörigheter genom att dokumentera kontroller samt genom att fastställa en rutin för uppföljning av loggar avseende ändringar i attestbehörighet.					2017

ÅR – Årsrapport

P - Projektrapport

Bilaga 3 - Bedömningskriterier

Revisionskontorets bedömningskriterier

För avsnitten Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi och Intern kontroll används följande bedömningar:

<i>Tillfredsställande/Tillräcklig</i>	Kriterierna är i allt väsentligt uppfyllda
<i>Inte helt tillfredsställande/ Inte helt tillräcklig</i>	Brister finns som måste åtgärdas
<i>Inte tillfredsställande/ Inte tillräcklig</i>	Väsentliga brister finns som måste åtgärdas omgående

För avsnittet Bokslut och räkenskaper gäller följande bedömningar:

<i>Rättvisande, Inte helt rättvisande eller Inte rättvisande</i>
--

Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi

Att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt innebär att nämnden har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Bedömningen avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

- Nämndens resultat lever upp till fullmäktiges mål, beslut, och riktlinjer.
- Nämnden genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Nämndens verksamhet har bedrivits enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.
- Nämnden har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en process som utförs av nämnd, förvaltningsledning och personal. Den är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Processen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs samt att en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten lämnas.

- Nämnden genomför årligen en riskanalys som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås.
 - Nämndens organisation har en tydlig fördelning av ansvar och befogenheter som bidrar till att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
 - Nämndens verksamhetsplan överensstämmer med fullmäktiges beslut om mål, uppdrag och budget. Nämnden har för varje verksamhetsområde fastställt mätbara/uppföljningsbara mål för ekonomi och verksamhet.
 - Nämnden följer kontinuerligt och systematiskt upp ekonomi, verksamhet och kvalitet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
 - Nämnden har ett fungerande informations- och kommunikationssystem för styrning, kontroll och uppföljning av verksamheten.
 - Nämnden har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
 - Nämnden följer upp den interna kontrollen systematiskt och regelbundet för att säkra att den fungerar på ett betryggande sätt.
-

Bokslut och räkenskaper

Nämndens redovisning är upprättad enligt lagstiftning och god redovisningssed så att räkenskaperna ger en rättvisande bild av resultat och ställning.

- Nämndens bokslut är rättvisande.
- Nämndens räkenskaper är upprättade enligt kommunala redovisningslag och god redovisningssed.