

Dagordning för Boplats Göteborgs Styrelsemöte 9 februari 2017

Tid: Kl. 08.30 – 10.30 på Boplats Göteborg, Rosenlundplatsen 1

1. Mötet öppnas
2. Val av justerare
3. Godkännande av dagordningen
4. Godkännande av protokollet från föregående styrelsemöte. Bilaga 1 sid 2
Styrelsen föreslås godkänna protokollet.
5. Avgivande av förvaltningsberättelse och årsbokslut för 2016 Bilaga 2 Sid 4
Styrelsen föreslås godkänna förvaltningsberättelsen och årsbokslutet (sid 18-24)
6. Avgivande av verksamhetsberättelse för 2016 / RAPPET Bilaga 3 Sid 11
Styrelsen föreslås godkänna Årsrapport 2016 tillika verksamhetsberättelse
7. Förslag till vinstdisposition Bilaga 2, (sid 19)
Styrelsen föreslås godkänna förslaget till vinstdisposition Sid 5
8. Genomgång av revisorernas iakttagelser Bilaga 4 Sid 37
Styrelsen föreslås anteckna revisorernas iakttagelser
9. Genomgång av lekmannarevisorernas iakttagelser Bilaga 5A-C Sid 40
Styrelsen föreslås anteckna lekmannarevisorernas iakttagelser
10. Verkställande direktörens rapport beträffande:
Verksamheten i bolaget
Personalfrågor
Ekonomi
Bolagsöversynen
11. Beslut om godkännande av arkivförteckning Bilaga 6 Sid 73
Styrelsen föreslås godkänna arkivförteckningen
12. Förberedelser Årsstämma den 2 mars kl 08.30 på
Boplats Göteborg AB:s kontor
13. Övriga frågor
14. Utvärdering av styrelsens arbete och av VDs arbete under
verksamhetsåret 2016 (enbart styrelsemedlemmar deltar) Bilaga 7 (mall) Sid 93

Styrelsemöte 6 - 2016, Boplats Göteborg AB / 29 november 2016



Styrelsemöte 6 - 2016, Boplats Göteborg AB

29 november 2016, kl. 09.00 / Råda Stäteri, Mölnlycke

Närvarande

Christian Larsson, ordföranden	Göteborgs Stad
Rikard Ljunggren, vice ordförande	Fastighetsägarna GFR ekon för.
Anders Söderman, vice ordförande	Bostads AB Poseidon
Susanna Cassman, ledamot	Göteborgs Stad
Oscar Amlöv, ledamot	Fastighetsägarna GFR ekon för.
Kicki Björklund, ledamot	Göteborgs Stads Bostads AB
Agneta Kores, ledamot	Fastighetsägarna GFR ekon för.
Ulf Gärdhagen, suppleant	Fastighetsägarna GFR ekon för.
Håkan Bernhardsson, suppleant	Göteborgs Stad
Maria Meyer-Martins	Boplats Göteborg AB
Mats Ekblad, sekreterare	Boplats Göteborg AB

Anmäلت förhinder

Per-Henrik Hartmann, suppleant Familjebostäder i Göteborg AB

1. Val av ordförande.

Christian Larsson valdes till ordförande.

2. Val av justeringsman.

Rikard Ljunggren valdes till justeringsman.

3. Godkännande av dagordning

Styrelsen godkände dagordningen.

4. Godkännande av föregående mötesprotokoll, Bilaga 1.

Styrelsen godkände protokollet.

5. Beslut om svar till Kommunstyrelsen på remiss angående Boplats

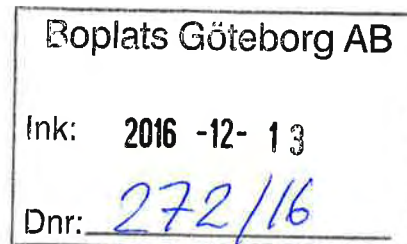
Styrelsen godkänner bifogat underlag och ger vd i uppdrag att lämna detta som remissvar med följande förtydliganden:

- *Att med en rubrik klargöra att de tre sista styckena är styrelsens förslag.*
- *Att styrelsen bedömer att det kommer att ta ett år att upprätta den nya organisationen.*
- *Att förslaget skrivs under "Styrelsen för Boplats Göteborg AB"*

Christian Larsson och Håkan Bernhardsson vill även tillföra följande till detta protokoll:

De nuvarande ägandeförhållandena är en viktig utgångspunkt för den värdering som läggs till grund för delningen av bolaget. De kan dock inte vara de enda kriterierna, det är viktigt att beakta proportionerna mellan både de olika ägarnas och de bostadssökandes bidrag till bolaget.

Vi hoppas att den nya marknadsplatsen kommer ge sina bostadssökande samma transparens kring fördelningskriterier som finns hos Boplats Göteborg AB.



6. Uppföljning av riskanalys 2016 för Boplats och fastställande av Internkontrollplan för 2017.

Styrelsen godkände uppföljningen av riskanalysen och internkontrollplanen för 2017.

7. Lägesrapport från Stadsrevisionens it-revision

Styrelsen antecknade rapporten.

8. Godkännande av delårsbokslut per den 31 oktober samt prognos, och balansräkning

Styrelsen godkände delårsbokslutet och prognosen.

9. Rapport 3 till Göteborgs Stad

Styrelsen godkände rapporten till Göteborgs Stad.

10. Rapport från verksamheten

Vd föredrog att besökstrycket i kundtjänst är oförminskat. Boplats har haft utbildning i att bemöta hotfulla personer. Efter årsskiftet skall Boplats arbeta för att låta Stadsdelarna och medborgarkontor ta en större del av ansvaret för medborgare som inte klarar av att betala själva.

Styrelsen antecknade rapporten från vd.

11. Rapport/försäkringsskydd

Styrelsen antecknade rapporten.

12. Förslag om snabbare avskrivning av IT-systemet.

Styrelsen godkände förslaget.

13. Justering av budget 2017

Styrelsen godkände justeringen av budget för 2017

14. Förslag på mötesdagar verksamhetsåret 2017

Styrelsen godkände planen med följande justeringar:

Styrelsemöte 2 flyttas till den 19 april, 08.30-10.00

Styrelsemöte 3 flyttas till den 30 maj, 09.00-13.00

15. Övriga frågor

Inga övriga frågor.

Antecknat den 29 november 2016



Mats Ekblad, sekreterare

Justeras:



Christian Larsson, ordförande



Rikard Ljunggren, ledamot

Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktören för Boplatz Göteborg AB, org nr 556467-7390, avger härmed årsredovisning för 2016.

Verksamhetsinriktning

Bolaget skall enligt bolagsordningen informera om bostadsmarknaden och fungera som en marknadsplats för bostäder och bedriva därmed förenlig verksamhet.

Ägandet var under 2016 fördelat enligt följande

Göteborgs Stadshus AB	40%
Göteborgs Stads Bostads AB	10%
Bostads AB Poseidon	10%
Familjebostäder i Göteborg AB	10%
Fastighetsägarna GFR, Eko. förening	30%

Styrelsens sammansättning under året

Under perioden 2016-01-01 till den extra bolagsstämman 2016-11-29 har styrelsen haft följande sammansättning:

Christian Larsson	ordförande	Göteborgs Stad
Rickard Ljunggren	vice ordförande	Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen
Anders Söderman	vice ordförande	Bostads AB Poseidon
Nina Miskovsky	ledamot	Göteborgs Stad
Oscar Amlöv	ledamot	Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen
Kicki Björklund	ledamot	Göteborgs Stads Bostads AB
Agneta Kores	ledamot	Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen
Anna Skarsjö	suppleant	Göteborgs Stad
Per-Henrik Hartmann	suppleant	Familjebostäder i Göteborg AB
Ulf Gärdhagen	suppleant	Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen

Från och med den extra bolagsstämman 2016-11-29 till 2016-12-31 har styrelsen haft följande sammansättning:

Christian Larsson	ordförande	Göteborgs Stad
Rickard Ljunggren	vice ordförande	Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen
Anders Söderman	vice ordförande	Bostads AB Poseidon
Susanna Cassberg	ledamot	Göteborgs Stad
Oscar Amlöv	ledamot	Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen
Kicki Björklund	ledamot	Göteborgs Stads Bostads AB
Agneta Kores	ledamot	Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen
Håkan Bernhardsson	suppleant	Göteborgs Stad
Per-Henrik Hartmann	suppleant	Familjebostäder i Göteborg AB
Ulf Gärdhagen	suppleant	Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen

Styrelsens sekreterare

Mats Ekblad har varit styrelsens sekreterare. Styrelsen har under året haft sju styrelsemöten.

Verkställande direktör

Maria Meyer-Martins är bolagets verkställande direktör.

Lekmannarevisor

Vid årsstämman valdes Lars-Gunnar Landin (MP) och Peggy Svensson (VägV) till lek-mannarevisorer samt Annika Johansson (MP) och Stefan Dahlén (SD) till lekmanarevi-sorsuppleanter.

Revisor

Huvudansvarig revisor är Gunilla Lönnbratt på Öhrlings PriceWatershouseCoopers AB.

Väsentliga händelser under räkenskapsåret

Under året har verksamheten bedrivits som planerat och inga väsentliga händelser har inträffat. För närvarande utreder Stadsledningskontoret på Kommunstyrelsens uppdrag hur Boplatz Göteborg AB ska ägas; finansieras och vilka regler för verksamheten som skall gälla. Styrelsen lämnade ett remissvar till Kommunstyrelsen i november 2016, där styrelsen föreslår att Boplatz Göteborg AB delas i två bolag - ett kommunalt och ett privat bolag, men att man samäger varumärket Boplatz.

Antalet medlemmar har utvecklats enligt följande:

2016: 191 493 2015: 165 266 2014: 131 512

Antalet publicerade lägenheter har sjunkit

2016: 7 239 2015: 1 832 2014: 8 299

Boplatz Göteborg AB är anslutet till Almega Tjänsteföretagen i Sverige.

Förändring, eget kapital	Aktiekap	Reservfond	Balans. res	Årets vinst
Ingående balans 2016-01-01	700	77	3 143	438
Disponering av föregående års vinst enligt årsstämmobeslut			438	- 438
Årets Resultat				237
Utgående balans 2016-12-31	700	77	3 581	237

Förslag till behandling av vinst

Till årsstämmans förfogande står följande medel:

Årets vinst	237 258 kronor
Balanserad vinst	3 581 304 kronor
Summa att förfoga över	3 818 562 kronor

Styrelsen och verkställande direktören föreslår att vinsten disponeras enligt följande:

Balanseras i ny räkning 3 818 562 kronor

Resultatet av årets verksamhet och bolagets ställning framgår av efterföljande resultat- och balansräkning.

Resultaträkning (KKR)

		2016-01-01	2015-01-01
	Not	2016-12-31	2015-12-31
Rörelsens intäkter			
Nettoomsättning		16 498	13 591
Övriga rörelseintäkter	1	8 053	8 517
Summa rörelsens intäkter		24 551	22 108
Rörelsens kostnader			
Övriga externa kostnader	6, 7	-11 570	- 11 967
Personalkostnader	2	-9 175	-8 015
Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	3,11	- 2 788	-1 475
Summa rörelsens kostnader		-23 533	-21 457
Rörelseresultat		1 018	651
Resultat från finansiella investeringar			
Ränteintäkter och liknande resultatposter		1	5
Räntekostnader		-13	- 33
Resultat efter finansiella poster		1 006	623
Bokslutsdispositioner	5	-380	-237
Skatt	9	-389	-128
Årets resultat		237	438

Balansräkning (KKR)

Tillgångar	Not	2016-12-31	2015-12-31
Anläggningstillgångar			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utvecklingsarbeten	11	2 755	4 299
Materiella anläggningstillgångar			
Inventarier	3	0	34
Summa anläggningstillgångar		2 755	4 333
Kortfristiga fordringar			
Fordringar hos koncernföretag		17 625	16 396
Kundfordringar		81	72
Aktuella Skattefordringar		0	26
Övriga fordringar		0	125
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		486	489
Summa kortfristiga fordringar		18 192	17 104
Kassa och bank	4	12	3
Summa omsättningstillgångar		18 204	17 107
SUMMA TILLGÅNGAR		20 959	21 440
Eget kapital och skulder	Not	2016-12-31	2015-12-31
Eget kapital			
Bundet eget kapital			
Aktiekapital, 700 aktier kvotvärde 1000 kr		700	700
Reservfond		77	77
Summa bundet eget kapital		777	777
Fritt eget kapital			
Balanserad vinst		3 581	3 143
Årets resultat		237	438
Summa fritt eget kapital		3 818	3 581
Summa eget kapital		4 595	4 358
Obeskattade reserver	5	1 205	825
Summa obeskattade reserver		1 205	825
Långfristiga skulder			
Räntebärande lån, koncern	10	0	3 800
Summa långfristiga skulder		0	3 800
Kortfristiga skulder			
Leverantörsskulder		1 619	1 760
Skulder till koncernföretag		34	472
Räntebärande lån, koncern	10	1 900	0
Aktuella Skatteskulder		69	0
Övriga kortfristiga skulder		1 413	1 224
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	8	10 124	9 000
Summa kortfristiga skulder		15 159	12 457
Summa eget kapital och skulder		20 959	21 440

Redovisningsprinciper

Bolagets årsredovisning har upprättats enligt årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens Allmänna Råd BFNAR:2012:1 Årsredovisning och koncernredovisning (K3). Redovisningsprinciper är oförändrade i jämförelse med föregående år.

Lättnadsregler för mindre företag har tillämpats.

Intäkter

Medlemsavgifter omfattar inbetalningar för rätten att skicka in intresseanmälningar till hyresrätter annonserade på boplots.se under ett år. Medlemsavgiften periodiseras till den period den avser.

Bidrag redovisas som intäkt när villkoren för att erhålla bidraget har uppfyllts. Erhållna bidrag redovisas som skuld till dess villkoren för att erhålla bidraget uppfylls. Bidrag som erhållits för att täcka vissa kostnader redovisas samma period som den kostnad bidraget är avsett att täcka.

Leasing

Samtliga leasingavtal redovisas som operationella, dvs leasingavgiften (inklusive första förhöjda hyra) redovisas linjärt över leasingperioden.

Ersättningar till anställda

Löpande ersättningar till anställda i form av löner, sociala avgifter och liknande kostnadsförs i takt med att de anställda utför tjänster.

Eftersom alla pensionsförpliktelser klassificerats som avgiftsbestämda redovisas en kostnad det år pensionen tjänas in.

Immateriella anläggningstillgångar

Utgifter för utveckling av programvara redovisas som immateriell tillgång under förutsättning att utgifterna medför att framtida ekonomiska fördelar för företaget sannolik ökar och att utgifterna kan påvisas leda till en användbar programvara. Immateriella anläggningstillgångar värderas till anskaffningsvärde minskat med ackumulerade av- och nedskrivningar.

Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade nyttjandeperiod. Följande avskrivningstider tillämpas:

Immateriella anläggningstillgångar 4 år

Ny bedömning om nyttjandetid har skett 2016 varmed den har justerats från 5 till 4 år.

Materiella anläggningstillgångar

Materiella anläggningstillgångar redovisas till anskaffningsvärde minskat med avskrivningar. I anskaffningsvärdet ingår utgifter som direkt kan hänföras till förvärvet av tillgången.

Materiella anläggningstillgångar skrivs av systematiskt över tillgångens bedömda nyttjandeperiod.

Följande avskrivningstider tillämpas:

Inventarier	3-5 år
Datorer	3 år

Finansiella instrument

Finansiella instrument redovisas i enlighet med reglerna i K3 kapitel 11, vilket innebär att värdering sker utifrån anskaffningsvärde. Finansiella instrument som redovisas i balansräkningen inkluderar kundfordringar och övriga fordringar, leverantörsskulder och övriga skulder. Instrumenten redovisas i balansräkningen när bolaget blir part i instrumentets avtalsmässiga villkor.

Finansiella tillgångar tas bort från balansräkningen när rätten att erhålla kassaflöden från instrumentet har löpt ut eller överförs och bolaget har överfört i stort sett alla risker och förmåner som är förknippade med äganderätten.

Finansiella skulder tas bort från balansräkningen när förpliktelseerna har reglerats eller på annat sätt upphört.

Kundfordringar och övriga fordringar

Fordringar redovisas som omsättningstillgångar med undantag för poster med förfallodag mer än 12 månader efter balansdagen, vilka klassificeras som anläggningstillgångar. Fordringar tas upp till det belopp som förväntas bli inbetalt efter avdrag för individuellt bedömda osäkra fordringar.

Låneskulder och leverantörsskulder

Låneskulder och kortfristiga leverantörsskulder redovisas till anskaffningsvärde.

Noter

Not 1 / Övriga rörelseintäkter	2016	2015
Driftbidrag		
Göteborgs stad	5 716	5 716
Göteborgs kommunala bostadsföretag	1 507	1 507
Fastighetsägarna GFR eko. för.	830	830
Seniorprojekt bidrag	0	465
Summa	8 053	8 517

Not 2 / Personal

	2016	2015
Medelantalet anställda har varit följande	14	11
varav kvinnor	9	7
varav män	5	4
Löner och andra ersättningar har utgått med:	6 049	5 439
till styrelse och VD	1 039	1 029
till övriga anställda	5 010	4 410
Sociala avgifter enligt lag och avtal	2 090	1 695
pensionskostnader till VD och styrelse	250	240
pensionskostnader till övriga anställda	456	425

Vid uppsägning från bolagets sida är VD berättigad till, utöver lönen under uppsägningstiden, ett avgångsvederlag på arton (18) månadslöner. Storleken på vederlaget baseras på Befattningshavarens senaste månadslön. På avgångsvederlaget betalar Bolaget endast sociala avgifter enligt lag.

Not 3 / Inventarier

	2016-12-31	2015-12-31
Ingående anskaffningsvärde	1 505	1 505
Årets inköp	0	0
Utgående anskaffningsvärde	- 1 505	1 505
Ingående avskrivningar enligt plan	- 1 471	- 1 430
Årets avskrivningar enligt plan	- 34	- 41
Utgående avskrivningar enligt plan	- 1 505	- 1 471
Restvärde enligt plan, bokfört värde	0	34

Not 4

	2016-12-31	2015-12-31
Posten kassa och bank består av följande poster:		
Kassa	12	3
Summa	12	3

Not 5 / Obeskattade reserver

		2016-12-31	2015-12-31
Periodiseringsfond	Tax 2011	0	170
Periodiseringsfond	Tax 2012	150	150
Periodiseringsfond	Tax 2013	60	60
Periodiseringsfond	Tax 2014	4	4
Periodiseringsfond	Tax 2015	250	250
Periodiseringsfond	Tax 2016	190	190
	Tax 2017	550	0
Summa		1 204	824

Not 6 / Ersättning för revision

	2016	2015
Öhrlings PricewaterhouseCoopers	102	156
Lekmannarevisor	74	63
Summa	176	219

Not 7 / Leasing

	2016-12-31	2015-12-31
Framtida minimileasingavgifter som ska erläggas avseende icke uppsägningsbara leasingavtal		
Förfaller till betalning inom ett år	879	892
Förfaller till betalning senare än ett men inom fem år	1 704	1 644
Till betalning senare än fem år	-	-

Not 8 / Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter **2016-12-31** **2015-12-31**

Medlemsavgift	8 753	7 545
Övrigt	1 371	1 455
Summa	10 124	9 000

Not 9 / Aktuell skatt

	2016	2015
Aktuell skatt	389	128
Skatt på årets resultat	389	128
Redovisat resultat före skatt	626	566
Skatt beräknad enligt gällande skattesats (22%)	138	125
Skatteeffekt av ej avdragsgilla kostnader	250	2
Skatteeffekt av schablonränta på periodiseringsfond	1	1
Redovisat skattekostnad	389	128

Not 10 / Räntebärande lån

	2016-12-31	2015-12-31
Koncernlån	1 900	3 800

Det räntebärande kortfristiga lånet förfaller till betalning 2017 och utgör sista delbetalningen av ett långfristigt lån.

Not 11 / Balanserade utgifter för utvecklingsarbeten **2016-12-31** **2015-12-31**

Ingående anskaffningsvärde	6 943	6 054
Årets aktiverade utgifter	1 211	889
Utgående anskaffningsvärde	8 153	6 943
Ingående avskrivning enligt plan	-2 644	-1 211
Årets avskrivningar enligt plan	- 2 755	- 1 433
Utgående avskrivning enligt plan	- 5 399	- 2 644
Restvärde enligt plan, bokfört värde	2 755	4 299

Göteborg den 9 februari 2017

Styrelsen för Boplats Göteborg AB



Christian Larsson, *ordförande*

Rikard Ljunggren, *vice ordförande*

Anders Söderman, *vice ordförande*

Susanna Cassberg, *ledamot*

Oscar Amlöv, *ledamot*

Kicki Björklund, *ledamot*

Agneta Kores, *ledamot*

Maria Meyer-Martins, *verkställande direktör*

Vår revisionsberättelse har avgivits den 2017
Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

Gunilla Lönnbratt
Auktoriserad revisor

Vår granskningsrapport har avgivits den 2017

Lars-Gunnar Landin
Lekmannarevisor

Peggy Svensson
Lekmannarevisor

Årsrapport 2016 Bolag

Boplats Göteborg AB

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
1.1	Styrkort	7
2	Verksamhetsanalys.....	9
2.1	Väsentliga händelser och bolagets utveckling	9
2.1.1	<i>Viktiga framtidsfrågor.....</i>	<i>10</i>
2.2	Analys av årets utfall	11
2.3	Investeringar	11
2.3.1	<i>Projektredovisning</i>	<i>12</i>
2.4	Utveckling inom personalområdet.....	12
2.4.1	<i>Personalvolym och lönekostnad.....</i>	<i>12</i>
2.5	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	13
2.5.1	<i>Intern kontroll.....</i>	<i>13</i>
2.5.2	<i>Sponsring.....</i>	<i>14</i>
2.5.3	<i>Göteborgs Stads kommunikationsstrategi</i>	<i>14</i>
2.5.4	<i>Stadshus AB:s uppföljning av social hållbarhet.....</i>	<i>14</i>
2.5.5	<i>Samverkan med Social ekonomi utifrån den lokala överenskommelsen om samverkan mellan staden och Social ekonomi</i>	<i>15</i>
2.6	Kommunala ändamålet och befogenheterna.....	15
3	Uppföljning av kommunfullmäktiges budget	16
3.1	Sammanfattande resultat av uppföljningen av kommunfullmäktiges mål.....	16
3.2	Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag	23
4	Nyckeltalsredovisning	24
5	Bokslut.....	26
5.1	Sammanfattande analys	26

1 Sammanfattning

Antal registrerade och aktiva medlemmar på Boplats Göteborg

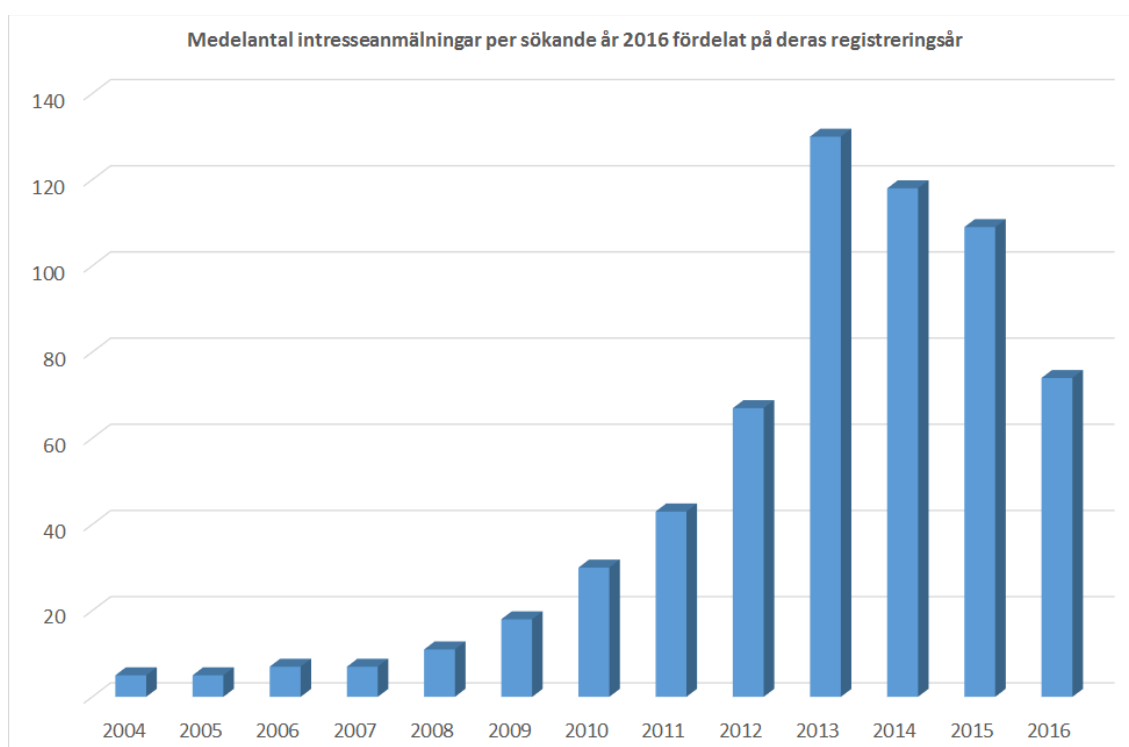
Vid årsskiftet hade boplats **193 139** betalande eller vilande medlemmar, dvs medlemmar som har samlat ”Dagar på Boplats”. (Om en medlem inte betalat den administrativa avgiften så är medlemskapet vilande i 90 dagar från förfalldatum. Därefter nollställs alla dagar och medlemmen är ”Ej betalande” och raderas efter gallringsbeslut.) Bland de sökande så kan man utläsa följande:

34 027 medlemmar saknar ett permanent boende och är inneboende, hyr i andra hand eller bor på hotell och vandrarhem eller hos vänner och bekanta.

28 957 ungdomar bor hos sina föräldrar eller i ett studentboende och är i behov av en permanent bostad.

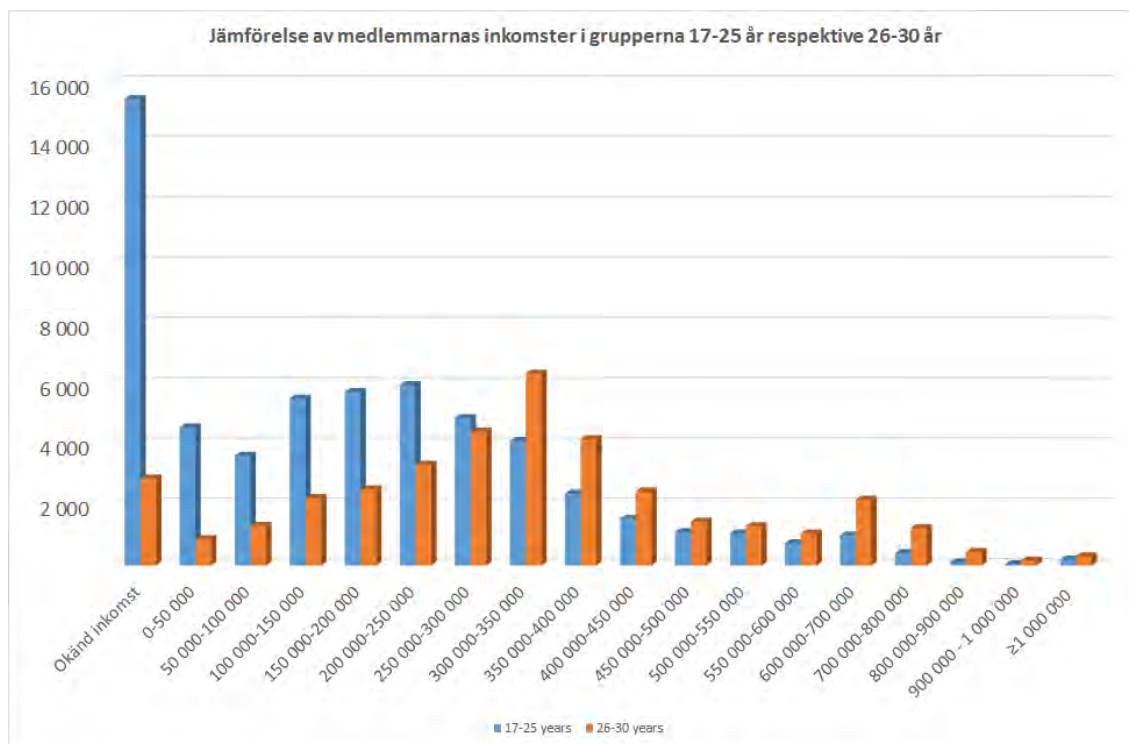
76 375 medlemmar sökte aktivt en lägenhet under året.

Man kan se att de som registrerat sig under de senaste fyra åren är mest aktiva:



Bostadssökandes ålder

48 procent av de bostadssökande är mellan 17 och 29 år. För att uppmärksamma alla ungdomar möjlighet att registrera sig har Boplats tillsammans med Konsument och Medborgarservice gjort ett utskick till föräldrarna till alla 17-åringar i Göteborgs stad och informerat om vikten av att registrera sig. Där ingick även en inbjudan till informationsträffar för både föräldrarna och ungdomarna. **16 050 unga som bor hos sina föräldrar eller i studentbostäder sökte aktivt bostad** under 2016. Det är tydligt att inkomsterna ökar med åldern, vilket följande diagram visar inkomsten för gruppen 17-25 år respektive 26 - 30 år.



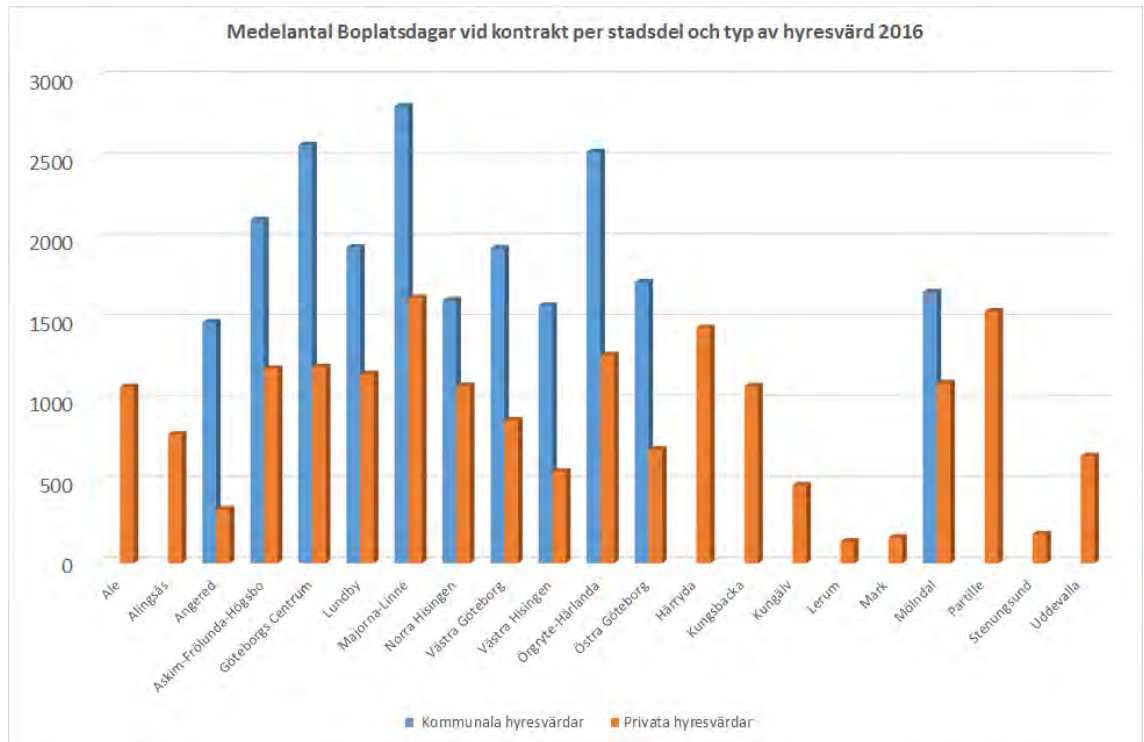
Äldre

I början av 2016 skickade Boplats ut en informationsfolder till alla som fyllt 64 år. Knappt **13 000** personer (7 procent) som registrerat sig på Boplats är **över 65 år**. Under året publicerades **28** Trygghetsbostäder och **98** Seniorbostäder. Ytterligare 776 annonserade lägenheter var Tillgänglighetsmärkta, men utan förtur för äldre bostadssökande.

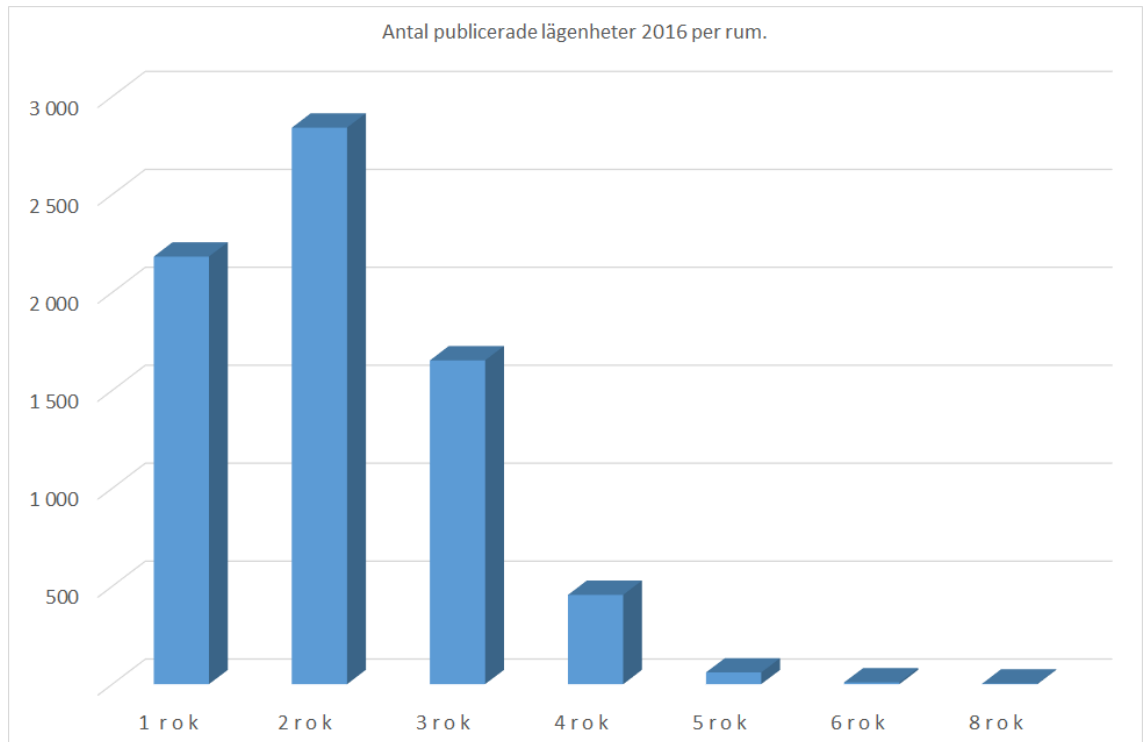
Antal annonserade lägenheter

85 olika hyresvärdar annonserade 7 239 lägenheter under 2016, vilket är det lägsta antalet på flera år. Det största skälet är att omflyttningen är låg samt att en del hyresvärdar har ombyggnader på gång. 47 procent av lägenheterna är från allmännyttan och 43 procent kommer från de privata hyresvärdarna. 10 procent var studentlägenheter, de flesta från Chalmers Studentbostäder.

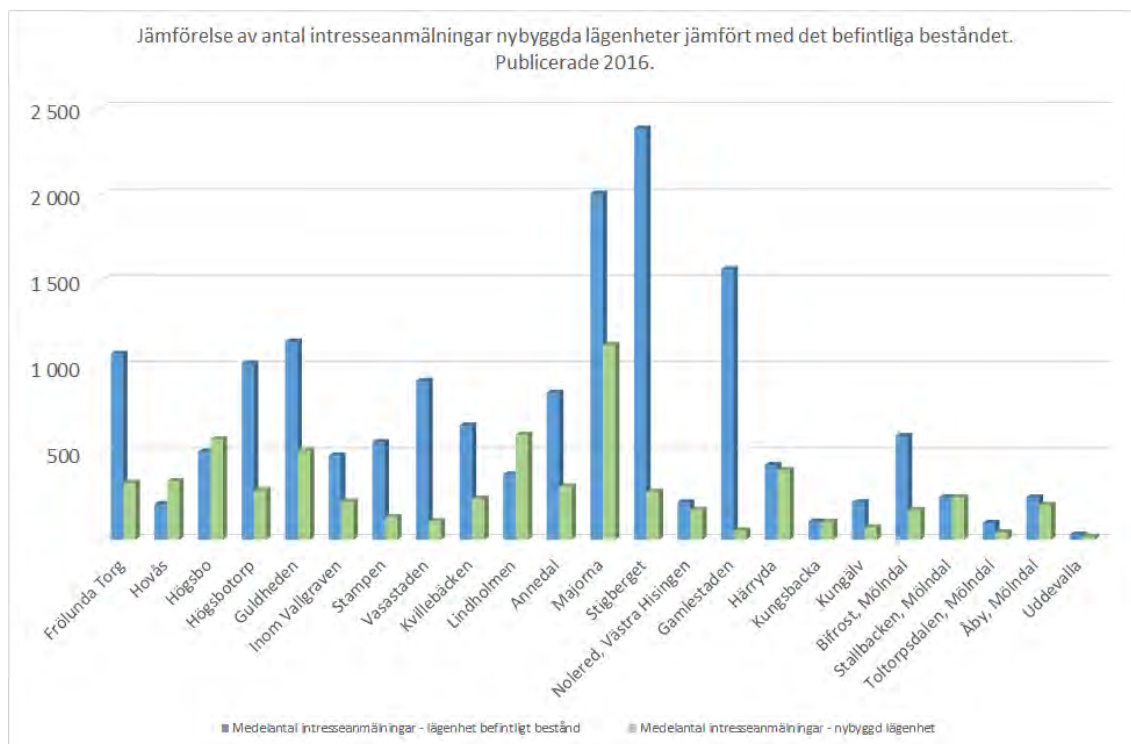
6 726 kontrakt tecknades i systemet under 2016 och de som fick kontrakt hade i snitt 1 543 "Dagar hos Boplats", men det skiljer sig mellan de kommunala och privata hyresvärdarna och mellan de olika stadsdelar. För att få ett kontrakt hos de allmännyttiga bostadsföretagen som går efter kötid krävdes i snitt 1 955 dagar.



Den största



Antalet nyproducerade lägenheter som annonserades uppgick till 514 varav 238 inom Göteborg. Det skiljer mycket i efterfrågan mellan lägenheter i det befintliga beståndet och nyproducerade på grund av skillnaderna i hyra.



Även om antalet intresseanmälningar är lägre, så är andelen ja-svar efter ett eventuellt erbjudande om kontrakt jämförelsevis större för en nybyggd lägenhet. (Andelen ja-svar påverkar dock också av att varje hyresvärd arbetar på sitt sätt och skickar ut olika många erbjudanden per lägenhet.)

En av Boplats Göteborgs viktigaste uppgifter är att informera om bostadsmarknaden och om planerade och nybyggda bostäder. Under 2016 flyttade den årliga bostadsutställningen BoNytt till Exercishuset på Heden, vilket var en stor succé. 28 olika utställare presenterade närmare 25 000 planerade bostäder. I utställningen deltog bland annat talare från Stadsbyggnadskontoret och Älvrummet.



Regionen - Bostadsföretagen i Borås avvaktar tills beslutet om Boplats framtid är fattat

Under våren 2016 fattade Kommunfullmäktig i Borås "ett inriktningsbeslut om att de kommunala bostadsbolagen ansluter sig till Boplats och använder marknadsplatsen för annonsering av lediga lägenheter."

De kommunala bostadsföretagen i Borås vill dock avvakta med anslutning till Boplats

tills beslut är fattat om Boplats Göteborgs framtid. De kommunala bostadsföretagen i Borås vill ha en gemensam marknadsplats för såväl privata som kommunala hyresvärdar för att öka kundnyttan.

Privatrum till Studenter och till övriga grupper

Under sommaren pågick projektet med privatrum till internationella studenter i samarbete med såväl Chalmers som GU, Studentforum, SGS och CSB och Göteborgs Förenade Studentkårer samt Göteborg&Co näringslivsgrupp. Projektet gav cirka 700 rum. I september startade ett projekt i samarbete med Fastighetskontoret i syfte att uppmuntra privatpersoner att hyra ut till bl.a. nyanlända med uppehållstillstånd. Cirka 400 rum annonserades under hösten och en uppföljningsenkät visade att de flesta hyrde ut till personer som kommit till Göteborg för att studera eller för att de fått arbete.

Framtid

Boplats styrelse har svarat på en remiss från Kommunstyrelsen i Göteborg, där en delning av Boplats föreslås, så att allmännyttans lägenheter annonseras för sig och de privata för sig, men under samma varumärke och portal/system. Ärendet kommer att beredas vidare under 2017.

1.1 Styrkort

De vi är till för	Utfall 2016	Mål 2016	Utfall 2015	Medarbetare	Utfall 2016	Mål 2016	Utfall 2015
Antal registrerade bostadssökande	191 493	180 000 helårsbetalande	165 266	Antal tjänster	14	15	11
Antal personliga besök i lokalen	51 705	< år 2015	47 533	Medelantal anställda /årsarbetare	13	14	11
Antal telefonsamtal	25 952	< år 2015	13 379 (Kontaktcenter Göteborgs Stad) Ingen statistik på samtal mottagna på Boplats.	Lönekostnader exkl arvoden	5 860	6 269	5 248
Antal sessioner Googles Analytics	8,3 milj	> år 2015	7,3	Antal sjukdagar	399	< 545	545
Antal besvarade e-mail	7 592	< år 2015 effektiviserings mål	13 379				
Antal utredningar / kundärenden	129	-	100				
Ekonomi	Utfall 2016, tkr	Mål 2016, tkr	Utfall 2015, tkr	Verksamhet	Utfall 2016	Mål 2016	Utfall 2015
Intäkter från bostadssökande	13 716	12 000	11 310	Antal annonserade lägenheter	7 239	>7 832	7 832

Rörelseresultat	1 018	925	651	Andel lägenheter från privata fastighetsägare	43 %	41 %	41 %
Resultat efter finansiella poster	1 006	922	623	Andel lägenheter från övriga kommuner inom GR	12 %	> år 2015	9 %
Eget kapital	4 595		4 358	Genomsnittlig registreringstid för de som fått kontrakt	1 543	-	1 492
Soliditet	25 %		23 %	Antal annonserade privatrum	1 133	> 869	869
Kassalikviditet	136 %		137 %	Andel annonserade studentlägenheter	10 %	10 %	13 %
				Andel ja-svar efter erbjudande om lägenhet	49 %	> 42%	42 %
				Medelantal ansökningar per lägenhet	847	-	708
				Antal avbrutna annonser som ej publiceras om	489	< år 2015	662

De vi är till för

Trenden fortsätter med minskat antal annonserade lägenheter och ett ökande medlemsantal. Flera ändringar har gjorts på den publika sidan på www.boplats.se för att förbättra användbarheten, men trots det ökar antalet personliga besök till Boplats lokal, vilket vi bedömer har med omvärldsförändringarna att göra. Över 50 000 besök noterades varav cirka 18 000 tog nummerlapp för personlig hjälp. Skillnaden beror dels på att många kommer med sällskap dels på att en del ärenden inte behöver nummerlapp. Dit räknas betalning eftersom många kommer bara för att betala sin medlemsavgift, De vill vara säkra på att pengarna kommit in och att de inte förlorar sina "Dagar hos Boplats".

Antalet telefonsamtal ligger runt 25 000, vilket är ungefär samma nivå som tidigare. Under senare delen av året kunde vi dra ner på telefontiderna till 4 timmar per dag utan att väntetiderna och svarsfrekvensen förändrades nämnvärt. Telefonsupporten är fortfarande utlagd på Göteborgs Stads kontaktcenter.

Antalet e-mail har minskat betydligt tack vare arbete med FAQ-information på hemsidan kopplat till ett nytt ärendehanteringssystem. Innan man kommer fram till mail-formuläret hittar man svaret på sina frågor.

Under 2016 fick Boplats in 129 ärenden, där de bostadssökande vill ha tillbaka sina ködagar. Samtliga ärenden utreddes och 56 bifölls. I slutet av året gjorde Boplats en "egen revision" med hjälp av Stadsjuristen för att säkerställa att besluten sker på ett juridiskt korrekt sätt.

2 Verksamhetsanalys

2.1 Väsentliga händelser och bolagets utveckling

Bolagsöversynen

Under våren 2016 mottog Boplats Göteborg en remiss från Kommunstyrelsen. Boplats Göteborgs styrelse har arbetat med ett svar, som lämnades efter styrelsemötet den 29 november. Uppdraget var att komma med ett förslag till hur verksamheten fortsättningsvis ska kunna bedrivas på det sätt den gör nu, men med nödvändiga juridiska förändringar. Förslaget bygger på att annonserna delas upp på hemsidan så att man ser vilka lägenheter som fördelas efter kötid och vilka som inte rangordnas på något särskilt sätt utan där hyresvärden själv gör ett urval utifrån den information som finns i intresseanmälningarna.

Styrelsen föreslår att de två olika avdelningarna på hemsidan ägs av två olika bolag - ett kommunalt och ett privat, men att man gemensamt äger varumärket och sajten boplats.se. De två olika avdelningarna under boplats.se kommer att finansieras på olika sätt. Kötiderna med en fortsatt avgift från de bostadssökande och marknadsplatsen med lägenheter med en alternativ finansiering. Boplats Göteborg avvaktar nu Kommunstyrelsens svar och framtida nya direktiv.

Samverkan

Det ligger i Boplats Göteborgs uppdrag att samverka med andra företag och organisationer. Under 2016 har Boplats fortsatt sitt samarbete med Medborgarkontoren och med Etableringsenheten i Göteborgs Stad. Under hösten har samarbete skett med Konsument- och Medborgarservice gällande information till 17-åringar. I samverkan med Senior Göteborg skickade Boplats ut en informationsfolder till stadens medborgare över 64 år i början av året. Boplats Göteborg har även deltagit i ett antal möten i Boverkets regi angående Romernas situation på bostadsmarknaden. I privatannonsprojektet sker samarbetet med Fastighetskontoret och där deltar även representanter för Hyresgästföreningen, SDF Centrum och AB Framtiden. I styrgruppen för samarbetsavtalet för bostadsanskaffning är Boplats VD ordförande och två möten har ägt rum under 2016. Dessutom samverkar Boplats med såväl hyresvärdar som bostadsproducenter.

Temadagar och informationsaktiviteter

Informationsaktiviteter har skett till målgrupperna 17-åringar, seniorer och till personer som är intresserade av att hyra ut hela eller delar av sin bostad. Aktiviteterna har ägt rum i Boplats lokal, på Kontaktcenter, på Svenska Mässan under Seniormässan, Folkets Hus, Trygghetsmässan i Allegården och Äldredagen i Kortedala.

I september arrangerade Boplats BoNytt 2016 i Exercishuset med 28 olika utställare. Där deltog även Stadsbyggnadskontoret med guidning runt modellen av Göteborg och med föredrag om planerad nyproduktion.

I projektet "**Hyr ut till en internationell student**" har två seminarier anordnats med information om vad som gäller när man ska hyra ut en del av sin bostad. Dessutom har två mingelaktiviteter arrangerats, där de som vill hyra ut får möjlighet att träffa studenterna på neutral plats på Boplats.

I **privatrumprojektet** som syftar till att få människor att hyra ut till personer som anlant till Göteborg för att arbeta eller som just fått uppehållstillstånd har tre seminarier arrangerats. Det ena som handlade om "bygg om villan för uthyrning istället för att sälja den" drog över 90 personer.

2.1.1 Viktiga framtidsfrågor

Färre lägenheter annonseras

Omvärldsförändringarna gör att de kommunala bostadsföretagen har flera åtaganden, som gör att färre lägenheter kan gå ut på den ordinarie hyresmarknaden. Under 2017 kan det handla om 200 - 600 lägenheter även om inte några beslut är fattade ännu. Flera privata hyresvärdar kommer troligen också att annonsera lägenheter öronmärkta för andra grupper.

It-systemet stabilt och fungerar bra

Efter två år kan vi se att det nya it-systemet fungerar väl och är stabilt. Ytterligare ett handfull privata hyresvärdar har anslutit sig under året och de är nöjda med systemet.

Dialog om Frihamnen

Vi har också en dialog med bostadsföretagen som ska bygga i Frihamnen, där vi utvecklar en ny funktion för att annonsera och administrera uthyrningen av nyproducerade lägenheter. Vi tar även fram statistikmaterial som underlag för diskussioner om de olika hyrorna i Frihamnen och vilka grupper som kan tänkas söka de lägenheterna.

BoNytt 2017 11 november

Satsningen på BoNytt 2016 i Exercishuset slog väl ut och upprepas 11 november 2017. Detta är ett utmärkt tillfälle att kommunicera om allt som byggs i Göteborg de kommande åren.

Regionen - allmännyttan i Borås avvaktar trots KF beslut

Expansionen i regionen har tyvärr stannat av i avvaktan på vad som ska hända med besluten kring Boplats fortsatta verksamhet. De bostadsföretag som tidigare varit nära att gå med fullt ut, vill nu avvakta för att vara säkra på att det blir en marknadsplats där både privata och kommunala hyresvärdar samverkar. Det är det som är mervärdet för de bostadssökande och det är det som gör att de kan vara beredda att betala en årlig avgift, för att få tillgång till hela utbudet i deras kommuner, menar man t ex i Borås..

Eventuell höjning av 100-lappen till 2018?

Den administrativa avgiften har varit 100 kr/år inklusive moms i tre år och det troliga är att vi inför 2018 behöver inkomma med en fråga till Kommunfullmäktige om vi ska höja avgiften.

Kortare öppettider i kundtjänst och bättre "andra linjens support" till stadens övriga kommunikatörer på bland annat Medborgarkontoren.

Många människor har svårt att klara av att ta del av internetbaserade e-tjänster och behöver hjälp med detta. Därför utvecklar Boplats samverkan med stadsdelarna och andra organisationer i arbetsmarknadsregionen när det gäller information till de bostadssökande. Att "lära upp" tjänstemän i andra organisationer, så att de i sin tur kan ge rätt information om Boplats minskar risken för missförstånd och ger fler kontaktpunkter med information. Under 2017 kommer vi att fortsätta att korta ner öppettiderna i Kundtjänst och istället satsa på fler informationsaktiviteter. Vi kommer fortsätta med senioröppet en förmiddag i veckan. Vi kommer att ha telefonsupport 5 dagar i veckan.

2.2 Analys av årets utfall

Resultaträkning

	Bokslut 2016	Budget 2016	Avvikelse	Bokslut 2015
Intäkter	24 551	23 052	1 499	20 108
Kostnader	23 533	22 127	1 406	21 457
Rörelseresultat	1 018	925	93	651
Finansiella intäkter	1	26	-25	5
Finansiella kostnader	-13	-29	16	-33
Resultat efter finansiella poster	1 006	922	84	623

Resultatet efter finansiella poster ligger i linje med budget, cirka 84 000 kronor över budget. Det som är svårast att budgetera är intäkterna från den administrativa avgiften. De frågor som påverkar intäkterna är:

Hur många väljer att fortsätta sitt medlemskap? När börjar nya medlemmar att betala? Boplats budgeterade för 12 milj kr i intäkter från bostadssökande men utfallet blev 13,7 milj kr.

Personalkostnaderna blev 555 tkr lägre än budgeterat bland annat på grund av sjukskrivningar och tjänstledigheter. Detta löstes bland annat med hjälp av timanställda från Academic Work till en kostnad av 452 tkr.

Förvaltningen av it-systemet slutade på 1,6 mkr över budget bland annat på grund av åtgärder påtalade av KPMG efter deras granskning. De ökade kostnaderna motsvarades till viss del av minskade investeringar eftersom omprioriteringar i it-förvaltningen gjordes. Nya funktioner, som tas som investeringar, har flyttats fram till 2017 och fler kvalitets- och säkerhetshöjande åtgärder har istället kostnadsförts direkt.

Avskrivningarna är också något högre än budgeterat eftersom styrelsen beslutat att skriva av it-systemet till 31 december 2017 istället för 2018. Detta med anledning av att styrelsen förordar en delning av Boplats Göteborg AB.

2.3 Investeringar

Investeringar i materiella och immateriella anläggningstillgångar

Nettoutgifter i mkr	Utfall 2016	Budget 2016	Utfall 2015	Budget/Plan 2017
Nyinvesteringar	1 211	3 190	889	940
Reinvesteringar	0	0	0	0
SUMMA INVESTERINGAR	0	0	0	0

I början av året planerades investeringar i ett antal nya funktioner i it-systemet för sammanlagt 3 190 tkr. Därefter ändrades planerna och arbetet prioriterades om för att fokusera på bättre kvalitet och säkerhet. En ny testmiljö har tagits fram och flera säkerhetshöjande åtgärder vidtagits. En del funktioner har byggts om för att minska arbetet i kundtjänst. Omprioriteringarna har medfört att det arbete som gjorts istället har hänförs till direkta kostnader för förvaltning och underhåll av it-systemet och investeringar i nya funktioner har specificerats mer noggrant med hjälp av en kvalitetskonsult och en interaktionsdesigner. Investeringarna är nu specificerade och klara för utveckling och ligger i plan för år 2017.

Investeringar i finansiella anläggningstillgångar

Aktier och andelar, mkr	Utfall 2016
Summa investeringar	

2.3.1 Projektredovisning

Benämning pågående projekt enl. inv. plan, i mkr	Budget per projekt	Ack utfall tom perioden	Aktuell prognos för hela projektet	Beräknas färdigt år, kvartal
Kommande projekt enl. inv.plan mkr	Plan 2017	Plan 2018	Plan 2019	Beräknas färdigt år
Vidareutveckling Boplats It-system	0,94 mkr	2 mkr	2 mkr	

Under 2017 kommer Boplats göra klart de nya funktioner som man planerade för år 2016. De investeringarna kommer att skrivas av direkt eftersom styrelsen fattat beslut om att hela it-systemet ska vara avskrivet den 31 december 2017. En stor del av förbättringarna i systemet kommer att kostnadsföras direkt och räknas inte som investeringar. Inför en eventuell förändring av Boplats får man troligen göra en ny budget för boplats.se 2.0 eftersom det är sannolikt att det blir nya regler för verksamheten.

2.4 Utveckling inom personalområdet

2.4.1 Personalvolym och lönekostnad

	2016	2015	2014
Kostnader för konsultarvode (se anvisn)	5 923	6 093	5 545
Lönekostnad (exkl arvoden och soc avg)	5 860	5 248	4 324
Årsarbetare - Arbetad tid (personalvolym)	12,6	11,2	
Lönekostnad per årsarbetare	465	450,7	415

Boplats har följande tjänster:

Stab: VD, ekonomi och personaladministration, kommunikation, 1 vakant marknadsanalytiker.= 4 tjänster

Marknad: En gruppchef/marknadschef, marknadskommunikation, hyresvärdsupport = 3 tjänster

Kundtjänst: En gruppchef/Projektledare, 2,6 kundtjänst/bostadsinformatörer = 3,6 tjänster

It: En driftansvarig, en testledare, en projektledare utveckling, en systemarkitekt = 4 tjänster

Tjänsten som testledare tillsattes under 2016 och en person rekryterades och började i september.

En projektanställd person anställdes i september i samarbete med Fastighetskontoret.

Projektet är ettårigt.

I staben utför VD för tillfället arbetet med marknadsanalyser i avvaktan på ett beslut om Boplats framtid. Tillsättandet av en marknadsanalytiker är ett långsiktigt åtagande och det tar tid att komma in i arbetet.

Kundtjänst har en gruppchef/projektledare som har arbetet med att effektivisera kundtjänstprocesserna och att vidareutveckla samarbetet så att medborgarkontoren kan hjälpa bostadssökande med enklare ärenden.

Under året har Boplats haft en långtidssjukskrivning samt en längre sjukskrivning på heltid, men som gradvis trappats ner till 25% till årsskiftet. Två personer har varit föräldralediga under hela 2016 och en person har varit tjänstledig i fem månader.

Arbetet med arbetsmiljön har skett genom översyn av arbetsplatserna av en ergonom och inköp av ytterligare hjälpmedel för kontorsarbete. En mindre ombyggnad av kontoret har genomförts för att skapa bättre arbetsmiljö i kundtjänst. Två utbildningar har genomförts för all personal; HL-räddning och "Hur man hanterar hotfulla situationer". Årlig genomgång av överfallslarmen sker.

Personalkostnaderna per person har fortsatt öka delvis beroende på att de som anställts är specialister med högskolekompetens.

2.5 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

2.5.1 Intern kontroll

Varje avdelning går kontinuerligt igenom de risker de ser i sin verksamhet och justerar åtgärdsplanen för att undvika att de inträffar. Ungefär en gång i månaden hålls ett prioriteringsmöte där man prioriterar vilka åtgärder som ska vidtas i it-systemet. Där diskuteras statusen vad gäller risker och den bedömningen är avgörande för vilka åtgärder man prioriterar i arbetet med vidareutvecklingen av it-systemet.

Under 2016 har ett omfattande arbete genomförts i syfte att systematisera arbetet med dels förvaltningen, driften och vidareutvecklingen av it-systemet samt för det operativa arbetet i kundtjänst. Ett ärendehanteringssystem har implementerats. En gallringsplan och en arkivförteckning har godkänts av Arkivnämnden och arbetet med en ny dokumenthanteringsplan är i slutfasen. Nya personuppgifts-biträdesavtal har tagits fram för att säkerställa att den nya dataskyddsförordningen kommer att efterlevas. Arbetet pågår med att teckna de nya avtalen med samtliga organisationer som har tillgång till Boplats it-system.

Dessutom har Stadsrevisionen gjort en revision avseende it-säkerhet och flera åtgärder har vidtagits för att komma tillrätta med de brister som identifierades. En ny riskanalys och åtgärdsplan har genomförts inför år 2017 och behandlades i styrelsen i slutet av november 2016.

Vid slutet av året genomförde Boplats med hjälp av en av stadsjuristerna en "egenrevision" av hanteringen av kundärenden från 2015 och 2016 gällande att kunder vill ha tillbaka sina "Dagar hos Boplats". Totalt har 229 ärenden inkommit under de två åren varav 125 från män och 103 från kvinnor, 109 ärenden ledde till bifall och 120 till avslag. Skälen för bifall har varit att Boplats felat i sin information eller i systemet, att personer under hela betlingstiden varit oförmögna att sköta sin ekonomi på grund av sjukdom och att ett ombud felat. Ett PM för vägledning har tagits fram för den fortsatta hanteringen av ärenden. Av 180 000 medlemmar är det 0.025% som får tillbaks dagar på Boplats under ett år.

2.5.2 Sponsring

Boplats har inga sponsorsåtaganden.

2.5.3 Göteborgs Stads kommunikationsstrategi

1. Boplats kommunikationsarbete har länge varit i samklang med målen för extern kommunikation i kommunikationsprogrammet. Boplats kundtjänst har under 2016 börjat besöka medborgarkontoren. Målet med denna verksamhet är att medborgarna skall kunna få hjälp med att hantera boplats.se i sitt närområde. Boende är en central del av människors liv. Om man har kunskap om vilka möjligheter som finns till att skaffa ett boende, och hur det går till, kan man få bättre påverka sitt liv och sin situation. Grundläggande kunskap för att delta i samhället, oavsett om man är ung, senior eller nyanländ. Medborgarkontoren skall kunna berätta hur Boplats fungerar, vilka förväntningar man kan ha, men även om bostadsmarknaden i allmänhet. Denna verksamhet fortsätter under 2017. Boplats har även löpande kontakt med stadsdelsförvaltningarna i staden för att öka kunskapen om hur Boplats fungerar. Vi har även samarbete med senior Göteborg när det gäller information om senior- och trygghetsboenden, samt Konsument Göteborg i frågor om privatekonomi. Vi har bland annat haft ett gemensamt seminarium som riktade sig till 17-åringar med målsman. Boplats har registrerat sina digitala kanaler.

2. I våra projekt mot särskilda grupper utgår vi i kommunikationen från att Göteborg skall vara en stad "öppen för världen". Detta gäller särskilt för att uppmuntra Göteborgarna att hyra ut rum till internationella studenter och till bostadssökande i allmänhet. Vi använder stadens modell för att göra kommunikationsplaner.

2.5.4 Stadshus AB:s uppföljning av social hållbarhet

	Antal insatser/ ej relevant för bolaget
Utbildning	Se nästa fråga.
Antal aktiviteter/insatser som genomförts som bidrar till bättre utbildning?	Boplats och Älvstranden Utveckling planerade ett gemensamt seminarium om social och ekonomisk hållbarhet med hänsyn till it-utvecklingens effekter på arbetsmarknaden och människors ekonomiska möjligheter att efterfråga bostäder. Stefan Fölster, VD på Reforminstitutet och Prof. Guy Standing från Londons Universitet var huvudtalare. Seminariet skulle ha hållits den 15 december, men måste skjutas fram till 2017 p g a att en av föreläsarna hastigt insjuknade.
- antal individer som omfattats?	75 personer från bostadsbranschen samt en del tjänstemän och politiker från Göteborgs Stad hade anmält sig. Boplats personal var också inbjudna att komma till seminariet som ett sätt att få mer kunskap kring social hållbarhet.
Arbete	
Antal aktiviteter/insatser som genomförts som bidrar till att fler personer kommer i arbete?	Boplats har i samarbete med Arbetsförmedlingen erbjudit en praktikplats för rehabilitering.
- antal individer som omfattats	1
Bostad	
Antal bostäder som färdigställts?	Boplats har startat ett projekt i samverkan med Fastighetskontoret i syfte att bättre utnyttja det befintliga bostadsbeståndet genom att uppmuntra privatpersoner att hyra ut rum, vinterbonade fritidshus etc. I projektet har seminarier hållits på Boplats där såväl internationella studenter och

	Antal insatser/ej relevant för bolaget
	nyanlända med uppehållstillstånd träffat personer som funderar på att hyra ut en del av sin bostad.
Antal bostäder som är påbörjade?	Under utställningen BoNytt 2016 informerade 28 olika bostadsföretag om bostäder som är planerade och påbörjade.
Antal aktiviteter/insatser som genomförts som bidrar till en hälsofrämjande närmiljö?	Inte relevant.

2.5.5 Samverkan med Social ekonomi utifrån den lokala överenskommelsen om samverkan mellan staden och Social ekonomi

Här kan vi återigen nämna projekten med att inspirera människor att hyra ut en del av sin bostad eller t ex ett vinterbonat fritidshus eller Attefallshus. Under sommaren är det internationella studenter som är målgruppen och från och med september är det även människor som fått jobb i Göteborg, men saknar bostad samt nyanlända med uppehållstillstånd som varit målgruppen. I projektet som sker i samverkan med Fastighetskontoret deltar även representanter från SDF Centrum med kompetens i sociala frågor, Hyresgästföreningen och AB Framtiden genom Bostads AB Poseidon.

Boplats kundtjänst samverkar med Medborgarkontoren i staden bland annat genom att utbilda personalen på kontoren om hur Boplats system fungerar när det gäller registrering och att söka bostad. Vid flera tillfällen så besöker Boplats personal de olika medborgarkontoren och har gemensamma genomgångar av informationen. Boplats fungerar också som "andra linjens support" för medborgarkontoren. Liknande kontakter finns även med Etableringsenheten i Göteborgs stad.

2.6 Kommunala ändamålet och befogenheterna

Boplats Göteborg AB ägs indirekt av Göteborg stad till 70 procent och 30 procent ägs av Fastighetsägarna Göteborg Första Regionen. Således gäller inte de generella ägardirektiven för Boplats Göteborg AB och det finns inte heller några direkta ägardirektiv förutom det som anges i bolagsordningen: "Bolaget skall informera om bostadsmarknaden och fungera som en marknadsplats för bostäder samt bedriva därmed förenlig verksamhet."

Därtill kommer ett beslut i Göteborgs Stads fullmäktige under hösten 2012 att Boplats ska vara en transparent marknadsplats.

Sedan 2013 pågår en utredning om hur Boplats Göteborg ska ägas, finansieras och fungera för de bostadssökande och för hyresvärdarna.

3 Uppföljning av kommunfullmäktiges budget

3.1 Sammanfattande resultat av uppföljningen av kommunfullmäktiges mål

Bedömning av förväntad måluppfyllelse

Grön = God

Utveckling åt rätt håll/Stark trend/om mätetal finns - *tydlig ökning*

Gul = Viss

Utveckling åt rätt håll/Svag trend/om mätetal finns - *ökning*

Röd = Ingen

Utveckling åt fel håll/Ingen alltså svag trend/om mätetal finns - *ingen ökning alltså minskning.*

Blå = Svårbedömt

Utvecklingen är svårbedömd/om mätetal finns - olika tal visar olika riktning. *Används även om målet inte är prioriterat alltså ej relevant för bolaget.*

Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Eventuell kommentar
Göteborg ska vara en jämlik stad	■ God	Boplats erbjuder hjälp till personer som har svårt att helt utnyttja de digitala tjänsterna. Boplats har statistik som beskriver efterfrågan. En stor del av besökarna utgörs av seniorer eller av personer som inte har svenska som modersmål. Många nyanlända med uppehållstillstånd har besökt Boplats kundmottagning under 2016.
Alla stadens verksamheter ska genomsyras av mänskliga rättigheter och främja likabehandling	■ Viss	Bostad är en mänsklig rättighet, men Boplats kan inte skapa fler bostäder. Uppgiften blir att förklara hur det ser ut på bostadsmarknaden.
Den strukturella könsdiskrimineringen ska motverkas.	■ Viss	Det finns cirka 10 000 fler kvinnor än män bland Boplats

Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Eventuell kommentar
		medlemmar. I snitt har kvinnorna 10 000 kr lägre årsinkomst och har något lägre betalningsvilja för sin bostad än män. Kvinnorna har i snitt 1 097 "dagar på Boplats" när de fått kontrakt och männen 1 030. Männen sökte 95 lägenheter per år i genomsnitt och kvinnorna 75.
Göteborgarnas möjligheter till delaktighet och inflytande ska öka		
Livsvillkoren för personer med fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning ska förbättras.	■ Ingen	Även om det finns ett utbud av T-märkta lägenheter, så finns det idag inget sätt att ge företräde till personer som enbart kan bo i en T-märkt lägenhet. Det finns fortfarande förbättringsmöjligheter på www.boplats.se vad gäller anpassning för funktionshindrade.
Skolan ska i ökad omfattning kompensera för elevers olika förutsättningar på såväl elevnivå som skolnivå.	■ Viss	AB Framtiden har under 2016 annonserat ut lägenheter till barnfamiljer som bott under osäkra upplåtelseformer. Boplats system har stöd för att lämna företräde för den gruppen.
Äldres livsvillkor ska förbättras	■ Viss	Det är förhållandevis få Senior- och Trygghetslägenheter som annonseras ut med krav på att man ska ha uppnått 65 eller 70 år. De T-märkta lägenheterna i övrigt har inga sådana villkor. Det

Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Eventuell kommentar
		gör att äldre, som oftast har en bostad att lämna, "sitter fast" i väntan på en mer lämplig bostad eftersom de måste konkurrera med alla andra sökanden.
Göteborg ska minska sin klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp	■ Viss	Information om kollektivtrafik finns intill varje lägenhetsannons.
Bostadsbristen ska byggas bort och bostadsbehoven tillgodoses bättre		
Det hållbara resandet ska öka	■ Viss	14 av 15 anställda åker kollektivt, cyklar eller går till sitt arbete. Bil används bara för den som av familjerskäl inte har något val.
Sysselsättningen för grupper långt ifrån arbetsmarknaden ska öka	■ Viss	Boplats har samarbete med en praktikplats med Arbetsförmedlingen.
Samverkan för fler hållbara innovationer och jobbtillväxt ska öka	■ Viss	I Boplats system finns funktioner för att lägga mallar med villkor om att man "bor utanför arbetsmarknadsregionen" och flyttar till Göteborg för att man fått jobb. Denna mall används sällan. Boplats och Fastighetskontorets projekt med privatum har bidragit till att personer som fått arbete hittat en tillfällig lösning på sitt bostadssökande.
Göteborgarnas möjlighet att turista i sin egen stad ska öka	■ Svårbedömd	Bostadssökandes "surfande" på boplats.se kan inspirera till att man ser sig om i staden. Tidigare har Boplats arrangerat

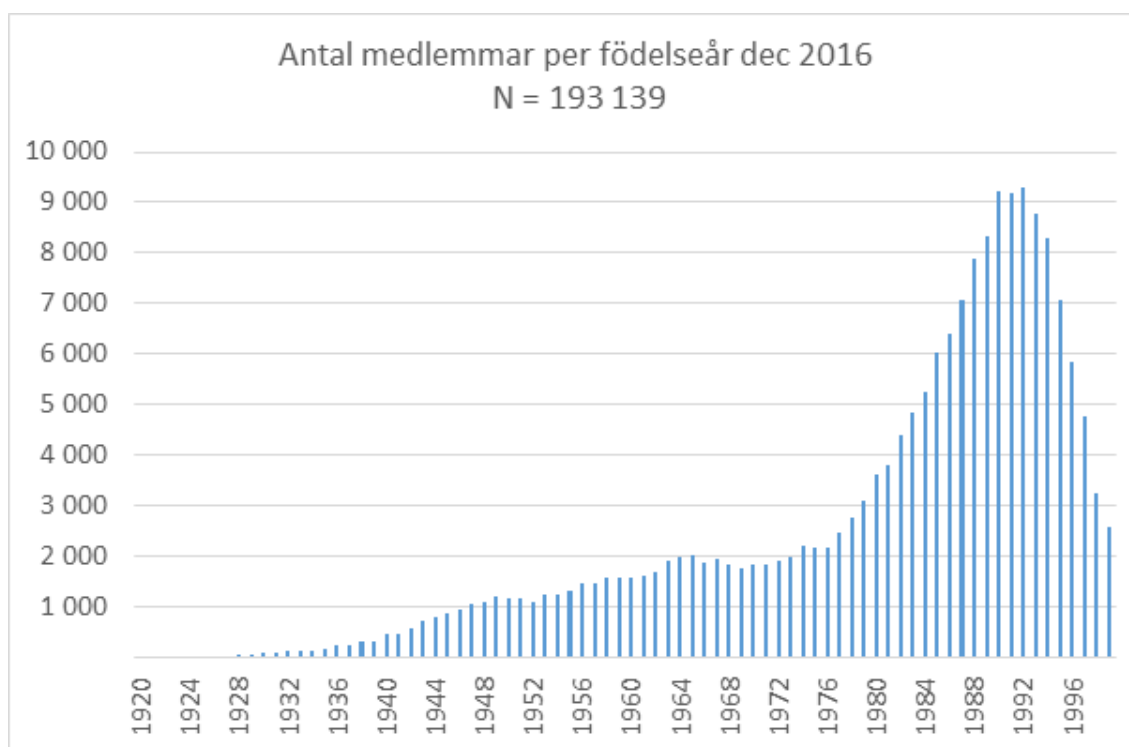
Mål	Bedömning av förväntad måluppfyllelse under mandatperioden	Eventuell kommentar
		bussturer till de nordöstra stadsdelarna, men inte under 2016. Eventuellt återupptas detta 2017.
Tillgängligheten till kultur ska öka	■ Svårbedömd	Inte relevant. Boplats har inte haft möjlighet att medverka i Kulturnatta som tidigare.
Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska upphöra	■ Viss	Boplats statistik visar att kvinnor överlag har lägre medelinkomst än män. Boplats har dock inte underlag för att göra en djupare analys av orsakerna till löneskillnaderna. På Boplats tillämpas marknadslöner och lönestatistik för varje yrke är bas för lönesättningen.
Göteborg ska öka andelen hållbara upphandlingar	■ Viss	Inga särskilda upphandlingar har gjorts 2016.

Göteborg ska vara en jämlik stad

Åldersfördelning

48 procent av de bostadssökande är mellan 17 och 29 år och de som fått kontrakt i snitt varit registrerade i mer än fyra år. För de flesta unga är Boplats vägen in på bostadsmarknaden.

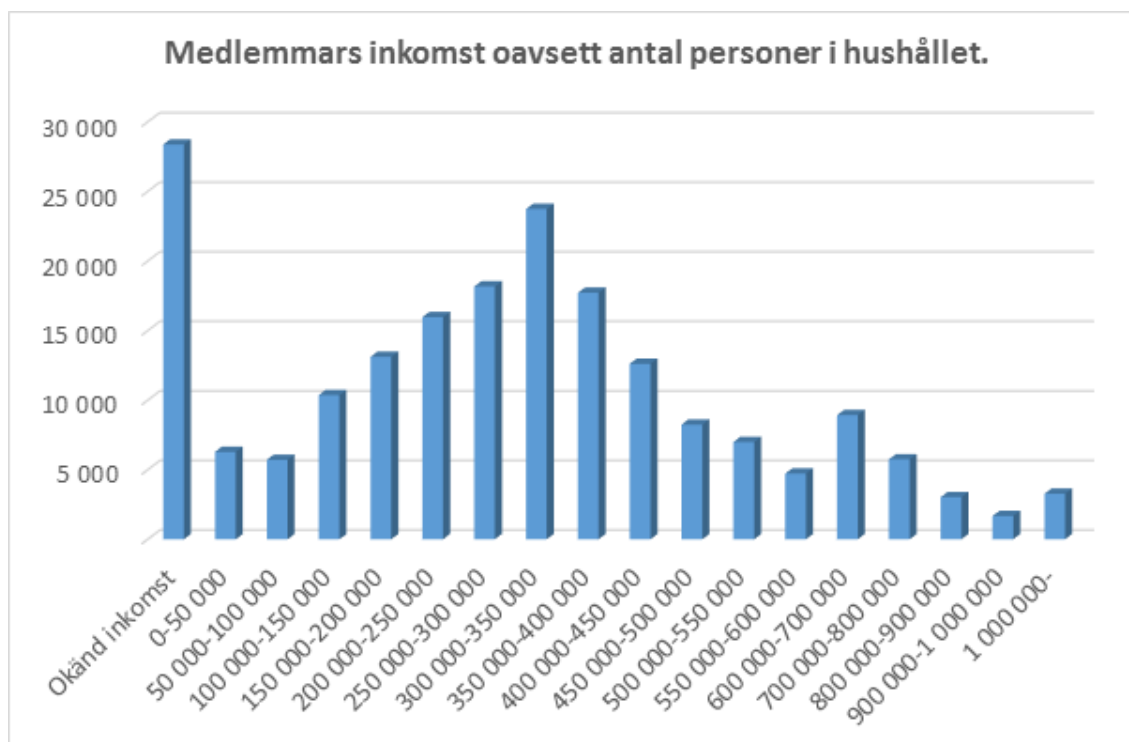
Nedanstående diagram visar åldersfördelningen bland Boplats medlemmar. Gruppen över 65 år utgör 7 procent och önskar ett boende som är bättre anpassat efter deras behov.



För att ge alla ungdomar möjlighet att registrera sig har Boplats tillsammans med Konsument och Medborgarservice i gjort ett utskick till föräldrarna till alla 17-åringar i Göteborgs stad och informerat om vikten av att registrera sig. Där ingick även en inbjudan till informationsträffar för både föräldrarna och ungdomarna.

Inkomst

Så snart en sökande vill anmäla intresse på en lägenhet så måste uppgifterna om inkomst fyllas i. Nedanstående diagram visar hushållens inkomst, där det klart framgår att flest hushåll har en bruttoinkomst på 300 000 - 350 000 kronor per år. De yngsta och de äldsta medlemmarna har lägst inkomster, vilket går att utläsa av diagrammen som redovisas i avsnitt 1 "Sammanfattning". De som ej angivit inkomst samlar troligen bara "Dagar på Boplats".



Livsvillkoren för personer med fysisk, psykiskt eller intellektuell funktionsnedsättning ska förbättras

I stort sett är alla nybyggda bostäder T-märkta och utbudet har varit relativt jämnt de senaste åren. Andelen ja-svar efter visning har ökat och ligger något över andelen ja-svar för lägenheter i stort. I dagsläget har vi ingen funktion där hyresvärden kan be företräde till personer som anger att det "bara är intresserade av T-märkta lägenheter".

Publiceringsår	Antal T-märkta lägenheter	Medelantal intresseanmälningar - lägenhet	Andel ja-svar - lägenhet efter visning
2013		633	546 29,1%
2014		937	430 33,5%
2015		801	493 40,2%
2016		891	638 53,2%

Äldres villkor ska förbättras

Boplats har under flera år gjort informationskampanjer riktad till seniorer, så även under 2016, då alla som fyllt 64 år fått en broschyr med information om Boplats. Detta ledde till ett ökat antal registreringar från äldre personer. Vi fick in många kommentarer om att det fanns få lägenheter som seniorerna kunde söka eftersom deras inkomster är för låga för hyresvärdarnas krav. Detta förändras 2017, då AB Framtiden ändrat sin uthyrningspolicy och tagit bort inkomstkraven. Antalet senior- och trygghetslägenheter har varit relativt blygsamt under året, vilket följande tabeller visar:

Senior (55+)	Antal lägenheter	Medelantal intresseanmälningar - lägenhet	Andel ja-svar - lägenhet	Medelhyra
2013	68	65	33%	5 645
2014	58	56	43%	5 614
2015	78	63	51%	6 656
2016	98	102	42%	7 218

Trygghetsboer lägenheter	Antal lägenheter	Medelantal intresseanmälningar - lägenhet	Andel ja-svar - lägenhet	Medelhyra
2013	584	581	29%	7 566
2014	604	558	32%	7 897
2015	45	16	58%	6 865
2016	28	31	40%	6 531

Från och med hösten 2016 har Boplats kundmottagning senioröppet en förmiddag i veckan. Förutom det så är seniorerna välkomna på de vanliga öppettiderna.

Bostadsbristen ska byggas bort och bostadsbehoven ska tillgodoses bättre Bostäder till barnfamiljer

Det finns totalt 17 820 barnfamiljer bland Boplats medlemmar. De flesta har ett eller två barn, men det finns flera större barnfamiljer:

Radetiketter	Vilande och betalande medlemmar
1 barn	9 398
2 barn	6 193
3 barn	1 594
4 barn	421
5 barn	124
6 barn	47
7 barn	24
8 barn	8
9 barn	7
10 barn	3
11 barn	1

Bland barnfamiljerna så är det 4 984 familjer som saknar ett permanent boende och av dem är 4 076 folkbokförda i Göteborg och bland dem fick 369 familjer ett kontrakt under 2016 hos såväl privata som kommunala hyresvärdar. Nedanstående tabell visar var i Göteborg de fått lägenhet och hur länge de varit registrerade innan de fick kontraktet:

Lägenheter till hushåll med minst 1 barn, folkbokförda i Göteborg			
	Antal lägenheter till kontrakt	Medelantal boplattdagar vid kontrakt	Medelantal barn
Angered	74	1 430	1,9
Askim-Frölunda-Högsbo	42	1 639	1,8
Göteborgs Centrum	23	1 388	2,0
Lundby	18	986	1,8
Majorna-Linné	22	1 597	2,0
Norra Hisingen	19	1 453	1,7
Västra Göteborg	11	1 632	1,9
Västra Hisingen	71	1 151	2,0
Örgryte-Härlanda	10	1 139	2,0
Östra Göteborg	69	1 231	1,7
Totalt Göteborg	359	1346	1,9

3.2 Sammanfattande uppföljning av kommunfullmäktiges uppdrag

Uppdrag	Har uppdraget utförts? Ja/Nej	Om uppdraget inte har utförts; kort kommentar om orsaken till det och ev till vilken del uppdraget har genomförts
Alla nämnder och bolag ska ta fram likabehandlingsplaner i förhållande till alla diskrimineringsgrunder. Arbetet ska gälla ur såväl personal- som invånarperspektiv.	Nej	Boplats tar kontinuerligt fram statistik utifrån likabehandlingsperspektiv. Det är dock inte Boplats som arbetar med uthyrningen av lägenheter utan kan enbart se till att det inte finns systematiska möjligheter att diskriminera bostadssökande i systemet. Alla borttagningar av ansökningar måste ha ett särskilt skäl och loggas och den sökande ser detta också GIVET att intresseanmälningarna rangordnas på ett bestämt sätt eller slumpas. I annat fall kan man inte följa urvalet.
Den normkritiska kompetensen ska höjas i stadens verksamheter.	Delvis	Boplats har deltagit i Boverkets arbete med att öka kunskapen om romers livssituation.
Göteborgs Stads modell och annat arbete för social hänsyn i offentlig upphandling ska fortsätta utvecklas och användas i ökad omfattning för att skapa sysselsättning för personer långt ifrån arbetsmarknaden.	Nej	Inga upphandlingar har gjorts under 2016
Antalet ferieplatser i staden ska öka.	Nej	Boplats har inte haft möjlighet att hitta ferieplatser eftersom arbetet i kundtjänst kräver eftergymnasial utbildning.
Av den arbetade tiden i Göteborgs Stad ska max fem procent utföras av timavlönad personal.	Ja	
Andelen födda utanför Norden samt andelen kvinnor ska öka på chefsnivå.	Delvis	Boplats är ett litet företag med endast två gruppchefer. Däremot innehas flera specialisttjänster av kvinnor och personer födda utanför Europa.
- avseende andelen födda utanför Norden på chefsnivå	Nej	Två gruppchefer - ingen född utanför Norden.
- avseende andelen kvinnor på chefsnivå	Ja	Två gruppchefer - båda kvinnor.
En handlingsplan för att förbättra arbetsmiljön för de grupper som har högst sjukfrånvaro ska tas fram, med fokus på de grupper som i Medarbetarenkäten inte definierade sig som kvinna eller man.	Ja	Det finns en handlingsplan för arbetsmiljöarbetet och individuella rehabplaner för långtidssjukskrivna.
Att minst 50 procent av stadens tjänsteupphandlingar görs med sociala hänsyn.	Nej	Boplats har inte gjort några upphandlingar under 2016.

4 Nyckeltalsredovisning

	Utfall 2016	Budget/målvärde 2016	Utfall 2015	Utfall 2014	Utfall 2013
De vi är till för					
Antal registrerade bostadssökande 31 dec	191 493	180 000 helårsbetalande	165 266	131 512	199 245
Andel registrerade > 50 år	19 %	> år 2015	18 %	16 %	13 %
Antal personliga besök i lokalen	51 705	< år 2015	47 533	46 287	21 684
Antal telefonsamtal	25 952	< år 2015	13 379 *	26 844	10 491
Andel besvarade kundsamtal	92 %	85 %	72 %	<47%	783 %
Antal sessioner på www.boplats.se	8,3 milj	> år 2015	7,3 milj	102 milj**	9,7 milj
Antal besvarade mail från bostadssökande	7 592	< år 2015	13 379	ej räknat e-mail	ej räknat e-mail
Verksamhet/Processer	Utfall 2016	Budget/Målvärde 2016	Utfall 2015	Utfall 2014	Utfall 2013
Antal annonserade lägenheter	7 239	> 8 000	7 832	8 299	8 404
Andel lägenheter från privata värdar	43 %	48 %	401 %	40 %	40 %
Andel annonserade lägenheter från kommuner nära Göteborg	12 % inga från AB Bostäder i Borås	> 9% och AB Bostäder i Borås	9 %	10 %	8 %
Antal tecknade kontrakt i systemet	6 726	100 % av de publicerade	6 983	7 827	7 865
Antal avbrutna annonser	489	362 = 5%	662	559 *	Gamla systemet ej jämförbart
Medelantal ansökningar per lägenhet	847	-	708	399 (nya systemet hösten 2014)	Gamla systemet ej jämförbart
Genomsnittlig registreringstid för kontrakt	1 543	-	1 492	1 190	950
Andel ja-svar efter erbjudande om lägenheter	49 %	< 42%	42 %	36 %	38 %
Antal studentlägenheter, CSB + övriga	971	> 800	1 023	1 077	1 011
Antal nyproducerade hyresrätter	514	> än 2015	360	556	307
Antal Trygghetsbostäder	45	> än 2015	28	605	584

	Utfall 2016	Budget/målvärde 2016	Utfall 2015	Utfall 2014	Utfall 2013
Antal Seniorlägenheter	98	> 78	78	60	68
Antal T-märkta lägenheter	891	-	801	937	633
Antal privatannonser om rum, andrahand etc	1 133	> än 2015	869	820	756
Medarbetare/ Personal	Utfall 2016	Budget / Målvärde	Utfall 2015	Utfall 2014	Utfall 2013
Antal tjänster	14	15	11	10	10
Antal arbetade timmar	18 560	19 850	17 920	14 655	14 125
Antal sjukdagar	399	< 300	545	341	17
Lönekostnader exkl. arvoden, tkr	5 860	6 269	5 248	4 385	3 910
Ekonomi/ägare	Utfall 2016	Budet / Målvärde 2016	Utfall 2015	Utfall 2014	Utfall 2013
Intäkter från bostadssökande	13 716	12 000	11 310	9 669	-
Rörelseresultat	1 018	925	651	913	-167
Resultat efter finansiella poster	1 006	922	623	865	-203
Soliditet	25 %	-	23 %	25 %	36 %
Kassalikviditet	136 %	-	137 %	137 %	276 %
Eget kapital	4 595	-	4 358	3 920	2 579

5 Bokslut

5.1 Sammanfattande analys

I och med att styrelsen beslöt att lämna förslag om att dela Boplats i ett kommunalt och ett privat bolag, så bestämde man att skriva av investeringen i systemet ett år snabbare, dvs på fyra år istället för på fem år. Beroende på vad beslutet kommer att bli, kommer med stor säkerhet en del förändringar av systemet vara nödvändiga framöver. Därför är årets avskrivning större än i budget.

Den intäktspost som är svårast att prognosticera är hur många bostadssökande som väljer att fortsätta att vara medlemmar och hur många nya som kommer och när under året de betalar sin första avgift. Utfallet blev 84 tkr mer än det budgeterade.

Kostnaderna för underhåll och support av systemet har varit högre än budgeterat bl.a. som konsekvens av att investeringar i nya funktioner har fått senareläggas för andra nödvändiga åtgärder för att förbättra kvaliteten och säkerheten i systemet.

Antalet besök i lokalen har varit större än beräknat samtidigt som Boplats haft en del sjukskrivningar, varför kostnaderna för inhyrda timvikarier överstigit budget. Antalet telefonsamtal har lagt sig på en nivå kring 25 000 samtal per år och dessa hanteras fortfarande av Göteborgs Stads Kontaktcenter.



Boplats Göteborg AB Lägesrapport 2016

Lägesrapport avseende rekommendationer till förstärkning och effektivisering av intern kontroll samt Early Warning avseende väsentliga redovisnings- och revisionsfrågor.

Vi har under hösten 2016 genomfört förberedande granskning av styrelsens och verkställande direktörens förvaltning, den interna kontrollen och den löpande redovisningen för tiden fram till 2016-08-31.

Syftet med vår granskning är att förbereda och planera för vår revision av bolagets årsredovisning och styrelsens förvaltning, inte att genomföra en självständig granskning och uttalande avseende bolagets interna kontroll. Vår löpande granskning är inte en full revision varför det inte kan uteslutas att det vid senare tillfällen kan framkomma förhållanden som hade kunnat identifieras tidigare om vi hade gjort en fullständig revision.

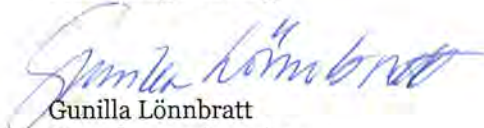
Vår granskning har omfattat bolagets system och processer för:

- Intäkter
- Driftskostnader, inköp och utbetalningar
- Löner, skatter och avgifter
- Löpande bokföring inklusive uppföljning av attest- och avstämningsrutiner

I samband med vår förberedande granskning sammanfattar vi noteringar, iakttagelser och rekommendationer avseende den interna kontrollen i bolaget, samt redovisnings- och revisionsfrågor som är aktuella inför årsbokslutet, i bifogade rapport.

För ytterligare förklaringar och kommentarer står vi givetvis till förfogande.

Med vänlig hälsning


Gunilla Lönnbratt
Huvudansvarig revisor


Therese Svantesson
Revisor



• Förvaltning och intern kontroll

Våra iakttagelser	Vår rekommendation	Bolagets kommentar
<p>Uppföljning av ändringar i fasta data</p> <p>Vid ändringar av fasta data i ekonomisystemet, såsom ändring av bankgironummer till en leverantör eller uppdateringar i lönesystemet, så sker likt föregående år ingen attest eller verifiering avseende registrerade förändringar av någon annan än den som utfört ändringen.</p>	<p>För att minska risken för felaktiga ändringar av fasta data rekommenderar vi att bolaget har en rutin där någon annan än upprättaren verifierar ändringar av fasta data i ekonomisystemet.</p>	<p>Instämmer och har pratat med systemleverantören, Hogia, och fått bekräftat att man kan ta fram logglistor över ändringar i fasta data. Dock sker ingen formell uppföljning av denna lista men upplever att det finns kontroll över rutinen då alla ändringar i fasta data som ska göras i ekonomi- eller lönesystemet begärs in skriftligt/via mail och sparas sedan i pärm för att ha underlag på ändringen.</p>
<p>Avstämning av moms</p> <p>Vi har noterat att vid redovisning av utgående moms till skatteverket har omsättningen likt föregående år räknats fram utifrån bokförd utgående moms. Vi har inte kunnat se några felaktigheter i den redovisade omsättningen men det finns en stor fördel med att kunna stämma av den moms som betalas mot en faktisk omsättning.</p>	<p>Vi rekommenderar att bolaget ser över möjligheterna till systemstöd för att få fram momspliktig försäljning genom en momsrapport från systemet.</p>	<p>Instämmer men situationen är oförändrad från föregående år. Har efterfrågat rapporten hos systemleverantören, Hogia, som meddelat att det inte är möjligt att få fram rapporten ur systemet. Problemet ligger sannolikt i periodiseringen av medlemsintäkterna.</p>
<p>Bokföring av semesterlöneskuld</p> <p>Vi har noterat att förändringar i semesterlöneskulden inte bokförs löpande under året utan endast i samband med årsbokslut. I samband med granskning av delårsbokslut per 2016-08-31 avviker semesterlöneskulden inkl. sociala avgifter enligt huvudboken mot semesterlöneskulddlistan enligt lönesystemet med 258 tkr.</p>	<p>För att säkerställa en rättvisande resultat och balansräkning löpande rekommenderar vi att förändringar av semesterlöneskulden bokförs åtminstone vid varje delårsbokslut.</p>	<p>Instämmer och kommer att börja bokföra förändring av semesterlöneskuld vid varje delårsbokslut med start 2017.</p>



- **Förvaltning och intern kontroll, forts**

Våra iakttagelser	Vår rekommendation	Bolagets kommentar
<p>Bokföring av skatt</p> <p>Vi har noterat att bolaget inte bokför skattekostnad löpande vid delårsbokslut. Skattekostnaden har dock rapporterats korrekt i Cognos.</p> <p>Risker för att rapportera fel är större om det inte föreligger överensstämmelser mellan Cognos och bokföringen.</p>	<p>Vi rekommenderar bolaget att bokföra samtliga transaktioner som rapporteras i delårsbokslut för att säkerställa korrekt hantering och redovisning.</p>	<p>Instämmer och kommer att börja bokföra skattekostnaden vid varje delårsbokslut, med start 2017, för att bokföringen ska stämma överens med Cognos.</p>

- **Redovisnings- och revisionsfrågor – Early Warning**

Vi har inga väsentliga iakttagelser att rapportera.



Boplats i Göteborg AB

Granskning av verksamhetsåret 2016

Vi, av kommunfullmäktige utsedda lekmannarevisorer, har granskat om bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om den interna kontrollen har varit tillräcklig. Yrkesrevisorer vid Göteborgs Stads revisionskontor har biträtt oss i granskningen.

Resultatet av granskningen presenteras i bifogad granskningsredogörelse. Granskningsredogörelsen skickas till styrelsen som ett underlag i bolagets fortsatta arbete.

Rapporten "Granskning av informationssäkerheten i Boplats marknadssystem – Boplats Göteborg AB" biläggs granskningsredogörelsen. Till rapporten hör en teknisk bilaga som har översänts till bolaget. Observera att det i ovan nämnda dokument kan finnas uppgifter som omfattas av sekretess.

Vi vill betona vikten av att styrelsen vidtar lämpliga åtgärder med anledning av de rekommendationer som lämnas och vill därför ha ett yttrande från styrelsen. Av yttrandet ska framgå vilka åtgärder som bolaget har gjort eller planerar att göra med anledning av rekommendationerna. Yttrandet skickas till stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se senast den 22 juni 2017.

Vårt uttalande till årsstämman lämnas i en granskningsrapport. Granskningsrapporten skickas till bolaget efter det att styrelsen beslutat att fastställa årsredovisningen. Uttalandet i granskningsrapporten grundar sig på granskningsredogörelsen.

Göteborg den 24 januari 2017

Lars-Gunnar Landin
av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor

Peggy Svensson
av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor



Göteborgs
Stad



Boplats Göteborg AB

– granskning av verksamhetsåret 2016



Januari 2017

Boplats Göteborg AB. Granskning av verksamhetsåret 2016
Diarienummer: 0163/16

Lekmannarevisorer: Lars-Gunnar Landin och Peggy Svensson
Yrkesrevisor: Peter Håkansson

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Granskning av verksamheten	5
Grundläggande granskning	5
Informationssäkerhet	6
Uppföljning av offentlighet och sekretess	8
Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering	9
Språkbruk och revisionstermer	10

Bilaga: Granskning av informationssäkerheten i Boplats
marknadssystem – Boplats Göteborg AB

Sammanfattning

Bolagets styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande lagar och kommunfullmäktiges mål och riktlinjer.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att bedöma om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Årets granskning av bolaget omfattar:

- grundläggande granskning
- informationssäkerhet
- uppföljning av föregående års rekommendation.

Granskningen visar att delar av bolagets verksamhet har brister som behöver åtgärdas. Därför lämnar vi följande rekommendationer:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att beakta de förbättringsområden som framkommit i granskningen av Boplats marknadssystem.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att fatta beslut om den upprättade arkivförteckningen.

I övrigt bedömer vi att bolaget har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den interna kontrollen varit tillräcklig.

Granskning av verksamheten

Bolagets styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande lagar och kommunfullmäktiges mål och riktlinjer. Lekmannarevisorernas uppdrag är att bedöma om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Granskningen av verksamheten omfattar en grundläggande del, som är en översiktlig granskning av bolagets ledning och styrning ur ett internkontrollperspektiv, en fördjupad granskning samt uppföljning av tidigare års granskning.¹

Grundläggande granskning

Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma bolagets ledning och styrning samt interna kontroll. Det innebär att revisorerna löpande följer styrelsens protokoll och handlingar och informerar sig om verksamheten. Granskningen omfattar följande delar:

- följsamhet mot kommunfullmäktiges ägardirektiv
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer och direktiv för Göteborgs Stads bolag
- följsamhet mot kommunfullmäktiges budget
- följsamhet mot kommunfullmäktiges regler för budget och uppföljning
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer för intern kontroll
- styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi
- beslutsunderlag
- hantering av särskilda uppdrag från kommunstyrelsen/kommunfullmäktige.

¹ Se lekmannarevisorernas granskningsplan, april 2016

Iakttagelser

Den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser.

Bedömning

Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som omfattats av den grundläggande granskningen.

Informationssäkerhet

Utgångspunkter i granskningen

It-baserad verksamhet behöver utföras på ett säkert sätt där informationen som bearbetas skyddas mot extern och intern missanvändning. En stor mängd viktig information, varav en del är känsliga uppgifter, hanteras i Boplats Göteborg AB:s marknadssystem (härefter Boplats). Utvecklingen går mot att än mer information hanteras elektroniskt och därmed minskar den fysiska kontrollen av informationen. It- och informationssäkerhet är därmed väsentliga områden och det krävs en tydlig hantering för att säkerställa skyddet av viktig information.

KPMG har av Stadsrevisionen fått i uppdrag att genomföra en granskning av informationssäkerheten i marknadssystemet för Boplats Göteborg. Granskningen har syftat till att ge underlag för att kunna bedöma om det råder tillräcklig intern styrning och kontroll avseende informationssäkerheten i systemet samt om gällande regelverk följs.

Granskningen har skett genom intervjuer med anställda på bolaget och genom intrångsförsök av den webbaserade marknadsplatsen. Analys av befintliga policydokument och riktlinjer kopplat till informationssäkerhet och intern kontroll har även genomförts. För att besvara revisionsfrågorna har, utöver intervjuer och dokumentstudier, test av rutinernas efterlevnad utförts. I syfte att verifiera att rutiner följs har effektiviteten utvärderats genom stickprovskontroller på de revisionsfrågor rapporten syftar till att besvara.

Iakttagelser och bedömning

Granskningen visar att Boplats inte följer samtliga krav på intern kontroll och informationssäkerhet som Göteborgs Stad ställer genom gällande policy och riktlinjer. Bolaget har inte på ett tydligt sätt fastslagit vilka roller och vilket ansvar medarbetare har i arbetet med informationssäkerhet. Bolaget har inte genomfört en klassificering av data i Boplats marknadssystem utefter kriterierna konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. Bolaget har i sin personuppgiftsdatabas rapporterat in vilka

personuppgifter som finns i marknadssystemet. I nuvarande förteckning över ansvarsroller kopplat till personuppgifter och känsliga uppgifter saknas däremot information om hur personuppgifter behandlas.

KPMG noterar att vissa rutiner inte är fullt ut implementerade, däribland rutinen för användaradministration. Det framkom under granskningen att bolaget inte har begränsat antalet användare med kraftfulla behörigheter i systemet. KPMG noterar att ett arbete pågår med att skapa en rollstruktur, som på ett mer lämpligt sätt ger förutsättningar för att begränsa användarbehörigheter och höga behörigheter. Bolaget gör bedömningen att detta arbete kommer att fullföljas i slutet av januari 2017.

Systemmiljön har, enligt Boplats, bra förutsättningar för att logga säkerhetsrelevanta händelser. Bolaget saknar emellertid strukturer för att analysera och följa upp de data och händelser som har loggats. KPMG gör vidare bedömningen att lösenordskraven i Boplats marknadssystem är svaga, vilket ökar risken för otillbörlig åtkomst.

Rutinen för att utveckla och uppdatera systemet är formaliserad och bedöms fungera bra. Bolaget har etablerade rutiner för backuphantering av systemet. Mindre brister har dock identifierats kring återläsningstester, som inte genomförs på ett standardiserat sätt. Avseende incidenthantering bedöms rutinen ha tydliga kontaktvägar för att prioritera och hantera incidenter av olika slag.

Det finns en bra struktur för att ha löpande avstämningar och dialog med systemleverantörerna. Avstämningsmötena bör dock ha större fokus på informationssäkerhet. Informationssäkerheten ska följas upp och rapporteras till styrelsen årligen. KPMG bedömer att detta görs på ett tillfredsställande sätt då bolagets riskanalys och internkontrollplan har stort fokus på it-säkerhet.

Inom ramen för granskningen har även ett intrångsförsök i systemet genomförts. Resultatet av detta visar på brister i säkerheten.

Utifrån genomförd granskning presenterar KPMG i sin rapport ett antal förbättringsområden.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att beakta de förbättringsområden som framkommit i granskningen av Boplats marknadssystem.

Uppföljning av offentlighet och sekretess

Lekmannarevisorerna granskade år 2015 offentlighet och sekretess. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendation till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att upprätta och besluta om en arkivförteckning.

Iakttagelser

Bolaget har under året arbetat med att upprätta en arkivförteckning. Arkivförteckningen har färdigställts, men inte beslutats av bolagets styrelse.

Bedömning

Eftersom styrelsen ännu inte har beslutat om bolagets arkivförteckning lämnar lekmannarevisorerna följande rekommendation:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att fatta beslut om den upprättade arkivförteckningen.

Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering

Den kommunala revisionen är ett lokalt demokratiskt kontrollinstrument med uppdrag att granska den verksamhet som bedrivs i kommunen.

Lekmannarevisorer är förtroendevalda och utses av fullmäktige ur gruppen förtroendevalda revisorer (gruppen benämns som Stadsrevisionen). Lekmannarevisorerna har ett självständigt uppdrag att granska de bolag som helt eller delvis ägs av kommunen. I Göteborg utses i regel två lekmannarevisorer för varje bolag. Revisorerna är oberoende och granskar på fullmäktiges uppdrag och därigenom indirekt också för medborgarna.

Resultatet av lekmannarevisorernas granskning redovisas i granskningsrapport och granskningsredogörelse, en per bolag.

Revisorerna genomför också särskilda granskningar som i regel rör flera bolag och nämnder. Dessa redovisas i revisionsrapporter till fullmäktige löpande under året.

Revisorerna tar även varje år fram en årsredogörelse som sammanfattar all den granskning som gjorts i kommunen under det aktuella året.

Revisorernas rapporter hittar du på www.goteborg.se/stadsrevisionen.

Språkbruk och revisionstermer

När revisorerna har genomfört en granskning lämnar de ofta rekommendationer till de granskade nämnderna och bolagen. Ibland lämnar de även revisionskritik.

Rekommendationer lämnas då revisorerna ser brister i verksamheten. Rekommendationerna syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

Revisionskritik lämnas då revisorerna ser brister i verksamheten som är av mer allvarlig karaktär. Revisionskritik graderas genom begreppen erinran eller anmärkning. Anmärkning är allvarligast.

Under kommande år följer revisorerna upp vilka åtgärder bolaget eller nämnden har gjort för att följa revisorernas rekommendationer.

Stadsrevisionen

Postadress: Box 2141, 403 13 Göteborg

Besöksadress: Stora Badhusgatan 6, Göteborg

Kontaktcenter: 031-365 00 00, kansli: 031-368 07 00

stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se



**Göteborgs
Stad**

Göteborgs Stad, Stadsrevisionen

Granskning av informationssäkerheten
i Boplats marknadssystem – Boplats
Göteborg AB

Innehåll

1.	Sammanfattning	1
2.	Inledning	4
2.1	Bakgrund	4
2.2	Syfte och revisionsfrågor	5
2.3	Revisionskriterier	6
2.4	Metod	7
2.4.1	Projektledare vid stadsrevisionen	8
3.	Resultat	8
3.1	Organisation för hantering av informationssäkerhet (revisionsfråga 1)	8
3.2	Användar- och behörighetsadministration samt höga behörigheter – (revisionsfråga 2 och 4)	9
3.3	Autentisering och verifiering (revisionsfråga 3)	11
3.4	Loggning och uppföljning av säkerhetsrelevanta händelser (revisionsfråga 5)	13
3.5	Säkerhetskopiering, ändringshantering & avbrottsrutiner (revisionsfråga 6 och 8)	13
3.5.1	Säkerhetskopiering	13
3.5.2	Ändringshantering	14
3.5.3	Avbrottsrutiner	14
3.5.4	Bedömning och rekommendation	15
3.6	Hantering av personuppgifter och känsliga personuppgifter (revisionsfråga 7)	16
3.7	Förmåga att förhindra intrång (revisionsfråga 9)	17
3.8	Avtal mellan Boplats och systemleverantören (revisionsfråga 10)	17
3.9	Uppföljning av säkerhetsnivån (revisionsfråga 11)	18

Bilaga 1: Intrångstest av Boplats marknadssystem

1. Sammanfattning

KPMG har av Stadsrevisionen fått i uppdrag att genomföra en granskning av informationssäkerheten i marknadssystemet inom Boplats Göteborg AB ("Boplats"). Granskningen har syftat till att ge underlag för att kunna bedöma om det råder tillräcklig intern styrning och kontroll avseende informationssäkerheten i systemet samt om gällande regelverk efterlevs.

Samtlig IT-verksamhet behöver utföras på ett säkert sätt där informationen som bearbetas skyddas mot extern och intern missanvändning. En stor mängd viktig information, varav en del är känsliga uppgifter, hanteras i Boplats marknadssystem. Utvecklingen går mot att än mer information hanteras elektroniskt och därmed minskar den fysiska kontrollen på informationen. IT- och informationssäkerhet är därmed väsentliga områden och det krävs en tydlig hantering för att säkerställa skyddet kring viktig information.

Granskningen har skett genom intervjuer med nyckelpersoner med avseende på informationssäkerhetsarbetet kring Boplats marknadssystem och intrångsförsök av den webbaserade marknadsplatsen. Analys av befintliga policydokument och riktlinjer kopplat till informationssäkerhet och intern kontroll har även genomförts. IT-avdelningen hos Boplats består av fyra anställda. För att besvara revisionsfrågorna har, utöver intervjuer och dokumentstudier, test av efterlevnad utförts. I syfte att verifiera att rutiner efterlevs har effektiviteten utvärderats genom stickprovskontroller på de revisionsfrågor rapporten syftar till att besvara.

KPMG har i granskningen kunnat konstatera att Boplats inte efterlever samtliga krav på intern kontroll och informationssäkerhet som Göteborgs Stad ställer genom sina policys och riktlinjer. Boplats har inte på ett tydligt sätt fastslagit vilka roller och vilket ansvar medarbetare har i arbetet med informationssäkerhet. Boplats har inte genomfört en klassificering av data i Boplats marknadssystem utefter kriterierna konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. I nuvarande förteckning över ansvarsroller kopplat till personuppgifter och känsliga uppgifter saknas information om vilka personuppgifter och hur personuppgifter behandlas.

Resultat av intrångsförsök påvisar brister i säkerheten.

KPMG kan fastställa att vissa rutiner inte blivit fullt implementerade i verksamheten, såsom rutinen för användaradministration som befinner sig i slutfasen. Med avseende på brister i användaradministrationen är det av extra betydelse att en formaliserad rutin för periodisk genomgång av användarkonton och användarbehörigheter implementeras. Samtliga användare i systemet är inte knutna till unika användare, vilket innebär att spårbarheten avseende genomförda aktiviteter minskar. KPMG bedömer att lösenordskraven i Boplats marknadssystem är svaga, vilket ökar risken för otillbörlig åtkomst. Boplats har vidare inte begränsat antalet användare med kraftfulla behörigheter i systemet. KPMG noterar att ett arbete pågår med att skapa en rollstruktur, som på ett mer lämpligt sätt ger förutsättningar för att begränsa användarbehörigheter och höga behörigheter.

Systemmiljön har, enligt Boplats, bra förutsättningar för att logga säkerhetsrelevanta händelser. Boplats saknar emellertid strukturer för att analysera och följa upp de data och händelser som har loggats.

Utveckling i Boplats marknadssystem sker i utvecklingsmetodiken Scrum tillsammans med systemleverantören. Rutinen för förändringshantering är formaliserad och bedöms fungera bra vid utveckling och uppdatering av systemet. Boplats har etablerade rutiner för backuphantering av systemet. Mindre brister har dock identifierats kring återläsningstester, som inte genomförs på ett standardiserat sätt. Avseende incidenthantering bedöms rutinen innefatta tydliga kontaktvägar för att prioritera och hantera incidenter av olika seriositet.

Det finns en bra struktur för att ha löpande avstämningar och dialog med leverantörerna Oops och Addpro. Mötena fokuseras dock främst på ändringshantering och driftstatus och bör kompletteras med ett större informationssäkerhetsperspektiv. Uppföljningar av informationssäkerhet kopplat till intern kontroll ska genomföras och rapporteras till styrelsen årligen. KPMG bedömer att detta genomförs på ett sätt som inkluderar informationssäkerhetsperspektivet, då riskanalysen och planen för intern kontroll har ett stort fokus på IT-säkerhet.

KPMG noterar i sin granskning följande väsentliga iakttagelser med tillhörande rekommendationer till hur den interna kontrollen kan stärkas:

1. Klassificering av data

Data har inte klassificerats i Boplats marknadssystem efter konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

KPMG rekommenderar Boplats att Upprätta en förteckning där en klassificering av data genomförs i enlighet med *Riktlinje för informationssäkerhet*. Förteckningen bör innehålla en treskalig klassificering av data utefter konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

2. Förteckning av personuppgifter och dess behandling

Det saknas en förteckning över vilka personuppgifter som behandlas i systemet.

KPMG rekommenderar Boplats att komplettera nuvarande förteckning över ansvarsroller, i enlighet med *Policy och riktlinje för tillämpning av PUL*, med vilka- och hur personuppgifter behandlas.

3. Säkerhetskrav i Boplats marknadssystem

Resultat av genomfört intrångsförsök påvisar brister gällande säkerhetskrav vid utveckling och anskaffning av informationssystem.

KPMG rekommenderar Boplats att åtgärda identifierade brister inom normal förvaltning. KPMG rekommenderar även Boplats att inkludera informationssäkerhetsperspektivet vid utveckling och anskaffning av informationssystem, i enlighet med *Riktlinje för informationssäkerhet*.

4. Användar- och behörighetsadministration

Det saknas formella rutiner för användar- och behörighetsadministration samt periodisk genomgång av användarkonton och användarbehörigheter. Vidare är behörighetsroller i systemet är inte tillräckligt detaljerade och antalet användare med höga behörigheter är inte lämpligt begränsat.

KPMG rekommenderar Boplats att:

- implementera den rutin för användar- och behörighetsadministration som håller på att utvecklas. Säkerställ att beställningar av behörigheter alltid dokumenteras och arkiveras.
- stärka rutinen för avslut av användarkonton i syfte att säkerställa att användarkonton inaktiveras eller blir borttagna inom en rimlig tid efter att en person slutat eller inte längre behöver åtkomst till applikationen.
- implementera en rutin för periodisk genomgång av samtliga användarkonton och deras behörigheter i syfte att säkerställa att personer som slutat blivit borttagna och att användares behörigheter är lämpliga. Rutinen bör inkludera en verifiering av ansvariga chefer att samtliga användare har korrekta behörigheter. Genomgången bör utföras 1-2 gånger per år, inkludera hyresvärdarna och dokumenteras.
- implementera en tydligare styrning av behörigheter i Boplats marknadssystem genom mer finfördelade behörighetsroller. En tydlig rollstyrning bör implementeras i systemet, som säkerställer att inga kritiska kombinationer av behörigheter uppstår. Om det inte är möjligt att tillräckligt begränsa användarbehörigheterna i systemet bör lämpliga kompensering kontroller implementeras.
- begränsa antalet användare med höga behörigheter i Boplats marknadssystem. Höga behörigheter bör endast vara tilldelade en liten och begränsad grupp av systemadministrativ personal.

5. Lösenordskrav och komplexitet

Lösenordskraven i Boplats marknadssystem är svaga. Det finns aktiva användarkonton som inte är knutna till unika individer.

KPMG rekommenderar Boplats att:

- implementera lösenordskrav i Boplats marknadssystem i enlighet med KPMGs rekommendationer. Lösenord bör bestå av 6-8 tecken, innehålla komplexitet och bytas var 90:e dag.
- individualisera användarkonton i IT-miljön i så stor utsträckning som möjligt i syfte att säkerställa att det finns en spårbarhet av genomförda transaktioner. Detta är främst viktigt avseende användarkonton med mer vidsträckt behörigheter såsom administratörsbehörigheter.

6. Säkerhetsrelevanta händelser

Det saknas rutiner för att analysera och följa upp de data och säkerhetsrelevanta händelser som har loggats på ett strukturerat sätt.

KPMG rekommenderar Boplats att utarbeta rutiner för loggning, analys och arkivering av säkerhetsrelevanta händelser enligt de krav som finns i *Regler för driftsdokumentation* och *Riktlinje för informationssäkerhet*.

7. Förvaltningsmodell

Det saknas en tydlig förvaltningsmodell som beskriver roll-, ansvars-, och befogenhetsfördelning för att hantera informationssäkerhetsarbetet.

KPMG rekommenderar Boplats att utarbeta och implementera en förvaltningsmodell med tydliga roller-, ansvar-, och befogenheter avseende informationssäkerhet, i syfte att säkerställa ett ändamålsenligt arbete med informationssäkerhet.

2. Inledning

2.1 Bakgrund

KPMG har, på uppdrag av Stadsrevisionen, genomfört en övergripande granskning av informationssäkerheten avseende Boplats marknadssystem.

Boplats i Göteborg är en marknadsplats för bostadssökande och andra intressenter om bostadsmarknaden i stort. Boplats har sedan 2004 haft en webbplats som riktat sig till personer som söker lägenheter i Göteborgsområdet. För att få mer kontroll över hur marknadsplatsen utvecklats har ett nytt system utvecklats.

Avsikten med det nya marknadssystemet har bland annat varit att öka transparensen vid sökandet av lägenheter och göra det enklare att utvidga systemet med nya objekttyper. Det nya systemet, som har implementerats i etapper, togs i drift sommaren 2014.

På hemsidan nya.boplats.se lägger framför allt hyresvärdar i Göteborgsregionen ut sina lediga hyresrätter. Bostadssökande kan anmäla sitt intresse för en lägenhet genom webbplatsen. Lägenheterna kommer både från de kommunala bostadsbolagen i Göteborg och från privata fastighetsägare.

Systemet gör skillnad på tre typer av aktörer:

1. *Organisationer* är de fastighetsbolag som har tillgång och åtkomst till systemet. Varje anslutet fastighetsbolag ska kunna leverera objekt till systemet och få sin förmedlingsprocess slutförd.

2. *Användare* är de personer från Boplats och fastighetsbolagen som administrerar systemet. De ska kunna logga in i systemet och utföra den funktionalitet de har behörighet till.
3. *Medlemmar* är de personer som utnyttjar systemet genom att titta på och ansöka de förmedlade objekten.

Medlemstiden, mätt i dagar, ligger till grund för en rangordning som avgör hur de kommunala bostadsbolagens lägenheter ska tilldelas. De privata värdarna är inte tvingade men har möjlighet att använda sig av antal köddagar vid tilldelning av lägenheter.

Mot bakgrund av att antal köddagar till stor del är avgörande vid fördelning av lägenheter är det viktigt att systemet är säkert och inte kan manipuleras av användare eller av medlemmar.

2.2 Syfte och revisionsfrågor

Granskningen har syftat till att ge underlag för att kunna bedöma om det råder tillräcklig intern styrning och kontroll avseende informationssäkerheten i boplats marknadssystem och om gällande regelverk efterlevs.

Med informationssäkerhet avses att:

- Informationen i systemet endast är tillgänglig för behöriga
- Informationen är riktig, det vill säga att informationen inte förändras eller påverkas oönskat eller utom kontroll.
- Informationen är tillgänglig när den behövs.

Begreppet ”tillräcklig” ska i sammanhanget ses utifrån aktuella granskningskriterier.

För att uppfylla syftet, med ovanstående i baktanke, har följande revisionsfrågor besvarats:

1. Finns det en ändamålsenlig organisation med tydlig roll-, ansvars- och befogenhetsfördelning för att hantera informationssäkerhetsarbetet?
2. Finns det tillfredsställande rutiner för att skapa, underhålla och ta bort behörigheter, inklusive personer med höga behörigheter, konsulter och systemleverantör?
3. Är systemet säkert med avseende på inloggning och lösenord?
4. Finns det tillfredsställande rutiner för att skapa, underhålla och ta bort behörigheter?
5. Sker loggning och uppföljning av säkerhetsrelevanta händelser på ett tillfredsställande sätt?

6. Hanteras säkerhetskopiering, systemuppdateringar och avbrott i systemet på ett tillfredsställande sätt?
7. Hanteras personuppgifter och känsliga personuppgifter i systemet på ett tillfredsställande sätt?
8. Finns tillfredsställande rutiner för backup av program och data, samt för återläsning av data?
9. Är systemet säkert med avseende på intrång och manipulering?
10. Finns det avtal och arbetssätt som på ett tillfredsställande sätt reglerar ansvar och befogenheter mellan Boplats och systemleverantören?
11. Genomförs uppföljningar av att säkerhetsnivån i systemet är acceptabel, och rapporteras dessa uppföljningar till styrelsen?

2.3 Revisionskriterier

Granskningen utgår ifrån följande kriterier, som kort sammanfattas nedan. För fullständig beskrivning av kriterierna hänvisas till respektive regelverk.

Riktlinje för informationssäkerhet

Riktlinjen syftar till att konkretisera säkerhetspolicyn avseende informationssäkerhetsområdet. Riktlinjen beskriver den grundsäkerhetsnivå som gäller för all informationshantering i Göteborgs Stad som blivit klassade i nivå 1 eller för ett eller flera av områdena konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

För informationsklassning som har ett utökat skyddsbehov (nivå 2) ska kompletterande åtgärder införas. För information som klassats i nivå 0 avseende alla de tre skyddsområdena finns inga stadsövergripande krav på skyddsåtgärder.

Regler för driftdokumentation

Reglerna förtydligar de krav som finns beskrivna i ”Riktlinjer för informationssäkerhet i Göteborgs Stad” och fastställer den driftsdokumentation som minst måste finnas för IT-baserade informationssystem. Reglerna gäller oavsett om drifter sker internt eller hos extern part.

Utöver dessa regler kan det finnas stadsövergripande och lokala kompletterande regelverk, Driftdokumentationen ska vara formellt beslutad. Ansvar för att förvalta och hålla driftdokumentation uppdaterad åligger den som har det formella driftansvaret. Det är i de flesta fall även lämpligt att denna person även svarar för framtagandet och utformandet av driftdokumentationen.

Policy och riktlinje för tillämpning av PUL

Policyn tydliggör hur Göteborgs Stad ska behandla personuppgifter lagligt, korrekt och i enlighet med god sed. Policyn påvisar att personuppgiftsombud bör finnas i alla verksamheter och att i varje

sammanhang ska hänsyn tas till att det inte ska kunna förekomma risk för kränkning av den personliga integriteten. Samtliga förvaltningar, bolag och stiftelser där Göteborgs Stad är förvaltar eller utser majoriteten av styrelsen ansvarar för att policyn efterlevs. Till denna policy följer flertalet riktlinjer i ämnet.

Personuppgiftslag 1998:204

Av denna lag framgår bland annat att den som är personuppgiftsansvarig ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att skydda personuppgifterna. Ju känsligare uppgifterna är, desto mer omfattande säkerhetsåtgärder krävs. Åtgärderna ska åstadkomma en säkerhetsnivå som är lämplig utifrån:

- tillgänglig teknik
- kostnaderna för åtgärderna
- de risker som kan finnas med personuppgiftsbehandlingen
- hur pass känsliga uppgifterna är

När den personuppgiftsansvarige anlitar ett personuppgiftsbiträde (t.ex. en extern skadereglerare) ska den ansvarige säkerställa att denne kan genomföra de säkerhetsåtgärder som måste vidtas. Den personuppgiftsansvarige måste också se till att personuppgiftsbiträdes verkligen genomför eventuella åtgärder. Ytterligare information finns i Datainspektionens allmänna råd om säkerhet för personuppgifter.

Dataskyddsförordningen - Nya regler om personuppgiftsbehandling från 2018

Den 15 december 2015 kom EU-kommissionen, Europaparlamentet och EU:s ministerråd överens om förslaget till ny EU-förordning om dataskydd.

Förordningen medför strängare krav på företags och myndigheters hantering av personuppgifter. Förutom ökade krav på tydlighet vid samtycke, krav på enkelt språkbruk vid integritetspolicydokument och ökad informationssäkerhet, införs en markant skärpning av sanktionerna till fyra procent av årsomsättningen eller 20 MEUR.

Dataskyddsförordningen, GDPR, träder i kraft den 25 maj 2018 och ersätta därmed den svenska personuppgiftslagen.

Internationella standarder enligt ISO (International Organization for Standardization) avseende ISO 27001:2013 Informationsteknik – Säkerhetstekniker – Ledningssystem för informationssäkerhet

Internationella standarder för informationssäkerhet som ryms inom Control Objective for Information and Related Technology Standards (COBIT).

2.4 Metod

Granskningen har utförts genom genomgång av relevant styrande dokumentation, intervjuer samt granskning av efterlevnad med insamling av bestyrkande dokumentation. Intervjuerna har genomförts med nyckelpersoner inom Boplats med avseende på granskningens inriktning och omfattning. Granskning av efterlevnad har utförts genom att testa effektiviteten i IT-kontroller som går att härleda till revisionsfrågorna, i syfte att kunna uttala oss om hur väl kontrollerna fungerar.

Inom ramen för granskningen har ett test i form av intrångsförsök i systemet genomförts. Syftet med testet var att pröva:

- Om det är möjligt att passera systemets skyddsåtgärder.
- Om det är möjligt att läsa respektive kopiera uppgifter i det granskade systemet.
- Om det är möjligt att skriva in eller manipulera befintliga uppgifter i systemet.

Särskilt stor vikt har lagts vid om personuppgifter respektive känsliga personuppgifter är skyddade från läsning, kopiering och manipulation. Intrångsförsök har genomförts för applikationen test.boplats.se inom Boplats under perioden 18-28 juli i KPMGs testlab. Ett ytterligare uppföljande intrångsförsök genomfördes under perioden 12-21 december 2016 i KPMGs testlab.

2.4.1 Projektledare vid stadsrevisionen

Projektledare för deluppdraget har varit granskningsansvarig revisor för den årliga granskningen av Boplats.

3. Resultat

3.1 Organisation för hantering av informationssäkerhet (revisionsfråga 1)

Iakttagelser

Boplats har upprättat ett dokument, *Tjänster och befattningar 2016*, som vid granskningstillfället inte var helt färdigställt. Dokumentet visar ägarstrukturen hos Boplats och det framgår att Göteborgs Stadshus AB äger 40 %, Fastighetsägarna GFR äger 30 %, Bostads Poseidon AB äger 10 %, Familjebostäder i Göteborg äger 10 % och Göteborgs Stads Bostads AB äger 10 % av bolaget. Vid granskningstillfället var dock ägarförhållandena inom bolaget under omprövning med avseende på Göteborgs Stads bolagsöversyn.

Vid granskningen framkom att det från bolagets sida finns oklarheter kring i vilken utsträckning de behöver förhålla sig till de policydokument och riktlinjer Göteborgs Stad har upprättat. De intervjuade inom bolaget upplevde vidare att det inte var helt tydligt klarlagt vilket ansvar de hade för att eventuellt ta fram egna policydokument och riktlinjer.

Organisationen hos Boplats består av ett tiotal anställda fördelade inom följande tjänsteområden; företagsledning och stab, kundtjänst, marknad samt IT-avdelning. Dokumentet *Tjänster och befattningar 2016* beskriver arbetsuppgifter kopplade till de olika tjänsteområdena. Företagsledning och stab ansvarar för diarium, dokumenthanteringsplaner, arkivfrågor och delvis utredningsarbete. Ekonomi- och personaladministration ingår i stabens ansvarsområde. Kundtjänst ansvarar för service till de bostadssökande genom mail, ärendehanteringssystem, fysiska möten och per telefon.

Kundservice fyller en funktion avseende kravställning utifrån de bostadssökandes perspektiv på Boplats IT-system och hjälper därmed till att specificera krav tillsammans med IT-avdelningen. Marknad har det övergripande ansvaret för att säkerställa att boplats.se är fyllt av objekt, lämplig annonsering, kontakt med befintliga- och presumtiva hyresvärdar etc. Marknad utgör en motsvarande roll som kundservice som kravställare mot IT-systemen avseende hyresvärdarna och företagsannonsernas önskemål kring förändring. IT-avdelningen ansvarar för support, drift, underhåll och vidareutveckling av boplats.se. IT-avdelningen, tillsammans med Boplats leverantörer, ska supporta, underhålla och utveckla IT-systemen i dialog med Boplats två kravställare utifrån bostadsföretagen och bostadssökarna. De ansvarar även för att säkerställa kapaciteten, kvaliteten och säkerheten i samtliga system som Boplats använder.

Bedömning

KPMG bedömer att det saknas en organisation med tydlig roll-, ansvars-, och befogenhetsfördelning för att hantera informationssäkerhetsarbetet. Dokumentet *Tjänster och befattningar* är en beskrivning över nuvarande organisation och deras arbetsuppgifter, men innehåller ingen information om vilket ansvar den enskilda rollen eller medarbetaren har i arbetet med informationssäkerhet. Avsaknaden av tydliga ansvar och roller kopplat till informationssäkerhet innebär att säkerhetsaspekter inte behandlas på ett enhetligt sätt. Det innebär även en risk att medarbetare gör egna antaganden om hur viktiga informationstillgångar skall behandlas.

Rekommendation

KPMG rekommenderar Boplats att utarbeta en förvaltningsmodell, där roller-, ansvar-, och befogenheter avseende informationssäkerhet tydliggörs, i syfte att säkerställa ett ändamålsenligt arbete med informationssäkerhet.

3.2 Användar- och behörighetsadministration samt höga behörigheter – (revisionsfråga 2 och 4)

Iakttagelser

Boplats hade vid granskningstillfället inte implementerat några formella rutiner för användar- och behörighetsadministration i enlighet med *Riktlinje för informationssäkerhet*. De rutiner som Boplats arbetar efter för att skapa, underhålla och ta bort användarkonton och användarbehörigheter är informella. Det saknas strukturer för att dokumentera och arkivera användar- och behörighetsbeställningar på ett standardiserat sätt. Kommunikationen vid upplägg- och ändring av befintliga behörigheter sker muntligt och informellt. Brister i rutinen gällande användar- och behörighetsadministrationen kan leda till att användare inte beviljas korrekta behörigheter i systemen, att användare ges tillgång till delar av systemen som inte inkluderas i deras arbetsuppgifter och att förändringar gällande användarkontons behörigheter inte identifieras.

Vid granskningen framkom att Boplats befinner sig i slutskedet av framtagandet av en rutin för användar- och behörighetsadministration. Rutinen innefattar standardiserade mallar för upplägg av nya användare eller vid behörighetsförändringar och omfattar även konsulter respektive externa parter. I mallarna skall personuppgifter om den anställde fyllas i och i förening med den anställdes

chef anges en önskad behörighet i form av en fördefinierad roll. Den anställde behöver sedan bekräfta att hen är införstådd med att aktiviteter loggas och att användaren ansvarar för att hemlighålla sitt lösenord. Ytterligare behöver den anställde bekräfta att hen ska följa de regler avseende hantering av personuppgifter som gäller i Boplats marknadssystem och meddela om förändringar i tjänsten inträffar. Slutligen behöver den anställdes chef godkänna den anställdes ansökan.

Det saknas en standardiserad rutin för att ta bort användarkonton när en användare eller uthyrare inte längre skall ha åtkomst till systemet. Enligt genomförda intervjuer hos Boplats finns en risk att främst uthyrare ligger kvar i systemet trots att de har slutat, då ansvariga för systemadministration inte alltid får information om relevanta avslut. Rutinen säger att ansvarig chef ska anmäla till Boplats när någon avslutar sin anställning. KPMG har testat rutinen för avslut gällande personer som varit anställda hos Boplats genom att jämföra en aktuell systemgenererad användarlista för Boplats marknadssystem med en HR-lista över personer som slutat på bolaget. Testet visar att samtliga användare, som antingen slutat eller är tjänstlediga, var borttagna eller inaktiverade i systemet.

Periodiska åtkomstgranskningar, där en genomgång utförs i Boplats marknadssystem i syfte att identifiera användare som inte skall ha åtkomst till systemet, görs kvartalsvis enligt Boplats. Det finns dock ingen formaliserad rutin över hur genomgången ska utföras och dokumentation från genomgångarna sparas inte. Brister i rutiner för uppföljning av behörigheter, dels höga behörigheter och dels kritiska behörigheter, innebär en risk att användare med dessa behörigheter inte kontinuerligt verifieras och att därmed felaktigheter inte identifieras.

Vid granskningstillfället framkom att Boplats, tillsammans med systemleverantören, har ett pågående arbete med att skapa mer finfördelade behörighetsroller i systemet. Dessa nya roller ska skapa en bättre segregering av behörigheter, där behörighetsroller baseras på organisatorisk tillhörighet och arbetsuppgifter. Brister i att begränsa och kontrollera användares behörigheter och rättigheter innebär en ökad risk för att misstag kan uppstå samt att sådana rättigheter kan utnyttjas i syfte att skapa felaktiga eller bedrägliga transaktioner.

De nuvarande behörighetsroller som används i Boplats marknadssystem är enligt Boplats inte tillräckligt detaljerade och gör det svårt att styra användare till att endast ha åtkomst till de funktioner som deras arbetsuppgifter kräver. Detta har medfört att samtliga användare som är anställda på Boplats har administratörsbehörigheter. När det gäller kraftfulla behörigheter på databasnivå är det dock endast systemleverantören som har dessa behörigheter. Boplats har därmed inte lyckats begränsa användare med höga behörigheter i applikationen i tillräckligt stor utsträckning. Brister i kontrollen att begränsa antalet användare med kraftfulla behörigheter innebär en risk att skyddet och riktigheten av viktiga informationstillgångar äventyras.

Bedömning

KPMG kan konstatera att arbetet kring användar- och behörighetsadministration i hög utsträckning bedrivs informellt utan fastställda och formaliserade rutiner. På grund av avsaknad av en formell rutin och att ingen dokumentation från genomförda behörighetstilldelningar sparas, bedömer KPMG att kontroller kring åtkomst till system och data inte fungerar ändamålsenligt.

KPMG noterar att ett arbete pågår för att åtgärda de iakttagelser vi har identifierat avseende användar- och behörighetsadministration, rollstyrning och höga behörigheter.

Rekommendationer

KPMG rekommenderar Boplats att:

- implementera den rutin för användar- och behörighetsadministration som håller på att utvecklas. Säkerställ att beställningar av behörigheter alltid dokumenteras och arkiveras.
- stärka rutinen för avslut av användarkonton, i syfte att säkerställa att behörigheter inaktiveras eller blir borttagna inom en rimlig tid efter att en person slutat eller inte längre behöver åtkomst till applikationen.
- implementera en rutin för periodisk genomgång av samtliga användarkonton och dess behörigheter, i syfte att säkerställa att personer som slutat blivit borttagna och att användares behörigheter är lämpliga. Rutinen bör inkludera en verifiering av ansvariga chefer att samtliga användare har korrekta behörigheter. Genomgången bör utföras 1-2 gånger per år och även inkludera hyresvärdarna samt bör dokumenteras.
- implementera en tydligare styrning av behörigheter i Boplats marknadssystem genom mer finfördelade behörighetsroller. Boplats bör implementera en rollstyrning i systemet som säkerställer att inga kritiska kombinationer av behörigheter uppstår. Om det inte är möjligt att tillräckligt begränsa användarbehörigheterna i systemet bör lämpliga kompensande kontroller implementeras.
- begränsa antalet användare med höga behörigheter i Boplats marknadssystem. Höga behörigheter bör endast vara tilldelade en liten och begränsad grupp av systemadministrativ personal.

3.3 Autentisering och verifiering (revisionsfråga 3)

Iakttagelser

För åtkomst till Boplats marknadssystem krävs ett unikt användarID och ett lösenord. Boplats arbetar efter policyn att samtliga användare i systemet ska vara personliga och knutna till en unik användare. Boplats har en lösenordspolicy där de anger att ett starkt lösenord i kombination med god kunskap ger användare i Boplats driftmiljö en ökad trygghet, vilket är en förutsättning för hög tillgänglighet och bra informationssäkerhet.

Lösenordspolicyn återfinns även i deras IT-policy och uppmanar användare att ha lösenord utformade efter följande kriterier:

- Lösenord skall innehålla minst 10 tecken (både stora och små bokstäver samt siffror och specialtecken).

- Lösenord ska inte ha någon koppling till familjemedlemmar, vara ett begrepp eller bestå av en simpel skrivbordskombination.
- Lösenord ska ses som en personlig värdehandling.
- Lösenord bör bytas åtminstone en gång per år.

Avseende Boplats marknadssystem är ovanstående riktlinjer inte systemmässiga krav på lösenordsutformning i systemet. De befintliga lösenordskraven har endast kravet att lösenord behöver bestå av minst sex tecken och därmed saknas krav på komplexitet och periodiskt byte. Brister i konfigurationen av lösenord innebär en risk för otillbörlig åtkomst eller missanvändning.

Lösenordskraven i Boplats nätverk är däremot starka och i linje med KPMGs riktlinjer. För att få åtkomst till Boplats marknadssystem behöver användaren inte vara inloggad i nätverket. Lösenordskraven i nätverket innehåller följande krav:

- Minst 10 tecken
- Komplexitetskrav (en kombination av stora och små bokstäver samt siffror och specialtecken)
- Periodiskt byte var 90:e dag

KPMG har genomfört en analys av användarlistan för Boplats i syfte att identifiera konton som inte tillhör en unik användare. Genomgången identifierade konton med behörigheter till Boplats marknadssystem som inte tydlig gick att härleda till enskilda användare. Risken med att flera personer använder samma användarkonto i ett system eller i nätverket är att spårbarheten på genomförda transaktioner minskar.

Bedömning

KPMG bedömer att lösenordskraven i Boplats marknadssystem är svaga avseende bytesintervall och komplexitetskrav. Vidare anser vi att det finns förbättringspotential kring att säkerställa att användare i systemet är unika.

Rekommendationer

KPMG rekommenderar Boplats att implementera lösenordskrav i Boplats marknadssystem som är i enlighet med KPMGs rekommendationer. Lösenord bör bestå av 6-8 tecken, innehålla komplexitet och bytas var 90:e dag. KPMG rekommenderar vidare att Boplats individualiserar användarkonton i IT-miljön i så stor utsträckning som möjligt, i syfte att säkerställa att det finns en spårbarhet på genomförda transaktioner. Detta är främst viktigt avseende användarkonton med mer vidsträckt behörigheter såsom administratörsbehörigheter.

3.4 Loggning och uppföljning av säkerhetsrelevanta händelser (revisionsfråga 5)

Iakttagelser

I Göteborgs Stads dokument *Regler för driftsdokumentation* framgår att det ska finnas regler och rutiner för rapportering, loggning, åtgärdande, informationsspridning eskalering, uppföljning och analys av säkerhetsloggar. Samma dokument beskriver även att en rutin eller regel för loggning av funktionsfel och incidenter ska finnas. Vid granskningen framkom att Boplats saknar upprättad dokumentation för dessa rutiner och att de främst arbetar med informella rutiner vid hantering av säkerhetsrelaterade händelser.

Driftsreglerna tydliggör att det ska finnas rutiner för att logghantering som omfattar hur länge loggar ska sparas, hur de ska förvaras, hur ofta de ska analyseras, vem som ansvarar för att analysen samt hur rapportering av analysarbetet ska ske. Ytterligare tydliggörs det i *Riktlinje för informationssäkerhet* att loggning och skapande av spårbarhet för viktiga säkerhetskritiska händelser ska ske. Enligt Boplats har systemet i sig väldigt bra spårbarhet på genomförda aktiviteter, både avseende användares aktiviteter och tekniska säkerhetsaspekter. I händelse av att en säkerhetsrelevant händelse inträffar hanteras den av Boplats och i förekommande fall tillsammans med systemleverantören.

Risken med avsaknad av rutiner för att logga och följa upp säkerhetsrelevanta händelser kan innebära att felaktigheter och säkerhetsbrister inte upptäcks.

Bedömning

Systemmiljön möjliggör enligt Boplats bra förutsättningar för loggning av säkerhetsrelevanta händelser. Då Boplats emellertid saknar rutiner för att analysera och följa upp de data och de säkerhetsrelevanta händelser som har loggats på ett strukturerat sätt bedömer KPMG att kontroller kring loggning och uppföljning av säkerhetsrelevanta händelser inte fungerar tillfredsställande.

Rekommendation

KPMG rekommenderar Boplats att utarbeta rutiner för loggning, analys och arkivering av säkerhetsrelevanta händelser enligt de krav som finns i *Regler för driftsdokumentation* och *Riktlinje för informationssäkerhet*.

3.5 Säkerhetskopiering, ändringshantering & avbrottsrutiner (revisionsfråga 6 och 8)

3.5.1 Säkerhetskopiering

Iakttagelser

Boplats har etablerade rutiner implementerade för säkerhetskopiering. Säkerhetskopierade databasdumpar finns både lokalt på Boplats databasserver och i driftleverantören Addpros

backuplösning i en sekundär datahall. Boplats har genom sin backuplösning möjlighet att återställa data som är upp till 14 dagar gammal. En gång per dygn skapas med automatik en ny fil med en fullständig backupdump av databasen. Var 10:e minut skrivs transaktionsloggen till en fil och när denna överstiger 500MB skapas en ny fil som transaktionsloggen skrivs till. Utöver ovanstående säkerhetskopieras samtliga förändringar till Addpros backupsystem i den sekundära datahallen var 10:e minut. Transaktionsloggarna och databasdumparna lagras sedan i 14 dagar. Därutöver sparas de senaste versionerna av en fil i 60 dagar, i huvudsak på disk för att snabbt kunna återläsas.

Enligt Boplats har de utfört återläsningstest av säkerhetskopierad data. Återläsningar genomförs dock inte efter en fastställd rutin för att säkerställa att säkerhetskopierad data är återläsningsbar. Svagheter i rutinen för återläsning medför en risk för att integriteten, tillgängligheten och säkerheten i data inte är tillräckligt säkerställd.

3.5.2 Ändringshantering

Iakttagelser

Boplats har en utvecklingsrutin för att hantera konfigurationer och ändringar i Boplats marknadssystem. Ändringsrutinen bygger på den agila utvecklingsmetoden Scrum, där Boplats, tillsammans med systemleverantören Oops, utvecklar i sprintar som sträcker sig över tre veckor.

För hantering av utvecklingsärenden och för att dokumentera genomförda processteg används ärendehanteringssystemet Jira. Förslag om utvecklingsåtgärder registreras i Jira och det är varje avdelning som ansvarar för att prioritera utvecklingsåtgärder i enlighet med strategin som beslutats av ledningsgruppen. IT-avdelningen kopplas sedan in och ger sin syn på interaktionsdesign och specificering av funktionalitet. IT-avdelningen kontrollerar sedan ändringsbegäran och säkerställer att ärendet har tillräckligt detaljerad information om funktionalitet och interaktionsdesign. Efter denna instans håller IT-avdelningen, inför varje sprint, ett prioriteringsmöte med verksamheten, som syftar till att komma fram till en lämplig prioriteringslista. Näste steg är att IT-avdelningen planerar sprinten tillsammans med Oops och lägger upp en sprintboard i Jira.

Implementationsprocessen innebär att Oops utvecklar de ärenden som har beslutats om under planeringsmötet och utveckling sker främst i sprintens två inledande veckor. Oops installerar sedan ändringarna i Boplats testmiljö, där acceptanstest utförs under sprintens sista vecka. Efter godkända tester underrättas uthyrare om releasedatum och på utsatt tid produktionssätter Oops releasen. Samtliga ärenden dokumenteras i Jira, där spårbarheten till varje enskilt utvecklingsärende finns. KPMG har granskat ett utvecklingsärende i Jira som avsett en konfigurationsrättning av datum i Boplats. Ändringen har dock inneburit förändringar i koden. Den dokumentation KPMG har tagit del av verifierar att ärendet har hanterats på ett lämpligt sätt i ärendehanteringssystemet och sedan i Jira.

3.5.3 Avbrottsrutiner

Iakttagelser

Boplats har en incidentplan som delvis kan ses som en avbrottsplan. Incidentplanen innehåller kontaktpersoner till både driftleverantören Addpro och systemleverantören Oops. Det finns sedan rutiner för att hantera och möjligtvis eskalera en incident inom bolaget. Vid incidenter skickas mail

till uthyrarna för att upplysa om vad som inträffat. Om incidenten påverkar Boplats marknadssystems medlemmar kan de gå ut med driftinformation på webbsidan och i sociala medier. Boplats informatör ansvarar för att förmedla information om incidenter.

Boplats har även ett dokument, *Rutiner för incidenthantering i Boplats marknadssystem* som innefattar att en skriftlig anmälan ska göras av incidenten. Anmälan ska bland annat innehålla information om följande:

- Vilken eller vilka tjänster och funktioner avser det? Gäller problemet användare, medlemmar eller samtliga?
- Tidpunkt för händelsen. Eventuellt felmeddelande? Har det skett någon förändring i systemet nyligen?
- En stegvis beskrivning om vad som orsakade problemet. Det förväntade resultatet av stegsekvensen.

Ärendet skall därefter prioriteras efter en fyrgradig skala som även ska användas av leverantörerna Oops och Addpro. I nästa skede ska IT-ansvarig på Boplats kontaktas och om denne inte är kontaktbar ska systemleverantören Oops kontaktas som gör en bedömning om det är ett applikations- eller driftfel. Skulle felet bedömas som ett driftfel ska driftleverantören Addpro kontaktas. Dokumentet innehåller information om kontaktuppgifter till Addpro, Boplats och Oops.

3.5.4 Bedömning och rekommendation

Bedömning

KPMG bedömer att Boplats har tillfredställande rutiner implementerade för backup- och ändringshantering i enlighet med *Regler för driftsdokumentation*. Backuphantering bör säkerställa att säkerhetskopierad data går att återläsa, medan ändringshantering bör säkerställa att ändringar som produktionssetts inte är felaktiga eller olämpliga. Även om Boplats saknar en fullständig avbrottsplan, kan KPMG verifiera att det finns tillgängliga dokument och rutiner på plats för att hantera incidenter och avbrott som vi bedömer bör säkerställa att incidenter hanteras på ett lämpligt och enhetligt sätt.

Rekommendation

KPMG rekommenderar Boplats att implementera en rutin för regelbundet test av återläsning av säkerhetskopierad data. Tester bör genomföras minst årligen och bör dokumenteras.

3.6 Hantering av personuppgifter och känsliga personuppgifter (revisionsfråga 7)

Iakttagelser

För att bli medlem i Boplats marknadssystem behöver en användare intyga att hen ger sitt fulla samtycke och godkännande enligt personuppgiftslagen (PUL), vilket är i linje med stadens *Policy och riktlinje för tillämpning av PUL*. Användaren intygar då följande:

- Att information och uppgifter tillsvidare får lagras, sparas och bearbetas av Boplats Göteborg AB:s dataregister samt bearbetas hos aktuell hyresvärd vid ansökan om en lägenhet.
- Att hyresvärderna har rätt att ta en kreditupplysning genom kronofogdemyndigheten, Upplysningscentralen AB eller liknande tjänst. Hyresvärderna inhämtar den information som man anser sig behöva för att pröva en lägenhetsansökan.
- Att hyresvärderna har rätt att ta kontakt med angiven referens för att bedöma lägenhetsansökan.
- Att Boplats inte ansvarar för att meddelanden kommer fram via sms eller e-post. Medlemmen ansvarar själv för att kontroll av sina meddelanden på Mina Sidor.

I *Policy och riktlinje för tillämpning av PUL* framgår det att det ska finnas en förteckning över vilka behandlingar av personuppgifter som förs inom verksamhetsområdet. Enligt policyn bör personuppgiftsombudet lämpligen anteckna ändringar och avslut av behandling av personuppgifter. Den förteckning KPMG har tagit del av innehåller ansvarsroller kopplat till personuppgifter och känsliga personuppgifter såsom personuppgiftsansvarig, personuppgiftsombud och verksamhetsansvarig. Dock saknas information kring hur Boplats arbetar med att behandla personuppgifter (exempelvis insamling, lagring, bearbetning och spridning).

Boplats har inte genomfört en klassificering av data i Boplats marknadssystem i enlighet med *Riktlinje för informationssäkerhet*. Vid granskningstillfället hade Boplats påbörjat ett klassificeringsarbete och skapat tre mallar, där data ska klassificeras efter tre nivåer (noll, ett och två). Mallarna innefattar även en klassificering efter kriterierna konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

Bedömning

KPMG bedömer att ansvarsroller har fördelats inom bolaget och att det finns strukturer implementerade för att informera användare om hur deras personuppgifter och känsliga personuppgifter hanteras i Boplats marknadssystem. Dock saknas en förteckning över vilka personuppgifter som behandlas i systemet.

KPMG noterar att Boplats har påbörjat ett arbete med att klassificera data i Boplats marknadssystem, men att arbetet befinner sig i ett tidigt stadie.

Rekommendationer

KPMG rekommenderar Boplats att komplettera nuvarande förteckning över ansvarsroller med vilka personuppgifter som behandlas och hur personuppgifterna behandlas. KPMG rekommenderar även Boplats att upprätta en förteckning där klassificering av data genomförs i enlighet med *Riktlinje för informationssäkerhet*. Förteckningen bör innehålla en treskalig klassificering av data efter konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

3.7 Förmåga att förhindra intrång (revisionsfråga 9)

Iakttagelser

Dagens hotbild är väldigt dynamisk och bilden av en ensam ”Hacker” är numera förlegad. Aktuella dataintrång genomförs av professionella aktörer och nationer. I Boplats sammanhang är det främst möjligheten att bli tilldelad ett hyresavtal med en hyresvärd som motiverar en aktör samt tillgången till personuppgifter i systemet.

Enligt *Riktlinjer för informationssäkerhet* ska ”Säkerhetsaspekter beaktas vid utveckling och anskaffning av informationssystem så att tillräckligt skydd uppnås.” Iakttagelser från genomfört intrångsförsök påvisar brister i efterlevnad av riktlinjerna.

En vanlig attack idag utnyttjar sårbarheter i webbapplikationer som tillåter vidare skickning från en trovärdig sida till en sida med eventuell skadlig kod. Boplats marknadsplats innehöll vid intrångstesten en sådan brist.

För detaljerad information avseende genomförd penetrationstest, se bilaga 1.

Bedömning

KPMG bedömer att det finns säkerhetsbrister i Marknadsplatsen som kan utnyttjas för att manipulera befintliga uppgifter i systemet.

Rekommendationer

KPMG rekommenderar Boplats att åtgärda identifierade brister inom normal förvaltning. KPMG rekommenderar även Boplats att inkludera informationssäkerhetsperspektivet vid utveckling och anskaffning av informationssystem, i enlighet med *Riktlinje för informationssäkerhet*.

3.8 Avtal mellan Boplats och systemleverantören (revisionsfråga 10)

Iakttagelser

Boplats har ett dokument som beskriver fördelningen av ansvaret för tjänster som krävs för att underhåll och drift av Boplats marknadssystem ska fungera. Dokumentet har tagits fram tillsammans med Boplats driftleverantörer. De olika parterna som är involverade i driften och underhållet av systemet är driftleverantören Addpro AB, personalen på Boplats Göteborg och leverantören av Boplats marknadssystem Oops AB. Dokumentet hänvisar till att kommunikation

mellan de olika parterna alltid ska gå via Boplats, om inte något annat har avtalats. Intentionerna med detta dokument är att det ska implementeras i nuvarande avtal med respektive leverantör.

Dokumentet påvisar att Addpro har det övergripande ansvaret för att drifta, övervaka, felsöka, driftsätta och tillhandahålla teknisk expertis. Addpro ansvarar även för drift av internetkoppling, servrar, operativsystem och brandvägg. De ansvarar även för övervakning av applikationstjänster enligt övervakningsrutiner, servrar, internetförbindelse, brandvägg och operativsystem. Addpro har också det yttersta ansvaret för att felsöka och åtgärda fel i händelse av incidenter kopplade till funktionalitet- i applikationstjänster, hårdvarufel, internetförbindelse och brandvägg. Addpro har också teknisk expertis som medverkar vid uppgraderingar av Boplats marknadssystem och vid produktions- eller driftsättning av nya releaser, mjukvara och teknisk infrastruktur. I händelser som har en direkt säkerhetspåverkan på driftmiljön har Addpro befogenheter att utföra akuta installationer och uppdateringar i driftmiljön.

Boplats ansvarar främst för applikationssupport av Bostadsbolagens personal och användarna i Boplats marknadssystem. Boplats har ansvaret för vad som publiceras i systemet såsom innehåll, artiklar och hjälptexter. Utöver detta ska Boplats utbilda Bostadsbolagen i marknadssystemet.

Oops hanterar främst de tekniska delarna avseende applikationen. Bolaget ansvar för applikationssupport för Boplats anställda och uppdateringar vid schemalagda underhåll. Oops utför utvecklingen av ny och befintlig funktionalitet i systemet och de genomför även rättningar av fel i programkod och systemkonfigurationer. Om Addpro inte kunnat åtgärda ett problem så tar Oops vid med felsökning och åtgärder för att återställa Boplats marknadssystem. Oops innehar de mest kraftfulla behörigheterna i systemet och har befogenhet att utföra direkta ändringar samt nedtagning av systemet i händelse av en akut situation.

Bedömning

KPMG bedömer att det finns en tydlig rollfördelning mellan leverantörerna och Boplats avseende marknadssystemet. Den modell som har tagits fram tillsammans med leverantörerna reglerar ansvar, befogenheter och arbetssätt mellan Boplats och dess leverantörer. KPMG bedömer att roller har blivit tydligt fastslagna och att arbetssätt kopplat till ansvar är tydligt förankrade mellan Boplats och leverantörerna. Vår bedömning är dock att dokumentet inte är formaliserat.

Rekommendation

KPMG rekommenderar Boplats att formalisera nuvarande dokument kring ansvarsfördelning tillsammans med driftleverantörerna. Dokumentet bör även signeras av samtliga parter.

3.9 Uppföljning av säkerhetsnivån (revisionsfråga 11)

Iakttagelser

Gällande driften har Boplats en rutin för regelbunden uppföljning tillsammans med driftleverantören Addpro. Löpande driftmöten sker varannan vecka med Addpro. Kvartalsvis genomförs större möten, då statistik kring supportcase, incidenter, kapacitetsutnyttjande och SLA:er diskuteras. De kvartalsvisa mötena dokumenteras enligt Boplats genom mötesprotokoll. De

olika driftmötena har inget större fokus kopplat till informationssäkerhet. Enligt *Riktlinje för informationssäkerhet* ska en uppföljning av att säkerhetsnivån är acceptabel genomföras. Nuvarande driftmöten fokuserar främst på driften av systemet. Addpro levererar kvartalsvis drift rapporter som inkluderar statistik kring systemets tillgänglighet i förhållande till SLA. Rapporten innehåller också ett stycke om eventuella rekommendationer.

Boplats har en kontinuerlig och tät kontakt med systemleverantören Oops. Dagligen har Boplats scrum-möten med Oops, där de löpande diskuterar pågående och planerade ändringar i applikationen. Den dagliga samverkan Boplats har med Oops innebär att drift- och säkerhetsrelaterade frågor som uppstår tas direkt med bolaget. Utöver de dagliga mötena får de alltid två olika rapporter månadsvis. En rapport avser tidsrapporteringen och en rapport avser användandet av databasen och applikationsrelaterad information. Rapporten innehåller flertalet grafer som påvisar användning samt hur de ligger till avseende diskutnyttjandet.

Enligt *Riktlinje för informationssäkerhet* ska uppföljning av informationssäkerhetsnivån i form av intern kontroll genomföras årligen och rapporteras till styrelsen. Detta genomförs årligen i december då Boplats tar fram en intern kontrollplan som presenteras för styrelsen. Den interna kontrollplanen fokuserar främst på säkerhetsrisker kopplade till IT-miljön och Boplats. Det som ligger till grund för den interna kontrollplanen är en riskanalys som tas fram för nästkommande år.

Bedömning

KPMG bedömer att det finns en bra struktur för löpande avstämningar och dialog med både Oops och Addpro. Mötena fokusera främst på ändringshantering och driftstatus och saknar delvis informationssäkerhetsperspektivet. KPMGs bedömning är att dessa genomgångar kan kompletteras med diskussionspunkter rörande informationssäkerhet.

Uppföljningar av informationssäkerhet kopplat till intern kontroll ska genomföras och rapporteras till styrelsen årligen. KPMG bedömer att detta genomförs på ett sätt som inkluderar informationssäkerhetsperspektivet, då riskanalysen och planen för intern kontroll har ett stort fokus på IT-säkerhet.

Rekommendation

KPMG rekommenderar Boplats att komplettera nuvarande driftmöten med drift- respektive systemleverantören till att innehålla diskussionsunderlag för uppföljning av informationssäkerhet i enlighet med *Riktlinje för informationssäkerhet*.

ARKIVFÖRTECKNING

BOPLATS GÖTEBORG

INNEHÅLLSFÖRTECKNING**A PROTOKOLL**

A1 Styrelsens protokoll med bilagor

C DIARIER

C1 Huvuddiarier

F HANDLINGAR ORDNADE EFTER ÄMNE

F1 Diarieförda handlingar

F2 Handlingar rörande personal

F2a Personalakter

F2b Övriga handlingar rörande personal

F3 Handlingar rörande IT-system

F4 Handlingar rörande projekt

F4a Basgruppens och styrgruppens handlingar

F4b Handlingar rörande övriga projekt

F5 Handlingar rörande avtal

F6 Handlingar rörande Boplats grafiska profil

F7 Handlingar rörande lokaler

G RÄKENSKAPER

G1 Bokslut

G2 Årsredovisning

G3 Lönelistor

H STATISTIKH1 Enkäter och statistik

H1a Enkätundersökningar

H1b Statistiska sammanställningar

L TRYCKSAKER

L1 Egenproducerade trycksaker

Ö ÖVRIGA HANDLINGAR

Ö1 Pressklipp och tidningsannonser

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	1993-1999	Serien i arkivkartong
	2	2000-2003	
	3	2004-2006	
	4	2004-2006	
	5	2007-2008	
	6	2009	
	7	2010	
	8	2011-2012	
	9	2013	

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Huvuddiarier			C1
			Anm: 2016-09-21 Serien finns digitalt i Excel. Skrivs ut årsvis och kartongläggs vid senare tillfälle.

Serierubrik			Seriesignum
Diarieförda handlingar			F1
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	2006-2011	Serien i arkivkartong
	2	2011-2012	
	3	2013	

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Personalakter			F2a
			Anm: 2016-09-21 Kartongläggs vid senare tillfälle. Förvaras i tjänsterum.

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Övriga handlingar rörande personal			F2b
			Anm: 2016-09-21 Kartongläggs vid senare tillfälle. Förvaras i tjänsterum.

Serierubrik			Seriesignum
Handlingar rörande IT-system			F3
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	2002	Serien i arkivkartong Diverse utveckling av websidan, Kapac. pin
	2	2003	Förstudie databas
	3	2003	Offert Oops AB. Häri även Deva Invision/Vitec
	4	2003-2004	Deva Invision
	5	2004	Deva Invision
	6	2004-2005	Deva Invision/Vitec
	7	2004-2005	Deva Invision/Vitec
	8	2005-2006	Vitec
	9	2005-2007	Devisor AB
	10	2006	Webhotel
	11	2006-2007	Vitec
	12	2007-2008	Vitec. Häri även manual Boplats websystem 2007
	13	2007-2009	Infracom
	14	2010-2013	IT-projekt, Boplats datasystem

Serierubrik			Seriesignum
Basgruppen och styrgruppens handlingar			F4a
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärknings
Arkiv källare			Serien i arkivkartong. Projektdokumentation rörande IT-system se serie F3
	1	2002	Basgruppen
	2	Spr. år	Basgruppen, ca år 2002-2006
	3	Spr. år	Styrgruppen för bostadsanskaffning, ca år 2006-2007
	4	Spr. år	Styrgruppen för bostadsanskaffning, ca år 2007-2011
	5	2008-2010	Styrgruppen boende sociala avtalet

Serierubrik			Seriesignum
Handlingar rörande övriga projekt			F4b
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	2002	Serien i arkivkartong. Projektdokumentation Äldreboendets dag
	2	2005	Bostadsutställning, seminarium
	3	2006-2007	Seniorbostäder. Häri även om ny hemsida och offert Söderhavet
	4	2008	Seminarium "Tillväxt! Vad betyder boende?"
	5	2009	Bostadsmarknadsseminarium
	6	2010	Boplatsdag

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	Spr. år	Serien i arkivkartong
	2	Spr. år	Avtal data Avtal lokal och försäkringar

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare			Anm: 2016-09-21 Kartongläggs vid senare tillfälle i folioformat.

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	2003	Serien i arkivkartong Kulörprogram kontorslokal
	2	2006	Ombyggnad av kontorslokal

Serierubrik			Seriesignum
Bokslut			G1
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	1993	Serien i arkivkartong Delårsbokslut 1999-09-01-1999-12-31
	2	1994	
	3	1995	
	4	1996	Delårsbokslut 1996-01-01-1996-08-31
	5	1996	
	6	1997	
	7	1997	Delårsbokslut 1997-01-01-1997-08-31
	8	1998	
	9	1999	
	10	2000	
	11	2001	
	12	2002	
	13	2003	
	14	2004	
	15	2005	
	16	2006	
	17	2007	
	18	2008	

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	2004-2014	Serien i arkivkartong

Serierubrik			Seriesignum
Lönelistor			G3
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkingar
Arkiv källare	1	1994	Serien i arkivkartong. Från och med 2006 hanteras lönelistor av Intraservice, Göteborgs Stad
	2	1995	
	3	1996	
	4	1997-1998	
	5	1999-2000	
	6	2001-2002	
	7	2003-2004	
	8	2005	

Serierubrik			Seriesignum
Enkätundersökningar			H1a
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	1999-2002	Serien i arkivkartong Utredning svarta lägenheter
	2	2002-2004, 2009	Kundundersökning Boplats. Häri även utredning svarta lägenheter 2004 och 2009
	3	2012	Kundundersökning Boplats

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	1997-2003, 2007	Serien i arkivkartong Webstatistik och användarstatisk Boplats. Häri även statistiska uppgifter ”Vem fick lägenhet?” år 2007

Serierubrik			Seriesignum
Egenproducerade trycksaker			L1
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare			Serien i arkivkartong. För publicerade tidningsannonser se även serie Ö1
	1	Spr. år	Diverse trycksaker. Häri även Boplatsnytt år 2006- 2008
	2	Spr. år	Diverse trycksaker

Serierubrik			Seriesignum
Plats	Volymnummer	Tid	Anmärkningar
Arkiv källare	1	1997-2006	Serien i arkivkartong
	2	2007-2008	
	3	2009-2010	
	4	2011-2013	

Checklista:

Utvärdering av styrelsens arbete

- Hur har arbetet i den nya styrelsen hittills fungerat?
- Vad har varit bra och vad har fungerat mindre bra?
- Diskutera era erfarenheter av det senaste årets styrelsearbete och ange vilka slutsatser och förslag ni drar av detta inför framtiden och ert fortsatta lagarbete.
- Frågor att fundera kring kan t.ex. vara:
 - Har styrelsen ägnat sig åt rätt frågor? Finns det viktiga frågeområden som kommit "på mellanhand"?
 - Har ansvarsfördelningen mellan styrelse och VD varit klar? Finns en tydlig arbetsordning för detta?
 - Hur har tidfördelningen varit mellan olika typer av ärenden (t.ex. strategiskt framåtsyftande, uppföljande, kontrollerande, verksamhetsinriktning)?
 - Har styrelsen haft ett tillfredsställande underlag i beslutsärenden (kvantitet och kvalitet)?
 - Har besluten verkställts? Har detta följts upp och redovisats på ett tillfredsställandesätt?
 - Hur har mötena fungerat – tidsschema, mötesdisciplin, atmosfär m.m. – i styrelserummet?