

# **Avrapportering Intern styrning & kontroll 2017**

---

Familjebostäder i Göteborg AB

## Resultat av 2017 års interna styrning och kontroll

### Inledning

Bolaget har tillämpat stadens nya riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll som trädde i kraft 2017-01-01. Dessa har bland annat inneburit att riskanalys med internkontrollplan för 2018 samt åtgärdsplan för 2018 antogs redan i samband med budgeten för 2018. Uppföljning av intern styrning och kontroll ska ske senast i samband med bokslutet.

Under 2017 har Familjebostäder fortsatt arbetet med att förbättra den interna styrningen och kontrollen. Vi gör löpande kontrollaktiviteter genom stickprovsgranskning och löpande granskning som ska försäkra oss om att vi arbetar på rätt sätt och i enlighet med våra styrande dokument. Arbetet med intern styrning och kontroll sker också i form av externa revisioner och i våra egna åtgärdsplaner. Risker förändras hela tiden och vi arbetar löpande med åtgärder som på olika sätt förändrar våra arbetssätt och syftar till att reducera bolagets risker.

Utifrån bolagets mål och vårt uppdrag identifierar vi risker som därefter beskrivs, värderas och prioriteras. Detta arbete sker i dialog med ansvariga chefer, ledningsgrupp och styrelse. De mest väsentliga av dessa risker utgör styrelsens internkontrollplan för 2017 och består av 7 risker inom 4 olika verksamhetsområden.

Utöver styrelsens Internkontrollplan har Familjebostäder haft ytterligare 23 st kontrollaktiviteter och 18 st åtgärder som följts upp. Av de genomförda kontrollaktiviteterna har det inte funnits någon väsentlig avvikelse som krävt åtgärd.

I affärsplanen för 2017 har det dessutom funnits 34 aktiviteter som skall bidra till att utveckla verksamheter och medverka till att bolaget når sina mål.

### Stadsrevisionen

omfattar förutom grundläggande granskning också säkerhet på lekplatser och stadens gemensamma byggprocess, samt uppföljning/omhändertagande av föregående års rekommendationer. Granskningsredogörelsen avseende Stadsrevisionens granskning för 2017 har lämnats i januari 2018.

Granskningsredogörelsen omfattar följande områden:

- grundläggande granskning
- säkerhet på lekplatser
- granskning av gemensam byggprocess
- uppföljning av föregående års rekommendationer

Den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser.

Utifrån granskningen av lekplatssäkerheten lämnades följande rekommendation:

- Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att egenskaperna hos de lekplatser som finns inom bolagets bestånd upprätthålls i enlighet med gällande lagstiftning och standarder.

Ett arbete har påbörjats för att omgående omhänderta rekommendationen. Rutinerna ändras så att alla lekplatser besiktigas fullständigt varje år, avseende såväl A, B och C-fel. En ny rutin för hur felavhjälpande dokumenteras införs. Dessutom kommer en extern efterbesiktning att göras en månad efter att A-fel upptäckts.

Efter granskningen av gemensam byggprocess gör lekmannarevisorerna bedömningen att bolaget till stora delar tillämpar GBP på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt och att GBP är väl integrerat i bolagets projektstyrningsrutin. Samtidigt visar granskningen på vissa förbättringsområden rörande egenkontrollerna som bolaget kommer att ta om hand.

Stadsrevisionen har följt upp tidigare lämnade rekommendationer avseende:

- uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete
- offentlighet och sekretess

En skriftlig uppföljning av bolagets arbetsmiljöarbete har redovisats för styrelsen, som antecknade informationen, den 10 maj 2017. Lekmannarevisorerna anser därmed att rekommendationen är omhändertagen.

Tidigare lämnade rekommendationer rörande offentlighet och sekretess har avsett:

- att styrelsen och verkställande direktören ser till att en arkivförteckning upprättas.
- att styrelsen och verkställande direktören ser till att arkivbeskrivning uppdateras.

Bolag har upprättat en arkivbeskrivning som fastställts av VD under 2017. Stadsrevisionen anser därmed att den rekommendationen är omhändertagen.

Rekommendationen kvarstår för arkivförteckning. Bolagets arkivprojekt fortsätter som planerat och kommer att omhänderta arkivförteckningen.

### **Extern revision**

PWC har i 2017 års granskning granskat bolagets system och processer med syfte till att ge rekommendationer till förstärkning och effektivisering av intern kontroll samt Early Warning avseende väsentliga redovisningsfrågor inom följande områden:

- Hyresintäkter
- Driftskostnader, inköp och utbetalningar

- Underhålls- och nybyggnadsprojekt
- Skatter och avgifter
- Bokslut och rapportering
- Förvaltning av IT och system (inkluderar behörighetshantering, lösenordssättningar, rutiner för programförändringar som kontinuitet och drift)

Resultatet av 2017 års granskning i lägesrapporten blev fyra rekommendationer som avser IT och i huvudsak avser hela koncernen och den koncerngemensamma funktionen FramtidensIT, som organisatoriskt tillhör Förvaltnings AB Göteborgslokaler. Även om frågorna är gemensamma har självklart bolaget ett stort ansvar att bevaka och driva på förändringar.

Rekommendationerna innefattar:

- Koncernen rekommenderas att genomföra risk- och sårbarhetsanalys för att identifiera risker som finns kopplade till koncernens IT-miljö och inkludera risker kopplade till respektive bostadsbolag. Baserat på detta bör en kontinuitetsplan tas fram.
- Begränsning av utvecklarens åtkomst till produktionsmiljön för Fast2 och utreda möjligheterna att logga aktiviteter som utförs.
- Framtidens IT rekommenderas att genomföra årlig behörighetsgenomgång inom avsatt tid.
- Framtidens IT rekommenderas att utveckla avbrottsplanen och ta fram rutiner för att testa och dokumentera resultatet.

Arbete pågår kontinuerligt för att förbättra IT-säkerheten. Mycket av arbetet sker gemensamt i koncernens IT-strategiska råd respektive IT-råd. Där medverkar även Framtidens IT. Arbetet med Fast2, som är ett gemensamt system i koncernen, sker gemensamt mellan bolagen och i samarbete med Framtidens IT. Rekommendationerna kommer att tas med i de olika samarbeten som finns.

### **Internrevision**

Med anledning av omorganisation inom moderbolaget har denna tjänst tagits bort och därför har ingen granskning eller revision genomförts under 2017 från moderbolaget.

## Uppföljning av styrelsens riskanalys med internkontrollplan för 2017

### Riskanalys med internkontrollplan - 2017 (Familjebostäder i Göteborg AB)

Områden	Risker	Riskbeskrivning	Ansvarig chef	Åtgärder
Omvärlden	En segregerad stad	En segregerad stad kan innebära trångboddhet och sämre bosociala förhållanden i våra ytterområden. Risken har ökat i takt med antalet asylsökande i staden och möjligheten till Ebo och Bosättningslagen. Risk för att en segregerad stad leder till otrygghet och kriminalitet, utanförskap och för låg grad av sysselsättning.	Marknadschef	Se affärsplan 2017
				Masterplan för Tynnered
				Omflyttningsplatsen som verktyg för ökad rörlighet
				Koncerngemensam satsning på hemlösa barnfamiljer
	Oförenliga krav vid ombyggnad.	Risk för oförenliga krav vid ombyggnad. Utmaning i att kunna tillgodose långsiktiga tekniska behov och samtidigt bygga enligt miljömässiga mål och krav till rimliga hyresnivåer.	Chef Fastighetsutveckling	Se affärsplan 2017
				Anpassa arbetssätt inom projekt
Resursbrist	Risk för att omvärldsfaktorer, såsom infrastruktursatsning och bostadsbyggande, leder till konkurrens mellan de jobb som ska utföras i staden från entreprenörsidan. Vilket kan leda till högre kostnader och att vissa jobb inte blir utförda.	Chef Fastighetsutveckling	Se affärsplan 2017	
			Anpassa underhållsplanering och upphandlingar utifrån konjunktur	
			Marknadsföra bolaget hos leverantörerna	
Verksamhetsövergripande	Energivision 2020	Risk för att bolaget inte når målen i energivisionen. Risk för att ombyggnation inte lever upp till kraven på förbättrad energiprestanda och att införandet av IMD inte sker i den takt som planerades för och att övriga drift- och optimeringsåtgärder inte får planerad effekt.	Chef Fastighetsutveckling	Se affärsplan 2017
				Underhållsåtgärder
				Årlig uppföljning och omprövning av handlingsplanen för Energivision 2020.
	Ny dataskyddsförordning	Risk för att kraven i den nya dataskyddsförordningen inte kan uppfyllas i tid vilket kan leda till stora skadestånd för bolaget.	Ekonomichef	Delta i koncerngemensamt arbete för att identifiera hur detta ska omhändertas.
				Omhändertagande av förordningens krav i bolaget
HR	Svårighet att rekrytera vissa kompetenser	Risk för att inte kunna rekrytera personer med rätt kompetens inom vissa yrkesgrupper.	HR-chef	Se affärsplan 2017
				Aktivt marknadsföra fastighetsbranschen och Familjebostäder som en attraktiv arbetsgivare.
Förvaltning	Personalens otrygghet	Risk för att personal upplever otrygghet eller riskerar att utsättas för hot eller våld.	HR-chef	Se affärsplan 2017

## **Omvärlden**

### **En segregerad stad**

Ett åtgärdsprogram för Tynnered är klart. Det pågår omfattande arbete i samband med om- och nybyggnationen. Hyresgäster har bjudits in till olika dialogmöten om utemiljö och tvättstugor. Ungdomar har fått möjlighet till sommararbete med kulturella förtecken. Dessutom samarbetar vi med föreningar, stadsdelsförvaltningen, polis och andra intressenter för att skapa en trygg och trivsamt boendemiljö. Framtidens satsning på framtida medarbetare, Framtidens Fastighetslabb, är placerad i Tynnered och invigdes hösten 2017.

I samband med start av uthyrning av våra nya lägenheter i Uggleberget har vi tagit fram en broschyr som finns på alla distriktskontor om möjligheten att söka dit via Omflyttningsplatsen. Uthyrningen startade vecka 48.

Under 2017 har koncernen tillsammans med Göteborg Stad haft en satsning att hjälpa till med lägenheter för bostadslösa barnfamiljer. Familjebostäder har under året bidragit med 70 lägenheter.

### **Oförenliga krav vid ombyggnad.**

Bolaget har utvecklat flera renoveringsmodeller och paketerat i olika nivåer vilket mynnat ut i koncept för t ex utemiljöer, tvättstugor etc. Detta har genomförts i nära dialog med hyresgäster. En enkät har tagits fram och skickas ut till alla hyresgäster efter att ett renoveringsprojekt är klart. Resultatet visar att 84% av hyresgästerna är nöjda med renoveringen.

### **Resursbrist**

Underhållsplanering och framförallt upphandlingar anpassas under året för att konkurrensen skall bli mindre samt riktas och anpassas till rätt entreprenörskategori. Inköpsavdelningar har deltagit i en speed dating-konferens och träffade många leverantörer. En enkät har skickats till tekniska konsulter och avrops- och samarbetsformer har diskuterats. Fastighetsutveckling satsar nu på projektvisa informationsinsatser med möten och dialog med entreprenörer.

## **Verksamhetsövergripande**

### **Energivision 2020**

Risken för att bolaget inte kommer att nå målen i Energivision 2020 - att minska energianvändningen med 20% - kvarstår fortfarande. 2017 minskade förbrukningen med 1 % mot målet 2 % per år. Ett stort fokus på tillskapande av nya lägenheter i staden gör att utrymmet för större ombyggnadsprojekt med stora energiåtgärder i befintligt bestånd blir mindre. En avstämning och eventuell omprövning av handlingsplanen skall ske i början av 2018.

En koncerngemensam strategi för solceller är framtagen. Familjebostäders mål är solceller på 10 000 m<sup>2</sup> befintliga tak men även på nybyggnadsprojektet i Tynnered planeras solceller på taken.

Införande av IMD varmvatten i ombyggnadsprojekt pågår enligt plan. Beslut har tagits för genomförande av etapp 1 i den fortsatta utbyggnaden som motsvarar 5 000 lägenheter i befintligt bestånd.

## **Ny dataskyddsförordning**

Göteborgs Stad bedriver ett projekt för att stödja verksamheterna med ny förordning. En gemensam modell för arbetet har tagits fram. Vi har deltagit i utbildningar, träffar för ansvarig genomförare och projektledare och utnyttjat framtaget material. Staden har beslutat att alla dataskyddsombud ska finnas på Intraservice, men tyvärr har de ännu inte kommit på plats. Bolaget har rapporterat genomförandeplanen och uppföljning av denna till staden.

I koncernen har samarbete bedrivits kring de verksamhets specifika frågorna och systemen. Träffar har skett mellan ansvariga och projektledare på bolagen och ett naturligt samarbete kring gemensamma frågeställningar har etablerats. Gemensamma utbildningar har också genomförts. Moderbolaget har anställt en dataskyddssamordnare för att stödja arbetet i koncernen. som börjar anställningen i början av 2018.

Bolaget har arbetet utifrån den modell staden tagit fram och där bolaget har tidsatt aktiviteter. Bolaget följer planen med en viss försening i vissa aktiviteter i slutet av 2017. Arbetet bedöms vara färdigt till förordningens ikraftträdande i maj 2018. Stöd hämtas i stadens- och koncernens gemensamma arbete. En brist är att dataskyddsombud inte finns på plats under arbetet.

## **HR**

9 november invigdes Framtidens Fastighetslabb, där barn och ungdomar ges möjlighet att uppleva fastighetsbranschen och de yrken som finns. En koordinator och 8 timanställda guider är på plats. Fastighetslabbet har varit fullbokat varje vecka och mycket uppskattat av så väl barn från åk 3 som vuxna. Fastighetslabbet har fått stor uppmärksamhet i media, Vårt Göteborg och GP. Labbet har även haft besök av miljöministern och energiministern. Fastighetslabbet är en koncerngemensam satsning för att marknadsföra och presentera de olika roller och uppdrag som allmännyttan idag utför och därmed skapa intresse hos dagens ungdom att välja inriktning i sin utbildning för att eventuellt satsa på en framtida yrkeskarriär inom Framtiden.

Ett koncerngemensamt kompetensförsörjningsprojekt för förvaltningar och bolag i samhällsbyggnadssektorn har påbörjats i syfte att stärka attraktiviteten och möjligheten att attrahera kompetens.

Ett kommungemensamt projekt har påbörjats för att stärka kommunen och bolaget som en attraktiv arbetsgivare.

## **Förvaltning**

Arbetsmiljön i våra utpekade områden kan ibland upplevas hotfulla och risken för våld kan kännas oroande. Därför har koncernen gemensamt arbetat kring arbetsmiljö och säkerhet och en arbetsgrupp har tillsatts. Ett antal workshops har genomförts och utifrån det har en handlingsplan tagits fram. Ett koncerngemensamt utbildningsprogram ska genomföras och Störningsjouren har fått uppdraget att ta fram ett förslag till upplägg. Rekrytering av Trygghetsvärdar pågår och är en ny roll i vår organisation. Trygghetsvärdar skall finnas i Bergsjön för att skapa trygghet för våra hyresgäster. De skall främst vara närvarande på kvällar och helger och röra sig utomhus för att synas och kunna vara till hjälp.

All personal har fått ett Kriskort som skall bäras med i tjänst. Den innehåller kontaktuppgifter till bolagets krisledningsgrupp och en checklista för initiala åtgärder. Vid hot riktat mot personal skall alltid en polisanmälan göras. Varje år genomförs även en sammanställning och analys över de incidenter som rapporterats in och bedömning görs om nya åtgärder eller rutiner behöver sättas in.