

# **Avrapportering Intern styrning & kontroll 2018**

---

Familjebostäder i Göteborg AB

# Resultat av 2018 års interna styrning och kontroll

## Inledning

Bolaget har tillämpat stadens 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 i oktober 2017. Uppföljning av intern styrning och kontroll ska ske senast i samband med bokslutet.

Under 2018 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. 2018 består planen av 10 risker inom 4 olika verksamhetsområden.

Utöver styrelsens Internkontrollplan har Familjebostäder haft ytterligare 23 kontrollaktiviteter och 17 åtgärder som följts upp.

I verksamhetsplanen för 2018 har det dessutom funnits 31 aktiviteter som skall bidra till att utveckla verksamheter och medverka till att bolaget når sina mål.

## Stadsrevisionen

Stadsrevisionens granskning omfattade förutom grundläggande granskning också det systematiska brandskyddsarbetet (SBA), personsäkerhetsarbetet och leverantörsuppföljning. Dessutom gjordes uppföljning av föregående års rekommendationer. Granskningsredogörelsen avseende 2018 har lämnats i januari 2019.

Granskningsredogörelsen omfattar följande områden:

- grundläggande granskning
- systematisk brandskyddsarbetet
- personsäkerhetsarbetet
- leverantörsuppföljning
- uppföljning av föregående års rekommendationer

Resultatet av den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser och den översiktliga bedömningen är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll.

Granskningen av det systematiska brandskyddsarbetet har utgått från om bolaget bedriver ett systematiskt brandskyddsarbete i sin roll som fastighetsägare. Bolagets egna lokaler ingår inte i granskningen utan är avgränsad till hyres- och lokalfastigheterna. Utifrån granskningen av det systematiska brandskyddsarbetet lämnar Stadsrevisionen följande rekommendation:

- Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att bolagets systematiska brandskyddsarbete bedrivs i enlighet med Göteborgs Stads riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete och övriga krav.

Lekmannarevisorerna har granskat bolagets rutiner för personsäkerhet. Enligt Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet ska personsäkerhetsarbetet bedrivas inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Granskningen av personsäkerhetsarbetet visar att bolaget i flera avseenden har väl fungerande rutiner för att förebygga och hantera situationer som involverar hot eller våld mot medarbetarna. Samtidigt finns det förbättringsområden.

- Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att i utvecklingen av personsäkerhetsarbetet beakta de iakttagelser och bedömningar som framkommit i granskningen.

Lekmannarevisorerna har granskat bolagets rutiner för leverantörsuppföljning. Enligt Göteborgs Stads riktlinje för inköp och upphandling ska upphandlade avtal och leverantörer följas upp. För att uppföljningen av leverantörer ska kunna ske på ett enhetligt sätt i hela organisationen anser Stadsrevisionen att bolaget bör utveckla rutinerna avseende leverantörsuppföljning så att de tydligare beskriver hur uppföljningen ska ske och dokumenteras.

- Lekmannarevisorerna rekommenderar verkställande direktör att ta fram och besluta om en anvisning för leverantörsuppföljning.

Bolaget har satt igång arbetet med att omhänderta rekommendationerna. Återrapportering kommer att ske till styrelsen i samband med att svar till Stadsrevisionen ska lämnas.

Lekmannarevisorerna granskade 2017 bolagets rutiner för att upprätthålla säkerheten på de lekplatser som finns i bolagets bestånd. Bolaget har infört nya rutiner för lekplatsbesiktningar och omhändertagande av de fel som upptäcks. Stadsrevisionen anser att föregående års rekommendation är omhändertagen.

Lekmannarevisorerna rekommenderade 2014 styrelsen och verkställande direktören att se till att en arkivförteckning upprättas. Då bolaget har tagit fram en arkivförteckning baserad på de nya klassificeringsstrukturerna bedöms rekommendationen omhändertagen.

## **Extern revision**

PWC har i 2018 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 2018 års granskning i lägesrapporten blev tre rekommendationer som avser IT samt underhålls- och nybyggnadsprojekt:

- Begränsning av konsultutvecklars åtkomst till produktionsmiljön för Fast2 och utreda möjligheterna att logga aktiviteter som utförs.
- Utföra en risk- och sårbarhetsanalys på prioriterade IT-system samt färdigställa och godkänna kontinuitetsplanen för Visma.
- Stärka dokumentationen kring affärsmässigheten vid investeringsbeslut.

Vi kommer gå vidare med utökad autentisering för fjärrinloggning och i samband med detta kommer vi även att hantera konsultinloggningar. Vi har också ställt krav på utökad loggningsfunktionalitet och för en fortsatt dialog med leverantören och inom de användarforum där vi medverkar. Arbetet kommer att fortsätta 2019.

Bolaget har initierat frågan om en övergripande riskanalys för IT i koncernen för att säkerställa avtal och krav gentemot Framtidens IT. Kontinuitetsplanen för Visma kommer att ses över.

Dokumentation kring affärsmässigheten vid investeringsbeslut är en koncerngemensam fråga där dokumentationskrav och mallar kommer att arbetas fram gemensamt.

## Uppföljning av styrelsens riskanalys med internkontrollplan för 2018

Områden	Risker	Risk- och konsekvensbeskrivning	Existerande kontrollaktiviteter	Ansvarig chef	Åtgärder
Omvärlden	Otrygghet	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för ökad skadegörelse och hot mot boende eller andra personer i området. Kriminalitet kan leda till mindre attraktiva bostadsområden och handelsplatser.	Arbetar med trygghetsåtgärder, tex sysselsättning, hyresgästaktiviteter och stöd till föreningar i våra ytterområden. Utökade bevakningsinsatser. Förstärkt samarbete med stadsdelen, polis, näringsidkare och andra aktörer.	VD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utökad närvaro</li> <li>- Kameraövervakning</li> </ul>
	En segregerad stad	<b>Riskbeskrivning</b> En segregerad stad kan innebära trångboddhet och sämre bosociala förhållanden i våra ytterområden. Riskerna 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.	Särskilda uthyrningsregler i utvecklingsområden. Begränsningsregeln, utökad samarbete med Störningsjouren i avtalet "Oriktiga hyresförhållanden". Arbetar vidare med vår utveckling av Bergsjön. En plan har tagits fram för "Gärdsås" som ska främja sysselsättning, företagsetableringar, nyproduktion och upprustning av området i dialog med alla berörda parter. Marknadsföring av möjlighet till omflyttning för våra hyresgäster till all nyproduktion. Nyproduktion planeras i Bergsjön. Koncerngemensam satsning på "viktiga riktiga jobb". Samverkan med stadsdelen, Bergsjön 2021 m fl.	VD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se Verksamhetsplan 2018</li> <li>- Omflyttningsplatsen som verktyg för ökad rörlighet</li> <li>- Koncernsamverkan</li> <li>- Nybyggnation i Bergsjön</li> </ul>

	Kapacitetsbrist	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för att omfattande infrastruktursatsning och bostadsbyggande leder till konkurrens mellan de projekt som ska utföras i staden från entreprenörsidan och att brist på konsulter/projektörer uppstår. Detta kan leda till högre kostnader och att vissa projekt inte blir utförda.	Utvidgat samarbete med tänkbara leverantörer såväl inom Sverige som inom EU. Beaktar konjunkurläge vid planeringen av ombyggnad.	Chef Fastighetsutveckling	- Marknadsföra bolaget hos leverantörerna - Anpassa underhållsplanering och upphandlingar utifrån konjunktur
Verksamhetsövergripande	Energivision 2020	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för att bolaget inte når målen i energivisionen. Orsakerna är främst att nybyggnation och vissa stora ombyggnadsprojekt förskjutits i tid. Planerade ombyggnationer riskerar att inte leva upp till målbilden på förbättrad energiprestanda. Hårdare krav på prioriteringar kan göra att energiprojekt inte kan bli genomförda.	Beslutad strategi för införande av IMD i befintligt bestånd. Kontinuerlig uppföljning av energiprestanda på distrikts- och arbetsgruppsnivå. Årlig uppföljning och avstämning av utfall mot visionen.	Chef Fastighetsutveckling	- Se Verksamhetsplan 2018 - Underhållsåtgärder - Uppföljning och omprövning av handlingsplanen för Energivision 2020
	Ny Dataskyddsförordning	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för att kraven i den nya dataskyddsförordningen inte kan uppfyllas i tid eller efterlevs i alla led.	Staden- och koncerngemensamt arbete som stöd för bolagets egna arbete. Bolaget följer plan för genomförande av åtgärder innan ikraftträdandet. Utbildning har genomförts för ett stort antal nyckelpersoner. Avrapportering till staden hur arbetet fortskrider.	Ekonomichef	- Delta i gemensamt arbete inom koncernen och staden - Omhändertagande av förordningens krav i bolaget. - Dataskyddsombud

	Finansiella mål	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för att ägarens krav på avkastning och kassaflöde inte nås eller att kraven ger påverkan på bolagets verksamhet.	Uppföljning av avkastningen i fattade investeringsbeslut. Månatliga bokslut och prognoser.	Ekonomichef	- Se Verksamhetsplan 2018 - Dialog med Moderbolaget
	Hyresutveckling	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för att hyresnivån inte följer kostnadsutvecklingen vilket främst avgörs i den årliga hyresförhandlingen.	Koncerngemensamma hyresförhandlingar. Budget, prognoser och simuleringar.	Ekonomichef	
HR	Svårighet att behålla och rekrytera kompetenser	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för att inte kunna behålla och rekrytera personer med rätt kompetens inom vissa yrkesgrupper.	Koncerngemensam grupp som arbetar med att marknadsföra såväl Framtiden som branschen som arbetsgivare. Aktiva med att ta emot traineer och praktikanter. Har i samarbete med GR vux en specialutbildning till fastighetsvärd. Framtidens Fastighetslabb invigdes hösten 2017 - en plats där vi kan ta emot och marknadsföra branschen mot skolungdomar. Deltar i Stadens projekt "Kompetensförsörjning".	HR-chef	- Se Verksamhetsplan 2018 - Aktivt marknadsföra fastighetsbranschen och Familjebostäder som en attraktiv arbetsgivare
	Hot och våld	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för att enskilda individer eller organisationer utsätter medarbetare för hot och våld eller otillåten påverkan.	Arbetsmiljöronder genomförs. Stående punkt på arbetsplatsträffar. Överfallslarm framtaget i ett område. Rutiner för att riskhantering i det dagliga arbetet. Gemensamt arbete inom hot och våld i koncernen.	HR-chef	- Samarbete i koncernen - Arbetsmiljöutbildning

Förvaltning	Kundnöjdhet	<b>Riskbeskrivning</b> Risk för att inte leva upp till hyresgästerna förväntade nivå och krav och därmed inte nå våra kundmål. Åtgärder och insatser ger inte önskad effekt på kundnöjdheten.	Analys och åtgärder utifrån kundenkät. Alla områdeschefer utbildade i kundenkätverktyg. Hyresgästmöten och andra dialogaktiviteter. Satsning Kund 100%.	Chef Förvaltnings- utveckling	- Se Verksamhetsplan 2018
-------------	-------------	--	---	-------------------------------------	---------------------------

## Omvärlden

### Otrygghet

Sex trygghetsvärdar och en trygghetschef har rekryterats till Bergsjön för att öka närvaron i området. Trygghetsgruppen arbetar varje eftermiddag och kväll året runt. De är närvarande, relationsbyggande och gränssättande vuxna och arbetar för ett helt, rent och snyggt Bergsjön. Kameraövervakning har införts i Bergsjön med stor framgång.

För 2019 har beslutats att genomföra utökade satsningar i Tynnered.

### En segregerad stad

Stadsbyggnadskontoret har startat arbetet med en detaljplan för nybyggnation i Bergsjön och ett nybyggnadsprojekt med 87 lägenheter är påbörjat på Mercuriusgatan. Flertal aktiviteter har genomförts för att stärka lokalsamhället i Bergsjön och Familjebostäder är en mycket aktiv aktör i områdesutvecklingsarbetet tillsammans med stadsdelen, polisen och Göteborgslokaler.

Stadshus styrelse har beslutat att Boplats skall förmedla alla lägenheter även intern omflyttning.

### Kapacitetsbrist

För att marknadsföra bolaget har leverantörer bjudits in till ett frukostmöte och informerats om kommande projekt för att skapa ett ökat intresse.

## Verksamhetsövergripande

### Energivision 2020

På grund av förskjutningar i ombyggnadsprojekt och nybyggnadsprojekt uppnås inte energieffektiviseringsmålet i år men kurvan pekar mot målet 2020. För att säkerställa att energivisionen beaktas deltar energistrategen i projektplaneringen och vid projekteringen av nybyggnadsprojekten.



Solceller har installerats på taken vid ombyggnadsprojektet Tellusgatan och på vårt nybyggnadsprojekt Majstångsgatan. Målsättningen för koncernen är 10 000 kW vilket motsvarar ca 83 000 kvm takyta. För Familjebostäders del blir målet ca 10 000 kvm på befintliga tak. Under 2018 installerades 647 kvm.

Projektering har genomförts för IMD i 5000 lägenheter och genomförandet sker under 2019.

Hösten 2018 gick Familjebostäder med i SABO:s Klimatinitiativ för 30% effektivisering till 2030.

### **Ny Dataskyddsförordning**

Dataskyddsförordningen har trätt i kraft under året. Ett omfattande arbete har bedrivits i projektform med stöd av staden och i samverkan inom koncernen. En mängd olika åtgärder genomfördes inom projektets ram. Projektet avslutades sommaren 2018 och en av rapportering gavs till styrelsen.

Arbete pågår och kommer att fortsätta inom ordinarie verksamhet på en rad olika sätt. System utvecklas ytterligare, vissa biträdesavtal kvarstår att hantera enligt de krav GDPR ställer, utbildningsinsatser kommer att genomföras mm.

Dataskyddskontakt har utsetts som har en samordnande roll och är en kontaktlänk mot staden.

Dataskyddsombud (DSO) har utsetts. DSO är placerad i en kommungemensam funktion på Intraservice. Samverkan med ombudet har skett på olika sätt. DSO har gjort en uppföljning av bolagets arbete som har presenterats för styrelsen. Dataskyddsombudet är i rapporten i stort positivt till den struktur som presenterats och bedömer att dataskyddskontakten ger dataskyddsombudet goda förutsättningar och ett bra stöd i att utföra sitt arbete i bolaget.

### **Finansiella mål**

Kassaflödet är i fokus i rapportering och följs upp löpande. Utveckling av nya rapporter har skett. Ny modell för koncernrapportering införd.

Konsekvensanalys av bantade renoveringsplaner har redovisats under styrelsekonferensen.

Arbetet med underhållsstrategi och varsam renovering är klar och en gemensam riktlinje inom koncernen håller på att tas fram.

Familjebostäder har en stor mängd samverkan både inom Göteborg Stad och koncernen, med Hyresgästföreningen, branschorganisationer och privata företag samt ingår i en mängd nätverk och arrangemang. En koncernöversyn inom HR, Inköp har gjorts och pågår inom IT.

Gemensam hyresförhandling inom koncernen har gett en hyreshöjning på 1,2 % för 2018.

## **HR**

### **Svårigheter att behålla och rekrytera kompetenser**

Vi vill kunna erbjuda våra medarbetare stimulerande och utvecklande arbeten med stort ansvar långt ut i organisationen. Vi vill också skapa ytterligare

karriärvägar i bolaget. Därför har en modell för successionsordning för byggprojektledare beslutats och ett arbete pågår med fokus på karriärvägar för medarbetare i förvaltningen.

Att utveckla ett bra ledarskap och kompetenta ledare är en strategiskt viktig fråga för vår verksamhet. Med ett bra ledarskap kan vi få den slagkraft i organisationen som behövs för att klara dagens och framtidens utmaningar. Under 2018 har därför Familjebostäders ledarfilosofi tagits fram där ett antal prioriterade ledarbeteenden har identifierats som vi vill se hos samtliga våra ledare.

Vi arbetar med att på olika sätt profilera och marknadsföra bolaget, koncernen och fastighetsbranschen som en attraktiv arbetsgivare och framtida arbetsplats. Framtidens Fastighetslabb drivs koncerngemensamt och syftet är främst att fånga intresse hos skolungdomar att arbeta inom fastighetsbranschen.

Vi arbetar aktivt med att ta emot praktikanter, traineer och ferieungdomar. Vi har även haft två SABO-traineer som har följt arbetet på olika avdelningar under året.

Ett arbete med att ta fram en strategi och plan för bolagets arbete med Employer Branding har påbörjats under året och detta kommer att lanseras under första kvartalet 2019.

Under 2018 har ett nytt digitalt rekryteringsverktyg implementerats för att lättare nå ut och professionellt hantera arbetssökande. Ett digitalt introduktionsprogram har lanserats under året för att bland annat kvalitetssäkra att alla medarbetare får samma grund och information om lagar, riktlinjer, etik och förmåner om vad som gäller för arbetsplatsen och bolaget.

### **Hot och våld**

Ett koncerngemensamt projekt med olika arbetsgrupper har startats och leds av koncernsäkerhetschefen. Arbetsgrupper finns inom riskanalys, incidentrapporteringssystem och förebyggande arbetssätt. Ett gemensamt utbildningspaket skall tas fram.

En koncerngemensam utbildningsdag har genomförts i juni inom hot och våld i nära relation.

### **Förvaltning**

#### **Kundnöjdhet**

Satsningar på lokalinformation har gjorts med bl a digitala nyhetsbrev och resursförstärkning av medarbetare ute i våra områden. Ett pilotprojekt har genomförts för att säkerställa våra leverantörers kontakter med hyresgäster. Varje distrikt har arbetat fram olika satsningar under året för att öka kvaliteten inom rent och snyggt.

Vi har genomfört ett antal möten med bolagets ledarforum med fokus på kundnöjdhet. Utifrån enkäten har de mest angelägna områdena att prioritera

tagits fram. Varje distrikt har analyserat och arbetat fram satsningar för 2018.

## **Övriga iakttagelser i internkontrollen**

Utöver styrelsens Internkontrollplan har Familjebostäder haft ytterligare 23 st kontrollaktiviteter och 17 st åtgärder som följts upp. Av de genomförda kontrollaktiviteterna har det inte funnits någon väsentlig avvikelse som krävt åtgärd.

Vi har däremot noterat att följsamheten mot de administrativa reglerna för hantering av bolagets tankkort har varit ojämn. Nya rutiner har tagits fram och beslutats i styrelsen under hösten 2018. Dessa håller vi nu på att implementera och skall följas upp under 2019.