



Störningsjouren

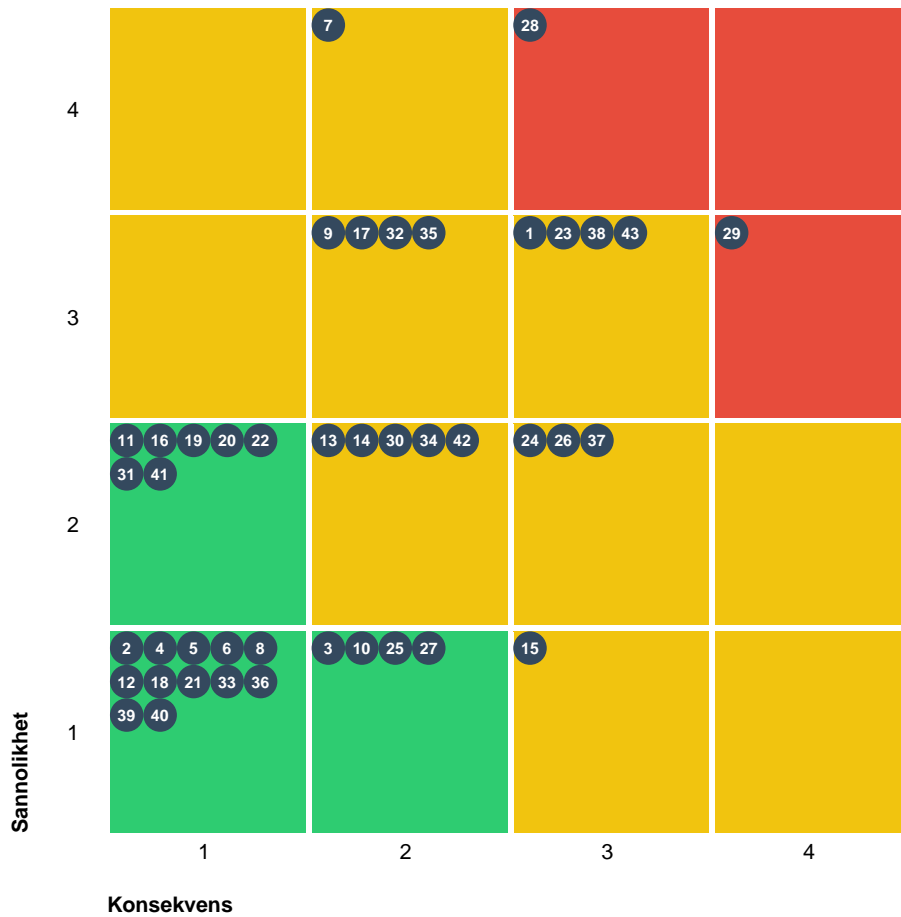
Styrelsehandling nr 12  
Samlad riskbild

Mötesdatum: 2019-09-25

Handling 12 Samlad riskbild

# Genomför Riskanalys - 2020 (Störningsjouren i Göteborg AB)

2 ■ 17 ◆ 24 ● 0 — av 43 Risker



18 Mellan | Totalt: 18

	Sannolikhet	Konsekvens
Hög	4 Sannolik	Allvarlig
Mellan	3 Möjlig	Kännbar
Låg	2 Mindre sannolik	Lindrig
	1 Osannolik	Försumbar

Risker	Beskrivning av risken
<p><b>1 Utveckling utvecklingsområden</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  <i>Risk att utsatta områden fortsätter/ökar att vara utsatta samt risk för att nya områden tillkommer. Risk för ökade kostnader vid ökat behov av att anlita extern juristkompetens.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  <i>Hyresgästernas upplevda trygghet minskar. En konsekvens kan bli att de inte kontaktar Störningsjouren på grund av rädsla. Kan innebära svårigheter för Störningsjouren att fullgöra sitt arbete vid ökad hotbild relaterad till kriminell/gångverksamhet.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  <i>Samverkansmöten med trygghetsvärdar</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b>            VD</p>
<p><b>2 Samverkan i staden</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  <i>Risk att samverkan i staden kring trygghetsskapande samt vräkningsförebyggande åtgärder inte fullgörs av övriga samarbetspartners.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  <i>Hyresgästers behov kan inte tillgodoses i tillräckligt hög grad. En konsekvens kan bli ökat antal avhysningar och otrygga boendemiljöer. Ökad arbetsbelastning och psykisk stress för personalen, en känsla av oro och maktlöshet.</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b>            VD</p>
<p><b>3 Lokalbrist</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  <i>Bolagets expansionsmöjligheter är begränsade i den befintliga lokalen.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  <i>Bolaget kan inte effektivt omhänderta nya uppdrag från koncernen.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  <i>Arbetsmiljöbedömning,            Facklig samverkan</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b>            VD</p>
<p><b>4 Trafik</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  <i>Trafikolyckor, otillåten tankning. Risk för förlängd inställelsestid på grund av ombyggnationer runt om i Göteborgs stad.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  <i>Personskador och ekonomisk risk.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  <i>Körutbildning,            Alkolås,            Kontroll av bilen vid start,            Veckovis säkerhetskontroll,            Avstämning av bensinkvitton,            Stickprovskontroller</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b>            Verksamhetschef</p>

Risker	Beskrivning av risken
<p>◆ 5 <b>Bevakningstjänster</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Att rapporter inte håller god kvalitet samt att inställelsetiden inte är godkänd. Risk att inte personuppgiftsbiträdesavtalet följs.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Vi kan inte garantera trygghet för våra hyresgäster och fullgöra vårt uppdrag till kund.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b> <i>Kontroll av rapporter och inställelsetid, Avstämning med bevakningsföretag</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b> Verksamhetschef</p>
<p>◆ 7 <b>Hemsida och grafisk profil</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Hemsidan är inte uppdaterad vilket leder till att felaktig information delges kund och hyresgäster. Risk för att bolaget inte marknadsför sina satsningar för social hållbarhet tillräckligt. Bolagets grafiska profil behöver ses över i samband med detta då den inte bedöms seriös i sammanhanget.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Kund och hyresgäst får en missvisande uppfattning av bolaget och våra tjänster.</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b> VD</p>
<p>◆ 8 <b>GDPR</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Risk för att GDPR inte efterlevs.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Negativa effekter för individen, skadat förtroende, sanktioner, intäktsbortfall och skadestånd.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b> <i>Tekniskt skydd runt informationstillgångar, Utbildning, Dataskyddsombud, Rutinbeskrivningar, Stickprovskontroller</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b> VD</p>
<p>◆ 9 <b>Policies, riktlinjer och regler</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Risk för bristande efterlevnad av policies.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Att stadens policies, riktlinjer och regler inte efterlevs. Hyresgäster och personal kan lida men. Skadat förtroende.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b> <i>Sammanställning av policies som berör personal finns tillgänglig för samtlig personal i personalhandboken. Koncerngemensamt råd samt samarbetsyta.</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b> Verksamhetschef VD</p>
<p>◆ 10 <b>Oegentligheter</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Risk för förekomst av oegentligheter.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Skada i handläggning, rättsliga processer, ekonomisk förlust.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b> <i>Kontroll av bisyssla, Information om mutning och jäv, Stickprovskontroller</i></p>

Risker	Beskrivning av risken
	<p><b>Ansvarig chef</b> VD</p>
<p>◆ 11 Resursbrist</p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Risk i och med att personal slutar på främst OH och TK Dag då dessa tjänster i hög grad är personbundna.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Resursbrist och tappad kompetens vilket innebär svårigheter att leverera på uppsatta mål för antal friställda lägenheter och trygga boendemiljöer.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b> <i>Winningtemp. Ärendegenomgång. Utvecklings- och lönesamtal</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b> Verksamhetschef VD</p>
<p>◆ 12 Inaktuell information från kund</p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Risk att anvisningar och kontaktinformation från kund inte uppdateras, gäller främst för FJ.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Fel beslut kan tas när de baseras på inaktuell information vilket innebär påverkan för hyresgäst i men också möjligt ökade kostnader för kund. Sämre service och arbetsmiljö också då en känsla av osäkerhet infinner sig hos personal.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b> <i>Rutiner, processbeskrivningar</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b> Verksamhetschef VD</p>
<p>◆ 13 Påfrestande arbetsklimat</p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Risk att personal slutar på grund av att arbetet är psykiskt påfrestande, stressigt och av etisk stress.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Sjukskrivningar eller att personal slutar vilket resulterar i kompetens/kunskaps-bortfall samt ökad arbetsbelastning. Rekryteringsprocessen tar både energi och kostnader.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b> <i>Winningtemp. Kontroll och stöd vid sjukskrivning. Stöd vid rehabiliteringsbehov. Utvecklings- och lönesamtal. Facklig samverkan. APT</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b> Verksamhetschef VD</p>
<p>◆ 14 Ändring av förmåner</p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b> <i>Den pågående översynen att likaställa förmånerna i Göteborgs Stad kan, beroende på beslut, innebära försämringar i vårt erbjudande som arbetsgivare.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b> <i>Kompetensförsörjning - vissa yrkesgrupper är svårrekryterade och som bolag och koncern behövs ibland andra delar än bara lön för att locka rätt medarbetare. Också kompensation för medarbetare som högre lön kan bli en konsekvens vilket innebär högre lönekostnader för bolaget.</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b> HR chef VD</p>

Risker	Beskrivning av risken
<p>◆ 15 Växel/telefoni</p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  Då växel/telefonin är beroende av främst kundernas telefonlösningar utgör det en risk om dessa inte fungerar. Även vårt egna system utgör en risk om det inte fungerar.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  Kunder kan inte anmäla akuta störningar eller komma i kontakt med Fastighetsjouren och Trygghetskonsulent Nat.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  Kontrollera att datorer och mobiltelefoner är laddade.  Frågan är lyft till Framtidens IT som ska inkomma med förslag på lösning.</p> <p><b>Ansvarig chef</b>  Verksamhetschef  VD</p>
<p>◆ 16 IT-support</p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  Avsaknad av support för verksamhetskritiska system på nätter och helger innebär en risk för verksamheten om system ligger nere.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  Att Störningsjouren inte kan fullgöra sitt arbete.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  Manualer för hantering av processer då system ligger nere. Säkerställa att USB-minnen är uppdaterade med manualer.  Frågan hanteras av Framtidens IT som ska inkomma med förslag.</p> <p><b>Ansvarig chef</b>  Verksamhetschef  VD</p>
<p>◆ 17  Bevakningstjänster</p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  Att inte få anbud av bevakningsföretag.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  Vi kan inte garantera trygghet för våra hyresgäster och fullgöra vårt uppdrag till kund.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  saknas</p> <p><b>Ansvarig chef</b>  Verksamhetschef  VD</p>
<p>◆ 18 Skada på varumärke</p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  Risk för påverkan på renommé/varumärke vid kontroversiella ärenden eller i fall då vi är utförare av annans beslut och/eller uppdrag.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  Minskat förtroende, misstro, följder för enskilda anställda vid medialt intresse.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  Nära chefsskap, processkartor, ärendehanteringssystem.  Styrelsen hålls informerad och fattar vid behov beslut.</p> <p><b>Ansvarig chef</b>  VD</p>

Risker	Beskrivning av risken
<p><b>1 Hot</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  <i>Personal utsätts för hot</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  <i>Personal upplever rädsla för repressalier vilket kan leda till ineffektivt arbetssätt samt självzensur då personal inte vill/vågar vittna. Risk att personal slutar.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  <i>Incidentrapportering och analys.  Information till samtliga anställda om tillbud.  Test av larm.</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b>  Verksamhetschef  Säkerhetschef  VD</p>
<p><b>2 Våld</b></p> <p>Störningsjouren i Göteborg AB</p>	<p><b>Riskbeskrivning</b>  <i>Våld mot personal</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b>  <i>Fysisk/psykisk skada för individ men också ekonomiska konsekvenser för bolaget. Risk för rädsla hos personal och ett tappat förtroende vilket kan innebära en sämre ställning som attraktiv arbetsgivare. Risk att personal slutar.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b>  <i>Incidentrapportering och analys.  Information till samtliga anställda om tillbud.  Handlingsplan upprättas vid behov.  Larm</i></p> <p><b>Ansvarig chef</b>  Verksamhetschef  Säkerhetschef  VD</p>