

Risk	Konsekvens	Risk 191129*	Risk 2020-11-27 Förändring	Planerade åtgärder	Ansvarig	Utförda Åtgärder / Kontroll 2020-11-27	Till riskbild 2021
<b>Oförändrade risker</b>							
Boplats it-leverantör lägger inte in något anbud i den nya upphandlingen och vi hittar ingen med rätt kompetens att ta över deras jobb. Vi får ett stillestånd i utveckling. Om nyckelpersoner slutar blir det svårare att underhålla och utveckla IT-systemet. Det tar lång tid att hitta en ny leverantör som kan ta över utvecklingen av källkoden och det kostar mycket att sätta sig in i arbetet. Det krävs erfarna konsulter med hög teknisk kompetens för att vidareutveckla systemet.	Risk för att fel uppstår i systemet om nya leverantörerna inte har rätt kompetens. Överlämningen tar tid och kostar mycket pengar. Vi får ett stillestånd i utvecklingen.	10	9	→ Påbörja upphandling av ny leverantör eller konkurrensutsättning i god tid innan befintligt avtal går ut. Fortsätta arbetet med en god dokumentation av systemet.	VD och It-chef	Konsult för att utvärdera moderniseringen av systemkoden. / Dokumentation av systemet pågående	Risken kvarstår som risk 16
Flera med nyckelkompetens försvinner från Boplats samtidigt.	Det tar tid att rekrytera nya medarbetare och sätta in dem i verksamheten, som kan "halta" haltar under tiden.	9	9	→ Arbeta med dokumentation av processer och rutiner och manualer. / Identifiera nyckelroller och se till att kompetensen finns på minst två medarbetare.	VD samt Respektive avdelningschef.	Dokumentation av processer och rutiner pågår / Identifiering av nyckelroller påbörjad.	Risken kvarstår som risk 9
Inloggningsuppgifter med hög behörigheter kommer i felaktiga händer.	IT-systemet kan skadas eller manipuleras.	10	8	→ Kontinuerligt arbete med uppföljning av rutiner i kundtjänst. / Införande av tvåfaktorautentisering i alla delar för systemet.	It-chef med "kontroll" från Säkerhetsansvarigs sida. It-avdelningen	Inloggning med BankID för användare i förmedlingssystemet Office kvarstår. / Åtgärder för att minska risk i driftmiljö kvarstår.	Risken kvarstår som risk 11
Intern IT-support klarar inte av att leverera i den omfattning som krävs.	Verksamheten blir lidande.	9	6	→ Ingå avtal med Intraservice eller annan leverantör.	It-chef med hjälp av inköpsansvarig	Disussioner med Intraservice påbörjade.	Risken kvarstår som risk 17.
Kunder blir aggressiva i kundtjänst och utsätter medarbetarna för hot och våld.	Personal upplever arbetsmiljön som otrygg och riskerar att drabbas av allvarlig fysisk eller psykisk skada.	5	4	→ Kontinuerligt arbete med utbildning i kundtjänst och kontroll av att rutiner följs.	Kundtjänstchef Säkerhetsansvarig.	Ej genomfört på grund av att kundmottagningen är stängd. Nya utbildningstillfällen 2021.	Risken kvarstår som risk 12

Risk att någon extern tar sig in i it-systemet och kan läsa eller ändra kod.	Personer vars uppgifter röjs kommer till skada. Systemet hackas och förstörs.	5	4	→	Införa tvåfaktorautentisering för höga behörigheter. Regelbundna	It-chef Säkerhetsansvarig.	Inloggning med BankID för användare i förmedlingssystemet Office kvarstår. / Penetrationstest planerat	Risken kvarstår som risk 13
Vi saknar review-funktioner i systemet, så det finns risk att ändringar av data görs utan godkännande. (Endast ett fåtal personer har tillgång.)	Det finns en risk för att en it-specialist ändrar data i systemet utan att övriga organisationen ser det.	5	4	→	Utveckla verktyget för att kunna göra förändringar i medlemsdata direkt från office. (BOS-tool) / Inför kontroll funktion vid förändring	Säkerhetsansvarig	Utveckling av verktyg pågår.	Risken kvarstår som risk 19
Bopplats brister i att följa den nya dataskyddsförordningen.	Bolagets anseende skadas. Bopplats riskerar böter. Privatpersoner lider skada.	10	8	→	Utbildning av personalen samt uppföljning av rutiner för alla anställda	Kundtjänstchef och Förmedlingschef med "Kontroll" från Säkerhetsansvarigs sida.	Utbildning med Bopplats dataskyddsombud genomförd hösten 2020.	Risken kvarstår som risk 10

## Sänkta risker

Arbetsuppgifterna uppfattas som monotona och stressande. Stor personalomsättning.	Sjukskrivningar och / eller stor personalomsättning. Varje förmedlare ska hantera mellan 400 och 700 lägenheter per år, dvs göra 2 - 4 avslut per dag. Flaskhalsar i processen skapar stress och arbetet uppfattas som monotont.	12	4	↓	Bevaka arbetsbelastningen. / Identifiera möjliga förändringar i processen och it-systemet. / Lägg in fler uppgifter i förmedlarrollen. T ex att marknadsföra verskamheten, delta på avstämningsmöten etc.	Förmedlingschef	Arbetsbelastning ej för hög / Kravställning för effektivisering i it systemet pågår. / Har inte funnits möjlighet att andra stimulerande arbetsuppgifter under coronarestriktioner.	Risken kvarstår som risk 2
Hyresvärdarna blir missnöjda med servicen för att uthyrningsprocessen drar ut på tiden.	Flera bostadssökande söker "allt" och tackar sedan nej, när det visar sig att de sökt en lägenhet som inte passar deras behov.	12	4	↓	Ta fram regler som styr bostadssökandes beteende så att andelen nej- och ej-svar minskar. / Bättre samordning med hyresvärdarna så att tiden mellan avpubliserad - hyresgästförslag och uthyrd kortas ner.	Förmedlingschef	Antal ansökningar är max 5. (2019-11-31) / Samarbeta med AB Framtiden / Samarbeta med hyresvärdar i allmännyttan,	Risken kvarstår som risk 4

Användarna är inte nöjda med Boplats sajt och förmedlingsservice.	Användarna väljer andra tjänster.	15	6 ↓	Fortsätta att vidareutveckla it-systemet och it-tjänsten. Nytt enkelt gränssnitt för hyresvärden. Nämna bolag som jobbar med oss "Juste Hyresvärd". Samarbeta med andra bostadsförmedlingar.	Kommunikationsstrateg, Förmedlingschef, Kundtjänstchef	Responsiv tillgänglig webbplats i produktion / Möjlighet till dokumentuppladdning effektiviserar föremedlingsprocessen. / Ett "nytt enkelt gränssnitt för hyresvärden" kvarstår att göra.	Risken kvarstår som risk 5.
Boplats har många idéer men inte resurserna för att utveckla dem.	Vi har inte tillräckligt hög utvecklingstakt och är inte konkurrenskraftiga.	16	6 ↓	Samverka med andra bostadsförmedlingar för att få mer resurser. Effektivisera arbetssätten i hela organisationen.	VD, it-chef, förmedlingschef, kvalitetsansvarig	Kontinuerlig avstämning med av med andra bostadsförmedlingar; inget samarbete aktuellt i nuläget / Arbete måste göras tillsammans med hyresvärdarna för bättre annonser, svar på frågor, tydligare krav på kontroller / Med nuvarande avgift och antal bostadssökande räcker resurserna.	Risken kvarstår som risk 15.
Boplats utbud av lägenheter motsvarar inte medlemmarnas förväntningar. De förväntar sig lägenheter från både kommunala och privata hyresvärdar i hela regionen.	Färre lägenheter annonseras på <i>boplats.se</i> och de bostadssökande tycker inte att det är värt att fortsätta vara med.	16	6 ↓	Marknadsföra förmedlingstjänsterna. Visa exempel på att vi kan erbjuda hyresvärdarna en förmedlingstjänst med hög service. Marknadsföra oss mot medlemmarna. Arbeta mer med sociala medier.	Marknads- och förmedlingschef	Aktiv kanal på Facebook. / Mediakampanjer i andra kommuner där Boplats har uthyrning (Stenungsund) /	Risken kvarstår som risk 6
Vi når inte alla våra medlemmar med information om viktiga förändringar.	Boplats kundtjänst får merarbete i form av utredningar och kundärenden. Boplats tappar medlemmar.	12	6 ↓	Ny funktion för utskick av mail och ny hemsida med mobil som standard.	Kommunikationsstrateg	Den nya webbplatsen är tydligare / Boplats använder fler kanaler för att kommunicera, till exempel Facebook. / Kvarstår att införa förbättrat meddelandesystem.	Risken kvarstår som Risk 7
Bostadssökande lider skada av att någon obehörig får tillgång till deras uppgifter/konton.	Det finns bostadssökande som är registrerade på Boplats utan att deras närmaste vet om det. Om deras identitet röjs kan de lida skada.	10	8 ↓	Kontinuerligt arbete med uppföljning av rutiner i kundtjänst. / Färre anställda har tillgång till personuppgifter. / Införa BankID.	Kundtjänstchef med "kontroll" från Säkerhetsansvarigs sida.	Uppdaterade rutiner i kundtjänst/ Revision av anställdas behörigheter / BankID påbörjat införande /	Risken Uppgår i risk 10

Konflikter mellan "nya och gamla" medarbetare kan uppstå.	Konflikter, sämre arbetsresultat, sjukskrivningar. Många nya medarbetare på en gång påverkar organisationens kultur. De nya medarbetarna har andra organisationskulturer med sig till Boplats. Detta kan skapa	8	6 ↓	Arbeta med värderingar i teamskapande aktiviteter. / Afterwork aktiviteter	Resp. avd. chef	Gruppdiskussioner om kundservice genomförda, resultat ingår som aktiviteter i verksamhetsplan 2021 / Begränsad möjlighet till afterwork på grund av smittskyddsrestriktioner	Risken uppgår i risk 1.
<b>Risker som utgår</b>							
Bolaget hittar inte en ny lokal som behövs om antalet anställda behöver öka med fler än 3 personer.	Ingen plats för personal. Tillfälliga arrangemang blir dyra. Verksamheten blir lidande.	4		✓ Påbörja efterforskningar efter ny lokal i god tid. Leta efter andra lösningar under tiden.	VD	Nytt avtal i befintlig lokal i kombination med arbete hemifrån.	Risken utgår.
Boplats verksamhet går med förlust 2020. Kostnaderna för att bedriva bostadsförmedling är högre än intäkterna från köavgifterna. En stor del av de bostadssökande väljer att sluta betala. Höjningen av avgiften och långa kötider gör att färre tycker det är värt att stå kvar som bostadssökande.	Sämre kundunderlag till hyresvärdarna. Sämre möjligheter att utveckla de digitala tjänsterna. När alla som har förfallodatum 31 dec har betalat vet vi mer. Dvs 1 april 2020 kan vi kvantifiera risken bättre.	12		✓ Kommunicera behovet av att Boplats beviljas stöd under en övergångsperiod. Samverka med bostadsförmedlingar för att dela på fasta kostnader. Marknadsföringskampanj januari – mars 2020. Anpassa budget 2021.	VD, Chef Marknads- och förmedlingsavdelningen	Detta har inte inträffat.	Risken utgår.
Medarbetarna har svårt att koncentrera sig och jobbar ineffektivt. Irritationer mellan medarbetare på grund av att man sitter tätt ihop, trångt i pausutrymmen.	Sämre arbetsresultat. Konflikter. Arbetsplatsen ska användas av dubbelt så många medarbetare som tidigare och alla kommer "tätare" in på varandra.	9		✓ Skapa goda arbetsplatser med skärmar runt skrivborden, så att man inte blir störd. Vissa smärre ombyggnader i lokalen och justering av armaturer för god belysning. Möjlighet att arbeta hemifrån 2 dagar/vecka.	Lokalansvarig / resp chef ang arbete hemifrån	Möbler och avskärmningar samt gardiner och justering av armaturer är genomförd. På grund av covid-19 så arbetar de flesta medarbetarna hemifrån och arbetsresultaten är goda.	Risken utgår.
Ventilationen är otillräcklig för antalet medarbetare.	Medarbetare får huvudvärk, sjukskrivningar och frånvaro ökar.	9		✓ <a href="https://checklists.prevent.se/checklist/answer/57">https://checklists.prevent.se/checklist/answer/57</a>	Lokalansvarig	Luftmätningar genomförda utan funna problem. Ingen åtgärd.	Risken utgår.