



Riskhanteringsplan 2016

Kommunleasing AB



1 Ekonomi

Mål: KLAB:s kapitalbehov skall tillgodoses genom upplåning via Göteborgs Stad (koncernbanken) till marknadsmässiga villkor (1) i enlighet med stadens finanspolicy (2).				Typ av mål: Strategiskt och efterlevnad		
Mäts på: 1. Jämförelse med Stiborräntan, samt benchmark 2. KLAB:s finanspolicy skall följa stadens finanspolicy, samt lagstiftning		Eftersträvat resultat: 1. KLAB inte betalar för hög ränta jämfört med liknande bolag i branschen. 2. 100% efterlevnad.		Godtagbar risk: 1. Låg. 2. Låg		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
Koncernbankens villkor ej marknadsmässiga.	Låg	Hög	Acceptera.	VD	Låg	Hög
Lagstiftning förändras vilket gör att KLAB ej kan låna av koncernbanken.	Medel	Hög	Acceptera.	VD	Medel	Hög
KLAB's finanspolicy överensstämmer inte med stadens finanspolicy.	Låg	Hög	Regelbunden kontakt med koncernbanken kring eventuella ändringar i finanspolicyn.	VD	Låg	Hög



Mål: KLAB:s intäkter skall i huvudsak vara leasinghyror och bolaget skall (1) eftersträva en prissättning som över tid täcker självkostnaderna.				Typ av mål: Strategiskt		
Mäts på: 1. Resultaträkningen		Eftersträvat resultat: 1. Skall täcka självkostnaderna under en löpande femårsperiod, plus rörelsemål med 0,5-1%		Godtagbar risk: 1. Medel		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
KLAB får kreditförluster.	Låg	Medel	Acceptera	VD	Låg	Medel
Kraftigt ökade fundingkostnader som inte kan kompenseras med leasingavtalen.	Låg	Hög	Acceptera	VD	Låg	Hög
För få nya leasingavtal i förhållande till de som avslutas.	Låg	Medel	Acceptera	VD	Låg	Medel



2 Kunder

Mål: Genom kundmöte på ledningsnivå, samt individuella genomgångar, utveckla investerings- och leasingarbetets organisation hos stadens nämnder och bolag.				Typ av mål: Operationellt		
Mäts på: Antalet möten, deltagande på aktiviteter.		Eftersträvat resultat: >12 kundavstämningar per år. 2 leasingsamordnarträffar per år. Alla nya direktörer informeras inom 3 mån från tillträde. Deltagande på seminarier minst 70%. Svara upp mot alla individuella förfrågningar		Godtagbar risk: Medel		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
Bristfällig planering och prioritering av kundaktiviteter	Medel	Medel	Följa upp antal möten kvartalsvis och prioritera utifrån det.	Verksamhetschef	Låg	Medel
Nyckelpersoner blir otillgängliga under längre tid, exempelvis på grund av sjukdom.	Låg	Medel	Accepteras.	Verksamhetschef	Låg	Medel
Lågt deltagande på seminarier och konferenser	Medel	Medel	Uppföljning och utvärdering	Verksamhetschef	Låg	Medel
Bristfällig prioritering av individuella ärenden	Medel	Låg	Följa upp ärenden kvartalsvis och prioritera utifrån det.	Verksamhetschef	Låg	Låg



Mål: Vårt kundindex skall vara minst 8 på en skala 1-10 efter mätning av NKI (Nöjd KundIndex). Mätbara framgångsfaktorer är kunskap, tillgänglighet, tydlighet, bemötande samt snabb, enkel och flexibel service.				Typ av mål: Operationellt		
Mäts på: NKI		Eftersträvat resultat: >=8		Godtagbar risk: Medel		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
KLAB upplevs ha bristande kompetens	Låg	Hög	Utbildning av personal.	VD	Låg	Hög
KLAB upplevs ha dåligt bemötade och service	Låg	Hög	Informera om vårt arbetssätt, samt om stadens medarbetar- och arbetsmiljöpolicy. Förbättrad rutin för förvaltningsbrevlådan.	Verksamhetschef	Låg	Hög
KLAB's produkt upplevs svår att förstå och hantera	Låg	Medel	WebLisa skall vara enkelt för kunder att använda. Minska antalet bekräftelsepunkter.	Verksamhetschef	Låg	Medel
För få som svarar på NKI.	Medel	Medel	Skicka i god tid, inte för ofta, följa upp vilka som inte har svarat.	Verksamhetschef	Medel	Medel



3 Verksamhet och processer

Mål: Bolagets administration skall vara säker (1) och stödjas av väl utvecklade IT-system (2), samt vara resurseffektiv (3).				Typ av mål: Operationellt		
Mäts på: 1. Antal incidentrapporter som berör administration samt NKI - långsam/komplicerad service. 2. Antal incidentrapporter rörande IT, samt upplevda svarstider. 3. Hanterade fakturavolymer		Eftersträvat resultat: 1. Incidentstatistik, NKI \geq 8. 2. Svarstider skall ej påverka arbetsflöden. 3. 1700 leverantörsfakturor per leasingadminstratör		Godtagbar risk: 1. Medel 2. Medel 3. Medel		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
Ej dokumenterade verksamhetsprocesser (exklusive leasing- och inköpsprocessen).	Hög	Medel	Dokumentera verksamhetsprocesser.	Verksamhetschef	Medel	Medel
Bemanning ej resurseffektiv	Medel	Medel	Analys och utveckling av processer och arbetsorganisation	VD	Låg	Medel
Infrastruktur/nät har dålig prestanda.	Medel	Hög	Översyn av internt system	Verksamhetschef	Medel	Hög
Bristande funktion eller support från leverantör av verksamhetssystem	Medel	Hög	Byta leverantör/Ev. upphandling	VD	Medel	Hög



Mål: Inköp skall göras i enlighet med inköpsprocessen.				Typ av mål: Operationellt		
Mäts på: Stickprov		Eftersträvat resultat: 100% Efterlevnad		Godtagbar risk: Medel		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
Obehöriga inköp görs.	Låg	Låg	Generell IT-kontroll: Endast behöriga inköpare har behörighet till beställningsportalen. K4: Alla inköp attesteras innan de verkställs. K8: Leverantörsfaktura attesteras. Generell IT-kontroll: Endast behöriga inköpare har behörighet till WINST. K16: Inköpsanmodan attesteras. K20: Leverantörsfaktura attesteras.	Verksamhetschef	Låg	Låg
Leverantörsfakturor betalas innan leverans	Låg	Låg	K7, K12, K19: Beställning, följesedel och faktura skall matchas innan faktura går till attest och senare utanordning.	Verksamhetschef	Låg	Låg



Inköp görs ej i enlighet med stadens policy.	Låg	Låg	K22: Kontroll av de tre största inköpen varje år. K23: Stickprovskontroller halvårsvis. K24: Utbildning.	Verksamhetschef	Låg	Låg
Ej godkända leverantörer anlitas	Låg	Låg	K16: Inköpsanmodan attesteras.	VD	Låg	Låg
Mottagna varor/tjänster stämmer ej med beställning	Låg	Låg	K5, K11, K17: Kontroll av leverans mot beställning och följesedel.	Verksamhetschef	Låg	Låg
VD godkänner egna kostnader.	Låg	Medel	K8, K13, K20: Leverantörsfaktura attesteras av styrelsens ordförande (i enlighet med attestreglemente).	Verksamhetschef	Låg	Medel
Ramavtal används ej.	Låg	Medel	K1, K2: Kontroll om ramavtal finns. K22: Kontroll av de tre största inköpen varje år. K23: Stickprovskontroller halvårsvis.	VD	Låg	Medel
Leverantörskontrakt är oskäligen.	Låg	Medel	K15: Priskontroll.	Verksamhetschef	Låg	Medel
Beställningar dokumenteras ej.	Låg	Låg	K15. Inköpsanmodan fylls i. A8. Beställning lagras i WINST. A2. Beställning lagras i Beställningsportalen.	Verksamhetschef	Låg	Låg
Leverantörsfakturor betalas ej i tid.	Låg	Låg	Applikationskontroll: Automatiska påminnelser i leverantörsreskontra.	Verksamhetschef	Låg	Låg



Bedrägeri.	Låg	Hög	K9, K14, K21: Två i förening kontrollerar betalningsförslag och godkänner utanordning. Segregation of duties: En och samma person kan inte beställa och attestera leverantörsfaktura.	VD	Låg	Hög
Leverantör vid direktupphandling kan inte leva upp till villkor i avtal.	Låg	Medel	K22: Riskbedömning av leverantör	Verksamhetschef	Låg	Medel



4 Medarbetare

Mål: Graden av medarbetarnas nöjdhet skall vara "bra" eller "mycket bra" inom samtliga områden.				Typ av mål: Strategiskt		
Mäts på: NMI – Intervjuform		Eftersträvat resultat: Genomgående hög nöjdhetsgrad inom samtliga områden.		Godtagbar risk: Låg		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
Dåliga relationer/mobbning.	Medel	Hög	Adresseras i medarbetarsamtal. Använda professionell hjälp. Använda företagshälsovård.	Verksamhetschef	Låg	Hög
För hög arbetsbelastning.	Medel	Hög	Adresseras i medarbetarsamtal. Upprätta ersättningsplanering. Förbättrad styrning. Uppföljning.	Verksamhetschef	Låg	Hög
Dålig kommunikation och styrning.	Låg	Medel	Adresseras i medarbetarsamtal.	VD	Låg	Medel
Dålig matchning mellan kompetens och arbetsuppgifter.	Låg	Medel	Adresseras i medarbetarsamtal.	Verksamhetschef	Låg	Medel
Medarbetare känner sig ej delaktiga.	Låg	Medel	Adresseras i medarbetarsamtal. Använda företagshälsovård. Ledningen informerar om verksamheten på personalmöten.	Verksamhetschef	Låg	Medel



Mål: Bolagets medarbetare skall ha hög kunskap inom sitt verksamhetsområde, samt ha en god förståelse för bolagets verksamhet i dess helhet. Medarbetare skall ha kännedom och kompetens kring riktlinjer och styrande dokument. Rekryteringsprocess sker enligt stadens policy.				Typ av mål: Strategiskt		
Mäts på: NKI rörande kompetens Antal incidenter		Eftersträvat resultat: NKI >=8 Ett utbildningstillfälle kring genusfrågor per år.		Godtagbar risk: Medel		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
Felrekrytering.	Medel	Hög	Rekrytering i enlighet med policy, använda bemanningsföretag eller vikariat.	VD	Låg	Hög
Dålig upplärning av nyanställda.	Låg	Medel	Arbeta aktivt med uppdaterad och bra manual.	Verksamhetschef	Låg	Låg
Bristande kompetensutveckling.	Medel	Medel	Uppmuntra till kompetensutveckling. Ta upp i medarbetarsamtal.	Verksamhetschef	Medel	Medel
Får ej använda positiv diskriminering vid rekrytering.	Låg	Låg	Rekrytering i enlighet med policy,	Verksamhetschef	Låg	Låg
Bristande kännedom kring stadens medarbetar- och arbetsmiljöpolicy hos medarbetare	Låg	Medel	Informera om stadens medarbetar- och arbetsmiljöpolicy.	Verksamhetschef	Låg	Medel
Bristande kunskap i genusfrågor hos bolagsledning	Låg	Låg	Planera in utbildning av bra kvalitet.	VD	Låg	Låg



Mål: Bolaget skall ha fortsatt låga sjukskrivningstal, högst 4 %. Nyttjandegrad/uttag av friskvård skall uppgå till minst ett tillfälle per vecka i genomsnitt för respektive medarbetare.				Typ av mål: Strategiskt		
Mäts på: Sjukskrivningstal Uttag av friskvård		Eftersträvat resultat: <4% Uttag av friskvård motsvarande minst ett tillfälle per vecka och medarbetare		Godtagbar risk: Låg Låg		
Risk	Inneboende risk		Åtgärd	Ansvarig	Återstående risk	
	Sannolikhet	Konsekvens			Sannolikhet	Konsekvens
Bristfälligt erbjudande av friskvård och företagshälsovård	Låg	Medel	Erbjuda friskvård och företagshälsovård	Verksamhetschef	Låg	Medel
Lågt nyttjande av friskvård och företagshälsovård	Medel	Medel	Uppföljning i medarbetarsamtal	Verksamhetschef	Låg	Medel
Bristfällig arbetsmiljö, samt bristfälligt förebyggande arbete	Låg	Medel	Ergonomiska arbetsredskap. Ergonomisk kontroll av arbetsplatser. Fånga signaler om att personalen mår dåligt.	Verksamhetschef	Låg	Medel