

---

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2022-12-09

Diarienummer 229-2022

Handläggare: Mats Ekblad

Telefon: 031 368 254

E-post: mats.ekblad@boplats.se

## **Intern kontrollplan 2022 Boplats Göteborg AB**

### **Förslag till beslut**

I styrelsen för Boplats Göteborg besluta om intern kontrollplan 2022 för Boplats Göteborg AB.

### **Ärendet**

Boplats har gjort uppföljning av kontrollpunkter från den samlade riskbilden för 2022. Alla åtgärder har hanterats under 2022, sex är pågående under 2023.

### **Bedömning ur ekonomisk dimension**

Omhändertagande av riskerna ryms inom bolagets budget.

### **Bedömning ur ekologisk dimension**

*Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension*

### **Bedömning ur social dimension**

*Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension*

### **Bilagor**



1. Intern kontrollplan 2022 Boplats Göteborg AB

# Visningsvy: Intern kontrollplan 2022 – 2022 (Boplats Göteborg AB)

0 — 6 0 10 av 16 Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)



| Riskområden | Risk- och konsekvensbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Status och startdatum | Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan) | Avstämnings- och slutdatum     | Kommentar |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------|--------------------------------|-----------|
| Arbetsmiljö | <p> <b>Arbetsmiljö vid distansarbete</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Brister i arbetsmiljö upptäcks inte när ett stort antal medarbetare arbetar på distans</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Sjukskrivningar, förlust av personal.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>Utveckla rutiner för att utvärdera arbetsmiljö på distans. / Anordna gemensamma aktiviteter / Digital arbetsmiljörend</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>VD<br/>Avdelningschef</p>                                                                                                                                                                                                                                                          | Pågående              | <b>Utbildning av personal</b>             | <b>Slutdatum</b><br>2022-12-31 |           |
|             | <p> <b>Stor personalomsättning i förmedling</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Arbetsuppgifterna uppfattas som monotona och stressande vilket leder till stor personalomsättning.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Förseningar i förmedlingsprocessen.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>Risken är troligen lägre när många arbetar hemifrån vilket leder till mindre stress.</p> <p>- Identifiera möjliga förändringar i processen och it-systemet.<br/>- Lägg in fler varierade uppgifter i förmedlarrollen, t ex att marknadsföra verksamheten, delta på avstämningsmöten etc. Svårt att ge andra stimulerande arbetsuppgifter under Corona-restriktioner.</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>Avdelningschef</p> | Avslutad              | <b>Utvärdering av arbetsuppgifter</b>     | <b>Slutdatum</b><br>2022-12-31 |           |

| Riskområden       | Risk- och konsekvensbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Status och startdatum                                     | Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                       | Avstämnings- och slutdatum                                                           | Kommentar |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                   | <p><b>Minskad samhörighet vid distansarbete</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Risk för minskad samhörighet på grund av utdraget distansarbete. Förutsättningar för ledarskap förändras.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Sämre arbetsresultat</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>- Gå igenom styrande idéer, värderingar och verksamhetsproblem genom att aktivt diskutera dem.<br/>- Göra teamskapande aktiviteter.</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>Avdelningschef</p>                                                                                                                               | <p>✓ Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Gemensamma aktiviteter</b></p>                                                                                            | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p>                                               |           |
| Förmedlingstjänst | <p><b>Förmedlingen tar för långt tid</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Förmedling kan inte förmedla inom utlovad tid på grund av att Boplats inte kan styra över uthyrningsprocessen</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Förseningar i förmedlingsprocessen som leder till tomhyror för hyresvärdar.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>- Ta fram regler som styr bostadssökandes beteende så att andelen nej- och ej-svar minskar<br/>- Bättre samordning med hyresvärdarna så att tiden mellan avpublicerad och hyresgästförslag/uthyrd kortas ner.</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>Avdelningschef</p> | <p>▶ Pågående</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-01-01</p> | <p><b>Utvärdering av förmedlingsverksamheten</b></p> <p><b>Kontrollmetod</b><br/>Statistik och erfarenhet från förmedlingen</p> | <p><b>Avstämningsdatum</b><br/>2022-11-22</p> <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |

| Riskområden | Risk- och konsekvensbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Status och startdatum                                                                                                                       | Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)            | Avstämnings- och slutdatum             | Kommentar |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------|
|             | <p><b>Bostadsökande missnöjda med tjänst</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Bostadsökande väljer andra tjänster då de inte är nöjda med Boplats förmedlingsservice.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Finansiering av verksamheten räcker inte till; avgiften måste höjas, vilket i sig förvärrar problemet med bostadsökandes missnöje.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortsätta att vidareutveckla it-systemet och it-tjänsten.</li> <li>- Nytt enkelt gränssnitt för hyresvärderna.</li> <li>- benämna bolag som jobbar med oss "schysst hyresvärd"</li> <li>- Samarbeta med andra bostadsförmedlingar.</li> </ul> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>VD</p>                                                                                                                                              | <p> Pågående</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Erfarenheter från kundkontakt</b></p>          | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |
|             | <p><b>Utbud av lägenheter minskar</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Flera hyresvärdar lämnar Boplats och utbudet av lägenheter motsvarar inte längre medlemmarnas förväntningar. Eller existerande hyresvärdars hyresrätter omvandlas till bostadsrätter. Båda leder till att färre lägenheter annonseras på boplats.se.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Bostadsökande tycker inte att det är värt att betala avgiften. Avgiften måste höjas för att finansiera verksamheten, vilket leder till ökat missnöje hos bostadsökande.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marknadsföra förmedlingstjänsterna. Visa exempel på att vi kan erbjuda hyresvärdarna en förmedlingstjänst med hög service.</li> <li>- Marknadsföra oss mot potentiella bostadsökande</li> </ul> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>VD</p> | <p> Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Statistik från förmedlingsverksamheten</b></p> | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |



| Riskområden | Risk- och konsekvensbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Status och startdatum                                     | Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)            | Avstämnings- och slutdatum             | Kommentar |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------|
|             | <p><b>Viktig information när inte bostadsökande</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Vi når inte tillräcklig många bostadsökande med information om viktiga förändringar eller information om att betala.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Boplats tappar bostadsökande. Finansiering av verksamheten räcker inte till. Avgiften måste höjas, vilket leder till ökat missnöje hos bostadsökande.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>- Ny funktion för utskick av epost<br/>- Förbättrade möjligheter att betala och bli påmind om betalning</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>Kommunikationschef</p>                              | <p>✓ Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Statistik från förmedlingsverksamheten</b></p> | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |
|             | <p><b>Fel i förmedlingen</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Handhavande eller otydligheter fel i förmedlingsprocessen där Boplats inte kan ersätta bostadsökande. Kan handla om fel som görs av Boplats personal, eller fel som görs av uthyrare</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Boplats förlorar i tilltro hos de bostadsökande.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>- Inför en granskningsfunktion för att se till att annonser är korrekta.<br/>- Införa tydliga avtal med hyresvärdar där alla villkor listas och det detaljeras hur de skall kontrolleras av Boplats.</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>Avdelningschef</p> | <p>✓ Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Revision av förmedlingen</b></p>               | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |

| Riskområden  | Risk- och konsekvensbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Status och startdatum                                     | Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)   | Avstämnings- och slutdatum             | Kommentar |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|-----------|
| Organisation | <p><b>Nyckelkompetens försvinner</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Anställda eller konsulter med nyckelkompetens försvinner från bolaget.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Det tar tid att rekrytera nya medarbetare eller konsulter och sätta in dem i verksamheten. Leder till förseningar i utvecklingsprocessen och/eller förmedlingsprocessen.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>- Identifiera nyckelroller på alla avdelningar och se till att kompetens finns på minst två personer.<br/>- Arbeta med dokumentation av processer och rutiner och manualer.</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>VD<br/>Avdelningschef</p> | <p>✓ Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Identifiering av nyckelroller</b></p> | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |
| Säkerhet     | <p><b>Brister i följsamhet mot DSF</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Boplats brister i att följa den nya dataskyddsförordningen på grund av misstag</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Bolagets anseende skadas. Boplats riskerar böter. Privatpersoner lider skada.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>Kontinuerligt arbete med uppföljning av rutiner på hela Boplats.</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>VD<br/>Avdelningschef</p>                                                                                                                                                                                             | <p>✓ Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Samarbete och utbildning, DSO</b></p> | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |

| Riskområden | Risk- och konsekvensbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Status och startdatum                                                                                                                       | Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                   | Avstämnings- och slutdatum             | Kommentar |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------|
|             | <p><b>Intrång i förmedlingssystemet</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Extern person tar sig in i IT-systemet och kan läsa eller ändra kod.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Personer vars uppgifter röjs kommer till skada. Systemet hackas och förstörs.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>- Införa tvåfaktorautentisering för höga behörigheter.<br/>- Regelbundna penetrationstester.</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>Säkerhetschef</p>                                                                                                                 | <p> Pågående</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Kontroll av systemets säkerhet vid utveckling</b></p> | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |
| IT          | <p><b>För lite resurser för utvecklingsarbete</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Boplats har inte tillräckligt med resurser för att vara konkurrenskraftiga.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Avgiften måste höjas för att finansiera verksamheten, vilket leder till ökat missnöje hos bostadsökande.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>- Samverka med andra bostadsförmedlingar för att få mer resurser.<br/>- Effektivisera arbetsätten i hela organisationen<br/>- Effektivisera genom samarbete med hyresvärdar</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>VD</p> | <p> Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Uppföljning av utvecklingsarbete</b></p>              | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |

| Riskområden | Risk- och konsekvensbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Status och startdatum                                                | Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)    | Avstämnings- och slutdatum                        | Kommentar |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------|
|             | <p><b>Ingen leverantör till förmedlingssystemet</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/> <i>"Boplats it-leverantör lägger inte in något anbud i upphandlingen och bolaget får svårt att hitta personer med rätt kompetens"</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/> <i>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. Utvecklingstaketen blir väldigt låg och kostnaderna ökar under en övergångsperiod vilket kan leda till förseningar i förmedlingsprocessen, säkerhetsproblem och i värsta fall ett fullt avbrott för verksamheten.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Påbörja upphandling av ny leverantör eller konkurrensutsättning i god tid innan befintligt avtal går ut</li> <li>- Fortsätta arbetet med en god dokumentation av systemet.</li> <li>- Anlita konsult för att säkerställa att åtgärderna i moderniseringsprojektet åtgärdar riskerna.</li> <li>- Upprätthålla relationer med relevanta aktörer för utveckling, drift, tredjepartslösningar, konsulter etc.</li> </ul> </p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>           VD</p> | <p>✓ Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>           2022-12-05</p> | <p><b>Omvärldsbevakning av branschen</b></p> | <p><b>Slutdatum</b><br/>           2022-12-31</p> |           |
|             | <p><b>Tekniskt avbrott (NY)</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/> <i>Tekniska problem som leder till avbrott mer än 3 dagar i sträck.</i></p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/> <i>Om förmedlingssystemet inte är tillgängligt under en tidsperiod längre än 3 dagar finns det risk att lägenheter inte kan hyras ut, vilket leder till hyresförluster. Bostadsökande missar lägenheter av intresse och Boplats förlorar i tilltro.</i></p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontinuerligt arbete med driftleverantör.</li> <li>- Färdigställ handlingssplan för incidenter</li> </ul> </p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>           Avdelningschef</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>✓ Avslutad</p> <p><b>Startdatum</b><br/>           2022-12-05</p> | <p><b>Övervakning, drift</b></p>             | <p><b>Slutdatum</b><br/>           2022-12-31</p> |           |



| Riskområden                 | Risk- och konsekvensbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Status och startdatum                                                                                                                       | Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                          | Avstämnings- och slutdatum                                                                           | Kommentar |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                             | <p><b>Otillåten eller felaktig förändring av data i förmedlingsystemet</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Misstag eller bedräglig förändringar av data görs utan godkännande.</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Brott begås och bostadsökande lider skada. Bolaget och Göteborgs Stad förtroende skadas.</p> <p><b>Existerande kontrollaktiviteter</b><br/>- Utveckling av verktyg för förändringar pågår under 2020.<br/>- Inför review-funktioner i systemet<br/>- Införa loggning av relevanta händelser</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>Säkerhetschef</p> | <p> Pågående</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-12-05</p> | <p><b>Revision av förmedlingsverksamheten</b></p>                  | <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p>                                                               |           |
| Förekomst av oegentligheter | <p><b>Risk att anställd använder sin position för att skaffa personliga fördelar</b></p> <p><b>Riskbeskrivning</b><br/>Anställd använder sin tillgång till system för att ge sig själv eller annan person fördelar i förmedlings- eller medlemsprocessen</p> <p><b>Konsekvensbeskrivning</b><br/>Bostadsökande lider ska om andra ges oriktiga fördelar.</p> <p><b>Ansvarig chef</b><br/>VD</p>                                                                                                                                                                        | <p> Pågående</p> <p><b>Startdatum</b><br/>2022-01-01</p> | <p><b>Utvärdera åtgärder och göra revision av förmedlingen</b></p> | <p><b>Avstämningsdatum</b><br/>2022-01-01,<br/>2022-07-01</p> <p><b>Slutdatum</b><br/>2022-12-31</p> |           |