

INTERN KONTROLL OCH
STYRNING –
KONTROLLRAPPORT 2023

1. Sammanfattning

Interna kontroller av Higabs verksamhet utförs i enlighet med "Anvisningar för internkontroll och styrning" som återfinns i Higabs Kvalitets- och Miljöhandbok.

Internkontrollplanen är en del av bolagets system för intern styrning och kontroll. Planen innehåller information om vilka interna kontroller som planeras utföras under nästkommande år. Den baseras på risker den samlade riskbilden och tas fram i ett avdelningsgemensamt arbete, där ledningen sedan bearbetar resultatet vidare. Styrelsen kan även besluta att särskilda behov finns av tillkommande kontroller. Om sådana behov finns kompletteras Internkontrollplanen med dessa kontroller.

Internkontrollplanen inkluderar även det som ska kontrolleras enligt ISO 9001 och 14001. Här ingår att kontroll av huvudprocesser ska genomföras varje år oberoende av risknivå.

Internkontrollplan avseende 2023 fastslogs av Higabs styrelse vid styrelsemöte i november 2023 och återfinns i bilaga 1.

I enlighet med beslutad Internkontrollplan har kontroller av 6 huvud-, 6 delprocesser, 4 stödprocesser och 36 risk- och kontrollområden, inklusive uppföljning av tidigare års avvikelser som vävts in i kontrollplanen.

Kontrollerna har inte visat på några stora anmärkningar/brister. Dock finns ett antal avvikelser (totalt 6) av varierande art oftast kopplat till att anvisningar, rutiner och instruktioner finns på plats men inte alltid efterlevs.

Kontroller har utförts av:
Morgan Johansson, fastighetstekniker
Anna Welin, förvaltningsassistent
Ceasar Kroge, projektledare
Yvonne Thimell, ekonom

2. Ledningens genomgång enligt ISO 9001 & 14001

Enligt ISO 9001 och 14001 ska ledningen årligen ha genomgång av de krav som ställs i kvalitetsarbetet och dokumenteras i separat protokoll. Ledningens genomgång genomfördes 2023-09-04 och utgick ifrån en fastställd agenda enligt standarden i ISO.

Genomgång av föregående protokoll

Rekommendationer för Ledningens genomgång utifrån den externa revisionen:

- Ledningens genomgång bör resultera i mer TRENDANALYSER- hellre än reflektioner att vi har rutiner som följs

Utvärdering av anvisningar

- Reviderade anvisningar beslutades på FL-möte: se beslutsprotokoll 2023-03-27.

SWOT-analys utifrån kvalitet och miljö

- Genomfördes under våren 2023 både in företagsledning och styrelse, därefter gjordes i företagsledningen arbete med prioriteringar

Intressentlista

- Genomgången under våren 2023. Intressenter har utökats med utbildningsorgan som utbildar till yrken inom fastighetsbranschen samt branschorganisationer.

Kartläggning av miljöaspekter

- Revidering gjord med 2022 års siffror. Alla mängder har minskat. Troligtvis till största delen pga. Pandemin. Våra mest betydande miljöaspekter är energianvändning i fastigheterna, avfall i fastigheterna och avfall från våra byggarbetsplatser.

Målbild

- Ansvarig finns utsedd för varje KPI/Aktivitet, redovisning av status sker kvartalsvis
- Vi har till största delen uppnått de mål vi hade för perioden 2020-2023. Undantag är Ekonomi (där vi inte når ända fram men har ett gott resultat och vi har tydliga orsaker till varför) Ett större undantag är NKI (nöjd kund index), där vi är ganska långt ifrån målet. I retrospektiv ser vi att målet är lite för ambitiöst givet vår startpunkt.

Efterlevnadskrav av lagar och andra krav

- Laglistan - reviderad mars -23 inklusive efterlevnadskontroll.

Revisioner (internrevision)

- Avvikelser noteras, se efterföljande avsnitt.

Korrigerande och förebyggande åtgärder

- Alla avvikelser hanteras i en Sharepointlista i Gemensam samarbetsyta
- Förbättringsförslag hanteras även dessa via lista enligt ovan. 34 inkomna förbättringsförslag juli - 22 till juli -23. Av dessa är 11 förslag beviljade, varav 10 är klara (sept-23), 19 förslag är under utredning/arbete och 4 förslag avslogs

Rapportering kunduppföljning

Kundundersökning genomförd kontinuerligt under året. Händelsestyrda mätningar genomförs för två områden:

- Efter avslutad felanmälan
- Efter visning av en ledig lokal

Vi planerar under 2024 även att starta upp mätningar efter varje avslutat kundvårdsmöte, samt efter avslutat byggprojekt.

Andelen felanmälningar ökat jämfört med tidigare år, mycket beroende på att det nu är normaltillstånd efter pandemin. De största områdena är a) inomhusklimat b) städning och c) yttre underhåll. Vad gäller a. gör vi stora satsningar på energioptimering vilket kommer att förbättra inomhusklimatet för många kunder. b.tar vi upp 2024 genom ny upphandling för att vi inte är nöjda med leverantören idag.

Leverantörsuppföljning

Samtliga leverantörer följs upp i samband med förlängning av befintligt avtal. Rutinen regelbunden avtalsuppföljning är ny sedan december 2022. Här använder vi en poängskala utifrån kategorierna Utförande, Fakturering och dokument och Social hållbarhet och kvalitet. Om ej godkänt pausas avtalet – handlingsplan och sen extra uppföljning. Trendanalysen i juni visar att vi är nöjda med leverantörerna, dock är underlaget litet.

Förändringar som kan påverka Kvalitets- och miljöledningssystemet

Miljöledningssystemet ger oss strukturella förutsättningar för att arbeta enligt Göteborgs Stads miljö och klimatprogram och BRG:s överenskommelse avseende återbruk, men vi skulle behöva arbeta mer med utveckling inom resp område vilket idag inte är möjligt pga resursbrist.

Bedömning av Kvalitets- och miljösystemets lämplighet och tillräcklighet

- Anvisningar och instruktioner bör komprimeras och konkretiseras - se över detta när anvisningar /instruktioner ska förlängas
- Uppdateringen av innehåll avseende anvisningar och instruktioner är ännu inte helt tillfredsställande – vi måste alltid fokusera på om innehållet är relevant och aktuellt innan vi förlänger dokument. En inaktuell anvisning fyller ingen funktion.
- Samverkan mellan avdelningar avseende dokumentation – både gällande innehåll och placering - bör förbättras ytterligare

Genomförda förbättringar under perioden, axplock

- Skapat och implementerat fler standarder inom energi- och driftområdet, vilket bland annat ger tydligare upphandlingsunderlag
- Omorganiserat verksamhetsområde fastighet för tydligare mandat- och beslutsgång
- Omarbetat riskhanteringsprocessen till att linjera med staden och få ett tydligare medarbetarengagemang
- Ett antal digitaliseringsprojekt har förbättrat den administrativa effektiviteten, och fler är på väg.
- Personalförstärkning inom ett antal områden för att få spetskompetens inom viktiga strategiska områden, samt för att få till bättre samverkan

Personal/utbildning - Alla medarbetare

- Beställar- och dataskyddsutbildning för alla medarbetare
- Utbildningar inom HLR

Resursbehov

På grund av omorganisation, samtidigt som vi förstärker behovet vad gäller energioptimering, har vi just nu identifierat behov av förstärkning inom drift och energi. Omorganisationen kommer noga att följas upp för att monitorera eventuella kompetensbehov som kommer av en annan typ av ansvarsfördelning.

På en strategisk nivå finns numera **Kompetensförsörjningsplanen**, som ger oss en bild över trender och förändringar – men också en analys över våra utmaningar.

Övriga frågor (utan notering)

3. Hyra ut lokaler och vårda kundrelationer

3.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2022 års internkontroll

- Ansvarig, samt namn och kontaktuppgifter på ansvarig hos kund gällande förebyggande brandskyddsarbete fanns bara delvis inskrivna i kundvårdssystemet för alla kunder.

Uppföljning visade att avvikelsen är omhändertagen

3.2 Årets granskningspunkter inom Hyra ut lokaler och vårda kundrelationer

Under innevarande år noterades avvikelser inom följande moment:

- *Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid årets internkontroll*

4. Drift och underhåll av fastigheter

4.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2022 års internkontroll

Under internrevision 2022 noterades avvikelser inom följande moment:

- Av 90 aktuella fastigheter har 30 ej kompletta SBA- kontroller; dels har kontroller inte utförts men en del kontroller har utförts men inte dokumenterats i systemet för brandkontroll.
- Besiktningar av lekplatser - inga datum satta för när åtgärder ska utföras och ombesiktningar ska göras.

Uppföljningen visade att det hade skapats en handlingsplan för SBA-arbetet som till stora delar var genomförd. Rutin för lekplatser hade upprättats, besiktningar hade genomförts och ett systematiskt sätt att arbeta med frågan har implementerats

4.2 Årets granskningspunkter inom Drift och underhåll av fastigheter

Under innevarande år noterades avvikelser inom följande moment:

- alla fastigheter är inte inlagda i brandkontroll.nu
- osäkerhet kring hur man kontrollerar att hyresgästerna verkligen gjort sin SBA om de är ansvariga
- arbetet med att revidera SBA-bilagorna har inte startats igång enligt plan

Avvikelsearna är till viss del omhändertagna. Arbetet med nya SBA-bilagor ska kontrolleras under internrevisionen 2024.

5. Bygga nytt och bygga om – delprocess Lokalanpassning

5.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2022 års internkontroll - lokalanpassning

Inga avvikelser inom området fanns från 2022.

5.2 Årets granskningspunkter inom lokalanpassning

Under innevarande år noterades avvikelser inom följande moment:

- *Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid årets internkontroll*

6. Bygga nytt och bygga om – delprocess Bygga nytt

6.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2022 års internkontroll

-Riskbedömning i projekt

Risکانalyser och egenkontroller fanns på den absoluta merparten av granskade projekt, men att det är dokumentationen som brister – och då i huvudsak att det inte finns en tydlig rutin för VAR dokumentationen ska sparas.

-Överskridande av budget i ett projekt (investeringar och lokalanpassningar)

Vissa avvikelser fanns även här och beror på samma sak som ovan.

-Överlämning av brandskyddsdokumentation

Vid överlämning av projekt till förvaltning ska Byggnads- och brandskyddsdokumentation följa med.

I samband med översyn av hela SBA-arbetet borde

Uppföljning visade att avvikelserna är omhändertagna till stor del. I Antura arbetar man tydligare med riskbedömning och dokumentationen är tydligare styrd mot ett och samma ställe, men det finns fortfarande mindre oklarheter. SBA-översynen har lett till en tydligare ansvarsfördelning men att det fungerar i vardagen behöver kontrolleras i internrevisionen 2024

6.2 Årets granskningspunkter inom Bygga nytt och bygga om

Förutom ovan följde vi bredare upp den översyn av arbetet i systemstödet Antura som man gjort för att standardisera dokumentationen. Vi kontrollerade även att Kvalitets- och miljöplaner samt avfallsplaner fanns för ett urval av projekt.

Under innevarande år noterades avvikelser inom följande moment:

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid årets internkontroll

7. Ekonomi

7.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2022 års internkontroll

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid 2022 års internkontroll

7.2 Årets granskningspunkter inom Ekonomi

Årets internkontroll innefattade granskning om finansiell rapportering hade gjorts till styrelsen samt om anvisning för räntenivåer var beslutad av styrelsen.

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid årets internkontroll

8. HR

8.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2022 års internkontroll

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid 2022 års internkontroll

8.2 Årets granskningspunkter inom HR-området

Enligt plan kontrollerades inga avvikelser inom området vid 2023 års internkontroll.

9. Hållbarhet

9.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2021 års internkontroll

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid 2022 års internkontroll

9.2 Årets granskningspunkter inom stödprocessen Hållbarhet

ISO 14001 föreskriver ett antal områden som ska kontrolleras årligen. Dessa är:

- Är lagregister uppdaterat i KoM-handboken och efterlevnadskontroll genomförd?
- Är miljöaspektregister uppdaterat i KoM-handboken?
- Finns det en uppdaterad lista över alla intressenter i KoM-handbok?

Dessutom kontrollerades om det fanns en förbättrad rutin för riskanalys samt att riskanalyser hade genomförts inom alla bolagets avdelningar.

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid årets internkontroll

10. Inköp och Upphandling

10.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2022 års internkontroll

Avvikelser noterades inom följande moment:

- Uppföljningen av leverantörer ska göras både avseende miljö och kvalitetskrav, men också genom möte med användarna (dvs fastighetstekniker och tekniska förvaltare). Detta ska dessutom dokumenteras. Uppföljningen brister både enligt intern och extern revision.
- Upphandlingsstrategi/plan upprättas inte för ramavtal avseende hantverkstjänster i förvaltningen, så som ska ske enligt rutin.

Avvikelseerna följdes upp vid 2023 års internkontroll. Den första var inte omhändertagen, upphandlingsstrategier saknades fortfarande trots rutin. Avdelningen ska gemensamt diskutera fram åtgärd. Den senare befanns vara omhändertagen med en omfattande ny rutin inklusive mallar för leverantörsbedömning, där poängsättning och utvärdering är en viktig del

10.2 Årets granskningspunkter inom Inköp och upphandling

Förutom ovan granskning och intervju kring leverantörsbedömning och upphandlingsstrategier kontrollerades obehöriga inköp, leveransuppföljning samt om medarbetare gått beställarutbildningen.

Avvikelse ska följas upp vid 2024 års internrevision.

11. Intern service

11.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2021 års internkontroll

Avvikelse noterades inom följande moment:

- Transportdokument för de senaste tre åren finns inte förvarat i receptionen efter hämtning av farligt avfall, som det ska vara enligt den nya avfallsförordningen från 2021.

Avvikelsen hanterades omedelbart genom att inhämta dokumentation från Renova och är alltså omhändertagen

11.1 Årets granskningspunkter inom Intern service

Enligt plan kontrollerades inga avvikelser inom området vid 2023 års internkontroll.

2. IT och dokumenthantering

12.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2021 års internkontroll

Behörigheter till IT-system fanns kvar för personer som avslutat sin anställning.

Avvikelsen befanns omhändertagen, ny rutin för offboarding har upprättats i samverkan mellan IT-funktionen och systemförvaltare

12.2 Årets granskningspunkter inom IT och dokumenthantering

Årets internkontroll innefattade även granskning av om leverantörer kan återställa data från backuper inom den tidshorisont som är avtalad. Detta kontrolleras vid varje internkontroll på grund av att verksamhetssystemen/applikationerna kan anses verksamhetskritiska. Granskning om behörigheter hade avslutats vid anställnings upphörande gjordes också. Inom GDPR-området kontrollerades s att samtliga anställda erbjudits grundutbildning i dataskydd samt att Higabs lista över personuppgiftsbehandlingar hade genomgått årlig granskning.

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid årets internkontroll

13. Kommunikation

13.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2021 års revision

Ett antal tillgänglighetsbrister upptäcktes vid extern tillgänglighetsgranskning. Dessa behövde åtgärdas för att webbplatsen ska följa WCAG 2.1 AA och kunna användas av personer med funktionsvariationer på ett fullgott sätt.

Avvikelsen har hanterats till fullo genom att Higab nu upphandlat ny hemsida där samtliga tillgänglighetsanpassningar finns fullt ut.

13.2 Årets granskningspunkter inom Kommunikation

Enligt plan kontrollerades inga avvikelser inom området vid 2023 års internkontroll.

Bilaga 1. Beslutad Internkontrollplan (Övervakningsplan) 2023

| Riskområde i process | Riskbeskrivning och kontrollåtgärd | Risiknivå (sannolikhet x konsekvens) |
|--|--|--------------------------------------|
| INTERN KONTROLL OCH STYRNING | | |
| HUVUDPROCESSER | | |
| Bygga nytt och bygga om | 1. Kontrollera så att nybyggnads- och lokalanpassningsprojekt inte överskrider beslutad budget vilket resulterar i oönskad effekt på resultaträkning | 12 |
| | 2. Kontrollera så att risk bedömning görs initialt i projekt för att minimera eller eliminera oförutsedda händelser som påverkar projektets budget negativt och i förlängningen ev. kan påverka bolagets resultat. | 9 |
| | 1. Kontrollera att befintlig Byggnads- och brandskyddsdocumentation är uppdaterad. | 12 |
| Drift och underhåll av fastigheter | 2. Kontrollera att ronderingar är utförda enligt fastställd rutin för att minimera konsekvenserna av att extremväder förstör våra fastigheter. | 9 |
| Hyra ut lokaler och vårda kundrelationer | 3. Enbart uppföljningar av åtgärder och avvikelser från föregående år. | |
| STÖDPROCESSER | | |
| Ekonomi | 4. Följ upp att Finansiell rapportering gjorts till styrelsen samt att uppdaterad anvisning för finansiella riktlinje är beslutad av styrelsen för att minimera risk för ökade räntenivåer vilket leder till oönskad effekt på resultaträkning | 9 |
| | 5. Kontrollera att uppdaterad anvisning för inköp och upphandling följs samt att samtliga nya medarbetare genomgått introduktion för att undvika felaktigt genomförda upphandlingar. | 9 |

| | | |
|--------------------------|---|----|
| HR | 6. Enbart uppföljningar av åtgärder och avvikelser från föregående år. | |
| Hållbarhet och säkerhet | 7. Kontrollera att säkerhetsskyddsanalys är gjord vartannat år för att säkerställa rätt hantering av skyddsvärd information och -verksamhet. | 9 |
| Inköp och Upphandling | 8. Följ upp leverantörer för att upptäcka/förhindra kvalitetsbrist som leder till skada för bolagets varumärke samt merkostnader och tidsförskjutningar för bolaget och kunderna. | 12 |
| | 9. Följ upp så att obehöriga/felaktiga inköp inte sker som kan leda till ekonomisk skada och/eller skada av bolagets varumärke. | 9 |
| | 10. Kontrollera så att brister i leveranser inte sker som leder till ekonomisk skada och/eller skada av bolagets varumärke | 9 |
| IT och dokumenthantering | 11. Kontrollera att all anvisningar är uppdaterade i KoM-handboken | 9 |
| | 14. Kontrollera att leverantörer lever upp till Higabs kontinuitetshanteringsplan samt att den uppdaterats under året | 9 |
| | 15. Följ upp att utbildning i dataskydd och personuppgiftshantering är gjord vartannat år. Årlig genomgång av personuppgiftsregistret för att identifiera brister i hanteringen för att minska risken att obehöriga får information om skyddade handlingar så som känsliga personuppgifter, avtal/upphandlingar, skyddsvärt utifrån rikets säkerhet | 9 |
| Intern Service | 16. Enbart uppföljningar av åtgärder och avvikelser från föregående år. | |
| Kommunikation | 17. Enbart uppföljningar av åtgärder och avvikelser från föregående år. | |

| INTERNREVISION – ISO 9001 och ISO 14001 | |
|--|--|
| Ledningsprocess | <i>"Ledningens genomgång"</i> Genomförs enligt fastställd agenda utifrån krav som ISO 9001 och 14001 anger |
| Genomfört Internkontrollprogram för 2022 | <ul style="list-style-type: none">- Revision av utvalda arbetsmoment som säkerställer ett strukturerat kvalitetssäkrat arbetssätt för att bibehålla ISO-certifiering- Uppföljning av åtgärder till följd av avvikelser och förbättringsförslag efter intern och extern revision |