



# **Samlad riskbild inkl. intern kontrollplan**

**Boplats Göteborg AB**

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Beskrivning av gemensamma begrepp .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Sammanfattning av planen .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Samlad riskbild med åtgärder .....</b>	<b>7</b>
4.1	Riskområde: Bostadsförmedling och marknad .....	7
4.1.1	Risk: Bostadsökande missnöjda med tjänst .....	7
4.1.2	Risk: Vissa typer av lägenheter blir svåruthyrda på grund av att det finns för få intresserade i den åldersgruppen. ....	7
4.1.3	Risk: Antalet användare som upplever modernt, effektivt och användarvänligt ökar inte i tillräcklig utsträckning .....	8
4.1.4	Risk: Antalet lägenheter från kommunala bostadsbolag som är i behov av förmedling minskar .....	9
4.1.5	Risk: Antalet lägenheter från privata bostadsbolag som är i behov av förmedling minskar .....	9
4.1.6	Risk: Förmedlingsarbetet tar för lång tid .....	10
4.2	Riskområde: Utveckling .....	11
4.2.1	Risk: Ingen leverantör till förmedlingssystemet.....	11
4.2.2	Risk: Otillåten eller felaktig förändring av data i förmedlingssystemet .....	11
4.3	Riskområde: Hållbar drift av bolaget (personal, rättssäkerhet, hållbarhet) .....	12
4.3.1	Risk: Nyckelkompetens försvinner.....	12
4.3.2	Risk: Inloggningsuppgifter med hög behörighet sprids .....	13
4.3.3	Risk: Minskad samhörighet vid distansarbete.....	13
<b>5</b>	<b>Samlad riskbild - Intern kontrollplan.....</b>	<b>15</b>
5.1	Riskområde: Bostadsförmedling och marknad .....	15
5.1.1	Risk: Förmedlingsarbetet tar för lång tid .....	15
5.2	Riskområde: Utveckling .....	15
5.2.1	Risk: Otillåten eller felaktig förändring av data i förmedlingssystemet .....	15
5.3	Riskområde: Hållbar drift av bolaget (personal, rättssäkerhet, hållbarhet) .....	16
5.3.1	Risk: Nyckelkompetens försvinner.....	16
5.3.2	Risk: Inloggningsuppgifter med hög behörighet sprids .....	17
5.3.3	Risk: Minskad samhörighet vid distansarbete.....	17



# 1 Beskrivning av gemensamma begrepp

## **Riskområden**

*"Tillsammans med identifieringen av verksamhetens mål/uppdrag/skyldigheter utgör riskområdena ramen för riskhanteringen."*

## **Hantera/Acceptera risk**

Kontrollaktiviteter kan enbart skapas till identifierade risker med vald status: HANTERA.

Risker med vald status: ACCEPTERA kan även väljas Till Samlad riskbild

## **Till Samlad riskbild**

*"Det är varken lämpligt eller önskvärt att lyfta samtliga identifierade risker inom respektive riskområden till nämnd/bolagsstyrelse. En värdering och prioritering behöver göras och ställas samman till en samlad riskbild. Syftet med den samlade riskbilden är att ge en bild över verksamhetens mest väsentliga risker utifrån ett nämnd/bolagsstyrelseperspektiv.*

*Bedömningen av vad som är mest väsentligt måste alltid göras med utgångspunkt i uppdrag, skyldigheter och mål för verksamheten."*

## **Intern kontrollplan**

*"Underlaget till den interna kontrollplanen bygger på den samlade riskbilden. Ett antal riskområden/processer (nämnd/styrelse väljer själv omfattning) som lyfts i den samlade riskbilden väljs ut för granskning/kontroll för att verifiera att redan införda åtgärder har fått avsedd effekt.*

*Syftet är att ta reda på om den interna kontrollen i verksamheten fungerar på ett tillfredsställande sätt men även att kunna ifrågasätta befintliga åtgärder och vid behov komma med förbättringsförslag (nya åtgärder)."*

## 2 Inledning

# 3 Sammanfattning av planen

## 4 Samlad riskbild med åtgärder

Riskens totala värde visas enligt följande risknivåer och färger:



### 4.1 Riskområde: Bostadsförmedling och marknad

#### 4.1.1 Risk: Bostadsökande missnöjda med tjänst

Riskenivå

■ 3. Mellan

Hantera

##### Riskbeskrivning


Bostadsökande väljer andra tjänster då de inte är nöjda med Boplats förmedlingsservice.

##### Konsekvensbeskrivning

Finansiering av verksamheten räcker inte till; avgiften måste höjas, vilket i sig förvärrar problemet med bostadsökandes missnöje.

##### Existerande kontrollaktiviteter

Utvärdering av användbarheten  
Statistik på förmedlingsprocessen.  
Samarbete med andra bostadsförmedlingar.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående	Målgruppsanpassat gränssnitt för uthyrare och hyresvärdar.
Skapa ny uthyrarportal för hyresvärdarna	

#### 4.1.2 Risk: Vissa typer av lägenheter blir svåruthyrda på grund av att det finns för få intresserade i den åldersgruppen.

Riskenivå

■ 6. Mellan

Hantera

### Riskbeskrivning


Får få bostadssökande för utbudet.

### Konsekvensbeskrivning

Bolaget tappar i förtroende.

### Existerande kontrollaktiviteter

Antalet opublicerade 70+ lght är över 20%

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående	Lägenheter i nya områden och som är riktade till särskilda målgrupper har inte alltid intresserade bostadssökande bland Boplats bostadssökande.
<b>Marknadsföra Boplats mot potentiella bostadssökande</b>	

## 4.1.3 Risk: Antalet användare som upplever modernt, effektivt och användarvänligt ökar inte i tillräcklig utsträckning

### Risknivå

 9. Mellan

Hantera

### Riskbeskrivning


Utvecklingen hänger inte med i tiden och förväntad standard på teknik.

### Konsekvensbeskrivning

Tappat förtroedne

### Existerande kontrollaktiviteter

Andelen nöjda användare ökar ej

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående	Bostadssökande använder förmedlingstjänsten via boplats.se; den behöver uppdateras för att uppfattas som lättanvänd och i takt med övriga e-tjänster i samhället. Om boplats.se uppfattas som krånglig och omodern tappar Boplats i förtroende.
<b>Skapa nytt lättanvänd webbtjänst för bostadssökande.</b>	



#### 4.1.4 Risk: Antalet lägenheter från kommunala bostadsbolag som är i behov av förmedling minskar

##### Riskenivå

■ 6. Mellan

Hantera

##### Riskbeskrivning





Antalet lägenheter minskar med 20%

##### Konsekvensbeskrivning

Bostadsförmedlingen blir oattraktiv.

##### Existerande kontrollaktiviteter

Antalet lägenheter minskar med 20%

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående	
<b>Marknadsföring mot hyresvärdar i väst</b>	
 Pågående	Med ett nytt verktyg för hyresvärdar blir tjänsten mer attraktiv
<b>Nytt IT-stöd för hyresvärdar</b>	
 Pågående	- Tydligt definierad säljprocess - Paketerade tekniska lösningar - Systematiskt uppsökande arbete
<b>Förbättrad säljprocess</b>	
 Ej påbörjad	Utred möjligheten att erbjuda tilläggstjänster som hantering av visning och kontraktsskrivning
<b>Skapa tilläggstjänster</b>	

#### 4.1.5 Risk: Antalet lägenheter från privata bostadsbolag som är i behov av förmedling minskar

##### Riskenivå

■ 4. Mellan

Hantera

##### Riskbeskrivning





Antalet lägenheter minskar med 20%

##### Konsekvensbeskrivning

Bostadsförmedlingen blir oattraktiv

##### Existerande kontrollaktiviteter

Antalet lägenheter minskar med 20%

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående <b>Marknadsföring mot hyresvärdar i väst</b>	
 Pågående <b>Nytt IT-stöd för hyresvärdar</b>	Med ett nytt verktyg för hyresvärdar blir tjänsten mer attraktiv
 Pågående <b>Förbättrad säljprocess</b>	- Tydligt definierad säljprocess - Paketerade tekniska lösningar - Systematiskt uppsökande arbete
 Ej påbörjad <b>Skapa tilläggstjänster</b>	Utred möjligheten att erbjuda tilläggstjänster som hantering av visning och kontraktsskrivning

#### 4.1.6 Risk: Förmedlingsarbetet tar för lång tid

##### Riskenivå

 4. Mellan

Hantera

##### Riskbeskrivning


Om förmedlingsarbetet tar för lång tid på grund av ineffektiva processer och dåligt fungerande IT-stöd

##### Konsekvensbeskrivning

Missnöjda kunder bland hyresvärdar.  
Ökande kostnader för personal.

##### Existerande kontrollaktiviteter

Mät och rapportera tiden för förmedling.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad <b>Skapa ny förmedlingsportal</b>	En del av Boplats förmedlingssystem är förmedlarens portal. Med ett förbättrat IT-stöd och automatiserade processer kan förmedlarens arbete bli mer effektivt och kvalitativt.

## 4.2 Riskområde: Utveckling

### 4.2.1 Risk: Ingen leverantör till förmedlingssystemet

#### Riskenivå

■ 6. Mellan

Hantera

#### Riskbeskrivning


Leverantörer med rätt kompetens lämnar ej anbud i upphandlingen och bolaget får svårt att hitta personer med rätt kompetens.

#### Konsekvensbeskrivning

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.

#### Existerande kontrollaktiviteter

- Påbörja upphandling av ny leverantör eller konkurrensutsättning i god tid innan befintligt avtal går ut
- Fortsätta arbetet med en god dokumentation av systemet.
- Anlita konsult för att säkerställa att åtgärderna i moderniseringsprojektet åtgärdar riskerna.
- Upprätthålla relationer med relevanta aktörer för utveckling, drift, tredjepartslösningar, konsulter etc.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående  <b>Med god framförhållning och bra omvärldsbevakning ta fram tydligt underlag för upphandling eller avrop på ramavtal för ny leverantör av systemutveckling</b>	Förfrågningsunderlag förbereds och förutsättningar för upphandling eller avrop på ramavtal analyseras. Under första halvan av 2024 genomförs avropet/upphandlingen.

### 4.2.2 Risk: Otillåten eller felaktig förändring av data i förmedlingssystemet

#### Riskenivå

■ 4. Mellan

Hantera

### Riskbeskrivning


Misstag eller bedräglig förändringar av data görs utan godkännande.

### Konsekvensbeskrivning

Brott begås och bostadssökande lider skada. Bolaget och Göteborgs Stad förtroende skadas.

### Existerande kontrollaktiviteter

Manuell revision genom stickprov.  
Rutiner för behörighetshantering.  
Rutiner för förmedlingsprocessen.  
Loggning av säkerhetsrelevanta händelser.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående	Funktion för att skapa tydliga rapporter om relevanta händelser i förmedlingsprocessen ska byggas.
I samband med att nya portaler utvecklas behöver känsliga förändringar loggas, men även enkelt kunna följas upp via rapporter och att systemet flaggar för attestant att känsliga förändringar genomförts.	

## 4.3 Riskområde: Hållbar drift av bolaget (personal, rättssäkerhet, hållbarhet)

### 4.3.1 Risk: Nyckelkompetens försvinner

#### Riskenivå

 9. Mellan

Hantera

#### Riskbeskrivning

Anställda eller konsulter med nyckelkompetens försvinner från bolaget.


#### Konsekvensbeskrivning

Det tar tid att rekrytera nya medarbetare eller konsulter och sätta in dem i verksamheten. Leder till förseningar i utvecklingsprocessen och/eller förmedlingsprocessen.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Identifierade nyckelroller med ersättare.  
Dokumentation av processer, rutiner och manualer.  
Antalet medarbetare som lämnar överstiger 10%

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
-------------------------	-------------

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående  <b>Dokumentera processer, rutiner och stödprocesser</b>	Processkartläggning för huvudprocesser genomförd 2023. Under 2024 säkerställa att förändringsarbetet dokumenteras samt kartläggning av stödprocesser.

### 4.3.2 Risk: Inloggningsuppgifter med hög behörighet sprids

#### Riskenivå

 8. Mellan

Hantera

#### Riskbeskrivning


Inloggningsuppgifter med hög behörighet sprids till utomstående som använder uppgifterna för att begå brott.

#### Konsekvensbeskrivning

IT-systemet kan skadas eller manipuleras. Bostadssökande kan få identiteter stulna.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Säkerhetsrutiner och riktlinjer för personalen.  
Återkommande utbildning i informationssäkerhet.  
Penetrationstest  
Kvartalsvis behörighetsrevision.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad	<b>Införande av tvåfaktorautentisering i alla delar för systemet.</b>

### 4.3.3 Risk: Minskad samhörighet vid distansarbete

#### Riskenivå

 6. Mellan

Hantera

#### Riskbeskrivning


Risk för minskad samhörighet på grund av utdraget distansarbete. Förutsättningar för ledarskap förändras.

#### Konsekvensbeskrivning

Sämre arbetsresultat

#### Existerande kontrollaktiviteter

Aktiviteter som skapar gemenskap.  
Arbeta med tillitsbaserat ledarskap och kommunikation.  
Plan för ledning, styrning och uppföljning.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående  <b>Genomföra teamaktiviteter och utbildningar i grupputveckling och samarbetskultur</b>	I samband med personalmöten, genomföra aktiviteter och en mötesstruktur som möjliggör delaktighet och samarbete.

# 5 Samlad riskbild - Intern kontrollplan

Riskens totala värde visas enligt följande risknivåer och färger:



## 5.1 Riskområde: Bostadsförmedling och marknad

### 5.1.1 Risk: Förmedlingsarbetet tar för lång tid

Risknivå

■ 4. Mellan

#### Riskbeskrivning

Om förmedlingsarbetet tar för lång tid på grund av ineffektiva processer och dåligt fungerande IT-stöd

#### Konsekvensbeskrivning

Missnöjda kunder bland hyresvärdar.  
Ökande kostnader för personal.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Mät och rapportera tiden för förmedling.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
Pågående	Mäta handläggningstiden av förmedlade lägenheter varje kvartal

## 5.2 Riskområde: Utveckling

### 5.2.1 Risk: Otillåten eller felaktig förändring av data i förmedlingssystemet

Risknivå

■ 4. Mellan

**Riskbeskrivning**


Misstag eller bedräglig förändring av data görs utan godkännande.

**Konsekvensbeskrivning**

Brott begås och bostadssökande lider skada. Bolaget och Göteborgs Stad förtroende skadas.

**Existerande kontrollaktiviteter**

Manuell revision genom stickprov.  
Rutiner för behörighetshantering.  
Rutiner för förmedlingsprocessen.  
Loggning av säkerhetsrelevanta händelser.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Pågående	Kvartalsvis revision av förmedlingsprocessen.

## 5.3 Riskområde: Hållbar drift av bolaget (personal, rättssäkerhet, hållbarhet)

### 5.3.1 Risk: Nyckelkompetens försvinner

**Risknivå**

 9. Mellan

**Riskbeskrivning**

Anställda eller konsulter med nyckelkompetens försvinner från bolaget.

**Konsekvensbeskrivning**


Det tar tid att rekrytera nya medarbetare eller konsulter och sätta in dem i verksamheten. Leder till förseningar i utvecklingsprocessen och/eller förmedlingsprocessen.

**Existerande kontrollaktiviteter**

Identifierade nyckelroller med ersättare.  
Dokumentation av processer, rutiner och manualer.  
Antalet medarbetare som lämnar överstiger 10%


Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
------------------------------------	--------------



Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Pågående	Uppdateras vid organisationsförändringar

### 5.3.2 Risk: Inloggningsuppgifter med hög behörighet sprids

#### Riskenivå

 8. Mellan

#### Riskbeskrivning


Inloggningsuppgifter med hög behörighet sprids till utomstående som använder uppgifterna för att begå brott.

#### Konsekvensbeskrivning

IT-systemet kan skadas eller manipuleras. Bostadssökande kan få identiteter stulna.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Säkerhetsrutiner och riktlinjer för personalen.  
Återkommande utbildning i informationssäkerhet.  
Penetrationstest  
Kvartalsvis behörighetsrevision.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Pågående med avvikelser	Utbildning i informationssäkerhet, Kontroll av efterlevnad av rutiner.

### 5.3.3 Risk: Minskad samhörighet vid distansarbete

#### Riskenivå

 6. Mellan

#### Riskbeskrivning

Risk för minskad samhörighet på grund av utdraget distansarbete. Förutsättningar för ledarskap förändras.

#### Konsekvensbeskrivning

Sämre arbetsresultat

#### Existerande kontrollaktiviteter

Aktiviteter som skapar gemenskap.  
Arbeta med tillitsbaserat ledarskap och kommunikation.  
Plan för ledning, styrning och uppföljning.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Pågående	<b>Utvärdering under återkommande ledningsgruppsmöten och personalmöten</b>