

**Styrelsehandling 12**

Utfärdat 2024-12-05

Ärendenummer STJ-2024-00273

Handläggare

Sofia Gärdfors

Telefon: 031-7738384

E-post: sofia.gardsfors@storningsjouren.goteborg.se

## Samlad riskbild och intern kontrollplan 2025

### Förslag till beslut

#### Styrelsen för Störningsjouren i Göteborg AB:

Samlad riskbild och intern kontrollplan för år 2025 fastställs.

### Sammanfattning

Enligt stadens riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll ska bolagets samlade riskbild samt tillhörande åtgärds- och internkontrollplan fastställas i anslutning till beslut om verksamhetsplan för kommande år senast den sista februari.

#### Samlad riskbild

Bolagets ledning har tagit fram en samlad riskbild med de väsentligaste riskerna innehållande åtgärder som redan har införts för att minska risker och nya åtgärder som behöver vidtas för att reducera risken, se bilaga 1.

#### Internkontrollplan

Utifrån den samlade riskbilden har en internkontrollplan upprättats. Den innehåller de områden/processer som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår för att verifiera att redan införda åtgärder har avsedd effekt, se bilaga 1.

Genom bolagets samlade riskbild och åtgärdsplan för 2025 kommer bolaget att aktivt arbeta med de mest väsentliga riskerna för verksamhetsåret som under verksamhetsåret 2025 bedöms vara:

- Hot och våld mot personal
- Trygg och säker arbetsmiljö

#### Bedömning ur ekonomisk dimension

Ärendet bedöms vara av administrativ karaktär och bolaget har inte funnit några aspekter på frågan utifrån denna dimension.

#### Bedömning ur ekologisk dimension

Ärendet bedöms vara av administrativ karaktär och bolaget har inte funnit några aspekter på frågan utifrån denna dimension.

#### Bedömning ur social dimension

I samlad riskbild fokuseras bland annat på risk för att personalen utsätts för hot, våld och oegentligheter samt att säkerställa en trygg och säker arbetsmiljö. Dessa områden kan komma att påverka den sociala dimensionen tillsammans eller var för sig utifrån hur utvecklingen kommer att ske.

## **Samverkan**

Samverkan sker vid nästa samverkansmöte.

## **Bilagor**

1. Samlad riskbild inkluderat åtgärdsplan för 2025.

## **Bolagets bedömning**

Handläggarens namn

**Sofia Gärdfors**

Befattning

**Vd**

# Samlad riskbild inklusive intern kontrollplan 2025 avseende Störningsjouren i Göteborg AB

## Inledning

Intern styrning och kontroll är inget mål i sig utan en ständigt pågående process som är en naturlig del av det dagliga arbetet. Med hjälp av vår internkontrollplan följer vi upp och stämmer av hur våra löpande aktiviteter fungerar. Risker förändras hela tiden och bolaget arbetar löpande med åtgärder som på olika sätt förändrar arbetssätt och syftar till att reducera bolagets risker.

Störningsjourens samlade riskbild omfattade 44 risker. I dialog med ansvarig chef, ledningsgrupp och styrelse värderas riskerna och en diskussion har förts om hur de mest väsentliga riskerna ska hanteras där sju risker identifierats. En åtgärdsplan beskriver hur vi ska arbeta med dessa risker för att reducera risknivån. Bolagets internkontrollplan för 2025 utgörs av tre väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och kontroller samt löpande stickprovskontroller.

## Samlad riskbild:

### **Hot och kränkningar**

- **Risk för att personal utsätts för hot och kränkningar. Risk för att vi inte kan upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö om medarbetare upplever otrygghet och eller utsätts för hot.**

Planerad åtgärd:

Utredda behov av skydd av personals personuppgifter.

Personal deltar i bolagets interna utbildningar och fortsättning på koncernens kompetensplattform kring "Allt vi kan" och anmäler avvikelser i IA-systemet.

Övriga utbildningsinsatser, exempelvis:

- Ny personal ska ta del av koncernens webbutbildning kring Hot och våld.
- Lågaaffektivt bemötande

## **Samverkan i staden**

- **Risk att samverkan i staden utifrån nya stadsområdesfördelning kring trygghetsskapande samt vräkningsförebyggande åtgärder inte fullgörs.**
- **Risk att samverkan med polisen inte fungerar tillfredsställande vid akuta ärenden kring hyresgäster. Kan leda till ökad arbetsbelastning och stress.**
- **Risk att polisanmälningar inte leder till åtgärder av rättslig art. Kan leda till en känsla av oro och maktlöshet.**

Planerade åtgärder:

Säkerställa adekvata samverkansforum med staden kring främst vräkningsförebyggande insatser.

Öka upp samverkan med polisen för att säkerställa en god kommunikation och ett gott samarbetsklimat i syfte att göra bolagets personal tryggare i svåra hyresgästkontakter.

Öka upp fokus vid polisanmälningar för att säkerställa att vi har en adekvat process i kvalitetshöjande syfte.

## **Trygg och säker arbetsmiljö**

- **Risk för att vi inte kan upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö då uppdraget är psykiskt påfrestande, stressigt och har stora inslag av etisk stress.**
- **Situationen är extra kopplad till genomförandet av den koncerngemensamma strategin för utvecklingsområden 2030.**
- **Avseende nolltolerans mot kriminell påverkan kan risken komma att öka om koncernen ökar trycket på kriminella individer och nätverk då de störs i sin omgivning/aktivitet. Risken är att personal utsätts för hot, våld och/eller otillåten påverkan för såväl dag- som nattkonsulenter. Det kan leda till psykisk påfrestande för personalen samt att kriminella inslag inte hanteras enligt rutin.**

Planerade åtgärder:

Följa aktiviteter i verksamhetsplanen 2025. Frågan är en av bolagets mest väsentliga risker och kommer behandlas genom verksamhetsplanen. I detta ingår bland annat att erbjuda ett nära och tillgängligt chefskap, APT, facklig samverkan, regelbundna analyser av resultat i medarbetarenkät och analyser att tillbud mm som rapporterats i IA, att riskanalyser sker vid behov, att det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar mm.

Följa arbetsbelastningen för personal på Trygghetskonsulent dag och natt vid större hyresrättsliga ärenden.

Att omgående tillsätta utbildningsinsatser eller andra stödjande insatser vid behov.

### **Genomförande av strategi för utvecklingsområden**

- **Bolagets viktigaste bidrag är att säkerställa riktiga hyresförhållanden samt att bidra till koncernens mål med nolltolerans mot kriminell verksamhet.**

**Gällande misstanke om oriktiga hyresförhållanden måste tips fortsätta att inkomma. Risken är att tipsen minskar på grund av personals rädsla för repressalier från kriminella hyresgäster. De kan också handla om omtanke om familjen som bor oriktigt eller avsaknad av förståelse av uppdraget. Om tips inte inkommer så blir färre lägenheter friställda vilket leder till fortsatt otrygghet för hyresgäster och personal samt en minskad leverans till Boplats.**

Planerade åtgärder: Utbildningsinsatser. Delta på APT ute i distrikten för att prata om hur man kan upptäcka felaktiga hyresförhållanden, vikten av att tips lämnas samt vad tips bör innehålla.

### **Det förändrade säkerhetsläget i Sverige**

- **De senaste årens samhällsutveckling tillsammans med det förändrade säkerhetsläget i Sverige, Europa och resten av världen innebär nya och förändrade risker. Det föreligger i dag en större risk för att det inträffar händelser som kan generera en stor påverkan på samhällets funktionalitet – allt från stora och plötsliga händelser så som gängrelaterat våld, terrorattentat till mer utdragna händelser så som pandemi, gråzonsproblematik med störningar i kritisk infrastruktur och ytterst krigsfara.**

Planerad åtgärd: Fortsatt arbete med att rusta verksamheten i linje med Framtidenkoncernens krisberedskap, vilket även inkluderar att utbilda och öva relevanta delar av verksamheten i syfte att verksamheten ska fungera på en acceptabel nivå.

### **Oegentligheter**

- **Risk för förekomst av tystnadskultur och otillåten påverkan**

Vår personal är i riskzon för att utsättas för påtryckningar i sin yrkesutövning och detta ska vi som arbetsgivare motverka i mesta möjliga mån.

Planerad åtgärd: fördjupa kunskap och dialog kring tystnadskultur och otillåten påverkan

## Intern kontrollplan

### GDPR

- **Risk för att GDPR inte efterlevs. Risk för obehöriga intrång i IT-miljön. Risk för oklar lagstiftning som potentiellt kan orsaka begränsningar i nyttjande av molntjänster, t ex Office 365.**

Planerad kontroll: Kontroll att avvikelser rapporteras. Via kontroller säkerställs att personal erbjuds och genomgår utbildning kring GDPR.

### Oegentligheter

- **Risk för brister i styrning, rutiner och processer som ökar risken för oegentligheter och för att anställda agerar efter egen vinning istället för med bolagets bästa i fokus.**

Planerad kontroll: Uppföljning av regler och krav och avsteg i förhållande till centrala styrande dokument samt uppföljning av behörigheter för diverse it-system.

### Våld

- **Risk att personal utsätts för våld. Risk för att vi inte kan upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö om medarbetare upplever otrygghet och/eller utsätts för våld.**

Planerad kontroll/ Kvalitativ uppföljning: Uppföljning av hantering av incidenter. HR-strateg intervjuar verksamhetschef och säkerhetschef med avstämning kring händelsen: har man genomfört någon riskanalys? Vilket utfall/stöd gav analysen? Om inte, vad kommer det sig? (Ex okänd hg eller händelse som ej gick att förutspå). Har checklistan för åtgärdsprogram använts?

Målsättning att säkerställa rätt omhändertagande av medarbetare, rätt rapportering (polisanmälan, Försäkringskassan, AFA-försäkring etc), att de situationsanpassade riskanalyserna är kända och genomförs.

Vidare utför bolaget månadsvis ett antal stickprovskontroller för att säkerställa att lagar och tidigare fastställda rutiner följs. Dessa redovisas vid efterfrågan eller vid behov.