

Tjänsteutlåtande 8

Utfärdat 2026-02-03

Ärendenummer STJ-2026-00006

Handläggare

Sofia Gärdsfors

Telefon: 031-773 83 84

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

Uppföljning av intern styrning och kontroll 2025

Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB

Uppföljning av intern styrning och kontroll 2025 föreslås antecknas.

Sammanfattning

För att bolaget ska uppfylla sina mål krävs att verksamheten bedrivs effektivt och ändamålsenligt, att rapporteringen är tillförlitlig och att lagar, regler och riktlinjer följs. För att försäkra oss om att detta fungerar arbetar vi aktivt med intern styrning och kontroll. Arbetet utgår från stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll.

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 2024 utgörs av tre väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och kontroller samt löpande stickprovskontroller.

Händelser och resultat av kontroller rapporteras löpande till styrelsen. Inga avvikelser har rapporterats.

Bedömning ur ekonomisk, ekologisk och social dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån dessa dimensioner.

Samverkan

Ärendet tas upp för samverkan vid nästföljande MBL.

Bilagor som ingår i beslutsunderlaget

Samlad riskbild inklusive intern kontrollplan 2025 avseende Störningsjouren i Göteborg AB. Årsrapportering av verksamhetsåret 2025.

Sofia Gärdsfors

Vd, Störningsjourens i Göteborg AB

Samlad riskbild inklusive intern kontrollplan 2025 avseende Störningsjouren i Göteborg AB

Återrapportering av verksamhetsåret 2025

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:

Utreda 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.
- Lågaffektivt bemötande

Uppföljning:

Risken hanteras huvudsakligen inom ramen för verksamhetsplanen och planerade åtgärder i form av utbildningar har skett.

I intern kontrollplan säkerställs att åtgärder så som prov av personlarm sker månadsvis enligt plan. Anmälningar i IA omhändertas enligt plan och detta sker vid behov skyndsamt. Under året har 22 st (31st för 2024) tillbud rapporterats kopplade till incidenter med hyresgäster, med en blandning av händelser vid möten och inkommande hot via telefonen. Incidenterna vid möten har bestått av hot. En medarbetare har blivit utsatt för våld i form av beskjutning med grön laser.

I den årliga medarbetarundersökningen Säkerhet och Trygghet i Framtidenskoncernen framgick att en majoritet av medarbetarna upplever en lägre nivå än koncernen i övrigt på frågan "Jag känner mig säker och trygg när jag utför mitt arbete och har ingen oro för att bli utsatt för hot, våld eller annan otillåten påverkan i arbetet", vilket bolaget tar på största allvar i planeringen för 2026. På frågan om man känner sig "trygg med att min chef ger mig stöd om jag bevittnar eller blir utsatt för hot, våld eller annan otillåten påverkan" blev svaret hela 97 av 100, jämfört med 92 för koncernen och på frågan "I vår arbetsgrupp pratar vi om hur vi minskar risken för hot, våld och annan otillåten påverkan" blev resultatet 81 jämfört med koncernens 74, vilket indikerar på att personalen upplever en större otrygghet men samtidigt bedömer att chef och bolag arbetar med frågan.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2026.

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.

Uppföljning:

För att minimera den uppskattade risken har bolagets samtliga avdelningar under året initierat och deltagit på flertalet samverkansmöten under året med de förvaltande bolagen, bolag och förvaltningar i staden, med andra myndigheter så som polisen, hälso- och sjukvården, Rättsmedicinalverket, Skatteverket med flera. Syfte med dessa möten har varit att både kunna förbättra och förstärka samverkan i de akuta situationerna när polis och ambulans kan behöva tillkallas, men även i ärenden som är av mer långvarig karaktär. Fokus är att förbättra situationen för såväl personal som aktuell hyresgäst och dess grannar.

Bolaget prövade under året att överklaga en dom där en av våra polisanmälningar blev nedlagd.

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 påfrestning 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.

Uppföljning:

Respektive verksamhetschef bedöms ha ett rimligt uppdrag inom målet att ha ett nära chefskap. Justeringar har gjorts där vi bedömt att en förstärkning har behövts. Ledarskapet bedöms som mycket viktigt i relation till medarbetares känsla av stress på olika nivåer. För att säkerställa arbetsmiljön har ledningsgruppen under hösten genomför Chefoskopet. I medarbetarenkäten framgick en tydlig tillfredsställelse och trivsel hos ledningsgruppen och genom Chefoskopets dialog skapades en handlingsplan för att ytterligare bibehålla och förstärka trivseln.

I övrigt hanteras risken inom verksamhetsplanen med ovan nämnda aktiviteter utan avvikelser.

Ledningsgruppen utgör sedan 2023 bolagets Krisberedskapsgrupp. Detta innebär en tillgänglighet via telefonen där samtliga chefer är kontinuerligt inloggade för att säkra personalens möjlighet att vid behov snabbt komma i kontakt med någon i ledningsgruppen. Under året har telefonnumret inte använts vid något tillfälle. Ledningsgruppen genomgick i november en utbildning i Stabsmetodik vid kris, vilket gruppen fortsatt arbeta med.

I medarbetarenkäten framkommer att medarbetarna generellt sett känner sig trygga på sin arbetsplats och att man kan delge en avvikande åsikt eller ta upp problem med sin chef. Generellt sett är även siffrorna för Arbetsbelastning och återhämtning på en hög nivå vilket vi bedömer som en bra nivå givet uppdragens karaktär.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2026. Se även tidigare avsnitt kring Hot och kränkningar

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 Boplat.

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.

Uppföljning:

Risken hanteras inom ramen för verksamhetsplanen och personal från Hyresjuridiska avdelningen har haft en intensiv samverkan med alla bolag och dess distrikt.

Tips har fortsatt att inkomma och ca 35 % av alla påbörjade utredningar utgår från något av stadens särskilt utsatta områden.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2026.

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.

Uppföljning:

Ledningsgruppen har genomfört en utbildning inom stabsmetodik bestående av en dags teoretisk förberedelse och en dags teori och praktik, vilket gav en mycket god grund att arbeta vidare utifrån.

Ledningsgruppen har också haft en genomgång av koncernens gemensamma SharePointyta – ”Samverkan vid händelse” samt haft en praktisk övning av Rakel.

Vidare har kontinuitetsplaneringen fortgått för att säkerställa viktiga resurser för bibehållen verksamhet.

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

Uppföljning:

Risken hanteras främst i de dagliga kontakterna mellan medarbetare och chef med möjlighet för snabb uppföljning om någon varit utsatt. I medarbetarenkäten framkom att några medarbetare varit utsatta för otillåten påverkan under året men samtidigt framgick att ingen av dem ändrat sitt beslut utifrån detta.

Risken hanteras även inom internkontrollen där stickprov görs kring hur vårt verksamhetssystem används för att upptäcka eventuella avvikelser.

Fortsatt diskussion kring skydd av personalens personuppgifter i olika sammanhang.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2026.

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.

Uppföljning:

Avvikelse rapportering sker vid behov och bedömningen är att personalen har kunskap om bolagets krav och att de är aktiva i frågan.

Bolagets kontrollaktivitet i form av stickprov för att säkerställa att personal genomgått årlig utbildning och att ny personal får information i introduktionen, visar att policyn följs.

Personalen har genomfört den digitala utbildning kring informationssäkerhet som staden har skickat ut.

Bolaget arbetar aktivt för att säkerställa att nya it-system möter upp lagstiftningens krav.

Sammantaget har 6 stickprovskontroller gjorts inom området GDPR och samtliga har visat att rutinen följs.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2026.

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.

Uppföljning:

Stickprovskontroller sker månadsvis enligt ett fastställt schema och vd godkänner dem.

Detta för att säkerställa att lagar och tidigare fastställda rutiner följs och att personal inte av misstag eller med uppsåt agerar i strid med dessa.

Kontrollerna har i år utökats inom intäktprocessen. Sammantaget har 11 stickprovskontroller gjorts inom området oegentligheter och samtliga har visat att rutinen följs.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2026.

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.

Uppföljning:

Under 2025 har en personal varit utsatt för våld i tjänsten (grön laser i ögat). Uppföljningen visa att rutinen har följts.

Samtantaget har 11 stickprovskontroller gjorts inom området våld (test av personlarm, IA-rapportering och incidenthantering) och samtliga har visat att rutinen följs.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2026.