

Väsentlighet- och riskanalys samt internkontrollplan
Familjebostäder

DNR 2023/1299-1.2.3

KONTAKT

Helena Grantz
Enhetschef Social hållbarhet och Kvalitet



Väsentlighets- och riskanalys samt Internkontrollplan Familjebostäder 2024

Innehållsförteckning

Inledning	3
Beskrivning av arbetet med intern kontroll	3
Väsentlighets- och riskanalys	5
Internkontrollplan	10
2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	10
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	11
3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med.....	12
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb.....	12
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	13

Inledning

Beskrivning av arbetet med intern kontroll

Bolagets internkontrollarbete ska bestå av tre delar. Bolaget ska ha fastställt ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras. Väsentlighets- och riskanalysen genomförs i flera steg. Bolaget ska identifiera de viktigaste processerna/arbetsätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Bolaget ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetsätten ska oönskade händelser identifieras. Dessa ska värderas (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen inträffar samt hur sannolikt det är att händelserna inträffar. Utifrån riskvärdet beslutas om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen planerar bolaget hur de löpande kontrollerna/arbetsätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

Riskarbete på Familjebostäder

Arbetet med att ta fram en årlig väsentlighets- och riskanalys med tillhörande internkontrollplan (IKP) sker inom ramen för verksamhetsplaneringen för kommande år. Företagsledningen identifierar utmaningar under våren i samband med att affärsplanen revideras och dessa blir sedan vägledande för avdelningarnas planeringsarbete. Under 2023 har en ny femårig affärsplan arbetats fram vilket resulterat i nya bolagsmål som gäller från 2024. Den nya affärsplanen sträcker sig till år 2028.

Mer konkreta risker kopplat till bolagsmålen identifieras av avdelningarnas ledningsgrupper och/eller av nyckelfunktioner i den aktuella verksamheten. Enhetschef för social hållbarhet och kvalitet håller ihop arbetet och registrerar risker med tillhörande åtgärder/kontrollåtgärder i Stratsys (ILS:en). Det sammansatta materialet presenteras för företagsledningen som kalibrerar identifierade risker och definierade riskvärden utifrån ett bolagsperspektiv. Riskerna som framgår i denna rapport är de som företagsledningen bedöms vara mest väsentliga kopplat till såväl kommunfullmäktiges inriktningsmål som till våra bolagsmål.

Väsentlighets- och riskanalysen samt internkontrollplanen publiceras på intranätet efter att styrelsens beslut.

Utöver arbetet med väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan arbetar bolaget brett med riskhantering inom såväl projektstyrning som arbetsmiljö. Mycket av riskhanteringen sker inom det dagliga arbetet och har lagt grund till arbetsätt och rutiner. Som exempel kan nämnas de kontroller vi gör innan vi tecknar avtal med nya hyresgäster, som syftar till att säkerställa att hyresgästen har tillräcklig betalningsförmåga.

Arbetet med att identifiera och dokumentera processer pågår på bolaget och när detta är klart kommer de risker vi har i det dagliga arbetet att förtydligas i

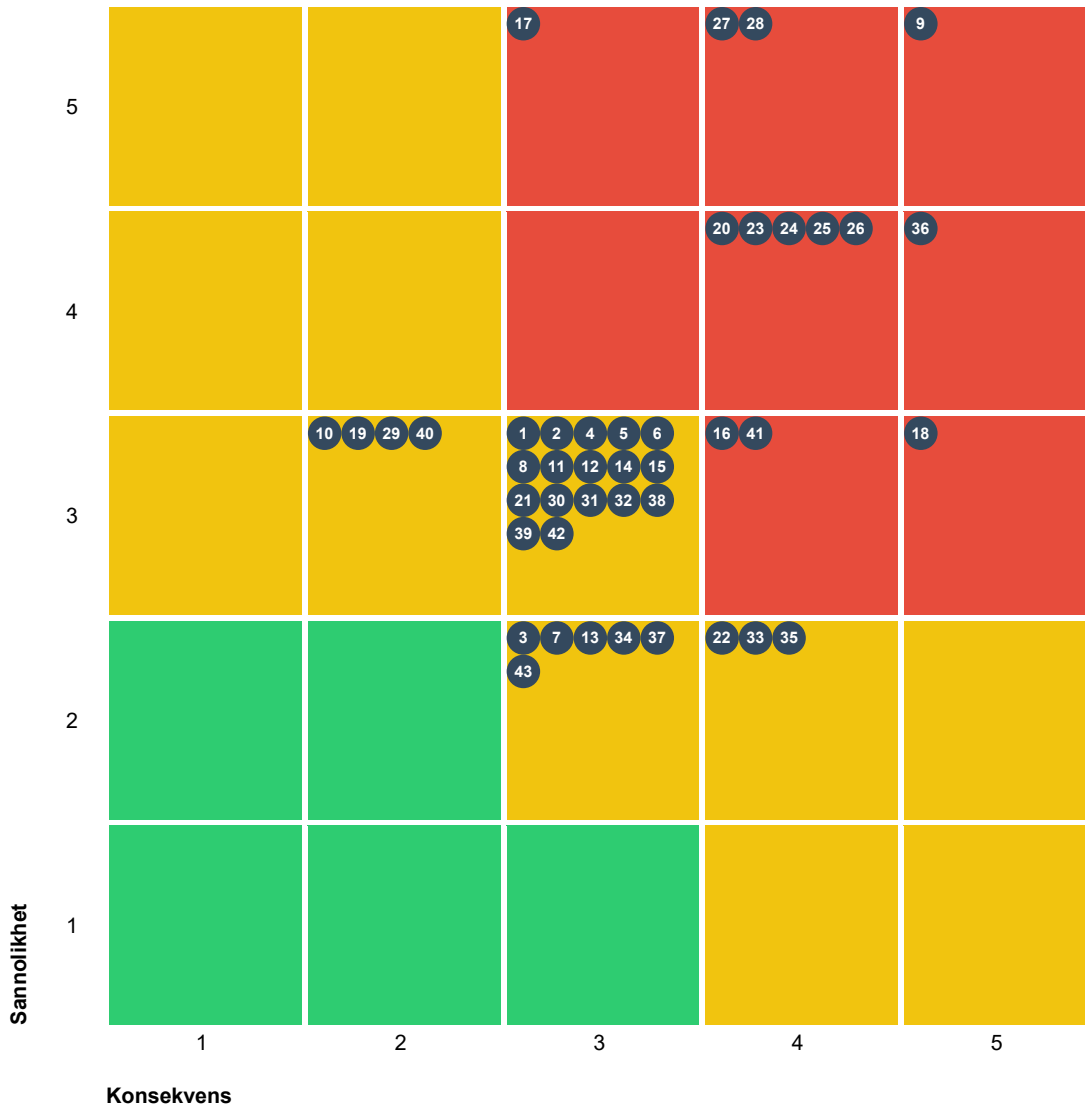
systemet Qualiware. På så sätt får bolaget en struktur för identifiering, värdering och dokumentation av de verksamhetsnära riskerna.

Bolagets fyra huvudprocesser är: Skapa hem, Erbjud hem, Vårda hem samt Utveckla erbjudande. Därtill har en ledningsprocess (Mål- och resultatstyra verksamhet) och två stödprocesser hittills arbetats fram (Från inköpt till betalning, Möta kommunikationsbehov).

Bolaget har en rad styrande dokument som i kombination med våra processer, mål och strategier är en viktig del i vår styr- och kontrollmiljö. Som nämns ovan revideras affärsplanen årligen och därefter arbetar avdelningar och enheter fram verksamhetsplaner samt aktivitetsplaner. Inom ramen för våra huvudprocesser tas process- och systemutvecklingsplaner fram. Bolagets styrande dokument finns tillgängliga på intranätet och det sker en årlig uppföljning av att dessa är aktuella och gällande.

Väsentlighets- och riskanalys

I riskmatrisen nedan syns alla oönskade händelser i VoR:en. Alla som har en stjärna ★ samt en kontrollaktivitet finns även i Internkontrollplanen längre ner i rapporten.












13 Kritisk 30 Medium Totalt: 43







Kritisk	Sannolikhet	Konsekvens
Medium	5 Mycket sannolikt	Mycket allvarlig
Låg	4 Sannolikt	Allvarlig
	3 Möjlig	Kännbar
	2 Mindre sannolikt	Lindrig
	1 Osannolikt	Försumbar

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	R V	IKP
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	Mål- och resultatstyra verksamhet	Implementering av styrdokumentet Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2024-2029 med fokus på inventering av fastigheter och lägenheter samt tillgänglighetsmarkering av lägenheter i Fast2.	13	Risk att bolaget inte omhändertar relevanta delar i det stadsgemensamma styrdokumentet Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	Erbjuda hem, Vårda hem	Driftoptimering och effektuppföljning	42	Risk att fastigheter inte når/lever upp till ställda energikrav	3. Möjlig	3. Kännbar	9	★
	Utveckla erbjudande	Utveckling av laddplatser	43	Risk att elförsörjningen inte täcker utbyggnaden av laddplatser som sker i bolagets fastigheter	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Vårda fastighet	Klimatanpassning	41	Risk att koldioxidutsläppen i nyproduktion inte minskas i tillräcklig omfattning	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★
			40	Risk att material inte återbrukas i önskvärd omfattning	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	Erbjuda hem	Säkerställa tillträde	20	Risk att antalet lokalvakanser ökar med anledning av det ekonomiska läget Sverige befinner sig i	4. Sannolikt	4. Allvarlig	16	★
			22	Risk för försenade inflyttningar i nyproduktion pga. av att hyresförhandlingen drar ut på tiden	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			21	Risk för minskade intäkter pga. långa ledtider vid tomställning av lägenheter	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	R V	IKP
	Från inköp till betalning	Upphandling	26	Risk att vi inte kan genomföra nyproduktion p.g.a. inga eller för höga anbud	4. Sannolikt	4. Allvarlig	16	Nej, endast VoR
			25	Risk för bristande avtalsförvaltning	4. Sannolikt	4. Allvarlig	16	★
	Göra bokslut	Värdering av fastigheter	28	Risk att det sker en värdenedgång på fastigheter p.g.a. förändrade marknadsförutsättningar, ökade vakanser, ökade kostnader eller brister i värderingsprocessen.	5. Mycket sannolikt	4. Allvarlig	20	★
	Skapa hem	Nyproduktion	23	Risk att nyproduktionsprojekt blir dyrare än budgeterat på grund av ökade kostnader.	4. Sannolikt	4. Allvarlig	16	Nej, endast VoR
	Vårda hem	Ombyggnation och underhåll	24	Risk att investeringsramen och/eller vår förmåga inte räcker till för behovet av åtgärder inom underhåll/ombyggnad	4. Sannolikt	4. Allvarlig	16	★
	Vårda hem/ Skapa hem	Ekonomistyrning	27	Risk att stigande räntor leder till ökade kostnader för bolaget, vilket minskar utrymmet för investeringar i underhåll, ombyggnation och nyproduktion	5. Mycket sannolikt	4. Allvarlig	20	★
3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	Skapa hem	Bygga produkt, vårda fastighet	16	Risk för bristande driftsättning vid övergång från nyproduktion till förvaltning.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★
		Fastställa produkt	15	Risk att vi inte möter kundernas förväntningar i våra nyproduktionsprojekt	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Säkerställa inbetalningar	Hantera hyror	14	Risk att hyresgäster inte kan betala hyran i tid på grund av bristande betalningsförmåga	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Utveckla erbjudande	Digitalisering	17	Risk att digitaliseringar inte ger önskade	5. Mycket sannolikt	3. Kännbar	15	★



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	R V	IKP
				effekter eller genererar avvikelser/fel som inte åtgärdas tillräckligt snabbt				
			18	 Risk att kostnaderna för fastighetsnära kommunikationstjänster ökar samt att kvaliteten i dessa tjänster påverkas negativt om vi måste använda St.-Eriks kommunikation via SIKT2-avtalet.	3. Möjlig	5. Mycket allvarlig	15	★
		Fastställa produkt	19	 Risk att vi genomför satsningar som inte våra kunder efterfrågar/använder	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast ast VoR
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	Rekrytering kompetensförsörjning	Arbetsmiljö	37	 Risk för en förhöjd sjukfrånvaro utifrån den generella samhällsutvecklingen	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast ast VoR
			36	 Risk för ökad hotbild för medarbetare och att medarbetare blir skadade i samband med det ökade våldet i samhället	4. Sannolikt	5. Mycket allvarlig	20	★
		Attrahera medarbetare, utveckla och motivera medarbetare	35	 Risk att bolaget får en ökad personalomsättning	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast ast VoR
			33	 Risk att bolaget inte lyckas attrahera och rekryterar rätt kompetens.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast ast VoR
			34	 Risk att oklarheter/otydigheter fördelning av roller och ansvar har en negativ påverkan på arbetsmiljön	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast ast VoR
		Introducera medarbetare	32	 Risk att medarbetare tar emot gåva eller på annat sätt låter sig påverkas, t.ex. i beslutsfattande	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast ast VoR
		Processorientering	38	 Risk att för mycket tid och energi läggs på att utveckla interna arbetsätt som inte har en uppenbar koppling till kundnyttan	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast ast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	R V	IKP
		Utbetalning lön	30	Risk att löner inte kan betalas ut pga. av att lönefunktionen inte fungerar.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			29	Risk för felaktiga löneutbetalningar	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
		Utveckla och motivera medarbetare	31	Risk att medarbetare känner oro/motstånd inför planerade och/eller realiserade lokalförändringar	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Utveckla erbjudande, Skapa hem, Erbjud hem, Vårda Hem	Resursplanering	39	Risk att bolaget har för få resurser (antalet medarbetare) för att klara av att leverera i enlighet med ställda mål.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	★
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	Systematiskt informations säkerhetsarbete	Behörighetshantering	4	Risk att rutin för hantering av behörigheter inte efterlevs av informationsägaren och att uppföljning saknas	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		Dataskyddsförordningen	7	Risk att bolaget överför personuppgifter till tredje land utan att godkänd överföringsmekanism finns på plats.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			6	Risk att personuppgifter lagras på flera ställen alternativt på andra ställen än anvisat	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		Implementering av lokal anvisning	1	Risk att bolaget inte lever upp till ställda krav på informationssäkerhet.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		Incidenthantering	2	Risk att incidenter inte rapporteras och hanteras i enlighet med framtagna rutiner	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		Informationsklassning	3	Risk att bolaget inte har värderat sina informationsmängder.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		Informationssäkerhet inom	5	Risk att IT-tjänster införskaffas utanför etablerad process	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR






KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	R V	IKP
		upphandlingsförfarande						ast VoR
	Utveckla erbjudande	Digital utveckling	8	 Risk att den växande digitaliseringen innebär risk för ökad sårbarhet om system går ner allt. inte fungerar ändamålsenligt	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast ast VoR
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	Erbjuda hem	Lokalhyresgäster	1 2	 Risk att bolaget utsätts för otillåten påverkan under upplåtelsestiden (lokaler)	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast ast VoR
	Vårda hem	Avhjälpa fel/skada	1 0	 Risk att det arbete som uppstår efter en kris/oplanerad händelse/incident inte hanteras systematiskt	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast ast VoR
		Föreningssamarbeten	1 1	 Risk för välfärdsbrottslighet inom ramen för bolagets föreningssamarbeten	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast ast VoR
		Tillsyn/skötsel		9  Risk att hyresgäster känner sig otrygga i/runt om våra fastigheter. Risken är särskilt påtaglig i tyngdpunktsområden	5. Mycket sannolikt	5. Mycket allvarlig	2 5	

Internkontrollplan

2.1 STOCKHOLM SKA BLI KLIMATPOSITIVT – GENOM MINSKADE UTSLÄPP OCH ÖKAD KOLDIOXIDLAGRING

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Erbjuda hem, Vårda hem	Driftoptimering och effektuppföljning	Strukturerat arbete med driftoptimering och löpande uppföljning av effekter	 Risk att fastigheter inte når/lever upp till ställda energikrav	Kontroll av att det sker ett strukturerat arbete kopplat till driftoptimering och att åtgärder ger önskat resultat
Vårda fastighet	Klimatanpassning	Löpande avstämningar inom ramen för byggprojekten	 Risk att koldioxidutsläppen i nyproduktion inte minskas i tillräcklig omfattning	Kontroll av att det genomförs klimatberäkningar och att bolaget arbetar med hållbara lösningar (återbruk, ökad användning av förnybar energi, kravställning mot leverantörer m.m.).

3.1 STOCKHOLMS EKONOMI ÄR STARK, HÅLLBAR OCH LÄGGER GRUNDEN FÖR EN JÄMLIK VÄLFÄRD

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Erbjuda hem	Säkerställa tillträde	Systematisk kontroll av lokalhyresgäster (med organisationsnummer) via Inyett. Löpande uppföljningar och en nära dialog med lokalhyresgäster via respektive lokalförvaltare.	 Risk att antalet lokalvakanser ökar med anledning av det ekonomiska läget Sverige befinner sig i	Kontroll av att det finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning av lokalhyresgäster
Från inköp till betalning	Upphandling	Bolagets arbete med upphandling kommer att ses över inom ramen för bolagets arbete med processutveckling. Det finns en plan för vilka avtal som ska följas upp, vem som ansvarar för uppföljningen och hur ofta denna ska ske.	 Risk för bristande avtalsförvaltning	Kontroll av att roller och ansvar kopplat till upphandling är tydligt och att det finns definierade och accepterade arbetsätt som säkerställer att avtal upprättas och följs upp på ett ändamålsenligt sätt.
Göra bokslut	Värdering av fastigheter	Bolagets värdering av fastigheter registreras i särskilt system och extern part rimlighetsbedömer uppgifterna. De externa revisorerna granskar "värderingsprocessen" inom ramen för bokslutsgranskningen	 Risk att det sker en värdenedgång på fastigheter pga. förändrade marknadsförutsättningar, ökade vakanser, ökade kostnader eller brister i värderingsprocessen.	Kontroll att de externa revisorerna granskar vårt arbete med värdering årligen inom ramen för revisionen av bokslutet
Vårda hem	Ombyggnation och underhåll	Uppföljning definieras i projektstyrningsmodell en.	 Risk att investeringsramen och/eller vår förmåga inte räcker till för behovet av åtgärder inom underhåll/ombyggnad	Kontroll av att projekten följs upp enligt plan både vad gäller budget och definierade effektmål.
Vårda hem/Skapa hem	Ekonomistyrning	Bolaget har en ändamålsenlig ekonomisk styrning och uppföljning av verksamheten. Inom ramen för beslutsforum lyfts avvikelser och åtgärder beslutas.	 Risk att stigande räntor leder till ökade kostnader för bolaget, vilket minskar utrymmet för investeringar i underhåll, ombyggnation och nyproduktion	Kontroll av att bolaget har en ändamålsenlig ekonomisk styrning och uppföljning av verksamheten

3.3 I STOCKHOLM SKA ALLA HA RÄTT TILL ETT BRA BOENDE SOM DE HAR RÅD

MED

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Skapa hem	Bygga produkt, vårda fastighet	Arbetsätt är definierade och dokumenterade. Regelbundna avstämningar för att fånga upp status och ev. avvikelser.	<p>■ Risk för bristande driftsättning vid</p> <p>1 övergång från</p> <p>2 nyproduktion till förvaltning.</p>	Kontroll av att upprättad process och checklista efterlevs. Det avser bl.a. dokumentation, efterlevnad och/eller avvikelshantering från tekniska krav och anvisningar.
Utveckla erbjudande	Digitalisering	Dokumenterade arbetsätt och rutiner kommer att tas fram under 2024. Personal från digital utveckling deltar i processernas förbättringsgrupper	<p>■ Risk att</p> <p>1 digitaliseringar inte</p> <p>5 ger önskade effekter eller genererar avvikelser/fel som inte åtgärdas tillräckligt snabbt</p>	Kontroll av att bolagets styrmodell resulterar i en tydlighet avseende digitalutveckling och prioriteringar
		Kontinuerliga dialoger med SLK och St. Eriks kommunikation för att påvisa konsekvenser (bl.a. ekonomiska) av ett eventuellt leverantörsbyte.	<p>■ Risk att kostnaderna för fastighetsnära</p> <p>1 kommunikations-</p> <p>5 tjänster ökar samt att kvaliteten i dessa tjänster påverkas negativt om vi måste använda St.-Eriks kommunikation via SIKT2-avtalet.</p>	Kontroll av att dialoger har genomförts med SLK och St.-Erik och att konsekvenserna av en övergång tydligt har kommunicerats.

3.4 MEDARBETARE I STOCKHOLM SKA GES GODA FÖRUTSÄTTNINGAR ATT

GÖRA ETT BRA JOBB

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Rekrytering kompetensförsörjning	Arbetsmiljö	Regelbundna riskbedömningar som sedan följs upp av arbetsmiljöansvarig. Utbildning i hot och våld för alla medarbetare och uppföljning sker. Rutiner. Nära samarbete mellan arbetsmiljöansvarig och bolagets säkerhetschef.	<p>■ Risk för ökad hotbild för medarbetare och</p> <p>2 att medarbetare blir</p> <p>0 skadade i samband med det ökade våldet i samhället</p>	Kontroll av att alla medarbetare erbjuds utbildning i hot och våld samt att uppföljning sker på individnivå. Kontroll av att det finns dokumenterade och uppdaterade rutiner på området samt att riskbedömningar genomförs minst årligen.
Utveckla erbjudande, Skapa hem, Erbjud hem, Vårda Hem	Resursplanering	Löpande uppföljning av medarbetare och deras arbetsbelastning. Konsulthjälp för att klara toppar.	<p>■ Risk att bolaget har för få resurser (antalet medarbetare)</p> <p>9 för att klara av att leverera i enlighet med ställda mål.</p>	Kontroll av att kompetensförsörjning splanen är uppdaterad och beslutad

3.6 TRYGGHETEN SKA ÖKA GENOM FÖREBYGGANDE INSATSER

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Vårda hem	Tillsyn/skötsel	Årlig hyresgästenkät för att mäta upplevd trygghet, åtgärder utifrån enkätresultat, ronderingar, felanmälningar	■ Risk att hyresgäster känner sig otrygga i/runt om våra fastigheter. Risken är särskilt påtaglig i tyngdpunktsområden 2 5	Uppföljning av hur hyresgästenkät omsätts i konkreta åtgärder, att tillsyn och skötsel sker samt att registrerade felanmälningar omhändertas.