

DNR 2023/1465



KONTAKT

Helena Gräntz  
Enhetschef Social hållbarhet och Kvalitet  
08-737 20 00  
kontakt@familjebostader.com

## Uppföljning av Intern kontroll Bolagen 2023 AB Familjebostäder

# Bedömning av bolagets interna kontroll

 Tillräcklig

## Analys

En viktig del av bolagets internkontrollarbete är att vi har fungerande styrning och uppföljning som integrerade delar i det vardagliga arbetet. I takt med att vi utvecklar våra arbetssätt skapar vi en robust organisation där arbetssätt, roller och ansvar tydliggörs. Vårt internkontrollarbete syftar till att

- verksamheten ska nå sina mål utifrån ledorden effektivitet, säkerhet och stabilitet
- information och rapportering om verksamheten och ekonomin ska vara korrekt och rättvisande
- verksamheten ska efterleva lagar, regler, avtal o.s.v.

Under året har vi även kommit igång med processorganisationen med utsedda processägare och processledare. Dessa träffas i olika forum för att styra och leda processutvecklingsarbetet på ett ändamålsenligt sätt. Inom ramen för processarbetet utvecklar vi även vår "systemmiljö".

Familjebostäder följer Stockholms stads tillämpningsanvisningar för nämnders och bolags arbete med intern kontroll. Inom ramen för dessa anvisningar genomförs årligen riskanalyser i samband med verksamhetsplaneringen. Analyserna genomförs i avdelningarnas ledningsgrupper samt med nyckelpersoner runt om i bolaget. Arbetet mynnar ut i en risk- och väsentlighetsanalys samt internkontrollplan för det kommande året som antas av styrelsen i december i samband med att budget och verksamhetsplan för nästkommande år beslutas.

Internkontrollplanen har i huvudsak följts upp under hösten 2023 genom intervjuer med berörda samt genom dokumentgranskning.

Det sker årligen en översyn av bolagets övergripande styrdokument för att säkerställa att dessa är uppdaterade och aktuella. Arbetet omfattar även de stadsgemensamma styrdokument som bolaget måste förhålla sig till. På uppdrag av koncernstyrelsen i Stockholms Stadshus AB antar Familjebostäders styrelse därutöver stadsgemensamma program, policys och riktlinjer vilka sedan implementeras i bolaget. Samtliga riktlinjer och policys finns tillgängliga för medarbetare på bolagets intranät.

Protokoll från såväl företagsledningens möten som styrelsemöten görs tillgängliga för medarbetarna löpande under året. Månatligen publiceras en hälsning från vd på intranätet där aktuella frågor, händelser och förändringar tas upp.

Stockholms stad har under året genomfört två fördjupade granskningar: Internkontroll inom lokalupplåtelse samt Byggprocessen avseende Stockholmshusen

För granskningsresultat hänvisas till revisionskontorets rapporter/gransknings-PM. Uppföljningar av tidigare års granskningar pågår och rapporteras i särskild ordning till revisionskontoret.





Interna fördjupade granskningar har skett av bytshantering samt upphandling. Båda granskningarna har visat att det finns utrymme för utveckling av dokumentation av arbetssätt samt uppföljning/kontroll av att dessa efterlevs.

Uppföljningen av internkontrollplanen visar att Familjebostäder arbetat med att stärka den interna kontrollen under året varför bolaget sammantaget *bedömer att den interna kontrollen under år 2023 varit tillräcklig.*

# Uppföljning av bolagets internkontrollplan

## Bolagets planerade uppföljning av den löpande kontrollen

### 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring



| Process         | Oönskad händelse   | Kontrollaktivitet   |
|-----------------|--|---|
| Vårda fastighet |  Att bolaget inte når uppsatt klimatmål i befintligt bestånd                                  |  Mindre avvikelse<br>Bolagets klimatmål, s.k. utsläppsbeting, baseras dels på att bolagets energimål uppnås och dels på bolagets satsningar på egen förnybar energi.<br>Uppföljning av hur bolaget arbetar för att öka användningen av förnybar energi (t.ex. solceller) kommer att ske och vad detta arbete har resulterat i.<br><br><b>Analys VB 2023</b><br><br>Familjebostäder har under året arbetet med att kartlägga vad bolagets fastigheter har för förutsättningar att producera solenergi via solceller. Målet är att installera solceller på de fastigheter där effekten blir som störst. Kartläggningen har startat med de fastigheter som idag har värmepumpar då möjligheten att göra energieffektiviseringar bedöms som störst i dessa hus.<br><i>Sammanfattningsvis</i> pågår det ett arbete för att se över hur bolaget kan öka användningen av förnybar energi och samtidigt få ur så stor effekt som möjligt. Arbetet är i sin linda och kommer att pågå även under 2024. |
|                 |  Att elförsörjningen inte täcker utbyggnaden av laddplatser som sker i bolagets fastigheter |  Ingen avvikelse<br>Ett specifikt utvecklingsprojekt har startat för att säkerställa utbyggnad av nya el-laddstolpar. Kontroll kommer att ske av att projektet följer uppsatt tidplan och att det finns definierade effektmål.<br><br><b>Analys VB 2023</b><br><br>Under 2023 har projektet <i>Vi gör Stockholms luft renare - utbyggnad av laddinfrastruktur</i> startat med syftet att skapa förutsättningar för att kunna bygga ut laddinfrastrukturen i bolagets parkeringsbestånd. Projektet är indelat i tre delprojekt med start 2023 och avslut 2030. Delprojekt ett, som förväntas pågå en bit in på 2024, har definierade projekt- samt effektmål.  |



| Process                                    | Önskad händelse   | Kontrollaktivitet   |
|--|---|---|
|  |   | <p>Projektet har kontrollerat tillgänglig elkapacitet på de anläggningarna där piloterna kommer att genomföras och el är inte någon risk/begränsningar på dessa anläggningar (6 st.).</p> <p>Samma mätningar genomförs på samtliga fastigheter där det finns garage/p-plats för att identifiera vilka fastigheter som behöver en utökning av servis. Mätningar ska vara klara under 2023. Planen är att beställa en utökning av elkapacitet där det behövs.</p> <p>Andra åtgärder som projektet kommer att införa för att minska/eliminera risken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P-plats/garage har ett eget el abonnemang (d v s separat från resten av fastighet dock samma servis)</li> <li>• Laddinfrastrukturen ska ha lastbalansering</li> <li>• Tillståndsparkering: färre laddpunkter installerade per parkeringsplats/garage.</li> </ul> <p>Som det är nu bedöms risken för elbrist som relativt låg.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> följer projektet definierad tidplan och effektmål har identifierats.</p> |
| <p>Vårda fastighet, Utveckla fastighet</p> | <p>■ Att energieffektiviseringsåtgärder i såväl nyproducerade hus som i befintliga fastigheter inte lever upp till ställda energikrav</p> | <p>👍 Mindre avvikelse</p> <p>Tillgången till bättre data och mätbara parametrar möjliggör att vi kan ställa ökade krav på entreprenörer. Kraven ska följas upp inom ramen för kontraktsuppföljning med entreprenören. Kontroll av att kraven på energieffektiviseringsåtgärder följs upp på dessa möten kommer att ske.</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Via att arbeta med systematisk optimering av energiförbrukningen har bolaget sänkt sina energikostnader de senaste åren. Bolagets teknikenhet arbetar strukturerat med uppföljning och följer löpande olika nyckeltal för att kunna prioritera rätt energieffektiviseringsåtgärder.</p> <p>Teknikenheten har sedan hösten 2023 ansvar för att följa upp entreprenörer. En struktur för hur denna uppföljning ska genomföras håller på att tas fram. En del av detta arbete är att se över kravställningen för att säkerställa att vi ställer relevanta krav på entreprenörerna</p>  |

| Process | Oönskad händelse | Kontrollaktivitet  |
|---------|------------------|--|
|         |                  | och att dessa sedan går att följa upp. Detta förutsätter ett nära samarbete med nyproduktionsenheten.<br><i>Sammanfattningsvis</i> pågår det ett arbete för att möjliggöra en mer strukturerad uppföljning av att samtliga entreprenörer levererar enligt uppsatta energikrav. |



### 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

| Process                                 | Oönskad händelse   | Kontrollaktivitet  |
|---|--|--|
| Erbjuda bostad, lokal, tilläggstjänster | <p>■ Att det sker en värdenedgång på fastigheter pga. förändrade marknadsförutsättningar, ökade vakanser, ökade kostnader eller brister i värderingsprocessen.</p> | <p>✓ Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att extern årlig värdering genomförs</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Det sker årligen år en samordnad värdering av bolagets fastigheter. Ekonomiavdelningen registrera information om fastigheterna i ett särskilt system och med hänsyn till faktorer som direktavkastningskrav och rimlighetsbedömningar sätts ett värde på fastigheterna. Värderingen bedöms sedan av extern part. Värderingsprocessen granskas årligen i samband med årsbokslutet och denna granskning har de senaste åren skett utan avvikelser.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> är bedömningen att de finns kontroller som säkerställer att det sker en årlig värdering av bolagets fastigheter samt att denna värdering är rimlig.</p> |
|   | <p>■ Att höjda räntor leder till ökade kostnader för bolaget, vilket minskar utrymmet för investeringar i underhåll, ombyggnation och nyproduktion</p>             | <p>✓ Ingen avvikelse</p> <p>Genom ett affärsmässigt agerande ska bolaget öka kassaflödet från löpande verksamhet i syfte att hålla nere skuldsättningen. Hur detta arbete bedrivs kommer att följas upp. Uppföljning av att det finns kontroller för att säkerställa en marknadsmässig avkastning i nyproduktion.</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Ekonomiavdelningen följer löpande hur resultat och kassaflöde utvecklas. Utfallet rapporteras i en långsiktig finansieringsprognos varje tertiäl.</p> <p>Händelser i omvärlden har en direkt påverkan på bolagets ekonomiska förutsättningar. Genom omvärldsanalyser och avstämningar med extern expertis stämmer</p>  |

| Process                   | Önskad händelse  | Kontrollaktivitet   |
|---------------------------|--|---|
|                           |  | <p>ekonomiavdelningen av att beslutade prognoser utgår från rimliga antaganden och förutsättningar. Arbetet resulterar i att bolaget har en relativt hög prognossäkerhet.</p> <p>Det finns en kontinuerlig uppföljning av investeringsprojekt med tydliga avvikelseanalyser som dokumenteras. På mötena deltar projektledare, projektchef samt controller.</p> <p>Direktavkastningskraven i kalkylmodellen är låst och kan enbart ändras av ekonomiavdelningen. Denna kontroll minskar risken för att direktavkastningskravet ändras under pågående projektperiod.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> finns det kontroller som säkerställer att bolaget har ett affärsmässigt agerande. Detsamma gäller för nyproduktionsprojekt.</p>   |
| Från inköp till betalning | <p> Att leverantörsavtal inte följs upp på ett ändamålsenligt sätt</p> | <p> Större avvikelse</p> <p>Kontroll av fem avtal och att dessa följts upp enligt plan</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Inköp och upphandling har under 2023 haft som mål att följa upp totalt nio strategiska avtal. Med strategiskt avtal menas avtal som omsätter mer än 20 mnkr/år, är kundnära (städ, markskötsel, elarbete o.s.v.) alternativt är kundkritiska, d.v.s. risk att verksamheten inte fungerar om leverantören inte levererar.</p> <p>Enligt information har tre strategiska avtal följts upp, men dokumentation saknas för två av dessa. Den uppföljning som finns dokumenterad är uppföljning av inköpta konsulttjänster via Konsultmäklarna. Dock fokuserar denna uppföljning på hur Familjebostäder nyttjat avtalet sett till exempelvis antal inköpta konsultuppdrag och antal konsultuppdrag per kategori. Av dokumentationen går det inte att utläsa om Konsultmäklarna levererat enligt det avtal de har med Familjebostäder.</p> <p>Verksamheten har kontinuerligt dialoger med leverantörer för att säkerställa kvalitet och brister kopplat till leverans. Detta innebär att det sker en kvalitativ uppföljning kopplat till utförda tjänster. Under</p> |

| Process                | Önskad händelse   | Kontrollaktivitet  |
|------------------------|---|--|
|                        |   | <p>hösten kommer en leverantörsuppföljningsenkät skickas ut till samtliga leverantörer som har avtal med Familjebostäder. I enkäten följs i huvudsak Familjebostäder som beställare upp.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> har bolaget inte arbetat strukturerat med uppföljning av strategiskt viktiga avtal under 2023.</p>   |
| <p>Vårda fastighet</p> | <p> Att fördyringar, försenad leverans, tekniska brister, brist på resurser och kompetens m.m. i underhållsprojekt generar ökade kostnader för bolaget</p> | <p> Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att pågående underhållsprojekt har följts upp i projektstyrningsgruppen (PSG)</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Samtliga underhållsprojekt ska rapporteras i den så kallade projektstyrningsgruppen (PSG) som sammanträder på uppdrag av fastighetschefen. PSG är ett forum där enhetschefer och stödfunktioner utmed behovsplaneringsprocessen samverkar för att säkerställa ett effektivt och meningsfullt projekttagande, exempelvis genom hantering av budgeterade projekt, projektavvikelse (innehåll, tid och kostnad) och säkerställande av en hög utnyttjandegrad av befintliga medel samt resurser.</p> <p>Under 2023 har bolaget som mest haft igång 436 underhållsprojekt. PSG omhändertar och tillstyrker alla projektstarter (tilldelning av projektnummer) och projektförändringar kopplade till underhållsåtgärder. All beredning och alla beslut dokumenteras i en särskild fil. Sedan augusti sammanträder PSG minst två gånger per månad för att hantera nya projekt samt följa upp förändringar/status i pågående projekt. Därtill ligger fokus på prognosutveckling och investeringsportfölj.</p> <p>Nuvarande arbetssätt möjliggör såväl uppföljning/kontroll över underhållsprojekt. Bolaget arbetar för att skapa sig en helhetsbild över det sammantagna underhållsbehovet för samtliga fastigheter.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> har bolagets underhållsprojekt hanterats enligt beslutad PSG-struktur under 2023.</p> |

### 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

| Process            | Önskad händelse  | Kontrollaktivitet   |
|--------------------|--|---|
| Utveckla fastighet | <p> Att vi inte möter kundernas förväntningar i våra nyproduktionsprojekt</p> | <p> Mindre avvikelser</p> <p>Kontroll av att garantiåtgärder följs upp och att ansvaret kopplat till detta arbete är tydligt.</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Hantering av garantiåtgärder finns dokumenterat och roller och ansvar finns beskrivet. Efterlevnaden till det beskriva arbetssättet varierar i de olika projekten och är till viss del personberoende. Hanteringen av garantiåtgärder har dock generellt blivit bättre under året och lärdomar har tagits från tidigare projekt.</p> <p>Organisatoriskt har enheten som arbetar med att hantera garantiåtgärder flyttats till fastighetsavdelningen med syftet att öka helhetssynen och hyresgästperspektivet, stärka arbetet i processer över avdelnings- och enhetsgränser, säkra och samla kompetens samt utveckla kunskaps- och erfarenhetsåterföringen.</p> <p>Arbetet med enkäter till hyresgäster som flyttat in i nyproduktion har utvecklats och resultaten hanteras på erfarenhetsåterföringsmöten. På dessa möten sker en överlämning av projekterfarenheter och synpunkter från hyresgästerna till pågående nyproduktionsprojekt.</p> <p>Nyckelutlämning och möjlighet att omprogrammera Aptusbrickor på plats i fastigheten är exempel på åtgärder som vidtagits efter utvärdering.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> pågår arbete med att förtydliga hanteringen av garantiåtgärder i syfte att säkerställa att de omhändertas och vissa delar kvarstår att arbeta vidare med, t.ex. implementering av arbetssätt.</p> |



|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| <p>Vårda fastighet</p> | <p>■ Att investeringsramen och/eller vår förmåga inte räcker till för behovet av åtgärder inom underhåll/ombyggnad samt förväntningar från ägaren t.ex. klimatanpassning samt laddstolpar.</p> | <p>👉 Mindre avvikelse</p> <p>Kontroll av att underhålls- och ombyggnadsprojekt innehåller tydliga effektmål och att dessa följs upp löpande</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Under 2023 har omkring 400 underhålls- och ombyggnadsprojekt varit igång. Projekten har en budget på cirka 560 mnkr och den senaste prognosen tyder på att utfallet kommer att landa på omkring 530 mnkr. Avvikelsen beror på att vissa projekt försenats vilket medför att kostnaden skjuts fram till 2024. Kontinuerliga uppföljningar och ett nära samarbete med ekonomiavdelningen säkerställer ekonomisk uppföljning och kontroll. Under året har bolaget startat två projekt kopplat till laddinfrastruktur och klimatanpassningsåtgärder. Åtgärder för att leva upp till klimatmålen kommer att påverka projektkostnaden i framtida projekt, men i vilken omfattning är i dagsläget inte känt.</p> <p>Effektmål vad gäller teknisk livslängd, trygghetsskapande åtgärder och myndighetskrav (t.ex. OVK) definieras generellt i projekten. Effektmål kopplat till trygghetsskapande åtgärder behöver utvecklas. Effektmålen följs upp inom ramen för projektstyrningsgruppen (PSG). Större avvikelser eskaleras till projektägare. Det pågår ett arbete för att säkerställa erfarenhetsåterföring mellan projekt för att säkerställa att avvikelser inte upprepas.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> kan effektmål utvecklas och då särskilt kopplade till trygghetsskapande åtgärder.</p> |
|------------------------|--|---|

### 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

| Process                     | Önskad händelse   | Kontrollaktivitet  |
|-----------------------------|---|--|
| <p>Kompetensförsörjning</p> | <p>■ Att bolaget inte lyckas attrahera och rekryterat rätt kompetens.</p> | <p>✅ Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att kompetensförsörjningsstrategin är uppdaterad samt att det genomförts avslutningssamtal med medarbetare som slutat på bolaget</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Familjebostäder ha en personalomsättning runt åtta procent,</p> |

| Process | Önskad händelse   | Kontrollaktivitet  |
|---------|---|--|
|         |   | <p>vilket är något lägre än arbetsmarknaden generellt där 10 procent ses som ett riktmärke. Tar man bort naturliga avgångar som pension har bolaget en personalomsättning på omkring sju procent.</p> <p>Familjebostäder har under året haft svårt att rekrytera personer till specialistroller inom exempelvis IT och byggprojektledare. Dessa rekryteringar tar i regel längre tid än normalt. Bortsett från specialistroller har det generellt varit ett stort söktryck på tjänster som förvaltare, husvärdar och kundservicemedarbetare.</p> <p>I bolagets kompetensförsörjningsplan finns ett antal definierade aktiviteter som ska säkerställa att Familjebostäder lyckas attrahera och rekrytera rätt kompetenser och dessa aktiviteter har genomförts enligt plan under 2023. Aktiviteterna är särskilt kopplade till rekrytering, onboarding, offboarding och ledarskap.</p> <p>Vad gäller medarbetare som slutar så följs särskilt två nyckeltal: "skulle du kunna tänka dig att arbeta på Familjebostäder igen" samt "rekommenderar du Familjebostäder som arbetsgivare till någon du känner". Resultaten från nyckeltalen samt från andra uppföljningar (avslutningsenkät till avgående medarbetare) analyseras tertiälvís och presenteras för företagsledningen med samma frekvens.</p> <p>Nuvarande kompetensförsörjningsplan uppdaterades under hösten 2022 och kommer att revideras under våren mot bakgrund av bolagets nya affärsplan.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> har bolaget arbetat strukturerat med att minska risken under 2023 och ingen avvikelse noteras.</p> |
|         | <p>■ Att medarbetare utsätts för hot eller skadas på jobbet som en konsekvens av ökat våld i samhället.</p> | <p>👇 Mindre avvikelse</p> <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.</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p>  |

| Process | Önskad händelse | Kontrollaktivitet   |
|---------|-----------------|---|
|         |                 | <p>Bolaget erbjuder alla anställda en webbaserad utbildning i hot och våld. Denna finns tillgänglig för samtliga anställda via intranätet. Som nyanställd får du särskild information om vilka utbildningar man förväntas genomföra och denna utbildning är en del av introduktionspaketet.</p> <p>Vid en uppföljning som genomfördes innan sommaren framgick att cirka 70 personer av bolagets totalt 340 anställda hade genomfört utbildningen. Uppföljning på individnivå saknas.</p> <p>Inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet genomförs årliga riskbedömningar runt om i verksamheten. Bolagets arbetsmiljöansvarig följer upp att analyserna genomförs. Hot och våld frågan finns med på allas riskbedömningar. Som en konsekvens av att risken för att medarbetare utsätts för hot eller våld på jobbet har ökat genomför arbetsmiljöansvarig tillsammans med säkerhetschef gör ytterligare besök runt om i verksamheten och lyfter frågan och för dialog med chefer och medarbetare. En åtgärd som den ökade risknivån resulterat i är att husvärdar alltid arbetar i par på adresser som är kända för att vara otrygga. I de fall det inträffat en incident samlas alltid det lokala medarbetarteamet och arbetsmiljöansvarig besöker det aktuella teamet för att fånga upp medarbetarnas mående. Individer med behov av stöttning fångas där upp och erbjuds vidare stöd i så fall.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> är bedömningen att bolaget kan utveckla uppföljningen avseende genomförandet av utbildningen i hot och våld och på så sätt minska risken för att medarbetare utsätts för hot och våld.</p> |

### 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

| Process             | Oönskad händelse   | Kontrollaktivitet  |
|---------------------|--|--|
| Utveckla erbjudande | <p>■ Att införandet av nya e-tjänster tar för lång tid alt. att digitaliseringar inte ger önskade effekter</p> | <p>👉 Mindre avvikelse</p> <p>Kontroll av att rutiner finns och att dessa är uppdaterade. Uppföljning av att dialog förs med leverantörer samt att digitaliseringsprojekt som är aktuella under 2023 har definierade effektmål och att dessa följs upp.</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Arbetet med att definiera och dokumentera arbetssätt, ansvar och roller pågår. Delar av arbetet sker inom ramen för processarbetet.</p> <p>Under 2024 kommer enheten för Digital utveckling implementera ITIL (Information Technology Infrastructure Library) i syfte att skapa en process- och kunddriven samt kostnadseffektiv verksamhet.</p> <p>Under året har löpande dialoger skett med leverantörer inom ramen för respektive projekt, dock kan avtalsuppföljningen kan utvecklas och systematiseras. Likaså gäller uppföljningen av förväntad effekt. Det pågår ett arbete med att samla ihop samtliga digitaliseringsprojekt för att få en helhetsbild och möjliggöra en ökad styrning och uppföljning. Under hösten har en lösningsarkitekt anställts vilket är ett led i att utveckla strukturen ytterligen.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> har åtgärder genomförts under 2023 för att minska risken och arbetet fortsätter även nästa år.</p> |

### 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

| Process         | Oönskad händelse   | Kontrollaktivitet   |
|-----------------|--|---|
| Vårda fastighet | <p>■ Att hyresgäster känner sig otrygga i/runt om våra fastigheter. Risken är särskilt påtaglig i tyngdpunktsområden</p> | <p>✅ Ingen avvikelse</p> <p>Uppföljning av hur hyresgästenkät omsätts i konkreta åtgärder, att ronderingar sker samt att registrerade felanmälningar omhändertas.</p> <p><b>Analys VB 2023</b></p> <p>Bolagets marknadsanalytiker har analyserat resultaten från årets hyresgästenkät tillsammans med</p> |

| Process | Önskad händelse | Kontrollaktivitet  |
|---------|-----------------|--|
|         |                 | <p>berörda chefer. Utifrån resultaten har sedan åtgärder preciserats vilka sedan har lyfts in i 2024 års aktivitetsplaner.</p> <p>I 2023 års kundundersökning ökade trygghetsindex med 0,5 procent jämfört med året innan. Detta tyder på att våra trygghetsskapande insatser ger effekt.</p> <p>Husvärdar ansvarar för tillsyn och skötsel av våra fastigheter. Anmälda fel från hyresgäster som registreras som arbetsorder har en acceptanstid på tre dagar vilket följs upp kontinuerligt i via Hypergene. Utförandetiden är inte målsatt mot bakgrund av att förvaltningen eftersträvar att genomföra förbättrings-/utvecklingsinsatser samlat. Det saknas ett systemstöd för tillsyn och skötsel vilket gör att ingen uppföljning sker av frekvens eller kvalitet avseende tillsyn och skötsel. Det pågår arbete med att upphandla ett system för detta.</p> <p><i>Sammanfattningsvis</i> den upplevda tryggheten bland våra hyresgäster har ökat jämfört med tidigare år. Familjebostäder följer upp såväl hyresgästenkäten som registrerade felanmälningar (acceptanstid). Uppföljning av tillsyn och skötsel saknas, men är under utveckling.</p> |