



**STOCKHOLMS
STADSHUS AB**
En del av Stockholms stad

Sid. 1 (13)
2024-12-30

Uppföljning av Intern kontroll Bolagen 2024 AB Familjebostäder

Stockholms Stadshus AB	Org.nr 556415-1727			
Postadress	Besöksadress	Telefon	Fax	E-post
105 35 STOCKHOLM	Stadshuset, 3 tr.	08-508 290 00	08-509 290 80	info@stadshusab.se

Innehållsförteckning

Bedömning av bolagets interna kontroll.....	3
Uppföljning av bolagets internkontrollplan.....	4
Bolagets planerade uppföljning av den löpande kontrollen.....	4

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, kvalitet, säkerhet och stabilitet
- Information och rapportering om verksamheten och ekonomin ska vara korrekt och rättvisande
- Verksamheten ska efterleva lagar, regler, avtal, m.m.

Under 2024 har vi fortsatt arbetet med processbaserad verksamhetsutveckling, med fokus på att identifiera och åtgärda ineffektivitet eller kvalitetsbrister i våra arbetssätt. Processledarna har tillsammans med förbättringsgrupper arbetat för att säkerställa att förbättringsarbetet är medarbetardrivet. Detta bygger vidare på det arbete som startades 2023, då vi etablerade en processorganisation med utsedda processägare och processledare. Ett antal områden för vidare analys och utveckling har identifierats, exempelvis inom avtalsuppföljning och uthyrning. Flera områden är kopplade till tidigare identifierade risker inom ramen för väsentlighets- och riskanalysen.

Vi har även fortsatt att skapa förutsättningar för att bättre integrera våra digitala stöd med processerna. Genom gemensam styrning och samverkan mellan digitala stöd och processer arbetar vi med ständiga förbättringar för att säkerställa långsiktig utveckling och effekt.

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 följts upp under hösten 2024 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.

Auktoriserade externa revisorer granskar årligen bolagets räkenskaper och finansiella information. Under januari 2024 genomförde EY revisionen. Stockholms stads lekmannarevisorer, utsedda av kommunfullmäktige, utvärderar hur bolaget följer kommunfullmäktiges direktiv, och dessa granskningar utförs av stadens revisionskontor.

Utöver den årliga revisionen har bolagets internkontrollarbete under året granskats avseende hantering av maskiner och inventarier, direktupphandling samt intern kontroll inom bostadsuthyrningsverksamheten. Föregående års granskningar har också följts upp. För granskningsresultat hänvisas till revisionskontorets

rapporter/gransknings-PM.



Inom ramen för vårt miljöledningssystem ISO 14001:2015 genomfördes både extern och intern miljörevision under året. Vidare genomfördes stickprovskontroller hos ramavtalsupphandlade entreprenörer för att följa upp miljökrav i avtal.



Bolaget bedömer att den interna kontrollen under år 2024 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
Erbjuda hem, Vårda hem	 Risk att fastigheter inte når/lever upp till ställda energikrav	<p> Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att det sker ett strukturerat arbete kopplat till driftoptimering och att åtgärder ger önskat resultat</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Analys: Bolaget har genomfört ett strukturerat och systematiskt arbete med driftoptimering för att säkerställa att fastigheterna lever upp till de ställda energikraven. Med hjälp av ett övervakningssystem för energiförbrukningen har bolaget möjlighet att kontinuerligt följa upp och analysera hur fastigheterna presterar. När fastigheter visar på högre energiförbrukning än förväntat, genomförs åtgärder av teknisk personal som justerar driftinställningarna där det behövs.</p> <p>Dessutom gör bolaget en löpande utvärdering av potentialen för att installera solceller på fastigheter med lämpliga förutsättningar. Detta görs för att ytterligare minska energikostnaderna och förbättra hållbarheten på sikt. Bolaget har ett särskilt fokus på de fastigheter som har högst energiförbrukning och prioriterar dessa för att åtgärder ska ge störst möjliga effekt.</p> <p>Arbetet har resulterat i förbättringar av energiförbrukningen. Genom att följa upp dessa resultat med regelbundna intervall kan bolaget säkerställa att energikraven fortsatt nås.</p> <p>Sammanfattningsvis visar det strukturerade arbetet med driftoptimering och de vidtagna åtgärderna ett tydligt positivt resultat. Vilket tyder på en god intern styrning</p>



Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Vårda fastighet	 Risk att koldioxidutsläppen i nyproduktion inte minskas i tillräcklig omfattning	 Mindre avvikelse Kontroll av att det genomförs klimatberäkningar och att bolaget arbetar med hållbara lösningar (återbruk, ökad användning av förnybar energi, kravställning mot leverantörer m.m. Analys VB 2024 Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Bolaget ställer krav på klimatberäkningar och hållbara lösningar i upphandlingar. Etablerad rutin för uppföljning av att kraven följs av upphandlade entreprenörer finns och efterlevs. Det finns för närvarande en låg risk för avvikelser när det gäller klimatberäkningar. När det gäller hållbara lösningar har bolaget en stor potential att minska klimatpåverkan genom återbruk av material. Utmaningen är att det saknas en fungerande återbruksmarknad i Stockholm, vilket gör det svårt att få tag på återbrukat material i tillräckliga mängder. Detta resulterar i att bolaget tvingas köpa nytt material, vilket ökar klimatpåverkan. För att främja återbruk krävs mer flexibla detaljplaner som möjliggör användning av hållbara alternativ. Som exempel förekommer det att detaljplaner, föreskriver exakta färgkoder eller max bygghöjd, vilket hindrar användning av återbrukat material eller massiva trästommar. Sammanfattningsvis tyder det systematiska arbetet på att bolaget har en god intern kontroll men fortsatt behöver hantera externa faktorer som påverkar genomförbarheten av hållbara lösningar.

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



Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Erbjuda hem	 Risk att antalet lokalvakanser ökar med anledning av det ekonomiska läget Sverige befinner sig i	 Ingen avvikelse Kontroll av att det finns en ändamålsenlig styrning och uppföljning av lokalhyresgäster Analys VB 2024 Beskrivning och resultat av



Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>Kontrollaktivitet:</p> <p>Det råder en utmanande marknad för lokaluthyrning i hela landet. Den ekonomiska vakansgraden för kommersiella lokaler uppgår till cirka 7 %, vilket är högre än målet på 6,5 %. Vakansgraden följs regelbundet upp dagligen och rapporteras även strukturerat i bolagets månadsrapporter.</p> <p>För att möta utmaningarna som finns gjorde lokalenheten under hösten en justerad områdesindelning för lokalförvaltarna i syfte att öka takten i uthyrningarna. Ytterligare en åtgärd som vidtagits under året är att vi använder oss av mäklare i större omfattning.</p> <p>I syfte att få rätt lokalhyresgäster till våra olika områden har lokalförvaltare i samråd med fastighetsförvaltare arbetat fram lokalstrategier. Strategierna hjälper oss att identifiera vilken typ av verksamhet området behöver, vilket ökar vår möjlighet att teckna affärsmässiga avtal med rätt lokalhyresgäst.</p> <p>Från och med hösten 2023 finns utvalda lokalhyresgäster registrerade i ett system som bevakar och uppdaterar ekonomisk information i våra kund- och leverantörsregister kontinuerligt. Detta innebär en ökad insyn i lokalhyresgästernas ekonomiska status. Enhetschef och lokalförvaltare agerar på avvikelser som kräver det.</p>
Från inköp till betalning	 Risk för bristande avtalsförvaltning	<p> Mindre avvikelse</p> <p>Kontroll av att roller och ansvar kopplat till upphandling är tydligt och att det finns definierade och accepterade arbetssätt som säkerställer att avtal upprättas och följs upp på ett ändamålsenligt sätt.</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Arbetet med avtalsförvaltning är en del av ett större arbete med avtalsuppföljning, som för närvarande pågår. En tydlig plan har tagits fram för att definiera ansvar och säkerställa systematisk uppföljning av avtal. Detta inkluderar att fastställa vem som ansvarar för uppföljningen och hur ofta den ska genomföras.</p> <p>Ett metodstöd för avtalsuppföljning är under utveckling och beräknas vara klart våren 2025. Arbetet syftar till att skapa en helhetssyn och förbättra kontrollen av avtalen. Genom denna struktur minskas risken för bristande uppföljning framöver. Ett arbete pågår även med implementera ett inköpssystem som ska</p>



Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>bidra till att stärka den interna kontrollen att beställningar görs från rätt avtal vilket kommer underhålla avtalsuppföljningen.</p> <p>Sammanfattningsvis bedömer vi den interna kontrollen som tillräcklig då det finns en tydlig plan och utveckling pågår för att ytterligare stärka kontrollen och uppföljningen av avtalen.</p>
Göra bokslut	<p> Risk 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 att de externa revisorerna granskar vårt arbete med värdering årligen inom ramen för revisionen av bokslutet</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Bolaget genomför en årlig värdering av sina fastigheter, där information om varje fastighet registreras i ett systemstöd. Värderingen baseras på faktorer som direktavkastningskrav samt andra marknadsmässiga bedömningar. Efter registreringen bedöms värdet av en extern part för att säkerställa att det är rimligt.</p> <p>Värderingsprocessen granskas av externa revisorer som en del av bokslutsrevisionen, och denna granskning har de senaste åren genomförts utan några anmärkningar.</p> <p>Sammanfattningsvis finns det etablerade kontroller som säkerställer att bolagets fastigheter värderas årligen och att värderingarna är både korrekta och rimliga.</p>
Vårda hem	<p> Risk att investeringsramen och/eller vår förmåga inte räcker till för behovet av åtgärder inom underhåll/ombyggnad</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att projekten följs upp enligt plan både vad gäller budget och definierade effektmål.</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Projekten följs löpande upp i nära samarbete med projektledare och projektchef för att säkerställa att både budget och effektmål hålls. Den nuvarande kontrollen bedöms som tillräcklig, men den kommer att stärkas ytterligare genom införandet av det nya systemstödet Greenview. Detta system kommer att förbättra förutsättningarna för planering och prioritering av underhållsprojekt, i takt med att vi genomför ekonomisk och teknisk</p>

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
		gradering av våra fastigheter. Sammanfattningsvis bedöms den interna kontrollen för att hantera riskerna kopplade till underhåll och ombyggnad som god, med en vidareutveckling genom det nya systemstödet
Vårda hem / Skapa hem	<p> Risk att stigande räntor leder till ökade kostnader för bolaget, vilket minskar utrymmet för investeringar i underhåll, ombyggnation och nyproduktion</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att bolaget har en ändamålsenlig ekonomisk styrning och uppföljning av verksamheten</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Bolaget har etablerade kontroller för att säkerställa att den ekonomiska styrningen är ändamålsenlig. Vår senaste prognos indikerar att de ekonomiska målen och resultatkraven för året kommer att uppfyllas. Ekonomiavdelningen följer kontinuerligt upp hur resultat och kassaflöde utvecklas, och detta rapporteras i en långsiktig finansieringsprognos varje tertiäl.</p> <p>Händelser i omvärlden påverkar direkt bolagets ekonomiska förutsättningar, och genom omvärldsanalyser och regelbundna avstämningar med extern expertis säkerställs att prognoserna grundas på realistiska antaganden och förutsättningar. Arbetet resulterar i en relativt hög prognossäkerhet.</p> <p>Sammanfattningsvis bedöms den interna kontrollen för att hantera risken med stigande räntor som tillräcklig, och bolaget har god uppföljning för att hantera de ekonomiska förutsättningarna.</p>



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



Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Skapa hem	<p> Risk för bristande driftsättning vid övergång från nyproduktion till förvaltning.</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att upprättad process och checklista efterlevs. Det avser bl.a. dokumentation, efterlevnad och/eller avvikelshantering från tekniska krav och anvisningar.</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>För att hantera risken för bristande driftsättning vid övergången från</p>

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>nyproduktion till förvaltning har ett arbete påbörjats för att stärka arbetssätten. En samordnare för tekniska krav och anvisningar (TKA) har införts, vilket säkerställer en bättre hantering av dessa krav genom hela bygg- och förvaltningsfasen. TKA är en viktig komponent för att bygga rätt från början, och nu skapas ett strukturerat arbetssätt för att säkerställa förvaltningens förbättringsförslag som kan integreras i framtida projekt. Detta bidrar till en kontinuerlig förbättring av de tekniska standarderna och en mer effektiv förvaltning. Processen Skapa hem kommer under året att tillsammans med TKA-gruppen arbeta fram arbetssätt och rutiner kopplat till avvikelshantering för att säkra spårbarhet och att rätt val genomförs.</p> <p>Ett arbete är påbörjat för att säkerställa att nyckelpersoner från bolaget med rätt kompetens involveras i rätt skede av byggprojekten. En struktur och rutin för kritiska möten kommer under året tas fram och implementeras för att tydliggöra digniteten samt säkerställa ett ändamålsenligt deltagande. Detta för att projekten ska kunna göra rätt vägval och att problem och utmaningar lyfts i ett tidigt skede.</p> <p>Utöver det är ett arbete med att se över dokumentationen som används i driftsättningens startskede påbörjat. Ett samarbete mellan nyproduktion och förvaltning för att fånga upp och åtgärda brister kopplat till driftsättningen.</p> <p>Sammanfattningsvis bedöms den interna kontrollen som tillräcklig för att hantera övergången från nyproduktion till förvaltning, även om vissa delar, som de kritiska mötena, fortfarande är under utveckling. Ett kvalitetssäkrat arbetssätt med bolagets tekniska krav och anvisningar kommer att bidra till långsiktig förbättring av både byggkvalitet och förvaltningseffektivitet.</p>
Utveckla erbjudande	<p> Risk att digitaliseringar inte ger önskade effekter eller genererar avvikelser/fel som inte åtgärdas tillräckligt snabbt</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att bolagets styrmodell resulterar i en tydlighet avseende digitalutveckling och prioriteringar</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Under 2024 har medarbetare från enheten Digital utveckling deltagit aktivt i förbättringsgrupper kopplade till bolagets processer, vilket har stärkt kopplingen mellan processutveckling och digitala</p>

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>lösningar. En ny stödprocess för utveckling och förvaltning av digitala system har tagits fram och planeras att implementeras under 2025.</p> <p>Arbetet med att stärka samverkan mellan processer och digitala stöd fortsätter, med målet att uppnå gemensam styrning och ett mer sammanhållet utvecklingsarbete. Detta syftar till att säkerställa att digitaliseringarna ger önskade effekter och att eventuella avvikelser åtgärdas snabbt.</p> <p>Sammanfattningsvis bedöms den interna kontrollen för att säkerställa att digitaliseringarna ger önskade effekter som tillräcklig, men vissa delar, som implementeringen av den nya stödprocessen, är fortfarande under utveckling.</p>
	<p> 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.</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att dialoger har genomförts med SLK och St-Erik och att konsekvenserna av en övergång tydligt har kommunicerats.</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Löpande dialoger och möten har genomförts med både SLK och St-Erik för att säkerställa att de kan uppfylla kraven på kommunikationstjänster. Det står klart att kostnaderna kommer att öka, men baserat på diskussionerna verkar det som att kvaliteten på tjänsterna kommer att bibehållas på en tillfredsställande nivå.</p> <p>Sammanfattningsvis bedöms den interna styrningen och kontrollen för att hantera risken som tillräcklig.</p>

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

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Rekrytering kompetensförsörjning	<p> Risk för ökad hotbild för medarbetare och att medarbetare blir skadade i samband med det ökade våldet i samhället</p>	<p> Ingen 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 at riskbedömningar genomförs minst årligen.</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av</p>

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>Kontrollaktivitet:</p> <p>Alla anställda erbjuds en webbaserad utbildning i hot och våld, och denna ingår i introduktionspaketet för nyanställda. Uppföljning av utbildningen görs idag genom registrering av genomförda utbildningar, och under 2025 planeras en överflyttning till medarbetarportalen, vilket kommer att ge chefer möjlighet att följa upp på individnivå.</p> <p>Årliga riskbedömningar genomförs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet, och hot och våld ingår som en del av dessa. Säkerhetschef och arbetsmiljöansvarig genomför regelbundna besök på arbetsplatser med högre risk och håller dialoger med chefer och medarbetare.</p> <p>För att minska risken för våldsinceder på osäkra adresser arbetar husvärdar alltid i par. Vid incidenter hålls samtal med berörda medarbetare för att fånga upp deras mående och ge stöd vid behov.</p> <p>Sammanfattningsvis har bolaget vidtagit åtgärder, och med den kommande integrationen av utbildningen i medarbetarportalen förbättras uppföljningen ytterligare.</p>
Utveckla erbjudande, Skapa hem, Erbjud hem, Vårda Hem	<p> Risk att bolaget har för få resurser (antalet medarbetare) för att klara av att leverera i enlighet med ställda mål.</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p>Kontroll av att kompetensförsörjningsplanen är uppdaterad och beslutad</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Under 2024 noterades en något högre personalomsättning jämfört med föregående år. Detta kan delvis förklaras av det rörliga läget inom fastighets- och byggbranschen, vilket har bidragit till en ökad rörlighet på arbetsmarknaden. Speciellt har roller inom exempelvis Projektledare EI och Projektsamordnare varit föremål för högre efterfrågan, vilket har påverkat rekryteringsdynamiken. Samtidigt kvarstår utmaningar inom tekniska roller, särskilt inom energiområdet, där rekryteringsprocessen tenderar att vara mer tidskrävande och konkurrensen om kompetens är högre.</p> <p>Överlag är rekryteringsläget gott och det har funnits ett stort söktryck på tjänster som förvaltare, husvärdar, kundservicemedarbetare och inköpsadministratör.</p> <p>Bolagets kompetensförsörjningsstrategi</p>

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>omfattar ett antal definierade aktiviteter för att säkerställa att Familjebostäder kan attrahera och rekrytera rätt kompetenser. För närvarande pågår en revidering av kompetensförsörjningsstrategin, vilket kommer att resultera i fler och mer målmedvetna aktiviteter för att stärka arbetsgivarvarumärket och effektivisera rekryteringsprocessen.</p> <p>När det gäller medarbetare som slutar, följs två särskilda nyckeltal upp: "Skulle du kunna tänka dig att arbeta på Familjebostäder igen?" samt "Rekommenderar du Familjebostäder som arbetsgivare till någon du känner?" Resultaten från dessa nyckeltal, tillsammans med övriga uppföljningar, såsom avslutningsenkäter till avgående medarbetare, analyseras tertiälvís och presenteras regelbundet för företagsledningen.</p> <p>Sammanfattningsvis har bolaget genomfört ett strukturerat arbete för att minska riskerna relaterade till rekrytering och kompetensförsörjning, och ingen avvikelse från planen har noterats under året. Detta tyder på en god intern styrning och kontroll.</p>

3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Vårda hem	<p>■ Risk 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 tillsyn och skötsel sker samt att registrerade felanmälningar omhändertas.</p> <p>Analys VB 2024</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Resultaten från enkätundersökningarna kommuniceras regelbundet till chefer och medarbetare inom förvaltningen, vilket möjliggör snabba justeringar i åtgärdsplaner.</p> <p>För områden som Järva, där Rinkeby och Tensta ingår, har särskilda satsningar genomförts för att stärka tryggheten och trivseln. Resultaten visar på framgång: Järva har ett serviceindex på 82,5%, vilket är 5,1% över branschsnittet. Speciellt framstående är områdena "Ta kunden på allvar" (90,8%) och "Hjälp när det behövs" (88,4%). Trygghetsaspekten ligger på 80,6%, vilket överstiger medelvärdet för branschen med 3,8%.</p>

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>Från och med 2025 kommer trygghets- och kundnöjdhetsmätningar att genomföras löpande under hela året, vilket gör det möjligt att få återkoppling och vidta åtgärder kontinuerligt istället för enbart årligen. Detta förbättrar förmågan att snabbt identifiera och åtgärda eventuella problem.</p> <p>Sammanfattningsvis har bolaget goda förutsättningar att fortsätta förbättra kundupplevelsen och tryggheten genom systematisk och kontinuerlig uppföljning, vilket tyder på god intern styrning och kontroll.</p>