

Uppföljning av intern kontroll Bolagen 2020 Svenska Bostäder

Innehållsförteckning

Bedömning av bolagets interna kontroll.....	3
Uppföljning av bolagets internkontrollplan.....	3
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.....	3
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov.....	4
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	6

Bedömning av bolagets interna kontroll

Analys

Bolaget bedömer att den interna kontrollen under år 2020 varit tillräcklig.

Utgångspunkten i arbetet har varit avdelningarnas riskanalyser i verksamhetsplanerna för året. Bolaget påbörjade ett utvecklingsarbete avseende riskanalyser i samband med verksamhetsplaneringen för 2021.

Riskseminarier har genomförts med företagsledningen. En arbetsgrupp bestående av säkerhetsstrateg, kvalitetsstrateg och kvalitetscontroller har också granskat avdelningarnas riskanalyser, samt sammanställt, granskat och harmoniserat risktal. Riskerna har analyserats med systematiska kontroller, åtgärdsplaner, och prioriterats för att hanteras med kontroller inom ramen för internkontrollplanen. De få risker som har bedömts ligga utanför bolagets rådighet har analyserats i RSA, Risk- och sårbarhetsanalys. Riskanalysen har dokumenterats i ILS.

Under 2020 har internrevisioner genomförts inom följande områden:

- Ombyggnad
- Avvikelsehantering
- Systematiskt brandskyddsarbete



Internrevisionerna ska åtföljas av åtgärdsplaner. Under 2020 har åtgärdsplaner avseende nybyggnad, ombyggnad och processen ”Ta emot kundstartade ärenden” tagits fram.


Revisionsrapporterna har även vid förfrågan delgivits Revisionskontoret.

Planerade revisioner av bostadsuthyrning av och störningshantering har skjutits till början av 2021 till förmån för den prioriterade revisionen av ”Systematiskt brandskyddsarbete” som genomfördes under hösten. Revisionen, som inte ligger med i den ursprungliga internkontrollplanen för 2020, pekade på ett antal förbättringsområden som viss brist på övergripande samordning och ett samlat grepp kring brandskyddsarbetet avseende rutin, dokumentation, ansvarsfrågor och utbildningsfrågor. Ansvariga kommer att ta fram en åtgärdsplan vintern/våren 2021.


Uppföljning av bolagets internkontrollplan



1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Hantera störningar	 En bristfällig störningshantering kan påverka hyresgästernas upplevda trygghet negativt.	Internrevision av processen i samverkan med processägare och processansvariga för att säkerställa att den är effektiv och följer gällande lagar och krav. Analys VB 2020 Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Revisionen ligger i internkontrollplanen för 2021 och påbörjas under vintern.
Hyra ut och hantera tillträde - bostäder	 Förändrade arbetssätt i samarbetsavtal med	Internrevision av processen i samverkan med processägare och

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
	Bostadsförmedlingen får inte avsedd effekt.	processamordnare för att säkerställa att den är effektiv och följer gällande lagar, krav och samarbetsavtal. Analys VB 2020 Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Revisionen ligger i internkontrollplanen för 2021 och påbörjas under vintern.
	 Handlingsberedskap och resurser för olaga andrahandsutredningar är inte i relation till det behov som uppstår när fokus på problemet ökar.	Internrevision av processen i samverkan med processägare och processamordnare för att säkerställa att den är effektiv och följer gällande lagar, krav och samarbetsavtal. Analys VB 2020 Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Revisionen ligger i internkontrollplanen för 2021.


2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Bygga om	 Besiktningsanmärkningar skapar merarbete efter projektavslut.	Kontrollera ett stort projekt som är i produktion genom att följa det genom processen och kontrollera att rutiner följs. Analys VB 2020 Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Revisionen genomförd våren 2020. Åtgärdsplan framtagen. Processen, som i princip är en spegling av Ombyggnadshandboken, fungerar bra för och efterlevs av projektledare. Det finns en inarbetad rutin med uppdatering av handböcker, checklistor, mallar, tekniska regler och loggbok. Revisionen noterar en bredare förankring än tidigare av de årliga uppdateringarna, där även processteamerna involveras. Uppföljning av checklistor upplevs som ett bra sätt att kvalitetssäkra projektledarnas arbete. Förvaltningen behöver anpassat stöd för sina roller i processen.

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
	<p> Intäktsbortfall vid försening av ombyggnadsprojekt.</p>	<p>Genomlysning av processen i samverkan med processägare och processamordnare för att säkerställa att den är effektiv och följer gällande lagar och krav.</p> <p>Analys VB 2020</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Processens målbild behöver kompletteras med mätbart nyckeltal för kvalitet som ett viktigt mått på processens effektivitet. Budgetavvikelser hanteras i avvikelserapporter och vikten av slutredovisningen har förtydligats. Nyckeltal för budgetföljsamhet och intern kundnöjdhet kan med fördel komplettera målbilden. Med hänvisning till processens målbild och berörda verksamhetsmål saknas i nuläget en sammanfattande bild av processens effektivitet.</p> <p>Kopplingen mellan processplan och verksamhetsplan beskrivs som otydlig, liksom generell koppling till förbättringsarbetet i Verksam.</p> <p>Lagbevakning sker med stöd från stadens instanser, främst i samband med bygglovsansökan.</p> <p>Det finns en samstämmighet kring vikten av tidig involvering från förvaltningen. Inbjudan till möten och protokoll till berörda beskrivs som viktiga detaljer i att skapa delaktighet.</p> <p>Samarbete och kommunikation mellan projektledare, projektkonst och berörda roller i förvaltningen har förbättrats. Interna sk A-möten upplevs som ett bra initiativ av samtliga berörda. Rollen som ombyggnadskoordinator behövs förtydligas, ett arbete som pågår.</p> <p>Kopplingen till angränsande processer behövs närmare beskrivas. Detta gäller särskilt Hyra ut och hantera tillträde - lokaler.</p> <p>Slutbesiktning, slutmöte och garantiförvaltning beskrivs som problemområden, där uppföljning av garantiåtgärder behöver förbättras, och rollen som Projektledare-eftermarknad förtydligas.</p>
	<p> Risk att byggvarubedömningen, kopplat till inrapportering från leverantör inte når sitt syfte. Byggvarubedömningen används i vissa fall enbart för bokföring av vilka byggmaterial/varor som använts. Syftet</p>	<p>Genomföra intern uppföljning gällande efterlevnad av projekthandböckerna. Detta avseende energi/ miljöområdena.</p> <p>Analys VB 2020</p>

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
	är större, t.ex. att fasa ut material/varor som inte är bra för människan och miljön dvs aktivt jobba för att hitta alternativ.	<p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Revisioner av nybyggnadshandböckerna skedde under oktober månad 2019, med fokus på energi och miljöfrågor. 7 projekt reviderades och resultatet var bland annat att det finns tydlig dokumentation som styr och följs, dock löper projekten över lång tid och det som styr blir inaktuellt och kan begränsa i vissa aspekter, tex ett "gammalt" miljöprogram.</p> <p>Revisioner av ombyggnadshandböckerna skedde under mars och april 2020 med samma fokusområden. Dokument och checklistor styr bra även här och de efterlevs. Handböckerna bör förtydligas i flera fall där det står att aktiviteterna "bör" utföras.</p>

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Avvikelsehantering	<p> Vårt ledningssystem får inte den effekt som är tänkt avseende gemensamma arbetssätt, målstyrning och ständiga förbättringar.</p>	<p>Att roller och forum för att ta emot och hantera avvikelser är kommunicerade</p> <p>Analys VB 2020</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Revision genomförd enligt plan under 2020.</p> <p>Arbetet med avvikelsehantering och förbättringsarbete på Svenska Bostäder är varierat. Det finns goda exempel med åtgärdsloggar hos flera avdelningar och enheter, samt i de förvaltarteam som arbetar aktivt med uppföljningen av sina ärenden. Hanteringen i processteamerna behöver utvecklas och syftet med förbättringslådan på Svebben förtydligas. Dokumenten "Roller och ansvar i Verksamt" samt "Rutin för avvikelsehantering och förbättringsarbete" fyller här en viktig funktion för att ta ett systematiskt och mer strategiskt grepp. Dokumenten finns på Svebben men behöver ytterligare kommuniceras och förankras.</p> <p>Stadsrevisionens granskning av Kvalitetsutveckling utifrån inkomna synpunkter och felanmälningar under 2020-21 har satt systematiken i fokus.</p>
		Avvikelser dokumenteras, hanteras och prioriteras i enlighet med fattade beslut

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>och styrdokument</p> <p>Analys VB 2020</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Förbättringslådan på Svebben har är inte transparent och i nuläget inte den övergripande förbättringsmotor som var avsikten. Det finns fortsatt behov av att säkerställa de gemensamma arbetssätten och utveckla sidledsansvar där en mer transparent hantering av avvikelser och förbättringsförslag skulle bidra. Förbättringsmethodiken i Verksam har som det er ut idag inte fått fullt genomslag.</p> <p>Det finns åtgärdsloggar i avdelningarnas ledningsgrupper och Kundcenter, som stödjer ett aktivt förbättringsarbete, och förvaltningen följer upp ärenden och avvikelser som klagomål veckovis i förvaltarteamen. Risken är att arbetet stannar inom avdelningen/processen och inte kommer helheten tillgodo (sidledsansvar).</p> <p>Processteamen är inte aktivt involverade i förbättringsarbetet. Teamen behöver samlas mer frekvent och representativiteten från olika angränsande processer säkerställas. Arbetet med processplaner är generellt eftersatt, mål/utfall är i flera fall inte uppdaterade och avvikelser och förbättringsförslag hanteras inte på avsett sätt i aktivitetsplaneringen.</p> <p>Revisionen noterar brister i erfarenhetsåterföring och förutsättningar för förebyggande åtgärder. Avvikelser hanteras, men analys av grundorsaker (Verksam-metod) sker i mindre omfattning, och goda exempel för förbättringsarbete tas inte tillvara i en gemensam databas.</p> <p>Hanteringen sker på ett systematiskt sätt i enlighet med fattade beslut och styrdokument</p> <p>Analys VB 2020</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>I arbetet med avvikelsehantering och förbättringsförslag under 2020 har en ledningssystemrutin, "Rutin för avvikelsehantering och förbättringsarbete", tagits fram och beslutats(juni) i Företagsledningen. Rutinen publicerades på Svebben under hösten 2020, men kan behöva</p>

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>förankras ytterligare. Rutinen adresserar flera revisionspunkter, bl a roller och forum, systematik och dokumentation.</p> <p>Resultatet visar att systematik i att fånga upp avvikelser brister.</p> <p>Ett projekt för Systematiserad hantering av avvikelser och förbättringsförslag är initierat.</p>