

Handläggare: Monica Häger
Telefon: 08-50837169

Till styrelsen

Yttrande stadsrevisionens rapport 2023

VD:s förslag till beslut

Styrelsen för Svenska Bostäder beslutar följande.

1. Framtaget förslag till svar på Stadsrevisionens årsrapport för 2023 godkänns.

Vällingby den 3 juni 2024

Stefan Sandberg
VD

Ärendet

Det ekonomiska och verksamhetsmässiga resultatet för AB Svenska Bostäder bedöms sammantaget som delvis tillfredsställande.

Bolaget redovisar att verksamheten bidrar till att uppnå två av kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. Inriktningsmålet "Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla" uppnås delvis. Flera verksamhetsmål som berör bolagets kärnverksamhet uppnås delvis, exempelvis mål för avtalsuppföljning, trygghet samt miljö och hållbarhet. Bolagets ekonomiska resultat är lägre än fullmäktiges resultatkrav. Avvikelsen beror på nedskrivningar.

Bolaget har inte genomfört investeringar i enlighet med budget. En översyn av projektportföljen har resulterat i ett lägre utfall eftersom investeringsprojekt planerats om, avvecklats och pausats.

Revision av bolagets generella arbete med intern kontroll visar att den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen bedöms vara delvis tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är inte fullt ut en integrerad del i bolagets styrning och uppföljning. Styrning och uppföljning i internkontrollarbetet behöver förbättras och utvecklas i en snabbare takt. Exempelvis behöver arbetet utvecklas med att säkerställa att det finns riktlinjer och rutiner, att dessa följs, och att det genomförs systematiska kontroller.

Under 2023 har revisionskontoret genomfört fördjupande granskningar som omfattat

- uppföljning av lokalvårdsavtal
- intern kontroll inom lokalupplåtelser
- hantering av ändrings- och tilläggsbeställningar inom investeringsprojekt

I ovan nämnda granskningar noterades flera avvikelser. Bland annat gällande bolagets systematiska planering och uppföljning, ansvarsfördelning samt brister i styrdokument och avsaknad av fastslagna arbetssätt.

Nedan följer revisionskontorets rekommendationer och bolaget kommentarer till dessa.

Intern kontroll

Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i huvudsak har varit delvis tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är inte fullt ut en integrerad del i bolagets styrning och uppföljning. Av årets granskning framgår att styrning och uppföljning i internkontrollarbetet behöver förbättras och utvecklas i en snabbare takt. Tidigare års granskning har uttryckt behov om att utveckla löpande egenkontrollarbete i linjeorganisationen. Exempelvis behöver arbetet utvecklas med att säkerställa att det finns riktlinjer och rutiner, att dessa följs, och att det genomförs systematiska kontroller.

Bolagets svar:

Under 2023 har vi gjort en anpassning av bolagets interna modell till stadens modell för Väsentlighets- och riskanalys - VoR, genom att tillföra begreppet systematiska kontroller. Syftet är att få ett tydligare ägarskap till den interna kontrollen i linjeverksamheten.

Den genomförda anpassningen innebär ett tydligare ansvar i linjeorganisationen för uppföljning och dokumentation av systematiska kontroller och åtgärder.

Även om arbetet på en bolagsövergripande nivå har utvecklats de senaste åren, har vi en utmaning med att få den systematiska kontrollen inklusive dokumentation och uppföljning att bli helt inarbetad i linjeverksamheten. Förutom den årsvisa uppföljningen av internkontrollplanen i VoR-modellen på bolagsnivå, görs uppföljning av den interna kontrollen tertialsvis av respektive avdelningschef. Denna uppföljning granskas av internrevisorer. Bolaget har även föreslagit att under 2024 stärka och utöka den centrala funktionen som håller samman bolagets riskanalys och internkontrollplan. Vidare planeras att under 2024 genomföra avstämningar med systerbolagen om arbetet med intern kontroll.

Fördjupade granskningar

Avtalsuppföljning av lokalvård

Bolaget rekommenderas att:

1. Tydliggöra ansvarsfördelningen gällande bolagets avtalsuppföljning.
2. Ta fram arbetssätt och rutiner för avtalsuppföljning som syftar till att förebygga och upptäcka oegentligheter.
3. Ta fram en plan för uppföljning av lokalvårdsavtalen.
4. Säkerställa ett enhetligt arbetssätt av uppföljningen av städningens kvalitet.
5. Säkerställa att kommande upphandling av lokalvård för AB Stadsholmens verksamhet innehåller villkor för att förebygga och upptäcka oegentligheter.
6. Säkerställa att avtalade viten används när lokalvårdsavtalens villkor inte uppfylls.

Bolagets svar:

Bolaget noterar avvikelserna vilka är i linje med egna observationer. Utvecklingsarbete pågår utifrån revisionens rekommendationer.

1. Arbete pågår med att tydliggöra ansvarsfördelningen kopplat till avtalsuppföljning. Beslut kommer att fattas i företagsledningen för att säkerställa enhetliga arbetssätt.
2. Bolaget kommer att intensifiera sitt arbete mot välfärdsbrott under året och i det säkerställa arbetssätt och rutiner för avtalsuppföljning som syftar till att förebygga och upptäcka oegentligheter. Stickprovskontroller för att upptäcka eventuella oegentligheter

kommer att genomförs under hösten 2024.

3. Arbete med att ta fram en plan för uppföljning av lokalvårdsavtalen pågår.
4. Bolaget har utsett en avtalsansvarig för städning per distrikt/Stadsholmen. Dessa samarbetar med hållbarhetsspecialisten och inköpsenheten, för att utöka kontroller och kommunikation med avtalade leverantörer.
5. Lärdomar från revisionen tas med i kommande upphandlingar, inte endast i de som berör städarbeten utan även andra typer av upphandlingar.
6. Arbete pågår med att ta fram enhetliga arbetsätt för hantering av viten.

Intern kontroll inom lokalupplåtelse

Bolaget rekommenderas att:

1. Säkerställa att bedömningar dokumenteras både vid uthyrningstillfället samt under upplåtelsestiden speciellt gällande undantag och ärenden som kan innebära risk för oegentligheter.
2. Säkerställa att delegationsordningen och attestinstruktion samt dokumentet beloppsgränser överensstämmer och omfattar alla delar av verksamheten.
3. Genomföra systematisk uppföljning av hyresgästerna under upplåtelsestiden för att förebygga oegentligheter och oseriösa aktörer.
4. Genomföra systematisk uppföljning av följsamhet till rutiner och arbetsätt gällande lokalupplåtelser.

Bolagets svar:

1. Bolaget har tagit in externt stöd för genomlysning av rutiner och arbetsätt när det kommer till prövning och bedömning av nya lokalintressenter vid uthyrningar och överlåtelser. Deras rapport har utvecklats vidare av bolaget till att bli en rutin med checklista och vägledning för bakgrundskontroll vid bedömning av lokalintressenter. Detta underlag arkiveras tillsammans med checklista och underlag för bakgrundskontroller i akten tillsammans med signerat hyresavtal. Innan signering kontrolleras och godkänns uthyrarens bakgrundskoll av områdeschef på distrikt

2. Säkerställs genom professionell lokalförvaltning. I samband med årlig översyn av attest- och delegationsordning säkerställs att mandat och beslopsgränser överensstämmer med rutiner i uthyrningshandboken. Anpassning av rutiner har gjorts efter revisionen utifrån nu gällande regelverk.
3. Den systematiska uppföljningen av hyresgästerna under avtalstiden sker genom årliga servicebesök och löpande rondering. Bolaget kommer att se över processen för att förvalta kommersiella lokaler för att förtydliga roller, ansvar och metoder ytterligare.
4. Stickprovskontroller ska genomföras.

Ändrings- och tilläggsbeställningar inom investeringsprojekt

Bolaget rekommenderas att:

1. Säkerställa att styrdokument avseende investeringsprojekt ger korrekt och tillräcklig vägledning. Det gäller särskilt riskanalys, riskbuffert och hantering av ÄTA-arbeten.
2. Säkerställa följsamhet till styrdokument och fastställda arbetssätt gällande ÄTA-arbeten.
3. Säkerställa att beslut om ÄTA-arbeten som fattas på delegation kontrolleras i enlighet med attestordningen.

Bolagets svar:

1. Bolaget ser över de instruktioner som finns gällande riskhantering och beställning av ÄTA (ändringar, tillägg och avgående). Det har under revisionsprocessen uppmärksammats att det finns äldre dokument som inte är samstämmiga med senare uppdaterade dokument och nuvarande genomförande. Samtidigt finns möjlighet att tydliggöra koppling mellan riskhantering och kalkyl. Hantering av tillkommande beställningar har uppdaterats för ombyggnationer under 2023 och omarbetning handbok för nyproduktion pågår.
2. Bolaget ser över gällande instruktioner och förankrar med berörda medarbetare.
3. Bolaget ser över instruktion för hantering av tillkommande beställning. Oklarheter förtydligas så att arbetssätt stämmer med

verkligheten och är i linje med delegationsordning. Arbetssätt förankras med berörda medarbetare och chefer.

Uppföljning av tidigare rekommendationer

Intern kontroll

Bolagets svar är inkluderat i stycket Intern kontroll ovan.

Bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen

Bolaget rekommenderas att:

1. Säkerställa dataskyddsombudets oberoende, utföra konsekvensbedömningar samt incidentrapportering.
2. Säkerställa ett systematiskt och regelbundet arbete med inventering av personuppgiftsbehandlingar för att hålla registerförteckningen uppdaterad och aktuell.
3. Säkerställa att samtliga informationstillgångar informationssäkerhets klassificeras efter behov och minst årligen.

Bolagets svar:

Bolaget har ett långsiktigt förhållningssätt till informationssäkerhet och dataskydd och arbetet fortsätter med implementering av ledningssystemet där den lokala anvisningen återfinns. Den lokala anvisningen är också en del av bolagets aktiviteter i verksamhetsplanen för 2024. Bolaget har tagit fram en 3-årig handlingsplan på övergripande nivå för tydligare riktning.

1. Bolagets har sedan hösten 2023 ett oberoende externt dataskyddsombud. Dataskyddsombudet har skrivit 2023 års DSO årsrapport vilken presenterats för bolagets styrelse.

Inom ramen för ledningssystemets årshjul utförs under året revideringar av befintliga konsekvensbedömningar samt, vid behov, tillägg av nya personuppgiftsbehandlingar. Detta är en viktig del i bolagets systematiska arbete med att upprätthålla och utveckla en rättvisande registerförteckning. Arbetet syftar bl.a. till att kontinuerligt prioritera och bedöma bolagets risker kopplat till personuppgiftsbehandling. Under hösten kommer riktad information, kommunikation och i vissa fall riktad utbildning att genomföras kopplad till informationsägarskapet.

Under 2024 har bolaget inlett ett pilotarbete för att, med hanteringsanvisningar och klassificeringsstruktur som grund, skapa

avgränsade informationsmängder. Genom detta arbete kommer ytterligare behandlingar identifieras och dessutom avgränsa informationsmängder till att vara mer specifika.

Bolagets interna incidentrapportering av dataskyddsfrågor sker till funktionen för dataskydd. Funktionen initierar och styr därefter utredningen och involverar, vid behov, specifika roller baserat på incidentens karaktär. Funktionen säkerställer att åtgärder vidtas både på kort och lång sikt samt säkerställer incidentdokumentering. Genom information och utbildning verkar bolaget för att minimera antalet incidenter samtidigt som kunskapen ökar kring incidenter, för att på så sätt öka sannolikheten att i ett tidigt skede identifiera incidenter. Under året kommer bolaget att ta nästa steg i att införliva incidenthantering av informationssäkerhetsincidenter i ett gemensamt hanteringsflöde.

2. Genom bolagets ledningssystem för informationssäkerhet och bolagets årshjul sker översyn av registerförteckningen årligen och i samband med att nya behandlingar uppstår. Genom information och utbildning kommer bolaget aktivt arbeta för gemensamma arbetssätt baserat på bolagets ledningssystem. Under året kommer rekrytering av informationssäkerhetssamordnare ske, vars uppgift t.ex. kommer vara att operativt fortsätta driva informationssäkerhetsarbetet och ansvara för ledningssystemet för informationssäkerhet i Verksamhet.
3. Bolaget har tidigare informationsklassat samtliga processer. Under 2024 har bolaget startat en pilot för att med hanteringsanvisningar och klassificeringsstruktur som grund skapa mer avgränsade informationsmängder. Inom ramen för bolagets ledningssystem för informationssäkerhet kommer klassningar sedan att ske årligen eller vid behov. Bolaget inrättar, vilket nämndes ovan, under året en kombinerad tjänst som Informationssäkerhetssamordnare och kravställare inom IT.

Bilagor

1. Stadsrevisionen årsrapport 2023 - AB Svenska Bostäder
-