



## KONTAKT

Erica Brandt  
Kvalitetsansvarig verksamhetsutvecklare  
08-7372000  
kontakt@familjebostader.com

## Yttrande stadsrevisionens årsrapport 2021

### Förslag till beslut

1. Styrelsen för AB Familjebostäder beslutar följande. Framtaget förslag till svar på stadsrevisionens årsrapport för 2021 godkänns.

Jonas Schneider  
VD

Gabriella Granditsky  
Chef Affärsutveckling

### Ärendet

På styrelsemötet den 22 februari 2022 presenterades stadsrevisionens årsrapport. Styrelsen har möjlighet att yttra sig senast den 30 juni 2022.

Årsrapporten omfattar granskningar och bedömningar av bolagets verksamhet/ekonomi samt internkontroll. I rapporten framgår att AB Familjebostäder i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och ur ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i huvudsak har varit tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del av styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner. Bedömningen grundar sig på om det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål för verksamheten samt om lagstiftning och andra föreskrifter efterlevts.

### Bolagets synpunkter och bedömning

Revisionskontoret visar i sin rapport ett flertal utvecklingsområden och ger bolaget rekommendationer utifrån dem. Nedan följer revisionskontorets rekommendationer och bolagets kommentar till dessa:

### Lägenheter till särskilda grupper

En granskning har genomförts av bostadsbolagets följsamhet till ägardirektivet och fullmäktiges målsättning gällande att förmedla lägenheter till särskilda grupper. Beslutade årsmål finns och bolaget tar del av månatlig uppföljningsstatistik avseende förmedlingen, men målnivåerna återfinns inte som indikatorer i bolagets verksamhetsplan. Under året har bolaget utvecklat sin

avrapportering till styrelsen avseende ägardirektivet. I verksamhetsberättelsen 2021 redovisas analys avseende utveckling och uppfyllelse avseende beslutade målnivåer.

*Bolaget rekommenderas att:*

Överväga att implementera beslutade årsmål som indikatorer i verksamhetsplan och tertialredovisningen avseende försöks- och träningslägenheter, Bostad Först-lägenheter samt lägenheter till barnfamiljer (SHIS).

*Bolagets svar:*

I verksamhetsplaneringen inför 2022 har särskilt beaktats att på ett tydligare sätt svara upp mot årsmålet med indikator och aktiviteter gällande lägenheter till särskilda grupper. I tertialrapporteringen kan bolaget nu följa upp indikatorn: *Antal tillhandahållna försöks- och träningslägenheter (FoT) inklusive Bostad först*. Årsmålet är satt till 120 lägenheter.

Bolaget har även två aktiviteter kopplade till detta:

- Förmedling av FoT, Bostad Först- förturslägenheter och skyddade boenden för våldsutsatta. I samverkan med Bostadsförmedlingen bidrar bolaget löpande med dessa typer av kontrakt.
- Söka markanvisningar där SHIS kan ingå.

### **Informationssäkerhet**

En granskning har genomförts för att bedöma bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen och i tillämpliga delar arbetet med informationssäkerhet. Den sammanfattande bedömningen är att bolagets arbete för att efterleva dataskyddsförordningen behöver utvecklas.

*Bolaget rekommenderas att:*

1. Säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, så som dataskyddsombudets oberoende samt arbetet med personuppgiftsbiträdesavtal och konsekvensbedömningar.
2. Säkerställa ett systematiskt arbete för att hålla registerförteckningen uppdaterad och aktuell.
3. Säkerställa att samtliga informationstillgångar informationssäkerhets klassificeras efter behov och minst årligen.

*Bolagets svar:*

Bolaget har genomfört följande förändringar för att bättre kunna efterleva dataskyddsförordningen:

1. Bolaget har upphandlat ett extern oberoende dataskyddsombud med erfarenhet från flera av stadens bolag och förvaltningar. Konsulten påbörjar sitt uppdrag under maj 2022.

Ansvaret för personuppgiftsbiträdesavtal har flyttats till bolagsjurister som utreder och kvalitetssäkrar. Konsekvensbedömningar görs av informationssäkerhetsansvarig i ett verktyg inom systemet DraftIT.

2. Ett utvecklingsarbete pågår för att säkerställa interna strukturer som skapar systematik i att hålla registerförteckningen kontinuerligt uppdaterad. Under hösten 2022 kommer arbetssättet implementeras.

3. Informationssäkerhetsansvarig på bolaget säkerställer att informationssäkerhetsklassningar görs inför upphandlingar av systemlösningar och genomför en så kallad A-klassning. Inom ramen för detta ses konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet över. Löpande under året genomförs informationssäkerhets klassificeringar av befintliga system.

### **Hållbarhetsarbete**

En granskning har genomförts av AB Familjebostäders hållbarhetsarbete. Den sammanfattade bedömningen är att bolaget har processer för att underbygga och möjliggöra uppfyllnad av gällande hållbarhetsrelaterade mål och åtaganden i miljöprogrammet, klimathandlingsplanen och avfallsplanen. Det framkommer även ett antal utvecklingsområden.

I enlighet med Klimathandlingsplanen har bolaget ett uppdrag att arbeta med energieffektiviseringar. Bolaget når energieffektiviseringsmålet, men de återstående åtgärderna för att nå klimatmålen gällande CO<sub>2</sub>-utsläpp kräver stora investeringar. Bolaget behöver bättre underlag för att veta vilka åtgärder som är ändamålsenliga för minskad klimatpåverkan (både gällande materialval samt metoder) och kostnadseffektivitet. Detta är något som behöver utvecklas. Bolaget rekommenderas att involvera styrelsen mer i det strategiska arbetet kring prioritering av miljörelaterade åtgärder utifrån bolagets åtaganden och ägardirektiv.

*Bolaget rekommenderas att:*

1. Upprätta metoder/modeller för utvärderingar av åtaganden och åtgärder avseende klimat och energieffektivisering.
2. Upprätta och besluta om en plan för att arbeta med biologisk mångfald.
3. Utredda, besluta och implementera en långsiktig strategi för elladdplatser och återbruk.
4. Säkerställa en systematisk uppföljning av ställda miljökrav i upphandlingar.

*Bolagets svar:*

1. Miljöutredningen enligt ISO 14001 som genomfördes under 2021 visade att klimatpåverkan från byggande bör vara ett nytt miljömål för bolaget.

Miljöenheten följer upp att alla projekt klimatberäknas, vilket rapporteras i verksamhetsplan och tertialrapporter. Bolagets inriktning är att sätta ett målvärde för klimatpåverkan för byggskedet samt ett nytt miljömål till 2023. Bolaget använder DUR-metoden vilket är en rationell metod för att verifiera energianvändning och utfall av energiåtgärder i befintliga byggnader. Metoden ger månadsvis underlag för att kunna driva och följa upp utfallet av arbetet med att minska energianvändning. Metoden hanteras och följs upp kontinuerligt i programvaran Certus.

2. Företagsledningen har tagit beslut om plan för biologisk mångfald för AB Familjebostäder under början av året. Miljöenheten samordnar uppdraget.

3. Under hösten 2021 inleddes ett arbete med att ta fram en strategi och plan för bolagets utbyggnad av laddinfrastruktur i befintligt fastighetsbestånd. Det gjordes genom en förstudie med kunskapsinsamling, scenarion, risker och rekommendationer. Parallellt hanteras inkomna önskemål om laddplatser från hyresgäster som bolaget tillmötesgår där det är möjligt. Bolaget har framför sig att summera och utreda vissa följdfrågor som förstudien identifierade, bland annat affärsmodell, hyra och administrativ lösning.

För att öka återbruk inom ombyggnation och nyproduktion har vägledningen för cirkulär projektering färdigställt under våren 2022. När vägledningen är klar kommer bolaget implementera de delar av vägledningen som är relevant, i processer och rutiner. Parallellt arbetar bolaget med att utveckla pilotprojekt för återbruk i ombyggnadsprojekt och nybyggnad, i enlighet med vägledningen.

4. Bolaget följer systematiskt upp ställda miljökrav i upphandlingar sedan 2020 genom löpande stickprov. Miljöenheten samordnar uppdraget och har genomfört 10 stickprovskontroller under 2020. Under 2021/2022 har bolaget hanterat de avvikelser som uppkom genom att stärka miljökraven i kommande ramavtal.

### **Uppföljning av tidigare granskningar och rekommendationer**

Tidigare års granskning av bolagets verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionen gör årligen uppföljningar för att bedöma om bolaget har vidtagit åtgärder utifrån tidigare lämnade rekommendationer. Uppföljning visar att bolaget i huvudsak har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer. Den rekommendation som återstår att genomföra avser hantering av felanmälan, klagomål och synpunkter. Bolaget har dock påbörjat ett arbete med att upprätta rutiner för kontroll och uppföljning av ärendehantering.

### ***Bolagets svar:***

Bolaget implementerar åtgärder enligt rekommendation. Processen för att hantera hyresgästärenden klagomål, frågor och synpunkter har utvecklats sedan våren 2021. Arbetet har gjorts i bl.a. en pilotstudie där kundservice och förvaltare testat arbetssätt och därefter utvärderat, justerat och reviderat processen som

helhet. För att ge en samlad kundbild och skapa förutsättningar till uppföljning kopplat till interna processer togs i samband med införandet av systemet Fast2, beslut på att alla hyresgästrelaterade ärenden ska registreras. Detta realiserades vid årsskiftet 2021/2022. Genom att allt finns registrerat uppfylls åtagandet gällande systematisk uppföljning och ger bolaget möjlighet att ta ut information som leder till proaktivitet och bidrag till ständiga förbättringar.

## **Bilaga**

1. Stadsrevisionens årsrapport 2021