

2026-05-20

Bilaga 1

## Uppföljning av internkontrollplan – bilaga till tertiär rapport 1

### Inledning

Med internkontroll avses de strukturer, system och processer som bidrar till tydlighet och ordning och som säkerställer att verksamheten bedrivs i enlighet med beslutade mål, uppdrag och övriga styrdokument. Den interna kontrollen är en viktig del av bolagets styrning. En god internkontroll förebygger, upptäcker och åtgärdar fel och brister som hindrar att bolaget kan nå sina mål på ett säkert och effektivt sätt.

Internkontroll bidrar till:

- Att verksamheten är ändamålsenlig och effektiv
- Att information om verksamhet och ekonomi är tillförlitlig och rättvisande
- Att lagar, förordningar, föreskrifter och styrdokument följs
- Analys och utveckling av det förebyggande arbetet med att minimera verksamhetsriskerna

Bostadsförmedlingens väsentlighets- och riskanalys och uppföljning av den av bolagsstyrelsen fastställda internkontrollplanen 2026 utgår ifrån sex st av kommunstyrelsen utpekade obligatoriska processer, inklusive 19 st delprocesser, och fem st av bolagets ledningsgrupp definierade bolagsspecifika centrala processer, inklusive 19 st delprocesser.

De obligatoriska processerna är:

- Systematiskt informationssäkerhetsarbete
- Ekonomistyrning
- Inköp
- Motverka otillåten påverkan
- Motverka välfärdsbrott
- Personalhantering

De bolagsspecifika centrala proceserna är:

- Förmedling
- Kundservice
- Kommunikation
- Marknad
- Utveckling och IT

Bostadsförmedlingens tertialvisa uppföljning av internkontrollplanen för 2026 omfattar dokumentation av förebyggande arbetssätt och rutiner, löpande granskning och hantering av riskfyllda moment inom ovannämnda obligatoriska och centrala processer.

Ansvar för den interna kontrollen inom bolagets verksamhet följer med chefsansvaret på alla nivåer. Detta omfattar att tillse att det finns medvetenhet om risker förknippade med verksamheten och adekvata rutiner kopplat till internkontroll samt att säkerställa att medarbetare har kännedom om dessa.

### **Sammanfattning**

En risk har identifierats som kritisk i Bostadsförmedlingens verksamhet. Inom riskområdet Motverka välfärdsbrott finns en risk att man **känner rädsla och obehag inför att hantera upptäckta oegentligheter**, t ex att förmedla avslag och polisanmäla efter användandet misstänkt falska eller manipulerade intyg och vilka följer detta kan få.

Som ett led i hanteringen av denna risk har en konferens genomförts under våren där deltagare var bolagets chefer och för arbetet utsedda nyckelpersoner med syftet att höja kunskapen om området och ta fram en handlingsplan för bolaget. Handlingsplanen innehåller konkreta och tidssatta åtgärder och att utgör ett komplement till bolagets budget- och verksamhetsplan, och internkontrollplan.

### **Förmedling**

#### *Förebyggande arbete*

Det är väsentligt att varje lägenhet verkligen förmedlas till den person som har längst kötid och som uppfyller de krav och villkor som fastighetsägaren, bostadsbolaget eller hyresvärden (nedan benämnt fastighetsägaren) beslutat. För systemets trovärdighet är det också väsentligt att fastighetsägaren följer den kravprofil som har lämnats in för lägenheten. Registrerade lägenheter som av olika skäl inte blir förmedlade följs upp för att säkerställa att fastighetsägaren återtagit lägenheten och att detta har skett på korrekta grunder.

Arbetet med internkontroll inom förmedlingen har ett tydligt förebyggande fokus, där målet är att skapa förutsättningar för en korrekt och enhetlig handläggning från början och därigenom minska risken för fel i förmedlingsprocessen.

Detta uppnås genom löpande uppdatering och förtydligande av rutiner för handlägningsprocessen, där verksamhetscontrollers har en central roll i att initiera och utveckla rutinarbetet. Rutinerna kommuniceras därefter till verksamheten och följs upp i gemensamma forum, vilket bidrar till en enhetlig tillämpning och minskar risken för feltolkningar.

Arbetet stöts av utsedda coacher som sprider goda arbetssätt och ger löpande vägledning i handläggningen. Regelbundna forum, såsom tisdagsdialoger, används för att förtydliga rutiner, dela resultat och fånga upp frågor, vilket bidrar till en gemensam lägesbild och möjliggör uppföljning av vidtagna åtgärder.

Vidare sker en löpande dialog mellan kundansvariga och fastighetsägare för att säkerställa korrekt och fullständig inrapportering av bostadsinformation. I processen tillämpas även en tvåhandsprincip vid annonsering av lägenheter, där registrering och publicering utförs av olika personer som en inbyggd kontroll för att minska risken för felaktig information.

#### *Redovisning av kontroller, resultat och hantering av avvikelser*

För att säkerställa att hanteringen överensstämmer med regelverket genomförs nedanstående kontrollaktiviteter kontinuerligt.

#### *Delprocess: Granskning och erbjudande - förbigångna*

**Förbigångna** avser de fall där en bostadssökande med längst kötid inte erbjuds en lägenhet, eftersom denne inte uppfyller de godkännandevillkor som fastighetsägaren har ställt. Uppföljning av förbigångna är en viktig del i att säkerställa en rättssäker, transparent och enhetlig förmedlingsprocess.

I förebyggande syfte arbetar vi aktivt med att tydliggöra villkoren redan vid annonsering av bostaden. Om bostadssökande i första hand anmäler intresse endast för bostäder där de uppfyller kraven, minskar behovet av att förbigå, vilket bidrar till en mer effektiv och rättssäker handlägningsprocess. En risk i dagsläget är att villkorshanteringen är en manuell process. Vi utreder möjligheten både för hur vi internt kan arbeta mer effektivt med villkoren samt hur vi kan underlätta för bostadssökanden med bättre sökmöjligheter för att hitta relevanta lägenheter framöver.

För samtliga förbigångna ärenden kontrolleras korrekt motivering månadsvis av verksamhetscontrollers. I tillägg görs stickprov om 100 slumpmässigt utvalda ärenden, vilka granskas från start till slut. Vid oklarheter förtydligas motiveringen ytterligare, och vid avvikelse förs dialog direkt med berörd handläggare. Frågor lyfts även i större forum för att säkerställa lärande i verksamheten och minska risken för upprepade avvikelser. Detta arbetssätt bidrar till en mer enhetlig hantering av förbigångna.

Under perioden har **7 642** kunder förbigåtts.

Förbigångna		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
3 122	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	Den bostadssökande har betalningsanmärkningar eller skulder som inte uppfyller fastighetsägarens krav för godkännande
2 865	Uppfyller ej inkomstkraven	Den bostadssökande uppfyller inte fastighetsägarens krav på inkomstnivå.
683	Deltog ej vid obligatorisk visning	Den bostadssökande har inte deltagit vid visning, trots att detta varit ett krav från fastighetsägaren
285	Hushållets storlek bedöms inte vara lämplig i förhållande till bostaden	Antalet hushållsmedlemmar över- eller understiger vad som enligt fastighetsägarens riktlinjer anses vara rimligt i relation till bostadens storlek
282	Uppfyllde inte studievillkor för studentbostad	Den bostadssökande uppfyller inte kraven på pågående studier eller studietakt enligt fastighetsägarens
231	Avser inte att använda bostaden som permanent boende	Den bostadssökande uppfyller inte kravet på att bostaden ska användas som permanent bostad
20	Saknar godtagbara referenser	Den bostadssökande kan inte uppvisa referenser som uppfyller fastighetsägarens krav, exempelvis från tidigare boende
154	Övriga skäl	Avslag som inte omfattas av ovanstående kategorier, exempelvis särskilda villkor kopplade till stiftelser, interna omflyttningsregler eller krav på medboende (t.ex. kompiskontrakt)
<b>7 642</b>	<b>Totalt</b>	

Granskningen visar att ett ärende har felaktigt förbigåtts enligt fastighetsägares godkännandevillkor. En incidentrapport har upprättats och kunden har kontaktats enligt rutin för att säkerställa att kund med längst kötid erbjuds bostad. I detta fall erbjöds kunden ett ersättningsärende för möjlighet att få en likvärdig lägenhet. Då kunden inte återkommit har ärendet avslutats.

*Delprocess: Granskning och erbjudande – ej godkända av fastighetsägare*

Samtliga hyresgästförslag som återkopplas från fastighetsägare som **ej godkända** granskas av respektive handläggare för att säkerställa att korrekt och tydlig motivering har angetts, och säkerställa att fastighetsägare tillämpar de villkor som är satta för respektive bostad.

Vid otydliga eller bristfälliga motiveringar från fastighetsägare sker uppföljning för att förtydliga grunden för beslutet. Detta bidrar till en ökad transparens och minskar risken för felaktiga eller godtyckliga bedömningar.

Månadsvis kontrolleras att motiveringen till samtliga avslag är tydlig av verksamhetscontrollers. Här görs även stickprov på minst var tionde ärende, där man granskar att beslutet som är fattat är korrekt. Vid oklarheter förtydligas motiveringen ytterligare, och vid avvikelse förs dialog direkt med berörd handläggare. Genom att följa upp motiveringar och säkerställa att villkor tillämpas korrekt skapas förutsättningar för mer konsekventa beslut från

fastighetsägare. Detta minskar risken för felaktiga avslag och bidrar till en mer rättssäker process för bostadssökande.

Under perioden var det **155** kunder vars ansökan inte godkändes.

<b>Ej godkända av fastighetsägare</b>		
Antal	Krav/villkor	Kommentar
96	Saknar godtagbara referenser	Den bostadssökande kan inte uppvisa referenser som uppfyller fastighetsägarens krav, exempelvis från tidigare boende
20	Uppfyller ej inkomstkraven	Den bostadssökande uppfyller inte fastighetsägarens krav på inkomstnivå
12	Avser inte att använda bostaden som permanent boende	Den bostadssökande uppfyller inte kravet på att bostaden ska användas som permanentbostad
6	Uppfyller inte studievillkor för studentbostad	Den bostadssökande uppfyller inte krav på pågående studier eller studietakt
5	Att antalet hushållsmedlemmar överstigit/understigit vad som anses vara rimligt i förhållande till bostadens storlek	Antalet hushållsmedlemmar avviker från vad som anses rimligt utifrån bostadens storlek enligt fastighetsägarens riktlinjer
3	Betalningsanmärkningar och/eller oreglerade skulder	Den bostadssökande har betalningsanmärkningar eller skulder som inte uppfyller fastighetsägarens krav
0	Deltog ej vid obligatorisk visning	Den bostadssökande har inte deltagit vid visning trots att detta varit ett krav
13	Övriga skäl	Avslag som inte omfattas av ovanstående kategorier, exempelvis särskilda villkor kopplade till stiftelser, interna omflytningsregler eller krav på medboende (t.ex. kompiskontrakt)
<b>155</b>	<b>Totalt</b>	

Granskningen visar att det inte förekommit något fall där kund fått ett ersättningsärende beviljat med anledning av felaktigt avslag till bostad.

Granskningen har i övrigt inte givit anledning till någon annan åtgärd än förtydligande av dokumentation.

*Delprocess: Registrering - avvikelser från ordinarie förmedlingsprocess*

#### Manuell förmedling

I arbetet med att aktivt motverka ersättningsärenden är granskningen av förbigångna och ej godkända av stor vikt.

Under perioden har inga (0) kunder erhållit bostad som förmedlats manuellt. Granskningen har inte givit anledning till någon åtgärd i övrigt.

#### Bostad snabbt

En

kund som får en bostad via Bostad Snabbt behåller sin kötid och därmed behöver

lägenheterna uppfylla kriterierna för svårförmedlad. Uppföljning ska ske för att säkerställa att bostäder som annonseras i denna kategori uppfyller detta kriterium.

Innan annonsering via Bostad Snabbt krävs godkännande av enhetschef för att säkerställa att avvikelser hanteras kontrollerat och enligt fastställda riktlinjer. Under perioden har 15 st lägenheter förmedlats via Bostad Snabbt, vilket är en lägre nivå jämfört med samma period föregående år. Samtliga lägenheter som förmedlats här har bedömts som svårförmedlade, där majoriteten tidigare har utannonserats i den ordinarie bostadskön.

Granskningen visar att hanteringen har varit korrekt och enligt rutin.

#### Avvikande kontraktstyp

För att säkerställa att korrekt kontraktstyp tillämpas vid förmedling, samt att kötid hanteras på rätt sätt (nollställs eller behålls), genomförs löpande kontroll av avvikande kontraktstyper efter inlämning.

Samtliga avvikelser kontrolleras tidigt i processen av verksamhetscontroller, vilket möjliggör korrigerande innan lägenheten förmedlas. Detta bidrar till en ökad kvalitet i handläggningen och minskar risken för felaktiga beslut.

För att ytterligare minska risken för denna typ av avvikelser vore det fördelaktigt om hanteringen i högre grad får systemstöd i kommande utveckling.

#### *Delprocess: Registrering – återtagande*

#### Avregistrerade bostäder

Bostäder som inte blir förmedlade följs upp för att säkerställa att det finns skäl och dokumentation till avregistreringen. Samtliga avregistrerade lägenheter kontrolleras för att säkerställa att det finns underlag som styrker att det är fastighetsägaren eller respektive förvaltningsbolag som återtagit lägenheten samt att orsaken till avregistreringen är dokumenterad. Månadsvisa stickprov genomförs av verksamhetscontrollers (på var tionde ärende). Om något är oklart förs dialog med den som gjort den initiala kontrollen.

Från och med april delas även sammanställningar över avregistrerade lägenheter med uthyrningschef eller motsvarande hos fastighetsägare, i syfte att öka transparens, möjliggöra ytterligare kontroll samt motverka otillbörligt återtagande och möjliggörande av välfärdsbrott. Ökad transparens bidrar även till ett gemensamt ansvar med fastighetsägare.

Bostäder som inte blir förmedlade följs upp för att säkerställa att det finns skäl och dokumentation till avregistreringen.

Under perioden har totalt 961 bostäder avregistrerats. Ökningen från föregående år beror främst på grund av en mer svårförmedlad marknad samt flera felregistreringar under perioden. 459 av dessa ärenden var bostäder som avregistrerades med anledning att det var slut på spekulanter och

fastighetsägaren beslutade att ta tillbaka bostaden, och 188 bostäder återtog av fastighetsägaren för eget behov, såsom exempelvis egen internuthyrning eller evakuering. 238 bostäder avregistrerades med anledning av att hyresvärden lämnat in den felaktigt eller med felaktig information. 41 bostäder återtog av fastighetsägare då hyresvärden meddelat att bostaden var i behov av renovering innan uthyrning. Hyresvärdar drog tillbaka 33 bostäder där den nuvarande hyresgäst återtagit sin uppsägning, och två ärenden var på grund av felaktig hantering hos Bostadsförmedlingen.

#### *Delprocess: Förtur*

Den största risken inom bolagets förtursverksamhet är att person som inte bör få förtur till bostad går förbi hela bostadskön.

Förtursenheten har tydliga rutiner för hantering av ärenden. Alla beslut om bifall på förtursansökningar, granskas av hela enheten en gång per vecka vid ärendekonferenser. Där görs en genomgång av underlagen, d v s de skriftliga intygen, för att säkerställa att besluten är korrekta och välgrundade.

Alla bifallsbeslut presenteras för kännedom vid varje sammanträde med förtursutskottet.

Förmedling av bifallsbeslut utförs av annan handläggare än den som handlagt utredningen av ärendet.

Samtliga beslut, både bifall och avslag, genomläses löpande av enhetschef tillsammans med metodutvecklare, och en notering om detta görs i dokumentationssystemet Bostoc.

Inga avvikelser har framkommit under året.

### **Kundservice**

#### *Delprocess: Kötid*

##### **Kötidsförändringar**

Kötiden är avgörande för att komma ifråga för en inlämnad ledig lägenhet och har därför stor betydelse för en bostadsköande. Med anledning av detta granskas om någon vid nyregistrering eller genom ändrad registrering fått längre kötid än vad reglerna medger. Vid kontrollen gås samtliga ärenden igenom där kötiden är längre än ärendets ankomstdatum. Orsaken till den längre kötiden efterforskas i diariet och tidigare ärenden, t ex kan det handla om make/maka som ärver kötid för den avlidne eller beslut fattat efter klagomålshantering.

Datumlogiken är komplicerad och systemstödet ofullständigt. Manuell hantering vid återställande av kötid hanteras således av enhetschef Kundservice efter samråd med Verksamhetschef. Beslutsgrunden dokumenteras så samma beslutsgrund kan efterlevas löpande. Vi kommer under verksamhetsåret utreda

om det finns möjlighet att på sikt införa tvåhandsfattning, samt att ta initiativ till utveckla systemstödet inom detta område.

Granskningen har visat på noll fall av felaktig kötidsändring under första tertialet.

*Delprocess: Kunder utan personnummer/manuella ändringar av personnummer*

### **Studenter utan samordningsnummer eller personnummer**

Beslut har fattats om att studenter utan samordningsnummer eller personnummer inte längre kan registrera sig i bostadskön sedan januari 2026. Det kvarstår dock en risk att studenter som tidigare har registrerat sig i bostadskön utan samordningsnummer eller personnummer registrerar sig på nytt när de senare tilldelas ett sådant. Därmed kan det uppstå situationer där en och samma person har flera köärenden.

För att motverka att nyregistrerade kunder med samordningsnummer eller personnummer samtidigt har ett aktivt köärende från en tidigare registrering som student utan samordningsnummer eller personnummer granskas samtliga intresseanmälningar för bostad från personer som saknar svenskt personnummer varje tertial. I granskningen jämförs dessa personers födelsedata, namn, adressuppgifter samt e-postadresser.

Granskningen visar att en (1) person har registrerat sig i bostadskön på nytt med samordningsnummer eller personnummer. Denna person har kontaktats för att kontrollera riktigheten i de lämnade uppgifterna samt säkerställa att kunden endast har ett köärende, det vill säga är registrerad en gång.

Idag finns kontrollfunktion i form av internkontrollgranskning vad gäller ändring av personnummer. Vi kommer under verksamhetsåret utreda om det finns möjlighet att på sikt införa tvåhandsfattning.

### **Kommunikation**

På kundens Mina sidor finns risker kopplade till inloggning (främst lösenordsinloggning). T f VD har initierat ett utredningsuppdrag som syftar till att täppa till risken.

### **Utveckling och IT**

*IT-säkerhet och systematiskt informationssäkerhetsarbete*

Lokal anvisning för informationssäkerhet är fastställd och är antagen av styrelsen.

Vad gäller både nivån på IT-säkerhet och informationsäkerhet så ser vi stora risker där vi som bolag har små eller inga möjligheter att påverka. Detta på

grund av den uppsättning med stadsgemensam IT som staden tillhandahåller och där det är svårt att få en insyn i leverantörens kvalitet och arbete ur ett säkerhetsperspektiv, exempelvis möjligheten att få regelbundna rapporter om vem som gör vad och när i vår driftsmiljö inklusive i våra databaser samt är det så att de projekt som återkommande bedrivs för att förändra i stadens driftsmiljöer sällan tar höjd för eller passar Bostadsförmedlingen och bolagets uppdrag.

Vidare finns rutiner för att samtliga systemstöd och informationsbärare ska informationssäkerhetsklassas minst årligen eller vid större förändringar. Bolagets huvudsakliga system har informationssäkerhetsklassats sedan flertalet år tillbaka och under 2026 satsar Bostadsförmedlingen på att kartlägga alla informationsbärare, att klassa dessa och att samtidigt sprida en än bredare liksom djupare kunskap om informationssäkerhet och ansvaret det innebär för olika roller.

Det är förekommande inom bolaget att bolagets informationstillgångar inte kan skyddas på den nivå som definieras genom informationsklassning, men i samtliga identifierade fall pågår arbeten för att höja skyddsnivån till den enligt informationssäkerhetsklassningen önskvärda. Detta gäller bland annat behörighetsstyrning och nivåer i verksamhetsystem vilket tar tid att justera, men det är i något fall också en fråga om skyddsnivå kontra tillgänglighet.

Inom inköps- och upphandlingsförfarandet finns en risk för bristande kravställning av informationssäkerhetskrav vid anskaffning av system eller digitala tjänster. Rutin finns i den för i år uppdaterade inköpsprocessen. Avdelningen för utveckling och IT kommer att bidra med informationssäkerhetsklassningar inför inköp och likaså tekniskt stöd för att ex systemstöd möter de säkerhetskrav som ställs på leverantörer om att exempelvis använda stadens inloggningslösning för användare.

#### *Behörighetsstyrning*

Det finns en risk att ej behöriga får del av sekretesskyddade eller känsliga uppgifter om enskild person. Lokal rutin för behörighetshantering finns och ska under året påminnas om i hela chefskollektivet på bolaget.

Tydliga rutiner finns för behörighetsstyrning samt ansvaret för detta. Därtill följer det ansvar som åligger respektive systemägare att minst årligen, eller så ofta som informationsklassningen gör gällande, att gå igenom samtliga användare av ett systemstöd och kontrollera att det är korrekt.

Vidare uppgraderar bolaget det interna verksamhetsystemet och utvecklar i det nya systemet en förfinad nivå av behörigheter för att ytterligare förstärka systemets resiliens på detta område.

Bolaget har även en rutin med spårbarhet för hanteringen av källkod. För lagring och underhåll av vår källkod använder vi lösningen git via tjänsten bitbucket. Varje ändring är spårbar med bland annat datum, ändrad kod samt

vem som genomfört ändringen. Rättigheter för att få se samt begära ändringar av källkod administreras av vår IT-infrastrukturspecialist.

Varje önskad kodändring ligger i en egen gren som innan den kan tillföras till huvudgrenen och komma ut i produktion, dels behöver byggas via vår byggservrar men även granskas och godkännas av minst en annan utvecklare.

#### *Ändamålsenligt och stabilt systemstöd*

#### *Dokumentation om avbrott och avbrottstider, åtgärder och resultat*

Verksamhetssystemet Bostoc och intranätet Husnet kunde inte nås under en drygt två timmar lång period i februari. Det berodde på en driftstörning hos leverantören, Vivicta. Leverantören åtgärdade driftstörningen.

Webben blir långsam och går upp och ned under en dryg timme i februari. Minnesanvändning ökade lavinartat på servern. Driftstörningen orsakades av en övervakningsagent, som stängdes av och problemet löstes.

### **Ekonomistyrning**

#### *Utbetalning*

#### *Ändring av leverantörers fasta data*

Vid ändring av leverantörs fasta data skall dokumentation upprättas och sparas som styrker ändringen. För att tillförsäkra att uppgifter om leverantörer är korrekta och aktuella finns det i Agresso en rapport som listar ändringar i leverantörers fasta data med fokus på kontoändringar. Rapporten visar också när ändringen skett och av vilken användare. I granskningen gås rapporten igenom rad för rad och underlag i form av fakturabilder eller utdrag från bankgirocentralen, plusgirot eller annat underlag som styrker kontoändringen kontrolleras.

I samtliga fall av ändringar i leverantörers fasta data avseende kontoändringar finns det underlag som styrker ändringen.

#### *Manuell utbetalning*

Systemstöd och rutiner vid kundutbetalningar samt betalningar till leverantörer bygger på att två personer på ekonomienheten utför olika delar, såsom att skapa och bekräfta betalningsfil och att det tillika är s k tvåhandsfattning i bankgränssnittet. I de fall betalning via fil från ekonomisystemet till bank inte är möjligt kan manuell betalning göras, exempelvis vid betalning till Skatteverket, Kronofogden eller till utländska leverantörer. Vid signering av betalning på banken krävs attest av två personer med bank-ID. Utbetalning till andra mottagare än Skatteverket, Bolagsverket och Kronofogdemyndigheten skall föregås av skriftlig attest av stabschef. I dokumentationen skall framgå skälet till manuell utbetalning. I samband med boksluten säkerställs att manuella betalningar, liksom övriga betalningar, återredovisats i bokföringen.

Kontrollen sker genom att manuellt utförda betalningar till andra mottagare än Skatteverket och Kronofogdemyndigheten gås igenom i sin helhet. Skälet till manuell hantering samt av att attest av stabschef skett innan manuell utbetalning utförts kontrolleras.

De genomförda kontrollerna har inte visat på några avvikelser.

### ***Inköp***

Under året arbetar vi med att etablera en tydlig inköpsprocess för bolaget, för att säkerställa en enhetlig och spårbar inköpshantering med tydliga ansvar och korrekt systemanvändning, samt en god efterlevnad av LOU och stadens riktlinjer.

### ***Motverka välfärdsbrott och otillåten påverkan***

En konferens har genomförts under våren där deltagarna var bolagets chefer och för arbetet utsedda nyckelpersoner med syftet att höja kunskapen om området och ta fram en handlingsplan för bolaget. Handlingsplanen kommer att innehålla konkreta och tidssatta åtgärder i syfte att hantera denna risk och att utgöra ett komplement till bolagets budget- och verksamhetsplan, och internkontrollplan.

Mycket fokus kommer att vara på kunskapshöjande, stöd och information och handlingsplanen kommer att innehålla bl a följande:

- Under året ska minst en lunchföreläsning genomföras
- Under året ska minst en utbildning för berörda medarbetare genomföras
- Rutinerna för att upptäcka och utreda oriktigheter ska ses över
- Rutiner för att anmäla fusk till andra myndigheter ska upprättas
- Texter i rekryteringsannonser om uppdraget/ansvaret ska upprättas
- Kommunikation om uppdraget/ansvaret ska förtydligas på hemsidan

Förutom handlingsplanen är den digitala utbildningen ”Välfärdsbrott – ett hot mot demokratin” obligatorisk för alla medarbetare att genomföra under året. Dessutom går medarbetarna på Kundenservice en digital utbildning ”Förebygg hot och våld” där också ämnet instrumentell aggressivitet ingår. I utbildningen ges kunskap om hur bemötande och agerande kan ske i de fall man utsätts för det. För att motverka både välfärdsbrott och otillåten påverkan arbetar vi ständigt med att se över rutiner för behörighetstilldelning, att nivån på vår informationssäkerhet höjs och likaså vår IT-säkerhet.

Inom ramen för rekryteringsprocessen har samtliga nyanställningar föregåtts av kontroller som syftar till att granska att de sökande uppfyller krav på lämplighet, tillförlitlighet och kompetens. Referenstagning och inhämtande av examensbevis och intyg genomförs inför rekrytering. För att säkerställa att kandidaten är den de utger sig för att vara genomförs verifiering av identitetshandlingar.

I introduktionsutbildningen för nyanställda ingår ett obligatoriskt utbildningsmoment gällande välfärdsbrott, där begrepp och konkreta exempel behandlas samt genomgång av rutiner för rapportering och visselblåsarfunktionen.

Bolaget har inarbetade rutiner för incidentrapportering, där händelser kopplade till hot eller våld ska rapporteras i incidentrapporteringssystemet IA. Bolaget har även en visselblåsarfunktion som möjliggör rapportering av misstänkta oegentligheter eller missförhållanden. Information om visselblåsarfunktionen och incidentrapporteringen ges till alla nyanställda i introduktionen.

Vidare har rutinen för att förebygga och hantera incidenter och hotfulla situationer uppdaterats och kommunicerats till samtliga medarbetare under perioden. Riktlinjen tydliggör hur medarbetare och chefer ska agera vid situationer med hot eller våld, ansvarsfördelning, rapporteringsvägar och tillgängliga stödinsatser. Samtliga chefer och skyddsombud har under perioden också genomgått en arbetsmiljöutbildning där hantering av hot och våld ingått som ett delmoment.

Genomförda insatser bedöms ha stärkt bolagets förmåga att förebygga och hantera välfärdsbrott och otillåten påverkan.

### **Personalhantering**

Kontrollåtgärder i löneprocessen har genomfört under perioden för att säkerställa korrekta och tillförlitliga utbetalningar samt motverka oegentligheter. Stickprovskontroller av löneunderlaget innan löneutbetalning överförs till banken är gjorda, inklusive kontroll av löneansvarigs egna löneunderlag. Dessa kontroller är utförda av ekonomienheten.

Vid överföring av löneutbetalningar till bank har det tillämpats en så kallad tvåhandsfattning där bankfilen signeras med BankID av två personer. En person från HR-enheten och en från ekonomienheten. Detta säkerställer att utbetalning inte kan genomföras utan dubbel attest. Även periodiska stickprovskontroller av behörigheter i lönesystemet är genomförda för att kontrollera att tilldelade behörigheter är aktuella och förenliga med respektive användares ansvarsnivå.

Cheferna på bolaget ansvarar för att granska och attestera frånvaro, arbetstid och andra lönegrundande uppgifter för sina medarbetare i lönesystemet. För att säkerställa korrekt hantering får samtliga chefer utbildning i detta i samband med chefsintroduktionen. Som en ytterligare förebyggande åtgärd i lönehanteringsprocessen kommer HR under kommande period ta fram en vägledande lathund till cheferna gällande attestering i lönesystemet.

Genomförda kontroller har inte visat på några avvikelser.