

Dnr.nr: 2022/1588-1.2.3



KONTAKT

Helena Grantz

helena.grantz@familjebostader.com

# Uppföljning av Intern kontroll 2022

## Familjebostäder

## **Innehållsförteckning**

<b>Bedömning av bolagets interna kontroll .....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av bolagets internkontrollplan .....</b>	<b>5</b>
<b>Bolagets planerade uppföljning av den löpande kontrollen .....</b>	<b>5</b>

## Bedömning av bolagets interna kontroll

 Tillräcklig

### Analys

En stor del av bolagets internkontrollarbete bedrivs i det vardagliga arbetet där löpande riskarbete utgör en del. Familjebostäders fokus på att bli en mer processororienterad organisation har en positiv inverkan på den interna styrningen och kontrollen då ansvar, befogenheter och mandat tydliggörs och dokumenteras. Även uppföljningen kommer att intensifieras när processorganisationen är fullt ut implementerad. Arbetet pågår och kommer så att göra även under 2023.

En del i utvecklingsarbetet är identifiering och dokumentation av risker och kontroller kopplat till bolagets processer. Dokumentation av dessa sker i processverktyget Qualiware och processägare kommer att ansvarar för att årligen utvärdera identifierade risker och kontrollernas effektivitet. Detta arbete kommer att fortgå de närmaste åren.

Stockholms stad har tagit fram tillämpningsanvisningar för nämnders och bolags arbete med intern kontroll och bolaget följer dessa. Inom ramen för dessa anvisningar genomfördes under hösten 2021 en riskinventering tillsammans med ledningsgrupper och företagsledningen i syfte att arbeta fram de bolagsövergripande riskerna kopplat till bolagsmålen för kommande år. Arbetet mynnade ut i en risk- och väsentlighetsanalys samt internkontrollplan för 2022, som antogs av styrelsen i december 2021.

Internkontrollplanen har i huvudsak följts upp under hösten 2022 genom intervjuer med berörda samt genom dokumentgranskning.

Styrdokument utgör en viktig del i arbetet med att upprätta en god intern styrning och kontroll. Årligen sker det en översyn av bolagets övergripande styrdokument för att säkerställa att dessa är uppdaterade och aktuella. Arbetet omfattade även de stadsgemensamma styrdokument som bolaget måste förhålla sig till. På uppdrag av koncernstyrelsen i Stockholms Stadshus AB antar Familjebostäders styrelse stadsgemensamma program, policys och riktlinjer vilka sedan implementeras i bolaget. Samtliga riktlinjer och policys finns tillgängliga för medarbetare på bolagets intranät samt i Qualiware.

Protokoll från såväl företagsledningens möten som styrelsemöten görs tillgängliga för medarbetarna löpande under året. Månatligen publiceras en hälsning från vd på intranätet där aktuella frågor, händelser och förändringar tas upp.

Stockholms stads revisionskontor har under året genomfört tre fördjupade granskningar:

1. Bolagets arbete för att motverka felaktig folkbokföring
2. Arbetssätt och rutiner gällande offentlighet och sekretess avseende rätten att ta del av allmänna handlingar
3. Rättvist byggande

För granskningsresultat hänvisas till revisionskontorets rapporter/gransknings-PM.



Uppföljningen av internkontrollplanen visar att Familjebostäder arbetat med att stärka den interna kontrollen under året varför bolaget sammantaget *bedömer att den interna kontrollen under år 2022 varit tillräcklig.*

## Uppföljning av bolagets internkontrollplan





### BOLAGETS PLANERADE UPPFÖLJNING AV DEN LÖPANDE KONTROLLEN

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

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Social hållbarhet och trygghet (Trygghetsindex)	<p>■ Att hyresgäster känner sig otrygga i/runt om våra fastigheter. Risken är särskilt påtaglig i tyngdpunktsområden</p>	<p>✓ Ingen avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>I årets hyresgästenkät ökade bolagets trygghetsindex med 0,1 procentenheter, vilket är ett kvitto på att bolaget arbetar fokuserat med trygghetsfrågorna. Bolagets fokus på Järva har gett resultat med ett ökat trygghetsindex i Rinkeby.</p> <p>Våldet i samhället påverkar våra hyresgäster och bolaget har ett nära samarbete med andra aktörer, däribland polisen, och vi tar ett ansvar för de delar vi har rådighet över.</p> <p>I mars utökade vi vårt förebyggande trygghetsarbete med en väktarbil. Resursen kan användas i hela Familjebostäders bestånd, men framför allt i de områden och fastigheter där våra hyresgäster upplever otrygghet på grund av brott och andra störningar.</p> <p>Över 2000 barn deltog i sommarlovsaktiviteterna och bolaget samarbetar med olika föreningar för att kunna erbjuda varierande aktiviteter som passar alla.</p> <p>Under 2022 har ett antal fastigheter i beståndet genomgått trygghetsvandringar/certifieringar. Dessa syftar till att utvärdera tryggheten och säkerheten samt identifiera förbättringsåtgärder.</p> <p>Kamerabevakning är ett sätt att öka tryggheten. Familjebostäder har ett antal kameror runt om i beståndet.</p> <p>Sammanfattningsvis bedriver Familjebostäder att fokuserat trygghetsarbete och fokus är att utveckla det systematiska arbetet ytterligare.</p>
	<p>■ Att det arbete som uppstår efter en kris/oplanerad</p>	<p>✓ Ingen avvikelse</p>

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Stadsutveckling och förvaltningskvalitet (Serviceindex)	händelse/incident inte hanteras ändamålsenligt/systematiskt	<p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Arbetet med att förtydliga roller och ansvar har i huvudsak skett i delprocessen "Avhjälpa fel/skada", som är en del av huvudprocessen "Vårda fastighet". Kartläggningsarbetet är under framtagande och arbetet kommer att fortgå under 2023.</p> <p>Separata händelser har utvärderats särskilt med syftet att skapa en större tydlighet i roller och ansvar kopplat till kris/oplanerad händelse och det arbete som uppstår efter en sådan. Bolagets krisplan har setts över och antagits av företagsledningen.</p>
	<p> Att systemet Fast2 begränsar utvecklingstakt och inte levererar den funktionalitet som hyresgäster och anställda förväntar sig.</p>	<p> Mindre avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Under 2022 har samverkan och uppföljning av Fast2 utvecklats. Gruppchefen för Digital utveckling ingår numera i de olika styrgrupperna som finns samt i den samverkansgrupp som de kommunala bostadsbolagen (Familjebostäder, Stockholmshem, Svenska Bostäder och Micasa) har gemensamt med Fast2. Därtill har bolagets interna arbetssätt förtydligats under året för att synliggöra ansvar roller och mandat kopplat till bl.a. digitala utvecklingsprojekt.</p> <p>Planerad systemutveckling finns dokumenterad och dialog/avstämning sker kontinuerligt med Fast2.</p> <p>Under 2022 har Fast2 levererat enligt överenskommen plan och leverantören kan erbjuda den funktionalitet Familjebostäder är i behov av. Dock är leverantörens ledtider en utmaning och bolaget har haft en gemensam workshop med Fast2 för att identifiera svagheter och brister. Fast2 ska i början av 2023 presentera vilka åtgärder de planerar att vidta för att effektivisera sina arbetssätt. Detta sker också med hänsyn tagen till att Fast2 vid årsskiftet förvärvats av Addnode Group.</p>

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

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Stadsutveckling och förvaltningskvalitet (Antal färdigställda nya lägenheter)	<p> Att bolaget inte tilldelas tillräckligt många byggrätter</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Under 2022 har bolaget genomfört ett förvärv där tillträde är planerat under Q1 2023 efter beslut i kommunfullmäktige. Ytterligare potentiella förvärv har utvärderats under året.</p> <p>Totalt tre markanvisningar har aviserats bolaget under året. Dock skrivs avtalen först under 2023 eftersom exploateringsnämnden hänskjutit ärendena över årsskiftet. Eftersom att både förvärvet och avtalen hanteras under 2023 har det en påverkan på 2022 års måluppfyllelse.</p>
	<p> Att cementbristen har en negativ påverkan på byggprojekten</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Mot bakgrund av att Cementas cementproduktion på Gotland riskerade att läggas ner vid årsskiftet genomförde projektutvecklingsavdelningen en inventering av pågående projekt med fokus på dess behov av cementbaserade produkter. Inventeringen visade att bolaget hade två projekt med betydande behov av cementbaserade produkter efter halvårsskiftet 2023 och som således riskerade att få materialstopp i produktionen.</p> <p>I det ena projektet kunde cementbehovet säkras genom entreprenörens befintliga leveranskanaler. Projektet prioriterade i leveranskedjan.</p> <p>I det andra projektet var behovet mindre, men likaså entreprenören. Här togs det fram en plan med syftet att lagra kommande behov av cementbaserade produkter. Även detta projekt prioriterades i leveranskedjan.</p> <p>Alternativa materialval analyserades också i båda projekten, men det var inget alternativ så pass sent i produktionskedjet.</p>



Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
		Mark- och miljödomstolen har nu låtit meddela att Cementa får bryta kalk i ytterligare fyra år under tiden de arbetar med ett nytt tillstånd på längre sikt.
	<p>■ Att detaljplaneprocessen komplexitet och långa tidshorisont leder till förskjutning av tidplaner</p>	<p>👇 Mindre avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Ett sätt för bolaget att minimera risken för att detaljplaneprocessen ska bli längre än nödvändigt är att säkerställa att ansökningarna till markanvisning är korrekta när de skickas in till Stockholms stad.</p> <p>På de s.k. markmötena, som hålls en gång per månad, följs aktuella ansökningar upp för att på så sätt säkerställa att Stadsutvecklingsenheten har kontroll över all information som ska vara med i ärendet.</p> <p>Ett identifierat förbättringsområde är att ta fram en skriftlig checklista över de underlag som vanligtvis ska biläggas markanvisningarna. Stadsutvecklingsenheten samarbetar ofta med arkitekter och stadsutvecklare, vilka kvalitetssäkrar underlagen innan de skickas vidare.</p>
	<p>■ Att ombyggnadsprojekt inte genomförs på ett tillräckligt effektivt sätt</p>	<p>👇 Mindre avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Ombyggnadsprocessen har delvis setts över under året. Förbättringsförslag kommer att hanteras inom ramen för arbetet med huvudprocesserna "Utveckla fastighet" och "Vårda fastighet". Projektutvecklingsavdelningen kommer att fortsätta arbetet med att utveckla och utvärdera process och arbetssätt under 2023.</p> <p>Ombyggnadsprocessen är utgångspunkt i pågående och kommande ombyggnadsprojekt, där särskild samrådsmöten med hyresgäster är en viktig del.</p> <p>Projektstyrningsgruppen har utvecklats med syftet att tydliggöra roller och ansvarsområden inom bolaget.</p>



Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
	<p>■ Att överlämningen av nyproduktionsprojekt mellan nyproduktion och förvaltning brister</p>	<p>✓ Mindre avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Under 2022 har fokus fortsatt varit att ta fram hållbara arbetssätt i överlämnande och mottagande mellan projektutvecklingsavdelningen och fastighetsavdelningen. Ansvar, roller och mandat kopplat till ett överlämnande- och mottagande mellan de olika processdelarna har särskilt varit i fokus.</p> <p>Viktiga aktiviteter i det processororienterade arbetssättet finns sammanfattade i en checklista där ansvarig, status och tidpunkt även framgår. En genomförd utvärdering från ett pilotprojekt (Filmcementet 4) som följde processen visade att andelen inrapporterade garantifel var färre i projektet jämfört med andra samt att fastigheten uppfyllde energikraven.</p> <p>Det processbaserade arbetssättet ska anammas i samtliga nyproduktionsprojekt, vilket inte sker fullt ut idag. Arbetet för en "total implementering" kommer att fortgå under 2023.</p>

## 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
<p>Klimat och Miljö (Energianvändning, Utsläpp CO2, Matavfallsinsamling)</p>	<p>■ Att bolaget inte når uppsatt klimatmål i befintligt bestånd</p>	<p>✓ Mindre avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Familjebostäder når inte sitt utsläppsbeleg trots en hög måluppfyllelse avseende energieffektivisering (värme och el).</p> <p>Energiförbrukningen följs upp via Miljöförvaltningen som redovisar bolagets utsläppsbeleg. Utfallet har också rapporterats i bolagets tertialrapporter, som styrelsen tagit del av.</p> <p>Fastighetsavdelningen följer även energiförbrukningen via ett enskilt system som möjliggör daglig kontroll.</p> <p>Ökad användning av förnybar</p>

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>energi, som exempelvis vindkraft, har setts över under året, men avtalsförhållanden har medfört att vi inte haft möjlighet att arbeta vidare med frågan. Detta kommer dock att ske under 2023, med stöd av nya budgeten.</p>
	<p> Att energimålet inte uppnås i nyproduktion</p>	<p> Ingen avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>När fastigheterna driftsätts börjar energiuppföljningen. Identifierade brister rättas till så fort som möjligt. Ett gott samarbete med entreprenör och bolagets energiexperter samt driftsorganisation är en viktig förutsättning. Detta arbetssätt ökar möjligheten att nå ställda krav och ger bra erfarenhetsåterföring till projektering av kommande fastigheter. Huvuddelen av nyproduktionen ligger runt energikravet 55 kWh/kvm.</p> <p>Energiförbrukningen (energiprestanda nyproduktion) har under 2022 följts upp och analyserats i bolagets strategiska energigrupp en gång per kvartal. Därtill har uppföljning och rapportering skett till företagsledningen inom ramen för miljöledningssystemet. Utfallet har också rapporterats i bolagets tertialrapporter och med det även till styrelsen.</p> <p>Bolaget arbetar systematiskt med att klara energikravet på nyproduktion från Stockholms Stad.</p>

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Ledarskap och medarbetarskap (Medarbetarupplevelse, Ledarskapsindex)	<p>■ Att bolaget inte lyckas attrahera/rekrytera personer med rätt kompetens</p>	<p>✓ Ingen avvikelse</p> <p><b>Analys VB 2022</b></p> <p>Kompetensförsörjningsstrategin antogs under 2021 och är fortsatt gällande. Strategin fokuserar på alla delarna i medarbetareresan, dvs attrahera, rekrytera, introducera, motivera/utveckla samt avsluta.</p> <p>Strategins tillhörande åtgärdsplan med fastställda nyckeltal följs upp och rapporteras till företagsledningen tertialvis. Under 2022 har planerade åtgärder genomförts enligt plan.</p> <p>Bolaget hanterar merparten av rekryteringarna på egen hand, men tar hjälp av konsulter i de fall det är svårt att hitta kompetens. Detta gäller framförallt strategiska tjänster samt vissa specialisttjänster. Under 2022 har det varit särskilt svårt att rekrytera drifttekniker, uthyrare och kundservicemedarbetare. Annonseringsperioden har därför varit något längre än normalt eller så har tjänsterna oannonserats. Kundservice har med stöd av HR utvärderat varför det varit svårt att rekrytera till den aktuella enheten.</p> <p>Alla bolagets chefer tar varje år fram en kompetensplan för sin enhet. Planerna sammanfattas och redovisas i företagsledningen och utifrån en analys tas en utbildningsplan fram på bolagsnivå för att motivera/utveckla befintliga medarbetare</p>

<p>  Att bolagets anställda känner sig otrygga på jobbet pga. av våldshändelser i områden de vistas i under arbetsdagen </p>	<p>  Ingen avvikelse </p> <p> <b>Analys VB 2022</b> </p> <p> Inför 2022 togs en åtgärdsplan fram kopplat till medarbetares trygghet och säkerhet. Denna plan har varit vägledande under året och samtliga åtgärder har hanterats/implementerats på Familjebostäder. Under året har åtgärder vidtagits på följande områden: </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En ny webbaserad utbildning i trygghet och säkerhet har handrats upp. Utbildningen blir tillgänglig under början av 2023. Alla anställda på Familjebostäder ska gå utbildningen och detta följs upp av arbetsmiljöansvarig samt av säkerhetschef.</li> <li>- Det finns rutiner som beskriver hur incidenter ska rapporteras och hanteras. Arbetsmiljöansvarig och säkerhetschef följer upp att chefer agerar i enlighet med gällande riktlinjer.</li> <li>- Arbetsmiljöansvarig och säkerhetschef åker alltid ut till områden där det skett en allvarlig händelse som exempelvis en skjutning för stötta de aktuella medarbetarna. I samband med besöken görs en revidering av enhetens riskbedömning.</li> <li>- Det hålls årligen en utbildning i arbetsmiljö för bolagets chefer och temat 2022 var förstahjälpen och krishantering.</li> </ul>
---	--