



Årsrapport 2021

Bostadsförmedlingen i Stockholm AB

Rapport från
Stadsrevisionen
Nr 44, 2022

Dnr: RVK 2022/46

Den kommunala revisionen är kommunfullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna, lekmannarevisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder och bolagsstyrelser sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Granskningar som genomförs under året kan också publiceras som revisionsrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens hemsida, start.stockholm/revision. De kan också beställas från revisionskontoret, revision.rvk@stockholm.se.

Till

Bostadsförmedlingen i Stockholm
AB

Årsrapport 2021

Lekmannarevisorn har avslutat revisionen av Bostadsförmedlingen i Stockholm AB:s verksamhet under 2021.

Härmed överlämnas bifogad årsrapport till Bostadsförmedlingen i Stockholm AB:s styrelse för yttrande senast den 30 juni 2022.

Magnus Kendel
Lekmannarevisor

Sammanfattning

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar.

Verksamhet och ekonomi

Sammantaget bedöms att Bostadsförmedlingen i Stockholm AB i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Bedömningen grundar sig på om det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål för verksamheten samt om lagstiftning och andra föreskrifter efterlevts.

Intern kontroll

Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionskontoret genomfört en granskning avseende följsamheten till dataskyddsförordningen. Delar som behöver åtgärdas är att säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, att samtliga informationstillgångar informationssäkerhetsklassificeras enligt stadens riktlinje samt att kunskap och kompetens finns gällande hantering av personuppgifter.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Tidigare års granskning av bolagets verksamhet har inte utmynnat i några rekommendationer.

Innehåll

1	Årets granskning	1
2	Verksamhet och ekonomi	2
2.1	Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.2	Ekonomiskt resultat	3
2.2.1	<i>Finansiellt resultat</i>	3
2.2.2	<i>Investeringar</i>	3
3	Intern kontroll.....	5
3.1	Bolagets arbete med intern kontroll.....	5
3.2	Bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen	6
4	Uppföljning av tidigare års granskning	8
	Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	9
	Bilaga 2 – Bedömningskriterier	10

1 Årets granskning

Årligen prövar lekmannarevisorn om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhet och ekonomi
- Intern kontroll

Revisionen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, andra tillämpliga lagar, reglementet för stadsrevisionen, god revisionsred i kommunal verksamhet och utifrån bolagsordning samt fastställda ägardirektiv. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av bolagets verksamhet. Kriterier för bedömning redovisas i bilaga 2.

I rapporten redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionsårets granskningar. En uppföljning av hur bolaget har beaktat rekommendationer i tidigare års granskning redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 1.

Lekmannarevisorn för bolaget är Magnus Kendel och suppleant är Gun Risberg. I granskningen har lekmannarevisorn biträttas av revisionskontoret. Granskningen har genomförts av granskningsansvarig Katja Robleto m.fl. vid revisionskontoret. Parallellt med lekmannarevisionen har revision utförts enligt ABL 10 kap. under ledning av auktoriserad revisor Mikael Sjölander vid EY.

Lekmannarevisorn granskar om bolaget sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Räkenskaperna granskas av den auktoriserade revisorn. Bolagets interna kontroll granskas både av lekmannarevisorn och av den auktoriserade revisorn. Under granskningsåret har planering, information och samverkan skett mellan lekmannarevisorn och den auktoriserade revisorn.

Årsrapporten har faktakontrollerats av bolaget.

2 Verksamhet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas granskning av om bolagets resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål och ägardirektiv samt följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för bolaget.

2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Bolaget bedöms i allt väsentligt ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen grundar sig på granskning av bolagets redovisningar och på de granskningar som genomförts under året.

Bolaget har redovisat resultat av beslutande mål. Redovisningen ger rimliga förutsättningar för att bedöma måluppfyllelse.

I rapporteringen redovisar bolaget att det bidrar till att uppfylla fullmäktiges inriktningsmål. Bolaget bedömer att samtliga 12 av kommunfullmäktiges verksamhetsmål som berör bolaget har uppfyllts. Jämfört med föregående år har utfallet för årsmålen förbättras.

Pandemin uppges ha påverkat bostadsmarknadens förutsättningar under året. Efterfrågan på hyresrätter har dock varit fortsatt hög och antalet registrerade bostadssökande har ökat, om än i något långsammare takt jämfört med föregående år.

Uppföljning av ägardirektiven ingår i bolagets rapportering. Bolaget har formulerat aktiviteter och vissa fall indikationer till ägardirektiven. Revisionskontoret har översiktligt följt upp hur bolaget arbetar med fullmäktiges ägardirektiv. Bolaget har redovisat genomförda aktiviteter kopplat till ägardirektiven i tertialrapporter och bokslut. Enligt ägardirektiven ska bolaget i utökad samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder, stadsdelsnämnderna och socialnämnden säkerställa att minst 150 genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo. Bolaget bedömer att indikatorn antal förmedlade bostad först och försöks- och träningslägenheter via Bostadsförmedlingen inte uppfylls. Efterfrågan från SHIS gällande bostäder till barnfamiljer har under året varit betydligt lägre än förväntat. Utfallet för indikatorn har försämrats i jämförelse med föregående år.

Revisionskontorets granskning visar att det finns grunder för bolagets målbedömning.

2.2 Ekonomiskt resultat

Bolaget bedöms ha bedrivit verksamheten på ett från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

2.2.1 Finansiellt resultat

Revisionskontoret har granskat tertialrapporter och bokslut med inriktning på bolagets prognoser och resultat efter finansnetto samt investeringsutfall.

Bolaget redovisar följande utfall och avvikelser för år 2021.

Resultat (mnkr)	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse 2021	Avvikelse 2021, %	Utfall 2020
Intäkter	127	130	3	2 %	126
Kostnader	128	127	1	1 %	118
varav av- och nedskrivningar	0,6	0,7	0,1	14 %	0,6
Finansnetto	0,34	0,3	0,1	25 %	0,1
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	0	3,3	3,3	0 %	8

Bostadsförmedlingen i Stockholm ABs resultat före bokslutsdispositioner och skatt uppgår till drygt 3 mnkr, vilket är 3 mnkr högre än fullmäktiges resultatkrav.

Bolagets intäkter och kostnader är i nivå med budgeten.

Jämfört med 2020 har verksamhetens intäkter ökat ca 4 mnkr (3 procent), vilket förklaras av tillväxten av kunder i bostadskön. Verksamhetens kostnader exkl. avskrivningar och finansiella poster har ökat med ca 9 mnkr (8 procent), vilket beror på en ökad bemanning på förmedlingsavdelningen till följd av utökat inflöde av lägenheter.

2.2.2 Investeringar

Investeringsverksamhet (mnkr)	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse 2021	Budget-avvikelse 2020
Investeringar	1	0,3	0,7	0,1

Bolagets utfall för investeringsverksamheten avviker med 0,7 mnkr i förhållande till budget. Indikatorn avvikelse investeringsbudget

bedöms av bolaget inte uppnås. Enligt bolagets redovisning beror avvikelserna på att faktiska behovet av mötesutrustning och arbetsmiljöförbättringar inte varit så stort under året.

Bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

3 Intern kontroll

I detta avsnitt redovisas en granskning av bolagets interna kontroll. Av granskningen framgår bland annat i vilken utsträckning den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Vidare om det finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten i huvudsak har varit tillräcklig. Av genomförd granskning framgår dock att brister har noterats vad gäller följsamheten till dataskyddsförordningen. Delar som behöver utvecklas är säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, att samtliga informationstillgångar informationssäkerhetsklassificeras samt att kunskap och kompetens finns gällande hantering av personuppgifter. Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 3.1 och 3.2.

3.1 Bolagets arbete med intern kontroll

Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner. Under året har revisionskontoret genomfört en granskning som omfattat följsamheten till dataskyddsförordningen där avvikelser identifierats. Den sammanfattade bedömningen är att bolagets arbete för att efterleva dataskyddsförordningen inte är tillräckligt. Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 3.2.

Bolaget har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och förhindra avsiktliga samt oavsiktliga fel. Det finns riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.

Bolaget genomför årliga analyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att verksamhetens mål ska uppnås. Bolaget har i sin internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker.

Kontroller enligt den interna kontrollplanen följs upp systematiskt och fortlöpande. Under året har bolaget genomfört kontroller av förmedling till bostadskön, förtursverksamhet, information på webbplatsen samt personuppgiftsbehandling. Kontrollerna visar på

mindre avvikelser, bland annat att riskanalysen som ligger till grund för att utföra en säker behandling av personuppgifter kan bli mer omfattande. Förbättringsförslag gällande informationen på webbplatsen har även tagits fram utifrån kontrollerna. De avvikelser som påträffats har dokumenterats och åtgärder har vidtagits.

Bolaget har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Rapporteringen ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi. Bolaget har system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra.

3.2 Bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen

En granskning har genomförts för att bedöma bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen och i tillämpliga delar arbetet med informationssäkerhet.

Den sammanfattade bedömningen är att bolagets arbete för att efterleva dataskyddsförordningen inte är tillräckligt. Bedömningen grundas på att arbetet med personuppgiftsbehandlingar ännu inte organiseras, genomförs och följs upp på ett systematiskt sätt.

Dataskyddsombudet ska enligt dataskyddsförordningen ha en oberoende ställning och bland annat övervaka efterlevnaden av förordningen. Bolagets dataskyddsombud är utsett sedan 2018, tidigare har samma person även varit informationssäkerhetssamordnare. Under året har uppdraget som informationssäkerhetssamordnare flyttats till en annan medarbetare. Bolaget har under året även upphandlat en informationssäkerhetskonsult med ambitionen att utveckla arbetet med informationssäkerhet.

Dataskyddsombudet är operativt vid bland annat uppdatering av registerförteckning. Detta kan medföra risk kopplad till säkerställande av dataskyddsombudets roll som oberoende och självständig kontrollfunktion som anges av dataskyddsförordningen. Bolaget har utvecklat organisationen under året men behöver fortsätta arbetet för att säkerställa dataskyddsombudets oberoende.

Enligt stadens anvisningar ansvarar dataskyddsombud och informationssäkerhetssamordnare för att vidhålla en god kompetensnivå gällande personuppgiftsbehandlingar. Av granskningen framgår att drygt hälften av bolagets medarbetare genomgått stadens obligatoriska e-utbildning avseende dataskydd vid granskningens tidpunkt. Kunskapshöjande insatser har genomförts under senare

delen av 2021. Otydlig fördelning gällande ansvar för respektive personuppgiftsbehandling uppges vara en utmaning i bolaget.

För att uppfylla dataskyddsförordningens krav på registerförteckning måste alla förvaltningar och bolag inventera samtliga personuppgiftsbehandlingar som hanteras i verksamheten och dokumentera dessa i en registerförteckning. Av intervju anges att samtliga personuppgiftsbehandlingar som företas i verksamheten är inventerade och upprättade i en registerförteckning.

Stadens riktlinjer för informationssäkerhet föreskriver att alla stadens informationstillgångar ska vara klassificerade, och att klassificering bör ske minst årligen om inga större förändringar skett i systemet som behandlar personuppgiften. Granskningen visar att bolaget inte klassificerat samtliga informationstillgångar men uppger att de under året klassificerat de två viktigaste verksamhetssystemen. Tidigare har klassificeringen inte skett årligen eller systematiskt men ett utvecklingsarbete har inletts under 2021. Utvecklingsarbetet omfattar även säkerställandet att lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder vidtas, med hänsyn till respektive behandling.

En konsekvensbedömning ska enligt dataskyddsförordningen utföras om en behandling av personuppgifter sannolikt leder till en hög risk för den registrerades integritet, rättigheter och friheter. Ansvaret för att konsekvensbedömning genomförs åligger den personuppgiftsansvarige. Bolaget använder stadens rutin för konsekvensbedömningar. Enligt intervjuade saknas dock bland annat tydlig ansvarsfördelning gällande arbetet med konsekvensbedömningar. Detta utgör en risk då bolaget hanterar många känsliga personuppgifter. Vidare uppges att ett utvecklings- och informationsarbete planeras gällande konsekvensbedömningar under 2022.

Som ett led i skyldigheten att övervaka efterlevnaden av dataskyddsförordningen, anges av Integritetsskyddsmyndighetens Riktlinjer om dataskyddsombud, att dataskyddsombud regelbundet och systematiskt bör analysera och kontrollera huruvida bestämmelser om behandlingen efterlevs. Vidare anges att bolagsstyrelsen ska kunna visa att verksamheten efterlever dataskyddsförordningen. Dataskyddsombudet har ett årshjul där granskningar planeras i olika perioder för att sedan återrapporteras till verksamheten. Tidigare har dataskyddsfrågor och kontroller hanterats inom ramen för intern kontroll. I samband med årsslutet 2021 kommer istället en årsrapport inom området att upprättas.

Revisionskontoret rekommenderar bolaget att:

- Säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, så som dataskyddsombudets oberoende samt konsekvensbedömningar.
- Säkerställa att samtliga informationstillgångar informationssäkerhetsklassificeras efter behov och minst årligen.
- Säkerställa att det finns tillräcklig kunskap och kompetens gällande hantering av personuppgifter hos samtliga medarbetare.

4 Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av bolagets verksamhet har inte utmynnat i några rekommendationer.

Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

Årlig och fördjupad granskning

Årsrapport	Rekommendation	Ja – vidtagit åtgärder	Delvis – vidtagit åtgärder	Nej – inte vidtagit åtgärder	Kommentar
ÅR 2021	<p>Följsamheten till dataskyddsförordningen</p> <p>Bolaget rekommenderas att:</p> <p>Säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, så som dataskyddsombudets oberoende samt konsekvensbedömningar.</p> <p>Säkerställa att samtliga informationstillgångar informationssäkerhetsklassificeras efter behov och minst årligen.</p> <p>Säkerställa att det finns tillräcklig kunskap och kompetens gällande hantering av personuppgifter hos samtliga medarbetare.</p>				

Bilaga 2 – Bedömningskriterier

Nedan redovisas de kriterier som ligger till grund för gjorda bedömningar. Bedömningarna avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

Analysen i rapporten är underlag till lekmannarevisorns slutliga bedömning av bolaget. Lekmannarevisorn kan rikta anmärkning till en styrelseledamot eller VD.

Detta redovisas i bolagets granskningsrapport.

Verksamhet och ekonomi

Att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt innebär att bolaget har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten.

Bedömningskriterier

Bolaget:

- Har ett resultat som är förenligt med fullmäktiges mål, beslut och riktlinjer.
- Har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Har bedrivit verksamheten enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.

Bedömning:

Bedömningen ges utifrån en tregradig skala, i allt väsentligt tillfredsställande, delvis tillfredsställande eller inte tillfredsställande.

I allt väsentligt tillfredsställande	Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser. Ev. rekommendationer behöver åtgärdas.
Delvis tillfredsställande	Bedömningskriterier bedöms delvis uppfyllda. Påpekade

	brister behöver åtgärdas utifrån lämnade rekommendationer.
Inte tillfredsställande	Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som behöver åtgärdas så fort som möjligt utifrån lämnade rekommendationer.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en process som utförs av styrelse, - eller bolagsledning och personal. Den är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Processen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs. Det lämnas en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten.

Bedömningskriterier

Bolaget:

- Har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Följer systematiskt och fortlöpande upp ekonomi och verksamhet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
- Genomför riskanalyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås. Nämnden/styrelsen har i en internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker.
- Har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
- Följer upp den interna kontrollen systematiskt och fortlöpande.
- Har en rapportering som ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

Bedömning:

Bedömningen ges utifrån en tregradig skala, i huvudsak tillräcklig, delvis tillräcklig eller inte tillräcklig.

I huvudsak tillräcklig	Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser. Ev. rekommendationer behöver åtgärdas.
Delvis tillräcklig	Bedömningskriterierna bedöms delvis uppfyllda. Påpekade brister behöver åtgärdas utifrån lämnade rekommendationer.
Inte tillräcklig	Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som behöver åtgärdas så fort som möjligt utifrån lämnade rekommendationer.