

Årsrapport 2023

AB Svenska Bostäder

Rapport från
stadsrevisionen

Dnr: RVK 2024/41

Den kommunala revisionen är kommunfullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholms stad granskar nämnders och styrelserns ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt kommunfullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna, lekmannarevisorerna och revisionskontoret (de sakkunniga biträdena).

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

All rapportering finns på stadsrevisionens hemsida, start.stockholm/revision. Det går även att prenumerera på Stadsrevisionens informationsbrev genom att anmäla intresse via e-postmeddelande till revision.rvk@stockholm.se.

Till

AB Svenska Bostäder

Årsrapport 2023

Lekmannarevisorn har avslutat revisionen av AB Svenska Bostäders verksamhet under 2023.

Bolaget bör i en snabbare takt tydliggöra och integrera internkontrollarbetet, bland annat genom att säkerställa att det finns tillräckliga och korrekta styrdokument samt följa upp att det sker ett löpande internkontrollarbete i linjeorganisationen.

Härmed överlämnas bifogad årsrapport till AB Svenska Bostäders styrelse för yttrande senast den 28 juni 2024. Av yttrandet bör det framgå vilka åtgärder som bolaget avser att vidta gällande revisionens rekommendationer.

Mia Sydow Mölleby
Lekmannarevisor

Sammanfattning

Årligen prövar revisionen om verksamheten bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om den interna styrningen och kontrollen varit tillräcklig.

Verksamhet och ekonomi

Det ekonomiska och verksamhetsmässiga resultatet för AB Svenska Bostäder bedöms, utifrån genomförd granskning, sammantaget som delvis tillfredsställande.

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

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 uppgår till -249 mnkr, vilket är lägre än fullmäktiges resultatkrav. Avvikelsen i förhållande till resultatkravet motsvarar ca 9 procent av omsättningen. 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.

Intern kontroll

Den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen bedöms, utifrån genomförd granskning, vara 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. Exempelvis behöver arbetet med att säkerställa att det finns riktlinjer och rutiner och att det genomförs systematiska kontroller utvecklas.

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat intern kontroll inom lokalupplåtelser, hantering av ändrings- tilläggs- och avgående arbeten i investeringsprojekt samt uppföljning av lokalvårdsavtal. I granskningarna noterades flera avvikelser. Bland annat gällande bolagets systematiska planering och uppföljning, ansvarsfördelning samt brister i styrdokument och avsaknad av fastslagna arbetssätt.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Bolaget har delvis vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer i tidigare års granskningar. De mest väsentliga rekommendationerna som återstår att genomföra är att utveckla internkontrollarbetet i linjeorganisationen samt säkerställa följsamhet till dataskyddsförordningen.

Innehåll

1. Årets granskning	1
2. Verksamhet och ekonomi	2
2.1 Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.2 Ekonomiskt resultat.....	4
2.2.1 <i>Finansiellt resultat</i>	4
2.2.2 <i>Investeringar</i>	6
3. Intern kontroll	7
4. Fördjupade granskningar.....	10
4.1 Avtalsuppföljning av lokalvård (revisionsrapport 2023:10)	10
4.2 Intern kontroll inom lokalupplåtelse	10
4.3 Ändrings- och tilläggsbeställningar inom investeringsprojekt	13
5. Uppföljning av tidigare års granskning	16
Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	17
Bilaga 2 – Bedömningskriterier	20

1. Årets granskning

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

Revisionen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, andra tillämpliga lagar, reglementet för stadsrevisionen, god revisionssed 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 åtgärdat rekommendationer i tidigare års granskning redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 1.

Lekmannarevisorn för bolaget är Mia Sydow Mölleby och suppleant är Carsten Friberg. Årligen träffar lekmannarevisorn bolagets styrelse för en dialog om årets granskningar och bedömningar.

I granskningen har lekmannarevisorn biträtts av stadens revisionskontor. Granskningen har genomförts av granskningsansvarig Mari Önevall med flera vid revisionskontoret. Parallellt med lekmannarevisionen har revision utförts enligt aktiebolagslagen 10 kap. under ledning av auktoriserad revisor Fredrik Enblom vid EY AB.

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 görs en bedömning av om bolagets resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål, ägardirektiv och bolagsordning samt om bolaget följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för bolaget. Vidare redovisas om bolaget har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.

2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Svenska Bostäder bedöms delvis ha uppnått det verksamhetsmässiga resultatet. Bedömningen grundar sig på granskning av bolagets redovisning och på de granskningar som genomförts under året. Bolaget har avrapporterat resultatet av beslutade mål och ägardirektiv m.m. samt har formulerat aktiviteter och vissa fall indikatorer för dessa. Redovisningen ger rimliga förutsättningar för att bedöma måluppfyllelse.

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.

Bolaget bedömer vidare att elva av kommunfullmäktiges femton verksamhetsmål som berör bolaget har uppnåtts. Fyra av verksamhetsmålen redovisas som delvis uppnådda och berör bolagets kärnverksamhet. Det gäller målsättningar bland annat för avtalsuppföljning, trygghet, samt miljö och hållbarhet.

Inriktningsmålet ”Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla” uppnås delvis, det beror på att underliggande verksamhetsmål uppnås delvis.

Verksamhetsmålet ”Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden” bedöms uppnås delvis. Bolaget redovisar avvikelser gällande arbetet med avtalsuppföljning. Bolaget hade en målsättning om att kontinuerligt följa upp 96 procent av avtalen, utfallet redovisas till 50 procent. Bolaget uppger att det fanns en plan och struktur för uppföljning, men att denna inte följdes under året. Vissa avtal har prioriterats så som investeringsprojekt, utemiljö och fastighetsjour. Att säkerställa en hög beredskap i verksamheten handlar också om informationssäkerhet och dataskydd. Bolaget har bedrivit ett utvecklingsarbete inom området de senaste åren. Av dataskyddsombudets årsrapport framgår att det fortfarande finns behov av att säkerställa det systematiska arbetet i linjeorganisationen samt att följa upp efterlevnad till styrdokument inom området.

Verksamhetsmålet ”Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser” bedöms uppnås delvis. Indikatorn som mäter målsättningen att bolagets hyresgäster ska vara nöjda med bostad, allmänna utrymmen och utemiljö har, i likhet med föregående år, ett utfall strax under målvärdet. Prioriteringsområden för 2024 anges vara att säkerställa att det är rent och snyggt inom bostadsbeståndet och dess omgivning samt att fokusera på bemötandefrågor. En del av trygghetsarbetet handlar om att förebygga skador och olyckshändelser. Bolaget har ett ägardirektiv om att i samarbete med S:t Erik Försäkring strategiskt stärka det förebyggande arbetet i syftet att minska antalet brand- och vattenskador. Samarbetet sker främst genom ett nätverk för brandskyddsansvariga som samordnas av S:t Erik försäkring. Frågorna som hanteras i nätverket har under året utvidgats till att omfatta alla slags skador.

Bolaget bedömer att verksamhetsmålet ”I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med” uppnås. Bolaget har under året inte planerat för produktionsstart i något bostadsprojekt. För att säkerställa hållbara kalkyler och tidsplaner för kommande års produktion har bolaget under året genomfört ett strategiarbete. Bland annat har marknadsdialoger genomförts samt test av ett verktyg för marknadsanalys. Bolaget redovisar också att arbetet med att söka markanvisningar fortgår och att arbetet med ägardirektivet om att bygga bostäder inom konceptet Stockholmhusen är fortsatt prioriterat. Bolaget anger att det finns en plan för antal påbörjade bostäder de kommande åren som ska säkerställa att fullmäktiges övergripande målsättning om 3 500 påbörjade lägenheter under mandatperioden uppnås. Revisionskontoret har i tidigare års granskningar noterat att det är vanligt att projekt försenas. Det är därför av vikt att planeringen efterlevs.

Verksamhetsmålet ”Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring” bedöms uppnås delvis. Bolaget redovisar att målsättning om minskning av koldioxidutsläpp inte uppnås. Däremot uppger bolaget att den interna målsättningen om att dubblera effekt av solenergi har uppnåtts genom att följa plan för utbyggnad av solceller och att utbyggnaden fortsätter. Vidare ställer bolaget krav gällande utsläpp för fordon och arbetsmaskiner. Målvärdena för indikatorerna som mäter köpt energi och relativ energieffektivisering uppnås inte. Åtgärder som vidtagits är bland annat energieffektiviseringsprojekt såsom vattensparåtgärder. Bolaget uppger att vissa åtgärder har påverkats av långa leveranstider som medfört att åtgärderna implementerades först i slutet av 2023 och därmed förväntas ge effekt först 2024. Vidare redovisar

bolaget att målsättningen om andel hämtställen med matavfallsinsamling inte nås, då utfallet uppgår till 82 procent (mål 100 procent). Bolaget uppger att det finns matavfallsinsamling där det är möjligt och lämpligt samt att insamling i vissa fall sker i en separat byggnad, såsom en miljöstuga. Fastigheter med sopsug behöver anslutas till stadens planerade nya optiska sorteringsanläggning innan matavfallsinsamling kan ske.

Verksamhetsmålet ”Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd” bedöms uppnås delvis. Målet påverkar främst bedömningen av ekonomiskt resultat, se vidare avsnitt 2.2.

Revisionskontorets granskning visar att det finns grund för bolagets målbedömning.

2.2 Ekonomiskt resultat

Bolaget bedöms ha bedrivit verksamheten på ett från ekonomisk synpunkt delvis tillfredsställande sätt. Kommunfullmäktiges resultatmål uppnås inte och hänförs till nedskrivningar. Bolaget har inte heller genomfört investeringar i enlighet med budget.

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 2023:

Resultaträkning (mnkr)	Utfall 2023	Budget 2023	Avvikelse 2023	Avvikelse 2023, %	Utfall 2022
Intäkter	3 459	3 450	9	0 %	3 300
Kostnader	-3 433	-3 062	-371	-12 %	-2 880
Varav av- och nedskrivningar	-1 347	-986	-361	-37 %	-971
Finansnetto	-275	-318	43	14 %	-104
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	-249	70	-319	-456 %	570

Balansomslutning 2023: 28 690 mnkr

AB Svenska Bostäder resultat före bokslutsdispositioner och skatt uppgår till -249 mnkr, vilket är 319 mnkr lägre än fullmäktiges

resultatkrav. Avvikelsen mellan fullmäktiges resultatkrav och utfall motsvarar ca 9 procent av omsättningen. Avvikelsen hänförs till nedskrivningar i nyligen avslutade investeringsprojekt om 431 mnkr. Resultatet exklusive nedskrivningar uppgår till 182 mnkr.

Verksamhetens intäkter uppgår till 3 459 mnkr, vilket i linje med budget.

Verksamhetens kostnader, exklusive ned- och avskrivningar samt finansiella poster, uppgår till 2 086 mnkr, vilket överstiger budget med 10 mnkr.

Kostnaden för vattenskador har ökat under året. Det uppges bero på att delar av bostadsbeståndet är äldre, vilket innebär att rör i fastigheten och tätskikten i våtutrymmena är uttjänta. Under året har flera stambytesprojekt förberetts, med planerad start under 2024. I vissa fall kan bolaget begära ersättning för skador eller överslitage när det gäller reparationer efter avflyttningar. Bolaget har även haft ökade kostnader för skador som uppkommit i samband med sprängningar och bränder som inträffat i bostadsbeståndet. Vissa nyproduktions- och ombyggnadsprojekt har behövt planeras om vilket medfört ett högre utfall för förgäveskostnader än budgeterat. Den negativa avvikelsen för reparationer och förgäveskostnader vägs till viss del upp av att vissa personalkostnader samt administrativa kostnader blivit lägre än budgeterat. Det beror bland annat på vakanser och lägre kostnader för IT-licenser och telefoni.

Bolaget redovisar att utfallet för av- och nedskrivningar uppgår till 1 347 mnkr, varav nedskrivningar uppgår till 431 mnkr. Nedskrivningarna hänförs till den årliga fastighetsvärderingen av pågående och nyligen färdigställd nyproduktion. I årets värdering har ovanligt stora nedskrivningar gjorts utifrån höjda direktavkastningskrav samt utifrån förändringar i regelverket kring hyressättning i nyproduktion.

Jämfört med 2022 har verksamhetens intäkter ökat med 159 mnkr, vilket hänförs till högre hyresintäkter. Bolagets kostnader, exklusive avskrivningar och finansiella poster, är 177 mnkr högre än utfallet 2022. Ökningen beror främst på fastighetsrelaterade kostnader. Bolaget avyttrade delar av Vällingby centrum samt genomförde en bostadsrättsombildning under 2022, vilket gav ett resultat inklusive jämförelsestörande post om 570 mnkr, respektive 316 mnkr exklusive jämförelsestörande post. Jämfört med 2022 har bolagets resultat försämrats, vilket främst beror på högre nedskrivningskostnader och högre ränteutgifter.

Bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

2.2.2 Investeringar

Investeringsverksamhet (mnkr)	Utfall 2023	Budget 2023	Budget-avvikelse 2023	Budget-avvikelse 2022
Investeringar	1 311	2 150	-839 (39%)	-425 (22%)

Bolagets utfall för investeringsverksamheten avviker med 839 mnkr (39 procent) i förhållande till budget. Bolaget rapporterar avvikelser för nyproduktionsprojekt med 697 mnkr lägre än budget och större ombyggnationer samt övriga ersättningsinvesteringar med 142 mnkr lägre än budget.

Bolaget har de senaste tre åren haft ett utfall som avvikit kraftigt i förhållande till budget. Under 2022 påbörjades en översyn av projekt bland annat utifrån omvärldsfaktorer som inneburit en förändrad kostnadsbild samt att bolaget 2021 fattade beslut om en reviderad underhållspolicy. Arbetet har under året fortsatt och genomgången av projektportföljen har inneburit dels att projekt lagts ner och dels att projekt behövt planeras om.

Prognossäkerheten avviker både inom nyproduktion och ombyggnation. I samband med tertialrapport 2 prognostiserade bolaget att utfall för helår skulle understiga budget med 302 mnkr. Förutom ovanstående översynsarbete redovisar bolaget att två nyproduktionsprojekt har försenats beroende på att entreprenörer gått i konkurs vilket förskjuter investeringsutgiften.

Bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

3. Intern kontroll

I detta avsnitt görs en bedömning av hur bolaget tar ansvar för att det finns en intern kontroll som leder till måluppfyllelse och regel- efterlevnad.

Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har delvis varit tillräcklig. Iakttagelser som återkommer i årets granskningar handlar om brister i styrning och uppföljning i internkontrollarbetet. I granskningarna framkommer bland annat att det saknas styrdokument eller att de behöver förbättras. Vidare visar granskningarna att det finns en risk att oegentligheter eller felaktig hantering inte upptäcks beroende på att uppföljningen brister. Det återstår även att åtgärda den rekommendation som lämnades 2020 om att utveckla löpande egenkontrollarbete i linjeorganisationen.

Bolaget har delvis fördelat ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och förhindra avsiktliga samt oavsiktliga fel. Arbetet med den interna kontrollen är delvis en integrerad del i styrning och uppföljning. Granskning avseende uppföljning av lokalvårdsavtal visar att ansvarsfördelningen behöver förtydligas samt att ett enhetligt arbetssätt behöver säkerställas. I granskningen av intern kontroll av ändrings- tilläggs- och avgående arbeten (ÄTA-arbeten) inom investeringsprojekt framkommer att projektledarna har delegerats befogenhet att hantera beställningar till höga belopp samt att komplexa beslut fattas självständigt i hög grad. Samtidigt framgår att attestkontroller sker med varierande omfattning vilket bland annat innebär en risk för att felaktigheter inte uppmärksammas tillräckligt snabbt. Av granskningen av intern kontroll inom lokalupplåtelse framgår att ansvaret för uppföljning av hyresgästerna och den verksamhet som bedrivs i lokalerna förvisso är tydligt, men att uppföljningarna inte genomförs fullt ut. För att kunna följa upp att beslut har fattats på korrekt sätt behöver bolaget utveckla sin dokumentation.

Enligt bolagets system för intern kontroll ansvarar processägare i samråd med berörda linjechefer för genomförandet av systematiska kontroller. Bolaget rekommenderades 2020 att utveckla systematiska kontroller/egenkontroller i linjeorganisationen. I granskningen av lokalupplåtelse framkommer att det inte sker några egenkontroller av följsamhet till arbetssätt och rutiner. Vidare framgår av granskningen av lokalvårdsavtal att kontrollerna av leverantörerna brister. Dataskyddsombudet lyfter i sin årsrapport 2023 ett behov av att säkerställa efterlevnad i linjeorganisationen till fastställda styrdokument och arbetssätt. Ett visst planeringsarbete har påbörjats, till exempel uppger bolaget att verksamheterna ska redogöra för sina

systematiska kontroller i 2024 års verksamhetsplanering. Vidare har vissa åtgärder genomförts utifrån revisionskontorets rekommendationer från 2022. Till exempel har återkommande kontroller av folkbokföring införts och uppföljning av avdelningarnas kompetensförsörjningsarbete har utvecklats. Revisionskontoret konstaterar att arbetet med att införa systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner behöver utvecklas i en snabbare takt för att säkerställa en tillräcklig intern kontroll i det löpande arbetet.

Vidare visar årets granskning att arbetet med att säkerställa att det finns riktlinjer och rutiner kan utvecklas. Granskningen av uppföljning av lokalvårdsavtal samt hantering av ÄTA- arbeten i investeringsprojekt visar att det saknas anvisningar eller att de behöver utvecklas. Det har även framkommit att det finns styrdokument som inte överensstämmer med varandra.

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. De avvikelser som påträffats har dokumenterats och åtgärder har föreslagits. Arbetet på en bolagsövergripande nivå har utvecklats de senaste åren. Dock återstår ett arbete i linjeorganisationen, exempelvis att införa systematiska kontroller för att hantera identifierade risker.

Bolaget har delvis system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra. Bolaget har de senaste åren återkommande redovisat att uppföljning av avtal behöver utvecklas, men har endast delvis kartlagt området. I granskningen framkommer att det exempelvis finns behov av att säkerställa enhetliga arbetssätt inom avtalsuppföljning och ta fram plan och anvisningar för uppföljningen av lokalvårdsavtal, se vidare avsnitt 4.1. I verksamhetsberättelsen redovisar bolaget att andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts endast uppgår till 50 procent (målsättning 96 procent). En granskning har genomförts av Störningsjourens verksamhet utifrån följsamhet till lagar och regelverk såsom kommunallag, konkurrenslagstiftning och bolagsordning. Ansvarig för verksamheten är AB Stockholmshem. Svenska Bostäder nyttjar tjänsten till ett belopp om ca 3 mnkr per år. Svenska Bostäder berörs av granskningen utifrån att bolaget använder tjänsterna och att avtalsuppföljning bör ske med regelbundenhet. Granskningen visar att tjänsterna regleras i en överenskommelse som senaste reviderades 2001.

Bolaget har i huvudsak en tillfredsställande uppföljningsstruktur för sin rapportering och som ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi. Den skriftliga rapporteringen har utvecklats de senaste åren.

4. Fördjupade granskningar

4.1 Avtalsuppföljning av lokalvård (revisionsrapport 2023:10)

Stadsrevisionen har granskat om AB Svenska Bostäder har en tillräcklig uppföljning och kontroll av lokalvårdsavtal för att förebygga och upptäcka oegentligheter.

Den samlade bedömningen är att bolagets avtalsuppföljning generellt behöver utvecklas. Bland annat behöver ansvarsfördelningen tydliggöras och det finns behov av att stärka medarbetarnas medvetenhet och kompetens i arbetet med att förebygga och upptäcka oegentligheter. Vidare visar granskningen att arbetet med uppföljning av lokalvårdsavtalen främst sker genom att säkerställa en god kvalitet på utförd städning. Däremot sker uppföljning och kontroll av andra avtalsvillkor i begränsad omfattning.

I dotterbolaget Stadsholmens lokalvårdsavtal saknas det avtalade krav som stöd i arbetet med att förebygga och upptäcka oegentligheter, och därmed genomförs inte heller någon uppföljning av sådana krav.

Av revisionsrapporten framgår att AB Svenska Bostäder rekommenderas att:

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

4.2 Intern kontroll inom lokalupplåtelse

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om bolaget har en tillräcklig intern kontroll för att förebygga risk för oegentligheter och otillåten påverkan i samband med upplåtelse av lokaler.

Revisionskontorets sammanfattande bedömning är att den interna kontrollen behöver utvecklas för att leva upp till fullmäktiges krav

att motverka organiserad brottslighet och oseriösa aktörer. Exempelvis behöver systematisk uppföljning av hyresgästerna genomföras under upplåtelseperioden. Vidare bör väsentliga bedömningar dokumenteras och beslutsordningen behöver tydliggöras.

Bolaget har 3 868 lokaler och hyresintäkter om cirka 650 mnkr/år. Respektive distriktskontor ansvarar för områdets lokaler och ska därför initiera och beställa aktiviteter, såsom uthyrning eller uppsägning av lokal, från uthyrningsenheten. Enheten ska även fungera som ett stöd under upplåtelseperioden till exempel gällande avtalsfrågor. Det finns ett i huvudsak systematiserat arbetssätt avseende upplåtelse, inklusive hyressättning. Utöver bolagets delegationsordning och attestordning har bolaget en handbok för uthyrning av kommersiella lokaler där ansvar och roller samt arbetssätt framgår. Bolaget genomförde en utredning 2022 som visade att distriktskontorens personal hade behov av mer specificerade rutiner än det som anges i handboken. I intervjuer bekräftas att det fortsatt är ett angeläget utvecklingsområde.

Handboken innehåller instruktioner om vilka kontroller som ska genomföras inför beslut om uthyrningen. Det handlar bland annat om att inhämta ekonomisk information samt uppgifter om företag och företrädare. Bolagets arbetssätt motsvarar i huvudsak det som anges i Ekobrottsmyndighetens checklista ”Vem gör du affärer med?” som använts som referensdokument i granskningen. Revisionskontoret noterar att kontroller av företrädarna inte alltid genomförs. Det framgår i intervju att ytterligare kontroller görs vid indikation på oklarheter. Stadens styrdokument från 2021 ”Riktlinjer avseende lokalupplåtelser till föreningar– demokrativillkor”, som bland annat innehåller beslutsstöd vid lokaluthyrning för att motverka upplåtelse till oseriösa aktörer, har inarbetats i handboken.

Delar av uthyrningsprocessen består av bedömningar vilka, enligt intervjuade personer, är svåra att reglera i en rutin. Uthyrare och gruppchef resonerar om avvägningar i samband med att ett avtalsförslag upprättas. Bedömningarna dokumenteras inte. Förvaring av underlag som finns i ett uthyrningsärende beskrivs i en särskild rutin. Gallring uppges ske enligt bolagets arkivrutin. Avsaknad av dokumentation av bedömningar innebär att det i efterhand kan bli svårt att förstå vad som föranlett eventuella undantag från gängse villkor och de avvägningar som gjorts. Det kan även försvåra uppföljning av uthyrningsprocessen och att regler följs.

Uppföljning av följsamhet till rutiner och arbetssätt sker genom samtal mellan medarbetare och gruppchef som beskrivits ovan samt veckovisa möten mellan gruppchef och enhetschef. Det sker för närvarande ingen systematisk egenkontroll av tredje part.

Stadens Säkerhetsprogram slår fast att bolaget ska underlätta för anställda att handla rätt samt ha kända rutiner för att kunna agera och vidta nödvändiga åtgärder om en medarbetare utsätts för otillåten påverkan. I intervjuer framkommer att bolagets rutiner gällande mutor och gåvor är kända i organisationen. Granskningen visar att undertecknande av avtal görs av två i förening. Avtalsförslag granskas av kollega inom uthyrningsavdelningen och ska även godkännas av chef på distriktskontoret. Vidare kontrollerar hyresadministrationsfunktionen att hyresavtal överensstämmer med det som registrerats i fastighetssystemet.

Granskningen visar att bolagets dokument: delegationsordning, attestinstruktion och beloppsgränser, har otydligheter sinsemellan. Exempelvis reglerar inte delegationsordningen vilken funktion som har rätt att fatta beslut inom områden som innebär risk för otillåten påverkan under upplåtelseiden, såsom hyresreduktion och avskrivning av fordran. Däremot framkommer detta i attestinstruktionen. Vidare så reglerar inget av dokumenten hantering av uthyrning till anställd samt rätt att ge anstånd med hyresbetalning. Bolaget beskriver att hyresreduktioner kan beslutas i samband med avtalstecknande och under upplåtelseiden. Stickprov har genomförts av tio hyresreduktioner. Stickproven visar att det finns beskrivning av orsak till reduktion i alla ärenden. Rätt funktion enligt delegationsordning har beslutat i de stickprov där en hyresreduktion överenskommit i hyresavtalet. I övriga stickprov där en hyresreduktion har beslutats under upplåtelseiden har beslutet fattats av en funktion som endast beskrivs i dokumentet beloppsgränser.

I stadens Trygghetsprogram anges att bolaget ska utforma, vidta och följa upp åtgärder för att minska antalet brott och öka tryggheten. Vidare lyfts i fullmäktiges budget för 2023 att bolaget ska bidra i arbetet med att motverka organiserad brottslighet samt kriminella transaktioner och aktiviteter. Bolaget genomför förnyade registerkontroller med regelbundenhet under hyrestiden. Däremot genomförs ingen systematisk uppföljning under upplåtelseiden såsom kontroller av otillåten andrahandsuthyrning eller om lokalen används på ett felaktigt sätt. Åtgärder vidtas dock på indikation, exempelvis utifrån resultatet av registerkontrollen, observationer av bolagets personal eller tips från medborgare.

Bolaget rekommenderas att:

- Säkerställa att bedömningar dokumenteras både vid uthyrningstillfället samt under upplåtelseiden speciellt gällande undantag och ärenden som kan innebära risk för oegentligheter.

- Säkerställa att delegationsordningen och attestinstruktion samt dokumentet beloppsgränser överensstämmer och omfattar alla delar av verksamheten.
- Genomföra systematisk uppföljning av hyresgästerna under upplåtelseperioden för att förebygga oegentligheter och oseriösa aktörer.
- Genomföra systematisk uppföljning av följsamhet till rutiner och arbetssätt gällande lokalupplåtelser.

4.3 Ändrings- och tilläggsbeställningar inom investeringsprojekt

En granskning har genomförts av om Svenska Bostäder har en tillräcklig intern kontroll vid ÄTA-arbeten (ändringar, tillägg och avgående) inom investeringsprojekt.

Revisionskontorets sammanfattande bedömning är att bolaget delvis har en tillräcklig intern kontroll inom området. Bedömningen grundas bland annat på att bolaget bör utveckla styrdokument för och kontroller av ÄTA-arbeten.

Kommunfullmäktiges investeringsstrategi och regler för ekonomisk förvaltning beskriver en gemensam projektstyrningsmodell som ska användas i alla investeringsprojekt överstigande 300 mnkr. Stockholms Stadshus AB har även utfärdat tillämpningsanvisningar. Kompletterande anvisningar finns i bolagets styrdokument, till exempel administrativa rutiner för byggnadsprojekt och handböcker för nybyggnation och ombyggnation. Enligt intervjuade ska styrdokument användas i alla investeringsprojekt oavsett storlek. Av granskningen framgår att bolaget har identifierat ett behov av utveckling av styrdokument. Revisionskontoret noterar att de administrativa rutinerna uppdaterades för sex år sedan och inte harmoniserar med informationen som finns i handböckerna. Till exempel beskrivs en beslutsgång och mötesstruktur i rutinerna som inte tydligt återfinns i handböckerna.

I enlighet med tillämpningsanvisningarna upprättas kalkyler inför inriktningsbeslut och genomförandebeslut som biläggs ärendet. I beslutsunderlaget ska även risker i projektet framgå. Kalkylen ska innehålla en riskbuffert som är tillräckligt stor för att hantera de risker som identifierats. Bolagets kalkylregler anger att riskpåslag ska kunna kopplas till identifierade risker. I granskade kalkyler finns ingen post som är benämnd riskbuffert eller liknande däremot framgår ett belopp för ÄTA-arbeten. Av handböckerna framgår inga tydliga anvisningar för arbetet med kalkyl och risker. Enligt intervjuade är det upp till respektive projektledare att bestämma innehåll och utformning i avsnittet om risker i beslutsunderlaget. Vidare är

det projektledarens ansvar att upprätta och revidera risk-analysen för projektet samt att ta fram projektbudget inklusive riskbuffert. Enligt intervjuade bestäms riskbuffert ofta utifrån en generell procentsats av beräknad entreprenadkostnad, om det inte finns förhållanden som motiverar ett lägre eller högre belopp. Avvägningar och beslut hanteras genom samtal mellan projektledare, kalkylansvarig och chef och dokumenteras inte. I granskade beslutsärenden och riskanalyser beskrivs risker i varierande omfattning och det framgår inte om och hur riskerna påverkat riskbufferten. Revisionskontoret konstaterar att processen inte är transparent och inte tydligt dokumenterad. Detta gäller särskilt avseende beräkning av riskbuffert, vilket riskerar att försvåra möjligheten att fatta strategiska beslut och bedöma om riskbufferten är tillräckligt stor. Tydlig dokumentation är särskilt viktigt då byggprojekten ofta löper över lång tid.

Hantering av ÄTA-arbeten beskrivs i avtalens administrativa föreskrifter samt i bolagets administrativa rutiner för nyproduktions- och ombyggnadsprojekt. Bland annat framgår att underrättelser mellan bolag och entreprenör om ÄTA-arbeten ska ske skriftligt. Av de administrativa rutinerna framgår att byggmöten och ekonomimöten är beslutsmöten och utgör projektets verkställande organ samt att alla ÄTA-arbeten ska dokumenteras till exempel i protokoll. Av intervjuer framgår dock att det inte fungerar att avvakta beslut om ÄTA-arbeten till dessa mötesforum, eftersom det riskerar att fördröja tidsplanen. Förfrågningar och beslut om ÄTA-arbete förs upp på en lista som mejlas mellan projektledare och entreprenör. Listan tillsammans med andra underlag utgör dokumentation och sparas digitalt.

Delegationsordningen anger att projektledaren har rätt att fatta beslut om enskilda ÄTA-arbeten upp till 400 000 kronor. I granskade projekt har kostnader för ÄTA-arbeten i genomförandefas budgeterats till sammanlagt mellan 5,7 mnkr och 40 mnkr. Upparbetade kostnader i projekten är i linje med budget vid tidpunkten för granskningen. Enligt intervjuade chefer kontrolleras att arbetet är godkänt enligt ÄTA-listan samt genom kontroll av underlag. Dock är det enligt de intervjuade cheferna inte tidsmässigt möjligt att kontrollera alla underlag för alla beställningar. Kontroller anpassas därför till projektledarens erfarenhet och kunskaper. Annan uppföljning som genomförs är en översiktlig genomgång av protokoll från bygg- och ekonomimöten samt tertialvisa prognosuppföljningar. Fokus i uppföljningen är framförallt större avvikelser eller tvister. Revisionskontoret bedömer att det finns en risk med att attestkontrollerna varierar i omfattning. Felaktiga beslut om ÄTA-arbeten som avser mindre

belopp riskerar att inte fångas upp förrän de orsakar en avvikelse mot projektbudgeten i sin helhet. Vidare kan det finnas en risk för oegentligheter utifrån att projektledarens delegationsrätt sammantaget kan omfatta mångmiljonbelopp och att besluten i hög utsträckning fattas självständigt utan direkt insyn samt under tidspress.

Sammanfattningsvis visar granskningen att bolagets process för framtagande av riskbuffert kan utvecklas för att på ett tydligare sätt beskriva grunderna för budgeterat belopp. Vidare konstateras att den beskrivning av beslutsprocessen för ÄTA-arbeten som framkommit i intervjuer inte överensstämmer med handböckerna och den administrativa rutinen. Arbets sättet kan också innebära risker utifrån att den enskilde projektledaren fattar många beslut om ÄTA-arbeten till sammantaget höga belopp.

Bolaget rekommenderas att:

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

5. Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionen gör årligen uppföljningar för att bedöma om bolaget har vidtagit åtgärder utifrån tidigare lämnade rekommendationer. Rekommendationer som följts upp redovisas i bilaga 1.

Uppföljning visar att bolaget delvis har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer. De mest väsentliga rekommendationerna som återstår att genomföra är att utveckla internkontrollarbetet i linjeorganisationen samt säkerställa följsamhet till dataskyddsförordningen.

Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

Grundläggande och fördjupad granskning

Årsrapport	Rekommendation	Åtgärder vidtagits (Ja/delvis/nej)	Kommentar
ÅR 2020	Intern kontroll Bolaget rekommenderas att utveckla systematisk uppföljning/egenkontroll i linjeorganisationen samt säkerställa att dessa dokumenteras. Rekommendation kvarstår.	Delvis	Vissa planerade åtgärder finns inför 2024. Årets granskningar och uppföljning av tidigare rekommendationer visar vissa förbättringar men också på områden där systematiska kontroller behöver införas eller utvecklas.
ÅR 2021	Bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen Bolaget rekommenderas att säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, så som dataskyddsombudets oberoende, konsekvensbedömningar samt incidentrapportering. Rekommendation kvarstår Bolaget rekommenderas att säkerställa ett systematiskt och regelbundet arbete med inventering av personuppgiftsbehandlingar för att hålla registerförteckningen uppdaterad och aktuell. Rekommendation kvarstår. Bolaget rekommenderas att säkerställa att samtliga informationstillgångar informationssäkerhetsklassificeras efter behov och minst årligen. Rekommendation kvarstår.	Delvis	<p>Bolaget har ett externt dataskyddsombud sedan 2023. Dataskyddsombudet har i sin årsrapport lämnat ett antal rekommendationer för bolaget att arbeta vidare med. Styrdokument finns på plats men arbetssätt för att se över dem regelbundet behöver utvecklas. Vidare behöver systematiken i arbetet i linjeorganisationen utvecklas för att säkerställa att styrdokumentet efterlevs. Bedömningen är att arbetet har utvecklats, men uppföljning behöver ske av att bolaget vidtar åtgärder utifrån dataskyddsombudets rekommendationer.</p> <p>Dataskyddsombudet bedömer bland annat ett fortsatt behov av att säkerställa det systematiska arbetet i linjeorganisationen. Vidare bedöms inte registerförteckningen vara fullständig då flera behandlingar är alltför generellt beskrivna samt att uppdateringar skett i något för liten utsträckning. Bedömningen är att uppföljning behöver ske av att bolaget vidtar åtgärder utifrån dataskyddsombudets rekommendationer.</p> <p>Dataskyddsombudets kontroller visar bland annat att det återstår ett arbete med att säkerställa att samtliga personuppgiftsbehandlingar klassificeras samt en systematik i arbetet. Bedömningen är att uppföljning behöver ske av att bolaget vidtar åtgärder utifrån dataskyddsombudets rekommendationer.</p>
ÅR 2022	Bolagets arbete med kompetensförsörjning Bolaget rekommenderas att utveckla rutiner som säkerställer hantering och förvaring av information som inhämtas i kompetensförsörjningsarbetet Bolaget rekommenderas följa upp linjeorganisationens kompetensförsörjningsarbete samt utveckla bolagsövergripande analysarbete med fokus på verksamhetskritisk kompetens	Ja	Bolaget har tagit fram en treårig kompetensförsörjningsplan som beskriver verksamhetskritiska kompetensgap och en planering för hur det ska hanteras. Bolagets HR avdelning har utvecklat anvisningar för linjeorganisationens arbete samt infört ett återrapporteringskrav. Vidare gör HR-avdelningen en sammanfattning av det material som inkommer samt en bolagsövergripande analys som delges företagsledning och därefter återkopplas till verksamheten.

Årsrapport	Rekommendation	Åtgärder vidtagits (Ja/delvis/nej)	Kommentar
ÅR 2022	<p>Folkbokföring och oriktiga hyresförhållanden</p> <p>Bolaget rekommenderas att inrätta en systematisk uppföljning av hyresgästernas folkbokföring efter att inflyttning skett</p> <p>Bolaget rekommenderas att tillsammans med de övriga bostadsbolagen bryta ned och specificera hur arbetet med att identifiera och motverka oriktiga hyresförhållanden ska ske.</p>	Ja	<p>Bolaget inhämtar uppgifter om hyresgästernas folkbokföring från Skatteverket två gånger per år. Avvikelser kontrolleras och åtgärder vidtas.</p> <p>Bolaget ingår i ett nätverk för oriktiga hyresförhållande bestående av privata fastighetsägare, andra kommuners kommunalt ägda bostadsbolag samt stadens bostadsbolag. I nätverk diskuteras frågorna och goda exempel delas.</p>
ÅR 2023	<p>Intern kontroll inom lokalupplåtelse</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att bedömningar dokumenteras både vid uthyrningstillfället samt under upplåtelsestiden speciellt gällande undantag och ärenden som kan innebära risk för oegentligheter.</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att delegationsordningen och attestinstruktion samt dokumentet beloppsgränser överensstämmer och omfattar alla delar av verksamheten.</p> <p>Bolaget rekommenderas att genomföra systematisk uppföljning av hyresgästerna under upplåtelsestiden för att förebygga oegentligheter och oseriösa aktörer.</p> <p>Bolaget rekommenderas att genomföra systematisk uppföljning av följsamhet till rutiner och arbetssätt gällande lokalupplåtelse.</p>	Se kommentar	Följs upp kommande år.
ÅR 2023	<p>Ändrings- och tilläggsbeställningar inom investeringsprojekt</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att styrdokument avseende investeringsprojekt ger korrekt och tillräcklig vägledning. Det gäller särskilt riskanalys, riskbuffert och hantering av ÄTA-arbeten.</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa följsamhet till styrdokument och fastställda arbetssätt gällande ÄTA-arbeten.</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att beslut om ÄTA-arbeten som fattas på delegation kontrolleras i enlighet med attestordningen.</p>	Se kommentar	Följs upp kommande år.

Revisionsrapport

Revisionsrapport	Rekommendation	Åtgärder vidtagits (Ja/delvis/nej)	Kommentar
Nr 10/ 2023	<p>Avtalsuppföljning av lokalvård</p> <p>Bolaget rekommenderas att tydliggöra ansvarsfördelningen gällande bolagets avtalsuppföljning.</p> <p>Bolaget rekommenderas att ta fram arbetssätt och rutiner för avtalsuppföljning som syftar till att förebygga och upptäcka oegentligheter.</p> <p>Bolaget rekommenderas att ta fram en plan för uppföljning av lokalvårdsavtalen.</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa ett enhetligt arbetssätt av uppföljningen av städningens kvalitet.</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att kommande upphandling av lokalvård för AB Stadsholmens verksamhet innehåller villkor för att förebygga och upptäcka oegentligheter.</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att avtalade viten används när lokalvårdsavtalens villkor inte uppfylls.</p>	Se kommentar	Följs upp kommande år.

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, 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 haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.
- 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. 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.