

# Verksamhetsplan 2020

*Styrelsen för Boplats Göteborg AB*



<i>Dokumentnamn:</i>	Styrande dokument Boplats Göteborg AB Verksamhetsplan 2020		
<i>Beslutad av:</i>	<i>Gäller för:</i>	<i>Diarienummer:</i>	<i>Datum för beslutet:</i>
Styrelsen för Boplats Göteborg AB	Boplats Göteborg AB	Dnr xxx/20xx	2020-12-04
<i>Dokumentsort:</i>	<i>Giltighetstid:</i>	<i>Senast reviderad:</i>	<i>Dokumentansvarig:</i>
Plan	2020	2019-12-05	Maria Meyer-Martins, vd Boplats Göteborg AB

*Bilagor: Budget för Boplats Göteborg AB 2020*

## Innehåll

Verksamhetsplan 2020.....	1
1. Bakgrund .....	3
Boplats Göteborg kommunala ändamål.....	3
Lag som reglerar verksamheten.....	3
2. Nuläge.....	4
Förändringar av ägardirektiv inför 2020 – Annonstjänst för privatpersoner upphör.....	4
3. Den bostadssökande är den primära kunden .....	5
Vilka är de bostadssökande? .....	5
4. Konkurrenssituationen .....	7
5. Vision fram till 2030.....	8
6. Förhållningssätt – transparenta, kunniga och serviceglada .....	9
7. Boplats syfte och mål 2020.....	10
Fokusområden 2020.....	10
8. Organisation.....	15
Organisation .....	15
Företagsledning och stab.....	15
Kundtjänst – ansvarar för processen för de bostadssökande .....	15
Marknads- och förmedlingsavdelningen.....	16
It-avdelningen .....	16
Vem rapporterar till vem och när?.....	16
Bilaga 1 - resurser i form av budget.....	17
<b>Budget 2020</b> .....	17

## 1. Bakgrund

---

### BOPLATS GÖTEBORG KOMMUNALA ÄNDAMÅL

I Vid årsskiftet 2018/2019 blev Boplats Göteborg (Boplats) helägt av Stadshus AB i Göteborg och fick nya ägardirektiv. Dessa innebär att Boplats ska medverka till en effektiv förmedling av bostäder och trygga en väl fungerande regional marknadsplats för hyresrätter till nytta för både bostadssökande, fastighetsägare och näringsliv i den lokala arbetsmarknadsregionen (LA) genom att säkerställa transparenta krav, en rättssäker förmedling av bostäder och ett ständigt inflöde av nya lägenheter. Detta innebär att det är Boplats som ombesörjer förmedlingen av de hyresrätter som publiceras på boplats.se.

Vidare ska Boplats:

- följa, analysera och informera om den lokala bostadsmarknaden.
- tillhandahålla service till de bostadssökande, exempelvis via kundmottagning, samt erbjuda stöd till personer som behöver hjälp med att söka bostad.
- integrera verksamheten med stadens bostadspolitiska mål och ambitioner för att bidra till ett jämlikt Göteborg och minska boendesegregationen.
- bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden
- aktivt marknadsföra möjligheten för fastighetsägare att lämna in studentlägenheter.
- samverka i och stödja det strategiska utvecklingsarbete som staden bedriver.
- bidra till att en helhetssyn och ett gott och effektivt samarbete genomsyrar arbetet med både stadens bolag och nämnder, privata fastighetsägare och andra intressenter.

### LAG SOM REGLERAR VERKSAMHETEN

Rätten till bostad är grundlagsstadgad i Sverige. I Regeringsformens första kapitel kan man läsa att det allmänna särskilt ska trygga rätten till hälsa, arbete, bostad och utbildning. Varje kommun ställs inför olika utmaningar när det gäller att trygga sina medborgares tillgång till bostad.

I Lag (2000:1383) om kommunernas bostadsförsörjningsansvar 7 § framgår att "Om *det behövs för att främja bostadsförsörjningen ska en kommun anordna bostadsförmedling.*

Om förmedlingen sker i turordning efter kö får förmedlingen ta ut en avgift.

*8 § En kommunal bostadsförmedling som förmedlar lägenheter i turordning efter kötid får, utöver sådan förmedlingsersättning som får tas ut vid yrkesmässig bostadsförmedling enligt 12 kap. 65 a § jordabalken, ta ut en avgift för rätten att stå i kö (köavgift) av den hyressökande. Kravet på förmedling efter kötid ska inte hindra att ett begränsat antal lägenheter som är tillgängliga för kön fördelas enligt ett förturssystem.*

Köavgiften får tas ut för högst ett år i taget.

Kommunfullmäktige beslutade den 23 maj 2019 att avgiften för Boplats ska höjas till 200 kr. Anledningen är att Boplats börjar fungera som en bostadsförmedling från den 1 september 2019 och tar över vissa arbetsuppgifter från hyresvärdarna som publicerar lägenheter på boplats.se. De ökade kostnaderna beror framför allt på att Boplats anställer ny personal för att hantera de nya arbetsuppgifterna, och att Boplats verksamhet inte längre kommer att få ägarbidrag, utan ska finansieras helt av avgifter.

## 2. Nuläge

---

Under 2019 genomförde Boplats Göteborg omställningen från marknadsplats till bostadsförmedling och ombesörjer förmedlingen av hyresrätterna för AB Framtidens bolag samt Mölndalsbostäder och de privata hyresvärdar, som önskar ta del av förmedlingstjänsten.

Verksamheten finansieras av de bostadssökande. Bolaget är en del i det kommunala bostadsförsörjningsuppdraget och Göteborgs Stads verktyg för att förmedla lediga hyresrätter. Boplats ska säkerställa att inga diskriminerande villkor ställs och att samtliga kontrakt går till de bostadssökande som uppfyller de angivna villkoren i annonsen och som har längst kötid.

### FÖRÄNDRINGAR AV ÄGARDIREKTIV INFÖR 2020 – ANNONSTJÄNST FÖR PRIVATPERSONER UPPHÖR

Under mer än tio år har Boplats Göteborg erbjudit de bostadssökande en möjlighet att annonsera ut lediga rum, villor, fritidshus och lägenheter i andrahand på bopalats.se. Syftet har varit att medverka till att utnyttja fastighetsbeståndet bättre och att erbjuda en tjänst där annonserna kontrolleras. Tjänsten har varit bas för projekten "Hyr ut ett rum till en internationell student" i samarbete med bl.a. Chalmers, Göteborgs universitet, Göteborgs Förenade Studentkårer och Studentforum samt projektet "Hjärterum" i samarbete med Fastighetskontoret och Räddningsmissionen, finansierat av Länsstyrelsen i Västra Götaland.

Av Göteborgs Stads budget för 2020 framgår att:

*"Göteborgs Stadshus AB får i uppdrag att revidera Boplats ägardirektiv för att i detta tydliggöra att det uppdrag som Boplats tidigare haft om att upprätthålla en tjänst för privatannonsering under kontrollerade former utgår från och med 2020."*

Beslutet innebär att Boplats kommer att avveckla privatrumsverksamheten under 2020 och därmed också upphöra med studentprojektet och medverkan i "Hjärterum".

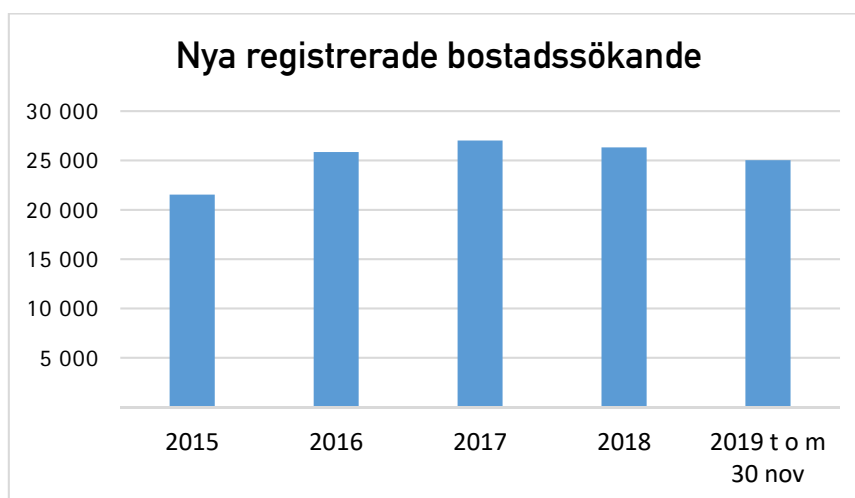


### **3. Den bostadssökande är den primära kunden**

I och med att verksamheten finansieras av köavgifter från de bostadssökande är de den primära kunden. Det viktigaste för dem är att det finns ett stort och varierat utbud av lägenheter, att de förstår att förmedlingstjänsten fungerar enligt principerna för transparens och likabehandling samt att de får en god service av Boplats Göteborg.

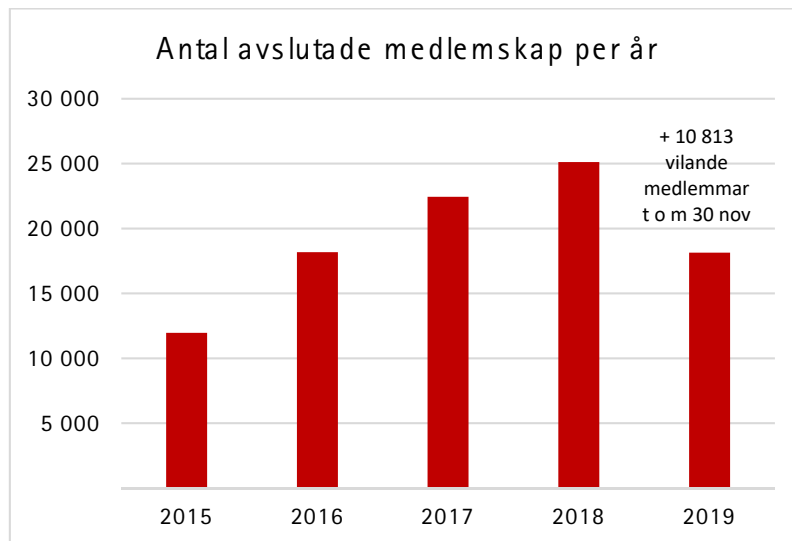
#### **VILKA ÄR DE BOSTADSÖKANDE?**

I slutet av november hade Boplats Göteborg cirka 247 000 betalande eller vilande bostadssökande varav cirka 93 000 registrerat sig före 2015. Under de senaste åren har antalet nyregistreringar legat mellan 20 000 och 27 000.



Omsättningen av medlemmar är dock stor; under 2016 – 2018 har mellan 12 000 och 18 000 medlemmar avslutat sina medlemskap genom att inte fortsätta att betala avgiften. Fram till den

30 november 2019 har 18 138 medlemmar avslutat sitt medlemskap och 10 813 medlemmar är vilande, dvs de har inte betalt sitt medlemskap tills sista betalningsdagen, men har fortfarande 90 dagar på sig att betala innan kötiden raderas.



#### 4. Konkurrenssituationen

Sedan beslutet om Boplats Göteborgs nya ägardirektiv implementerades har flera privata hyresvärdar valt att annonsera sina lägenheter på egna eller andra sajter. Boplats har haft färre lägenheter än tidigare år, och färre hyresvärdar som använder tjänsten.

Nedanstående tabell är en jämförelse av antalet annonserade lägenheter inom den funktionella arbetsmarknadsregionen den 31 oktober 2019.

Webbplatser med hyresrätter från flera hyresvärdar	Antal annonserade lägenheter
<i>Boplats.se</i>	<i>350 som håller på att förmedlas, varav 55 är publicerade och öppna för ansökan.</i>
<i>homeq.se</i>	155
<i>qasa.se</i>	352 (mest andrahand, men > 1/3 på obestämd tid)
<i>boplatssverige.se</i>	2
Privata hyresvärdars webbplatser	Antal annonserade lägenheter
<i>willhem.se</i>	4
<i>wallenstam.se</i>	<i>Flera pågående projekt, Sten Sturegatan, Elisedal, Godhems Backe, Kallebäck, Mölnlycke.</i>

Om man jämför antal lägenheter på boplats.se under perioden 1 september – 30 november under de tre senaste åren, ser man att antalet lägenheter från privata hyresvärdar minskat drastiskt, men att antalet lägenheter från allmännyttan ökat. 13 privata hyresvärdar har fortsatt annonsera sedan 1 september 2019.

Tabellerna visar antal lägenheter och hyresvärdar 1 september – 30 november 2017-2019

Hyresvärdar	2017	2018	2019
<i>Kommunala</i>	710	801	1 172
<i>Privata</i>	663	793	175

Hyresvärdar	2017	2018	2019
<i>Kommunala</i>	5	5	5
<i>Privata</i>	47	43	13



## 5. Vision fram till 2030

Boplats har ett samlat utbud av hyresrätter så att de 1,75 miljoner människor, som bor och arbetar i den integrerade arbets- och bostadsmarknaden i Västsverige, bara behöver stå i en kö och betala en köavgift för att få tillgång till hyresrätter i hela arbetsmarknadsregionen.

Boplats digitala förmedlingstjänst, som erbjuds såväl de allmännyttiga som privata hyresvärdarna i regionen, skall vara så effektiv, tillgänglig och automatiserad att hanteringen från publicering till tecknat kontrakt sker inom samma digitala tjänst med hög kvalitet och korta ledtider för både hyresvärdar och bostadssökande så att vi kan förmedla fler lägenheter med befintlig personal.



Områden med lägenheter som annonserades på boplats.se under 2018.



## **6. Förhållningssätt – transparenta, kunniga och serviceglada**

---

Boplats samarbetspartners, hyresvärdarna, ska uppleva att Boplats erbjuder en förmedlingstjänst med hög kvalitet och att det är lätt att samverka med Boplats.

Boplats Göteborgs kunder skall uppleva att vi är:

**Transparenta.** Alla steg i förmedlingen skall vara öppen och begriplig för både bostadssökande och hyresvärdar så att de kan fatta beslut. Vi gör det tydligt vilka förväntningar en bostadssökande kan ha när det gäller förväntad kötid, storlek på lägenhet, hyra och område.

**Kunniga.** Vi vet hur Göteborgs Stads bostadspolitiska verktyg fungerar och vart medborgare kan vända sig i olika frågor. Vi vet vad som byggs i regionen och vilka möjligheter det finns att söka hyresrätt och vilka kategoriboenden som finns tillgängliga. Våra medarbetare har hög fackkunskap vad gäller förmedling av bostäder, kommunikation och service.

**Serviceglada.** Vi respekterar alla kunder och tar deras frågor på allvar, både bostadssökande och hyresvärdar. Vårt mål är att hyresvärdar och bostadssökande skall hitta varandra och känna sig nöjda och trygga vid kontraktsskrivningen.

**Internt.** De anställdas arbete skall kännetecknas av ett öppet, prestigelöst samarbetsklimat där vi ser problem som en potential till verksamhetsförbättringar.

## 7. Boplats syfte och mål 2020

Syftet med Boplats Göteborg (Boplats) är att erbjuda alla som söker en bostad inom Göteborgs arbetsmarknadsregion en **transparent förmedling av allmännyttiga och privatägda hyresrätter med förstahandskontrakt**.

De **bostadssökande** känner förtroende för Boplats och tycker att det är **värt att betala** för att få ta del av Boplats tjänster.

**Hyresvärdarna** är så nöjda med Boplats förmedlingsservice att de **väljer** att förmedla sina lägenheter genom **Boplats**.

### FOKUSOMRÅDEN 2020

**Bostadssökande.** Förbättringar av boplats.se skall göras vid varje uppdatering av webbplatsen, ungefär var tredje vecka, så att de bostadsökande upplever ständigt ökad nytta.

**Hyresvärdar.** De hyresvärdar vi samarbetar med idag ska bli mycket nöjda med vår förmedlingstjänst.

Boplats mål för 2020	Nuläge 2019-11-30	Mål 2020
<b>MÅL: Antal registrerade bostadssökande.</b> En majoritet bostadssökande väljer att vara kvar och nya tillkommer varje år.  <i>Relaterat till mål i Budget 2020 / MÅL:</i> Göteborg är en storstad med stabil ekonomi och hög tillväxt. Delmål: Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor.	247 432	Fler än 2019
<b>Delmål: Målgruppen ej registrerade.</b> Alla som ser ett värde av att samla kötid skall registrera sig.		Andel som borde vara registrerade ökar; baserat på undersökning.
<b>Delmål: Målgruppen ej registrerade utanför Göteborg.</b>	30/11 2019: 118 660	>118 660
<b>Delmål: Vilande.</b> Antal avslutade medlemskap och antal vilande medlemmar ska minska.	30 nov 2019: Vilande: 10 813 (september-december) Avslutade: 18 098 (januari – augusti)	< 10 813  < 18 098
<b>Delmål: Betaltjänst.</b> Fler ska betala sin avgift via betalningstjänst	Hur många idag?	Fler betalar via betaltjänst.

<b>MÅL: Kännedom om Boplats.</b> Medborgare i Göteborg, och inom pendlingsavstånd från Göteborg, skall ha god kännedom om Boplats Göteborgs tjänster.	Antal registrerade i Göteborg: 129 000 Kommuner inom pendlingsavstånd: 38 000 Övriga Sverige: 80 000	> 129 000  > 38 000
<b>Delmål: Media.</b> Boplats skall synas i press och media när vi gör pressmeddelanden	7 av 7	Antal press-meddelanden som fått genomslag
<b>Delmål: SEO.</b> Boplats.se skall ha hög synlighet på internet.		Hamna högre upp i sidranking
<b>Delmål: Målgrupp ung, 17-20 år.</b> Boplats skall arbeta särskilt för att öka medvetenheten om boplats tjänster hos ungdomar.	I varje årskull finns det cirka 10 600 17-åringar i Göteborgs A-region	Mät i enkät, samt antal registrerade.
<b>Delmål: Målgrupp Senior.</b> Boplats skall arbeta särskilt för att öka seniorers kännedom om Boplats tjänster.	I varje årskull mellan 65 och 70 år finns det cirka 10 000 personer i Göteborgs A-region	Mät i enkät, samt antal registrerade.
<b>Delmål: Staden.</b> Tjänstemän i Göteborgs Stad skall ha god kännedom om Boplats tjänster för att i sin tur kunna informera medborgaren.		Mät i enkät
<b>MÅL: Ge värde till bostadsökande.</b> Bostadsökande är nöjda med Boplats tjänster och upplever att de får något av värde		Andel nöjda bostadsökande i webbenkät
<b>Delmål: Målgruppen registrerade, aktiva.</b> Skall förstå processen och vilken chans de har att få bostad.		Nöjdhet med tjänsten. Antal frågor i kundsupport.
<b>Delmål: Tillgänglighet och användbarhet.</b> De bostadsökande tycker att de kan sköta sina ärenden via boplats.se utan att behöva hjälp av Boplats kundsupport.	Undersökning om nöjdhet 2018: 6% ansåg sajten vara svår eller mycket svår att förstå och använda	Nöjdhet med tjänsten. Antal frågor i kundsupport.
<b>Delmål: Fler språk.</b> Det går lätt att översätta boplats.se genom översättningstjänst..	Mätt i enkät nov 2019.	Fler förstår snabbare hur tjänsten fungerar.

<p><b>MÅL: Likvärdig service.</b> Alla bostadssökande ska erbjudas en likvärdig service och en tydlig och samordnad information från Boplats.</p> <p><i>Relaterat till mål i Budget 2020 / MÅL:</i> Göteborg är en attraktiv storstad där alla ges chansen att forma sina liv och ingen lämnas utanför. Delmål: Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit.</p>		Nöjdhet med tjänsten. Mät i enkät.
<p><b>Delmål: Kundsupport.</b> De bostadssökande tycker att de har god tillgänglighet till vår kundsupport.</p>	Se enkät nov 2019	Nöjdhet med tjänsten. Mät i enkät.
<p><b>Delmål: Telefon.</b> Väntetider i telefon skall minska.</p>	2 minuter	<2 minuter
<p><b>Delmål: Epost.</b> Svar visa epost skall ges inom 24 timmar</p>	80-90%	100%
<p><b>Delmål: Reception.</b> Väntetider i lokalen skall minska.</p>	2-25min	Max 10 min
<p><b>Delmål: Utredningstider.</b> Tiden för utredningsärenden skall minska.</p>	2mån	<1 mån
<p><b>Delmål: Internsupport.</b> Förbättra svarstider för IT-internsupport</p>		Max 1 arbetsdag
<p><b>Delmål: Bemötande och service.</b> De som har kontakt med oss skall få så god hjälp att de klarar att använda tjänsten själva.</p>	Se enkät nov 2019	Nöjdhet med tjänsten. Mät i enkät.
<p><b>Mål: Förmedlingstjänst.</b> Boplats skall tillhandahålla en väl fungerande förmedlingstjänst enligt nya ägardirektiv.</p>		Effektivitet
<p><b>Delmål: Förmedlingskapacitet.</b> Antal lägenheter per förmedlare och år.</p>	Mäts 2020	600 allmännyttan, 400 privata hyresvärdar
<p><b>Delmål: Förmedlingstid.</b> Förmedlingstjänstens genomsnittliga tidsåtgång från att en lägenhet nått "status avpublicerad" till "förslag på sökande" skickas till hyresvärden.</p>	n/a	14 kalenderdagar (i avtal 17 kalenderdagar)
<p><b>Delmål: Nöjd hyresvärd.</b> Hyresvärden ska vara nöjd eller mycket nöjd med Boplats förmedlingsservice.</p>		Kartläggs 2020 samt utbyte med andra bostads-förmedlingar
<p><b>Delmål: Internkö.</b> AB Framtidens interna lägenheter förmedlas av Boplats från 2021-01-01</p>		Klart
<p><b>Delmål: Privatannonser.</b> Tjänsten med privatannonser ska avvecklas.</p>		Klart 2020-04-30

<p><b>MÅL: Stort utbud av lägenheter.</b> Antal hyresvärdar som förmedlar sina lägenheter via Boplats ska öka.</p> <p><i>Relaterat till mål i Budget 2020 / MÅL:</i> Göteborg är en hållbart växande storstad med framtidstro. Delmål: Göteborg byggs attraktivt, tätt och varierat.</p>	20 hyresvärdar	> 20 hyresvärdar
<p><b>Delmål: Hyresvärdar.</b> Boplats skall aktivt kommunicera både med nuvarande kunder och potentiellt nya hyresvärdar, både privata och kommunala, i och utanför Göteborg för att behålla de nuvarande och attrahera nya.</p>		Alla hyresvärdar med fler än 500 lägenheter ska ha kontaktats personligen.
<p><b>MÅL: Källa till kunskap om bostadsmarknaden.</b> Boplats skall vara källan för de som vill veta något om bostadsmarknaden i stort och om nyproducerade och planerade bostäder inom pendlingsavstånd från Göteborg.</p>		Bättre kännedom om Boplats som källa till kunskap om bostäder.
<p><b>Delmål: Institutioner.</b> Boplats.se skall vara en informationskälla för bostadsföretagen, Göteborgs Stad, press och media, forskare och tjänstemän, genom att tillhandahålla information, analyser och statistik från Boplats verksamhet.</p>	21 beställningar av statistik från Boplats	Bättre kännedom om Boplats som källa till kunskap om bostäder. Börja mät 2020.
<p><b>Delmål: Nyproduktion.</b> Informera medborgare om nyproduktion.</p>		
<p><b>MÅL: Utveckling.</b> Vi ska fortsätta utveckla och förvalta förmedlingssystemet utan att höja köavgiften.</p>		Benchmark mot andra förmedlingar / intern uppföljning av erfarenhetstal.
<p><b>Delmål: Systemförvaltning.</b> Boplats it-system ska stödja och effektivisera affärsverksamheten. Prioriteringar sker enligt den utvecklingsstrategi som beslutas av Marknadssystemets förvaltningsstyrgrupp.</p>		Förvaltningsmodell implementerad i sin helhet
<p><b>Delmål: Drift.</b> Boplats Göteborgs it-system ska ha en hög tillgänglighet. Inga oplanerade driftavbrott ska förekomma.</p>	99,66% upptid under 2019 5 st oplanerade driftsavbrott under 2019	99,8% upptid. Färre än 3 st oplanerade driftsavbrott
<p><b>Delmål: IT säkerhet.</b> Våra system ska uppfylla de krav på informationssäkerhet som ställs i lagar, föreskrifter Göteborg stads styrande dokument. Vi ska ha väl kända rutiner för att upprätthålla en hög säkerhet.</p>	Några rekommendationer återstår	För varje rekommendation ska en åtgärd vara genomförd eller en motivering till en annan lösning.
<p><b>Delmål: Färre fel.</b> Öka utvecklingskostnadernas andel av totala IT-kostnaderna genom att minska antalet buggar och rättningar.</p>	4% av kostnaderna går till rättning av buggar.	Kostnader för vidareutveckling / för modernisering / för buggar och rättningar

<b>MÅL: Ekonomi.</b> Boplats ska ge ett ekonomiskt resultat som säkerställer möjligheten att vidareutveckla och effektivisera verksamheten.	Prognos 2019: -1,9 mnkr	Verksamheten kan drivas enligt budget.
<b>Delmål: Intäkter från avgift.</b> Intäkterna från köavgifterna ska uppgå till 36 Mkr	Prognos gjord 31 okt 2019: 20 mnkr Prognos -1,825 mkr i resultat	36 mnkr, nollresultat.
<b>Delmål: Försäljningsintäkter.</b> Försäljningsintäkterna från Boplats arrangemang av events och särskilda projekt ska bära sina kostnader fullt ut.	2,0 mnkr	1,4 mnkr
<b>MÅL: Personal.</b> Medarbetarna upplever att de är delaktiga i och välinformerade om verksamheten och att deras kompetens och idéer tas tillvara. Boplats anställda skall uppleva att det är enkelt att skapa värde för våra kunder.  <i>Relaterat till mål i Budget 2020 / MÅL:</i> Göteborg är en storstad med stabil ekonomi och hög tillväxt. Delmål: Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor.	Mätt i okt 2018 4,1 poäng i snitt	Medarbetarenkät.
<b>Delmål: Fysisk arbetsmiljö.</b> Medarbetarna upplever att de har en god fysisk arbetsmiljö.	Mätt i okt 2018 3,7 poäng i snitt	Bättre snittpoäng
<b>Delmål: Psykosocial arbetsmiljö.</b> Medarbetarna upplever att de har en god psykosocial arbetsmiljö.	Mätt i okt 2018 4,0 poäng i snitt	Bättre snittpoäng
<b>Delmål: Osakliga löneskillnader ska raderas.</b> Individuella prestationer ska uppmuntras och ge utslag vid lönerrevision.	Boplats följer upp lönerna internt. Hur mäta? Jämföra tjänster med andra bostadsförmedlingar?	Boplats följer upp lönerna internt.
<b>Delmål: Internkommunikation.</b> Medarbetare upplever att det är enkelt att boka möten och kontakta kollegor, att möten upplevs som effektiva och utvecklande, att det är lätt att veta vem som är ansvarig i olika frågor, och att de vet vad som händer i bolaget.	Mätt i okt 2018 hur väl informerad man är 3,8 poäng i snitt	Medarbetarenkät.
<b>Delmål: Interna IT-stöd.</b> Boplats ska ha väl fungerade it-redskap så att verksamheten kontinuerligt kan effektiviseras.		Medarbetarenkät.



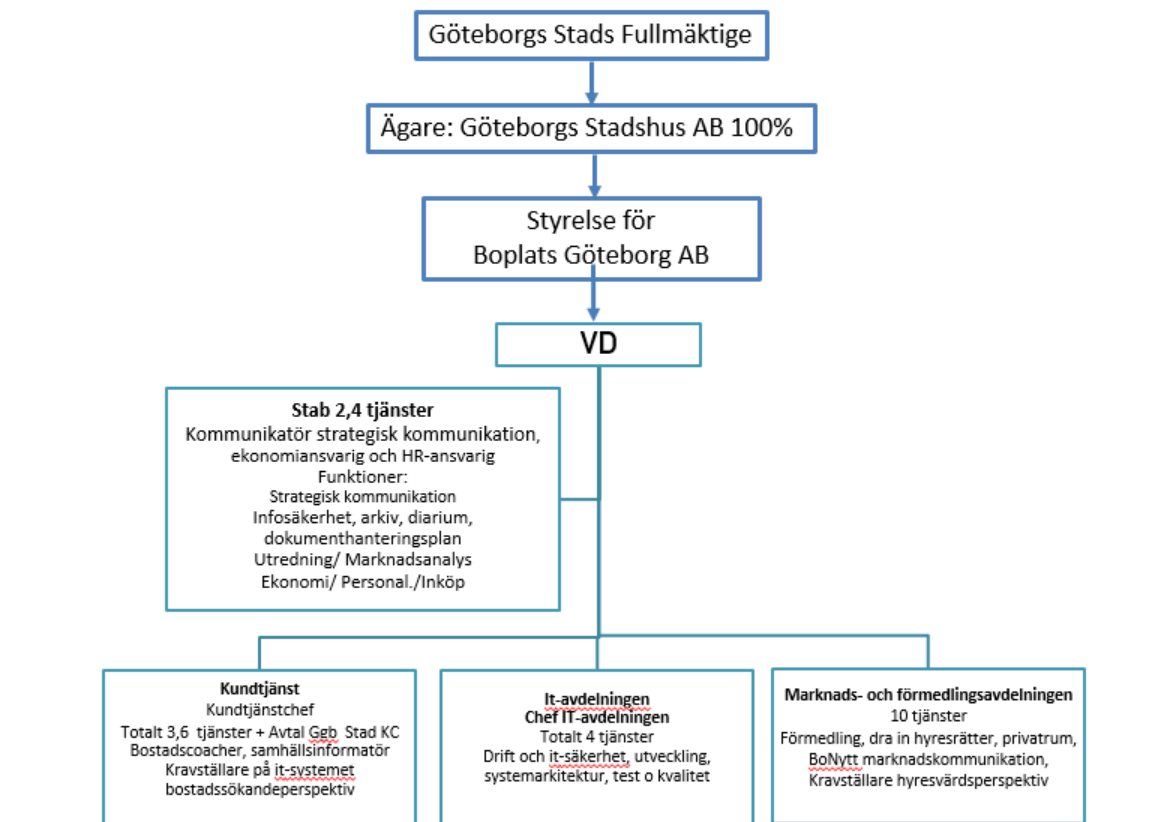
## 8. Organisation

### ÄGARE

Boplats Göteborg AB ägs från och med 1 januari 2019 till 100% av Göteborgs Stadshus AB, det vill säga ingår inte i något av koncernens dotterbolag.

### ORGANISATION

I Boplats ägardirektiv ingår att kontinuerligt anpassa organisationen efter uppdraget och ekonomin. Organisation ut så här 2019-11-30.



### FÖRETAGSLEDNING OCH STAB

VD och staben tar fram verksamhetsplaner och budgetar och följer upp dem. I staben finns följande tjänster: En kommunikationsstrateg med ansvar för strategisk kommunikation och efterlevnad av GDPR, dokumenthanteringsplan och arkivfrågor, en ekonom som har hand om bokföring samt inköp och upphandling, och en HR-ansvarig på deltid.

### KUNDTJÄNST – ANSVARAR FÖR PROCESSEN FÖR DE BOSTADSSÖKANDE

Kundtjänst ansvarar för service till de bostadssökande genom epost, telefon och personliga besök i lokalen. Telefonsupporten är utlagd på Göteborgs stads kontaktcenter. Kundtjänst hanterar och utreder synpunkter och klagomål från sökande. Kundtjänst arbetar också med information inom Göteborgs stads organisation t ex medborgar-, socialkontor och etableringsenheten och deltar i samordningen av kommunikation om bostadsfrågor.

Anställda på övriga avdelningar på Boplats deltar i kundtjänstarbetet cirka 1 pass i veckan.

Kundtjänst är kravställare utifrån de bostadssökandes perspektiv på förmedlingssystemet, framför allt webbplatsen boplats.se.

## MARKNADS- OCH FÖRMEDLINGSAVDELNINGEN

Marknads- och förmedlingsavdelningen har det övergripande ansvaret för såväl förmedlingen av hyresrätter, som att boplats.se är fyllt av hyresrätter med förstahandskontrakt. Detta sker genom uppsökande verksamhet till potentiella hyresvärdar och bostadsproducenter. Lika viktigt är att underhålla relationerna med redan befintliga kunder genom uppsökande verksamheter, event och support. Marknadskommunikationen av dessa event ansvarar marknadschefen för liksom större kundevenemang som Bonytt

Förmedlingsavdelningen är kravställare på förmedlingssystemet utifrån hyresvärdarnas och bostadsproducenternas perspektiv.

## IT-AVDELNINGEN

IT-avdelningen ansvarar för drift och underhåll av Boplats förmedlingssystem som skall effektivisera Boplats verksamhet på ett säkert sätt. Tillsammans med Boplats leverantörer ska IT-avdelningen ge support, sköta underhåll och utveckla Boplats förmedlingssystem i dialog med Boplats två kravställare utifrån Boplats kunder – bostadsföretagen och bostadssökarna.

IT-avdelningen ansvarar för att säkerställa kapaciteten, kvaliteten och säkerheten i samtliga system som Boplats använder.

IT-avdelningen tar emot supportfrågor som är IT-relaterade och ansvarar för att fel och brister åtgärdas inom rimlig tid.

Utvecklingen av it-systemet leds av utvecklingsansvarige i samförstånd av kravställarna på förmedlingsavdelningen och kundtjänst. IT-avdelningen ansvarar för att all dokumentation som behövs tas fram innan uppdraget skickas vidare till systemleverantören för utveckling.

Boplats säkerhetsansvarige arbetar på IT-avdelningen och ansvarar för att Boplats har rätt infrastruktur för att upprätthålla erforderlig säkerhet i it-systemet. IT-avdelningen har även det övergripande ansvaret för vilka andra it-system som boplats personal har tillgång till och ansvarar för att rätt personer har tillgång till rätt system, med rätt behörighet under rätt tidsrymd.

IT-avdelningen ansvarar för alla användartester av förändringar i förmedlingssystemet samt att regressionstester genomförs innan nya versioner driftsätts i produktionen.

## VEM RAPPORTERAR TILL VEM OCH NÄR?

Ägardialog styrelse – Stadshus AB

Rapport till Göteborgs Stad – Rappet och Cognos

Rapport till styrelse – 6-7 styrelsemöten per år.

Avdelningars rapport till vd första tisdagen i månaden

Rapportering till systemägare efter varje sprint vid review-möten

Rapportering till produktägare efter varje sprint vid review-möten

## Bilaga 1 - resurser i form av budget

---

2020 års budget baseras på

- Den köavgift om 200 kr inklusive moms per år, som infördes den 1 juli 2019 och som slagit igenom fullt ut den 1 juli 2020. Då de bostadssökande betalar sin avgift vid det datum de registrerade sig, innebär det att en förändring av avgiften tar ett år innan den slagit fullt ut.
- Antagandet att antalet personer i bostadskön håller sig på samma nivå under 2020 som i november 2019. Det vill säga 247 000 betalande bostadssökande
- Antagandet att Boplats förmedlar cirka 5 000 lägenheter under 2020 vilket är den kapacitet förmedlingsavdelningen har idag, baserat på cirka 600 lägenheter per förmedlare och år.

BUDGET 2020	
Försäljningsintäkter, kkr	37 438
<b>Summa rörelseintäkter, kkr</b>	<b>37 438</b>
Lokalkostnader	1200
Övriga externa kostnader	19 490
<b>Delsumma rörelsekostnader</b>	<b>20 690</b>
Löner & arvoden inkl. sociala avgifter & pensioner	16 209
Övriga personalkostnader	430
<b>Delsumma personalkostnader</b>	<b>16 639</b>
<b>Summa rörelsekostnader, kkr</b>	<b>37 329</b>
<b>Rörelseresultat före bokslutsdispositioner, kkr</b>	<b>109</b>