

Analys av medlemsutvecklingen och åtgärder för att behålla medlemmarna.

Styrelsen har givit Boplats i uppdrag att följa medlemsutvecklingen och föreslå åtgärder för att behålla medlemmarna och ha en beredskap för minskade intäkter.

Än så länge har vi något fler medlemmar än förra året.

Den 29 maj hade Boplats 245 527 betalande och vilande medlemmar och motsvarande period förra året hade Boplats ungefär 244 000 medlemmar. Sedan dess har Boplats höjt medlemsavgiften från 100 till 200 kr inkl moms 1 juli 2019 och börjat arbeta som en bostadsförmedling fr o m 1 september 2019, vilket inneburit att antalet lägenheter som annonserats har minskat från 3 249 föregående år till 2 336 i år.

Trenden: Färre nya än avslutade medlemskap.

Boplats har alltid haft en omsättning av medlemskap, men alltid en trend av ökande antal medlemmar. T om 29 maj i år har 5 624 fler medlemmar avslutat sitt medlemskap jämfört med samma period förra året, vilket betyder att Nettotillskottet av medlemmar är negativt under perioden (-6 192).

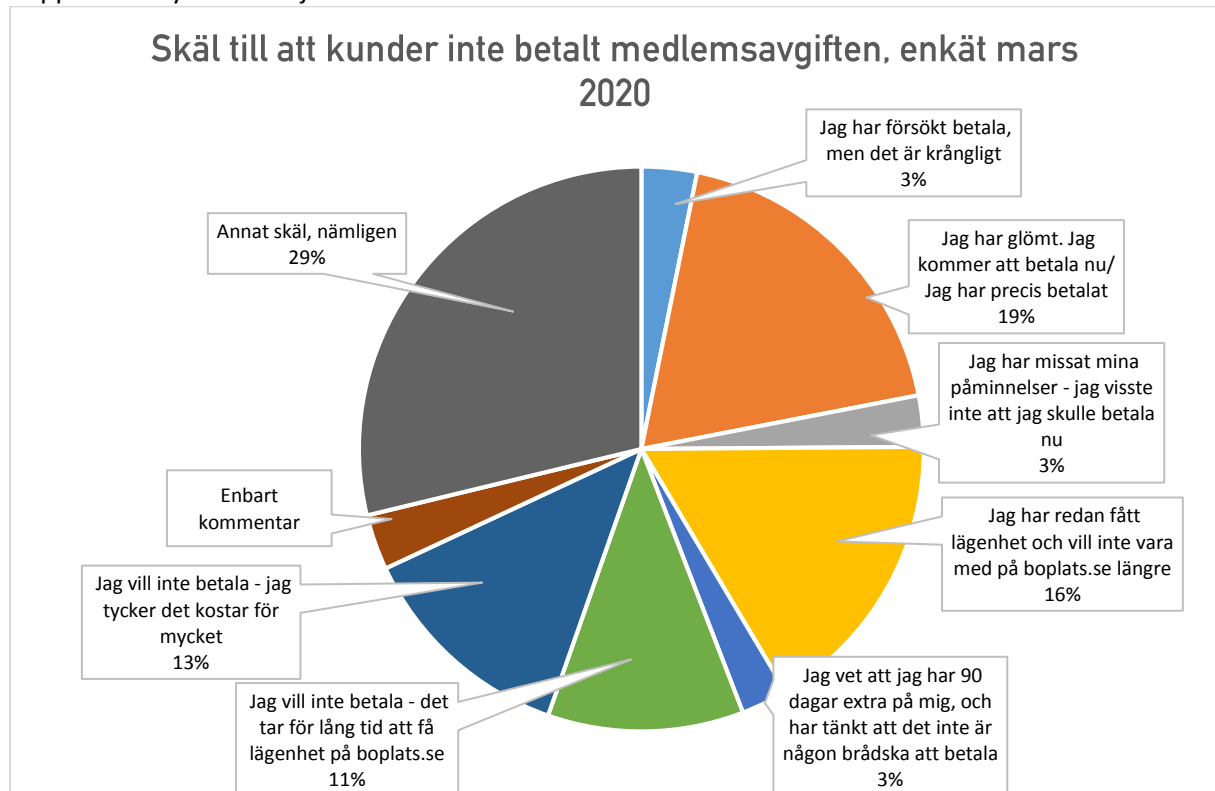
Nedanstående tabell visar medlemsutvecklingen per månad 2020 jämfört med 2019.

	Avslutade medlemskap 2020	Nya medlemmar 2020	Skillnad nya medlemmar 2020 minus avslutade medlemskap 2020	Avslutade medlemskap 2019	Skillnad avslutade medlemskap 2020 mot 2019
Januari	3 131	2 407	-724	2 472	659
Februari	2 333	2 083	-250	1 823	510
Mars	2 821	1 891	-930	2 072	749
April	3 640	1 743	-1 897	2 083	1 557
Maj	4 008	1 617	-2 391	1 859	2 149
Summa 1 jan - 31 maj 2020	15 933	9 741	-6 192	10 309	5 624

Enkät till medlemmar som ej betalt i mars 2020

Under mars 2020 genomförde Boplats en enkät, där vi frågade medlemmarna varför de ännu inte betalt. Enkäten gick ut till cirka 5 000 personer och 410 personer svarade. Det visade sig vara flera olika skäl. 28% angav skäl som var relaterade till betalningen. T ex helt enkelt glömt bort det och tänkte betala senare och några tyckte det var krångligt. 16% hade fått en lägenhet under det gångna året och några tyckte att det inte är någon idé att vara med längre. 13% tyckte att det var för dyrt.

Bland kommentarerna uttrycktes en del hopplöshet över att det tar så lång tid att få en lägenhet.



Från och med den 1 juli 2020 har avgiftshöjningen slagit igenom fullt ut, så då återstår att följa medlemsutvecklingen och jämför a med kvartal 3-4 år 2019 och kvartal 1 – 2 i år.

Hur behålla kunderna?

Det måste uppfattas som meningsfullt att stå i Boplats kö och det helt avgörande är att Boplats har ett utbud av lägenheter. Dessutom måste vi fortsätta att arbeta med att göra den digitala tjänsten mer användarvänlig. Vi har identifierat följande områden att arbeta med:

Åtgärd	Status	Ansvar
Fortsätt att marknadsföra oss gentemot hyresvärdar, så att utbudet av lägenheter ökar.	Pågår kontinuerligt	Marknadschef, förmedling
Införa inloggning med Bank-ID, så att kundtjänst slipper ärenden med "glömd PIN-kod". Kunder som är sent ute att betala sin avgift slipper vänta på en ny PIN-kod om de inte har mail.	Specifikationsarbete pågår, men utvecklingen kan tidigast göras 2021 pga hög arbetsbelastning på Boplats it-leverantörer.	It-avdelningen
Införa fler betalningssätt.	Specifikationsarbete pågår, men det är ovisst om utvecklingen kommer att hinnas med under 2020.	Stab – ekonomi It-avdelningen
Kommunicera nyttan med att vara med på Boplats.	Pågår kontinuerligt.	Kommunikationsrådet.

Beredskap för minskade intäkter

I årets budget finns en reservpost för minskat antal medlemmar eftersom vi räknat med att en stor andel av de medlemmarna som hade 31 december 2019 som sista betalningsdatum skulle välja att avsluta sitt medlemskap efter avgiftshöjningen.

De åtgärder vi föreslår för att behålla medlemmarna kan troligen inte genomföras förrän 2021 på grund av att vi samtidigt arbetar med att förbereda it-systemet för att ta över AB Framtidens interna lägenheter, vilket är ett omfattande arbete.

Parallellt med de redovisade åtgärderna måste Boplats kontinuerligt se över organisationen i syfte att arbeta effektivt.