

Verksamhetsplan 2021

för Boplats Göteborg AB

Version 3 december 2020



Dokumentnamn:	Styrande dokument Boplats Göteborg AB Verksamhetsplan 2020		
Beslutad av:	Gäller för:	Diarienummer:	Datum för beslutet:
Styrelsen för Boplats Göteborg AB	Boplats Göteborg AB	Dnr 308/2020	2020-12-11
Dokumentsort:	Giltighetstid:	Senast reviderad:	Dokumentansvarig:
Plan	2021	2020-12-03	Maria Meyer-Martins, vd Boplats Göteborg AB

Bilagor: Budget för Boplats Göteborg AB 2021

1. Bakgrund

BOPLATS GÖTEBORG KOMMUNALA ÄNDAMÅL

Boplats Göteborg 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).

Av Boplats ägardirektiv framgår :

”Kommunens medlemmar ska behandlas lika om det inte finns sakliga skäl för något annat. Oavsett förutsättningar, bakgrund och var i kommunen man bor, ska människor bli värdigt bemötta och få en god och likvärdig service.” (Kap 1 §4)

”Bolaget ska medverka till en effektiv förmedling av bostäder till nytta för både bostadssökande, fastighetsägare och näringsliv i Göteborg. Genom att säkerställa transparenta krav, en rättssäker förmedling av bostäder och ett ständigt inflöde av nya lägenheter bidrar bolaget till en hyresmarknad på lika villkor för de bostadssökande.” (Kap 2 §2)

”För lägenheter som förmedlas genom Boplats ansvarar bolaget för att den köande som objektivt uppfyller uppställda villkor och som har längst kötid får teckna avtal med respektive fastighetsägare. Boplats har också ett ansvar för att de villkor som fastighetsägare får ställa är relevanta och vilar på icke diskriminerande grunder. Villkoren ska vara tydligt angivna och får inte ändras under förmedlingens gång. På samma sätt får Boplats inte ta personlig hänsyn vid förmedlingen.” (Kap 2 § 5)

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.

- Bolaget ska kontinuerligt använda benchmarking med relevanta aktörer i arbetet med att utveckla verksamhetens effektivitet och produktivitet.

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 och är sedan den 1 juli 2019 200 kr inkl. moms.

Ur Göteborgs Stads budget 2021

Följande finns att läsa om Boplats Göteborg AB i Göteborgs Stads budget 2021, Kommunfullmäktige 5 november 2020.

”Bolaget ska informera om bostadsmarknaden och fungera som en marknadsplats för bostäder.”

”Boplats Göteborg ska vara en marknadsplats för information och förmedling av bostäder i Göteborg. Under senare år har fastighetsägare valt att frångå förmedling via Boplats. Det uppdrag som Boplats tidigare haft om att upprätthålla en tjänst för privatannonsering under kontrollerade former utgår från och med 2020.” (*Ur Göteborgs Stads budget 2021 s. 140*)

Indikatorer i budget av särskild vikt för styrelsen:

1.4 Göteborg präglas av en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv 1.4.2 svenskt näringslivs mätning om lokalt företagsklimat

Koppling till Boplats mål 1, 3, 4.

1.6 Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit

1.6.1 Invånare 16–84 år med avsaknad tillit till andra, andel (%) / 1.6.2 SCB:s medborgarundersökning, Nöjd-Inflytande-Index (NII) – Totalindex

Koppling till Boplats mål 1, 2

3.1 Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.

3.1.5 Staden ska ha god ekonomisk hushållning i verksamheten

Koppling till Boplats mål 5.

3.3 Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor.

3.3.1 Medborgarengagemang (HME) totalt kommunen, Totalindex

3.3.2 Sjukfrånvaro kommunalt anställda totalt, Andel (%)

Koppling till Boplats mål 6.

2. Nuläge

I nuläget täcker avgifterna verksamheten och det finns beredskap för att hantera fler lägenheter och genomföra effektivitetsförbättringar i verksamheten genom fortsatt utveckling av de digitala tjänsterna.

Efter att ha verkat som kommunal bostadsförmedling sedan 1 september 2019 kan Boplats se att rutinerna implementerats och att organisationen har de resurser som krävs för att leverera förmedlingstjänsterna till hyresvärdarna inom den avtalade tidsperioden.

Under tidens gång ändras förutsättningarna och det är viktigt med täta kontakter med hyresvärdarna för att Boplats både kan uppfylla sitt uppdrag att säkerställa en rättssäker förmedling och samtidigt ha ett system som kan omsätta de olika hyresvärdarnas uthyrningspolicier till transparenta villkor, så att de bostadssökande vet vad som gäller redan från början.

Pandemin har tvingat fram en snabbare digitalisering, vilket har effektiviserat verksamheten, men samtidigt är det osäkert när planerade och senarelagda aktiviteter kan genomföras. Kundmottagningen har varit stängd och endast tagit emot bokade besök, vilket innebär att arbetet fokuseras på att ständigt förbättra den digitala servicen.

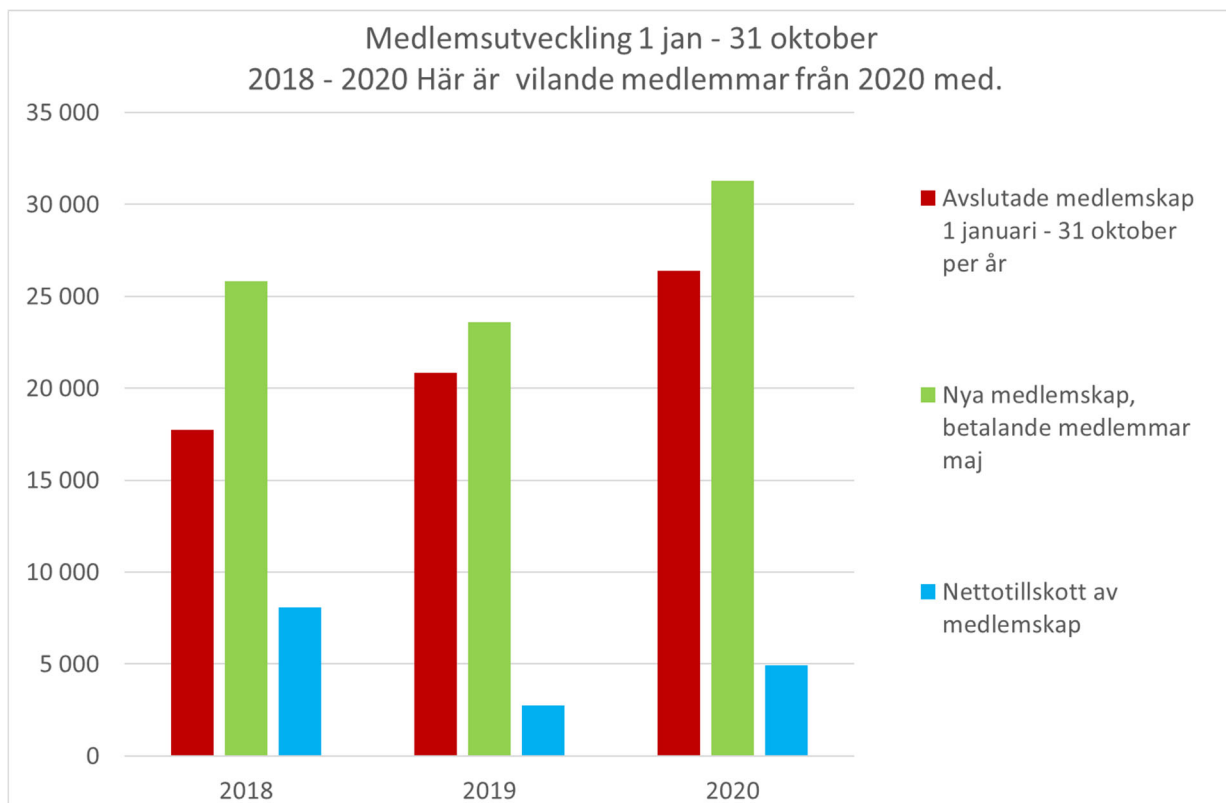
Effekterna av pandemin är i dagsläget svåra att förutse, men om restriktionerna fortgår under 2021 är det troligt är att hushållens inkomster påverkas negativt och att det får effekter för efterfrågan på bostadsmarknaden.

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 och en respektfullt bemötande av Boplats Göteborg.

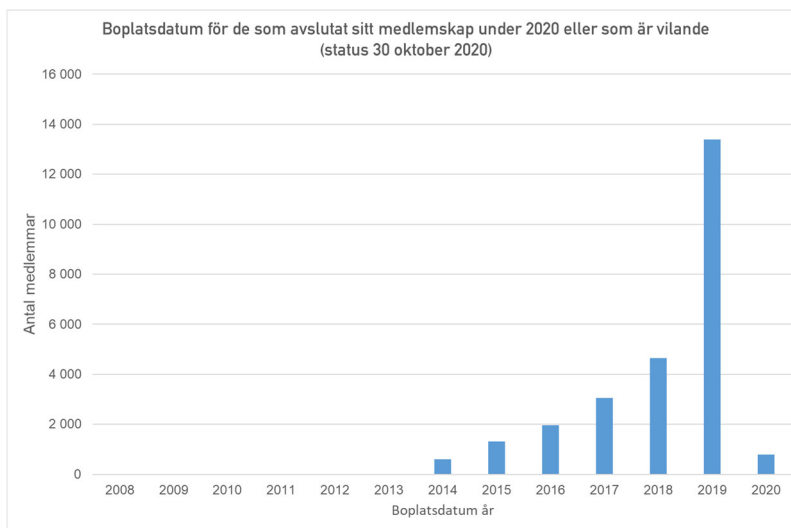
VILKA ÄR DE BOSTADSÖKANDE?

I slutet av november 2020 hade Boplats Göteborg lika många betalande eller vilande bostadssökande som föregående år - cirka 247 500. Varav, cirka 88 000 registrerat sig före 2014. Under de senaste åren har antalet nyregistreringar legat mellan 20 000 och 27 000.



Omsättningen av medlemmar är dock stor; sedan år 2018 har mellan 24 000 och 28 000 medlemmar avslutat sitt medlemskap genom att inte fortsätta att betala avgiften. Bland de vilande medlemmarna och de som avslutat sitt medlemskap har ungefär 55% inte sökt några lägenheter under året. Däremot har 664 fått ett kontrakt och valt att avsluta sitt medlemskap.

Man kan se att en majoritet av dem som avslutar sitt medlemskap har relativt få köddagar. 54% har 1 års köddagar eller färre.

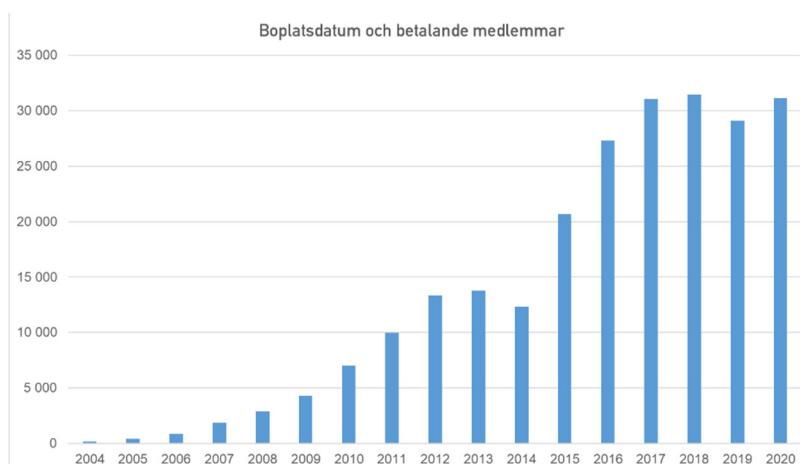


Bostadssökande och värdet av att stå i bostadskö

I mars 2020 skickade Boplats enkätfrågor till drygt 4.000 personer som inte hade betalat sin avgift i tid. Ungefär 10 procent svarade på frågorna.

- En tredjedel uppgav att de hade fått en lägenhet eller att de av andra anledningar inte hade behov av att stå i bostadskö. 13 % tyckte att det var för dyrt och ytterligare 13 % tyckte att kön var för lång. Till dessa grupper fortsätter Boplats kommunicera värdet av att stå i bostadskö för framtiden.
- Lite mer än tredjedel hade glömt bort att betala eller på olika sätt misslyckats göra betalningen. Här ser vi ett värde av att förbättra möjligheten att betala genom fler betalsätt och fler typer av påminnelser och i december blev det möjligt att betala med Swish.

Följande diagram visar hur medlemmarnas kötid fördelas. En majoritet har en kötid som är kortare än 5 år.



Kundundersökning – hyresvärdar

Under november 2020 har Boplats genomfört en enkät till de privata hyresvärdarna för att få reda på hur de uppfattar Boplats förmedlingstjänst.

4. Boplats SWOT-analys

Se bilaga 1 till verksamhetsplanen (sekretessbelagd).

4.1 Konkurrenssituationen

Se bilaga 1 till verksamhetsplanen (sekretessbelagd).

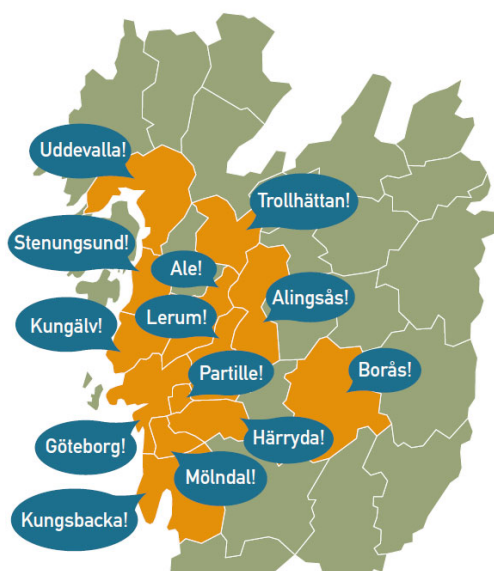
Boplats Risk-analys och åtgärder för att möta dem

Se bilaga 2 till verksamhetsplanen (sekretessbelagd).

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 funktionella 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.



Områden som räknas tillhöra den funktionella arbetsmarknadsregionen.

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 öppna och begripliga för både bostads-sökande 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.

Vi ska ta vara på varandras kunskap genom möten mellan kundtjänst och förmedlingsavdelningen.

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.

Att vara serviceglad är att visa Kundvänlighet.

Vi ska ha förståelse för den bostadssökandes situation och ett tydligt och engagerat bemötande skall vara i centrum för hela bolaget.

Ledningen ansvarar för att medarbetarna har redskap att leva upp till förhållningssättet att:

- Varje kund är unik
- Det är en jättestor sak för kunden att komma fram i kön.
- Det är en mänsklig rättighet att få en lägenhet – livsviktigt för kunden.
- Vi ska ha en tjänst och en service så att kunden direkt kan göra rätt.
- Om kunden har gjort fel, så hjälper vi kunden att göra rätt – inget skuldbeläggande!
- Vi är inte rädda för "merjobb". Vi gör det där lilla extra!
- Vi lär av våra konkurrenter!

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

7. Boplats syfte och mål 2021

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 **vårt** 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**.

Mål och aktiviteter

Inriktningen ovan kommer att formuleras som aktiviteter i verksamhetsplan 2021 under följande mål:

MÅL 1: Ge värde till bostadsökande.

Bostadssökandes nöjdhet och upplevelse av att få något av värde skall öka.

Aktivitet: Få in fler lägenheter – se MÅL 3.

Aktivitet: Skapa ökad förståelse hos bostadssökande genom aktiv kommunikation i media, sociala medier och i Göteborgs Stad.

Aktivitet: Säkerställa transparenta och informativa lägenhetsannonser.

Aktivitet: Fortsätta utveckla webbplatsen för bättre transparens och guidning till bostadsökande. Det skall vara enkelt att göra rätt och förstå möjligheter till att få en lägenhet.

MÅL 2: Likvärdig service.

Antalet bostadssökande som upplever att de erbjuds en likvärdig service och en tydlig och samordnad information från Boplats skall öka.

Aktivitet: Målgrupp unga - Kampanj får att nå 17-åringar där de finns

Aktivitet: Målgrupp Senior - Uppföljning seniorbroschyr, Aktiviteter i plan för åldersvänligt Göteborg

Aktivitet: Målgrupp - IT-hindrade. Stöd för att använda Boplats tjänster.

MÅL 3: Fler hyresvärdar.

Fler privata och allmännyttiga hyresvärdar inom den funktionella arbetsmarknadsregionen skall välja att förmedla sina lägenheter via Boplats.

Nuvärde: 27

Aktivitet: Uppsökande verksamhet bland hyresvärdar och kommunicera fördelarna med den förmedlingstjänst Boplats erbjuder.

Aktivitet: Fortsätta utveckla förmedlingssystemet med utgångspunkt enkelhet och effektivitet för hyresvärdarna.

Aktivitet: Kommunicera mot branschen på mässor, i media och i sociala medier för att öka förståelsen om hur bostadsförmedlingen fungerar.

MÅL 4: Källa till kunskap om bostadsmarknaden.

Antalet personer/organisationer som använder Boplats som källa för kunskap om bostadsmarknaden i stort och om nyproducerade och planerade bostäder inom pendlingsavstånd från Göteborg skall öka. Nuvärde: 29 förfrågningar

Aktivitet: Tillhandahålla statistik på webbplatsen och arbeta med öppen data för ökad förståelse och transparens.

Aktivitet: Nyproduktionsmässan Bonytt, samverkan med Bostad 2021 och Stadsutveckling på goteborg.se

MÅL 7 Riskhantering.

Säkerställa att verksamheten kan fortsätta att bedrivas på ett effektivt och säkert sätt genom att bolaget har fungerande tekniskt stöd, kompetens och högt säkerhetsmedvetande

Aktivitet: Modernisering av förmedlingssystemet enligt projektplan.

Aktivitet: Konsolidering av IT-stöd.

Aktivitet: Säkerställa att nyckelkompetenser kan ersättas.

MÅL 5: Ekonomi.

Boplats verksamhet skall effektiviseras så att det ekonomiska resultatet ger möjlighet till både verksamhets- och kvalitetsutveckling utan att bolaget behöver höja avgiften.

Aktivitet: Noga följa den ekonomiska utvecklingen och tidigt vidta åtgärder om så behövs

MÅL 6: Personal.

Alla anställda skall känna sig delaktiga och uppleva att de har en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö. NMI (nöjd medarbetarindex) ska öka. Nuläge: Medarbetarenkät pågår.

Delmål: Medarbetarna ska uppfatta att såväl den fysiska som psykosociala arbetsmiljön är god även när de arbetar på distans.

Delmål: Medarbetarna ska känna samhörighet med sina kollegor, även när de arbetar på distans.

Aktivitet: Införa digitala arbetsmiljöronder.

Aktivitet: Arbeta aktivt med alternativa motivations- och samhörighetsstärkande åtgärder.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bolaget bedömer inte att den verksamhetsplan 2021 innebär väsentliga ekonomiska skillnader jämfört med 2020. Nuvarande finansiering är tillräcklig för att uppfylla verksamhetens direktiv.

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension

Bedömning ur social dimension

Bolaget bedömer att det utifrån nuvarande finansiering finns möjligheter att uppfylla direktivet att ge stöd till personer som behöver hjälp med att söka bostad.

Bolaget anser att en väl fungerande bostadsförmedling förankrad i Göteborgs Stad verksamheter, hos medborgarna i omgivande arbetsmarknad och bland de som vill flytta till området, kan innebära positiva effekter för alla som är behov av en hyresrätt. Ett bra samarbete med hyresvärdar kan bidra till ökad jämställdhet, hälsa, mångfald, integration och möjligheter för personer med funktionsnedsättning. Fortsatt aktiv kommunikation och förbättrade digitala tjänster kan leda till större förståelse hos medborgarna när det gäller vilka möjligheter som finns att skaffa sig en hyresrätt och att därmed kunna göra bra val.

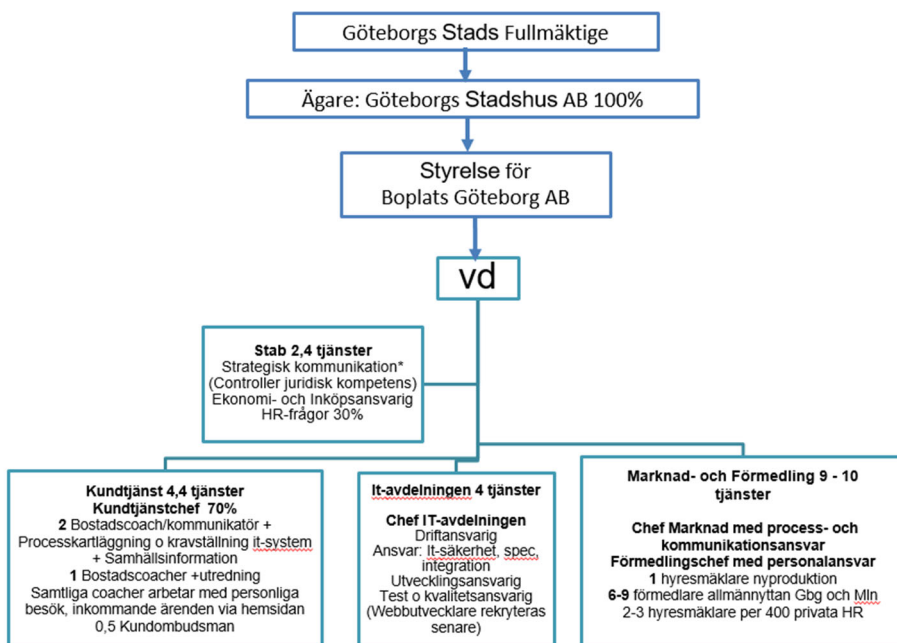
8. Organisation

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 2020-10-31.



FÖRETAGSLEDNING OCH STAB

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

KUNDTJÄNST – ANSVARAR FÖR PROCESSEN FÖR DE BOSTADSSÖKANDE

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

Kuntjänst testar en funktion som "kundombudsman" som ska granska beslut och verksamhet så att den bostadssökandes intressen tas tillvara.

Anställda på övriga avdelningar på Boplats deltar (under normala omständigheter då kontoret är öppet för allmänheten) i kundtjänstarbetet cirka 1 pass i veckan.

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

MARKNADS- OCH FÖRMEDELINGS-AVDELNINGEN

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 utvecklingsansvariga 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-avdelningens kvalitetsansvarige 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 – Stratsys 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

Budget 2021

Se bilaga 3.