

# Årsrapport 2020 Bolag

---

Boplats Göteborg AB  
2020

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen .....</b>	<b>6</b>
2.1	Verksamhetens utveckling .....	6
2.1.1	Redovisning av resultat .....	6
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling .....	10
2.1.3	Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen .....	11
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål .....	11
2.2.1	Organisationsmål .....	11
2.2.2	Styrelsespecifika mål från KF .....	11
2.2.3	Verksamhetsnära mål .....	13
<b>3</b>	<b>Övrig uppföljning till kommunstyrelsen .....</b>	<b>16</b>
3.1	Utveckling inom personalområdet .....	16
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv .....	16
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området .....	16
3.2	Ekonomisk uppföljning .....	17
3.2.1	Analys av årets utfall .....	17
3.2.2	Investeringsredovisning .....	17
3.2.3	Bokslut .....	18
3.3	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag .....	18
3.3.1	Kommunalt ändamål och befogenheter .....	18
3.3.2	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll .....	19
3.3.3	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning .....	20
3.3.4	Sponsring .....	20
3.3.5	Uppföljning Intraservices tjänst dataskyddsbud .....	20
<b>4</b>	<b>Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB .....</b>	<b>21</b>
4.1	Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat .....	21
4.2	Stadshus uppföljning från ärenden, ägardialoger, handlingsplaner etc .....	21
<b>5</b>	<b>Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige .....</b>	<b>22</b>
5.1	Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget	

(KF/KS kolumn) .....	22
5.1.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2020.....	22
5.1.2 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut .....	23

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Utvärdering av system för styrning, diskuteras i styrelsen 10 feb 2021*

# 1 Sammanfattning

## Medlemsutveckling

Antalet medlemmar har ökat med 1 000 till 248 473 personer varav c:a 70 000 varit aktiva och sökt minst en lägenhet. Bland dem saknar c:a 25 400 personer en permanent bostad varav c:a 5 400 bor i sina föräldrahem.

## Värde för de bostadssökande

Under 2020 har Boplats förbättrat användarupplevelsen av den digitala tjänsten och byggt en **ny tillgänglig webbplats** med mobila enheter som utgångspunkt. Under våren har en funktion färdigställts för att **ladda upp intyg**, som hyresvärdarna kräver, direkt från mobila enheter. Boplats skapat **en tjänst för uppladdning av foton och filmer för digitala visningar** av lägenheterna eftersom de flesta hyresvärdarna inte genomför fysiska visningar av sina lägenheter så länge pandemin pågår. Sedan mitten av mars 2020 har Boplats kundmottagning varit stängd och istället har telefontiderna fördubblats och de besvarade samtalen ökat med 11 000 och mailen med

3 900 jämfört med 2019. Boplats har erbjudit bokade möten för personer som haft ärenden som kräver ett personligt möte, t ex registrering av skyddad identitet.

## Unga

Under 2020 har Boplats tillsammans med budget- och skuldrådgivningen på Konsument- och Medborgarservice skickat ut 10 938 informationsbrev till vårdnadshavare till 17-åringar och till nyblivna 18-åringar. I brevet har de bjudits in till tre olika seminarietillfällen med mer information om hur man söker bostad och om bostadsmarknaden.

## Seniorer

Tillsammans med bl.a. Göteborgs Stads Äldreombudsman har Boplats skickat ut 64 500 broschyrer till alla som är 64 år eller äldre och som är folkbokförda i Göteborg.

## Antal förmedlade lägenheter

Under året har Boplats förmedlat 5 819 lägenheter på en genomsnittlig förmedlingstid om 11 dagar, vilket är snabbare än förväntat när Boplats startade själva förmedlings-verksamheten. Den genomsnittliga kötiden uppgick till 2 407, men kötiderna varierar kraftigt. Kortast kötid har student- och trygghetslägenheter haft. 3% av lägenheterna krävde mindre än 2 års kötid.

## Covid-19

På grund av pandemin har Boplats inte kunnat genomföra några fysiska aktiviteter under året. Bl.a. har den årliga bostadsmässan för nyproduktion BoNytt2020 ställts in och ersatts av en digital presentation av nyproduktionen, som kommer att lanseras under kvartal 1 2021. Vanligtvis brukar ett 30-tal aktörer på bostadsmarknaden presentera sina planer och pågående projekt på mässan.

## Ekonomi

Boplats Göteborg finansieras nu helt av intäkter från köavgifterna vilket överensstämmer med ägardirektivet. Intäkterna följde budget, men kostnaderna blev lägre p.g.a. att en buffert för osäkerheter inte behövde användas. Förmedlingsarbetet har blivit mer effektivt än förväntat. Självkostnadsprincipen ska vara grunden för nivån på köavgiften, men det behövs en beredskap för något högre rörelsekostnader i framtiden. Boplats kommer fortsätta att utveckla de

digitala tjänsterna och att verka för att öka antalet förmedlingsuppdrag och återuppta aktiviteterna med fysiska informationsmöten och bostadsmässor.

## 2 Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen

### 2.1 Verksamhetens utveckling

#### 2.1.1 Redovisning av resultat

##### Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Antal registrerade bostadssökande	230 000	247 400	248 473
Antal annonserade lägenheter	7 255	6 720	5 636
Andel annonserade lägenheter från övriga kommuner i regionen dvs utanför Göteborg	15%	13%	17%
Medelantal intresseanmälningar per lägenhet	1 117	836*	348*
Andel allmännyttiga lägenheter	55%	69%	87,5%
Medelantal köddagar, samtliga annonserade eller förmedlade lägenheter	1 968	2 148	2 407
Antal sessioner på boplats.se	9,4 milj	8,9 milj	8,2 milj

\* 1 november 2019 infördes en gräns på max fem sökta lägenheter åt gången.

##### Volym-, intäcks- och kostnadsutveckling

Mått	2018	2019	2020
Antal av Boplats förmedlade lägenheter*	0	1841	5 823
Genomsnittlig förmedlingstid från att annonsen avpublicerats till Boplats presenterat ett förslag på hyresgäst	-	11	11
Genomsnittlig tid från att lägenhetsannonsen avpublicerats tills lägenheten markerats som uthyrd i systemet, dvs då ett hyreskontrakt har signerats.	-	28	23
Antal besvarade telefonsamtal	18 887	16 645	27 667
Antal skriftligt besvarade kundärenden	9 684	10 897	14 324
Antal ärenden som krävt utredning	101	103	131
Antal personliga besök i lokalen	11 965	11 698	2 260**
Antal arbetade timmar	21 424	28 055	37 795
Intäkter av köavgifter från de bostadssökande	17 167	20 822	37 344
Rörelseresultat	2 971	-317	8 422

*\*Boplats började fungera som en bostadsförmedling den 1 september 2019 och tog därmed över själva förmedlingsarbetet.*

*\*\*Kundtjänst har varit stängt för personliga besök sedan den 18 mars 2020 på grund av covid-19 pandemin. Istället har telefoniderna fördubblats.*

### **5 823 lägenheter förmedlade på i genomsnitt 11 dagar**

Under hela år 2020 har Boplats Göteborg fungerat som en bostadsförmedling och därmed övertagit en del av arbetsuppgifterna från hyresvärdarna. 27 hyresvärdar har tecknat kontrakt med Boplats och under året har 5 823 lägenheter förmedlats varav 87,5 % från de kommunala hyresvärdarna i Göteborg och Mölndal. Målet för effektiviteten i förmedlingsarbetet har varit 17 dagar från att en lägenhetsannons har avpublicerats och Boplats börjat arbeta med ärendet tills dess att hyresvärden har fått ett förslag på en hyresgäst. Boplats förmedlingstid har under året legat på i genomsnitt 11 dagar. Ur den bostadssökandes perspektiv har hela förmedlingsprocessen från att lägenheten avpublicerats till kontrakt tecknats uppgått till i genomsnitt 23 dagar.

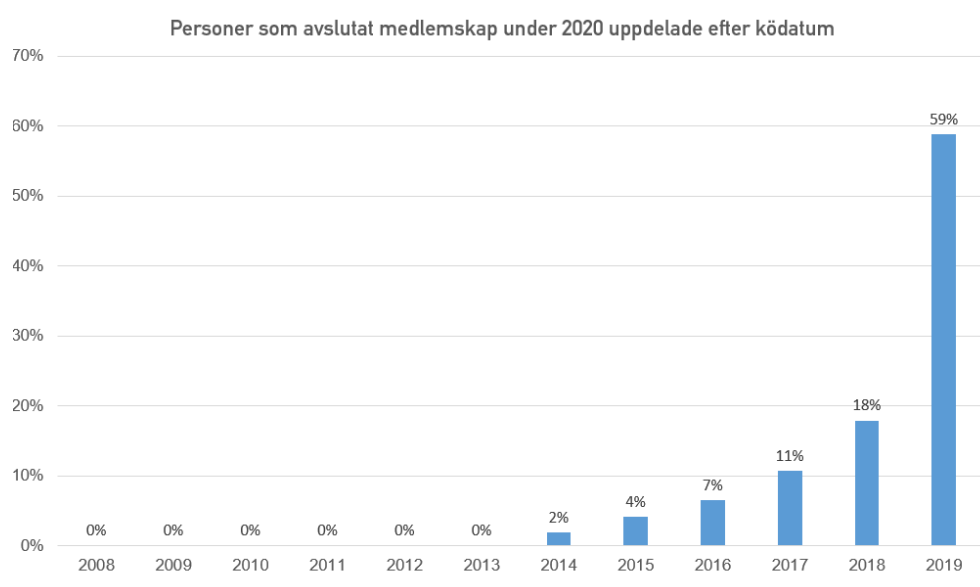
### **Ny uthyrningspolicy hos AB Framtiden**

Från och med den 1 september 2020 började AB Framtidens nya uthyrningspolicy gälla, vilket har inneburit att Boplats förmedlare börjat ta referenser på de bostadssökande som har hyresrätt som sitt nuvarande boende.

### **Medlemsutveckling**

Vid årsskiftet hade Boplats 248 473 medlemmar med ködagar.

Under det senaste året har antalet medlemmar ökat med cirka 1 000 personer, så man kan se att den ökande trenden börjat plana ut. Ett skäl kan vara att avgiften höjdes från 100 till 200 kr fr o m 1 juli 2019 och att en stor del av de privata lägenheterna började annonseras på andra sajter i samband med att Boplats blev bostadsförmedling. De flesta som lämnar Boplats kö är de som ska förnya sitt medlemskap för andra gången, dvs de har i regel bara ett års kötid.



### **Nästan 70 000 aktiva sökanden varav 25 000 saknar permanent boende**

69 507 personer har sökt minst en lägenhet under 2020 och bland dem som varit aktiva saknar ungefär 20 000 personer ett permanent boende och det är också de som söker flest lägenheter. Framför allt är det personer som bor på hotell eller vandrarhem som har sökt i genomsnitt 53 lägenheter medan de som har ett permanent boende ligger runt 20 ansökningar under året. De som saknar permanentboende tackar oftast ja så snart de får ett erbjudande om kontrakt. Därtill

kommer cirka 5 400 personer som bor hos sina föräldrar och där kan man se att medelåldern ligger på över 25 år.

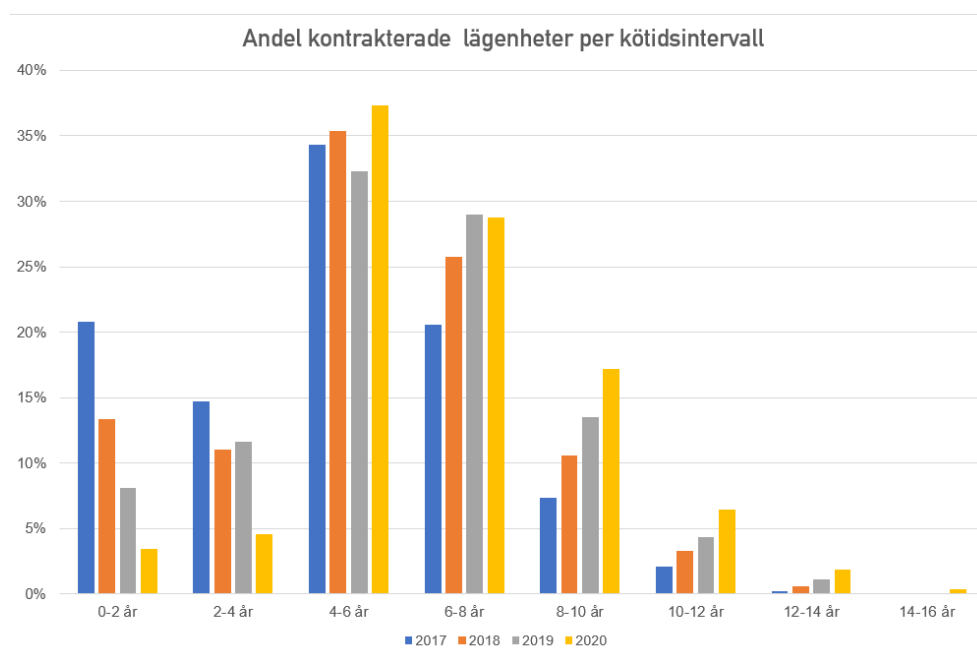
Nedanstående tabell visar att de som redan har ett permanent boende har en högre medelålder och en högre medelinkomst än de som bor med tillfälliga kontrakt.

Nuvarande typ av boende	Antal vilande o betalande medlemmar som sökt minst en lägenhet 1 jan - 31 dec 2020	Medelantal intresseanmälningar - medlem	Medelinkomst	Medelålder	Medelantal vuxna	Medelantal barn
Annan	2 212	45	319 902	36,8	1,3	0,4
Bor i andra hand	5 456	40	374 182	34,5	1,3	0,4
Bostadsrätt	6 122	21	483 726	44,9	1,3	0,4
Föräldrahem	5 421	24	273 671	25,8	1,2	0,0
Hotell eller vandrarhem	296	53	306 512	38,5	1,2	0,8
Hyresrätt	34 193	27	418 425	39,0	1,4	0,5
Inneboende	10 492	48	333 263	35,5	1,2	0,3
Studentlägenhet	1 802	22	315 404	28,2	1,3	0,1
Äger villa eller radhus	3 513	20	556 199	52,2	1,4	0,5
<b>Totalsumma</b>	<b>69 507</b>	<b>30</b>	<b>397 239</b>	<b>37,9</b>	<b>1,3</b>	<b>0,4</b>

Cirka 179 000 bostadssökande har inte sökt några lägenheter under 2020 utan har bara "samlad ködagar".

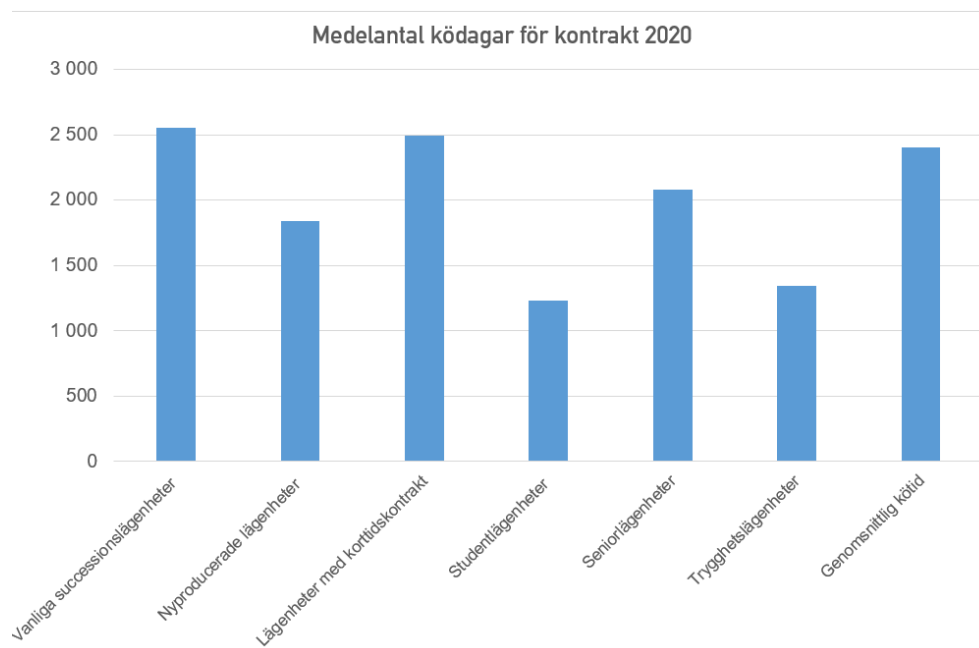
### Kötider

Under 2020 har den genomsnittliga kötiden ökat från 2 148 till 2 407 dagar eftersom samtliga lägenheter numera rangordnas efter kötid. Det går att få lägenheter med kortare tid än den genomsnittliga som vi oftast kommunicerar, men gradvis blir ändå andelen lägenheter som hyrs ut med kortare kötid allt färre.

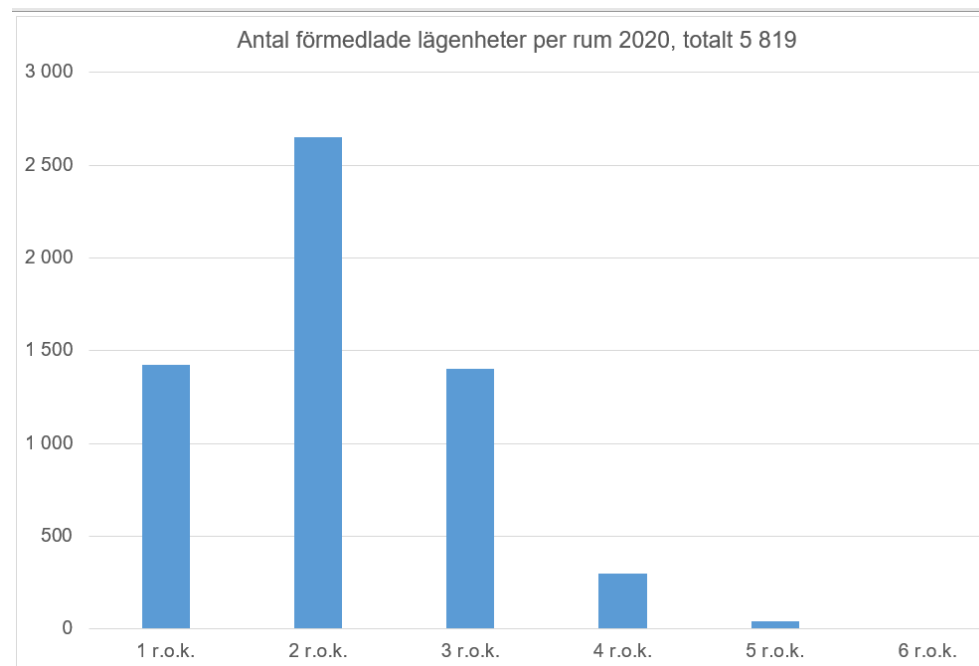


Kötiderna varierar beroende på geografiskt läge, hyresnivå och lägenhetsstorlek, men också på vilken typ av lägenhet som annonseras ut. Studentlägenheter och Trygghetslägenheter liksom nyproducerade lägenheter har kortare kötider än övriga lägenhetstyper.

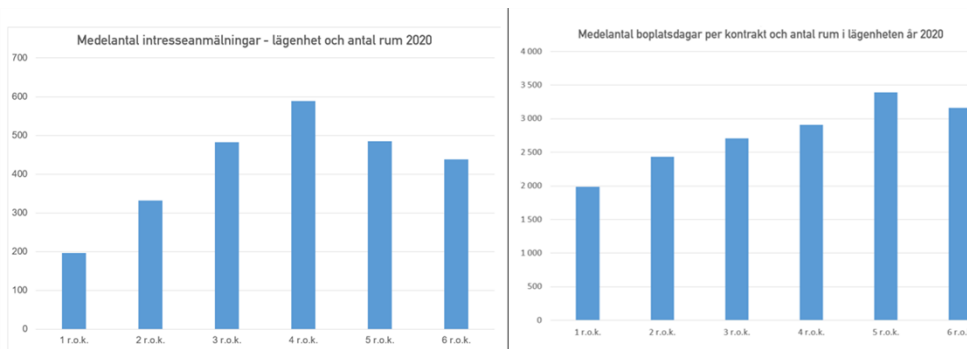




Utbudet har varit störst för lägenheter om 2 rum och kök:



De större lägenheterna har dock haft såväl fler intresseanmälningar som längre kötid:



## 2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

<b>Kundmottagningen har stängt för personliga besök fr o m 18 mars 2020.</b>
<b>Orsak till att avvikelsen uppstått</b>
Smittorisk av covid-19 i kundtjänst, där många kunder samlas på en liten yta med lågt i tak.
<b>Konsekvenser för de verksamheten är till för</b>
Personerna har inte kunnat besöka Boplots personligen, såvida de inte har bokat tid. Endast personer med ärenden som kräver personligt besök har tagits emot.
<b>Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer</b>
Extra bemanning i den digitala supporten istället under kontorstid 8-16.30, för att säkerställa att det blir en snabb hantering av ärendena.
<b>Ekonomiska konsekvenser</b>
Ökade kostnader för telefonsupport som köpts in av Göteborgs Stads Kontaktcenter.
<b>Vidtagna åtgärder</b>
Vi har fördubblat våra telefontider 8-16:30 från och med 16 mars 2020. Tidigare hade vi enbart telefontid på förmiddagarna.
BoNytt 2020 har inte kunnat genomföras som planerat. Planen var att cirka 30 bostadsföretag skulle presentera sin nyproduktion av bostäder på BoNytt på Post Hotel i november 2020. Även andra mindre event som riktar sig till bostadssökande har ställts in under året.
<b>Orsak till att avvikelsen uppstått</b>
Förbudet med sammankomster inom hus på grund av smittorisk för covid-19. Det beräknade antalet besökare var cirka 2 000 personer.
<b>Konsekvenser för de verksamheten är till för</b>
Det blev inget tillfälle till att presentera samtliga nybyggda och planerade bostäder på en samlad mässa. Inget tillfälle till branschens medarbetare att träffas och utbyta erfarenheter. Privatpersoner "missade" möjligheter till seminarier och föreläsningar om bostadsmarknaden och om hur man söker bostad.
<b>Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer</b>
Boplots kunde inte anordna sitt viktigaste event under året. Organisationen har fått ställa om och tänka digitalt istället.
<b>Ekonomiska konsekvenser</b>
Förlorade intäkter, men å andra sidan så har Boplots inte heller haft några kostnader för BoNytt.

### **Vidtagna åtgärder**

Boplats har påbörjat en digital presentation av de företag och de bostadsprojekt som skulle visas på BoNytt2020 och kommer att samarbeta med och länka till webbplatserna för Bostad 2021 och stadsutveckling.goteborg.se. Boplats har blivit mer aktivt när det gäller sociala medier och försöker nå de aktuella målgrupperna den vägen.

## **2.1.3 Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen**

När Boplats planerade för 2020 var många faktorer okända t ex hur många bostadssökande som skulle välja att vara kvar som medlemmar trots höjningen av avgiften och att flera privata hyresvärdar valde andra marknadsplatser. Dessutom visste vi inte hur lång tid varje förmedling skulle ta. Med facit i hand kan vi se att vi behållit antalet medlemmar och förmedlingen har kunnat ske mer effektivt än vad vi räknade med, vilket skapar en bra stabil ekonomisk bas för att marknadsföra förmedlingstjänsten, så att fler lägenheten kan förmedlas via Boplats.

Under året har Boplats och AB Framtidens medarbetare arbetat med förberedelser för hur Boplats ska ta över förmedlingen av allmännyttans internbyten på det sätt som AB Framtiden önskar. Boplats avvaktar nu svar Framtidens svar på Boplats förslag till teknisk lösning.

## **2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål**

### **2.2.1 Organisationsmål**

<b>Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor</b>				
<b>Indikator</b>	<b>Utfall 2018</b>	<b>Utfall 2019</b>	<b>Utfall 2020</b>	<b>Mål 2020</b>
Medarbetarengagemang (HME) - Totalindex	-	-	78	Boplats deltar
Sjukfrånvaro kommunalt anställda	5,6%	2,8%		< 2,8%

Boplats har ej deltagit i stadens medarbetarenkät tidigare eftersom Boplats fram till och med hösten 2019 endast hade 12 anställda. För första gången deltar Boplats hösten 2020. HME för 2020 är 78.

Boplats har tidigare haft egna enkäter som mätt engagemang och delaktighet, ledarskap och fysisk och psykosocial arbetsmiljö och arbetat med frågorna under 2019 och våren 2020.

### **2.2.2 Styrelsespecifika mål från KF**

#### **Övergripande Mål:**

**Göteborg är en attraktiv stad där alla ges chansen att forma sina liv och ingen lämnas utanför**

#### **Övergripande verksamhetsmål:**

**Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit.**

Boplats arbetar med verksamhetsmålet att alla bostadssökande ska erbjudas en **likvärdig service** och tydlig och samordnad information från Boplats.

**Tillgänglighet, kundsupport.** Under pandemin har vår kundmottagning varit stängt, och istället har vi telefontiderna utökats. Vi har skickat ut avier per post till bostadsökande som inte klarar att betala digitalt tjänster och tar emot bokade besök där ärendet kräver det. Boplats har sett till att personer som varit sjuka under hela betalningsperioden kan få tillbaka ködagar om de missat att betala. Vi har fått in få klagomål, och de bostadsökande anser att vi har god tillgänglighet.

Boplats har tagit fram en ny webbplats för bra tillgänglighet och kundupplevelse.

**Svarstid.** Svarstiden i telefon har fördubblats sedan den 16 mars 2020 på grund av pandemin. Frågorna har blivit mer komplexa då det inte skett visningar av lägenheterna som normalt. Alla mail som inkommit under kontorstid har besvarats inom 24 timmar.

Tiden för utredningsärenden skall minska men drar ofta ut på tiden på grund av de intygs som skall skickas in.

**Bemötande och service.** Alla som har kontakt med oss skall få hjälp att klara att använda tjänsten själva. Boplats leder nätverket för boenderådgivning i staden som ser till att alla olika aktörer besvarar frågor på samma sätt. Boplats har haft två personalaktiviteter i syfte att lära medarbetarna att känna in kundernas situation.

Ett kontinuerligt arbete sker med hyresvärdarna för att förbättra presentationen av lägenheterna.

#### **Övergripande verksamhetsmål :**

#### **Göteborg präglas av en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv.**

Boplats arbetar med både etablerade och nya fastighetsägare inom den lokala arbetsmarknadsregionen. Vi utvecklar ständigt vårt IT-system och vår förmedlingsprocess för att kunna erbjuda alla en professionell, rättssäker och kvalitativ förmedling.

#### **Övergripande Mål:**

#### **Göteborg är en hållbart växande storstad med framtidstro**

Boplats har inget kopplat övergripande verksamhetsmål i budget 2020.

Det viktigaste Boplats kan bidra med är ett **stort utbud av lägenheter** och se till att bostadsökande kan hitta bra bostäder som passar sin livssituation. Vårt mål är att antal hyresvärdar som förmedlar sina lägenheter via Boplats ska öka.

För att nå det målet kommunicerar Boplats aktivt med både nuvarande kunder och potentiella, nya hyresvärdar, privata och kommunala, i och utanför Göteborg.

2020 är det första året Boplats arbetar som bostadsförmedling, och bolaget har i första hand fokuserat på att få processen och rutinerna i förmedlingen att fungera effektivt och med bra kvalitet. Detta ger bolaget goda exempel och nöjda kunder att hänvisa till som kan användas i marknadsföringen gentemot nya hyresvärdar.

Det är även viktigt att kommunicera till allmänheten att **det går att få en lägenhet via Boplats även för den som inte stått 6 - 7 år i kö**. Det handlar bland annat om nyproduktion och lägenheter för seniorer, oftast trygghetslägenheter, där det kötiden kan vara under 1 år. Även korttidskontrakt och en del studentlägenheter kan gå till personer med bara några år i kötid.

En av de största aktiviteterna som berättar om nya bostäder i regionen har sedan många år varit Boplats nyproduktionsmässan Bonytt. Tyvärr måste eventet ställas in under 2020, men en digital version håller på att utvecklas. Syftet är att så många bostadsaktörer som möjligt ska visa sitt utbud av planerade och pågående byggprojekt.

#### **Övergripande Mål:**

**Göteborg är en storstad med stabil ekonomi och hög tillväxt**

#### **Övergripande verksamhetsmål: Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.**

Boplats finansieras helt av köavgifter. För att kunna upprätthålla verksamheten utan att behöva höja avgiften krävs ett visst **antal registrerade bostadssökande**, det vill säga att en majoritet väljer att vara kvar och att nya tillkommer varje år.

År 2019-12-31 hade Boplats 247 432 bostadssökande jämfört med 248 473 vid nästa årsskifte. Omsättningen av medlemmar är störst när det gäller medlemmar som har ett års kötid. De faller ifrån när de ska betala för andra gången.

Boplats har genomfört kommunikationsinsatser runt budskapet att en registrering är en "försäkring för framtiden" för att antalet avslutade medlemskap ska minska. Dessutom har Boplats genomfört åtgärder så att det blir enklare att betala sin avgift bl.a. genom Swish.

Vi arbetar för att alla inom pendlingsavstånd till Göteborg, som ser ett värde av att samla kötid, skall registrera sig med kommunikation i sociala medier och i lokalpress.

#### **Övergripande verksamhetsmål:**

**Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor.**

Boplats mål är att medarbetare upplever att de är delaktiga i och välinformerade om verksamheten samt att deras kompetens och idéer tas tillvara. Boplats anställda skall uppleva att det är enkelt att skapa värde för våra kunder.

Vi arbetar med delaktighet via personalmöten och med diskussioner i grupper som går tvärs över avdelningarna, bland annat har ett kommunikationsråd och ett konkurrensråd inrättats.

Sedan flera år möjliggör Boplats för medarbetare att arbeta hemifrån två dagar i veckan. Utbildning i säkerhetsfrågor vid hemarbete har genomförts och medarbetarna har möjlighet att låna hem arbetsredskap. Under pandemin har de flesta arbetat hemifrån.

Bolaget arbetar för att det inte skall finnas osakliga löneskillnader och att individuella prestationer uppmuntras och ger utslag vid lönerevision.

### **2.2.3 Verksamhetsnära mål**

#### **Uppdraget**

#### **Förmedling efter kötid**

Boplats Göteborg har nu fungerat som bostadsförmedling i ett år.

Under den här tiden har vi förmedlat 5 823 lägenheter där vi säkerställt att de bostadssökande, som har uppfyllt hyresvärdens transparenta villkor och haft längst kötid, föreslagits som hyresgäster. Boplats har under 2020 haft avtal med 27 olika hyresvärdar som samtliga accepterat att rangordna alla inkomna ansökningar efter kötid.

### **Service till de bostadssökande och stöd till personer som behöver hjälp med sitt bostadssökande**

Under våren har kundmottagningen varit stängd för personliga spontanbesök, men istället har telefontiderna fördubblats. Totalt har 27 667 telefonsamtal och 14 324 inkommande mail besvarats.

Boplats arbetar nära stadens övriga aktörer som erbjuder rådgivning när det gäller att söka bostad och Boplats har ansvarat för att koordinera produktion av informationsmaterial till olika målgrupper. Syftet är att samtliga aktörer som möter medborgare som söker bostad, ska ge samstämmig information till de bostadssökande.

Under året har Boplats tillsammans med de övriga aktörerna tagit fram en broschyr med information om hur man söker senior- och trygghetsbostäder. Broschyren skickades ut under hösten till samtliga medborgare som fyllt 64 år och som är folkbokförda i Göteborg.

### **Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden**

Särskilda informationsinsatser riktade till 17-åringar har genomförts med inbjudningar till digitala informationsmöten samt utskick till 17-åringarnas målsmän med information om att man kan registrera sig och samla ködagar från 17-årsdagen. Det kostar ingenting att samla ködagar det första året utan det är först från och med 18-årsdagen som köavgiften ska betalas.

### **Följa, analysera och informera om den lokala bostadsmarknaden**

Med statistik från förmedlingsverksamheten som grund har Boplats via hemsidan och pressmeddelanden informerat om hur hyresmarknaden utvecklats. Boplats kommunicerar regelbundet hur många lägenheter som förmedlats och hur lång kötid som krävts för de aktuella kontrakten. Varje kvartal följer Boplats upp vad som händer på bostadsmarknaden och Boplats har även kontinuerlig kontakt med de övriga bostadsförmedlingarna i Stockholm, Malmö och Uppsala.

### **Integrera verksamheten med stadens bostadspolitiska mål och ambitioner för att bidra till ett jämlikt Göteborg och minska boendesegregationen.**

Boplats deltar i Ledningsgruppen för bostadsförsörjning för särskilda grupper, som leds av Fastighetskontoret och i Referensgruppen för samarbetsavtalet om bostadsanskaffning. Boplats har fått ansvaret att leda nätverket för boenderådgivning och har under 2020 uppdaterat och översatt en broschyr ”Så söker du bostad” som nätverket tog fram 2019.

### **Avveckling av privatrumsannonseringen**

Under 2020 har Boplats avvecklat verksamheten med att upplåta privatpersoner att annonsera privatrum och andrahandslägenheter till studenter och övriga bostadssökande i enlighet med Göteborgs Stads budget 2020 och de nya ägardirektiven från maj 2020. Syftet med verksamheten var att underlätta för personer att hitta ett boende i avvaktan på en permanent lösning. Verksamheten med privatrumsannonsering har varit en del i samarbetet med Studentbostadsforum, Chalmers Tekniska Högskola, Göteborgs Universitet och Göteborgs Förenade Studentkårer och även i projektet Hjärterum tillsammans med Fastighetskontoret och Räddningsmissionen. Dessa båda projekt avslutades i samband med att Kommunfullmäktige godkände Budget 2020.

### **Marknadsföra möjligheten för fastighetsägare att lämna in studentlägenheter.**

Under året har sammanlagt 245 studentlägenheter förmedlats av Boplats.

**Samverka i och stödja det strategiska utvecklingsarbete som staden bedriver och bidra till att en helhetssyn och ett gott och effektivt samarbete genomsyrar arbetet med både stadens bolag och nämnder, privata fastighetsägare och andra intressenter.**

Boplats deltar i de sammanhang som är relevanta. T ex har Boplats mycket kontakt med Fastighetskontoret, Stadsdelsförvaltningarna och Konsument- och Medborgarservice samt Senior Göteborg. Boplats bidrar också med statistik om hur efterfrågan på hyresrätter ser ut.

# 3 Övrig uppföljning till kommunstyrelsen

## 3.1 Utveckling inom personalområdet

### 3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv

	2018	2019	2020
Total sjukfrånvaro %	5,6%	2,8%	0,5%
Bolagsextern personalomsättning* (%)	14,2%	46,1%	5,5%

Sjukfrånvaron har sjunkit drastiskt under 2020, vilket troligen beror på att de flesta arbetar hemifrån under den största delen av arbetstiden. De flesta har arbetat trots att de kanske inte känt sig helt friska, men ändå varit i tillräckligt god form för att sköta arbetet hemifrån.

Under 2020 har två personer slutat sina anställningar varav en var tillsvidareanställd och en projektanställd. En ersättare för den som var tillsvidareanställd har anställts.

### 3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Under hösten 2019 gick Boplats från 12 till 20 anställda, vilket påverkat organisationen. Under våren 2020 genomförde Boplats en egen medarbetarenkät för att se hur den nya organisationen fungerar. Under rubriken "Delaktighet" hade vi 18 frågor med svar mellan 1 och 5, där genomsnittsvärdet blev 4,1. När det gällde arbetsmiljö hade vi 17 och ledarskap 13 frågor och båda fick medelvärdet 3,6.

I Boplats egna undersökning under våren framkom det att den interna informationen behövde struktureras, så att beslut kommunicerades till alla samtidigt. Genom att pandemin bidrog till att samtliga anställda redan tidigt under våren fick förutsättningar att arbeta hemifrån, så strukturerades informationskanalerna upp liksom rutinerna för olika typer av möten.

Dessutom framkom att det behövdes aktiviteter för att "få ihop" Boplats och öka samhörigheten. Flera aktiviteter planerades, men få "vågade" delta på grund av smittorisken, men istället har digitala aktiviteter anordnats.

I den stadengemensamma enkäten som genomfördes under hösten 2020 fick Boplats ett HMI på 78. Poängen delades upp i 70 för motivation, 83 för ledarskap och 81 för styrning. De här siffrorna kan vara ett kvitto på att de vidtagna åtgärderna har haft effekt.



## 3.2 Ekonomisk uppföljning

### 3.2.1 Analys av årets utfall

#### Resultaträkning

	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Intäkter	37 971	37 438	-533	24 750	25 964
Kostnader	29 549	37 329	-7 780	25 067	22 993
Rörelseresultat	8 422	109	-8 313	-317	2 971
Finansiella intäkter	165	-	-165	38	-
Finansiella kostnader	-7	-	7	-2	-10
Resultat efter fin. poster	8 580	109	-8 471	-281	2 961

När Boplats gjorde budgeten för 2020 var många faktorer okända på såväl intäkts- som kostnadssidan. Intäkterna blev något högre än förväntat eftersom medlemsantalet förblivit intakt och t o m ökat med 1 500 personer.

Kostnaderna har däremot varit betydligt lägre än vad Boplats räknade med. Orsaken är dels att förmedlingen redan från början kunnat effektiviseras tack vare en fortsatt utveckling av den digitala förmedlingstjänsten, dels att många aktiviteter inte kunnat genomföras. Dessutom har Boplats valt att inte genomföra någon flytt till en ny lokal utan utreder möjligheten att bedriva en fortsatt verksamhet på befintlig yta.

Ambitionen är att kunna förmedla fler lägenheter och att fortsätta att utveckla den digitala tjänsten, så det är ännu för tidigt att avgöra om köavgiften ligger på en lämplig nivå.

### 3.2.2 Investeringsredovisning

#### 3.2.2.1 Projektredovisning investeringsobjekt, pågående och kommande projekt enligt investeringsplaner

Benämning projekt enl. inv. plan, i mnkr	KF beslut at (ja/nej)	Budget per projekt	Ack utfall tom perioden	Aktuell prognos för hela projektet	Beräknas färdigt (år, kv)
Digitala skärmar	NEJ	105	105	105	2020

Boplats har valt att modernisera skyltningen med digitala skyltskärmar.

En investering har gjorts under 2020 där 2st skärmar har köpts in till lokalen.

Detta är ett effektivt sätt att sprida information från Boplats lokaler utåt till kund

med hjälp av digitala skärmar. Man kan snabbt och enkelt förändra informationen och den visas direkt på respektive skärm.

### 3.2.3 Bokslut

Intäkterna har förändrats så att det i stort sett är köavgifterna från de bostadssökande som finansierar verksamheten, vilket stämmer överens med Boplats nya ägardirektiv från december 2018. Övriga försäljningsintäkter har minskat dels beroende på att Boplats inte längre är en annonsplats som tidigare, men också på grund att event har fått ställas in eftersom smittoriskerna varit höga under hela 2020.

På kostnadssidan avviker utfallet från budgeten och det beror till största delen på att den buffert om 3,7 miljoner kronor som Boplats hade reserverat som en post bland de externa kostnaderna för osäkerheter inför det nya uppdraget, inte behövde användas. Kostnaderna har också varit lägre än de budgeterade för kommunikationsaktiviteterna, eftersom dessa har varit kopplade till de tidigare planerade evenemang, som ställts in. Personalkostnaderna blev cirka 2 miljoner kronor lägre än budgeterat eftersom Boplats planerat att anställa fler medarbetare på såväl kundtjänst- som förmedlingsavdelningen.

## 3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

### 3.3.1 Kommunalt ändamål och befogenheter

#### Det kommunala ändamålet med Boplats Göteborg

Styrelsen och Verkställande direktören bedömer att verksamheten är i linje med kommunens ändamål med sitt ägande av bolaget och att bolaget har följt de principer som framgår av 3 paragrafen i bolagsordningen.

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 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](http://boplats.se).

Under året har Boplats förmedlat 5 823 lägenheter efter kötid förutsatt att de bostadssökande uppfyllt hyresvärdens krav.

Boplats verksamheten ska vara förenlig med den kommunala kompetensen och lokaliseringsprincipen, att kommunmedlemmarna ska behandlas lika, förbud att lämna stöd åt enskild och förbud att ta högre avgift än som svarar mot kostnaderna för de tjänster som tillhandahålls.

Hyresvärdarnas villkor får inte vara diskriminerande och Boplats har även i uppdrag att säkerställa att villkoren är relevanta. Samtliga krav har redovisats i lägenhetsannonserna och Boplats har upplyst samtliga hyresvärdar att det inte får

förekomma ändringar av villkoren i efterhand.

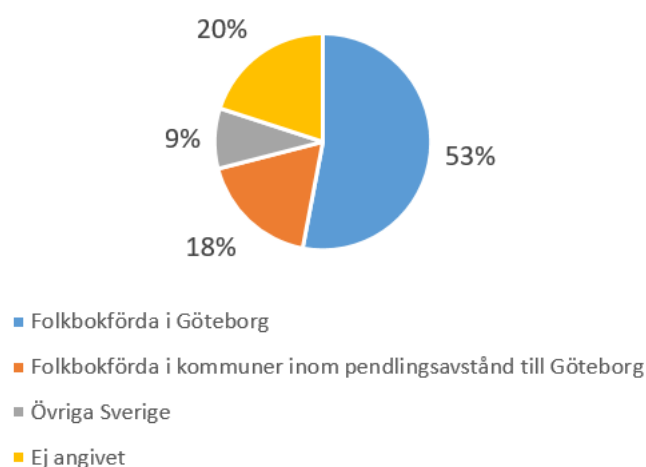
### **De kommunala befogenheterna - rätt att ta ut en avgift som speglar självkostnadspris**

Eftersom Boplats är en kommunal bostadsförmedling har Boplats rätt att ta ut en köavgift, som ska finansiera verksamheten. Dock ska avgiften motsvara kostnaderna för de tjänster som tillhandahålls. Under år 2020 har Boplats gjort ett resultat som var betydligt högre än förväntat, men ännu är den nya verksamheten i sin linda, varför det kan vara för tidigt att justera avgiften.

### **Lokaliseringsprincipen**

Boplats kan verka inom den funktionella arbetsmarknadsregionen enligt ägardirektivet. Under 2020 var 17% av de förmedlade lägenheterna från kommuner i "kranskommunerna". Bland de bostadssökande är 53% folkbokförda i Göteborg och 18 % i övriga kommuner inom den funktionella arbetsmarknadsregionen.

#### Här är de bostadssökande folkbokförda



### **3.3.2 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll**

Styrelsen för Boplats Göteborg godkände uppföljningen av internkontrollplanen för 2020 vid sitt senaste möte den 11 december 2020. De risker som återstår går in den nya internkontrollplanen för 2021, vilken fastställdes av styrelsen vid samma möte. En utvärdering av systemet för styrning, uppföljning och kontroll kommer att ske vid årets första styrelsemöte den 10 februari 2021.

Den största förbättringen som Boplats kommer att genomföra under 2021 är att formellt använda stadens mallar och system för planering och uppföljning.

Se vidare bilaga 1.

### 3.3.3 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Boplats har en kontinuerlig dialog med de **bostadssökande** genom synpunkter som kommer in via telefon eller genom hemsidan. Medarbetarna i kundtjänst har även uppdrag att förbättra medlemsprocessen och den digitala tjänstens funktion för de bostadssökande. Synpunkter tas därför in och förslag till förbättringar tas om hand och blir därefter föremål för prioriteringar i utvecklingsarbetet. Under 2020 introducerades en ny hemsida och i slutet av december har Boplats börjat förbereda en enkät om hur den nya sidan uppfattas av de bostadssökande. Resultatet kommer först under 2021.

På förmedlingssidan finns en person som är processansvarig för förmedlingsprocessen gentemot **hyresvärdarna** och här ligger ansvaret för att kravställa nya eller förändrade funktioner i it-systemet. Under hösten genomfördes en enkät bland hyresvärdarna för att fånga upp synpunkter på förmedlingstjänsten. När det gäller förmedlingen av AB Framtidens lägenheter följs den kontinuerligt upp av ett kvalitetsråd med representanter från såväl Boplats som de fyra bostadsbolagen i koncernen.

I arbetet med vidareutvecklingen av it-systemet säkerställs kvaliteten av en person som även är testansvarig, som säkerställer att samtliga nya releaser håller rätt kvalitet innan de sätts i drift.

### 3.3.4 Sponsring

Boplats har inte sponsrat någon verksamhet under året förutom att Boplats har annonserat i tidningen Faktum vid tre tillfällen under 2020 för sammanlagt 30 000 kr. Sponsringen ligger i linje med Boplats verksamhet och uppdrag eftersom Faktum är den tidning som hemlösa säljer i Göteborg.

### 3.3.5 Uppföljning Intraservices tjänst dataskyddsbud

Vi har haft bra stöd och rådgivning från vårt dataskyddsbud, i vad som känns som ett konstruktivt samarbete.

Utvecklingen av våra verksamhetsprocesser och it-system för förmedling av lägenheterna berör ofta frågor om personuppgifter och dialogen med dataskyddsbudet i dessa frågor är alltid värdefull.

Bolaget har haft en utbildning under hösten 2020 för hela personalen, särskilt inriktad på personuppgiftsincidenter, som hölls av Dataskyddsenheten.

Vårt dataskyddsbud har överlämnat årsrapport efter genomgång av Boplats processer och kommunikation som är relaterad till personuppgiftshantering. Sammanfattningen lyder:

"Verksamheten har fått information och råd av dataskyddsbudet löpande under året. Granskningsarbetet har skett utifrån ett antal punkter och utbildning har givits av dataskyddsbudet. Medvetenheten hos medarbetarna är god och bör fortsättningsvis hållas ständigt uppdaterad."

## 4 Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB

### 4.1 Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat

#### Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat

Lån mnkr	Volym 31 december 2020	Volym 31 dec 2019
Summa	0	0
Kassaflöde	Kassaflöde 2020	Kassaflöde 2019
Löpande verksamhet	7 829	9 475
Investeringsverksamhet	-105	
Finansieringsverksamhet		
SUMMA	7 724	9 475

#### Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag	Objekt (fastighet/bolag)	Utfall 2020	Motpart (extern/kommun/Stadshuskoncernen)

### 4.2 Stadshus uppföljning från ärenden, ägardialoger, handlingsplaner etc.

Boplats Göteborg AB ges inga aktiviteter i handlingsplanen efter ägardialogen med Stadshus AB:s styrelse den 31 augusti 2020.

# 5 Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige

## 5.1 Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget (KF/KS kolumn)

### 5.1.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2020

#### Beskrivning av området

*KF Budgetuppdrag 2020 som riktas till nämnd/styrelse att genomföra*

*All Uppföljning till KF genomförs i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag enligt anvisningar från Stadsledningskontoret. Aktuell status och kommentarer från nämnd/styrelse (förvaltning/bolag) anges löpande under året.*

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
Avslutad	<b>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att se över möjliga realiseringar av tillgångar i syfte stärka stadens finansiering av kommande års investeringsprojekt.</b>  Ekonomiska uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	Det enda Boplats äger är förmedlings-systemet som är utvecklat för Boplats verksamhet. Det finns ingen marknad för av förmedlingssystem, så det är inte aktuellt att realisera den här tillgången. Däremot är det fördelaktigt om fler bostadsföretag ansluter sig så att man ökar antalet användare av systemet.
Avslutad	<b>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att sträva efter hög kostnadstäckning på avgiftsbelagda verksamheter, där så är möjligt.</b>  Ekonomiska uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	För närvarande täcker köavgifterna Boplats kostnader. I nuläget ser vi inget behov av en förändrad avgift. En dialog pågår med AB Framtiden när det gäller att beräkna kostnaderna för förmedlingen av AB Framtidens interna lägenheter.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
Avslutad	<b>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden.</b>  Ekonomiskt uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	Boplats arbetar kontinuerligt med att utveckla sitt it-system i syfte att effektivisera processen för såväl bostadssökande som förmedlare och hyresvärdar.
Avslutad	<b>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bidra till att minska stadens totala personalvolym, enligt arbetad tid, under mandatperioden.</b>  Ekonomiskt uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	Boplats har rekryterat personal eftersom uppdraget har förändrats i och med att Boplats numera övertagit själva förmedlingen av de annonserade lägenheterna. En utvärdering av effektiviteten sker genom benchmarking med övriga bostadsförmedlingar.
Ej påbörjad	<b>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att överse implementering av Göteborg Stads plan för jämställdhet 2019 - 2023 i stadens verksamheter. (SE UPPFÖLJNINGSPRÅGA TILL NÄMND/STYRELSE)</b>  Riktat till KS (Kommunledningen)  OBS! Uppdraget följs enbart upp av SLK. Nämnd/styrelse har fått uppdraget för att kunna besvara uppföljningsfrågan. Uppdraget ska inte riktas vidare till underliggande enheter.	2020-01-01 2020-12-31	

## 5.1.2 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut

### Beskrivning av området

*Uppdrag som tidigare riktats från KF/KS utanför budget i kolumnen: Uppdrag är nu även inlagda i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag och ska följas upp på nämnd/styrelsenivå i denna kolumn. Tidigare riktade uppdrag i kolumnen Uppdrag ligger kvar på den röda tråden för uppföljning och genomförande lokalt.*

Nya uppdrag som tilldelas utanför budget i kolumnen KF/KS uppdrag måste läggas in av kontaktperson (förv/bolag) i kolumnen Uppdrag för genomförande och uppföljning i den egna organisationen.

All Uppföljning till KF/KS genomförs i den nya kolumnen: KF/KS uppdrag enligt anvisningar från Stadsledningskontoret. Aktuell status och kommentarer från nämnd/styrelse (förvaltning/bolag) anges löpande under året.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
<input type="checkbox"/> Ej påbörjad	<b>Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att införa verksamhetsspecifika klimatmål som en del i det ordinarie uppföljningssystemet senast 2020. Målen ska vara baserade på att vi globalt uppnår 1,5-gradersmålet.</b>	2020-08-20 2020-12-31	Klimatmål VP 2021: <ul style="list-style-type: none"><li>• Förbättrade digitaliserade tjänster för bostadssökande.</li><li>• Minska pendling genom att öka anställdas möjligheter att jobba hemifrån.</li><li>• Införa en automatisk koppling mellan adresserna i lägenhetsannonserna och Västrafiks Reseplanerare.</li></ul>