

Årsrapport 2021 Bolag

Boplats Göteborg AB
2021

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen	6
2.1	Verksamhetens utveckling	6
2.1.1	Redovisning av resultat	6
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	8
2.1.3	Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen .	8
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	8
2.2.1	Organisationsmål	8
2.2.2	Styrelsespecifika mål från KF	9
2.2.3	Verksamhetsnära mål	10
3	Övrig uppföljning till kommunstyrelsen	12
3.1	Utveckling inom personalområdet	12
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR- perspektiv	12
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området	12
3.2	Ekonomisk uppföljning	12
3.2.1	Analys av årets utfall	12
3.2.2	Investeringsredovisning	13
3.2.3	Bokslut	13
3.3	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	13
3.3.1	Kommunalt ändamål och befogenheter	13
3.3.2	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	14
3.3.3	Kundorienterad kvalitetsledning	14
3.3.4	Uppföljning av implementering av program för full delaktighet	15
4	Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB	16
4.1	Uppföljning kassaflöde och realisationsresultat	16
4.2	Stadshus uppföljning från ärenden, ägardialoger, handlingsplaner etc	16
5	Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige	17
5.1	Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget (KF/KS kolumn)	17
5.1.1	Budgetuppdrag från KF:s budget 2020	17

5.1.2 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut	18
--	----

1 Sammanfattning

De vi är till för - bostadssökande

Boplats Göteborg hade vid årsskiftet **256 835 medlemmar** med ködagar vilket är 8 362 fler än förra året. 66 287 medlemmar skickade in minst en intresseanmälan under 2021 och bland dem uppgav 16 523 personer att de hade ”annat boende”, var inneboende eller bodde i andrahand eller på hotell-/vandrarhem. 6 504 bodde i föräldrahem eller i studentbostad. Bland de aktivt sökande hade **15 870 hushåll minst ett barn och 3 625 av dem saknade ett permanent boende.**

Barnfamiljerna skickade in i snitt 368 ansökningar per hushåll. Mest aktiva var familjer som saknade ett permanent boende.

Värdet för de bostadssökande mäts främst i antalet förmedlade lägenheter och de har **ökat med 20% till 7 306 år 2021**. 29 hyresvärdar har lämnat in lägenheter till förmedling under 2021 och 6 nya har tecknat kontrakt med Boplats och hyresvärd har lämnat.

Kötiderna har planat ut något under 2021 till 2 336, men varierar beroende på hyra, läge och storlek. Det skiljer 2,3 år i kötid mellan en nyproducerad och en äldre lägenhet, vilket till största delen beror på att det skiljer 772 kr/kvm i årshyra mellan dem. En nybyggd lägenhet hade en medelhyra på 2 156 kr/kvm.

Boplats ska vara en källa till kunskap om bostadsmarknaden för hyresrätter:

Såväl kommuner, hyresvärdar, press och media som konsultföretag vänder sig till Boplats för att ta del av den **statistik** som finns om såväl bostadssökande som förmedlade lägenheter.

Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit.

Likvärdig service i form av tydlig och samordnad information och personlig hjälp till bostadssökande. Boplats har under året haft en relativt omfattande handläggning av ärenden då frånvaron av fysiska visningar inneburit behov av ökad kommunikation. Under 2021 har särskilda informationsinsatser genomförts till 17-åringar, BankID för inloggning införts och ett kundforum för självhjälp implementerats på boplats.se. Telefonsupporten har varit öppen under hela dagen måndag- fredag.

Göteborg är en hållbart växande storstad med framtidstro

Boplats Göteborg kommunicerar vad som byggs i staden dels genom hemsidan, där all nyproduktion presenteras på nya.boplats.se/tipshjalp/bonytt. På utställningen **BoNytt deltog 23 bostadsföretag** och en modell med **Göteborgs Stads** nybyggnadsplaner presenterades.

Göteborg är en storstad med stabil ekonomi och hög tillväxt

Boplats har en god ekonomisk marginal för att utveckla och förbättra sina tjänster utan att höja avgiften. Boplats gör ett rörelseresultat på 7,4 mnkr, vilket delvis beror på att alla planerade aktiviteter inte kunnat genomföras p g a pandemin.

Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor.

Sjukfrånvaron var 1,3% år 2021, men HME sjönk från 78 till 76. Både den låga sjukfrånvaron och det sänkta HME-värdet kan troligen förklaras av den stora andelen arbete hemifrån under pandemin.

It-utveckling

Under året har fokus varit att modernisera grundläggande struktur i systemet och

att implementera BankID.

2 Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021
Antal registrerade bostadssökande	247 400	248 473	256 835
Antal förmedlade lägenheter	1 841*	5 823	7 306
Genomsnittlig förmedlingstid från att annonsen avpublicerats tills Boplats har presenterat en hyresgäst för hyresvärden.	11	11	8
Genomsnittlig tid från att annonsen avpublicerats tills lägenheten markerats som uthyrd i systemet = kontrakt signerats.	28	23	18
Andel förmedlade allmännyttiga lägenheter	69%	88%	89%
Andel förmedlade lägenheter från övriga kommuner i regionen	13%	17%	5%
Medelantal köddagar, samtliga förmedlade lägenheter	2 148*	2 407	2 336
Antal besvarade telefonsamtal från bostadssökande	16 645	27 667	29 544
Antal besvarade ärenden från bostadssökande via mail/webbsida	10 897	14 324	15 182

*Boplats började sköta förmedlingen av hyresrätter den 1 september 2019. Innan dess annonserades lägenheterna på boplats.se, men hyresvärdarna skötte förmedlingsarbetet själva.

Volym-, intäcks- och kostnadsutveckling

Mått	2019	2020	2021
Intäkter av köavgifter	20 822	37 344	38 778
Rörelsekostnader	25 067	29 549	32 428
Rörelseresultat efter avskrivningar	- 317	8 422	7 337
Antal arbetade timmar	28 055	37 795	37 467

Antalet bostadssökande har ökat med mer än 8 000 under det senaste året. Varje månad registrerar sig mer än 3 000 personer, men cirka 40% av dem fullföljer inte processen med betalning av köavgiften. Ungefär 1 800 personer, som oftast har kort kötid, avslutar sitt medlemskap varje månad. 66 287 medlemmar skickade in minst en intresseanmälan under 2021 och 23 027 av dem uppgav att de saknade ett permanent boende varav 15 870 var barnfamiljer.

Antalet förmedlade lägenheter har ökat till 7 306 år 2021(1 483 jämfört med 2020) bland annat tack vare att allmännyttan haft fler lägenheter. Ytterligare 6 hyresvärdar har tecknat avtal med Boplats och sammanlagt har 29 hyresvärdar lämnat lägenheter till förmedling under året. En hyresvärd lämnat Boplats.

Boplats förmedlat 955 nybyggda lägenheter vilket är 298 fler än 2020. Förmedlingstiden har sänkts med 3 dagar jämfört med 2020 och är nu nere på 8 kalenderdagar. Hyresvärdarna har också kortat sina handläggningstider bl.a. tack vare införandet av digital signering. Det betyder att den totala förmedlingstiden från det att en lägenhetsannons avpubliceras tills ett kontrakt är tecknat har minskat med 5 dagar det senaste året. Detta spelar stor roll för många bostadssökande eftersom förmedlingstiden påverkar hur många dubbla hyror man måste betala.

Barn och MR-perspektivet

Antalet ansökningar har minskat och var i genomsnitt 228 per lägenhet under 2021 jämfört med 348 året innan. Det kan bero på att pandemin skapat osäkerheter och att det inte erbjudits några fysiska visningar förrän i slutet av året. Andelen kontrakt till personer som saknar ett permanent boende har ökat med 3% under 2021. Andelen barn bland de som fått kontrakt har dock inte förändrats jämfört med 2020.

Värt att notera är att det är stor skillnad på antalet ansökningar för nyproduktionen, som haft en årsmedelhyra på 2 156 kr/kvm, som varit i genomsnitt 45 per lägenhet jämfört med 255 för successionslägenheterna, som haft en årsmedelhyra på 1 384 kr/kvm. Människors ekonomiska möjligheter att efterfråga bostäder kan ses ur såväl ett barn- som MR-perspektiv särskilt om man tänker på hur olika kötiderna är för de nybyggda och dyrare lägenheterna (4,4 år) och de billigare successionslägenheterna (6,7 år).

Ökning av kundtjänstären

Såväl antalet telefonsamtal som ärenden via mail/webbsidan har ökat under året, vilket till viss del kan förklaras av pandemin. Flera ärenden har handlat om avsaknaden av fysiska visningar av lägenheterna och/eller att bostadssökanden har ångrat att de sökt vissa lägenheter. I december implementerades BankID för inloggningar, vilket underlättat för många användare. Det är dock för tidigt att avgöra vilken effekt det har på antalet kundärenden. Boplats öppnade kundmottagningen för bokade besök från den 6 oktober 2021 vilket har uppskattats på flera olika sätt. Dels att det åter varit möjligt att få praktisk hjälp på plats. Dels att mötet kunnat hållas i lugn och ro. Detta kommer att utvärderas ytterligare då det pågått en längre tid. Boplats har också implementerat ett kundtjänstverktyg på boplats.se för ökad självhjälp.

Kommunikation

Boplats har också utökat arbetet med sociala media genom fler inlägg, fler sponsrade inlägg samt inlägg i form av egenproducerade, korta informerande videofilmer med tips och råd från Boplats bostadscoacher. En egen Instagramkanal har även öppnats för Boplats. Kampanjer i "poddar", radio, stadsinformationstavlor, GP – papper och mobil, andra morgontidningar och programmatiska digitala köp i hela arbetsmarknadsregionen. Vi har även gjort mailutskick såsom nyhetsbrev för aktuella målgrupper samt annonserat i branschpress mot fastighetsägare och hyresvärdar.

Vad tycker kunderna?

Flera enkäter har genomförts under hösten, bland annat en "Attityd och Kännedomsundersökning" i regionen samt en NKI (Nöjd KundIndex) för hyresvärdar och för bostadssökande.

IT-utveckling

Fokus i utvecklingsarbetet av förmedlingssystemet har varit moderniseringen av grundstrukturen i systemet.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

På grund av pandemin har kundtjänst varit stängt för personliga drop-in besök, men öppet för bokade besök. Fysiska visningar av lägenheter har kunnat ske först under hösten.
Orsak till att avvikelsen uppstått
Covid-19 pandemin.
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Bostadssökande som behövt hjälp av Boplats har antingen fått hjälp via telefon eller mail eller fått boka tid för besök på Boplats kontor. Bostadssökande har i de flesta fallen under 2021 inte kunnat se de lägenheter de blivit erbjudna. Istället har de fått tillgång till foton eller filmer på lägenheterna.
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Boplats har utökat telefontiderna så länge kundtjänst är stängd för drop-in-besök. Detta påverkar kostnaderna för telefonsupport som Boplats köper av Göteborgs Stads Kontaktcenter. När det gäller frånvaron av fysiska visningar så har det inneburit ett flertal ärenden där kunder har frågor om lägenheternas standard. Vid ett flertal tillfällen har de bostadssökande ångrat sig i ett sent skede av förmedlingsprocessen, vilket lett till merarbete för Boplats personal. Dessutom kan förseningar i förmedlingen innebära att den som till slut får lägenheten måste betala en extra månadshyra.
Ekonomiska konsekvenser
Boplats har sedan mitten av mars 2020 fördubblat telefontiderna, vilket leder till ökade kostnader för telefonsupport.
Vidtagna åtgärder
För att minska "onödiga ärenden" har Boplats under 2021 gjort det möjligt för de bostadssökande att logga in i förmedlingssystemet med Göteborgs Stads funktion för BankID. På sikt bör det minska antalet telefonärenden.

2.1.3 Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen

Under hösten 2021 har AB Framtiden tillskrivit Kommunfullmäktige om att återta direktivet att Boplats ska förmedla deras interna lägenheter, vilket kommunfullmäktige tillmötesgått. Därmed utgår direktivet Boplats tidigare fått om att Boplats ska förmedla och bistå bostadssökande att söka AB Framtidens interna lägenheter. AB Framtidens interna förmedling kommer att ske från ett eget förmedlingssystem.

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Organisationsmål

Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor				
Indikator	Utfall 2019	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål 2021

Medarbetarengagemang (HME) - Totalindex		78	76	>78
Sjukfrånvaro kommunalt anställda	2,8%	0,5%	1,6%	<0,5%

Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor.

Boplats har haft som mål att alla anställda ska känna sig delaktiga och uppleva att de har en god fysisk som psykosocial arbetsmiljö.

Förutom avdelningsmöten varje vecka samlas hela personalen varje månad för att dels höra vad som är på gång på de olika avdelningarna, men också för att lyfta blicken och dryfta mer strategiska frågor. Bland annat har vi under året bjudit in till en Workshop om Demokratins grundläggande värden, likabehandling och normkritik med SerojGhazarian, utvecklingsledare på Intraservice i Göteborgs Stad. Stockholms Bostadsförmedlings Fastighetsägaransvarige medarbetare Erik Arvine bjöds in i september för att berätta om hur man arbetar med att få fler fastighetsägare att lämna in förmedlingsuppdrag. Terje Johansson besökte personalmötet i november och berättade om AB Framtidens arbete med bl.a. särskilt utsatta områden. Personalen har även arbetat med förbättringsförslag i bikupor med 2020 års medarbetarenkät och vid flera tillfällen har alla anställda varit delaktiga i den kommande ombyggnaden av kontoret. Vi har även presenterat bakgrunden till Boplats grafiska profil och diskuterat hur vi vill uppfattas. I december hade vi en planeringsdag där vi bland annat diskuterade hur det gångna året har varit och vad vi vill förbättra till 2022. Tyvärr har endast två av personalmötena kunnat ske fysiskt.

HME har gått ner från 78 till 76, vilket troligen beror på att det påverkar arbetsmiljön att arbeta så mycket hemifrån under så lång tid. Visserligen har det varit möjligt att arbeta från kontoret under hösten, men många har ändå valt att arbeta hemifrån eftersom Boplats har satt en gräns för hur många som får vara på kontoret samtidigt under rådande smittoläge. Hela personalen har samlats vid två tillfällen under 2021 varav det senaste i december. Då framkom det också att det finns ett behov av att förbättra de digitala arbetsverktygen utifrån ett arbetsmiljöperspektiv men också ur ett effektivitetsperspektiv. Därför har strategin för vidareutvecklingen av förmedlingssystemet för 2022 prioriterat användarvänligheten för såväl anställda som övriga brukare.

Sjukfrånvaron har uppgått till 1,6% under 2021 vilket är lägre än målet, men får ändå under rådande omständigheter anses som relativt lågt tack vare möjligheten att arbeta hemifrån.

2.2.2 Styrelsespecifika mål från KF

Bland Kommunfullmäktiges mål har Boplats främst arbetat med "**Göteborg präglas av en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle.**" och "**Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit**"

Dessa har koppling till följande av Boplats Göteborgs mål 2021:

Ge värde till de bostadssökande.

En NKI-undersökning har genomförts bland ett urval av bostadssökande i december 2021 och resultatet kommer att presenteras för Boplats i vecka 7 i år.

Fler lägenheter och hyresvärdar

Värdet för de bostadssökande mäts främst i antalet förmedlade lägenheter och de har ökat från 5 823 år 2020 till 7 306 år 2021 och 29 hyresvärdar har lämnat in lägenheter till förmedling under 2021. (Se tabell ovan.)

Boplats ska vara en källa till kunskap om bostadsmarknaden för hyresrätter:

Såväl kommuner, hyresvärdar, press och media som konsultföretag vänder sig till Boplats för att ta del av den **statistik** som finns om såväl bostadssökande som förmedlade lägenheter. **BoNytt2021** arrangerades i november och 23 bostadsföretag presenterade sin nyproduktion av bostäder. Samtidigt visades en modell över kommande utveckling av Göteborgs Stad.

Likvärdig service i form av tydlig och samordnad information och personlig hjälp till bostadssökande.

Boplats har under året haft en relativt omfattande handläggning av ärenden då frånvaron av fysiska visningar inneburit behov av ökad kommunikation. Telefontiderna har fortsatt varit utökade och vid behov har personliga besök kunnat bokas med Boplats handläggare. Under 2021 har särskilda informationsinsatser genomförts till 17-åringar. I december blev inloggning med bankID möjlig i förmedlingssystemet, vilket underlättat för många användare. Under året har även ett Kondforum med frågor och svar implementerats på hemsidan, så att kunderna själva kan hitta svar på sina frågor.

Boplats har även arbetat med målet om att "Göteborg är en hållbart växande storstad med framtidstro."

Boplats Göteborg kommunicerar vad som byggs i staden dels genom hemsidan, där all nyproduktion presenteras på [nya.boplats.se/tipshjalp/bonytt](https://www.boplats.se/tipshjalp/bonytt). På utställningen BoNytt presenterades också **nybyggnadsplaner för staden**.

"Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser"

Boplats har kopplat målet till att Boplats verksamhet ska effektiviseras så att det ekonomiska resultatet ger möjlighet till både verksamhets- och kvalitetsutveckling utan att bolaget behöver höja avgiften. Boplats gör ett rörelseresultat på 7,4 mnkr, vilket beror på högre intäkter från köavgifter än budgeterat och för att kostnaderna blivit lägre, bl.a. beroende på att ombyggnaden av lokalen försenats, men också beroende på att flera aktiviteter inte genomförts fysiskt. Boplats har under nuvarande ekonomiska omständigheter en god marginal för att utveckla och förbättra sina tjänster.

2.2.3 Verksamhetsnära mål

Riskhantering är det verksamhetsnära mål Boplats arbetat med

Boplats har arbetat med att 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.

Under året har Boplats fokuserat på att se över förmedlingssystemet tekniska struktur och plattform och prioriterat arbete med en "modernisering" av denna. Resultatet har bland annat lett till att vissa moment i underhållet blivit mindre personberoende och istället automatiserat i systemet.

Aktivitet: Konsolidering av IT-stöd.

För att leva upp till Kommunfullmäktiges tidigare beslut om att alla förvaltningar och bolag ska arbeta i samma it-system, där så är möjligt, har Boplats tillsammans med Intraservice genomfört en förstudie samt genomfört konsolideringen av de gemensamma it-systemen.

Aktivitet: Säkerställa att nyckelkompetenser kan ersättas.

Boplats har identifierat nyckelkompetenserna och lagt en plan för hur de ska kunna ersättas.

3 Övrig uppföljning till kommunstyrelsen

3.1 Utveckling inom personalområdet

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

	2019	2020	2021
Total sjukfrånvaro %	2,8%	0,5%	1,6%
Bolagsextern personalomsättning* (%)	46,1%	5,5%	0%

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Under hela 2021 har medarbetarna haft fortsatt möjlighet att arbeta hemifrån, men varit välkomna att arbeta från kontoret under den del av hösten som varit utan restriktioner. De flesta har upplevt detta som positivt, men det har också varit stressande i den bemärkelsen att flera arbetsuppgifter måste utföras på kort tid samtidigt och utan "normala korta sociala avbrott" som ger tillfälle till samtal med kollegor, blir arbetet ensamt trots att det innehåller kontakt via telefon och mail med såväl bostadssökande som hyresvärdar. Medarbetarna har också identifierat ett antal behov av förändringar i de digitala arbetsredskapen. 69% av medarbetarna besvarade medarbetarenkäten och det är därför angeläget att fortsätta med gemensamma diskussioner om arbetsmiljön. Medarbetarna har under året ökat effektiviteten betydligt bland annat tack vare digitala visningar, men det har också blivit fler missnöjda kunder, som ångrat sig.

Redan idag utförs grunduppdraget på jämförelse kort tid och även på längre sikt bedömer Boplats att det inte kommer vara några problem att utföra uppdraget. Dock krävs det att man fortsätter utveckla arbetsformerna och innehållet i arbetet så att det blir mer varierande och att onödiga arbetsmoment automatiseras.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall

Resultaträkning

	Bokslut 2021	Budget 2021	Avvikelse	Bokslut 2020	Bokslut 2019
Intäkter	39 764	39 025	739	37 971	24 750
Kostnader	-32 428	-33 754	1 326	29 549	25 067

Rörelseresultat	7 336	5 271	2 065	8 422	-317
Finansiella intäkter	182	150	32	165	38
Finansiella kostnader	-12	0	-12	-7	-2
Resultat efter fin. poster	7 507	5 421	2 086	8 580	-281

Intäkterna har blivit 0,7 mnkr högre än beräknat, vilket beror på fler betalande bostadssökande. Samtidigt har kostnaderna blivit 1,3 mnkr lägre än budgeterat och det beror bland annat på att planerad ombyggnation av kontoret försenats och kommer att genomföras först 2022 samt att flera olika kostnader blivit lägre än budgeterat. 2021 har varit ett år med färre fysiska aktiviteter och därmed lägre kostnader.

3.2.2 Investeringsredovisning

3.2.3 Bokslut

Resultatet är 2,1 mnkr högre än budgeterat. Intäkterna från köavgifterna har blivit högre tack vare fler bostadssökande samtidigt som flera kostnader blivit lägre t ex för löner, inventarier, telefoni och porto, event och konsulttjänster (förutom it-utveckling). Samtidigt har en del kostnader blivit högre än planerat på grund av utökad telefonsupport till bostadssökande, större behov av bemanningstjänster på grund av oförutsedd sjukfrånvaro, genomförande av konsolideringsprojektet med Intraservice och utökade resurser till it-utveckling.

3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.3.1 Kommunalt ändamål och befogenheter

Det kommunala ändamålet

§ 1 Boplats Göteborg AB är en kommunal bostadsförmedling och utgör därigenom stadens verktyg för att säkerställa en effektiv och jämställd/jämlig hyresmarknad, främja bostadsförsörjning samt verka för att underlätta inträde och rörlighet på bostadsmarknaden i Göteborg med omnejd.

§ 2 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.

För att uppfylla det kommunala ändamålet har Boplats förmedlat lägenheter, där hyresvärdarna måste ange alla sina krav redan i lägenhetsannonserna. Det ska vara tydligt för de bostadssökande vilka villkor som är förenade med möjligheten att få en bostad, så man kan endast söka de lägenheter som man uppfyller villkoren för. Därefter rangordnas alla inkommande ansökningar efter kötid. Boplats gör kontroller av de bostadssökande som visat fortsatt intresse efter digital eller fysisk visning av bostaden. Den sökande som står först i kön och "klarar kontrollerna"

föreslås som hyresgäst. Om någon inte uppfyller kraven då kontroll genomförs kommer att få ett automatiskt meddelande om det. Det går sålunda inte att flytta ner någon i kön utan att denne får ett meddelande om det.

Varje bostadssökande kan se sin plats i kön på alla lägenheter under förmedlingens gång.

Varje kvartal publicerar Boplats statistik över antal förmedlade lägenheter och kötider.

3.3.2 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Styrelsen beslöt vid sitt möte den 16 december 2021 att presidiet skulle mötas den 20 december 2021 för utvärdering av styrelsens arbete, vd:s arbete, samt hur systemet för ledning styrning och kontroll har fungerat under 2021. Ledamöterna uppmanades att kontakta presidiet med synpunkter senast den 24 januari 2022.

3.3.3 Kundorienterad kvalitetsledning

I december 2021 har Boplats genomfört två NKI-undersökningar som vänder sig dels till de bostadssökande och dels till hyresvärdarna. Resultaten kommer att presenteras vecka 6 eller 7 2022. NKI-undersökningarna kommer att upprepas årligen eller vartannat år. Dessutom har en kännomsundersökning genomförts, vilken kommer att upprepas efter att Boplats genomfört en del kommunikationsåtgärder.

När det gäller vidareutveckling av förmedlingssystemet så kommer kraven från medarbetare med god insyn i såväl kundtjänst- som förmedlingsarbetet. På så sätt kan man säkerställa att det finns en koppling mellan användarkrav och åtgärder. Vidareutvecklingsarbetet sker i cirka 10 sprintar per år och dessa testas av Boplats testansvarige specialist, presenteras för kravställarna och efter godkännande implementeras de i produktionsmiljön.

I samarbetet med AB Framtiden och förmedlingen av deras externa lägenheter, så följs resultatet upp av kvartalsvisa möten i en Kvalitetsgrupp, där ansvariga för uthyrningen i de fyra bolagen träffar Boplats förmedlings- och marknadschef. Dessutom träffas styrgruppen ett par gånger per år för att ta upp strategiska frågor och för att behandla frågor som nominerats från kvalitetsgruppen. Dessa möten är reglerade i avtal mellan AB Framtidens fyra bostadsföretag och Boplats Göteborg.

Medarbetarenkäten genomförs varje år inom ramen för Göteborgs Stads medarbetarenkäter.

3.3.4 Uppföljning av implementering av program för full delaktighet

Boplats informerade styrelsen under hösten 2020 att förbättringar gjorts av hemsidan för att säkerställa tillgängligheten för funktionshindrade. När det gäller den kommande ombyggnaden av lokalen har särskild hänsyn tagits till funktionshindrade i designen av kundmottagningen. Frågan har varit uppe på styrelsemötena under 2021 i samband med att ombyggnaden av lokalen diskuterats.

4 Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB

4.1 Uppföljning kassaflöde och realisationsresultat

Uppföljning kassaflöde och realisationsresultat

Kassaflöde (mnkr)	Kassaflöde innevarande år	Kassaflöde föregående år
Löpande verksamhet	10 700	7 829
Investeringsverksamhet	0	-105
Finansieringsverksamhet	- 1 709	0
SUMMA	8 991	7 724

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag	Objekt (fastighet/bolag)	Utfall 2021	Motpart (extern/kommun/Stadshuskoncernen)

4.2 Stadshus uppföljning från ärenden, ägardialoger, handlingsplaner etc.

Efter ägardialogen 2021 finns inget som Boplats skall återrapportera till ägarna.

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	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att se över möjliga realiseringar av tillgångar i syfte stärka stadens finansiering av kommande års investeringsprojekt. Ekonomiska uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	Boplats har inga tillgångar som kan realiseras.
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att sträva efter hög kostnadstäckning på avgiftsbelagda verksamheter, där så är möjligt. Ekonomiska uppdrag	2020-01-01 2020-12-31	Boplats intäkter från köavgifter täcker bolagets utgifter.
▶ Pågående	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden. Ekonomiskt uppdrag	2020-01-01 2022-12-31	Ett effektiviseringsarbete pågår och under 2021 har inloggning med BankID implementerats i förmedlingssystemet. Fler effektiviserande åtgärder i dialogen mellan användare och förmedlingssystem kommer att ske under 2022.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bidra till att minska stadens totala personalvolym, enligt arbetad tid, under mandatperioden. Ekonomiskt uppdrag	2020-01-01 2022-12-31	Bolaget har ingen möjlighet att minska personalvolymen och har varit försiktigt med att utöka personalstyrkan. Vid tillfälliga arbetstoppar eller oförutsedd sjukfrånvaro har bemanningsföretag anlåtats.
— Ej påbörjad	Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att överse implementering av Göteborg Stads plan för jämställdhet 2019 - 2023 i stadens verksamheter. (SE UPPFÖLJNINGSPRÅG TILL NÄMND/STYRELSE) 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	Boplats har ännu inte påbörjat uppdraget.

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
▶ Pågående	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.	2020-08-20 2020-12-31	Boplats arbetar i stort sett helt digitalt och kommer fortsätta att erbjuda medarbetarna att förlägga en stor del av arbetstiden från hemmet. Detta leder till minskat resande. Boplats kommer att lägga in miljömålen i verksamhetsplanen 2022.
▶ Pågående	Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att stadens alla chefer omfattas av ett fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete enligt arbetsmiljölagen.	2021-08-26 2021-12-31	Arbetsmiljömöten hålls varje kvartal då handlingsplanen för arbetsmiljöfrågor följs upp. Chefer med personalansvar, skyddsombud, lokalansvarig och vd deltar.
▶ Pågående	Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att det finns skyddskommittéer som hanterar chefers arbetsmiljöfrågor.	2021-08-26 2021-12-31	Boplats har en lokal fackföreningsrepresentant samt ett skyddsombud dit alla anställda kan vända sig. Eventuella arbetsmiljöfrågor tas även upp på arbetsmiljömötena.
▶ Pågående	Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att arbetsplatsträffar (APT) genomförs för samtliga chefer.	2021-08-26 2021-12-31	Varje vecka äger ledningsgruppsmöten rum där även arbetsmiljöfrågor tas upp.
— Ej påbörjad	Stadens nämnder och styrelser får i uppdrag att under 2022 genomföra förbättringar på de områden som brister i linje med svaren i enkäten gällande bland annat cykelparkeringsmöjligheter för anställda.	2021-12-09 2022-12-31	Under större delen av 2021 har ett fåtal medarbetare varit på kontoret samtidigt och cyklar parkerats i lokalen. Under vintern 2022 ska kontoret byggas om och i samband med det ska cykelparkeringsfrågan tas upp.