

# Verksamhetsplan

---

Boplats Göteborg AB  
2022

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Förutsättningar</b> .....	<b>4</b>
2.1	Ledning och styrning .....	4
2.2	Personal .....	4
2.3	Ekonomi .....	4
2.4	Sammanfattande omvärldsanalys .....	5
<b>3</b>	<b>Beskrivning av verksamheten</b> .....	<b>6</b>
3.1	Verksamhetens uppdrag .....	6
3.2	De verksamheten är till för .....	6
<b>4</b>	<b>Utvecklingsfrågor</b> .....	<b>8</b>
4.1	Prioritering av utvecklingsfrågor .....	8
<b>5</b>	<b>Nämndens och förvaltningens mål och uppdrag</b> .....	<b>9</b>
5.1	POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG .....	9
5.1.1	Områden: KF riktade övergripande verksamhetsmål .....	9
5.1.2	Områden: Organisationsmål .....	12
5.1.3	Områden: Verksamhetsnära mål för nämnd/styrelse .....	13
5.1.4	Områden: Budgetuppdrag från KF:s budget 2022 .....	24
5.1.5	Områden: Budgetuppdrag från KF:s budget 2020 .....	25
5.1.6	Områden: Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut .....	26
<b>6</b>	<b>Resursfördelning</b> .....	<b>29</b>

# 1 Inledning

Under 2022 avser Boplats Göteborg att fokusera på att förbättra nuvarande tjänster i syfte att öka kundnyttan för såväl bostadssökande som hyresvärdar. Ett flertal förbättringar i förmedlingssystemets gränssnitt kommer att genomföras och telefonsupporten kommer gradvis att tas över i egen regi. Kontoret och kundmottagningen anpassas till dagens förutsättningar.

Arbetet med att få in fler lägenheter kommer att fortgå.

## 2 Förutsättningar

### 2.1 Ledning och styrning

#### **Boplats Göteborg AB:s uppdrag**

Av bolagsordningen som reviderades i november 2021 framgår att Boplats Göteborg AB är en kommunal bostadsförmedling och utgör därigenom ett av stadens verktyg för att bidra till att säkerställa en effektiv, icke diskriminerande och jämlik hyresmarknad, främja bostadsförsörjningen samt verka för att underlätta inträdet på bostadsmarknaden i Göteborg med omnejd.

Bolagets verksamhet ska inte ha till syfte att bereda vinst åt aktieägarna. Bolaget ska följa de kommunalrättsliga principerna i 2 kap. kommunallagen, innebärande att verksamheten ska vara förenlig med den kommunala kompetensen och lokaliseringprincipen, 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, såvida inte lag eller rättspraxis för viss verksamhet eller åtgärd medger undantag.

### 2.2 Personal

#### **Organisation och bemanning**

Bolagets kärnverksamhet utgörs av två processer - medlemsprocessen, som Kundtjänst har ansvar för, och förmedlingsprocessen vars ansvar åligger Förmedlingsavdelningen.

Stab och IT-avdelningen svarar för ledning och styrning samt att tillhandahålla verktygen för kärnverksamheten - i första hand Boplats förmedlingssystem.

Planen är att Boplats i slutet av 2022 ska ha cirka 23 anställda.

#### **Rekryteringssituation**

Under 2022 kommer Boplats att återta telefonsupporten i egen regi och rekryteringen av personal för telefonsupporten påbörjades i november 2021.

#### **Strategisk kompetensförsörjning**

För närvarande pågår rekrytering av en IT-specialist som ersättning för en medarbetare som går vidare till en anställning utanför Boplats. En förnyad konkurrensutsättning av befintliga konsulter för underhåll och vidareutveckling av förmedlingssystemet kommer att genomföras under kvartal 1 och 2 med hjälp av Förvaltningen för Inköp och Upphandling.

### 2.3 Ekonomi

Boplats Göteborgs huvudsakliga intäkter ska enligt ägardirektiven komma från köavgifter från de bostadssökande. En del intäkter kommer från bostadsföretag

som annonserar ut särskilda projekt på boplats.se och som deltar i event och utställningar arrangerade av Boplats. För närvarande är medlemsavgiften 200 kr per år inklusive moms. Boplats ser inget behov av att höja avgiften under 2022.

## 2.4 Sammanfattande omvärldsanalys

### **Svårare att hyra ut lägenheter med högre hyror**

Under 2021 har Boplats hyrt ut 900 nyproducerade lägenheter och kan konstatera att även om det gått att hyra ut samtliga lägenheter som annonserats under 2021, så är det betydligt färre sökande till de nyproducerade lägenheterna under 2021 jämfört med tidigare år.

### **Flera hyresvärdar ser att uthyrarna kan arbeta med kundvård istället andra vill göra personliga urval**

I kontakter med hyresvärdarna kan vi se att Boplats tillhandahåller en förmedlingstjänst, där hyresvärdarna får ett förslag på en godkänd hyresgäst på kort tid - oftast inom 8 kalenderdagar. Under 2021 har några hyresvärdar kommit tillbaka till Boplats med en del lägenheter. Några av dem har sett att de kan utnyttja sina medarbetares tid till en intensifierad dialog med hyresgästerna när Boplats sköter förmedlingen, vilket de upplever som en höjning av kvaliteten i deras tjänster. Andra hyresvärdar har de uttryckt en önskan om att fortsatt kunna föra personliga urval av hyresgäster och annonserar därför inte hos Boplats eller lämnar enbart ett fåtal lägenheter.

# 3 Beskrivning av verksamheten

## 3.1 Verksamhetens uppdrag

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

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

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

## 3.2 De verksamheten är till för

### Behålla nuvarande och få fler hyresvärdar

Vi ska behålla våra hyresvärdar och vi ska få fler privata och allmännyttiga hyresvärdar skall publicera lägenheter på boplats.se.

Det finns ett stort antal hyresvärdar som verkar inom Boplats verksamhetsområde, den funktionella arbetsmarknaden för Göteborg. Bolaget bedömer att det finns både allmännyttiga och privata hyresvärdar som skulle kunna se ett värde i att använda sig av bostads-förmedlingens tjänster. För att uppnå detta vill bolaget göra följande.

- Fortsätta utveckla förmedlingssystemet med utgångspunkt enkelhet och effektivitet för hyresvärdarna.
- Aktivt söka upp hyresvärdar och förklara fördelarna med att använda boplats.se
- Kommunicera mot branschen på mässor, i media och i sociala medier för att öka förförståelsen om bostadsförmedlingen

### Kundvänlighet

Förståelse för den bostadssökandes situation och ett tydligt och engagerat bemötande skall vara i centrum för hela bolaget.

Det finns en potential att förbättra kvalitén i de bostadssökandes upplevelse och förståelse av hela resan från att ställa sig i kö, att ansöka om lägenhet till att slutligen skriva kontrakt.

Boplats ska arbeta med följande:

- Utveckla samarbetet med hyresvärdarna för att skapa bättre annonser, tydligare villkor och förståelse hos de bostadssökande för hela resan från kö till kontrakt.
- Samordna kundbemötande med hjälp av klarspråk i direkt kommunikation, tydligt förklara vad som är regler för bostadsförmedlingen och vad hyresvärdens villkor innebär, tydligt förklara förutsättningarna på hyresmarknaden i Göteborgs Stad med omnejd.

- Skapa ökad förståelse hos bostadssökande genom aktiv kommunikation i media, social medier och i Göteborgs Stad.
- Fortsätta utveckla webbplatsen för bättre transparens och guidning till bostadssökande. Det skall vara enkelt att göra rätt och förstå möjligheter till att få en lägenhet.
- Arbeta med öppen data för ökad förståelse och transparens.

### **2021, sammanfattning**

Antalet betalande bostadssökande ökade med 8 362 och uppgick till 256 835 betalande och vilande vid årsskiftet. Varje månad registrerar sig cirka 3 000 personer, men 40% av dem går inte vidare med att betala köavgiften. Cirka 2 000 betalande medlemmar slutar betala varje månad och det är främst de som har ett eller två års kötid som inte fortsätter sitt medlemskap.

# 4 Utvecklingsfrågor

## 4.1 Prioritering av utvecklingsfrågor

Vi avsätter 20 procent av budgeten 2022 för modernisering av förmedlingssystemet.

- Arbetet fortsätter med automatiseringen och vi bygger vidare med Ansible och uppgraderar FrontBase i produktionsserverna.
- En penetrationstest genomförs under kvartal 1. Om det visar sig finnas behov av akuta säkerhetshöjande åtgärder får dessa företråda framför redan beslutade andra åtgärder.
- En effektkartläggning riktad till hyresvärdar och förmedlare genomförs i syfte att få ett mer hanterbart och attraktivt gränssnitt.
- Parallellt utvecklar vi färdiga kravspecifikationer gällande förbättrad kommunikation i medlemsprocessen. Exempelvis:
  - Kontroll av uppgifter innan man gör en ansökan.
  - Hur man får meddelanden om t ex visning och hur man svarar
  - Leveransbevakning av mail.
  - Ny funktion för stöd för digitala visningar.



# 5 Nämndens och förvaltningens mål och uppdrag

## 5.1 POLITISKA MÅL OCH UPPDRAG

### 5.1.1 Områden: KF riktade övergripande verksamhetsmål

5.1.1.1 Nämnd/Styrelse Mål: Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit

**Strategi**

*Samtliga lägenheter förmedlas på ett transparent sätt.*

*Alla anställda har tillräcklig kunskap för att avvärja säkerhetshot.*

*Förmedlingssystemet ska upprätthålla en standard så att skyddsvärd information inte skadas.*

*Boplats är väl rustat för att avvärja oegentligheter*

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

**Lokalt ansvarig**

Maria Meyer-Martins

Verksamhetens mål: Avvärja oegentligheter

**Strategi**

*Boplats skall vara väl rustat för att avvärja oegentligheter*

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Revision av viktiga händelser i förmedlings- och medlemsprocessen				

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
<b>Beskrivning.</b> <i>Viktiga händelser i förmedlings- och medlemsprocessen skall genomgå revision under året.</i>				

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
Systemutveckling för att möjliggöra revision av viktiga händelser i förmedling och bostadskön	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> <i>Utveckla loggning och revision av viktiga händelser när det gäller förändringar av information i förmedlingssystemet och bostadskön.</i>	Mikael Stenmark	2023-12-31
Revision genom stickprov av säkerhetsrelevanta händelser.	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> <i>Stickprov av görs på säkerhetsrelevanta händelser i förmedling och bostadskön för att säkerställa att inga oegentligheter eller felaktigheter förekommer.</i>	Maria Meyer-Martins	2022-12-31
Fortbildning av personal kring påverkansförsök och säkerhetsrisker.	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> <i>All personal utbildas i att känna igen påverkansförsök och påtryckningar, och hur dessa ska hanteras. Fortbildningen ska även ta upp andra säkerhetsrisker som skulle kunna leda till brott eller oegentligheter.</i>	Hiba Hamza	2022-12-31

Verksamhetens mål: Minskat antal avbrutna lägenheter

#### **Strategi**

*Annonser ska granskas innan publicering. Hyresvärdar får stöd i att skapa bra annonser och villkor.*

#### **Ansvarig**

Maria Jordan

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal avbrutna lägenheter	631	931		100

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
<p><b>Beskrivning.</b>  När en publicerad lägenhet inte går igenom förmedlingsprocessen och blir uthyrd räknas det som en avbruten uthyrning. En stor mängd avbrutna lägenheter leder till att bostadsökande tappar förtroende för tjänsten; de kanske söker flera lägenheter som aldrig ser ut att bli uthyrda. Anledningen till att förmedlingsärenden avbryts är oftast fel i annons eller villkor från hyresvärderna.</p>				

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
Granska lägenhetsannonser	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> Lägenhetsannonser ska granskas innan publicering.	Maria Jordan	2022-12-31

#### 5.1.1.2 Nämnd/Styrelse Mål: Likvärdig service till medborgare

##### **Strategi**

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

##### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

##### **Lokalt ansvarig**

Hiba Hamza

#### Verksamhetens mål: Likvärdig service till bostadsökande

##### **Strategi**

*Boplats.se är tillgänglighetsanpassad enligt lag. Boplats tar emot genom personliga besök, genom bokning eller drop-in.*

*Målet är relaterat till indikatorer av särskild vikt för bolaget i Budget 2022: 1.6.2 SCB:s medborgarundersökning, Nöjd-Inflytande-Index (NII) – Totalindex*

##### **Ansvarig**

Hiba Hamza

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andel besvarade telefonsamtal	83%	86%		90%

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
<b>Beskrivning.</b> <i>De som ringer skall i hög grad få kontakt med Boplats.</i>				
<b>Bostadssökandes NKI-värde (nöjd kund index)</b>	-			
<b>Beskrivning.</b> <i>Bostadssökandes nöjdhet och upplevelse av att få något av värde mäts i en enkät som resulterar i ett NKI-värde.</i>				
<b>Lösningsgrad, telefonsamtal</b>	95%	78,4%		90%
<b>Beskrivning.</b> <i>Andel ärenden som blir lösta under samtalet</i>				
<b>Samtalstid</b>	6,5	7,5		
<b>Beskrivning.</b> <i>Kortare samtal innebär möjlighet att ta emot fler.</i>				
<b>Väntetid i telefon</b>	5,1	4,2		
<b>Alla e-postärenden besvarade inom 24 timmar</b>	90%	95%		100%
<b>Alla ärenden från kunder ska lösas</b>	95%	95%		100%

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
Telefonsupport hanteras inom verksamheten	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> <i>Boplats har tidigare använt kontakcenter som telefonväxel men kommer under 2022 gå över till att sköta telefonin i egen regi. Syftet är att säkerställa att alla får en likvärdigservice och öka effektiviteten i kundtjänstarbetet och ge snabbare svarstider för de bostadssökande.</i>	Hiba Hamza	2022-12-31

## 5.1.2 Områden: Organisationsmål

### 5.1.2.1 Nämnd/Styrelse Mål: Personalens delaktighet och arbetsmiljö

#### **Strategi**

*Alla anställda skall känna sig delaktiga och uppleva att de har en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö.*

#### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

#### **Lokalt ansvarig**

Hiba Hamza, Mikael Stenmark, Maria Jordan

Verksamhetens mål: God arbetsmiljö

**Strategi**

Medarbetarna ska uppfatta den fysiska och psykosociala arbetsmiljön som god både på kontoret och när de arbetar på distans. Målet är relaterat till indikatorer av särskild vikt för bolaget i Budget 2022: 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 (%)

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Sjukfrånvaro	-	-		8,1%
HME Hållbart medarbetarengagemang	78	76		80
Attraktiv arbetsgivare	63			64
Nöjd MedarbetarIndex	58			60
KommunikationsIndex	58			60

### 5.1.3 Områden: Verksamhetsnära mål för nämnd/styrelse

5.1.3.1 Nämnd/Styrelse Mål: Ge värde till bostadsökande.

**Strategi**

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

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

**Lokalt ansvarig**

Hiba Hamza

Verksamhetens mål: Ge värde till bostadssökande

**Strategi**

Bostadssökande som använder förmedlingstjänsten, och de som står i kö, ska uppleva att de förstår hur tjänsten fungerar och att de får hjälp och stöd att kunna

*använda tjänsten och därmed ta bra beslut i sitt bostadssökande. Kundtjänster arbetar både med direkt kundkontakt i flera kanaler och långsiktigt och målgruppsinriktat för att berätta om värdet med förmedlingstjänsten och vad bostadssökande kan förvänta sig av Boplats.*

*Målet är relaterat till indikatorer av särskild vikt för bolaget i Budget 2022: 1.4 Göteborg präglas av en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv / 1.4.2 Svenskt näringslivs mätning om lokalt företagsklimat*

#### **Ansvarig**

Hiba Hamza

<b>Aktiviteter</b>	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b>	<b>Ansvarig</b>	<b>Slutdatum</b>
<b>Utveckla stöd för Bostadssökande att kunna se hela förmedlingsprocessen i realtid</b>	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> <i>Om bostadssökande kan följa alla steg i förmedlingsprocessen ökar transparensen och tydligheten samtidigt som behovet av hjälp från kundtjänst minskar då den bostadssökande själv kan se vad som händer under förmedlingens gång.</i>	Hiba Hamza	2022-12-31

#### 5.1.3.2 Nämnd/Styrelse Mål: Fler hyresvärdar och förmedlade lägenheter.

##### **Strategi**

*Fler privata och allmännyttiga hyresvärdar inom den funktionella arbetsmarknadsregionen skall välja att förmedla sina lägenheter via Boplats så att antalet förmedlade lägenheter ökar.*

#### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

#### **Lokalt ansvarig**

Maria Jordan, Camilla Dafgård

#### Verksamhetens mål: Fler hyresvärdar

##### **Strategi**

*För att få fler hyresvärdar att använda Boplats arbetar vi med aktiv marknadsföring mot hyresvärdar där de befinner sig, marknadsföring mot bostadssökande i hela regionen, omvärldsbevakning av konkurrenter och hyresmarknaden samt direktkontakt och kundbesök*

## Ansvarig

Camilla Dafgård

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal hyresvärdar som förmedlat via Boplats	27	29		35
Antal hyresvärdar som har avtal med Boplats	30	35		40

Verksamhetens mål: Fler förmedlade lägenheter

### *Strategi*

*Boplats sak förmedla fler lägenheter genom att få in fler hyresvärdar (se separat mål) och genom att ge god service till nuvarande hyresvärdar så att de ser nyttan med förmedlingstjänsten. Boplats ska ge god service till hyresvärdarna, hjälpa dem att göra förmedlingen effektiv och samtidigt få rätt hyresgäst genom att skapa bra villkor och lägenhetsannonser. Föreslagen hyresgäst skall vara väl informerad och kontrollerad. Hyresvärdens digitala gränssnitt skall vara enkelt, transparent och kommunikativt. Hyresvärden skall ges mervärde med hjälp av rapporter och statistik kring sin uthyrning.*

## Ansvarig

Maria Jordan

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal förmedlade lägenheter	5 823	7 306		
Hyresvärdars nöjdhet	-	-		

5.1.3.3 Nämnd/Styrelse Mål: Boplats som källa till kunskap om bostadsmarknaden.

### *Strategi*

*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.*

## Ansvarig

Maria Meyer-Martins

## Lokalt ansvarig

Maria Meyer-Martins, Mats Ekblad, Camilla Dafgård

Verksamhetens mål: Statistik om bostadsmarknaden

### Strategi

*Boplats ska tillhandahålla statistik från förmedlingen till alla intressenter i samhället som har ett behov. Boplats publicerar kontinuerligt statistik och skall arbeta för att skapa öppna gränssnitt där intressenter själva kan ta del av data.*

### Ansvarig

Maria Meyer-Martins

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal förfrågningar om statistik	29	27		

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
Statistik på boplats.se publiceras kvartalsvis.		Mats Ekblad	2022-12-31
Dagsaktuell statistik online	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> <i>Ge bostadsökande, allmänhet och hyresvärdar möjlighet att se statistik dynamiskt. Detta skapar bättre förståelse för hyresmarknaden.</i>	Maria Meyer-Martins	2022-12-31

Verksamhetens mål: Anordna nyproduktionsmessa årligen

### Strategi

*Boplats ordnar årligen nyproduktionsmessa som finansieras av deltagande byggproducenter. Mässan finns även i digitala kanaler året om.*

### Ansvarig

Camilla Dafgård



Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal medverkande bostadsbolag på nyproduktionsmässan	-	23		
Antal besökare på mässan	-	1 040		2 000

Ingen mässta 2020 på grund av pandemin.

Verksamhetens mål: Anordna seminarier och evenemang

### Strategi

Boplats ordnar seminarier och evenemang knutna till bostadsmarknaden för att sprida kunskap och engagera marknadens parter att delta i öppen diskussion.

### Ansvarig

Maria Meyer-Martins

### Lokalt ansvarig

Hiba Hamza, Camilla Dafgård

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal seminarier och evenemang	-	1		

Inga eller få evenemang 2020-2021 på grund av pandemin

Verksamhetens mål: Informera allmänheten genom press och media

### Strategi

Boplats ska berätta om sin verksamhet och hyresmarknaden genom att s kicka pressmeddelande, tala med media som är intresserade, kommunicera i sociala medier och delta i aktuella evenemang.

### Ansvarig

Mats Ekblad

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal pressmeddelanden som ger publicering	3	4		

2021) Nyhetsrapportering som berör Boplats har under året dominerats av frågor som inte initierats av Boplats och som ligger utanför bolagets uppdrag. Till exempel: / Avsaknad av fysiska visningar hos hyresvärdar under

*pandemin / Att kort inflyttningstid ger dubbla hyror / Nyanlända som var tvungna att lämna sina lägenheter efter fyra år. Media har även uppmärksammat att flera privata värddar lämnat Boplats efter det att bostadsförmedlingen skapades i september 2019.*

*Boplats pressmeddelanden som uppmärksammas av media handlar om: Årsstatistik 2020 / Fler lägenheter och avstannande kötider vid halvårsskiftet / Nyproduktionsmässan Bonytt återvänder / Öckerö fastigheter ansluter till Boplats*

#### 5.1.3.4 Nämnd/Styrelse Mål: Boplats IT-system ska vara effektivt och säkert

##### **Strategi**

*Boplats arbetar kontinuerligt med att säkerställa att verksamheten kan fortsätta bedrivas på ett effektivt och säkert sätt. Bolaget skall ha fungerande tekniskt stöd, kompetens och högt säkerhetsmedvetande.*

*Förmedlingsprocessen ska vara enkel att förstå för de bostadssökande.*

##### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

##### **Lokalt ansvarig**

Mikael Stenmark

Verksamhetens mål: Fortsatt aktivt underhåll av förmedlingssystemets grundläggande struktur.

##### **Ansvarig**

Mikael Stenmark

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
<b>Andel av utvecklingsbudget, grundstruktur</b>	-	56%		
<b>Beskrivning.</b> <i>Total kostnad samt andel av total utvecklingsbudget mäts löpande under året. Vilka åtgärder som utvecklingen består av, och deras syfte, presenteras i en separat utvecklingsrapport i slutet av året.</i>				

Verksamhetens mål: Utveckla Boplats Förmedlingssystem för effektivisering av verksamheten

##### **Strategi**

*Boplats skall kontinuerligt identifiera, kravställa och utveckla åtgärder som effektiviserar förmedlingsarbetet.*

**Ansvarig**

Mikael Stenmark

**Lokalt ansvarig**

Mikael Stenmark

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
<b>Andel av utvecklingsbudget, effektivisering av förmedlingssystemet</b>	-	6%		
<b>Beskrivning.</b> Andel av total utvecklingsbudget mäts löpande under året. Vilka åtgärder som utvecklingen består av, och deras syfte, presenteras i en separat utvecklingsrapport i slutet av året.				

Verksamhetens mål: Säkerhetsmedvetande hos anställda

**Strategi**

Alla anställda har tillräcklig kunskap för att avvärja säkerhetshot. Anställda utbildas kontinuerligt.

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

**Lokalt ansvarig**

Hiba Hamza, Mikael Stenmark

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
<b>Fortbildning av personal kring påverkansförsök och säkerhetsrisker.</b>	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> All personal utbildas i att känna igen påverkansförsök och påtryckningar, och hur dessa ska hanteras. Fortbildningen ska även ta upp andra säkerhetsrisker som skulle kunna leda till brott eller oegentligheter.	Hiba Hamza	2022-12-31

Verksamhetens mål: Säkerhet i Förmedlingssystemet

**Strategi**

Förmedlingssystemet ska upprätthålla en standard så att skyddsvärd information inte skadas. Penetrationstest genomförs varje år. och alla höga och medelhöga

risker som upptäcks ska åtgärdas inom ett år.

### Ansvarig

Mikael Stenmark

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Penetrationstest utfört	-	Ja		Ja
Säkerhetsbrister efter penetrationstest åtgärdade	-	Ja		Ja

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
Penetrationstest	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> Penetrationstest ska ha genomförts Q1.	Mikael Stenmark	2022-03-31
Åtgärder efter penetrationstest	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> Allvarliga säkerhetsbrister som upptäcks i penetrationstest ska åtgärdas så snart som möjligt.	Mikael Stenmark	2022-12-31
Inloggning med hög säkerhet till Förmedlingssystemet för förmedlare	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> Utveckla inloggning med BankID till förmedlingssystemet, Office.	Mikael Stenmark	2022-12-31

#### 5.1.3.5 Nämnd/Styrelse Mål: God ekonomi

##### **Strategi**

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

*Målet är relaterat till indikatorer av särskild vikt för bolaget i Budget 2022: 3.1 Göteborg har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser. / 3.1.5 Staden ska ha god ekonomisk hushållning i verksamheten*

### Ansvarig

Maria Meyer-Martins

### Lokalt ansvarig

Maria Meyer-Martins

## Verksamhetens mål: Effektiv verksamhet

### **Strategi**

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

### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

### **Lokalt ansvarig**

Hiba Hamza, Maria Jordan

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
<b>Antal förmedlingar per totalt antal anställda på Boplats</b>	291	345		
<b>Beskrivning.</b> <i>Antal förmedlingar under året per totalt antalet anställda på Boplats är ett mått på hela bolagets effektivitet.</i>				
<b>Antal inkommande telefonsamtal</b>	32 000	34 000		
<b>Beskrivning.</b> <i>Antal inkommande telefonsamtal ska minska. Att behovet av personlig hjälp minskat är ett mått på en mer pedagogisk och användarvänlig digital tjänst.</i>				
<b>Antal inkommande supportärenden</b>	14 324	15 182		
<b>Beskrivning.</b> <i>Antal inkommande supportärenden till Boplats ärendehanteringssystem skall minska; ett mått på en mer pedagogisk och användarvänlig digital tjänst</i>				
<b>Antal utredningsärenden ska minska</b>	131	172		

## Verksamhetens mål: Personer som registrerar sig ska fullfölja sin betalning

### **Strategi**

*Flera som registrerar sig fullföljer inte med att betala sin avgift. Genom att förenkla och förtydliga processen hoppas vi att fler ska betala avgiften och börja samla dagar.*

### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andel som registrerar sig och fullföljer med att betala	66%	60%		

#### 5.1.3.6 Nämnd/Styrelse Mål: Hållbar drift av företaget och dess tjänster

##### **Strategi**

*Boplats ska bidra till minskad klimatpåverkan och god miljö i driften av företaget och skapa förutsättningar för Boplats kunder att använda Boplats tjänster på ett hållbart sätt. Detta sker framför allt genom digitalisering av tjänster och ett hållbart perspektiv på upphandling, inköp och anställdas miljöpåverkan.*

##### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

##### **Lokalt ansvarig**

Maria Meyer-Martins, Dali Velichkoski

#### Verksamhetens mål: Hållbara inköp

##### **Strategi**

*Livsmedel skall i huvudsak vara ekologiska och rättvisemärkta.  
Kontors- och städmaterial skall i största möjliga mån vara miljömärkt.  
Elförbrukning ska bevakas för att undvika onödigt förbrukning.  
Allt avfall ska källsorteras.  
Inventarier skall återanvänds om möjligt.  
Alla egna upphandlingar tar hänsyn till hållbarhetsperspektivet.*

##### **Ansvarig**

Dali Velichkoski

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andel ekologiskt och rättvisemärkt kaffe, te, mjölk	-	-		90%
<b>Beskrivning.</b> <i>Andel ekologiskt och rättvisemärkt kaffe, te, mjölk</i>				
Andel ekologiska och rättvisemärkta livsmedel (förutom kaffe, te, mjölk)	-	-		50%
Andel miljömärkt kontorsmaterial	-	-		80%

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Andel städmaterial som är miljömärkt	-	-		100%
Elförbrukning övervakas	-	-		
<b>Beskrivning.</b> <i>Elförbrukning skall övervakas för att undvika onödig förbrukning.</i>				

*Börjar mätas 2021*

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
Möbler skall återanvändas efter ombyggnaden	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> <i>Möbler i kontorslokalen skall om möjligt återanvändas efter ombyggnaden 2022.</i>	Dali Velichko ski	2022-12-31

Verksamhetens mål: Anställdas resor till och från jobbet minskas

### **Strategi**

*Resor till och från jobbet ska minskas. Varje avdelningschef planerar för arbetet enligt verksamhetens mål där dagar på kontoret för anställda är behovsbaserat.*

### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

### **Lokalt ansvarig**

Maria Meyer-Martins, Hiba Hamza, Mikael Stenmark, Maria Jordan

Mått/Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Målvärde 2022
Antal arbetsdagar på kontoret per anställd	1	1		1,5
Är cykelparkering inför för alla anställda	-	-		Ja
Är tjänsten digitala kundmöten införd?	-	-		Ja
Är tjänsten för digitala visningar förbättrad?	-	-		Ja

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
-------------	----------------------------------	----------	-----------

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
Cykelparkering för anställda	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> Cykelparkering ska finnas för anställda för att underlätta att ta cykeln till kontoret.	Dali Velichko ski	2022-12-31

Verksamhetens mål: Bostadssökande ska ges alternativ till att besöka Boplats personligen

#### **Strategi**

*Bostadssökande ska ges alternativ till att besöka Boplats personligen för att minska antalet resor och därmed klimatpåverkan. Detta görs genom att möjliggöra digitala lösningar för alla målgrupper och behov.*

#### **Ansvarig**


Hiba Hamza

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden	Ansvarig	Slutdatum
Införa digitala kundmöten		Hiba Hamza	2022-12-31
Möjlighet till digitala visningar ska förbättras	<b>Beskrivning / syfte med åtgärden</b> Med bra digitala visningar kan bostadssökande från hela regionen, och landet, söka bostad och bostadssökande behöver inte resa till lägenheten för visning, vilket bidrar till att minska antalet resor i samhället. Det är hyresvärden som bestämmer hur deras visningar ska anordnas, men Boplats bidrar genom att tillhandahålla ett användarvänligt och tydligt system för visning.	Maria Jordan	2022-12-31

## **5.1.4 Områden: Budgetuppsdrag från KF:s budget 2022**

### 5.1.4.1 Uppdrag: Lokaler till val

#### **Kommer från**

 Kommunfullmäktige



### **Beskrivning av uppdrag**


*Boplats har ingen lokal som kan användas.*

#### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

## 5.1.4.2 Uppdrag: Frigöra resurser

### **Kommer från**

 Kommunfullmäktige

### **Beskrivning av uppdrag**

*Detta uppdrag tas om hand inom verksamhetsmålet "Effektiv verksamhet"*


#### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

## 5.1.5 Områden: Budgetuppdrag från KF:s budget 2020

### 5.1.5.1 Uppdrag: Digitalt effektiviseringsarbete

#### **Kommer från**

 Kommunfullmäktige

### **Beskrivning av uppdrag**


*Uppdraget tas om hand inom verksamhetsmålen "Utveckla Boplats Förmedlingssystem för effektivisering av verksamheten" och "Bostadssökande ska ges alternativ till att besöka Boplats personligen"*  
*Boplats verksamhet drivs till största delen digitalt. All förmedlingsverksamhet och bostadssökande sker digitalt. Bolats arbetar med att ständigt utveckla sina digitala resurser för ökad effektivitet i arbetet och ökad tillgänglighet, transparens och effektivitet för medborgarna.*

#### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

#### 5.1.5.2 Uppdrag: Personalvolym

##### **Kommer från**

 Kommunfullmäktige

##### **Beskrivning av uppdrag**


*Boplats arbetar med att minska antalet konsulter från bemanningsföretag och med att hantera telefonsupporten i egen regi vilket kräver nyrekryteringar.*

##### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

#### 5.1.5.3 Uppdrag: Jämställdhetsplan

##### **Kommer från**

 Kommunfullmäktige

##### **Beskrivning av uppdrag**

*Arbetet pågår. Under året ska Boplats jobba med lönekartläggning och se på möjligheterna att ta emot personer långt från arbetsmarknaden.*


##### **Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

### **5.1.6 Områden: Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut**

#### 5.1.6.1 Uppdrag: Klimatmål för verksamheten

##### **Kommer från**

 Kommunfullmäktige


##### **Beskrivning av uppdrag**

*Klimatmålen hanteras i verksamhetsmålet "Hållbar drift av företaget och dess tjänster". Målen handlar om att inköp och upphandling görs med hänsyn till hållbarhet samt att minska antalet resor som anställda och kunder behöver göra för att på så vis minska klimatpåverkan.*

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

**5.1.6.2 Uppdrag: Systematisk arbetsmiljöarbete chefer****Kommer från**

 Kommunfullmäktige


**Beskrivning av uppdrag**

*Påbörjas under året.*

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

**5.1.6.3 Uppdrag: Arbetsmiljö för chefer****Kommer från**

 Kommunfullmäktige


**Beskrivning av uppdrag**

*Påbörjas under året*

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

**5.1.6.4 Uppdrag: ATP****Kommer från**

 Kommunfullmäktige

**Beskrivning av uppdrag**


*påbörjas under året*

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

5.1.6.5 Uppdrag: Detta uppdrag tas om hand i aktiviteten "Cykelparkering"

**Kommer från**

 Kommunfullmäktige

**Ansvarig**

Maria Meyer-Martins

# 6 Resursfördelning