

Delårsrapport augusti 2022 bolag

Boplats Göteborg AB
2022

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen	4
2.1	Verksamhetens utveckling	4
2.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling...	4
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	5
2.1.3	Övrig väsentlig information till kommunstyrelsen	5
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	5
2.2.1	Organisationsmål	5
2.2.2	Riktade övergripande verksamhetsmål	6
2.2.3	Verksamhetsnära mål	7
3	Övrig uppföljning till kommunstyrelsen	10
3.1	Utveckling inom personalområdet	10
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv.....	10
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området.....	10
3.1.3	Långsiktig kompetensförsörjning	11
3.2	Ekonomisk uppföljning	11
3.2.1	Utfall till och med perioden	11
3.2.2	Prognos.....	12
3.2.3	Investeringsredovisning.....	12
3.2.4	Ekonomiska konsekvenser som en följd av kriget i Ukraina	12
4	Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB	13
4.1	Påverkan på bolaget utifrån den ekonomiska utvecklingen	13
5	Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige	Fel!
	Bokmärket är inte definierat.	

1 Sammanfattning

Sammanfattning

Antalet förmedlade lägenheter under perioden är 4 655, jämfört med 4 699 förra året. Boplats har avtal med 40 hyresvärdar och 31 hyresvärdar har **förmedlat lägenheter via Boplats** hittills i år. **25 av dem är privata hyresvärdar.**

Ombyggnaden av lokalen är nu klar och Boplats kan **åter öppna för personliga besök** i lokalen. Boplats har också påbörjat **återtagandet av telefonsupporten** och i augusti besvarades ungefär 3/4 av alla samtal av Boplats personal, vilket innebär att de bostadssökande kan få svar på fler frågor direkt.

Antalet betalande **bostadssökande** har ökat till **264 648 personer. Cirka 52 500 personer** har **aktivt sökt** en lägenhet hittills i år **varav 33% saknar ett permanent kontrakt.**

Ekonomi och effektivitet

Ekonomi i bolaget är god och följer i stort sett budget och under hösten räknar vi med att ha effektiviserat kundsupporten genom att systematiskt arbeta med kundfrågor. Ett utvecklingsarbete pågår med att förbättra interaktionen mellan systemet och de bostadssökande för att underlätta förståelsen för hur förmedlingsprocessen går till. Bl.a. kan de bostadssökande nu ladda upp sina dokument tidigare i processen, så att man kan skynda på förmedlingsprocessen.

Dock har förmedlingstiden ökat på grund av att **man återinfört fysiska visningar**, vilket innebär att man nu är uppe i **13 dagar** från att en lägenhet avpubliceras tills Boplats lämnat ett förslag på hyresgäst till hyresvärden.

Hyresmarknaden - få stora lägenheter att söka på Boplats

Det genomsnittliga antalet ansökningar har minskat från 220 (helår 2021) till 199 per lägenhet. Ansökningarna ökar med lägenhetens storlek. För lägenheter om 1 rum och kök har efterfrågan minskat något, medan den är fortsatt hög för stora lägenheter. Hittills i år har Boplats endast fått in 209 lägenheter om 4 rum och kök och 19 om 5 rum och kök. Boplats får in flera kommentarer om det låga antalet stora lägenheter från de bostadssökande.

Synpunkter om att det är **kort framförhållning till inflyttning** kommer också in från flera bostadssökande, som menar att de inte har råd att betala flera dubbla månadshyror.

2 Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver verksamhetens utveckling

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall perioden 2022	Prognos helår 2022
Antal förmedlade lägenheter	3046	4 699	4 655	7 000
Andel förmedlade privata lägenheter	12%	11%	14%	15%
Antal hyresvärdar som lämnat lägenheter till förmedling under perioden.	26	27	31	35
Antal förmedlingsdagar = annonsen avpublicerats - förslag på hyresgäst - 11 8 Antal förmedlingar per	11	8	13	13
Antal förmedlingar per månad per anställd förmedlare	50	84	66	70
Antal medlemmar som samlat ködagar	246 569	252 412	264 648	265 000
Antal besvarade telefonsamtal	16 069	19 644	17 046*	< 29 544
Antal besvarade kundärenden via hemsidan	8 738	10 102	9 087	< 15 182
Antal utredningsärenden	77	110	95	< 172

* Fr o m sommaren 2022 börjar Boplats egna personal gradvis ta över telefonsamtalen från KC.

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	Utfall perioden jämfört med samma period föregående år	Prognos helår jämfört med helår föregående år
Intäkter, tkr	+ 635	+1 093
Kostnader, tkr	- 1 963	+7 061
Rörelseresultat, tkr	- 1 328	-7 220
Antal arbetade timmar, anställda	+ 2 190	+3 940

Högre kostnader 2022 beror bl.a. ombyggnad lokalen. Rekryteringar i kundtjänst och överlappande perioder med KC och egen personal. En del licenser har blivit dyrare än budgeterat. Skillnader i timmar: Fler egna anställda

jämfört med 2021.

Högre intäkter jämfört med förra året på grund av att antalet betalande bostadssökande har ökat jämfört med föregående år.

Kostnaderna har ökat med 1 963 tkr och det beror bl.a. på:

- lokalanpassningar av nytt kontor
- att vi under en tid haft både egen personal i kundtjänst och telefonsupport via KC i en övergångsfas.

Rörelseresultatet just nu ser ut att bli 1 328 tkr sämre än förra året, men det beror på lokalanpassningen.

I stort sett så går kostnadsutvecklingen åt rätt håll. Vi kan se redan i augusti att Boplats egna personal besvarat 75% av de inkommande samtalen från de bostadssökande.

Vi ser också att vissa typer av frågor minskar bl.a. frågor om inloggning men också att frågorna om särskilda ärenden minskar eftersom den egna personalen kan besvara dem direkt utan att skicka frågorna vidare. Kunden får fler direkta svar.

Ombyggnaden av kontoret är klar och budgeten har hållits.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Inga avvikelser har noterats.

2.1.3 Övrig väsentlig information till kommunstyrelsen

Se sammanfattningen.

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Organisationsmål

Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor					
Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall perioden 2022	Prognos 2022	Mål 2022
Medarbetarengagemang (HME) - Totalindex	78	76			81
Sjukfrånvaro kommunalt anställda	0,7%	1,9%	4%	4%	< 8,1%

Under våren har Boplats främst arbetat med att färdigställa kontoret och i det arbetet har alla medarbetare varit involverade. Kontorets invigdes för medarbetarna i mitten av juni, då kontoret blev tillgängligt igen för de anställda.

Under våren genomförde även Boplats en planeringsdag för hela personalen i syfte att få igång ett bra samarbete mellan avdelningarna.

Medarbetarna har även deltagit i ett studiebesök på Hyresnämnden.

Sjukfrånvaron har gått upp något under 2022, vilket vi räknat med eftersom alla rör sig mer ute i samhället igen även och smittan tagit ny fart.

2.2.2 Riktade övergripande verksamhetsmål

Mål:	
Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit	 God
Indikator:	
Antal lägenheter som förmedlas på ett transparent sätt .	
Antal hyresvärdar som förmedlar sina lägenheter via Boplats, ska öka. NKI för hyresvärdarna är 8,22.	

Samtliga lägenheter förmedlas på ett **transparent sätt** genom att hyresvärdens villkor för uthyrning är kända redan i lägenhetsannonsen. Man kan endast söka bostaden om man uppfyller hyresvärdens krav. Därefter rangordnas alla ansökningar efter kötid och varje bostadssökande kan se sin plats i kön för varje lägenhet.

Om kreditupplysningen eller referenserna ej blir godkända meddelas kunden om detta.

Med större öppenhet och mer information kan vi öka tilliten och därför har vi under året infört i varje lägenhetsannons kompletterats med en uppskattning av kötiden genom följande text: "**Kötider i detta område** Under de senaste 12 månaderna har xx stycken liknande bostäder förmedlats i (namn på området). De har förmedlats med en genomsnittlig kötid på x år och x månader."

Boplats har nu tecknat kontrakt med **40 hyresvärdar varav 31 har förmedlat lägenheter under året**. En tjänst har gjorts om till en kundansvarig för hyresvärdar i syfte att öka antalet hyresvärdar som samarbetar med Boplats. det handlar om att **kommunicera** att de hyresvärdar som anlitar Boplats är mycket nöjda och har givit **Boplats 8,22 i NKI-undersökningen i början av året**.

Mål:	
Likvärdig service till medborgare	 God
Indikator:	
Bostadssökandes NKI-värde är 5,96.	

I början av året genomfördes en NKI-undersökning och där kunde vi konstatera att de bostadssökande framför allt är missnöjda med de långa kötiderna, problem kring fysiska visningar, korta inflyttningstider och för lite information om bostäderna. När de gäller service anser de att de blir "bollade" fram och tillbaka och att det är svårt att förstå hur förmedlingsprocessen går till.

Vårt mål är att öka de bostadssökandes kundnöjdhet och därför har vi vidtagit följande åtgärder:

- vi fortsätter att vidareutveckla förmedlingssystemet framför allt när det gäller användarvänligheten i gränssnittet för de bostadssökande
- vi tar över telefonin i egen regi så att vi kan svara på frågor direkt och korta handläggningstiderna.

- vi öppnar kundtjänst för drop-in besök igen
- vi har lagt in statistik på genomsnittliga kötider för "liknande lägenheter" i varje lägenhetsannons
- vi har infört möjlighet att ladda upp intyg och dokument tidigare i förmedlingsprocessen.

2.2.3 Verksamhetsnära mål

Verksamhetsnära mål:

Ge värde till bostadssökande

Det Boplats kan styra över är att förbättra sin service och sina digitala tjänster så mycket som möjligt genom bland annat bättre gränssnitt och användarvänlighet på sajten för de bostadssökande. Arbetet pågår med att förbättra användbarheten och flera funktioner har redan implementerats under året och fler kommer senare i höst.

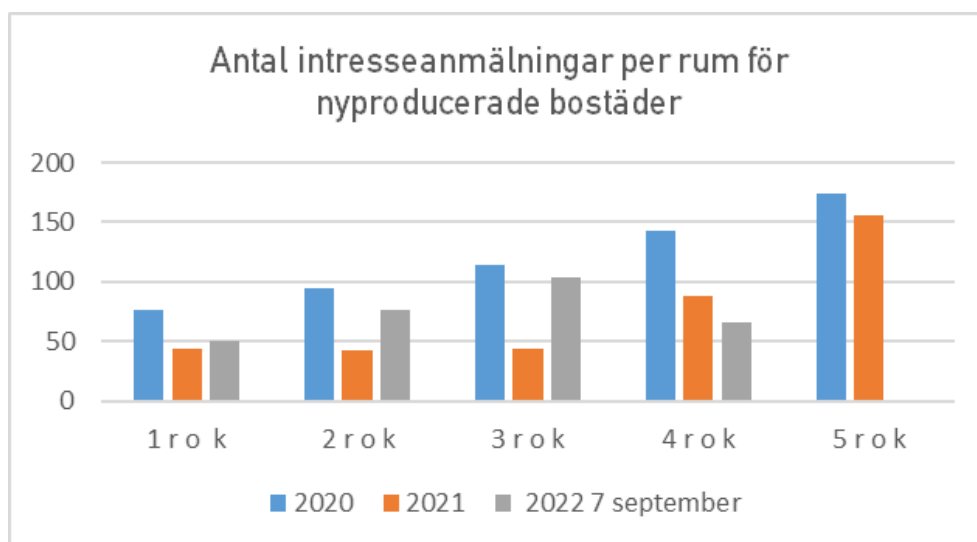
Fler lägenheter - största värdet

Ju fler lägenheter att söka, desto större värde för bostadssökande. Därför har Boplats gjort om en en förmedlartjänst till "kundansvarig för hyresvärdar" med uppgift att vårda Boplats relationer till hyresvärdarna och att värva fler hyresvärdar. Hittills i år har 31 hyresvärdar lämnat in 4 655 lägenheter till förmedling.

Hyresmarknaden

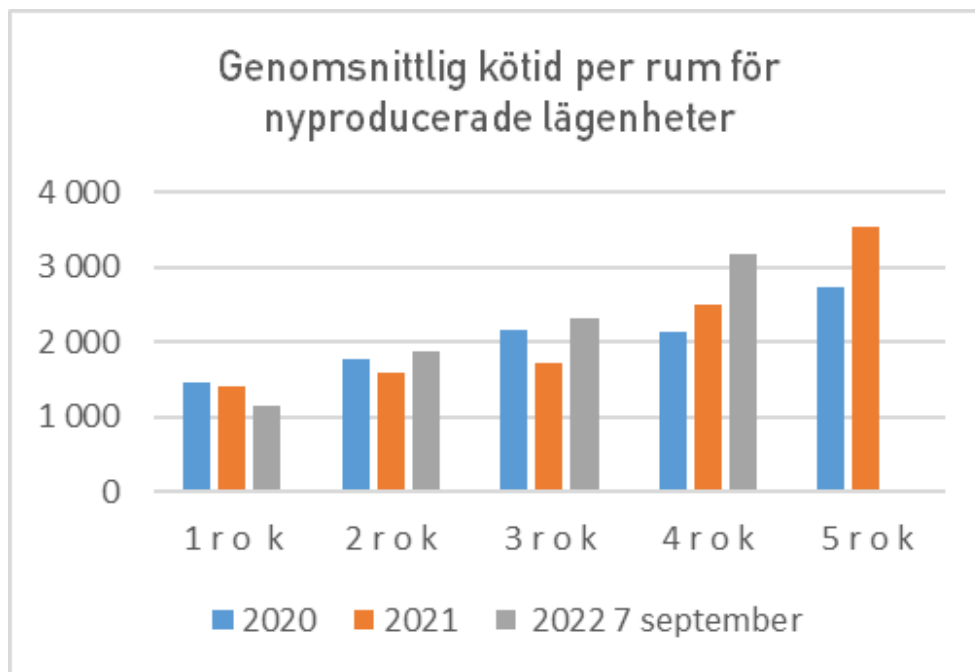
Marknaden har blivit något mer avvaktande med generellt färre ansökningar per lägenhet, (199 i genomsnitt jämfört med 220 under 2021) samtidigt som vi ser en ökande efterfrågan på större lägenheter. Utbudet av större lägenheter har blivit lägre under 2022 och hittills i år har endast 19 lägenheter om 5 rum och kök förmedlats. Enligt en artikel i Göteborgs-Posten i augusti i år har även HomeQ erfarit ett minskande antal intresseanmälningar sedan 2020.

Intresset för nybyggda lägenheter är lägre än för successionslägenheterna, men har i år ökat för lägenheter om 1 - 3 rum.



Kötiderna har legat relativt stilla för successionsbostäderna och t o m sjunkit något för 1:or och när det gäller nyproduktionen, så har kötiderna ökat för de större

lägenheterna.



Kort tid till inflyttning

Kommentarerna från de bostadssökande om att många lägenheter som publiceras har en mycket kort inflyttning kvarstår. 21% av lägenheterna har inflyttning inom en månad redan då de publiceras. I genomsnitt tar det 24 dagar att hyra ut en lägenhet, vilket betyder att även de som har mellan 1 och 2 månader till inflyttning i praktiken kräver att man kan betala hyran för den nya lägenheten relativt omgående. Kommentarerna handlar om att flera bostadssökande inte anser sig ha möjlighet att betala flera dubbla månadshyror.

Antal dagar till inflyttning från publiceringsdagen	Antal lägenheter	Andel av publicerade lägenheter
0 - 30	1 004	21%
31 - 60	1 865	39%
61 - 90	1 214	25%
90 -	714	15%
Totalsumma	4 809	100%

Boplats ska vara en källa till kunskap om bostadsmarknaden

Hittills i år 23 förfrågningar där vi skickat statistik förutom kontinuerlig statistik till hyresvärdar. Dessutom har Boplats börjat publicera relevant statistik i varje lägenhetsannons för att öka kännedomen om hur marknaden ser ut.

Anordna nyproduktionsmässan årligen - förberedelserna har påbörjats för BoNytt2022

som kommer att äga rum den 20 november på Post Hotel.

Informera allmänheten genom press och media - Boplats informerar i olika digitala kanaler och har skickat ut 5 pressreleaser hittills i år.

Boplats IT-system ska vara säkert - kontinuerligt arbete. Bl.a. har en funktion lagts till som innebär att Boplats inte kan radera dokument som bostadssökande har laddat upp. Detta för att öka de bostadssökandes tilltro till systemet.

Kontinuerlig utveckling av Boplats IT-system för effektivisering av verksamheten, pågår.

Säkerhetsmedvetande hos anställda. Kontinuerlig information krävs. Senast hade vi en föreläsning för alla anställda i maj 2022.

Vi vet att det är en hög andel personer som registrerar sig, men som aldrig fullföljer sin betalning. Här ser vi också över användarvänligheten för att öka andelen fullföljda registreringar.

3 Övrig uppföljning till kommunstyrelsen

3.1 Utveckling inom personalområdet

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

	Aktuell period (ack sedan årets början)	Motsvarande period föregående år (ack sedan årets början)	Prognos 2022	Utfall dec 2021
Total sjukfrånvaro (%)	4%	1,9%		1,6%
Antal tillsvidareanställda bolagsexterna avgångar	3	0		
Antal tillsvidareanställda bolagsexterna rekryteringar	3	0		
Bolagsextern personalomsättning* (%)				0

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

3 personer har avslutat sina anställningar och en av två av tjänsterna är tillsatta och en är vakant. Rekryteringsarbetet återupptas under hösten.

I stab kommer också behövas en vikarie eftersom den strategiska kommunikatören går in som t f under vd:s semester och därefter fram tills ny vd är tillsatt eftersom nuvarande vd kommer att gå i pension i slutet av året.

I Kundtjänst har 5 personer anställts för att säkerställa att Boplats kan leverera en kundsupport med hög service och de nyanställda har genomgått ett introduktionsprogram så att de har förståelse för förmedlingsarbetet. Förmedlingsavdelningen har utökats med en tjänst.

Samtliga nyanställningar har börjat som provanställningar eller vikariat.

3.1.3 Långsiktig kompetensförsörjning

Boplats har dels behov av att vidmakthålla en hög kompetens inom it och inom processledning och kravställning.

Säkerhetsmedvetande och god kunskap om hur man hanterar personuppgifter är en återkommande utbildningar som medarbetarna ska ta del av. 20 maj 2022 har vi haft en intern föreläsning för hela personalen om it-säkerhet.

Ytterligare en utbildning i GDPR har diskuterats med Intraservice, men de har inte resurser i år. Planen ändras så att detta kan genomföras 2023.

Den 9 juni erbjöd Boplats alla anställda ett studiebesök i Hyresnämnden med information om Hyreslagens tillämpning.

Den 14 juni föreläste två anställda från Demokrati och Medborgar-service om kundbemötande. Den 20 maj arrangerade Boplats en personaldag med teambildning.

En medarbetare har gått en utbildning i att producera mobilfilm.

Den 7 oktober planeras en brandövning för hela personalen.

Två personer erbjuds kompletterande ledarskapsutbildning under hösten 2022. Eventuellt kommer en utbildning om att bemöta Hot och våld på arbetsplatsen att erbjudas medarbetarna, men det är inte säkerställt att detta kan ske i 2022.

3.2 Ekonomisk uppföljning

Resultaträkning i sammandrag

Belopp i mnkr	Period				Helår			
	Utfall	Budget	Avvik else	Utfall fg år	Prognos	Fg prognos	Budget	Bokslut fg år
Intäkter	26 253	25 854	399	25 618	39 871	39 371	39 456	39 763
Kostnader	-22 825	-25 854	3 029	-20 862	-39 489	-40 009	-39 456	-32 426
Rörelseresultat	3 428	0	3 428	4 756	117	-638	0	7 337
Finansiella intäkter	0	0	0	123	0	122	0	182
Finansiella kostnader	-1	0	-1	-8	-1	0	0	-12
Resultat efter fin. poster	3 427	0	3 427	4 871	116	-516	0	7 507

3.2.1 Utfall till och med perioden

På intäktsidan följer vi i stort sett budget med något lägre intäkter för annonsering av nyproduktion, men troligtvis kommer intäkterna från köavgifterna att bli 0,5 mnkr högre än budgeterat.

På kostnadssidan så har kostnaden för städning sjunkit på grund av nytt ramavtal genom Göteborgs Stad.

Kostnaderna för ombyggnationen av lokalen har följt budget.

Kostnaderna för Intraservice tjänster har blivit högre än beräknat. Det beror på att deras fördelningsnyckel för "gemensamma it-kostnader" ändrats, vilket innebär högre kostnader för Boplats. Intraservice har en helt ny styrmodell för fakturering.

Kostnaderna för extern telefonsupport via KontaktCenter är också högre än planerat, vilket beror på att det tog längre tid att bemanna kundtjänst än planerat vid budgettillfället. Prognoserna för lönerna är istället lägre än budgeterat, vilket bland annat beror på att personalen anställdes senare än planerat och på att en it-tjänst fortfarande är vakant.

Administrationskostnaderna för betalningar med Swish blir betydligt högre än budgeterat eftersom ett nytt avtal krävdes för swish-transaktionerna. Boplats budgeterade enligt det gamla avtalet, men tecknade ett nytt swishavtal med Nets och Swedbank i nov 2021. De ökade priserna sker nu 2022.

3.2.2 Prognos

När det gäller det prognosticerade resultatet så ser det i nuläget ut som om de kommer att stämma överens tämligen väl.

3.2.3 Investeringsredovisning

3.2.4 Ekonomiska konsekvenser som en följd av kriget i Ukraina

Belopp i tkr	Utfall till och med 31 aug	Prognos helår
Kostnader för flyktingmottagande	-	-
Övriga intäkter	-	-
Bedömd nettokostnad	-	-

Kriget i Ukraina har inte haft någon ekonomisk påverkan på Boplats verksamhet.

4 Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB

4.1 Påverkan på bolaget utifrån den ekonomiska utvecklingen

Boplats kommer att påverkas genom att hyror och avtalspriser kommer att öka i takt med indexeringen. Dessutom kommer troligen avtalsrörelsen att innebära högre lönekrav och högre konsultpriser.

De senaste månaderna har vi kunnat ana att omsättningen av hyresrätter minskar och det är möjligt att det beror på att fler "sitter still i båten" när tiderna blir osäkra. Det är dock för tidigt att dra sådana slutsatser.