

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2022-12-07

Diarienummer 231-2022

Handläggare: Mats Ekblad

Telefon: 031 368 254

E-post: mats.ekblad@boplats.se

Verksamhetsplan 2023 Boplats Göteborg AB

Förslag till beslut

I styrelsen för Boplats Göteborg besluta om *Verksamhetsplan 2023 Boplats Göteborg AB*.

Ärendet

Boplats har skrivit verksamhetsplan för 2023 med utgångspunkt i *Budget för år 2023 samt flerårsplaner 2024-2025* (KF 2022-11-24 § 5 0068/22) och Boplats ägardirektiv. Verksamhetsplanen tar hand om de mål i Göteborgs Stad budget som påverkar bolaget.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Boplats verksamhet finansieras helt av egna intäkter. Verksamhetsplanen är skriven med utgångspunkt i *Budget 2023 Boplats Göteborg AB*.

Bedömning ur ekologisk dimension

Boplats ska enligt verksamhetsplanen bidra till minskad klimatpåverkan och god miljö i driften av företaget med ett hållbart perspektiv på upphandling, inköp och anställdas miljöpåverkan. 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.

Bedömning ur social dimension

Boplats har en stor heterogen målgrupp gällande språk, ålder, IT-kunskap, normer och värderingar. Bostadsförmedlingen ska kunna användas av alla som har intresse av det oavsett förutsättningar. Verksamhetsplanen utgår från att göra detta möjligt.

Bilagor

1. Verksamhetsplan 2023 Boplats Göteborg AB

Verksamhetsplan 2023

Boplats Göteborg AB
2023

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Nuläge	4
2.1	Verksamhetens uppdrag	4
2.2	De verksamheten är till för	4
2.3	Prioritering av utvecklingsfrågor	4
3	Budget 2023 Mål	5
3.1	Förmedling (Bp)	5
3.1.1	Göteborg ska bli en mer blandad stad, bostadsbristen byggas bort och behovet av lokaler för kommunal service tillgodoses.	5
3.1.2	Fler förmedlade lägenheter	6
3.1.3	Kort förmedlingstid med hög kvalitet.....	7
3.1.4	Tillgänglig information och service för alla bostadssökande	8
3.2	Utveckling (Bp)	10
3.2.1	Underhålla och utveckla Boplats Förmedlingssystem.....	10
3.2.2	Boplats Förmedlingssystem ska ha hög säkerhet och tillgänglighet	11
3.3	Informera om bostadsmarknaden (Bp).....	11
3.3.1	Boplats som källa till kunskap om bostadsmarknaden.....	11
3.4	Hållbar drift av bolaget (personal, rättssäkerhet, hållbarhet)	12
3.4.1	Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.	12
3.4.2	Hantera risk för oegentligheter	13
3.4.3	Miljömässigt hållbar drift av företaget och dess tjänster.....	14

1 Inledning

Boplats uppdrag från Göteborgs Stad förblir oförändrat under 2023.

Boplats verksamhet finansieras helt av egna inkomster. Budget för 2023 redovisas i bilaga till verksamhetsplanen.

Boplats vd Maria Meyer-Martins går i pension den 15 december 2022 och rekryteringen av en ny vd pågår.

2 Nuläge

2.1 Verksamhetens uppdrag

Boplats Göteborg (Boplats) har som uppdrag att erbjuda alla som söker en bostad inom Göteborgs arbetsmarknadsregion en transparent förmedling av allmännyttiga och privatägda hyresrätter med förstahandskontrakt. Boplats är en bostadsförmedling som även informerar om bostadsmarknaden.

Boplats är en del av Göteborgs Stad. Syftet med bolaget är att skapa nytta för staden och dess invånare genom att samverka med nämnder och bolag utifrån ett hela-staden-perspektiv. Boplats samarbetar med förvaltningar och bolag för att förverkliga Göteborgs Stads beslut och för att kommunicerar vad de innebär för medborgarna.

2.2 De verksamheten är till för

Boplats har en stor heterogen målgrupp gällande språk, ålder, IT-kunskap, normer och värderingar. Bostadsförmedlingen ska kunna användas av alla som har intresse av det oavsett förutsättningar. Verksamheten är i huvudsak digital och de digitala verktygen utvecklas ständigt för att förbättra kvalitet, tillgänglighet och effektivitet.

Boplats ger även stöd till de som inte har möjlighet eller förmåga att använda informationsteknik via telefon, epost och personliga besök.

Boplats ska enligt ägardirektiven särskilt arbeta för att öka medvetenheten om Boplats tjänster hos *unga* och *seniorer*.

2.3 Prioritering av utvecklingsfrågor

Utveckling av Boplats Förmedlingssystem bestäms för varje år i en Systemstrategi. Strategin utvärderas minst halvårsvis under året.

Utveckling av kärnverksamheten är tätt förknippad med utveckling av Förmedlingssystemet och samverkan med hyresvärdarna.

Utveckling av bolagets drift handlar i nuläget framför allt om integrering i Göteborgs Stads IT-infrastruktur med tillhörande riktlinjer.

3 Budget 2023 Mål

3.1 Förmedling (Bp)

3.1.1 Göteborg ska bli en mer blandad stad, bostadsbristen byggas bort och behovet av lokaler för kommunal service tillgodoses.

Stadsutveckling och bostäder

 KF/KS

Göteborg ska bli en mer blandad stad, bostadsbristen byggas bort och behovet av lokaler för kommunal service tillgodoses.

Omhändertagande

3.1.1.1 Stadsutveckling och bostäder

Kommer från.

 KF/KS

Beskrivning

Boplats Göteborg nämns i avdelningen Stadsutveckling och bostäder.

"Fram till 2028 ska 25 000 bostäder färdigställas, exempelvis genom att AB Framtiden förvärvar byggrätter över hela Göteborg och uppför fler kommunala hyresrätter. Fram till 2030 är målsättningen att kötiden på BoPlats (sic) ska halveras, vilket innebär att kötiden ska sjunka från 2021 års 6,4 år i snitt till 3,2 år i snitt."

"Exploateringsnämnden får i uppdrag att ställa krav på privata fastighetsägare att förmedla tillkommande hyresrätter genom Boplats inom ramen för markanvisningsprocessen"

»AB Framtiden får i uppdrag att öka byggtakten till 2300 bostäder per år inom koncernen från år 2025. Målsättningen är att 600 av dessa ska vara bostadsrätter eller äganderätter. Produktionen av hyresrätter ska primärt ske utanför utsatta områden.

Mål och uppdrag är inte riktade till Boplats Göteborg direkt; men kan få följande konsekvenser för förmedlingsverksamheten:

- Fler lägenheter att förmedla

- Större andel nyproducerade lägenheter att förmedla

För att stödja målet behöver Boplats ha beredskap för ökad arbetsbelastning i kärnverksamheten. Boplats behöver ha beredskap för de utmaningar som nyproduktion för med sig; högre hyror jämfört med successionslägenheter vilket leder till färre ansökningar, risk för mättad efterfrågan vid stort samtidigt utbud av liknande lägenheter, visning av lägenhet på ritning eller i visningslägenhet innebär större komplexitet för förmedling och kundtjänst.

Indikator
Antal nyproducerade lägenheter
Andel nyproduktion

3.1.2 Fler förmedlade lägenheter

Förvaltnings-/bolagsmål

F/B Förvaltning/Bolag
Fler förmedlade lägenheter

Omhändertagande

Indikator
Antal förmedlade lägenheter

3.1.2.1 Bjuda in nya hyresvärdar att använda förmedlingstjänsten

Kommer från.

F/B Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats arbetar aktivt med att bjuda in hyresvärdar inom den funktionella arbetsmarknaden att använda tjänsten. Med en regional räckvidd ökar de bostadssökandes möjlighet att hitta ett passande boende.

Värdet med fler förmedlade lägenheter består framför allt i att

- de registrerade bostadssökande på boplats.se får ett större utbud och ökad möjlighet att hitta ett passande boende.

- Med fler hyresvärdar som använder samma tjänst och med fler bostadsökande som hittar en lägenhet via boplats.se blir effektiviteten i verksamheten större.


Boplats uppnår målet genom aktiva kontakter med privata och kommunala hyresvärdar i området, och genom aktiv marknadsföring av förmedlingen mot både hyresvärdar och bostadssökande. Utveckling av Boplats Förmedlingssystem ska stödja möjligheten att ta emot fler hyresvärdar och bostadsköer.

Indikator

Indikator
Antal hyresvärdar som förmedlat via Boplats
Antal hyresvärdar som har avtal med Boplats

3.1.2.2 Utveckla Boplats service och förmedlingssystem för att uppfylla hyresvärdarnas behov


Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Indikator
Hyresvärdars nöjdhet

3.1.3 Kort förmedlingstid med hög kvalitet

Verksamhetsnära mål för nämnd/styrelse


 Förvaltning/Bolag

Kort förmedlingstid med hög kvalitet

Omhändertagande

3.1.3.1 Minskat antal avbrutna lägenheter

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag


Beskrivning

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

Indikator
Antal avbrutna lägenhetsannonser

3.1.3.2 Förmedlingstjänsten erbjuder kort förmedlingstid med hög kvalitet

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Med kort förmedlingstid menar Boplats tiden det tar att förmedla ett kontrakt från

och med när lägenhetsannonsen lämnas till Boplats tills dess att hyresvärden har fått kontraktet påskrivet och lägenheten uthyrd. Med kort förmedlingstid kan följande värden uppfyllas:


- lägre administrativ kostnad för Boplats
- mindre risk för hyresförlust för hyresvärden
- mindre risk för dubbel hyra för den bostadssökande

Målet uppnås genom en effektiv förmedlingsprocess hos Boplats som uppnås genom ett effektivt arbetssätt och ett bra systemstöd i Boplats Förmedlingssystem som byggs för detta ändamål. Helt avgörande är samarbete med hyresvärdar så att information mellan hyresvärd, Boplats och Bostadssökande koordineras på bästa sätt. God kvalitet i förmedlingen, informativa annonser, tydliga villkor, väl planerad visningsförfarande leder i sig till en kort förmedlingsprocess.

Indikator
Genomsnittlig tid, förmedlade lägenheter
Genomsnittlig tid från att en lägenhetsannons är avpublicerad tills hyresvärden fått ett förslag på hyresgäst
Genomsnittlig tid från hyresgästförslag till att hyresvärden tecknat kontrakt med hyresgästen.

3.1.4 Tillgänglig information och service för alla bostadssökande

Förvaltnings-/bolagsmål


 Förvaltning/Bolag

Tillgänglig information och service för alla bostadssökande

Omhändertagande

3.1.4.1 Likvärdig service till bostadssökande

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats ska ge tydlig och tillgänglig service till alla som använder förmedlingstjänsten. Bolaget har lagkrav kring öppenhet som kommunalt bolag, men ska utöver dessa krav ge så bra och snabb hjälp som möjligt. Kontakten med bostadssökande ska präglas av öppenhet och tydlighet. Tjänsten och kontakten med de bostadssökande ska i huvudsak vara digital; men alternativ ska erbjudas så att alla medborgare kan använda bostadsförmedlingen. Målet med kontakten med de bostadssökande är att de ska känna tillit till Boplats som bostadsförmedling; även om bolaget inte kan påverka bostadsmarknaden i sig.

Värdet med öppenhet, tillgänglighet och bra kommunikation består av

- kortare förmedlingstid för Boplats
- lägre risk för tomhyra för hyresvärdar
- skapar tillit Boplats Göteborg som en del av Göteborgs Stad

Indikator
Telefon: antal inkommande telefonsamtal
Telefon: väntetid
Telefon: andel besvarade telefonsamtal
Telefon: samtalstid
Telefon: typ av samtal
Telefon: efterarbete
Kundärende: antal inkommande kundärenden
Kundmottagning: antal besökare
Bostadssökandes NKI-värde (nöjd kund index)

3.1.4.2 Underlätta för bostadssökande att fortsätta samla köpoäng

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats ska göra det enkelt att stå kvar och samla ködagar. Alla som vill och som anser sig ha behov av att samla ködagar ska kunna göra det utan att förlora sina ködagar av misstag.

Värdet i att underlätta för dem som vill stå kvar i bostadskön är att:

- De som vill fortsätta samla ködagar enkelt ska kunna göra detta
- Minska antalet ärenden om förlorade ködagar till Boplats kundtjänst.

Boplats ska se till att betalningstid, betalningssätt, information om betalning och ködagar samt kvalitet på bostadssökandes kontaktuppgifter är sådana att så få som möjligt missar att betala sin avgift.

Indikator
Antal utredningsärenden ska minska

3.1.4.3 Publicera statistik

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats ska göra statistik som härrör från förmedlingen tillgänglig i så stor utsträckning som möjligt. Målet är att större delen av statistiken ska finnas som öppen data.


Boplats ska även tillhandahålla analyser av data till bostadssökande för att förenkla deras bostadssökande, för hyresvärdar som på så vis bättre kan förstå sin verksamhet och till forskare, media, och allmänhet som kan skaffa sig en bättre bild av hyresmarknaden.

Bolats ska arbeta med att tillgängliga göra data genom egna analyser och genom öppna gränssnitt mot allmänheten.

3.2 Utveckling (Bp)

3.2.1 Underhålla och utveckla Boplats Förmedlingssystem

Förvaltnings-/bolagsmål


 Förvaltning/Bolag

Underhålla och utveckla Boplats Förmedlingssystem

Omhändertagande

3.2.1.1 Underhålla Boplats Förmedlingssystem för att bibehålla systemets tekniska hållbarhet

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats kärnverksamhet bedrivs till största delen i ett egenutvecklade IT-system. Som ägare ska bolaget se till att systemet är teknisk hållbart. Systemet ska kunna användas i verksamheten och utvecklas utan slutdatum. Vår omvärlds informationstekniska miljö förändras kontinuerligt vilket innebär att bolaget som ägare måste underhålla systemet med avseende på förändringar i säkerhet, operativsystem, webbläsare, och användarnas enheter.

3.2.1.2 Vidareutveckla Boplats förmedlingssystem för att uppnå förmedlingsverksamhetens mål

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats kärnverksamhet bedrivs till största delen med stöd av Boplats Förmedlingssystem. Systemet behöver utvecklas med, och driva, Boplats

förmedlingsverksamhet för ökad effektivitet, tydlighet, säkerhet och användbarhet.

Förmedlingsverksamhetens mål beskrivs i området "Förmedling."

3.2.2 Boplats Förmedlingssystem ska ha hög säkerhet och tillgänglighet

Förvaltnings-/bolagsmål

F/B Förvaltning/Bolag

Boplats Förmedlingssystem ska ha hög säkerhet och tillgänglighet

Omhändertagande

3.2.2.1 Säker drift av Boplats Förmedlingssystem

Kommer från.

F/B Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Som ägare av Boplats Förmedlingssystem är det nödvändigt att bolaget säkerställer att driften av IT-systemet är säker mot intrång och har hög tillgänglighet.

Indikator
Systemavbrott

3.3 Informera om bostadsmarknaden (Bp)

3.3.1 Boplats som källa till kunskap om bostadsmarknaden.

Förvaltnings-/bolagsmål

F/B Förvaltning/Bolag

Boplats som källa till kunskap om bostadsmarknaden.

Omhändertagande

3.3.1.1 Anordna nyproduktionsmässan årligen

Kommer från.

F/B Förvaltning/Bolag

Beskrivning

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

Indikator
Antal medverkande bostadsbolag på nyproduktionsmessa
Antal besökare på mässan

3.3.1.2 Anordna seminarier och evenemang

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

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

Indikator
Antal seminarier och evenemang

3.4 Hållbar drift av bolaget (personal, rättssäkerhet, hållbarhet)

3.4.1 Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.

Personal

 KF/KS

Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.

Omhändertagande

3.4.1.1 Ledarskap

Kommer från.

 KF/KS

Beskrivning


Mål: Arbetsmiljön och arbetsvillkoren för Göteborgs Stads anställda ska förbättras.

Sjukskrivningarna till följd av arbetsrelaterad ohälsa ska minska.

Uppdrag: »Alla nämnder och styrelser får i uppdrag att stärka de organisatoriska förutsättningarna för första linjens chefer och genomföra utbildningar om tillitsbaserat ledarskap.

3.4.1.2 Personalens delaktighet och arbetsmiljö

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag


Beskrivning

Alla anställda skall känna sig delaktiga och uppleva att de har en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö.. Personalen ska känna tillit till arbetsgivaren och känna att deras arbete och utveckling är i linje med bolagets övergripande mål. Boplats chefer ska arbeta med ett tillitsbaserat kommunikativt ledarskap.

Indikator
Sjukfrånvaro
HME Hållbart medarbetarengagemang
Attraktiv arbetsgivare
Nöjd MedarbetarIndex
KommunikationsIndex

3.4.2 Hantera risk för oegentligheter

Förvaltnings-/bolagsmål

 Förvaltning/Bolag
Hantera risk för oegentligheter

Omhändertagande

3.4.2.1 Revision av förmedlingsverksamheten

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats verksamhet innehåller moment av stort värde för medborgare,

lägenhetskontrakt och kötid, vilket innebär att det alltid finns en risk för försök till bedrägerier från utomstående och oegentligheter internt. Boplats ska arbeta för att minimera risken för externa bedrägri, och se till att interna oegentligheter omöjliggörs genom kontroll och revision av förmedlingsverksamheten.

Boplats förmedlingssystem ska stödja enkel revision av relevanta händelser i förmedlingen och hanteringen av bostadskön. Rutiner för intern kontroll behöver ständigt förbättras för att minimera riskerna

Indikator
Revision av förmedlingen genom stickprov

3.4.3 Miljömässigt hållbar drift av företaget och dess tjänster

Förvaltnings-/bolagsmål

F/B Förvaltning/Bolag

Miljömässigt hållbar drift av företaget och dess tjänster

Omhändertagande

3.4.3.1 Hållbara inköp

Kommer från.

F/B Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats ska bidra till minskad klimatpåverkan och god miljö i driften av företaget med ett hållbart perspektiv på upphandling, inköp och anställdas miljöpåverkan..

Livsmedel skall i huvudsak vara ekologiska och rättvisemärkta.

Kontors- och städmaterial skall i största möjliga mån vara miljömärkt.

Elförbrukning ska bevakas för att undvika onödig förbrukning.

Allt avfall ska källsorteras.

Inventarier skall återanvänds om möjligt.


Alla egna upphandlingar tar hänsyn till hållbarhetsperspektivet.

Indikator
Andel ekologiskt och rättvisemärkt kaffe, te, mjölk
Andel ekologiska och rättvisemärkta livsmedel (förutom kaffe, te, mjölk)
Andel miljömärkt kontorsmaterial
Andel städmaterial som är miljömärkt

Indikator
Elförbrukning övervakas

3.4.3.2 Bostadssökande ska ges alternativ till att besöka Boplats personligen

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag


Beskrivning

Boplats ska bidra till minskad klimatpåverkan och skapa förutsättningar för Boplats kunder att använda Boplats tjänster på ett hållbart sätt. Detta sker framför allt genom digitalisering av tjänster

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.

3.4.3.3 Resor till och från Boplats kontor minimeras

Kommer från.

 Förvaltning/Bolag

Beskrivning

Boplats verkar för att alla bostadsökande och hyresvärdar ska kunna utföra allt i förmedlingstjänsten utan att besöka Boplats kontor. Möjligheten finns dock för de som har detta behov. För anställda planerar ansvarig chef arbetet enligt verksamhetens mål där dagar på kontoret för anställda är behovsbaserat. Övergripande vill vi dock att varje anställd har minst två dagar i veckan på kontoret för att uppmuntra och möjliggöra ett gott samarbete.