



# Årsrapport 2022 Bolag

Boplats Göteborg AB

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen</b> .....	<b>5</b>
2.1	Verksamhetens utveckling .....	5
2.1.1	Redovisning av resultat .....	5
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling .....	6
2.1.3	Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen .....	6
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål .....	6
2.2.1	Organisationsmål .....	6
2.2.2	Övergripande verksamhetsmål .....	7
2.2.3	Styrelsespecifika mål från KF .....	7
2.2.4	Verksamhetsnära mål .....	8
<b>3</b>	<b>Övrig uppföljning till kommunstyrelsen</b> .....	<b>11</b>
3.1	Utveckling inom personalområdet .....	11
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv .....	11
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området .....	11
3.1.3	Långsiktig kompetensförsörjning .....	11
3.2	Ekonomisk uppföljning .....	12
3.2.1	Analys av årets utfall .....	12
3.2.2	Investeringsredovisning .....	12
3.2.3	Bokslut .....	12
3.3	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag .....	12
3.3.1	Kommunalt ändamål och befogenheter .....	12
3.3.2	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll .....	13
3.3.3	Kundorienterad kvalitetsledning .....	13
3.3.4	Kriskommunikation .....	14
3.3.5	Krisledningsplaner och beredskapsplaner .....	14
<b>4</b>	<b>Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB</b> .....	<b>15</b>
4.1	Uppföljning kassaflöde och realisationsresultat .....	15
4.2	Stadshus uppföljning från ärenden, ägardialoger, handlingsplaner etc .....	15
<b>5</b>	<b>Redovisning av uppdrag från Kommunfullmäktige</b> .....	<b>16</b>
5.1	Redovisning av uppdrag från KS/KF i och utanför budget	

(KF/KS kolumn) .....	16
5.1.1 Budgetuppdrag från KF:s budget 2022.....	16
5.1.2 Budgetuppdrag från KF:s budget 2020.....	16
5.1.3 Uppdrag till nämnd/styrelse som tilldelats utanför budgetbeslut .....	17

## **Bilagor**

*Bilaga 1: Barnbokslut 2022 - Boplats Göteborg AB*

# 1 Sammanfattning

Bolagets verksamhet finansieras helt av avgifter från bostadssökande i bostadskön. Med nuvarande utveckling av registrerade bostadssökande bedömer bolaget att avgiftsnivån på 200 kronor per år är tillräcklig för att driva och utveckla verksamheten.

Bolaget kommer fortsätta sitt förbättringsarbete av den digitala förmedlingstjänsten och samarbetet kring förmedlingsprocessen med de hyresvärdar som publicerar lägenheter för att uppnå hög effektivitet, bra kvalitet och ökad kundnöjdhet.

Bolaget ser som en möjlig risk att antalet lägenheter till bostadsförmedlingen minskar under kommande år på grund av lägre omsättning av hyreslägenheter och sjunkande efterfrågan på nyproducerade lägenheter under förväntad lågkonjunktur.

Målet är dock att om möjligt öka antalet förmedlade lägenheter och antalet anslutna hyresvärdar genom marknadsföring och aktiva kontakter med hyresvärdar inom bolagets verksamhetsområde.

En vidare risk är det försämrade säkerhetsläget i omvärlden och ett ökat antal cyberattacker mot Sverige. Bolaget ser därför anledning att stärka sitt pågående säkerhetsarbete.

## 2 Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen

### 2.1 Verksamhetens utveckling

#### 2.1.1 Redovisning av resultat

##### Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022
Antal registrerade bostadssökande	248 473	256 835	269 220
Antal förmedlade lägenheter	5 823	7 306	7 127
Genomsnittlig förmedlingstid från att annonsen avpublicerats tills Boplats har presenterat en hyresgäst för hyresvärden.	11	8	13*
Genomsnittlig tid från att annonsen avpublicerats tills lägenheten markerats som uthyrd i systemet = kontrakt signerats.	23	18	24
Andel förmedlade allmännyttiga lägenheter	88%	89%	85%
Andel förmedlade lägenheter från övriga kommuner i regionen	17%	5%	6%
Medelantal ködagar, samtliga förmedlade lägenheter	2 407	2 336	2 379
Antal besvarade telefonsamtal från bostadssökande	27 667	29 544	25 319
Antal besvarade ärenden från bostadssökande via mail/webbsida	14 324	15 182	13 426

\* Ökningen beror till stor del på att fysiska visningar av lägenheter har återupptagits. Detta gör att processen tar längre tid.

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

Mått	2020	2021	2022
Intäkter av köavgifter	37 344	38 778	39 607
Rörelsekostnader	29 549	32 428	35 005
Rörelseresultat efter avskrivningar	8 422	7 337	5 505
Antal arbetade timmar	37 795	37 467	42 475

Intäkterna från köavgifter har ökat något då fler bostadssökande är registrerade på boplats.se.

Boplats har under året anställt fem personer till kundtjänst med syftet att ta över växelverksamheten helt från Göteborgs Stads Kontaktcenter vilket leder till ett ökat antal arbetade timmar. Från och med november 2022 är Boplats helt ansvariga för växeln.

## 2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

<b>På grund av pandemin och ombyggnad av kontoret har kundmottagningen varit stängt för under första halvåret 2022</b>
<b>Orsak till att avvikelsen uppstått</b>
Covid-19 pandemin, men framför allt ombyggnad av lokalen.
<b>Konsekvenser för de verksamheten är till för</b>
Kundmottagningen har varit stängd under första halvåret 2022 precis som under pandemin. Bostadssökande som behövt hjälp under denna tid har fått hjälp via telefon, epost eller bokade besök på Boplats kontor.
<b>Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer</b>
Ökad hantering för kundtjänst i digitala kanaler. Bokade besök med bostadssökande som behöver personligt stöd.
<b>Ekonomiska konsekvenser</b>
Boplats har sedan mitten av mars 2020 fördubblat telefontiderna, vilket har resulterat i ökade kostnader för telefonsupport som under perioden har hanterats av Göteborgs Stads kontaktcenter. Från och med oktober 2022 har bolaget tagit över driften av telefonväxeln från Göteborgs Stads Kontaktcenter.
<b>Vidtagna åtgärder</b>
Boplats utökade telefontiderna så länge kundmottagningen var stängd. Kundmottagningen öppnade för besök igen i september.

## 2.1.3 Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen

## 2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

### 2.2.1 Organisationsmål

<b>Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor</b>				
<b>Indikator</b>	<b>Utfall 2020</b>	<b>Utfall 2021</b>	<b>Utfall 2022</b>	<b>Mål 2022</b>
Medarbetarengagemang (HME) - Totalindex	78	76	74	80
Sjukfrånvaro kommunalt anställda (%)	0,5%	1,6%	3,7%	

Bolagets arbetsmiljö har varit god under 2022.

Boplats mål är att medarbetarna ska uppfatta den fysiska och psykosociala arbetsmiljön som god både på kontoret och när de arbetar på distans.

Boplats kontor är ombyggt för aktivitetsbaserat arbete utan fasta arbetsplatser och personalen har möjlighet att arbeta på distans upp till 60%.

Alla anställda har möjlighet att låna de verktyg de behöver för en god arbetsmiljö i hemmet så väl som på kontoret.

För att skapa sammanhållning bland de anställda och avdelningarna har bolaget under året aktivt arbetat med att skapa gemensamma verksamhetsdagar, personalmöten, och trivsselfrämjande åtgärder. Detta kommer att fortsätta under 2023.

Bolagets systematiska arbetsmiljöarbete har inte visat på några allvarliga brister

under året.

*Målet är relaterat till indikatorer av särskild vikt för bolaget i Budget 2022.: 3.3 Göteborgs Stad är en attraktiv arbetsgivare med goda arbetsvillkor.*

## 2.2.2 Övergripande verksamhetsmål

### **KF riktade övergripande verksamhetsmål: Göteborg är en jämlik stad med gemenskap och tillit**

Bolaget anser att uppfyllelsen är god. Det finns dock några förbättringspunkter.

Boplats verksamhet bygger på transparens och öppenhet. Det ska vara enkelt att förstå hur förmedlingsverksamheten fungerar, och varför du får eller inte får möjlighet att hyra en lägenhet. Det är också nödvändigt att visa att det inte finns utrymme för oegentligheter eller godtycke i verksamheten.

Boplats har fungerat som en bostadsförmedling sedan 2019 och arbetar kontinuerligt för att utveckla sitt IT-system för ökat transparens och tydlig kommunikation mot bostadssökande och medborgare.

Bolaget gör under året revision genom stickprov på viktiga händelser i förmedlingsprocessen för att motverka misstag och oegentligheter. Statistik på alla händelser i förmedlingen följs upp och delas med bostadssökande och hyresvärdar att skapa transparens kring förmedlingen.

Antal avbrutna lägenheter är fortfarande högt. I flera fall beror det på felaktig information i annonserna eller lägenheter som felaktigt lämnats till Boplats för förmedling. En viss andel handlar om lägenheter som inte fått några intresseanmälningar. Boplats arbetar med bostadsbolagen inom AB Framtiden för att förbättra processen och kunna minska antal avbrutna lägenheter. Om ett stort antal publicerade lägenheter avbryts kan det skada tilliten till att förmedlingen går rätt till, och i förlängningen tilliten till Göteborgs Stad.

### **KF riktade övergripande verksamhetsmål: Likvärdig service till medborgare**

Bolaget anser att uppfyllelsen är god.

Boplatsförmedlingen är en helt digital verksamhet och hanterar endast handlingar på papper i undantagsfall.

För att säkerställa att alla medborgare har möjlighet att använda förmedlingen oavsett bakgrund eller förmåga finns möjligheten att besöka Boplats under kundmottagningens öppettider eller via bokade besök. Kundtjänst kan hjälpa de som inte är IT-litterata och de som behöver personligt stöd för att söka bostad på plats. Bostadssökande kan även få hjälp med att söka bostad via telefon. Under andra halvan av 2022 har bolaget flyttat telefonväxeln från Göteborgs Stads kontaktcenter till egen regi med syftet att uppnå ökad kvalitet och effektivitet i arbetet

*Se vidare Verksamhetsmål Ge värde till bostadssökande.*

## 2.2.3 Styrelsespecifika mål från KF

Nedan redovisas hur *indikatorer av särskild vikt för bolaget i Budget 2022* tas om hand.

### **Verksamhetsmål: Ge värde till bostadssökande (se 2.2.4)**

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

*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*

#### **Verksamhetsmål: God ekonomi (se 2.2.4)**

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*

#### **Organisationsmål: God arbetsmiljö (se 2.2.1)**

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 (%)*

## **2.2.4 Verksamhetsnära mål**

### **Verksamhetsmål: Ge värde till bostadssökande**

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.

Boplats arbetar både med direkt kundkontakt i flera kanaler och långsiktigt och målgruppsinriktad information och marknadsföring. Från och med november 2022 hanterar Boplats telefonväxeln helt i egen regi vilket redan har inneburit förbättringar i kvalitet och effektivitet. Väntetiden i telefon för bostadssökande och samtalens längd har minskat.

Utvecklingen av Förmedlingssystemet har inneburit en rad förbättringar för de bostadssökande. (se nedan)

### **Verksamhetsmål: Fler hyresvärdar**

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.

Boplats har 2022 avtal med 44 hyresvärdar vilket är 4 fler än 2021.

### **Verksamhetsmål: Fler förmedlade lägenheter**

Boplats ska förmedla fler lägenheter genom att få in fler hyresvärdar och genom att ge god service till nuvarande hyresvärdar så att de ser nyttan med förmedlingstjänsten.

2022 har 35 hyresvärdar förmedlat via boplats.se vilket är 6 fler än 2021.



### **Verksamhetsmål: Boplats som källa till kunskap om bostadsmarknaden**

Boplats ska tillhandahålla statistik från förmedlingen till alla intressenter i samhället som har ett behov. Boplats arrangerar och deltar även i evenemang och seminarier.

Boplats arrangerade den årliga nyproduktionsmässan Bonytt som finansieras av deltagande byggproducenter i november 2022. Antalet utställare var det samma som året innan, 23 stycken, men antalet besökare, 690, var mycket lägre. Vi antar att det är relaterat till konjunkturläget.

Boplats har arrangerat två evenemang och deltagit i sex stycken under 2022.

### **Verksamhetsmål: Boplats IT-system ska vara effektivt och säkert**

Boplats arbetar kontinuerligt med att säkerställa att verksamheten kan fortsätta bedrivas på ett effektivt och säkert sätt.

- Förmedlingsprocessen ska vara enkel att förstå för de bostadssökande.
- Förmedlingssystemets grundläggande struktur underhålls för att vara tekniskt hållbar.
- Förmedlingssystem ska effektivisera verksamheten.

Under 2022 har bolaget bland annat gjort förbättring av dokumenthanteringen och bildhantering, bättre hantering och tydligare visning av bostadssökandes uppgifter i varje ansökan, nytt och förbättrat sätt för bostadssökande att skapa bevakningar, påbörjad funktionalitet för digital visning, tillgänglighetsanpassningar av webbplatsen, implementation av nytt webbanalysverktyg och nytt loggningsverktyg för systemet. 40% av utvecklingsteamets arbete har som planerat ägnats åt säkerhetsåtgärder och systemets tekniska hållbarhet.

### **Verksamhetsmål: Säkerhetsmedvetande hos anställda**

Alla anställda ska ha tillräcklig kunskap för att avvärja säkerhetshot.

Under 2022 har Boplats arrangerat utbildning i informationssäkerhet och hantering av personuppgifter för alla anställda.

### **Verksamhetsmål: God ekonomi**

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

Avgiften under 2022 har varit tillräcklig för att bedriva verksamheten med god kvalitet.

### **Verksamhetsmål: Hållbar drift av företaget och dess tjänster**

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.

Bostadssökande ska kunna använda Boplats tjänster utan att besöka personligen vilket minskar antalet resor och därmed klimatpåverkan. Anställdas resor minskas genom möjligheten till distansarbete.

Vi har ett hållbarhetsperspektiv på upphandling och inköp och har genomfört de energibesparande åtgärder som är möjliga.

### **Indikatorer/mått**

Mått/nyckeltal	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022
----------------	-------------	-------------	-------------

Förmedling			
Antal hyresvärdar som förmedlat via Boplats	27	29	35
Antal hyresvärdar som har avtal med Boplats	30	35	44
Antal förmedlade lägenheter	5823	7306	7127
Hyresvärdars nöjdhet	*	8,2	*
Antal avbrutna lägenheter	631	931	1017
Bostadssökandes NKI-värde (nöjd kund index)	*	5,98	*
Antal förmedlingar per totalt antal anställda på Boplats	291	345	324
Kundtjänst			
Antal inkommande telefonsamtal	32000	34000	25319
Antal inkommande supportärenden	14324	15182	13426
Samtalstid	6,5 min	7,5 min	4,1 min (1
Väntetid i telefon	5,1 min	4,2 min	1,2 min (1
Arbetsmiljö			
HME Hållbart medarbetarengagemang	78	76	74
Sjukfrånvaro	0,5 %	1,6 %	3,7 %
Information om bostadsmarknaden			
Antal medverkande bostadsbolag på nyproduktionsmässan	**	23	23
Antal besökare på mässan	**	1040	690
Antal seminarier och evenemang	**	1	8
IT-utveckling			
Andel av utvecklingsbudget, grundstruktur	*	56 %	19 %
Andel av utvecklingsbudget för drift och säkerhet	*	38 %	21 %
Andel av utvecklingsbudget, effektivisering av förmedlingssystemet	*	6 %	60 %

1) Telefonväxel hanteras i egen regi från oktober 2022 istället för av Göteborgs Stads kontaktcenter. Mått visar november till december 2022.

\* Ingen mätning detta år

\*\* Ingen verksamhet på grund av pandemin

# 3 Övrig uppföljning till kommunstyrelsen

## 3.1 Utveckling inom personalområdet

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

	2020	2021	2022
Total sjukfrånvaro (%)	0,5%	1,6%	3,7%
Bolagsextern personalomsättning* (%)	5,5%	0%	15%

Sjukfrånvaron har gått upp något under 2022, vilket är väntat då alla rör sig mer ute i samhället igen och smittan har tagit ny fart.

Under 2022 har tre tillsvidareanställda slutat sina anställningar och 5 personer har anställts.

Boplats har övertagit telefonsupporten i egen regi, vilket är förklaringen till för personalomsättningen 2022.

### 3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Boplats personal har under 2022 haft möjlighet att arbeta på distans upp till 60%. De flesta har upplevt detta som positivt.

79% av medarbetarna besvarade medarbetarenkäten 2022 och det är därför angeläget att fortsätta med gemensamma diskussioner om arbetsmiljön

Tre personer har avslutat sina anställningar.

Boplats har övertagit telefonsupporten i egen regi, och fem tjänster är tillsatta för att säkerställa att Boplats kan leverera en kundsupport med hög kvalitet. Samtliga nyanställningar har börjat som provanställningar eller vikariat.

Bolaget bedömer att det finns goda möjligheter att utföra grunduppdraget

### 3.1.3 Långsiktig kompetensförsörjning

Nej. Boplats har inte haft anledning för särskilda åtgärder. Den nyanställning som genomförts under året har fungerat väl med undantag en mycket specialiserad tjänst till IT-utveckling. Då det inte har gått att hitta denna kompetens på marknaden kommer tjänsten att göras om för rekrytering under 2023.

## 3.2 Ekonomisk uppföljning

### 3.2.1 Analys av årets utfall

#### Resultaträkning

(Belopp i mnkr)	Bokslut 2022	Budget 2022	Avvikelse	Bokslut 2021	Bokslut 2020
Intäkter	40 510	39 456	1 054	39 764	37 971
Kostnader	-35 005	-39 456	4 451	-32 428	29 549
Rörelseresultat	5 505	0	5 505	7 336	8 422
Finansiella intäkter	619	0	619	182	165
Finansiella kostnader	-3	0	-	-12	-7
Resultat efter fin. poster	6 121	0	6 121	7 507	8 580

Intäkterna har blivit 1 miljon kr högre än beräknat, vilket beror på fler betalande bostadssökande än vi räknat med.

Samtidigt har kostnaderna blivit 4,4 miljoner kr lägre än budgeterat vilket bland annat beror på att konsulttjänster och övriga externa tjänster inte har använts i den takt som var planerat. Förmedlingen har inte behövt förstärkning då antalet lägenheter ligger på samma nivå som tidigare år. Lönekostnaderna blev 2,6 miljoner kr lägre eftersom rekryteringen till kundtjänst tog längre tid än planerat och en specialisttjänst för IT-avdelningen fortfarande är vakant.

### 3.2.2 Investeringsredovisning

### 3.2.3 Bokslut

## 3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

### 3.3.1 Kommunalt ändamål och befogenheter

Boplats har under 2022 arbetat utifrån de ägardirektiv och den bolagsordning som kommunfullmäktige har beslutat om.

Boplatsförmedlingen är 2022 en helt digital verksamhet. Hela förmedlingen ryms inom ett integrerat system där Boplats personal, annonserande hyresvärdar, och de bostadssökande via webbplatsen boplats.se, använder tjänsten. Boplats äger och

utvecklar detta system.

Vi arbetar för att bostadssökande ska kunna använda tjänsten utan att besöka Boplats lokaler. All kundkontakt kan hanteras digitalt eller via telefon.

För att säkerställa att alla medborgare har möjlighet att använda förmedlingen oavsett bakgrund eller förmåga finns möjligheten att besöka Boplats under kundmottagningens öppettider eller via bokade besök. Kundtjänst kan hjälpa de som inte är IT-litterata och de som behöver personligt stöd för att söka bostad på plats. Bostadssökande kan även få hjälp med att söka bostad via telefon.

Boplats förmedlar lägenheter från allmännyttan i Göteborgs Stad och flera andra hyresvärdar inom Boplats verksamhetsområde. Hyresvärdarna beslutar själva om vilka villkor och målgrupper som gäller och dessa anges alltid i lägenhetsannonserna. Det kan handla om inkomst och försörjning, men även villkor som riktar lägenheter till målgrupper som unga, studenter, och seniorer. Boplats roll är att se till att villkoren inte är diskriminerande och att det är tydligt för de bostadssökande vilka villkor som gäller för varje förmedlad lägenhet. Därefter rangordnas de inkommande intresseanmälningarna efter kötid. Boplats gör kontroller av de bostadssökande som visat fortsatt intresse efter en digital eller fysisk visning av bostaden. Den sökande som står först i tur och har klarat kontrollerna föreslås som hyresgäst till hyresvärderna.

När förmedlingen är klar redovisas hur många köddagar den kontraktsskrivande bostadssökande hade.

Varje kvartal publicerar Boplats statistik över antal förmedlade lägenheter och kötider, och i lägenhetsannonserna visas sedan 2022 kötider på likande lägenheter.

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

#### **2022**

Resultat av enkät rörande ledning, styrning och kontroll för år 2022 presenterades under styrelsemöte 7, 2022. Enkäten visade att bolaget arbetat enligt styrelsens förväntningar i hög grad, eller mycket hög grad.

Styrelsen förbereder sig för att godkänna rapporten "Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll 2022" och fatta beslut för rapportering vid styrelsemöte 1, 2023.

#### **2021**

Utvärderingen av år 2021 beslutades under Styrelsemöte 1 2022, och visade på en tillräcklig effektiv hantering i alla punkter. Inga särskilda åtgärder från styrelsen.

### **3.3.3 Kundorienterad kvalitetsledning**

I december 2021 har Boplats genomfört två NKI-undersökningar som vänder sig dels till de bostadssökande och dels till hyresvärdar. NKI-undersökningarna kommer att upprepas under 2023.

#### **Hyresvärdar**

Förmedlingen av lägenheter inom AB Framtiden följs upp vid kvartalsvisa möten i en där ansvariga för uthyrningen i de fyra allmännyttiga bolagen träffar Boplats förmedlings- och marknadschef. Dessutom träffas bolagens verkställande direktörer i en styrgrupp ett par gånger per år för att ta upp strategiska frågor.

Dessa möten är reglerade i avtal mellan AB Framtidens fyra bostadsföretag och Boplats Göteborg.

Krav och önskemål från andra hyresvärdar samlas in av Hyresvärdansvarig och Marknadschef och blir föremål för bolagets verksamhetsutveckling.

### **Bostadssökande**

Synpunkter och önskemål från bostadssökande tas framför allt in av kundtjänst via våra kanaler och vid personliga möten. Vid behov skapas referensgrupper som leds av Boplats kravanalytiker.

### **Utveckling av Boplats Förmedlingssystem**

Kraven på IT-stödet kommer från medarbetare med god insyn i såväl kundtjänst- som förmedlingsarbetet för att säkerställa att det finns en koppling mellan användarkrav och åtgärder. Utvecklingsarbetet sker i runt 10 utvecklingsperioder (sprintar) per år där planering, utveckling och testning sker enligt scrum-metodiken. Under början av 2023 kommer en vakans på IT-avdelningen att fyllas vilket innebär en förstärkning av utvecklingsarbetet. En ny roll som kravanalytiker har skapats under hösten 2022 för att förbättra kommunikationen mellan utvecklingsgruppen och användarna.

Utvecklingen av Förmedlingssystemet handlar både om förbättrad kvalitet mot hyresvärdar och bostadssökande och effektivitet i den interna hanteringen. Målet är att kvalitet och effektivitet ska stödja varandra. Effektiv kommunikation, informationshantering och tydlighet i processen leder på till både bra kvalitet mot kunder och enkel hantering för Boplats personal.

### **En lärande organisation**

Varje månad hålls personalmöten, och några dagar om året verksamhetskonferenser, där alla medarbetare har möjlighet att påverka hur vi arbetar. Det dagliga operativa arbetet diskuteras vid avdelningsmöten. Avdelningschefen rapporterar till ledningsgruppen på veckovisa möten.

## **3.3.4 Kriskommunikation**

Ja. Under 2022 har Boplats upprättat "Boplats Göteborg riktlinje för krishantering och kriskommunikation (94/2022) som bygger på Göteborgs Stads riktlinje.

## **3.3.5 Krisledningsplaner och beredskapsplaner**

### **Hur framskrider arbetet med beredskapsplanerna?**

Boplats har tagit fram ett utkast till en beredskapsplan under 2022. Några tekniska detaljer återstår innan planen är färdigställd och beslutad.

Boplats har gjort en RSA analys. Bolaget bedriver inte samhällsviktig verksamhet.

### **Har ni reviderat era krisledningsplaner under 2021-2022?**

## 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		
Investeringsverksamhet		
Finansieringsverksamhet		
SUMMA		

#### Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag	Objekt (fastighet/bolag)	Utfall 2022	Motpart (extern/kommun/Stadshuskoncernen)

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

# 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 2022

Beskrivning av området

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	Nämnder och styrelser ges i uppdrag att tillgängliggöra lokaler till valnämnden för att säkerställa vallokaler	2022-01-01 2022-12-31	Uppdraget har presenterats för Boplats styrelse och förslaget är att Boplats lokal inte är lämplig som vallokal.
✓ Avslutad	Nämnder och styrelser får i uppdrag att genomföra ett långsiktigt strategiskt effektiviseringsarbete för att frigöra resurser inom staden.	2022-01-01 2022-12-31	Bolaget har genomfört flera förbättringar av användbarheten i Förmedlingssystemet. Boplats har under hösten 2022 tagit över telefonsupporten från Göteborgs Stads Kontaktcenter för att öka effektiviseringen i hanteringen av kundärenden.

### 5.1.2 Budgetuppdrag från KF:s budget 2020

Beskrivning av området

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

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



Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	<b>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bedriva ett digitalt effektiviseringsarbete under hela planperioden.</b>  Ekonomiskt uppdrag	2020-01-01 2022-12-31	Det här arbetet är ständigt pågående då Boplats äger och utvecklar sitt eget IT-system.
✓ Avslutad	<b>Samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att bidra till att minska stadens totala personalvolym, enligt arbetad tid, under mandatperioden.</b>  Ekonomiskt uppdrag	2020-01-01 2022-12-31	Boplats har anställt personer till kundtjänstavdelningen under 2022 då bolaget tar över telefonväxel från Göteborgs Stads Kontaktcenter. Detta förväntas resultera i högre kvalitet och lägre kostnad.

### 5.1.3 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
✓ Avslutad	<b>Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att införa verksamhetsspecifika klimatmål som en del i det ordinarie uppföljningssystemet senast 2020. Målen ska vara baserade på att vi globalt uppnår 1,5-gradersmålet.</b>	2020-08-20 2020-12-31	Boplats har med mål i verksamhetsplanen. Dessa handlar främst om inköp enligt stadens riktlinjer. Boplats verksamhet är till största delen digital.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
✓ Avslutad	<b>Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att stadens alla chefer omfattas av ett fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete enligt arbetsmiljölagen.</b>	2021-08-26 2021-12-31	Arbetsmiljömöten hålls varje kvartal. Cheferna tar del av stadens kursutbud i arbetsmiljö.
✓ Avslutad	<b>Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att det finns skyddskommittéer som hanterar chefers arbetsmiljöfrågor.</b>	2021-08-26 2021-12-31	Det finns en organisation för arbetsmiljöfrågor och vid varje styrelsemöte finns en stående punkt om arbetsmiljö.
✓ Avslutad	<b>Nämnder och styrelser får i uppdrag att säkerställa att arbetsplatsträffar (APT) genomförs för samtliga chefer.</b>	2021-08-26 2021-12-31	Boplats är en liten organisation med totalt 24 anställda inkl vd. Ledningsgruppsmötena fungerar som arbetsplatsträffar för cheferna.
✓ Avslutad	<b>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.</b>	2021-12-09 2022-12-31	Bolaget har under året försökt att ordna med låst cykelparkering för anställda utan resultat. Cykelparkering i cykelställ finns däremot tillgänglig utanför arbetsplatsen.
✓ Avslutad	<b>Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att se över sin kapacitet att hantera kontanter i händelse av kris.</b>	2022-03-24 2023-03-24	I Boplats it-system finns möjlighet att betala köavgiften med kontanter. Om det skulle behövas kan Boplats ställa om och ta betalt kontant i lokalen igen, vilket har skett tidigare även om vi nu ändrat rutinerna för att slippa kontanthantering.
✓ Avslutad	<b>Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att tillse att alla anställda informeras om grundlagens meddelarfrihet, meddelarskydd och i förekommande fall lagstadgade skyldigheter att rapportera om missförhållanden.</b>	2022-05-19 2023-05-19	Boplats har informerat om grundlagens meddelarskydd och skyldigheten att rapportera missförhållanden vid personalmöte för alla anställda.

Status	Uppdrag och beskrivning	Datum	Kommentar
 Pågående	<b>Göteborgs Stads samtliga nämnder och styrelser får i uppdrag att informera om att i Göteborgs Stad förväntar vi oss ett öppet och transparent informationsflöde om verksamheten och där alla anställda välkomnas att vid identifierade brister kontakta politiker.</b>	2022-05-19 2023-05-19	Vid personalmöten och planeringsdagar arbetar vi målmedvetet med att bjuda in till synpunkter från medarbetarna. Vi arbetar med att skapa tillit mellan medarbetarna och att lyfta frågor där verksamheten fungerar sämre.
 Avslutad	<b>Samtliga nämnder och bolag får i uppdrag att förbereda och genomföra energieffektiviserande och energibesparande åtgärder i syfte att minska energiförbrukningen och effektbehovet inför vintern 2022/23.</b>	2022-10-27 2023-10-27	Belysning i lokalen släcks enkelt med en knapp vid kontorstidens slut; rörelsedetektorer för ljus i förråd och toalett. Alla lampor är LED. Inga datorer inkopplade över natten i kontoret.



# **Barnbokslut - mall för bolag till årsrapport 2022**

**Boplats Göteborg AB**

2022

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Barnbokslut 2022 .....</b>	<b>3</b>
1.1	Förändringar i verksamheten samt resurssättning av barnrättsarbetet .....	3
1.2	Frågor som stöd i analysen kopplat till de grundläggande artiklarna.....	3
1.3	Det nya nuläget och vägen framåt .....	4

# 1 Barnbokslut 2022

## 1.1 Förändringar i verksamheten samt resurssättning av barnrättsarbetet

Inga särskilda förändringar i verksamheten är gjorda under 2022 relaterade till barns rättigheter.

## 1.2 Frågor som stöd i analysen kopplat till de grundläggande artiklarna

### Artikel 2 - Principen om icke-diskriminering

Bostadsförmedlingen rör inte barn direkt, men väl deras familjer. I Boplats uppdrag som bostadsförmedling ingår att arbeta för icke-diskriminering genom att se till att hyresvärdars villkor inte diskriminerar och att de tillämpas på ett rättssäkert och objektivt sätt. De som uppfyller villkoren ordnas i tur efter kötid.

I övrigt kan Boplats inte ta hänsyn till en familjs sociala situation vid bostadssökande eller skapande av konto på boplats.se.

Boplats kundtjänst finns som en resurs för den som behöver stöd med sitt bostadssökande. Kundtjänst kan även förklara för bostadssökande hur de kan tänka och vart de ska vända sig för att få hjälp i svåra situationer.

### Artikel 3 – barnets bästa

Boplats verksamhet skulle kunna användas för att hitta bostadssökande som har särskilda behov utifrån barnperspektivet; ett exempel kan vara stora barnfamiljer. Detta är inget som görs idag eller som Boplats kan göra på egen hand. Det är en fråga för våra hyresvärdar och för politiken i de kommuner där Boplats förmedlar allmännyttiga lägenheter.

En av de målgrupper Boplats arbetar aktivt med för att informera om vikten av att vara med i bostadskön är barn som fyllt 17-år. Varje år försöker vi komma i kontakt med alla som fyller 17-år i Göteborg med omnejd genom ett postutskick till folkbokföringsadress. Utskicket förklarar att de kan registrera sig på boplats.se från om med det att de fyller 17-år och förklarar vikten av att ställa sig i bostadskö.

Vi arbetar även med att nå unga via sociala media (särskilt instagram) och att träffa unga där de befinner sig. Vi deltog till exempel på evenemanget Bo bra i Biskopsgården där Boplats personal träffade unga direkt och pratade bostad och bostadsförmedling. Vi hade även närvaro mot målgruppen på Stadsinformationstavlor, på spårvagnar och bussar samt i poddmiljö.

### Artikel 6 – barns rätt till liv, överlevnad och utveckling

Boplats deltog som åhörare i konferensen Våld och bostadssociala frågor, som anordnades av Länsstyrelsen i december 2022 med föreläsningar av länsstyrelsen, socialstyrelsen, stadsmissionen och bostadsföretag. Konferensen handlade om

mäns våld mot kvinnor, där även barn berörs.

I övrigt se ovan, artikel 3

### **Artikel 12 – barns rätt till delaktighet**

Se ovan, artikel 3

**Övriga artiklar i barnkonventionen – kopplat till planens fyra fokusområden**

## **1.3 Det nya nuläget och vägen framåt**

Det arbete Boplats gör ingår i kärnverksamheten. Vi ser inga behov för särskilda förstärkningar under 2023.