



Budget med affärsplan 2026

Boplats Göteborg AB

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 2026 Mål	5
3.1	Övergripande mål från KF/KS	5
3.1.1	Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.	5
3.1.2	Segregationen i Göteborg ska brytas.	5
3.1.3	Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.	6
3.1.4	Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.	6
3.2	Bostadsförmedling och Marknad.....	6
3.2.1	Invånare och hyresvärdar ska se Boplats Väst som regionens självklara bostadsförmedlare med det största utbudet av både bostadssökande och lägenheter. Samtidigt ska Boplats Västs varumärke tydligt förknippas med rättvisa, hög servicekvalitet, trygghet och professionalism.	6
3.3	Utveckling	9
3.3.1	Boplats digitala förmedlingstjänst ska kunna jämföras med de bästa tjänsterna som finns på marknaden idag	9
3.4	Hållbar drift av bolaget (personal, rättssäkerhet, hållbarhet)	10
3.4.1	Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.	10
3.4.2	Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.	10
3.4.3	Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.....	11
3.4.4	Etablera och upprätthålla en effektiv internkontroll samt säkerställa ett granskningssystem för att minimera risken för oegentligheter.	11

1 Inledning

Inför verksamhetsåret 2026 har Boplats styrelse genomfört ett strategimöte med målet att skapa en tydlighet i förväntningarna och en tydlig gemensam riktning för de kommande åren. Styrelsen beslutade att fortsätta på den inslagna vägen gällande *Boplats Väst* och *Modernisering av verksamhetssystemet* som två huvudområden. Ett tredje huvudområde, som är nytt för 2026, blir *Bostadsinformation*.

Boplats Väst

Boplats Väst är ett samlingsbegrepp för att skapa ett tydligare verksamhetsområde i regionen och att få fler hyresvärdar inom området att ansluta sig till Boplats förmedlingssystem. Visionen är att Boplats Väst ska ses som regionens självklara bostadsförmedlare med det största utbudet av både lägenheter och bostadssökande.

Modernisering av verksamhetssystemet

Under 2024 gjorde bolaget en större utredning som resulterade i att Boplats ska utveckla ett nytt verksamhetssystem som bättre kan möta användarnas behov och förväntningar. Utvecklingsarbetet har pågått hela 2025, och kommer att fortsätta under 2026. Det nya systemet kommer att vara bättre anpassat och leverera mer nytta för de tre användargrupperna; bostadssökande, hyresvärdar och förmedlare. Lansering planeras att ske under 2026.

Bostadsinformation

I ägardirektivet framgår att bolaget ska följa, analysera och informera om den lokala bostadsmarknaden. Med fokusområdet vill Boplats ta ett stort kliv framåt och påbörja en resa mot att bli en central aktör för information om bostadsmarknaden. För 2026 är ambitionen att bygga upp en digital miljö där Boplats kan samla och kommunicera information från bolaget själv och andra aktörer. Boplats uppdrag att förstärka boenderådgivningen med syfte att förebygga hemlöshet kommer också att ingå i utvecklingsarbetet.

Boplats har skissat fram ett koncept som kallas "Göteborgsrummet". Detta är en plats för allmänheten att besöka och lära sig om hur Göteborgsregionen förändras och växer, genom fysiska modeller, digitala hjälpmedel, och med hjälp av guider. En plats som även ska fungera som en utställnings- och evenemangsyta för förvaltningar och bolag inom staden, där vi kan lyfta specifika projekt, områden eller anordna möten och aktiviteter. Styrelsen har gett bolaget i uppdrag att under året utreda möjligheten till att skapa ett Göteborgsrum.

2 Nuläge

2.1 Verksamhetens uppdrag

Enligt kommunfullmäktiges ägardirektiv ska Boplats Göteborg AB (Boplats) som kommunal bostadsförmedling vara 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.

Bolaget ska medverka till en effektiv förmedling av bostäder till nytta för både bostadssökande, fastighetsägare och näringsliv i Göteborg.

Boplats Väst har ingen rådighet över villkoren för att få hyra en lägenhet; den ligger alltid hos hyresvärden. Däremot säkerställer Boplats att villkoren är transparenta och rättssäkra och kan därmed bidra till en hyresmarknad på lika villkor för de bostadssökande.

2.2 De verksamheten är till för

Bostadsförmedlingen ska kunna användas av alla 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. Kontorets kundtjänstavdelning är öppet för besök under tisdags- och torsdagseftermiddagar.

Enligt ägardirektiven ska Boplats integrera verksamheten med stadens bostadspolitiska mål och ambitioner. Det innebär att bolaget gör insatser i form av marknadsföring, information och evenemang mot olika målgrupper av bostadssökande, som till exempel unga och seniorer.

2.3 Prioritering av utvecklingsfrågor

- Boplats Väst
- Modernisering av verksamhetssystem
- Bostadsinformation

3 Budget 2026 Mål

3.1 Övergripande mål från KF/KS

3.1.1 Göteborg ska vara en jämlik och trygg stad där alla invånare ges inflytande och möjlighet till delaktighet.

Omhändertagande

I utvecklingen av Boplats nya verksamhetssystem finns ett stort fokus på att öka användarvänligheten och tillgängligheten med ambitionen att alla ska kunna använda bostadsförmedlingens digitala tjänst. Boplats omhändertar målet genom att öka möjligheterna för bostadssökande att tycka till, men även genom att internt förbättra strukturerna för att analysera de synpunkter som kommer till oss via t.ex. ärendehantering eller kundundersökningar. Genom analysen kan konkreta förbättringsåtgärder sättas in.

3.1.1.1 Öka möjligheten för bostadssökande att kunna påverka innehållet på plattformen boplats.se

Beskrivning

Ett av syftena bakom är att öka tillgängligheten och användarvänligheten. För att uppnå detta kommer Boplats bland annat att ge referensgrupper av bostadssökande möjligheten till att påverka utvecklingen av systemet. Det kommer även att genomföras enkäter och kundundersökningar.

3.1.2 Segregationen i Göteborg ska brytas.

Omhändertagande

Boplats ska prioritera aktivt deltagande i stadens satsningar som görs för att bryta segregationen. Boplats både deltar och anordnar i olika slags evenemang, och kommer att prioritera de aktiviteter som bidrar till ökad social hållbarhet och förbättrad livsmiljö i socialt utsatta områden.

3.1.2.1 Boplats ska aktivt delta i de satsningar som staden gör inom fokusområden för att bryta segregationen.

Beskrivning

Boplats ska delta i de satsningar inom staden där bolaget kan ha ett inflytande och påverkan för att bryta segregationen. Bolaget kommer särskilt att hålla sig uppdaterade om det arbete som Framtidenkoncernen driver inom strategin för utvecklingsområden.

Boplats både deltar i och anordnar olika slags evenemang, t.ex. informationsträffar på fritidsgårdar, Hammarkullekarnevalen, besök i skolor m.m. Aktiviteter som leder till ökad social hållbarhet och förbättrad livsmiljö i socialt utsatta områden ska prioriteras.

3.1.3 Göteborg ska byggas ihop till en grön och levande stad utan bostadsbrist.

Omhändertagande

Boplats ska säkerställa att organisationen är redo för att möta nya krav och viljeyttringar gällande bostadspolitiken. Exempelvis direktiv om förturer och reservationer som riktar sig mot allmännyttan.

3.1.3.1 Bostadsförmedlingen ska ha verktygen för att möjliggöra kommuners bostadspolitik

Beskrivning

Boplats system för bostadsförmedling ska enkelt kunna förverkliga en kommuns bostadspolitik genom att erbjuda övertag av bostadskö, internkö till självkostnadspris, villkors- och företrädeshantering och validering av bostadssökandes uppgifter.

3.1.4 Göteborgs Stad ska ha en välfärd som möter göteborgarnas behov.

Omhändertagande

Som bostadsförmedling underlättar Boplats för medborgare att få en överblick av bostadsmarknaden i väst. Medborgaren ska kunna se vilka möjligheter som finns för flytt på grund av jobb, studier eller livets olika skeden.

Bostadsförmedlingstjänsten ska kunna användas av samtliga medborgare oavsett bakgrund eller förutsättningar.

3.1.4.1 Boplats ska göra det enkelt för medborgare att ta del av information kring bostadsmarknaden och bostadsrelaterade frågor.

Beskrivning

Ett av Boplats fokusområden för 2026 är att skapa en digital miljö för att samla information om bostadsmarknaden och boendefrågor, vilket gör det enklare för göteborgarna att tillgodogöra sig information om olika boendialternativ. Utöver detta kommer Boplats fortsätta att arbeta med särskilda informationsträffar och kampanjer för seniorer och ungdomar.

3.2 Bostadsförmedling och Marknad

3.2.1 Invånare och hyresvärdar ska se Boplats Väst som regionens självklara bostadsförmedlare med det största utbudet av både bostadssökande och lägenheter. Samtidigt ska Boplats Västs varumärke tydligt förknippas med rättvisa, hög servicekvalitet, trygghet och professionalism.

Omhändertagande

Det centrala målet för Boplats Väst är även dess vision som antagits under 2025. Fyra delmål har identifierats för att bidra till god måluppfyllelse, varje delmål har egna aktiviteter för att bidra till helheten samt indikatorer för uppföljning. Delmålen handlar om ökat antal anslutna hyresvärdar i regionen, ökat antal registrerade bostadssökande bland prioriterade grupper, god service och informera invånare, hyresvärdar och andra intressenter om bostadsmarknaden och boendefrågor.

- 3.2.1.1 En ökad andel av de kommunala bostadsbolagen, samt mellanstora och stora privata bostadsbolagen, i väst ska välja Boplats som förmedlare för sina lägenheter.

Indikator
Andelen kommunala bostadsbolag inom verksamhetsområdet som förmedlar mer än 50% av sina vakanser via Boplats
Antalet privata bostadsbolag inom verksamhetsområdet som förmedlar mer än 50% av sina vakanser via Boplats

Aktiviteter	Beskrivning
Kvalitetssäkra rutiner och processer för förmedling, kundtjänst och hyresvärdar.	Aktiviteten skapar nytta för medarbetare och bättre kundupplevelse genom ett effektivt processflöde. Vi skapar mer tydlighet både internt och för kunden om hur vi jobbar. Detta medför bättre förståelse för förmedling, kundtjänst och hyresvärd.
Relationsbyggande aktiviteter tillsammans med anslutna hyresvärdar	Skapar forum där hyresvärdar kan mötas och utbyta erfarenheter. Ger bolaget ett bra forum för att kunna informera, kommunicera och visa Boplatsrelaterade frågor och nyheter. Aktiviteten bidrar till att skapa förtroende för Boplats och vårt varumärke.
Möten, kontakter och kundevent med hyresvärdar om att ansluta sig till Boplats Väst	Genomföra aktiviteter där hyresvärdarna får information om fördelarna med att använda boplats förmedlingstjänst.

- 3.2.1.2 Antalet registrerade bostadssökande bland prioriterade grupper och områden ska öka.

Beskrivning

Prioriterade målgrupper är 17-21 åringar, studenter, seniorer, bostadssökande i kommuner utanför Göteborg och bostadssökande med god betalningsförmåga.

Indikator
Antalet registrerade på Boplats som uppgett annan kommun än Göteborg men inom verksamhetsområdet
Mäta antalet i gruppen 17-21 år som är registrerade på Boplats.se
Mäta antalet i gruppen 65+ som är registrerade på Boplats.se
Andel av 22-åringar som betalar sin första årsavgift

Aktiviteter	Beskrivning
-------------	-------------

Aktiviteter	Beskrivning
Kampanjer och event riktat mot prioriterade målgrupper	Prioriterade målgrupper: 17-21 åringar, studenter, seniorer, bostadssökande i kommuner utanför Göteborg och bostadssökande med god betalningsförmåga. Öka antalet bostadssökande till Boplats prioriterade målgrupper för att hitta rätt målgrupp till rätt typ av lägenhet. Identifiera vilka kampanjer/event som ger mest effekt.
Målgruppsanpassad kommunikation i sociala medier	Genom relevant och målgruppsanpassad kommunikation i sociala medier stärks Boplats Västs varumärke och relationer till bostadssökande och hyresvärdar inom verksamhetsområdet. Aktiviteten kommer att skapa mätbara effekter som följs upp varje månad.

- 3.2.1.3 Boplats ska genom att erbjuda service, bemötande och professionalism som överträffar förväntningarna hos de bostadssökande kännetecknas som ledande inom området servicekvalitet.

Indikator
Antal ärenden via telefonsamtal.
Antal ärenden via e-post/formulär
Antal manuellt hanterade återbetalningar

Aktiviteter	Beskrivning
Bättre möjligheter för bostadssökande till självservice	Genom bättre självservice förbättras användarupplevelsen och minskar belastningen på kundtjänst. Verksamhetsavdelningen ska aktivt arbeta med kundenkäter via mail/sms efter avslutat ärende, och använda sig av den mätning och statistik som genereras. Förbättra struktur och navigation så information blir enklare att hitta. Analysera samtal och ärenden för att skapa insikter i vilken information som är otydlig på webbplatsen. Utveckla tydliga guider, steg-för-steg-flöden och smarta sökfunktioner. Skapa funktioner för självservice. Genomföra användartester för att identifiera hinder i självservicen. Mäta och följa upp hur många ärenden som löses digitalt. Aktiviteten delas av samtliga avdelningar. Huvudansvarig är verksamhetsavdelningen och projektet leds av verksamhetschef.
Skapa en brand book och utveckla vår visuella identitet	Utifrån Boplats varumärke och dess värdeord skapa en brand book som sammanställer vision, syfte, historia och visuell identitet.
Införa funktion för automatisk återbetalning av felaktiga inbetalningar	Ta fram en funktion som förenklar eller automatiserar administrationen för återbetalning av dubbelinbetalningar eller andra felaktiga betalningar.

3.2.1.4 Boplats ska vara en framträdande aktör för att samla och kommunicera information om bostadsmarknaden till invånare, hyresvärdar och andra intressenter

Aktiviteter	Beskrivning
Skapa en digital miljö för bostadsinformation - utveckla på boplats.se	Boplats vill bli en central aktör för bostadsinformation. Samtidigt fyller det en lucka som finns i staden, nytta för bostadssökande, hyresvärdar och andra intressenter som vill veta mer om bostadsmarknaden på ett samlat ställe.
Boenderådgivning på boplats.se	Aktiviteten ska öka kompetensen både internt och externt vad respektive bolag och förvaltning inom staden kan bistå med. Det ska vara tydligt för den bostadssökande var man kan vända sig utifrån det behov man har. Utifrån de frågor som inkommer till vår kundtjänst eller kundmottagning kan vi följa upp om informationen är tydlig. Boplats har ett uppdrag tillsammans med socialförvaltningarna inom staden att förbättra boenderådgivningen som en del i att förebygga hemlöshet.

3.3 Utveckling

3.3.1 Boplats digitala förmedlingstjänst ska kunna jämföras med de bästa tjänsterna som finns på marknaden idag

Omhändertagande

Utvecklingen av ett nytt och modernt verksamhetssystem är ett centralt fokusområde inom bolaget och samverkar med målet om att fler hyresvärdar ska ansluta sig till Boplats Väst. Den upplevda användarvänligheten bland de tre användargrupperna bostadssökande, hyresvärdar och förmedlare kommer kontinuerligt att mätas och följas.

3.3.1.1 Andelen användare som upplever Boplats förmedlingssystem som modernt, effektivt och användarvänligt ska öka.

Indikator
Andelen i gruppen medarbetare som upplever förmedlingsverktyget som användarvänligt
Andelen i gruppen bostadssökande som upplever Boplats.se som användarvänligt
Andelen i gruppen hyresvärdar som upplever förmedlingsverktyget som användarvänligt

Aktiviteter	Beskrivning
Datadriven utveckling av Boplats nya verksamhetssystem	Fatta beslut och prioritera utveckling baserat på användardata och insikter.
Optimera ansökningsprocessen	Göra Boplats system mer sammanhållet och användarvänligt genom att integrera sökprofiler med andra delar av plattformen.

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

3.4.1 Göteborgs Stad ska ge sina anställda en bra arbetsmiljö och goda arbetsvillkor.

Omhändertagande

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

3.4.1.1 Personalens delaktighet och arbetsmiljö

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
KommunikationsIndex
Antalet genomförda temperaturmätningar

Aktiviteter	Beskrivning
Genomför löpande enkätundersökningar gentemot medarbetarna utifrån arbetsmiljö och trivsel	Månadsvis enkäter till hela bolaget.

3.4.2 Göteborg ska klara kompetensförsörjningen.

Omhändertagande

Boplats har under de senaste åren haft ett stort antal sökande på samtliga roller som rekryterats. Bolaget gör idag bedömningen att den största utmaningen inom kompetensförsörjning är att vidareutveckla personal utifrån en föränderlig omvärld.

Boplats kommer att erbjuda två praktikplatser per år för att bidra till stadens kompetensförsörjning.

3.4.2.1 Utbildning och kompetensutveckling

Beskrivning

Boplats ska erbjuda löpande utbildningar och kompetensutveckling samt validering

av kunskaper.

Indikator
Andelen medarbetarsamtal där erbjudande om kompetensutveckling har lyfts fram

Aktiviteter	Beskrivning
I samband med medarbetarsamtal ska möjligheten till kompetensutveckling och utbildning erbjudas	
Proaktivt arbetssätt	Skapa en lärande och innovativ arbetsmiljö där medarbetare kontinuerligt utvecklar sin kompetens, delar idéer och inspireras av omvärlden för att sedan kunna applicera detta på systemet. Innovationsdagar och omvärldsrappporter.
Erbjuda minst 2 praktikplatser per år	

3.4.3 Göteborg ska vara ledande i klimatomställningen och ha en hög biologisk mångfald.

Omhändertagande

Boplats bedriver bostadsförmedling som är en helt digital tjänst och fungerar inom ett system som ägs och utvecklas av bolaget. Verksamhetens miljöpåverkan bedöms därför som väldigt begränsad. För att stödja stadens mål kommer bolaget att verka för att dess anställda ska ha god kunskap, förståelse och acceptans för stadens miljö- och klimatpolitik.

- 3.4.3.1 Boplats medarbetare ska ha kunskap, förståelse och acceptans för stadens miljö- och klimatpolitik.

Beskrivning

Boplats ska verka för att medarbetare ska ha kunskap om stadens miljö- och klimatarbete. Detta bör även leda till ökad förståelse och acceptans för de interna miljörelaterade insatser som bolaget beslutar om, t.ex. avfallssortering, inköp med mera. Alla anställda kommer att uppmuntras till att genomföra stadens digitala utbildning "Från ord till handling".

Indikator
Andel personal som genomfört stadens utbildning "Från ord till handling"

3.4.4 Etablera och upprätthålla en effektiv internkontroll samt säkerställa ett granskningssystem för att minimera risken för oegentligheter.

Omhändertagande

Målet innefattar tre delmål som lyfter fram effektiva processer och god

dokumenthantering, minimera driftstörningar och incidenter, samt en effektiv internkontroll för att hantera risker. Inom delmålen återges aktiviteter och indikatorer att följa. Internkontrollen kommer framöver att återspeglas i verksamhetsplanen med syftet att förbättra uppföljningsarbetet.

3.4.4.1 Boplats ska säkerställa effektiva processer som säkrar att vi upprätthåller en god dokumenthantering och informationssäkerhet

Aktiviteter	Beskrivning
LG: Inventering och öka kännedom om bolagets processer	Aktiviteten går ut på att genomföra en inventering av bolagets samtliga processer och konsolidera eller avveckla där det finns behov. För att sedan öka kännedom bland all personal om bolagets processer behöver ett helhetsgrepp tas om hur de ska gestaltas, beskrivas och informeras om.
Stärka processägarskap	Aktiviteten ska öka kunskapen om det processbaserade arbetssättet och processägarskapet inom bolaget. Förväntat resultat är att vi identifierar processägare som får ett förstärkt mandat och ansvarskänsla. Aktiviteten kommer även att bidra till att skapa struktur och ordning samt att upprätthålla en god dokumenthantering. Läger grunden för att genomföra informationsklassning under 2027.

3.4.4.2 Antalet incidenter och driftstopp kopplat till Boplats olika verksamhetssystem ska minimeras.

Beskrivning

Målet är att 99% av tiden systemet kan nyttjas ska systemet vara i drift.

Indikator
Antalet timmar med allvarliga störningar i funktionen som drabbar bostadssökande
Antalet timmar med allvarliga störningar i funktionen som drabbar hyresvärdar/personal på Boplats

Aktiviteter	Beskrivning
Tydlig incidenthantering	Minska driftstopp och öka transparensen genom att införa tydliga rutiner, processer och servicenivåavtal (SLA) för incidenthantering.
Bättre loggning och övervakning	Förbättra stabilitet och felsökning genom att införa strukturerad loggning och övervakning av kritiska systemhändelser. -Implementera centraliserad logghantering -Sätta upp automatisk insamling av händelser och felmeddelanden. -Etablera rutiner för analys och åtgärd av loggdata. -Testa och verifiera loggning för samtliga kritiska system.
Spårbarhet i systemet	Öka säkerheten och transparensen i Boplats IT-miljö genom att säkerställa full spårbarhet, kontroll och ansvar i alla kritiska system

3.4.4.3 Riskhantering - kontrollåtgärder från intern kontrollplan

Beskrivning

Här speglar vi kontrollåtgärder från Riskhantering och internkontroll.