Nulägesanalys inför 2027

Boplats Göteborg AB

Innehållsförteckning

Instruktion **3**

Grundläggande förutsättningar **4**

Verksamhetens uppdrag 4

De verksamheten är till för 4

Verksamhetens processer 5

Organisationsstruktur 6

Medarbetarnas kompetens 7

Leverantörer 8

Samarbetspartners 8

Andra aktörer, utförare eller konkurrenter 9

Styrande dokument 9

Anläggningar och deras ändamål 10

Drivkrafter **11**

Vision 11

Förhållningssätt 11

Viktiga framgångsfaktorer 12

Iakttagelser och utmaningar **13**

Slutsatser från uppföljning 13

Viktiga omvärldsfaktorer och framtidsfrågor 14

SWOT-analys 14

Prioritering av utvecklingsfrågor **16**

Prioritering av utvecklingsfrågor 16

Instruktion

Grundläggande förutsättningar

Verksamhetens uppdrag

Beskrivning av uppdraget

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.

Bolaget är helägt av Göteborgs Stad via Göteborgs Stadshus AB och har varit verksamt sedan 1994. Sedan 2024 marknadsförs verksamheten som Boplats Väst, för att spegla att uppdraget i praktiken utförs i hela västra Sverige. Det juridiska namnet är fortsatt Boplats Göteborg AB.

Boplats har ingen rådighet över villkoren för att få hyra en lägenhet; de 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.

De verksamheten är till för

Beskrivning av verksamheten

Beskrivning av verksamheten

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.

Boplats två huvudsakliga målgrupper

Bostadssökande. Vid utgången av 2025 var 307 593 personer registrerade i Boplats kö, mot 293 433 året före, och antalet beräknas uppgå till cirka 332 000 vid utgången av 2026. Ungefär 15 procent är aktivt sökande. Den 1 januari 2026 infördes avgiftsfri bostadskö för unga i åldern 17–21 år efter beslut i kommunfullmäktige; cirka 6 700 konton återaktiverades i samband med införandet. Bostadssökande betalar en årlig avgift och finansierar därmed hela verksamheten.

Hyresvärdar. Cirka 60 anslutna hyresvärdar, både privata och allmännyttiga, förmedlade tillsammans 6 853 lägenheter under 2025 och beräknas nå cirka 7 400 under 2026. Andelen allmännyttiga lägenheter uppgick 2025 till 89 procent. Boplats förmedlar samtliga allmännyttiga lägenheter i Göteborg, Mölndal, Öckerö och Stenungsund. Tjänsten är kostnadsfri för hyresvärdarna.

Beroendet mellan målgrupperna är asymmetriskt. Intäkten uppstår i sin helhet på efterfrågesidan medan tillväxten i utbudet måste hämtas på utbudssidan. Arbete mot hyresvärdar ger aldrig direkt intäkt; det ger fler lägenheter, vilket gör kön mer värd att stå i och ger fler betalande sökande.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

Verksamheten är i huvudsak digital och de digitala verktygen utvecklas löpande för att förbättra kvalitet, tillgänglighet och effektivitet. Boplats ger även stöd till dem som inte har möjlighet eller förmåga att använda informationsteknik, via telefon, e-post och personliga besök. Kontorets kundtjänstavdelning är öppen för besök under tisdags- och torsdagseftermiddagar.

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

Initiativet att ersätta befintliga plattformen på boplats.se med en ny plattform är grundat i att öka användarvänligheten för bostadssökande och hyresvärdar.

Följande utvecklingsbehov konstateras:

- Kontaktvolymerna ökar i båda kanalerna. Telefonsamtal från bostadssökande ökade från 21 586 till 25 967 mellan 2023 och 2025, och ärenden via e-post och webbplats prognostiseras till 13 300 under 2026 mot 10 986 under 2025. Ökningen sker parallellt med att tjänsten digitaliseras, vilket indikerar att självservicen ännu inte möter behovet och att kundmottagningens kapacitet behöver planeras utifrån faktisk volym.
- Kraven på digital tillgänglighet behöver vara uppfyllda när den nya plattformen tas i drift. I framtagandet av acceptanskrav för lansering, ska tillgänglighetsperspektivet vara säkerställt.
- Mycket samhällsservice bygger idag på BankID. För de användare som av olika skäl saknar detta kan Boplats tjänst upplevas svår- eller otillgänglig. Ett behov är att utveckla alternativ för dessa användare som håller lika hög säkerhet som övriga funktioner. Ett spår som undersöks är att utveckla en ombudsportal.

Verksamhetens processer

Beskriv

Förmedlingsprocessen är bolagets huvudprocess. Den startar när en hyresvärd anmäler en ledig lägenhet och avslutas när hyresvärden tecknar kontrakt med den nya hyresgästen. Förmedlaren håller ihop hela kedjan: annonsering, som delvis sker via integration mot hyresvärdens fastighetssystem, visning, granskning mot hyresvärdens villkor och krav, samt förmedling. Kötid är fördelningsprincip när hyresvärdens krav är uppfyllda. Det resultat processen ska leverera är en rättssäker och transparent förmedling där både sökande och hyresvärd kan se på vilka grunder förslaget lämnats. Under 2025 var den genomsnittliga tiden från avpublicerad annons till lämnat hyresgästförslag 15 dagar, och tiden till signerat kontrakt 24 dagar. Under första halvåret 2026 har den genomsnittliga tiden minskat till 13,5 dagar.

Kundsupportprocessen omfattar svar på frågor från både bostadssökande och hyresvärdar via telefon, e-post och webbplats samt personliga besök under fastställda tider.

Processen för kötillväxt och marknad omfattar marknadsföring och kampanjer mot bostadssökande samt anskaffning och relationsvård av hyresvärdar. De större hyresvärdarna har en utsedd kundansvarig, medan mindre hyresvärdar som förmedlar enstaka lägenheter har dialog med sin utsedda förmedlare.

Processen för utveckling och förvaltning omfattar utveckling av bolagets egen plattform samt förvaltning av samtliga system bolaget använder. Verksamhetsutvecklaren företräder hela verksamhetens samlade behov gentemot produktägare och systemutvecklare och utgör bryggan mellan beställaren, som är hela verksamheten, och utföraren, som är utvecklingsavdelningen.

Stödprocesserna omfattar HR och personal, ekonomi, juridik inklusive dataskydd, kommunikation, marknad, kvalitet, informationssäkerhet och dokumenthantering.

Styr- och förbättringsprocesser. Verksamhetsplaneringen görs avdelningsvis tillsammans med alla medarbetare och sammanställs av ledningen till ett antal fokusområden som föreslås styrelsen. Ständiga förbättringar hanteras i en process där Antura är enda ingång för förbättringsinitiativ, i fem steg: Idé, Utredning, Genomförande, Uppföljning och Avslut, med en prioriteringsgrupp och ett parallellt flöde för utvecklingsteamet. Processråd enligt förvaltningsstyrningsmodellen pm3 har införts för att utvärdera efterlevnad och identifiera flaskhalsar och brister i processerna.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

- Processerna är i dag utformade utifrån det befintliga verksamhetssystemet. I samband med att den nya plattformen tas i drift behöver processerna beskrivas i sin nya utformning, och de regelförändringar som beslutats inom förmedlingsprocessen behöver implementeras enhetligt.
- Ledtiderna i förmedlingsprocessen är stabila och har snarast förbättrats trots ökande volym. För bolagets stödprocesser saknas på flera håll mätetal, vilket gör att efterlevnad och effekt inte kan följas. Processråden behöver därför ha mått att följa, inte enbart iakttagelser att rapportera.
- Processen för anskaffning av nya hyresvärdar behöver standardiseras och göras skalbar. Arbetet med att förtydliga sälj- och onboardingprocessen är påbörjat och behöver slutföras inför att fler hyresvärdar ska anslutas. När ny plattform är lanserad behöver ny sälj- och onboaringprocess implementeras fullt ut.
- Kravet på att processerna bidrar till en jämställd och jämlik tjänst behöver kunna verifieras. I förmedlingsprocessen sker granskning mot villkor utan subjektiva bedömningar, vilket är en styrka, men i kundsupportprocessen saknas uppföljning gällande bemötande och tillgänglighet är likvärdiga.

Organisationsstruktur

Beskriv

Boplats har 44 anställda: vd, tre avdelningschefer och 40 medarbetare. Ledningsgruppen består av vd och de tre avdelningscheferna.

Verksamhetsavdelningen omfattar chef och 19 medarbetare. Förmedling består av elva förmedlare och tre kundansvariga; kundsupport består av fem medarbetare, fördelade i tre team. De kundansvariga har tre uppgifter samtidigt: kundrelationen med de större hyresvärdarna, teamledarskap för ett antal förmedlare, och att företräda förmedlingens behov i utvecklingsarbetet. Det formella personalansvaret för samtliga 19 medarbetare ligger hos avdelningschefen.

Utvecklingsavdelningen omfattar chef och elva medarbetare utan formell gruppindelning: systemutvecklare, verksamhetsutvecklare, systemarkitekt, produktägare, tech lead och systemförvaltare.

Affärsstöd omfattar chef och tio medarbetare, fördelade på affärsstöd med fem medarbetare inom HR, juridik, ekonomi, kommunikation, kvalitet och informationssäkerhet, samt marknad med fem medarbetare.

Antalet årsarbetare har vuxit från 24,7 år 2023 till 37,9 år 2025 och beräknas nå strax under 40 2026. Tillväxten förklaras huvudsakligen av uppbyggnaden av en egen utvecklingsorganisation som ersätter tidigare köpta konsulttjänster.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

Bolaget har initierat en justering av organisationen. Bakgrunden är att ledningsgruppens samlade

kompetens behöver utökas med förmågor in marknad och sälj samt att antalet medarbetare under en avdelningschef har vuxit i takt med bolaget. Justeringen bereds under hösten 2026 med delaktighetsarbete, risk- och friskanalyser samt facklig dialog, och är avsedd att kunna genomföras inom oförändrad budget och med oförändrat antal anställda. Beslut fattas efter avslutad samverkan. Organisationsjusteringen ska under 2027 utvärderas både i medarbetarenkäter och i medarbetarsamtal.

Utöver organisationsjusteringen har det under 2026 skett större förändringar då bolaget har gått från att använda externa leverantörer till att rekrytera intern kompetens, samt gjort en övergång till en mer processorienterad organisation. Bolaget behöver fortsätta att aktivt arbeta med ansvarsfördelning, roller och mandat.

Medarbetarnas kompetens

Beskriv

Förmedlingsverksamheten kräver kunskap om hyresrättens regelverk, förmåga att pröva sökandes uppgifter mot hyresvärdens villkor utan subjektiva bedömningar, och ett bemötande som håller även i pressade situationer. Kundmötet kräver därutöver språklig bredd och förmåga att stödja sökande med låg digital vana.

Utvecklingsverksamheten kräver systemutveckling, arkitektur, produktledning, verksamhetsutveckling och systemförvaltning. Sedan bolaget beslutat att bedriva utvecklingen i egen regi behöver dessa kompetenser finnas internt och inte hos leverantör. Under 2026 förbereds även att hantera frontend och design internt.

Marknads- och kundarbetet kräver förmåga att företräda bolaget i externa forum, att sälja in förmedlingstjänsten till hyresvärdar och att analysera marknaden. Affärsstöd kräver kompetens inom HR, juridik och dataskydd, ekonomi, kommunikation, kvalitet och informationssäkerhet. Till följd av ökade krav på informationshantering och säkerhet tillförs under 2026 en registratorsfunktion.

Bolaget erbjuder plats för två praktikanter per år med inriktning på service och marknadsföring och har som mål att minst en medarbetare per år genomgår utbildningen morgondagens chef. Kompetensutvecklingsbehov kartläggs i samband med medarbetarsamtalen

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

- Omställningen från konsultstöd till en organisation i egen regi är bolagets största kompetensrisk. Under omställningen finns risk för tillfälligt ökad arbetsbelastning men framförallt sårbarhet, och nyckelkunskap riskerar att samlas hos enstaka personer. Planerad introduktion och kunskapsöverföring behöver slutföras och följas upp.
- Sjukfrånvaron ökade från 1,9 till 5,9 procent under 2025, huvudsakligen förklarat av två heltidssjukskrivna. Den bolagsexterna personalomsättningen uppgick till 13,3 procent, delvis förklarat av pensionsavgångar. Hållbart medarbetarengagemang ökade från 71 till 74, med ledarskap från 72 till 79. Svarsfrekvensen i medarbetarenkäten var 83 procent, något lägre än de två föregående åren.
- Bolaget bedömer att kompetensförsörjningen fungerar och att söktrycket på utannonserade tjänster är högt. Behovet ligger därmed inte i att attrahera kompetens utan i att behålla, dela och dokumentera den.
- Chefernas förutsättningar behöver stärkas. Skriftlig uppgiftsfördelning efter införandet av process- och systemägarskap behöver genomföras

Leverantörer

Beskriv

Enligt bolagets analys av Göteborgs Stads spendrapport är de största inköpsposterna köpta tjänster för systemutveckling, hyra för lokal samt köpta tjänster för stöd i marknadsföringsarbetet. Beslut har fattats om att utföra stora delar av systemutvecklingen i egen regi, medan de övriga posterna bedöms fortsätta enligt tidigare hantering.

Utöver detta är bolaget beroende av leverantörer av drift och förvaltning av teknisk infrastruktur, ärendehanteringssystem för kundärenden och support, samt för inhämtande av folkbokföringsuppgifter.

Bland de system som stödjer verksamheten finns Antura för förbättringsinitiativ och projektportfölj, Lime CRM för sälj, Agresso med tillhörande system för ekonomi, Personec för personaladministration, Umbraco för webbpublicering, Matomo för webbanalys, Juno som juridiskt stödsystem samt Stratsys för planering och uppföljning.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

- Krav på digital tillgänglighet och informationssäkerhet behöver ställas på leverantörer och följas upp, inte enbart formuleras vid upphandling.
- Att fortsätta kritiskt utvärdera behov av konsulter gällande funktioner som vi ser behov av under överskådlig framtid och istället anställa dessa i egen regi leder till ett minskat konsultberoende, bättre ekonomi samt minskad sårbarhet.

Samarbetspartners

Beskriv

Framtiden AB och dess bostadsbolag är bolagets största volymkälla och den viktigaste enskilda relationen. Bolaget har i uppdrag att understödja och bidra till Framtidenkoncernens strategi för utvecklingsområden 2020–2030.

Allmännyttiga bostadsbolag och kommuner i västra Sverige är samarbetspartners i arbetet med att bli hela verksamhetsområdets bostadsförmedling. Under 2025 anslöt Stenungsundshem och Viskaforshem beslutade att inleda ett samarbete. Nyproducenter och utställare medverkar i nyproduktionsmässan Bonytt, som återupptogs i november 2025 med elva utställare och över 300 besökare.

Övriga kommunala bostadsförmedlingar i landet är samarbetspartners i gemensamma frågor. Fyra av dem står bakom det gemensamma förslaget om en förenklad nationell studentportal, vars samordning drivs av Uppsala bostadsförmedling.

Inom staden är stadsledningskontoret och Göteborgs Stadshus AB parter i styrning och uppföljning, och bolaget deltar i arbetet med att ta fram bostadsförsörjningsplanen, där tillämpning av reservationer aktualiseras.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

- Formerna för samverkan med kommuner och allmännyttiga bolag utanför Göteborg behöver utvecklas för att målet om att bli samtliga allmännyttors bostadsförmedling i västra Sverige ska kunna nås. I dag sker anslutningar en och en, utan en etablerad form för dialogen med den kommun som bostadsbolaget är en del av.
- Samverkan med övriga kommunala bostadsförmedlingar bör användas mer aktivt, både i studentportalen och i frågor där bostadsförmedlingarna har gemensamma intressen gentemot lagstiftare och bransch. Nätverk inom ledning, systemutveckling, juridik och

analytikerforum har upprättats.
- Bolagets deltagande i bostadsförsörjningsplanen behöver följas upp, eftersom tillämpningen av reservationer påverkar förmedlingsuppdraget direkt samtidigt som uppdraget är brett och kan uppta mycket resurser.

Andra aktörer, utförare eller konkurrenter

Beskriv

Den viktigaste alternativa utföraren är hyresvärden själv. En hyresvärd som klarar att hyra ut sina lägenheter i egen regi, eller genom intern kö, har inget behov av förmedling. Boplats erbjudande konkurrerar därmed i första hand med hyresvärdens egen uthyrningsförmåga.

Därutöver finns privata digitala marknadsplatser och plattformar för uthyrning av hyresrätter och andrahandsboende. För bostadssökande utgör dessa alternativa vägar in på bostadsmarknaden, med andra fördelningsprinciper än kötid.

Femårsutvecklingen visar ett mönster som är väsentligt för bedömningen. Andelen icke-allmännyttiga lägenheter uppgick till 11 procent 2021, steg till 15 procent 2022 och 18 procent 2023, och föll därefter tillbaka till 11 procent både 2024 och 2025. I antal motsvarar det omkring 765, 1 069, 1 110, 685 respektive 754 förmedlingar. Efterfrågan på Boplats tjänst från privata hyresvärdar är som starkast när hyresmarknaden är svag och vakanser är svårare att fylla på egen hand.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

Bolagets starka sidor i förhållande till andra aktörer är en kö med över 300 000 registrerade personer, en förmedling som är transparent och rättssäker och som prövar krav utan subjektiva bedömningar, att tjänsten är kostnadsfri för hyresvärdarna, samt en egen plattform och egen utvecklingsförmåga.

Den svaga sidan är att den regionala närvaron fortfarande är begränsad. Andelen förmedlade lägenheter utanför Göteborgs kommun uppgick till 9 procent 2025, mot 7 procent 2023.

Styrande dokument

Beskriv

Nationellt: kommunallagen, aktiebolagslagen, lagen om kommunernas bostadsförsörjningsansvar, jordabalkens tolfte kapitel om hyra, diskrimineringslagen, dataskyddsförordningen, lagen om offentlig upphandling, lagen om tillgänglighet till digital offentlig service samt arbetsmiljölagen med Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete.

Kommungemensamt: bolagsordningen, kommunfullmäktiges ägardirektiv för direkt och indirekt helägda bolag samt det specifika ägardirektivet för Boplats, kommunfullmäktiges budget med dess mål och uppdrag, Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll, samt stadens planer och program med bäring på bostadsförsörjning, jämlikhet, arbetsmiljö och informationssäkerhet.

Bolagets egna: budget- och affärsplan, förmedlingens regler och riktlinjer, Boplats anvisning för ansvar och roller inom informationshantering och informationssäkerhet.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

- Kommunfullmäktiges beslut om avgiftsfri bostadskö för unga i åldern 17–21 år, som gäller från den 1 januari 2026, förändrar bolagets finansiering. Effekterna ska årligen

avrapporteras till styrelsen.
- Kommunfullmäktiges budget för 2026 anger att minskningen av administrativa arbetsuppgifter och kostnader även ska innefatta lednings- och styrningsarbete samt marknadsföring. Bolagets planering behöver förhålla sig till detta uttryckligt.
- De regler och riktlinjer inom förmedlingsprocessen som setts över behöver implementeras i det nya verksamhetssystemet i samband med lanseringen.

Anläggningar och deras ändamål

Beskriv

Bolaget har en lokal. Den rymmer kontor för samtliga medarbetare samt kundmottagning för bostadssökande som besöker Boplats personligen, öppen under tisdags- och torsdagseftermiddagar. Hyra för lokalen är en av bolagets största enskilda kostnadsposter. Medarbetarna har möjlighet att arbeta på distans en del av arbetstiden, vilket de flesta har upplevt som positivt.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

- Kundmottagningen är både den plats där bolagets medarbetare har sin arbetsplats men även där bolaget möter de sökande som har svårast att använda den digitala tjänsten. Lokalens tillgänglighet och utformning behöver därför bedömas utifrån just den gruppens förutsättningar.
- Hot och påfrestande situationer i kundmottagningen är en av bolagets tre största arbetsmiljörisker. Rutiner och larmfunktioner finns och följs upp löpande. Utformningen av mottagningen behöver vägas mellan tillgänglighet och trygghet för medarbetarna.
- Möjligheten till distansarbete påverkar det faktiska lokalbehovet över tid och bör vägas in när hyresavtalet omprövas.

Drivkrafter

Vision

Beskriv

Boplats styrelse antog följande vision i december 2024 (2024 § 85):

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.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

Inget utvecklingsbehov bedöms vara aktuellt kopplat till visionen.

Förhållningssätt

Förhållningssätt

Vi har fyra förhållningssätt som gäller alla medarbetare i Göteborgs Stads förvaltningar och bolag och som är en utfästelse gentemot dem vi är till för:

Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för

Vi har ett demokratiskt samhällsuppdrag reglerat i lag. Vi sätter göteborgarnas behov och rättigheter i centrum. Likabehandlingsprincipen ska gälla oavsett göteborgarens bakgrund eller stadsdel.

Vi bryr oss

Vi sätter oss in i göteborgarens livssituation, engagerar oss i göteborgaren och i vårt uppdrag. Vi är aktiva och tar ansvar för det vi gör. Vi informerar internt och framförallt externt till göteborgaren.

Vi arbetar tillsammans

Människan har sammansatta behov och rättigheter vilket kräver helhetssyn men också att vi samarbetar med andra aktörer för att på bästa sätt svara mot göteborgarens alla behov och rättigheter. Det ska också vara självklart att dem vi är till för är med, påverkar och samskapar.

Vi tänker nytt

Samhället och människorna förändras. Våra etablerade lösningar räcker inte alltid till. Därför är utveckling en ständig närvarande fråga i verksamheten. Vi ska hitta nya lösningar inom ramen för de resurser och de uppdrag vi har. Nytänkande är inte att göra saker svårare men kräver öppenhet och utrymme för olikheter.

Beskriv

Bolaget lever efter stadens fyra förhållningssätt. En viktig del i detta är att kommunicera dessa som Boplats förhållningssätt, inte enbart något vi fått tilldelat till oss från staden.

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

Boplats har inte formulerat egna tillägg till stadens gemensamma förhållningssätt. De värden bolaget uttalar i sin egen kommunikation — likabehandling, öppenhet och att motverka diskriminering — ligger inom det första och andra förhållningssättet och kan ses som bolagets tillämpning av dem.

Viktiga framgångsfaktorer

Beskriv - Framgångsfaktorer

De vi är till för	Medarbetare
Att villkor och urval är transparenta och rättssäkra, så att kön upplevs som rättvis	Känd uppgiftsfördelning och tydligt beslutsmandat
Att kön är värd att stå i — tillräckligt utbud i de områden sökande faktiskt vill bo i	Ett verksamhetssystem som gör det enkelt att göra rätt
Att tjänsten går att använda även utan digital vana eller svenska som förstaspråk	Kunskapsöverföring så att nyckelkompetens inte vilar på enstaka personer
Att sökande får svar snabbt och i den kanal de själva väljer	Nära ledarskap och rimlig arbetsbelastning i kundnära roller
Att bostadsinformationen gör det möjligt att förstå sina faktiska möjligheter	Trygghet i kundmottagningen
Ekonomi	**Processer**
Intäktsanalys som är flerårig	Att förmedlingsprocessen håller ledtider och rättssäkerhet vid ökande volym
Att plattformsprojektet når lansering utan fortsatta parallellkostnader	Att vi har en välfungerande kontinuitetsplan
Tillförlitliga prognoser och periodiseringar	En väg in för förbättringsinitiativ, med en prioritering som gör utifrån nyttoanalyser
Kostnadseffektiv förvaltning efter lansering	Mätetal per process så att efterlevnad och effekt kan följas

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

Tre förändringar krävs för att stärka fokus på framgångsfaktorerna.

- Det första är att arbetet mot utbudssidan får ett eget uttalat uppdrag och egna mått, eftersom flera av framgångsfaktorerna för både de vi är till för och ekonomin vilar på att kön är värd att stå i, vilket i sin tur vilar på utbudet.
- Det andra är att mätetal per process införs, eftersom framgångsfaktorer som inte mäts inte kan styras och processråden annars saknar underlag.
- Det tredje är att intäkterna analyseras utifrån ett långsiktigt perspektiv.

lakttagelser och utmaningar

Slutsatser från uppföljning

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

Uppföljningen av 2025 och de två första kvartalen för 2026 pekar på fyra förhållanden som ska beaktas i planeringen.

Leveransen till dem verksamheten är till för har förbättrats.

Antalet förmedlade lägenheter ökade från 6 231 till 6 853 mellan 2024 och 2025 och prognostiseras till cirka 7 400 för 2026. Den genomsnittliga kötiden sjönk 2025 för första gången sedan mätningarna började 2009, från 6,9 till 6,8 år. Ledtiderna är stabila: 13,5 dagar från avpublicerad annons till lämnat hyresgästförslag och 24 dagar till signerat kontrakt, mot 26 dagar de två föregående åren. Sett över fem år är volymen dock ännu inte tillbaka på 2021 och 2022 års nivåer, då 6 956 respektive 7 127 lägenheter förmedlades.

Mått	2021	2022	2023	2024	2025
Förmedlade lägenheter	6 956	7 127	6 164	6 231	6 853
Andel allmännyttiga	89 %	85 %	82 %	89 %	89 %
Ködagar, genomsnitt	2 336	2 379	2 488	2 509	2 493
Personer i kö, årsslut	256 835	269 220	280 511	293 433	307 593

Kötillväxten och intäktsnivåerna över tid

Kön växte netto med mellan 11 300 och 14 200 personer per år 2022–2025, i genomsnitt cirka 12 700. Intäkterna uppgick samtidigt till 40,7, 50,7 och 46,4 miljoner kronor 2023–2025 och prognostiseras till 47,2 miljoner för 2026. Räknat per registrerad bostadssökande motsvarar det 145, 173, 151 och 142 kronor. Prognosen för 2026 innebär en nettotillväxt i kön på cirka 24 400 personer, alltså nära en fördubbling av den normala tillväxten, men merparten av den tillväxten är avgiftsfri: cirka 6 700 konton återaktiverades när avgiftsfriheten för unga i åldern 17–21 år infördes den 1 januari 2026, och de som tidigare inte betalade årsavgiften står nu kvar till de fyller 22 år. Bolagets enskilt kraftigaste kötillväxt på fem år är därmed den som inte ger intäkt. Utvecklingsbehovet är att analysera intäktsmodellen och redovisa den förändrade förutsättningen för ägaren över en femårsperiod.

Två förlustår i rad, till följd av moderniseringsprojektet.

Prognosavvikelsen för 2026 förklaras av 5,7 miljoner kronor för åtgärder i det befintliga verksamhetssystemet som blivit nödvändiga eftersom det nya inte tagits i drift. Förseningen kostar därmed dubbelt: utvecklingen av det nya systemet pågår parallellt med att det gamla måste underhållas. Utvecklingsbehovet är att nå lansering och att kunna redovisa en väg tillbaka till ekonomisk balans.

Kontaktvolymerna ökar i båda kanalerna.

Telefonsamtalen från bostadssökande ökade från 21 586 till 25 967 mellan 2023 och 2025 och prognostiseras till 26 000 för 2026. Ärenden via e-post och webbplats prognostiseras till 13 300 för 2026, mot 10 986 under 2025 och 8 884 under 2024. Sammantaget innebär prognosen närmare 39 000 kontakter under 2026, hanterade av fem medarbetare i kundsupport. Ökningen sker samtidigt som tjänsten digitaliseras. Utvecklingsbehovet är att planera kundmottagningens kapacitet

och kanalstyrning utifrån faktisk volym, och att etablera volymen som ett jämförelsevärde inför lanseringen av den nya plattformen.

Viktiga omvärldsfaktorer och framtidsfrågor

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

- Hyresmarknadens cykel styr efterfrågan på förmedlingstjänsten från privata hyresvärdar. När vakanser är svåra att fylla på egen hand ökar intresset för Boplats, och när marknaden stramas åt minskar det. Boplats tjänst behöver bli än mer användarvänlig och effektiv för hyresvärdar för att öka efterfrågan även när det finns hög efterfrågan av kvalificerade bostadssökande.
- På mindre orter i verksamhetsområdet blir det allt svårare att hitta intressenter till lediga lägenheter. Det gör regional närvaro till ett argument gentemot hyresvärdar och inte enbart en service till sökande.
- Förväntningarna på digital självservice ökar, och delar av dagens arbetsmoment kan på sikt komma att utföras maskinellt. Detta är en omvärldsbedömning; inga beslut om specifika lösningar är fattade. Samtidigt visar uppföljningen att kontaktvolymerna hittills ökar snarare än minskar.
- Kraven på digital tillgänglighet, informationssäkerhet och informationshantering ökar. Samtidigt flyttar användandet från webbplatser och människor lever i mobil och notiser och förväntar sig svar på minuter.
- AI-baserade sök- och svarstjänster påverkar hur människor hittar information om Boplats och ställer nya krav på innehåll, SEO och digital synlighet. Det blir därför allt viktigare att informationen om Boplats är aktuell, tydlig och lätt att hitta även i externa digitala tjänster.
- Risken för bedrägerier och oriktiga uppgifter i bostadskön kvarstår. Kravet på person- eller samordningsnummer för registrering infördes 2025 som en åtgärd.
- Effekterna av avgiftsfriheten för unga ska årligen avrapporteras till styrelsen.

SWOT-analys

Analysera och sammanfatta utvecklingsbehov

Styrkor	**Förstärks genom att:**
Svagheter	**Minskas genom att:**
Hot	**Avvärjs genom att:**

Möjligheter	Nyttjas genom att:

Prioritering av utvecklingsfrågor

Prioritering av utvecklingsfrågor