

Verksamhetsrapport

Sammanfattande nuläge

Verksamheten utvecklas i linje med VD:s beskrivna förflyttning mot stabil och strukturerad styrning med fokus på kundvärde, social hållbarhet och en robust organisation.

Den operativa leveransen är stabil med en ökande digital mognad och effektiviserade processer. Samtidigt kvarstår utmaningar i den ekonomiska uppföljningen, marknadsläge i vissa områden och att ytterligare stabilisera koncernens och bolagets ledningsprocesser.

Bolagets koncernuppdrag inom IT, administration och kundtjänst utvecklas positivt och belysta risker är identifierade och adresserade.

Uppföljning mål och uppdrag

Område	Status grön/gul/röd	Kommentar
Ekonomi och affärsmässighet	Gul	Precision i prognos och uppföljning förbättras men är inte fullt tillförlitlig
Ekonomi och affärsmässighet; Kundvärde	Gul	Kundnöjdheten varierar mellan områden; förbättrade processer ger effekt men ytterligare effektivisering krävs.
Social hållbarhet och samhällsansvar	Grön	Stark utveckling och ökad samverkan
Organisation, ledarskap och medarbetare	Gul	Struktur stärks men beroende kvarstår, framför allt i angränsande processer
Styrning, risk och förtroende; Digitalisering	Gul	Ökad användning av boendeapp och systematisk ärendehantering

Nyckeltal

- Kundnöjdhet avseende förmedlingstjänst: 95–100% och värdet är stabilt över period januari-maj
- Trygghetsindex: 76%, mätning pågår löpande under året och visar på en positiv trend
- Antal kontakter kundtjänst: 1300–1500/mån (telefon), ca 400 mejl + ca 400 chat och volymen är ökande
- Anslutna till boendeapp: ca 2000 och är ökande
- Avhysningar: Ost vilket är årsmålet

Statistik och trender

- Digital förflyttning fortsätter öka
- Ökad belastning kopplad till underhållsprojekt
- Låg efterfrågan på vissa orter (Hemse)
- Tidiga insatser vid sena betalningar ger effekt

Verksamhetsuppföljning

Förmedling

Processen är effektiviserad med tydligare utgångspunkt i uthyrningsbara objekt vilket ger en mer korrekt påverkan på moderbolagets vakansrapportering och driftnettouppföljning.

Genom förändringen har vakansbilden renodlats och stärker precisionen i uppföljningen. Parallellt pågår förberedelser inför höstens uthyrningsstart av Riggen, inklusive utveckling av systemstöd samt framtagande av erbjudande- och kommunikationspaket.

Den ekonomiska vakansgraden påverkas negativt av den strukturella efterfrågesituationen i Hemse, vilket innebär att vakansproblematiken inte enbart kan hanteras genom operativa åtgärder i förmedlingsprocessen.

Social hållbarhet

Arbetet inom social hållbarhet utvecklas i nära samverkan med civilsamhället, där partnerskapet med Gotlands Stadsmission utgör en viktig del. Fokus ligger på att möta behov kopplade till utanförskap, boendeformer och inkludering, med syfte att stärka delaktighet och trygghet i samhället.

Samverkan har fördjupats och konkretiserats i gemensamma initiativ, där Bingan IF utgör ett centralt exempel. Verksamheten har utvecklats kring en lågtröskel mötesplats med flera aktiviteter såsom café, samtal och skapande verksamhet och har nått cirka 300 unika deltagare under årets första fem månader – inklusive grupper som normalt inte nås i bolagets ordinarie dialogarbete. Föreningen bidrar till social hållbarhet genom att stärka delaktighet, trygghet och relationer, och fungerar som en bro mellan boende, civilsamhälle och samhällsaktörer i linje med Agenda 2030 och RUS2040.

Sommaren är här och en efterlängtd säsong 2 av Mötesplats sommar öppnar snart, i år tillsammans med Bingan IF, likväl som andra aktörer för att skapa meningsfulla aktiviteter för barn och unga under en period där behovet är som störst. I år utökar vi antalet sommarjobbande aktivitetsledare till 20st samt 5 miljövärdar som kommer att fokusera på "rent och snyggt" i Bingeby-området.

Arbetet med tidiga insatser vid sena betalningar har förfinats under året och börjar nu ge märkbara effekter. Parallellt har nya arbetsmoment initierats för att vidareutveckla arbetet med att identifiera och hantera oriktiga hyresförhållanden.

Arbetet omfattar komplexa samhällsutmaningar som kräver långsiktig samverkan mellan flera aktörer och fortsatt utveckling av strukturer och arbetssätt. Det finns behov av att säkerställa uthållighet, skalbarhet och tydlig effektuppföljning, samtidigt som insatserna ska fortsätta nå målgrupper som står utanför ordinarie strukturer.

Boendenära tjänster

Boendenära tjänster utökar boendeappen med 5–7 renoveringstillval kopplat till Vitkålen och pågående underhållsprojekt. Beställning av diskmaskinsinstallation implementeras i boendeappen innan sommaren likväl som en inflyttarguide.

I samarbete med Gotlandshem Fastighetsservice kommer utveckling av fixartjänster, främst inomhustjänster, att kunna lanseras enligt plan i slutet av Q4 2026, alternativt Q1 2027.

Kundtjänst

Stabil leverans med ökande digitalisering för att kunna möta behov av mer dialog kopplat till pågående underhållsprojekt.

IT och säkerhet

Bolaget har generellt god nivå på IT-miljön med pågående arbete för att stärka struktur, förvaltning och informationshantering. OT-miljön har behov av större utvecklingsbehov.

Systemförvaltningen utvecklas successivt och arbete pågår med att konsolidera IT-avtal, optimera systemnyttjande samt förbättra informationsklassning och struktur i IT-infrastrukturen. Parallellt genomförs riskanalyser och planering av nödvändiga åtgärder, inklusive förberedelser för anpassning till NIS2.

Kvarstående brister i OT-miljön samt behov av fortsatt strukturering och efterlevnad (bland annat NIS2) ställer krav på prioritering, resursinsats och samordning, vilket påverkar utvecklingstakt och risknivå.

Koncernövergripande

Bolaget har, efter kommunikationschefens avslut, tagit på sig uppdraget att stödja koncernens övergripande kommunikationsprocess och samverkar kring process- och resursutvecklingsbehov.

Genomförda aktiviteter under perioden

- Effektivisering av förmedlingsprocessen
- Utveckling av boendeapp
- Fördjupad samverkan inom social hållbarhet
- Stärkt arbete med sena betalningar
- Initierat arbete med IT/OT-struktur
- Förberedande arbete med NIS2

Ekonomi och styrning

Ekonomirapporteringen utvecklas i linje med kommande rapportinstruktion. Nuvarande resultatnivå är ytterligare överskattad till följd av tidigare felaktigt belastad löneskatt och pensionspremier fram till och med maj.

Likviditeten är god och kassaflödet positivt. Bolaget har kortsiktig finansiell stabilitet och inga akuta likviditetsrisker är identifierade. Skatter och avgifter betalas enligt fastställda rutiner och inga ekonomiska avvikelser är rapporterade.

Samtidigt är tillgången till tillförlitliga ekonomiska nyckeltal begränsad då rapportstrukturen ännu inte är fullt utbyggd.

Risker och utmaningar

- Bristande ekonomisk datakvalitet – påverkar styrning och beslutsfattande – åtgärder pågår
- IT-beroenden – avgörande för utveckling av boendenära tjänster – följer plan
- Externa beslut – påverkar utvecklingstakten - medelrisk
- Marknadssituation i Hemse – strukturell efterfrågan – åtgärdsdialog pågår
- Beroenden till moderbolag – påverkar koncernens stabilitet – åtgärdsdialog pågår
- Leveransproblem i interna flöden – påverkar bolagets effektiviseringsgrad – åtgärder pågår

Framåtblick och nästa steg

- Stärka ekonomistyrning och prognosarbete samt utveckla tjänstepaketering i linje med koncernens affärsplan
- Vidareutveckla boendenära tjänster
- Hantera externa beroenden – en förutsättning för bolagets expansion
- Hantera marknadsutmaningar lokalt utifrån pågående analysarbete
- Fortsätta utveckla social hållbarhet med ytterligare extern samverkanspart
- Säkerställa IT- och säkerhetsnivå enligt NIS2 baserad på strukturerad kontinuitetsplanering och arbete