Verksamhetsrapport

Rapportering avser utvecklingen sedan föregående styrelsemöte 2026-06-09.

Sammanfattande nuläge

Boendeservice upprätthåller en stabil leverans och fortsätter utvecklingen mot ett mer kundorienterat och sammanhållet bolag. Under perioden har fokus legat på uthyrning och bostadsförmedling, social hållbarhet, boendenära tjänster, kunddialog samt utveckling av informations- och systemmiljön.

Uppföljning mål och uppdrag

Område	Status	Kommentar
Ekonomi och affärsmässighet	Gul/Grön	Budget, prognosarbete och ekonomisk uppföljning utvecklas. De interna avtalen behöver tydliggöra omfattning, servicenivåer, ansvar och ekonomisk ersättning.
Kundvärde och tjänsteutveckling	Gul/Grön	Nya boendenära tjänster utvecklas i Boendeappen. Fixartjänster och ytterligare tjänster förbereds. Kundtjänstens statistik och NKI används för prioritering av förbättringar.
Uthyrning och bostadsförmedling	Gul/Röd	153 objekt är outhyrda av olika anledningar. Hemse och Riggen kräver särskilda insatser. Behov av förändring begränsas utifrån gällande uppdrag.
Social hållbarhet och samhällsansvar	Gul/Grön	Arbetet utvecklas genom vräkningsförebyggande samverkan, boenderådgivning, hyresgästdialog, Mötesplats Sommar, Bingan IF och Ung Företagsamhet.
Organisation, ledarskap och medarbetare	Gul/Grön	Kulturförflyttningen mot ett tydligare kundfokus fortsätter genom utvecklade arbetssätt, samverkan och ansvarstagande.
Digitalisering, informationsmiljö och säkerhet	Gul	Informations- och systemmiljön är stabil i den löpande leveransen, men behöver fortsatt struktureras avseende förvaltning, avtal, behörigheter, informationsklassning, kontinuitet och säkerhet.
Styrning, risk och regelefterlevnad samt digitalisering	Gul	Affärsplan, verksamhetsplan, risk- och väsentlighetsanalys samt internkontrollplan tas fram. Ny lagstiftning och förändrade regelverk behöver omsättas i styrning, policyer och arbetssätt.

Nyckeltal

- Antal outhyrda objekt: 153, fördelade på flera orsaker.
- NKI: aktuellt utfall och delårsresultat redovisas i separat dokument
- Kundtjänst: hanterar i snitt 1300 samtal, 390 chattar och 470 mejl i månaden. Samtalstid och efterarbete uppgår som bäst till strax under 5 min. Hantering och besvarande av mejl till ca 7

min. Därtill kommer i snitt merarbete om 5 min intern söktid i organisationen på en viss andel av denna volym
- Boendeappen har nu 54% av vår totala volym av bostäder anslutna.
- Genomsnittlig ålder för nyinflyttade under augusti och september är 41 år.
- I det vräkningsförebyggande arbetet ser vi goda resultat av första halvårets satsning på personlig kontakt vid obetald hyra vilket vi ser en positiv utveckling av i statistiken. För närvarande hanteras fyra uppsagda hyreskontrakt där dialog nu pågår under uppsägningstiden.

Verksamhetsuppföljning

Förmedling

Uthyrningsläget är varierande. Totalt finns 153 outhyrda objekt av olika anledningar. I siffran ingår objekt som ännu inte är möjliga att hyra ut, objekt i pågående processer och objekt där efterfrågan är otillräcklig.

Hemse har en strukturell efterfrågeutmaning som inte kan lösas enbart genom effektivare administration i förmedlingsprocessen. Ytterligare åtgärder bedöms behövas för att uppnå avsett resultat. Det krävs ett fördjupat arbete med erbjudande, målgrupper, marknadsföring, bostadens och områdets attraktivitet. Bedömningen är att situationen kan förbättras men att det också finns generella utmaningar på orten som kräver ett större åtgärdspaket från flera olika aktörer.

Förmedlingen av bostäder på Riggen innebär särskilda utmaningar. Arbetet omfattar bland annat målgruppsanalys, erbjudande, kommunikation, systemstöd och hantering av förmedlingsprocessen. Erfarenheterna följs upp och kommer att användas i den fortsatta utvecklingen av bostadsförmedlingen.

Uthyrningspolicyn har setts över i relation till förtydligande av uthyrningsuppdraget, verksamhetens utveckling och eventuell kommunal bostadsförmedling.

En omvärldsanalys av marknadsföringskanaler för lediga objekt pågår för att utröna möjliga positiva effekter för mer svåruthyrda objekt.

Social hållbarhet

Det nära förestående avtalet med Region Gotland om vräkningsförebyggande arbete är en viktig del i bolagets sociala hållbarhetsarbete. Avtalet ska skapa tydligare samverkan, tidigare insatser och bättre förutsättningar att förebygga avhysningar.

Mötesplats Sommar har fortsatt utvecklats som en lågtröskelverksamhet för barn, unga och boende. Erfarenheterna visar värdet av närvaro, relationsskapande och samverkan med föreningsliv och andra aktörer som gör att vi nu kan ta nästa steg och forma en modell för social hållbarhet som nu är redo att utvecklas på fler platser och orter runt om på Gotland under nästa år.

Bolagets medverkan i Sveriges största föräldramöte stärker det förebyggande arbetet kring barn och unga. Samarbetet med Ung Företagsamhet bidrar till framtidstro, entreprenörskap och ungas möjlighet att utveckla idéer och kontakter med arbetslivet.

Bolaget samverkar med Region Gotland som avser att starta upp EST, Effektiv Samordning för Trygghet. Metoden syftar till att minska och förebygga otrygghet genom tidiga insatser och är ett systematiskt arbetssätt i samverkan mellan Region Gotland, polis och fastighetsbolag.

Arbetet innebär en förflyttning från att främst hantera sociala frågor i enskilda processer till ett mer samlat förebyggande arbete kring kundens hela upplevelse av trygghet, service och bemötande. Gemensamma arbetssätt, dokumenterade fakta och tidigare insatser ska samtidigt stärka likabehandling, rättssäkerhet och verksamhetens förmåga att hantera komplexa boendesituationer.

Boendenära tjänster

Utvecklingen av boendenära tjänster fortsätter. Först ut är ett erbjudande om hemförsäkring och trygghetsförsäkring som är viktiga trygghetsaspekter för både Gotlandshem och hyresgästen.

Potentialen är stor och ett första steg att skapa en förflyttning från ”en produkt att hyra till en tjänst att välja”.

Fixartjänster är nästa steg och utvecklas tillsammans med Gotlandshem Fastighetsservice AB. Inför lansering behöver tjänstens innehåll, målgrupp, pris, ansvar, arbetsmiljö, bokning, utförande och uppföljning vara tydligt definierade.

Piloten med tvärgruppering, under ledning av Fastighetsförvaltare, inom området drifta och sköta fastighet ska pröva hur medarbetare från olika delar av verksamheten kan arbeta mer sammanhållet kring kundens och fastighetens behov.

Kundtjänst, boenderådgivning och hyresgästdialog

Kundtjänsten upprätthåller en stabil leverans samtidigt som kontakterna blir mer komplexa och fler frågor kräver samordning mellan flera verksamheter. Statistiken följs per kanal, svarstid, efterarbete och intern söktid.

I en pilot prövas nu utveckling av Boenderådgivning som en tydligare förebyggande funktion. Genom tidiga insatser, samordning och vägledning kan bolaget minska risken för hyresskulder, avhysningar och långvariga boendeproblem.

I en pilot utvecklas nu hyresgästdialogforum för att skapa en mer strukturerad dialog med hyresgäster. Arbetet med Hyresgästföreningen om avtal för boinflytande och samråd pågår. Målet är tydliga former för dialog, representation, ansvar, återkoppling och uppföljning.

NKI och kundtjänstens statistik behöver analyseras tillsammans för att identifiera samband mellan kundernas upplevelser, kontaktorsaker, svarstider och hur väl ärenden löses vid första kontakten i syfte att utveckla en positiv relation över tid och inte enbart i enstaka insatser.

IT- och säkerhet

Informations- och systemmiljö

Den löpande informations- och systemleveransen är stabil, men miljön behöver fortsatt utvecklas för att stödja bolagets växande uppdrag. Fokus ligger på tydligare systemförvaltning, informationsägarskap, behörigheter, avtal, informationsklassning, kontinuitet och säkerhet.

Regelefterlevnad, digital styrning och AI

Kraven inom informationssäkerhet, dataskydd och digital styrning ökar. Bolaget fortsätter samordna arbetet med bland annat NIS2, AI-förordningen, GDPR och övriga krav som påverkar informationshantering, leverantörsstyrning, incidentberedskap och användning av digitala tjänster. Arbetet ska integreras i risk- och väsentlighetsanalysen och i bolagets ordinarie internkontroll.

Användning av AI och automatisering kan skapa värde i många processer, men förutsätter tydliga principer för ansvar, datakvalitet, informationssäkerhet, mänsklig kontroll och uppföljning.

Kund, kultur och organisation

Bolagets kulturförflyttning innebär att gå från att främst hantera enskilda ärenden till att förstå återkommande kundbehov, använda varje kontakt som underlag för förbättring och skapa tydligare ansvar för kundupplevelse, service och kommunikation.

Långsiktig utvecklingsplan och strategisk genomförandekraft

Arbetet med bolagets tioåriga utvecklingsplan har genomförts i bred dialog med samtliga medarbetare. Resultatet har prioriterats och bearbetas nu vidare inför styrelsemötet i april 2027.

Bostadsmatchning och sociala boendelösningar

Utvecklingen mot en mer behovsbaserad och träffsäker bostadsmatchning står i startgroparna för att påbörjas om vår ägare så beslutar. Under tiden pågår idé- och omvärldsarbete kring framtidens bostadsförmedling, social bostadsbyrå, Bostad först och andra modeller som kan bidra till samverkan mellan Gotlandshem, Region Gotland och civilsamhället för fler hållbara boendelösningar.

Styrning, planering och interna avtal

Arbetet med budget, affärsplan, verksamhetsplan och risk- och väsentlighetsanalys pågår liksom framtagande av nästa års internkontrollplan.

De interna avtalen inom koncernen behöver förbättras så de tydliggör tjänsternas omfattning och ersättningsmodell.

Ekonomi och styrning

Verksamhetens ekonomiska utfall, prognos och finansiella ställning redovisas i separat ekonomisk rapport. Arbetet med kostnadsfördelning inom koncernen påverkar fortsatt möjlighet till helt rättvisande uppföljning.

Risker och utmaningar

- Den strukturella efterfrågan i Hemse har behov av mer långsiktiga åtgärder för att arbeta bort vakanser.
- Förmedlingen av bostäder på Riggen kommer att kräva förändrade arbetssätt och mer omfattande kommunikationsinsatser.
- Av de 153 outhyrda objekten behöver fördjupad analys ske på framför allt ett 30-tal som signalerar eftersläpning i processen

Framåtblick och nästa steg

1. Slutföra budget, affärsplan, verksamhetsplan samt internkontrollplan baserad på risk- och väsentlighetsanalys.
2. Färdigställa och implementera förbättrade interna avtal inom koncernen.
3. Slutföra rekryteringen av chef för kund och kommunikation.
4. Ingå och omsätta avtalet med Region Gotland om vräkningsförebyggande arbete.
5. Fortsätta utveckla boenderådgivning, hyresgästdialogforum samt avtal om boinflytande och samråd med Hyresgästföreningen.
6. Följa upp och vidareutveckla tjänster i Boendeappen samt färdigställa upplägget för fixartjänster.

7. Bidra till och stödja pilot med tvärgruppering inom området drifta och sköta fastighet.
8. Ta fram en åtgärdsplan för objekt med svårighet att hyra ut, särskilt fokus på Hemse och Riggen.
9. Fortsätta kulturförflyttningen mot ett tydligare kundfokus med stöd av NKI och kundtjänstens statistik.
10. Fortsätta stärka systemförvaltning, informationssäkerhet, kontinuitet och prioritering i informations- och systemmiljön.
11. Följa upp och vidareutveckla insatserna inom social hållbarhet, däribland Mötesplats Sommar, Sveriges största föräldramöte, Ung Företagsamhet samt EST, Effektiv Samordning för Trygghet.