

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-785 88 51

Till
Bostadsförmedlingen i Stockholm AB
2021-03-10

Underlag för budget 2022 med inriktning 2023 och 2024

Förslag till beslut

Styrelsen godkänner budgetunderlaget

Christer Edfeldt
VD

Sammanfattning

I detta ärende redovisas Bostadsförmedlingens underlag till budget för 2022 med inriktning för 2023 och 2024. Här beskrivs vilka frågor och faktorer som bedöms ha störst påverkan på verksamhetens utveckling och ekonomi under perioden, samt bolagets strategiska satsningar, och prioriteringar för att bidra till uppfyllelse av kommunfullmäktiges inriktningsmål.

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för målet *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* arbeta med kommunikationsinsatser riktade till invånarna och andra intressenter. Syftet är att öka kännedomen om bolagets verksamhet, nyttan av den erbjudna servicen och vilka förväntningar man kan ha. Det ska vara enkelt för alla bostadssökande att registrera sig, använda webbplatsen och få stöd och vägledning med det man behöver, oavsett språk, funktionsnedsättning osv. En prioriterad uppgift under perioden är att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden. Detta bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter och kampanjer för att visa på värdet av att registrera sig som bostadssökande. Bostadsförmedlingen ska också fortsätta arbetet med

att medverka till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed medverka till att skapa jämlika livschanser för stockholmarna.

För att medverka till att infria målet *En hållbart växande och dynamisk storstad* tillhandahåller Bostadsförmedlingen en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm liksom i omgivande kommuner. Det är en viktig strategisk fråga att öka inflödet av lägenheter och bolaget ska därför arbeta aktivt med kommunikationsinsatser syftande till att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Vidare ska bolaget, med utgångspunkt från kundernas behov och önskemål, fortsatt arbeta med att utveckla service och tjänster till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna. Här kommer ett fortsatt arbete med att effektivisera förmedlingsprocessen vara särskilt viktigt framöver. Bolaget ska också generellt medverka till utveckling av staden genom att bidra till rörlighet på den regionala bostadsmarknaden vilket gynnar företagande och ekonomisk tillväxt. I detta sammanhang kan bolaget också medverka till kunskapsutveckling samt erbjuda analysstöd för bostadsbolagen som de kan ha nytta av i samband med planering av nyproduktion.

Bostadsförmedlingen ska också medverka till att målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* uppfylls. För att uppnå detta under perioden eftersträvas en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. Det kommer fortsatt vara angeläget att medarbetarna får ta ansvar och utvecklas samt har möjlighet till utmaningar i arbetet. Viktiga frågor i sammanhanget är bolagets fortsatta implementering av en gemensam vision, mission/verksamhetsidé och värdegrund samt det sociala och organisatoriska arbetsmiljöarbetet inkluderande insatser för att minska sjukfrånvaron. Andra prioriterade områden är att säkerställa bolagets kompetensförsörjning samt att fortsätta insatserna gällande chefsutveckling.

Bakgrund

Enligt kommunallagen ska kommunens budget innehålla en plan för ekonomin för en period av tre år. Budgetåret ska alltid utgöra periodens första år. Utgångspunkt för bolagens arbete med budgetunderlagen är beslutad plan för 2022 i kommunfullmäktiges budget för år 2021 med inriktning på åren 2022 och 2023.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom staben i samarbete med samtliga avdelningar.

Marknadsläge och omvärld

Inflödet av bostadssökande påverkas av folkökningen i regionen och då i synnerhet av unga personer eftersom de är den åldersgrupp som är mest benägna att registrera sig hos Bostadsförmedlingen. En annan faktor är bostadsbristen och så länge den består är drivkraften att bli kund på Bostadsförmedlingen sannolikt relativt stor.

Nedan redovisas uppgifter om befolkningsutvecklingen, de bostadssökande och deras efterfrågan på bostäder, bostadskön samt inflödet av bostäder.

Befolkningsutveckling

Stockholms läns befolkning har ökat kraftigt under en längre tid, under 2019 med nära 33 000 personer (ca 1,4%). För helåret 2020 finns ännu inga uppgifter men det är tydligt att pandemin har bidragit till en minskad ökningstakt. Till den sista september ökade befolkningen med knappt 13 000 vilket är mindre än hälften jämfört med motsvarande period 2019 (SCB). Främsta skälet till detta är att nettomigrationens andel av befolkningstillväxten var betydligt mindre än tidigare vilket förklaras av att många landsgränser var stängda under en stor del av 2020.

De långsiktiga effekterna av pandemin för befolkningsutvecklingen är svåra att bedöma. Prognoserna som gjordes innan den utbröt pekade på en fortsatt folkökning i regionen om 33-34 000 personer åren 2021-2024 (Region Stockholm, TRF). Antalet ungdomar fortsätter att öka och ökningstakten i gruppen 16-19 år bedöms vara något högre än för befolkningen som helhet.

Efterfrågan

Bostadsbristen påverkar i olika mån benägenheten att bli kund hos Bostadsförmedlingen. Många kunder har inte ett omedelbart behov av en bostad och registreringen i bostadskön är då istället ett uttryck för att man vill planera framåt. Detta visar sig i att 78 procent av kunderna inte gjorde några intresseanmälningar alls under 2020. Samtidigt ska det konstateras att ca 12 procent gjorde minst fem intresseanmälningar vilket innebär närmare 85 000 personer. Den här gruppen aktiva bostadssökande är troligen ett mer rättvisande mått på efterfrågan än antalet registrerade totalt sett.

En annan indikator på bostadsefterfrågan är den kötid som krävs för att få en bostad. Den långsiktiga trenden under föregående decennium har varit en relativt stadig ökning av kötiden. Detta dock med en lägre takt under de sista tre åren, 2017-2019, vilket sannolikt hänger samman med att antalet förmedlade lägenheter har ökat under samma period. Under 2020 minskade däremot kötiden (9,5 år att jämföra med 10,5 år under 2019). Detta ska ses som bakgrunden att bolaget under 2020 åter uppnådde en stor ökning av antalet förmedlade lägenheter jämfört med föregående år. En särskild faktor som bidrog till den minskade kötiden bedöms också ha varit att de flesta bostadsvisningar ställdes in på grund av pandemin. Detta medförde att många bostadsökande inte var beredda att tacka ja till en bostad osedd varefter erbjudandet gick till sökande med kortare kötid.

Mot bakgrund av ovan bedömer bolaget sammantaget att minskningen av kötiderna sedan 2020 stannar upp även om de sannolikt inte ökar kraftigt framöver. Vidare bedöms att inflödet av registrerade bostadssökande ökar igen i takt med att befolkningsökningen åter tar fart.

Det är viktigt att beakta skillnaden mellan de bostadssökandes efterfrågan och behov. Många kan vara i behov av bostad men har inte råd att efterfråga de bostäder som finns lediga. Detta gäller i synnerhet nybyggda bostäder där hyran är cirka 50 procent högre än bostäder i det befintliga beståndet. Det visar sig i betydligt kortare kötider för nybyggda bostäder och tendenser finns till att vissa nybyggda bostäder, i synnerhet studentbostäder, är svårare att förmedla.

Lägenhetsinflöde

Inflödet av bostäder till Bostadsförmedlingen påverkas framför allt av omsättningen av hyresbostäder, förändringar av beståndet samt nivån på nyproduktionen av bostäder. Till det kommer bolagets eget arbete för att få till nya samarbeten med bostadsbolag samt förmågan att vara konkurrenskraftig gentemot annan förmedlingsverksamhet som finns på marknaden.

Bostadsförmedlingen samarbetar idag med cirka 200 olika bolag, vilket inkluderar de flesta större bolagen i regionen. Under 2020 ökade antalet förmedlade bostäder med 18 % jämfört med föregående år och 24 nya aktörer tillkom. Marknadsandelen har ökat de senaste åren och uppgår i nuläget till omkring 75% av alla hyresrätter i länet som blir lediga för uthyrning (beräknat på en årlig

omsättning om 7% av det befintliga beståndet). Förhoppningsvis kommer denna positiva utveckling att fortsätta under planperioden.

Bostadsbeståndet kan förändras genom ombildningar av hyresrätter till bostadsrätter. Utöver det kan stora beståndsförsäljningar äga rum. Det kan påverka inflödet av bostäder till Bostadsförmedlingen även om det inte har skett i någon större skala under senare år och inte heller finns kända uppgifter om det framåt.

Nyproduktion av bostäder är en viktig faktor då denna kategori stod för ca 20 procent av inflödet 2020. Under perioden 2019-10-01 - 2020-09-30 ökade antalet påbörjade bostäder i nyproduktion i länet med 8% jämfört med motsvarande period föregående år. Byggandet av hyresrätter i länet ökade medan det skedde en minskning i Stockholms stad. En förklaring till ökningen är sannolikt investeringsstödet och regeringen har aviserat årliga höjningar av anslaget till stödet fram till 2023 vilket fortsatt kan påverka hyresrättsbyggandet gynnsamt. Därmed kan det förväntas att nivån av inkommande nyproduktion kommer att vara relativt stabil under perioden.

Analys av ekonomisk utveckling

Intäkter

Bolagets intäkter består till ca 90 procent av inbetalade årsavgifter från de medborgare från 18 år och uppåt som valt att bli kunder hos Bostadsförmedlingen. Antalet registrerade kunder bedöms fortsätta att öka under planperioden, genomsnittligt dock med en något lägre takt jämfört med tidigare. Prognosen utgår från att avgiften för att vara registrerad (200 kr/år inklusive moms) är oförändrad under planperioden, men avgiftsnivån ses löpande över för att årsmålet om nollresultat skall kunna uppnås.

Intäkterna består också av anslag för handläggning och förmedling av förturs-, försöks- och träningslägenheter och lägenheter inom kategorin Bostad Först. Denna ersättning sker enligt självkostnadsprincipen och uppgår för närvarande till 11 mnkr per år. Bedömningen för treårsperioden är att kostnaderna kommer att vara på samma nivå som under innevarande budgetår.

Bostadsförmedlingen erhåller även ersättning från stadens kommunala bolag för intern förmedling samt förmedling av seniorlägenheter enligt särskilda kriterier, liksom ersättning för förmedling i samband med evakueringar. Årligen förmedlas ca 1 200 lägenheter via de kommunala bostadsbolagens interna system. Denna nivå bedöms vara oförändrad de närmaste åren. Den

särskilda förmedlingen av seniorbostäder i Micasas bestånd förutsätts fortlöpa under planperioden. Avgifterna som debiteras de kommunala bolagen beräknas i stort vara oförändrade under planperioden, förutom eventuella indexjusteringar.

Nedan visas intäkternas utfall för 2020 samt budget för åren 2021-2024.

Intäkter (mkr)					
Intäktslag	2020	2021	2022	2023	2024
Avgifter	112,0	114,0	116,0	118,0	120,0
Försäljning av förturstjänster	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0
Förmedling av kommunala bolagens interna byten	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
Särskild förmedling seniorbostäder Micasa	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
Övrigt inkl. ränteintäkter	0,8	0,4	0,4	0,4	0,4
Summa	126,0	127,6	129,6	131,6	133,6

Kostnader

Personalkostnaderna är bolagets största utgiftspost och utgör idag omkring 60% av de totala rörelsekostnaderna. Under planperioden budgeteras för en bemanning som antalsmässigt är i nivå med den befintliga, men med en kompetensstruktur som anpassas till bolagets behov.

Kostnadsbilden under planperioden kommer att påverkas av bolagets fokus på att, med fortsatt hjälp av både egen personal och extern specialkompetens, utveckla tjänster som gör det attraktivt och enkelt för fastighetsägare att lämna in lägenheter, samt att öka förtroendet och ytterligare förenkla för de bostadssökande. Verksamhetskostnaderna för drift, systemutveckling och framtidssäkring av IT-stöd och webb är fortsatt betydande under planperioden, likaså kostnaden för serverdrift och licenser via stadens IT-prislista.

Därutöver påverkas kostnadsbilden av antalet bostadssökande och av antalet förmedlade lägenheter. En fortsatt ökning av antalet registrerade kunder leder till högre volymbaserade kostnader, exempelvis för utskick, digital kommunikation och telefoni.

Avskrivningarna påverkas under planperioden av investeringar som gjordes i samband med flytt till nya kontorslokaler hösten 2018 samt kompletterande investeringar i kontorslokalerna under planperioden. Kommande år bedöms investeringbehovet vara på en lägre nivå varför avskrivningskostnaderna på sikt avtar något.

Nedan redovisas kostnadernas utfall för 2020 samt budget för åren 2021 - 2024.

Kostnader (mkr)					
Kostnadsslag	2020	2021	2022	2023	2024
Personal- och personalomkostnader	69,7	78,0	79,6	81,2	82,8
Övriga externa kostnader	47,4	49,0	49,4	49,9	50,5
Avskrivningar	0,6	0,6	0,6	0,5	0,3
Summa	117,7	127,6	129,6	131,6	133,6

Investeringar

För 2021 har bolaget budgeterat för kompletterande inköp av inventarier till kontorslokalerna i Palmfelt Center om 0,4 mkr. För åren 2022-2024 uppskattas bolagets investeringsbehov till ca 0,3 mkr årligen.

Kommunfullmäktiges inriktningsmål

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla





Bostadsförmedlingen ska för att bidra till att uppfylla målet arbeta med kommunikationsinsatser riktade till invånarna och andra intressenter. Syftet är att öka kännedomen om bolagets verksamhet, den nytta man kan ha av den erbjudna servicen och om vilka förväntningar man kan ställa. Det ska vara enkelt för alla bostadssökande att registrera sig, använda webbplatsen och få stöd och vägledning med det man behöver, oavsett språk, funktionsnedsättning osv. En prioriterad uppgift under perioden är att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden. Detta bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter och kampanjer för att visa på värdet av att registrera sig som bostadssökande. Bostadsförmedlingen ska också fortsätta arbetet med att medverka till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed medverka till att skapa jämlika livschanser för stockholmarna.

1.2 Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Bolagets arbete med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden förväntas fortsatt vara en prioriterad fråga under perioden. Här kommer det vara viktigt att via kampanjer och liknande nå ut till alla unga och studenter med information om nyttan med att stå i bostadskön samt

att informera bostadsbolagen om möjligheten att välja ut små och prisvärda lägenheter som passar som ungdomsbostäder. Det råder ett underskott på mindre bostäder som ungdomar kan hyra till ett överkomligt pris och det är viktigt att överväga hur staden kan medverka till att förbättra ungdomarnas situation framöver.

Bolaget har i enlighet med kommunfullmäktiges budget två direktiv som anknyter till det brottsförebyggande arbetet inom staden (tabellen nedan). Ett av dessa uppdrag handlar om samverkan inom staden för att förebygga oriktiga hyresförhållanden. Bolagets roll i samverkan gällande den här frågan är dock begränsad. Om det finns ett fortsatt behov av att dela erfarenheter och kunskap inom staden, och med andra aktörer, på området kan bolaget givetvis ändå delta i detta. Vidare har bolaget ett uppdrag som avser stärkt kontroll av intyg för att säkerställa rättssäkerheten inom förmedling. Detta är en viktig fråga inom verksamheten som fortsatt kommer att vara aktuell under perioden.

Kommunfullmäktiges direktiv	Status	Bolagskommentar
Att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlingsprocessen	 Fortsätta	Det kan förväntas att arbetet med att stärka kontrollen av intyg kommer att fortsätta under perioden.
Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden	 Fortsätta	Det kan förväntas att arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden kommer att fortlöpa under perioden.
I samarbete med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag samverka kring oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden.	 Fortsätta	Bolagets deltagande i samverkan är begränsad på detta område. Om det finns ett behov av ett fortsatt utbyte av erfarenheter och kunskaper inom staden kan bolaget medverka i detta.
Säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver	 Fortsätta	Direktivet ingår i bolagets ordinarie verksamhet.

1.4 I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglad av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Stockholm ska vara en jämställd stad där diskriminering inte förekommer. Bostadsförmedlingen vänder sig till alla och det är en angelägen fråga att öka invånarnas kännedom om bolagets verksamhet och den nytta man kan ha av den erbjudna servicen. Det kommer fortsatt att vara viktigt att, med lättbegriplig och intresseväckande information, möta invånarna i de kanaler som de finns i och använder. För att detta ska kunna ske på ett likvärdigt sätt ska kommunikationen anpassas så att alla kan ta del av den oavsett språk, funktionsnedsättningar osv.

Bostadsförmedlingen ska enligt kommunfullmäktiges budget 2021 vara ett

aktivt verktyg i den sociala bostadspolitiken. I det sammanhanget har bolaget ett direktiv om att utreda och fördjupa sig i frågan om hur bostadskön kan utvecklas, för att göra fler bostäder överkomliga i synnerhet för resurssvaga hushåll

Här kan det noteras att bolaget under 2020 har förmedlat omkring 17 700 bostäder vilket motsvarar ca 75% av alla hyresrätter i länet som blir lediga för uthyrning under året (beräknat på en årlig omsättning om 7% av det befintliga beståndet). Med tanke på bolagets stora marknadsandel gällande förmedling av hyresrätter kan naturligtvis bostadsförmedlingen vara ett viktigt verktyg. Dock är detta en komplex fråga där det nog måste utredas vilka konsekvenser eventuella förändringar av det raka och transparenta kösystemet skulle få, både för de privata fastighetsägarnas vilja att lämna sina lediga bostäder till bostadsförmedlingen samt hur det skulle påverka incitamentet för medborgare att (fortsätta) vara registrerade som bostadssökande. Här kan man inte heller bortse från att en förändring av kösystemet skulle få konsekvenser för personer som har flera års kötid.

Det finns vissa svårigheter för bostadssökande utan fast inkomst att bli godkända som hyresgäster. Stadens allmännyttiga bostadsbolag har minskat inkomstkraven på de bostadssökande, exempelvis genom att sänka inkomstkravet till kronofogdens normalbelopp efter betald hyra samt att försörjningsstöd räcker för att bli godkänd som hyresgäst. För att bidra till att ”sänka trösklarna” för de bostadssökande ska staden föra en dialog med privata fastighetsägare om att på liknande sätt minska kraven för godkännande. Bostadsförmedlingen för redan en sådan dialog med de privata bolag som det finns ett samarbete med och troligen behöver frågan prioriteras även under kommande år.

Till frågan om att göra fler lägenheter överkomliga för resurssvaga hushåll hör också möjligheten att efterfråga de bostäder som erbjuds. Nyproducerade lägenheter har generellt en kortare kötid men är inte sällan för dyra för personer med låga inkomster. Det finns olika sätt att stödja enskilda hushålls möjligheter till efterfrågan samt även att arbeta långsiktigt och strukturellt för att öka göra fler bostäder tillgängliga för ett överkomligt pris. Det bör övervägas hur staden på olika sätt kan medverka till detta, både i ett kommunalt perspektiv och i en dialog med staten och andra aktörer. Här kan det i sammanhanget nämnas att bolaget bidrar med underlag (fr a statistik) till den statliga utredningen ”En socialt hållbar bostadsförsörjning”.



Bolagets arbete med att tillhandahålla försöks och träningslägenheter (FoT) och Bostad Först-lägenheter förväntas fortsätta under perioden. Det bör diskuteras hur samverkan inom staden kan utvecklas så att dessa bostäder på bästa sätt kan svara mot socialtjänstens och de olika målgruppernas behov.






Bostadsförmedlingen har en begränsad roll i sammanhanget men kommer under 2021 att föra en dialog med övriga berörda förvaltningar och bolag om denna fråga. Vid behov kan en sådan dialog föras vidare under perioden.

Bostadsförmedlingen har också uppdraget att, i samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB, göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadssökande. Syftet är att underlätta för bostadssökande, särskilt med tanke på äldre och personer med olika funktionsnedsättningar, att hitta tydlig information om tillgängligheten i de lediga bostäderna, med uppgifter också gällande allmänna utrymmen samt utemiljö. Detta arbete förväntas ska fortsätta under perioden.

I stadens gemensamma arbete med bostadsförsörjning (riktlinjer för 2021-2024) är det tänkt att man ska utgå från samma prognoser för demografisk utveckling, bostadsbehov och utbud, för staden och i länet. Detta för att berörda bolag och förvaltningar inom staden samt andra aktörer ska få gemensamma bilder av nuläget, prognoser för de närmaste åren och framtida utmaningar. Bostadsbristen sammanhänger också delvis med låg rörlighet i det befintliga bostadsbeståndet och för att göra underlaget mer användbart är det därför önskvärt att det kompletteras med data och analyser om rörlighet i beståndet samt om bostadssökandes förmåga att efterfråga och kunna kvalificera sig för att få de bostäder som erbjuds. Bostadsförmedlingen kan i det avseendet bidra med uppgifter och statistik.

Bostadsförmedlingen ska under perioden bidra till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030. Här redogörs för prioriterade insatser för de sociala hållbarhetsmålen medan insatser gällande miljö och klimat redovisas under mål 2.5. Bolagets arbete anknyter till målsättningen i stadens budget om att ”ingen ska lämnas utanför”. Integration och mångfald ska främjas under perioden och bolaget avser att bidra till detta genom ett inkluderande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Som har framgått ovan ska insatser fortsatt ske för att öka kännedomen hos invånarna om bolaget samt för att anpassa information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning. Bolaget verkar också för en öppen kultur på arbetet vilket bland annat handlar om att ta tillvara alla medarbetares erfarenheter och kunskaper samt att uppfatta och använda olikheter som en tillgång.

Kommunfullmäktiges direktiv	Status	Bolagskommentar
Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheter inklusive Bostad Först	 Fortsätta	Det kan förväntas att arbetet med direktivet kommer att fortlöpa under perioden.
I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade	 Fortsätta	Arbetet med direktivet bedöms komma att fortsätta under perioden.

boenden för våldsutsatta		
Fortsätta arbetet med att utreda och fördjupa sig i frågan om hur bostadskön kan utvecklas, för att göra fler bostäder överkomliga i synnerhet för resurssvaga hushåll	 Fortsätta	Arbetet med direktivet bedöms komma att fortsätta under planperioden.
I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadssökande	 Fortsätta	För att förbättra informationen om bostädernas tillgänglighet och göra den enkel att söka pågår ett utvecklingsarbete som förväntas fortlöpa även nästkommande år.
I utökad samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden säkerställa att minst 150 genomgångs-bostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo	 Fortsätta	Det kan förväntas att arbetet med direktivet kommer att fortlöpa under perioden.
Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter	 Fortsätta	Direktivet ingår i den ordinarie verksamheten.
Verka för genomförandet av Agenda 2030:s 17 globala hållbarhetsmål	 Fortsätta	Arbetet med direktivet bedöms komma att fortsätta under planperioden.

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

För att medverka till att uppfylla målet ska bolaget fortsatt tillhandahålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm liksom i omgivande kommuner. Det är en central strategisk fråga att öka inflödet av lägenheter till förmedling och bolaget ska därför arbeta aktivt med kommunikationsinsatser syftande till att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Vidare ska bolaget, med utgångspunkt från kundernas behov och önskemål, fortsatt arbeta med att utveckla service och tjänster till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna. Här kommer ett arbete med att ytterligare effektivisera förmedlingsprocessen att fortsätta framöver.

Bolaget ska också fortsatt medverka till utveckling av staden genom att bidra till rörlighet på den regionala bostadsmarknaden vilket gynnar företagande och ekonomisk tillväxt. I detta sammanhang kan bolaget också medverka till kunskapsutveckling samt erbjuda analysstöd för bostadsbolagen som de kan ha nytta av i samband med planering av nyproduktion.

2.1 Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv



För att medverka till att målet uppnås är det viktigt att bolaget även i framtiden kan erbjuda effektiva förmedlingstjänster. Därmed främjas rörligheten på bostadsmarknaden vilket är gynnsamt för företagande och näringsliv. Det är för staden strategiskt viktigt att skapa bra förutsättningar för universitets- och högskolestuderande. Bygandet av studentbostäder ökar

inom staden och förmedlingen av dessa bostäder är fortsatt en viktig fråga framöver.

Bolaget avser också att fortsatt delta i arbetet med att utveckla staden genom samverkan och medverkan till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning. Till detta bidrar bolaget exempelvis med statistik och analys baserat på förmedlingsdata som är ett mycket användbart och efterfrågat beslutsunderlag för de byggande fastighetsbolagen när de planerar sina projekt.

Bostadsförmedlingen ska under perioden, och i enlighet med stadens näringslivspolicy, erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget.

En viktig fråga inom ramen för målet är också bolagets fortsatta arbete med att samordna och utveckla branschsamarbetet Stockholm Bygger och Stockholmsrummet i kulturhuset.

Kommunfullmäktiges direktiv	Status	Bolagskommentar
Utveckla stadens myndighetsutövning, kommunikation och kontaktvägar till att bli tydligare, effektivare och ändamålsenliga för företag och entreprenörer, inte minst genom digitalisering och innovation	 Fortsätta	Arbetet med direktivet ska fortsätta under perioden.
Fortsätta med branschsamarbetet Stockholm Bygger och Stockholmsrummet i Kulturhuset	 Fortsätta	Arbetet med direktivet förväntas fortsätta under perioden.

2.2 Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

Bostadsförmedlingen ska fortsatt tillhandahålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholmsregionen, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande.

Som har framgått ovan förmedlar bolaget i nuläget ca 75% av de lediga hyresrätter som finns inom stockholmsregionen och ambitionen är att denna andel ska öka. Det regionala perspektivet för verksamheten förväntas också förstärkas i takt med att kommunikationer och möjligheter till pendling förbättras. För att kunna erbjuda ett allt större utbud av lägenheter till de som valt att registrera sig vid Bostadsförmedlingen kommer arbetet med att öka antalet samarbetspartners (fastighetsägare) att vara en prioriterad fråga under perioden. Utveckling av samverkan och dialog med fastighetsägarna ska därmed vara i fokus inom bolaget.




Bostadsförmedlingen ska under perioden vidareutveckla service och tjänster

till kunderna. Det angeläget att fortsätta arbetet med att effektivisera och förenkla förmedlingsprocessen sett ur både den bostadssökandes och fastighetsägares behov och perspektiv. Vidare ska bolaget arbeta med att i högre grad tillgodose de bostadssökandes behov, exempelvis vad gäller enkla betallosningar, vägledning med mera.

För att möta de bostadssökandes behov i framtiden följer bolaget utvecklingen av nya former av hyresboende, såsom exempelvis co-living och liknande. Detta för att kunna ta ställning till vilka lösningar som ska ingå i bolagets utbud.

Bostadsförmedlingen bedriver ett arbete med stärka varumärket som ska fortsätta de närmaste åren. Bolaget eftersträvar att vara ”Det självklara valet – för en effektiv och rättvis bostadsförmedling”. För att uppnå detta ska bolaget vara, och uppfattas som, en professionell serviceorganisation som erbjuder både affärs- och samhällsnytta till bolagskunderna samt professionell service och bemötande till bostadssökande och andra intressenter. Bolagets fortsatta arbete med varumärket görs känt inom hela organisationen och omfattar kommunikationsinsatser, värdegrundsarbete med mera.


Det ska också tilläggas att varumärkesarbetet även omfattar alla invånare i allmänhet. Här finns det ett positivt samband mellan kännedom om, och förtroende för Bostadsförmedlingen. Det är även de kommande åren en prioriterad fråga att öka invånarnas kännedom om bolaget och den service som erbjuds (se även ovan under mål 1.4).

Kommunfullmäktiges direktiv	Status	Bolagskommentar
Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare	 Fortsätta	Arbetet med att öka antalet privata fastighetsägare som lämnar in lägenheter för förmedling är prioriterat och ska fortsätta under perioden.
I dialog med privata fastighetsägare informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav, i syfte att fler ska göra motsvarande justeringar av sina krav	 Fortsätta	Arbetet med direktivet förväntas fortsätta under perioden.
Utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan och kunskapsutbytet i stadens processer för bostadsförsörjningen	 Fortsätta	Arbetet med direktivet förväntas fortsätta under perioden.

2.5 Stockholm är en hållbar storstad med en god livsmiljö

Bostadsförmedlingen ska under perioden medverka till att infria målet genom insatser i det interna miljöarbetet, såsom exempelvis användning av miljömärkt el samt användning av överskottsenergi vid uppvärmning av

bolagets lokaler. Bolaget ska också medverka till en hållbar utveckling inom ramen för stadens inköpsarbete vilket beskrivs under mål 3.2.

Kommunfullmäktiges direktiv	Status	Bolagskommentar
Bidra till att uppfylla stadens mål om ett klimatsmart och hållbart Stockholm genom att arbeta enligt Stockholms stads Miljöprogram 2020-2023, Klimathandlingsplan 2020-2023 samt andra handlingsplaner kopplade till miljöprogrammet	 Fortsätta	Arbetet med direktivet ska fortsätta under perioden.

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Bostadsförmedlingen ska för att bidra till att uppfylla målet eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. Det kommer fortsatt vara angeläget att medarbetarna får ta ansvar och utvecklas samt har möjlighet till utmaningar i arbetet. Viktiga frågor i sammanhanget är bolagets fortsatta arbete med varumärket (en gemensam vision, mission/ verksamhetsidé och värdegrund) samt det sociala och organisatoriska arbetsmiljöarbetet inkluderande insatser för att minska sjukfrånvaron. Andra prioriterade områden är att säkerställa bolagets kompetensförsörjning samt att fortsätta arbetet med chefsutveckling.

3.1 Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Bostadsförmedlingen ska sträva efter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet som är långsiktigt hållbar och leverera tjänster med hög kvalitet. För bolaget innebär det bland annat att alla enheter ska styra och utveckla verksamheten i enlighet med stadens ledningssystem (ILS) och program för kvalitetsutveckling. Vidare eftersträvas att minimera avvikelser mot budgeterad investeringsnivå och att nå uppsatta resultatkrav genom fortsatt fokus på prioritering och styrning av bolagets utvecklingsinsatser samt genom effektiva interna processer och god resursanvändning.

3.2 Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Bostadsförmedlingen ska medverka till att infria målet genom ett aktivt arbete gällande arbetsmiljöfrågor och kompetensförsörjning. Det kommer fortsatt vara angeläget att medarbetarna får ta ansvar och utvecklas samt har möjlighet till utmaningar i arbetet. Alla avdelningar och medarbetare är delaktiga i att implementera bolagets vision, mission/verksamhetsidé och värdegrund och detta arbete ska fortgå under perioden.



Ett strategiskt viktigt område framöver är att säkerställa att bolaget kan behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens och bolaget kommer fortsatt att arbeta planmässigt med denna fråga. Till kompetensområdet hör också en viktig satsning på ledarskapet inom bolaget, exempelvis genom kompetensutveckling samt att det regelbundet finns möjligheter till ett gemensamt lärande och möjligheter till erfarenhetsutbyte i bolagets interna chefsforum.

Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska även fortsättningsvis bedrivas ett systematiskt socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete. I detta ingår också ett aktivt arbete med att minska sjukfrånvaron.

Bostadsförmedlingen ska under perioden, inom ramen för stadens inköpsarbete, medverka till utveckling av kvalitet och en hållbar utveckling. Huvudsakligen sker bolagets anskaffning av varor och tjänster genom avrop på stadens ramavtal. I det fall bolaget genomför egna upphandlingar kommer stadens riktlinjer avseende miljöhänsyn och socialt ansvarstagande att iakttas.

Bolaget strävar aktivt efter att arbeta innovativt och ta till sig ny teknik. Digitaliseringen i samhället medför att kundernas förväntningar på Bostadsförmedlingens tjänster snabbt förändras. Därför är det av vital betydelse att bolaget fortsatt möter kunderna i de kanaler som förväntas samt förenklar servicen och skapar smarta lösningar.

Informationssäkerhet och dataskydd kommer fortsatt att vara ett viktigt område under perioden. Bolaget hanterar stora informationsmängder, vilket naturligtvis måste hanteras korrekt. Ett strukturerat arbete ska bedrivas med dessa frågor och säkerhetsaspekterna ska regelmässigt gås igenom och beaktas vid all nytveckling inom IT-området.

Kommunfullmäktiges direktiv	Status	Bolagskommentar
Säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete	 Fortsätta	Arbetet med direktivet ska fortsätta under perioden.
Säkerställa tillgänglighet av stadens webbplatser	 Avsluta	Arbetet ned direktivet bedöms i stort komma att avslutas under året.

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Christer Edfeldt, VD	2021-02-26