

**Handläggare**  
Lars Ericsson  
Telefon: 08-785 88 51

**Till**  
Bostadsförmedlingen i Stockholm AB  
2021-05-27

## **Tertialrapport 1 - 2021**

### **Förslag till beslut**

Styrelsen beslutar att godkänna tertialrapporten.

Christer Edfeldt  
VD

## Sammanfattning

Hela samhället påverkas av Corona-pandemin och detta inkluderar även bostadsmarknadens förutsättningar. Efterfrågan på hyresrätter är dock fortsatt hög. Bostadsförmedlingen har i samarbete med fastighetsägarna fått göra vissa anpassningar av förmedlingsarbetet, exempelvis gällande visningar. Verksamheten bedrivs på det hela taget som vanligt, med skillnaden att arbetet främst utförs hemifrån

Bostadsförmedlingen bidrar planenligt till uppfyllelsen av stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer bedöms i huvudsak komma att uppnås under året och de i budgeten angivna direktiven och aktiviteterna genomförs som planerat. Den ekonomiska prognosen för helåret visar på ett nollresultat vilket är i enlighet med budgeten för 2021.

Bostadsförmedlingen bidrar inom ramen för *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* till att uppfylla målet genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingens tjänster. Bolaget underlättar för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter och kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen bidrar också aktivt till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och medverkar därmed till att skapa bättre levnadsvillkor för personer i behov av samhällets stöd. Bolaget främjar social hållbarhet genom ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk och funktionsnedsättning.

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 och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Förmedlingen av bostäder gynnar också företagande och ekonomisk tillväxt i staden då den underlättar rörligheten inom regionens arbetsmarknad. Med syftet att bidra till att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön arbetar bolaget aktivt för att etablera samarbete med fler bostadsbolag. Antalet förmedlade lägenheter är högre än motsvarande period föregående år och prognosen för helåret, 18 500 pekar mot att rekordet (17 735) som sattes 2020 kommer att överträffas. Bolaget fortsätter arbetet med att vidareutveckla servicen och tjänsterna till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna samt med att effektivisera förmedlingsprocessen.

I all kontakt med företagare eftersträvas att erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet. Därutöver bidrar bolaget också till att utveckla staden genom samverkan och medverkan till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning.

Bostadsförmedlingen bidrar också till att målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* uppfylls. Detta genom att eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. Bolaget arbetar vidare med insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens. Det pågår ett kontinuerligt arbete med chefsutveckling. Systematiskt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete genomförs planenligt och sjukfrånvaron inom bolaget minskar. Alla inom bolaget arbetar vidare med att förverkliga bolagets vision, mission och värdegrund. Därutöver genomförs även insatser för att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

### **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom staben i samarbete med samtliga avdelningar.

### **Inledning**

I denna tertialrapport redovisas hur bolaget bedöms fullgöra sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2021. Bolagets bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras.

Bedömningen av måluppfyllelse grundas på utfall och prognoser för bolagets årsmål och ägardirektiv som ingår i kommunfullmäktiges budget samt på analys av hur väl insatser, utvecklingsarbete m m stämmer med bolagets mål och uppdrag som helhet. Uppföljningen av ägardirektiven redovisas under kommunfullmäktiges respektive mål enligt budgeten.

### **Bostadsförmedlingens uppgift**

Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska tillhandahålla en effektiv bostadsförmedling i ett öppet och transparent system efter kötid.

Bolagets uppgift omfattar reguljär bostadsförmedling, förmedling av kategoribostäder såsom student- och seniorboenden samt förmedling av bostäder i samband med evakuering. Vidare svarar bolaget för förmedling av lägenheter inom stadens bostadsbolags internköer samt bedriver en förtursverksamhet inkluderande förmedling av försöks- och träningslägenheter. Bolaget ska vara ett aktivt verktyg i den sociala bostadspolitiken.

### **Marknadsförutsättningar**

Regionen utmärks alltså av bostadsbrist och efterfrågan på hyresrätter är stor. Bostadsförmedlingen samarbetar totalt sett med cirka 200 olika bostadsbolag och marknadsandelen i länet är drygt 70% baserat på en uppskattad omsättning av beståndet om sju procent. Antalet inlämnade bostäder till förmedling hittills under

året uppgår till 7 071 vilket är fler jämfört med motsvarande period 2020 (6 216). Prognosen för helåret visar på ett inflöde om ca 19 000 bostäder vilket är en ökning jämfört med föregående år (18 166). Inflödet av nyproduktion bedöms uppgå till knappt 4000 bostäder under året vilket är i nivå med 2020. Byggandet av hyresrätter kan framöver komma att påverkas gynnsamt av investeringsstödet vilket också har betydelse med tanke på inkommande nyproduktion till Bostadsförmedlingen.

Det ökade antalet bostäder till förmedling sammanhänger med flera faktorer. Befintliga bolagskunder lämnar in fler lägenheter jämfört med tidigare vilket beror dels på större volymer genom utökade bestånd, dels på att man väljer att lämna en större andel av bostäderna. Bostadsförmedlingens arbete med att få in fler bostäder till förmedling har också fortsatt hög prioritet vilket också bidrar till utvecklingen. Sammantaget har överenskommelser med sju nya bostadsbolag träffats under årets första fyra månader.

Den genomsnittliga kötiden för att få en bostad har minskat (9,4 år hittills under året, att jämföra med 10 år motsvarande period 2020). Detta bedöms dels bero på ökningen av antalet lägenheter som lämnas in till förmedling, dels sammanhånga med situationen under pandemin. Här avses främst det faktum att många bolag inte har genomfört några fysiska visningar av bostäderna. Detta har medfört att många bostadssökande avstår från en intresseanmälan då det står klart att man inte får se bostaden, eller till att man senare, av osäkerhet har tackat nej till en erbjuden bostad. Av dessa skäl har de lediga bostäderna i många fall kunna gå till sökande med något kortare kötid jämfört med tidigare.

Ökningen av antalet registrerade bostadssökande fortsätter och prognosen för året visar på ett nettotillskott om ca 42 000 personer. Detta överstiger förväntad nivå enligt bolagets budget/verksamhetsplan och innebär, om det infrias, en högre ökningstakt jämfört med 2020 (ca 32 000).

### **Analys av ekonomisk utveckling**

Omsättningen, exklusive finansiella intäkter, för perioden januari till och med april 2021 uppgick till 42 814 tkr, vilket är 1 509 tkr mer än motsvarande period föregående år (41 305 tkr) och 387 tkr högre än budget. Ökningen jämfört med föregående år, och med budget, kan främst förklaras av nettotillväxten av kunder i bostadskön. De finansiella intäkterna består av ränteintäkter från tillgodohavandet på koncernkontot och uppgår per sista april till 88 tkr (116 tkr). Inga realisationsvinster eller realisationsförluster har uppstått under perioden.

Rörelsekostnaderna uppgick per tertial 1 till 41 704 tkr (37 234 tkr), varav personalkostnader utgör cirka 61% (57%).

Personalkostnaderna för perioden uppgår till 25 370 tkr (21 351 tkr), vilket är en ökning med 4 019 tkr jämfört med tertialperiod 1 föregående år och en minskning med 636 tkr jämfört med budget. Skillnaden jämfört med motsvarande period 2020 beror främst på att förstärkningar gjordes på förmedlingsavdelningen under hösten 2020 för att hantera det stora inflödet av lägenheter. Dessa förstärkningar är fortfarande kvar i verksamheten och får nu en ekonomisk effekt. Den mindre avvikelser mot budget förklaras främst av att det fortfarande förekommer vakanser p g a föräldraledigheter. Utfallet för externa kostnader uppgår till 16 011 tkr (15 674 tkr), vilket är en ökning med 337 tkr jämfört med samma period 2020 men en minskning med 326 tkr jämfört med budget. Detta förklaras främst av att marknadsaktiviteter planeras till hösten.

Avskrivningar för perioden uppgår till 230 tkr, vilket är något högre än motsvarande period föregående år (209 tkr) och i jämförelse med budget. En större volym av lokalutrustning aktiverades som anläggningstillgångar i samband med flytten till nya kontorslokaler under tertialperiod 3 2018, och är fortsatt i bruk. Under den första tertialperioden 2021 byttes den tekniska utrustningen i kontorslokalernas mötesrum ut.

Resultatet efter finansnetto per tertial 1 uppgår till 1 185 tkr (4 174 tkr).

### *Prognos 2021*

I prognosen för 2021 beräknas intäkterna uppgå till 128 700 tkr inklusive finansiella poster, vilket innebär en ökning mot budget med ca 1 100 tkr och 2 700 tkr mer än utfallet för 2020 (126 000 tkr). Prognosen bygger på de mönster som kan avläsas i inbetalningsflöden, periodiseringar, samt på den bedömda utvecklingen av antalet betalande kunder i bostadskön.

Totala kostnader i prognosen uppgår till 128 700 tkr, att jämföra med 127 600 tkr i budgeten och ett utfall på 117 700 tkr föregående år. De externa kostnaderna uppgår till 51 550 tkr i prognosen, vilket är 2 550 tkr över budget. Avvikelsen beror främst på en kostnad av engångskaraktär för programvara p g a underlicensiering under en längre tid. Personalkostnaderna väntas uppgå till 76 450 tkr för helåret. Detta är en minskning med 1 550 tkr jämfört med budget och en ökning med 6 750 tkr jämfört med utfallet för 2020. Den väntade minskningen förklaras av temporär vakans i ledningsgruppen, samt viss väntad försiktighet i personalaktiviteter p g a pandemin. Ökningen jämfört med föregående år förklaras främst av helårseffekt på den ovan nämnda förstärkningen av personalstyrkan på förmedlingsavdelningen.

Utfallet på helåret för bolagets avskrivningar på aktiverade inventarier väntas hamna i nivå med budget, om än något högre.

Sammanfattningsvis visar prognosen för helåret intäkter något högre än budget (+ 1 100 tkr). Kostnaderna beräknas överskrida budget med motsvarande belopp (- 1 100 tkr). Prognosen visar på en vinst före skatt på 0 tkr, vilket är i enlighet med budgeten för 2021.

<b>Intäkter 2021 (tkr)</b>				
	<b>Budget 2021</b>	<b>Prognos 1 2021</b>	<b>Utfall T1 2021</b>	<b>Förändring Budget - Prognos</b>
Köavgifter	114 000	115 100	38 350	1 100
Förtursintäkt	11 000	11 000	3 700	0
Kommunala bostadsbolagens interna byteskö	1 800	1 700	550	-100
Särskilt förmedlingsuppdrag Micasa	400	400	150	0
Övrigt inkl. intäktsränta	400	500	150	100
<b>Summa intäkter</b>	<b>127 600</b>	<b>128 700</b>	<b>42 900</b>	<b>1 100</b>
<b>Kostnader 2021 (tkr)</b>				
Löner och lönebikostnader	74 750	74 000	25 050	750
Övriga personalkostnader	3 250	2 450	400	800
Externa kostnader	49 000	51 550	16 000	-2 550
Avskrivningar	600	700	250	-100
<b>Summa kostnader</b>	<b>127 600</b>	<b>128 700</b>	<b>41 700</b>	<b>-1 100</b>
<b>Resultat 2020 (tkr)</b>				
<b>Resultat efter finansnetto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1 200</b>	<b>0</b>

### **Investeringar**

För 2021 planeras inköp av lokalutrustning och teknisk utrustning för kontorslokalerna i Palmfelt Center för 400 tkr, vilket är i enlighet med

budget. Föregående år gjordes inköp av möbler och teknisk utrustning om ca 100 tkr.

### Uppföljning av kommunfullmäktiges mål

## **1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla**



 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen bidrar planenligt till att uppfylla stadens mål genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om bolagets tjänster. Bolaget underlättar för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter och kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen medverkar också aktivt till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed till att skapa bättre levnadsvillkor för personer i behov av samhällets stöd. Bolaget främjar social hållbarhet genom ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning.

### **1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svetskunskaper är kort**

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen bidrar till att uppfylla målet genom att erbjuda ungdomar möjlighet till ett meningsfullt feriejobb som kan vara ett första steg in på arbetsmarknaden. I övrigt tillhandahålls även en plats för Stockholmsjobb enligt nedan.

	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	 Antal tillhandahållna platser för feriejobb		3 st	
	 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1 st	1 st	

### **1.2. Stockholm är en trygg, säker och välkött stad att bo och vistas i**

 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att uppnå målet redovisas nedan.

### *Bolagsstyrelsens mål*

- Bostadsförmedlingen ska underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden.



Uppfylls helt









Bostadsförmedlingen medverkar planenligt till att fler ungdomar kan ta sig in på bostadsmarknaden. Detta genom att informera unga om fördelarna med att ställa sig i bostadskön redan när man fyller 18 år och därmed öka sin möjlighet att komma in på bostadsmarknaden i ett tidigt skede. Bolaget har också arbetat aktivt med att påminna fastighetsägarna om att de själva kan välja ut mindre lägenheter med låga hyror som lämpar sig för ungdomsbostäder. Insatserna bedöms ha varit framgångsrika och antalet inlämnade lägenheter i det befintliga beståndet har ökat jämfört med motsvarande period föregående år. Sammantaget har 874 ungdomsbostäder förmedlats och bedömningen är att årsmålet om 1900 bostäder kommer att uppnås. Vidare har det förmedlats 1 153 studentbostäder och även i detta fall förväntas årsmålet nås (3 300 st). Prognoserna för året överensstämmer med respektive målvärde.



Bostadsförmedlingen arbetar som planerat med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. En viktig del av detta arbete utgår från ägardirektivet om att stärka kontrollen av bostadssökandes intyg (om inkomst, anställning m m) som utförs på uppdrag av fastighetsägarna och utgör grund för deras beslut om godkännande av den sökande som hyresgäst. För att stärka kontrollen genomförs under året utbildningsinsatser för medarbetarna. Insatserna har också lett till förbättringar av rutiner och arbetssätt på området.

Det har inom staden etablerats en samverkan och utbyte av erfarenheter för att motverka oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. Bolaget ingår i denna samverkan tillsammans med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag. Arbetet med detta uppdrag fortsätter under året. Bolaget avser att under våren delta vid en konferens anordnad av Sveriges kommuner och regioner (SKR) gällande samverkan om bl a oriktiga hyresförhållanden.



Bolaget tillser att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver. Det har inte inkommit någon sådan begäran hittills under året.

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlings-processen.				 Bostadsförmedlingen arbetar som planerat med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. Arbetet utgår från ägardirektivet om att stärka kontrollen av bostadssökandes intyg (om inkomst, anställning m m) som utförs på uppdrag av fastighetsägarna och utgör grund för beslut om godkännande av den sökande som hyresgäst. För att stärka kontrollen genomförs utbildningsinsatser för medarbetarna. Insatserna leder också till förbättringar av rutiner och arbetssätt på området.
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden				 Bostadsförmedlingen medverkar planenligt till att fler ungdomar kan ta sig in på bostadsmarknaden. Detta genom att informera unga om fördelarna med att ställa sig i bostadskön redan när man fyller 18 år och därmed öka sin möjlighet att komma in på bostadsmarknaden i ett tidigt skede. Bolaget har också arbetat aktivt med att påminna fastighetsägarna om att de själva kan välja ut mindre lägenheter med låga hyror som lämpar sig för ungdomsbostäder. Insatserna bedöms ha varit framgångsrika och antalet inlämnade lägenheter i det befintliga beståndet har ökat jämfört med motsvarande period föregående år. Sammantaget har 874 ungdomsbostäder förmedlats och bedömningen är att årsmålet om 1900 bostäder kommer att uppnås.
 I samarbete med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag samverka kring oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden.				 Det har inom staden etablerats en samverkan och utbyte av erfarenheter för att motverka oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. Bolaget ingår i denna samverkan tillsammans med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag. Arbetet med detta uppdrag fortsätter under året. Bolaget avser att under våren delta vid en konferens anordnad av Sveriges kommuner och regioner (SKR) gällande samverkan om bl a oriktiga hyresförhållanden
 Säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i				 Bolaget tillser att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
stadens bostadsbolag kan bytadessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver.				mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver. Det har inte inkommit någon sådan begäran under perioden.
	 Antal förmedlade ungdomslägenheter	874	1 900	
	 Antal förmedlade studentlägenheter	1153	3 300	


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

 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att infria målet redovisas nedan.


##### *Bolagsstyrelsens mål*

- Bostadsförmedlingen ska arbeta för att öka invånarnas kännedom om bolagets tjänster och service.

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen arbetar planerligt med att nå ut till både invånare och bostadsbolag i regionen med information om bolaget, den service som erbjuds och hur man gör för att använda bolagets tjänster. Särskilda insatser riktas till ungdomar, studenter och seniorer. Kommunikationen sker genom olika digitala kanaler (under pandemin även deltagande vid digitala mässor) samt vid personliga möten. Den viktigaste kanalen till de bostadssökande är den mycket välbesökta webbsidan. Bolaget har under perioden också förberett en kännedomskampanj som ska starta under tertialperiod 2 och pågå under återstoden av året. Syftet är att öka andelen personer i regionen som känner till Bostadsförmedlingens erbjudande och hur det går till att söka en bostad.

- Bostadsförmedlingen ska pröva rätten till och tillhandahålla lägenheter för bostadssociala ändamål i enlighet med ägardirektiven.

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen fortsätter planenligt arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen 600 bostäder under året. Utfallet för perioden är 135 bostäder och årsmålet bedöms kunna uppnås även om det finns viss osäkerhet om detta. En bidragande orsak till risken för avvikelse är att de bostäder som erbjuds inte alltid matchar socialtjänstens specifika behov vad gäller exempelvis hyresnivåer och lokalisering. För att medverka till ett ökat utbud av FoT-lägenheter pågår insatser gällande de privata bostadsbolagen vilka redovisas närmare nedan.

Bolaget avser att under året, som sammankallande vid två s k bomöten med stadsdelsförvaltningarna, socialförvaltningen och bostadsbolagen, ta upp och föra en dialog om det gemensamma arbetet med FoT-lägenheterna inom staden. Detta för att se över möjligheterna att utifrån respektive ansvarsområde, gemensamt utveckla formerna för samverkan på området, så att försöks- och träningslägenheterna så långt det är möjligt kan svara upp mot och användas på ett sätt som svarar mot behoven.

Bostadsförmedlingen arbetar som planerat, i samarbete med bostadsbolagen, med att säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Det har inte inkommit någon sådan förfrågan under perioden.

Bolaget fortsätter 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. En fördjupning av frågan pågår inom bolaget och, som en del i det, planeras ett seminarium under hösten där denna fråga ska diskuteras, bland annat med utomstående sakkunniga.

Bostadsförmedlingen deltar i ett gemensamt arbete inom staden som syftar till att underlätta för bostadssökande, särskilt med tanke på äldre och personer med olika funktionsnedsättningar, att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, badrum, m m). Bostadsbolagen och Micasa har under våren, i samråd med övriga berörda bolag och förvaltningar, arbetat med att förtydliga definitioner och klassificering av uppgifter på området samt med en planering för de fortsatta insatserna.

Bolaget ska, i samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden, tillhandahålla minst 150 genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Förmedling av dessa bostäder sker utifrån behov och med ansökning från respektive stadsdelsförvaltning. Efterfrågan har dock varit närmast obefintlig hittills under året (endast två bostäder).

Arbetet med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder fortlöper som planerat. Hittills under året har två behovsanpassade lägenheter förmedlats.

Bostadsförmedlingen arbetar, tillsammans med berörda förvaltningar, med direktivet att få de privata fastighetsägarna att bidra med fler försöks- och träningslägenheter. Under perioden har bolaget bland annat träffat representanter för Fastighetsägarna Stockholm för att diskutera frågan. Arbetet med uppdraget fortsätter under året.

### *Förtursverksamheten*










Förtursverksamheten har bedrivits som planerat under perioden. Bolaget arbetar, tillsammans med socialförvaltningen, aktivt med att genomföra åtgärder och nödvändiga ändringar samt se över hela processkedjan för att säkerställa att personer som är utsatta för våld i nära relation och har rätt till förtur också får tillgång till det. Insatserna inriktas på att utveckla ett ännu närmare samarbete med socialtjänsten i dessa ärenden för att säkerställa att formella krav vid ansökning såsom intygsskrivning med mera alltid uppfylls så att en välgrundad och rättvis prövning av respektive ärende kan göras. Det ska i sammanhanget också nämnas att den som beviljats en förtur redan idag får ett erbjudande om en bostad inom kort.









Bolaget återkommer med statistik och prognos för året gällande förtursverksamheten i tertialrapport 2.



### *Agenda 2030*

Bostadsförmedlingen bidrar planenligt till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030. Nedan redogörs för bolagets medverkan vad gäller de sociala hållbarhetsmålen medan miljö- och klimatarbetet redovisas under mål 2.5.

Bolaget följer den princip som anges i kommunfullmäktiges budget om att ”ingen ska lämnas utanför”. Ett inkluderande förhållningssätt gäller för information, bemötande och service såväl som i rollen som arbetsgivare. Som har framgått ovan genomförs fortlöpande insatser för att öka kännedomen hos invånarna om bolaget och de tjänster som erbjuds. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning (se också redovisning om tillgänglig webb på sid 23). För att säkerställa att bemötande och ordval är inkluderande, med tanke på olikheter gällande familjebildningar, sexuell identitet m m, och servicen är likvärdig genomförs coachning för medarbetarna i dessa frågor. 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 ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Års-mål	Aktivitet
 Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheten inklusive Bostad Först				<p>Bostadsförmedlingen fortsätter planenligt arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen 600 bostäder under året. Utfallet för perioden är 135 bostäder och årsmålet bedöms kunna uppnås även om det finns viss osäkerhet om detta. En bidragande orsak till risken för avvikelse är att de bostäder som erbjuds inte alltid matchar socialtjänstens specifika behov vad gäller exempelvis hyresnivåer och lokalisering. För att medverka till ett ökat utbud av FoT-lägenheter pågår insatser gällande de privata bostadsbolagen vilka redovisas närmare nedan.</p> <p>Bolaget avser att under året, som sammanfallande vid två sk bomöten med stadsdelsförvaltningarna, socialförvaltningen och bostadsbolagen, ta upp och föra en dialog om det gemensamma arbetet med FoT-lägenheterna inom staden. Detta för att se över möjligheterna att utifrån respektive ansvarsområde, gemensamt utveckla formerna för samverkan på området, så att försöks- och träningslägenheterna så långt det är möjligt kan svara upp mot och användas på ett sätt som svarar mot behoven.</p>
 I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta.				 Bostadsförmedlingen arbetar som planerat, i samarbete med bostadsbolagen, med att säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Det har inte inkommit någon sådan förfrågan under perioden.
 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				 Bolaget fortsätter 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. En fördjupning av frågan pågår inom bolaget och, som en del i det, planeras ett seminarium under hösten där denna fråga ska diskuteras, bland annat med utomstående sakkunniga.
 I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadssökande				 Bostadsförmedlingen deltar i ett gemensamt arbete inom staden som syftar till att underlätta för bostadssökande, särskilt med tanke på äldre och personer med olika funktionsnedsättningar, att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, badrum, m m). Bostadsbolagen och Micasa har under våren, i samråd med övriga berörda bolag och förvaltningar, arbetat med att förtydliga definitioner och klassificering av uppgifter på området samt med en planering för de fortsatta insatserna.
 I utökad samverkan med				 Bolaget ska, i samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och

<p>bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden säkerställa att minst 150 genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo.</p>		<p>socialnämnden, tillhandahålla minst 150 genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Förmedling av dessa bostäder sker utifrån behov och med ansökning från respektive stadsdelsförvaltning. Efterfrågan har dock varit närmast obefintlig hittills under året (endast två bostäder).</p>
<p> Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter.</p>		<p> Arbetet med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder fortlöper som planerat. Hittills under året har två behovsanpassade lägenheter förmedlats.</p>
<p> Verka för genomförandet av Agenda 2030:s 17 globala hållbarhetsmål</p>		<p> Bostadsförmedlingen bidrar planenligt till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030. Nedan redogörs för bolagets medverkan vad gäller de sociala hållbarhetsmålen medan miljö- och klimatarbetet redovisas under mål 2.5.</p> <p>Bolaget följer den princip som anges i kommunfullmäktiges budget om att "ingen ska lämnas utanför". Ett inkluderande förhållningssätt gäller för information, bemötande och service såväl som i rollen som arbetsgivare. Insatser genomförs fortloppande för att öka kännedomen hos invånarna om bolaget och de tjänster som erbjuds. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning. För att säkerställa att bemötande och ordval är inkluderande, med tanke på olikheter gällande familjebildningar, sexuell identitet mm, och servicen är likvärdig genomförs coachning för medarbetarna i dessa frågor. 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.</p>
		<p>  Bostadsförmedlingen arbetar, tillsammans med berörda förvaltningar, med direktivet att få de privata fastighetsägarna att bidra med fler försöks- och träningslägenheter. Under perioden har bolaget bland annat träffat representanter för Stockholms fastighetsägarförening för att diskutera frågan. Arbetet med uppdraget fortsätter under året.</p>
		<p>  Bolaget arbetar tillsammans med socialförvaltningen, aktivt med att genomföra åtgärder och nödvändiga ändringar samt se över hela processkedjan för att säkerställa att personer som är utsatta för våld i nära relation och har rätt till förtur också får tillgång till det. Insatserna inriktas som planerat på utveckling av ett nära samarbete med socialtjänsten i dessa ärenden för att</p>

		säkerställa att formella krav vid ansökning såsom intygsskrivning med mera alltid uppfylls och en välgrundad och rättvis prövning av respektive ärende kan göras. Det ska i sammanhanget också nämnas att den som beviljats en förtur redan idag får ett erbjudande om en bostad inom kort.
	  Antal förmedlade Bostad Först och försöks- och träningslägenheter via Bostadsförmedlingen	135 600

### *1.5 I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande*

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen bidrar som planerat till att uppfylla kommunfullmäktiges mål och medverkar till att Stockholm ska vara en äldrevänlig stad. Bolaget förmedlar seniorbostäder bl a via Micasas kö för särskilda behov och ger på så sätt äldre personer som på grund av minskad rörlighet har svårt att bo kvar i sin bostad, eller känner sig ensam och orolig, en möjlighet att få en seniorbostad. Vidare förmedlar bolaget även seniorbostäder via stadens bostadsbolags internbyteskö och från andra fastighetsbolag samt vanliga hyreslägenheter till äldre personer via det gemensamma kösystemet.

För att staden ska vara en trygg plats att åldras i värnas bostadsförsörjningen för de äldre och detta inte enbart med avseende på specifika boendeformer för gruppen utan också vad gäller det ordinarie bostadsbeståndet. Med stigande ålder blir tillgänglighet och ändamålsenlighet i boendemiljön viktigare, såväl inom bostaden (badrum och kök m m), fastigheten (hiss, tvättstuga, ingång från markplanet) samt närområdet. Ett boende med god tillgänglighet som svarar mot den enskildes behov medger ett aktivt liv även när rörelseförmågan blir sämre.

För att medverka till detta deltar bolaget, som har nämnts under mål 1.4, i ett arbete som syftar till att flera uppgifter om tillgänglighet inventering ska göras enkelt sökbara för de bostadssökande i den gemensamma kön. Detta särskilt med tanke på att underlätta för äldre och även personer med funktionsnedsättning att finna en bostad som möter deras behov.

## **2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt**

 Uppfylls helt

För att bidra till att infria målet tillhandahåller Bostadsförmedlingen en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Förmedlingen av bostäder gynnar också företagande och ekonomisk tillväxt i staden då den underlättar rörligheten inom regionens arbetsmarknad. För att medverka till att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön arbetar bolaget vidare med olika kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Bolaget arbetar aktivt med att vidareutveckla servicen och tjänsterna till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna samt med att i samverkan effektivisera förmedlingsprocessen.

I all kontakt med företagare eftersträvas god service, effektivitet och rättssäkerhet. Bolaget bidrar också till att utveckla staden genom samarbete och medverkan till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning.

### **2.1 Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv**

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen medverkar som planerat till uppfyllelse av stadens mål gällande näringslivsfrågorna och genomförandet av stadens näringslivspolicy 2020-2024. Detta genom att fortsatt medverka till ökad tillgänglighet och rörlighet på bostadsmarknaden i hela regionen vilket också gynnar företagande och ekonomisk tillväxt i Stockholms stad. Bolaget genomför informationsinsatser om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen samt tillhandahåller effektiva förmedlingstjänster för bostadssökande och fastighetsägare. Förmedling av lägenheter erbjuds inom rimligt pendlingsavstånd i regionen vilket inkluderar exempelvis Västerås och Nyköping. En annan strategisk fråga för staden är att skapa bra förutsättningar för universitets- och högskolestuderande att etablera sig i staden och till detta bidrar bolaget genom förmedlingen av studentbostäder.

Bostadsförmedlingen deltar fortsatt i arbetet med att utveckla staden genom samverkan och medverkan till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning. Här medverkar bolaget exempelvis genom att tillhandahålla statistik och analyser baserat på förmedlingsdata som är ett mycket användbart och efterfrågat beslutsunderlag för de byggande bostadsbolagen när de planerar sina projekt.





Bolaget medverkar i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv till att utveckla stadens myndighetsutövning, kommunikation och kontaktvägar



till att bli tydligare, effektivare och ändamålsenliga för företag och entreprenörer. Här eftersträvas att alltid erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget.

Bostadsförmedlingen fortsätter arbetet som projektledare för branschsamarbetet Stockholm Bygger vilket bl a omfattar att årligen arrangera frukostevent för bygg- och fastighetsbranschen. Det första mötet för året genomfördes digitalt och hade temat kontorsmarknaden. Planering sker för arrangemang av ytterligare två event under året. Därutöver har bolaget också arbetat med att uppdatera, förbättra och tillgängliggöra webbplatsen Stockholmsbygger.se.

Bostadsförmedlingen medverkar till att driva Stockholmsrummet i kulturhuset. Verksamheten syftar till att skapa acceptans hos invånarna och alla berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra staden som bostadsort. Detta arbete har fortskridit som planerat, även om antalet besökare har varit mindre än vanligt på grund av pandemisituationen.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Utveckla stadens myndighetsutövning, kommunikation och kontaktvägar till att bli tydligare, effektivare och ändamålsenliga för företag och entreprenörer, inte minst genom digitalisering och innovation				 Bolaget medverkar i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv till att utveckla stadens myndighetsutövning, kommunikation och kontaktvägar till att bli tydligare, effektivare och ändamålsenliga för företag och entreprenörer. Här eftersträvas att alltid erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget
 Fortsätta med branschsamarbetet Stockholm Bygger och Stockholmsrummet i Kulturhuset				 Bostadsförmedlingen fortsätter arbetet som projektledare för branschsamarbetet Stockholm Bygger vilket bl a omfattar att årligen arrangera frukostevent för bygg- och fastighetsbranschen. Det första mötet för året genomfördes digitalt och hade temat kontorsmarknaden. Planering sker för arrangemang av ytterligare två event under året. Därutöver har bolaget också arbetat med att uppdatera, förbättra och tillgängliggöra webbplatsen Stockholmsbygger.se.  Bostadsförmedlingen medverkar till att driva Stockholmsrummet i kulturhuset. Verksamheten syftar till att skapa acceptans hos invånarna och alla berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra

				staden som bostadsort. Detta arbete har fortskridit som planerat, även om antalet besökare har varit mindre än vanligt på grund av pandemisituationen.
--	--	--	--	--


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

 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att uppfylla målet redovisas nedan.

### *Bolagsstyrelsens mål*

- Bostadsförmedlingen ska aktivt medverka till att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön.

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen för som planerat fortlöpande en dialog med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder. Detta sker både genom personliga möten och breda kommunikationsinsatser, t ex annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor (i nuläget digitalt). Bolaget beräknas förmedla ca 18 500 bostäder under året vilket motsvarar drygt 70% av alla hyresrätter i länet som blir lediga för uthyrning (beräknat på en årlig omsättning om 7% av det befintliga beståndet).

Antalet förmedlade lägenheter för perioden uppgår till 6 496 vilket är högre jämfört med motsvarande period föregående år (5 455) då bolaget noterade ett årsrekord med 17 735 förmedlade bostäder. Resultatet överträffar förväntningarna och det är glädjande att prognosen för året om ca 18 500 lägenheter åter skulle innebära ett nytt rekord. Antalet inlämnade lägenheter är 7 166 vilket också är högre än motsvarande period 2019 (6 216). Mer än hälften (57%) av lägenheterna kommer från de privata bolagen, som också står för den största delen av ökningen jämfört med samma period 2020. För indikatorn inlämnade lägenheter beräknas totalt sett att resultatet för året blir ca 19 000 lägenheter vilket också är högre än någonsin tidigare.

Bolagets arbete med att få in bostäder från privata bolag har under senare år varit framgångsrikt. Antalet inlämnade bostäder från de privata aktörerna har ökat, framför allt vad gäller successionslägenheter (732 st fler jämfört med motsvarande period 2020). Det ökade antalet bostäder till förmedling sammanhänger med flera faktorer. Befintliga bolagskunder lämnar in fler lägenheter jämfört med tidigare vilket beror dels på större volymer genom utökade bestånd, dels på att man väljer att lämna en större andel av bostäderna. Bostadsförmedlingens arbete med att etablera samarbete med nya privata aktörer har också fortsatt hög prioritet vilket

också bidrar till utvecklingen. Sammantaget har överenskommelser med sju nya bostadsbolag träffats under årets första fyra månader.

Bolaget arbetar, med utgångspunkt från kommunfullmäktiges direktiv, med att sammanställa erfarenheter och resultat från stadens bostadsbolag gällande sänkta inkomstkrav. Planeringen är att i nästa steg sprida och kommunicera dessa erfarenheter med bolagets övriga samarbetspartners, exempelvis i samband med ett förestående kundevent som ska hållas i Stockholmsrummet.

- Bostadsförmedlingen ska erbjuda bostadssökande och fastighetsägare en kvalificerad, rättssäker och effektiv service som utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål.



Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen säkerställer servicens kvalitet och rättssäkerhet genom att medarbetarna är väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt hur arbetet ska utföras enligt interna riktlinjer. Detta exempelvis med utgångspunkt från bolagets gemensamma servicepolicy och -handbok. För att säkerställa kvalitet, bemötande och resultat sker fortlöpande coaching och kvalitetskontroller med mera. Kompetens säkerställs och utvecklas vid introduktion, utbildningar och med utgångspunkt från medarbetarsamtal. Resultat från bolagets kundundersökningar används som utgångspunkt för förbättringsarbete.

Bostadsförmedlingens genomför ett flertal utvecklingsprojekt för att förbättra servicen och tjänsteutbudet till kunderna samt för att effektivisera processer och arbetssätt. Arbetet med dessa satsningar redovisas i det följande.

Under våren 2021 införs ett ärendehantering- och CRM-system inom bolaget. Detta innebär ett utökat och effektivare stöd för digital kommunikation med kunderna. Både bostadssökande och fastighetsägare kan därmed förväntas få en förbättrad service och bolagets arbetsprocesser blir mer standardiserade med möjlighet till ökad automatisering.

För att vidareutveckla servicen till de bostadssökande i de digitala kanalerna, framför allt via webben och Mina sidor, pågår aktiviteter enligt en framtagen utvecklingsplan. En annan planerad förbättring för de bostadssökande avser införande av fler betalningssätt som ska underlätta betalning av årsavgiften (exempelvis genom kortbetalning). Lansering av de nya betalningslösningarna planeras ske under hösten.

Det har sedan tidigare pågått ett arbete med att stärka rättssäkerheten i hanteringen av bolagets kundservice. I det sammanhanget genomförs nu ett projekt med målet att införa stöd för att identifiera kund via Bank-id vid telefonsamtal.

För att förmedlingen av bostäder ska genomföras på ett rättvist och säkert sätt är det viktigt att fastighetsägarnas villkor är tydliga. Det förekommer många olika fastighetsägarvillkor och bolaget har under perioden påbörjat framtagande av en katalog med en standardisering av dessa. Med denna katalog som utgångspunkt ska det bli möjligt att standardisera bostadsannonserna och utveckla ett effektivt systemstöd för hantering av villkoren.

En rättvis och säker förmedling handlar också om att uppgifterna från de bostadssökande är tydliga och pålitliga. Bolaget arbetar fortlöpande under året med att stärka kontrollen av intygen vilket sker genom utbildning för medarbetarna samt förbättringar av arbetssätt (se även redovisning under mål 1.2).

Bolaget har i samverkan med stadens bostadsbolag följt upp resultat och erfarenheter av tidigare genomförda förändringar i förmedlingsprocessen. Till detta hör även ett arbete med de privata fastighetsbolagen med syftet att verka för införande av en liknande modell i anpassad form.

Därutöver har bolaget även genomfört ett utvecklingsarbete för att svara upp mot de ändringar som Micasa infört i regelverket i förhållande till kunderna.

Bostadsförmedlingen utgår från stadens riktlinjer för bostadsförsörjning och bidrar till samverkan och kunskapsutbyte i stadens processer på området. Bolaget har ett nära samarbete med stadens allmännyttan och bistår fortlöpande med analyser inför bolagens planering av nyproduktion. Detta exempelvis vad gäller efterfrågan på olika platser, lämplig lägenhetsfördelning i olika områden, optimala ytor på bostäderna samt betalningsvilja. De här analystjänsterna erbjuds också till, och är mycket efterfrågade, av de privata aktörerna som samarbetar med bolaget vilket också kan bidra till utvecklingen av stadens bostadsförsörjning. Utveckling av samverkan och kunskapsutbyte avser också bostadsförsörjningen för sociala ändamål. Detta beskrivs ovan under mål 1.4, framförallt i avsnitten om försöks- och träningslägenheter.





- Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende hos intressenterna









Uppfylls helt


Bostadsförmedlingen arbetar som planerat vidare med att öka kundnöjdheten och anseendet hos intressenterna. Detta handlar bland annat om att via webbplatsen, kundservice och andra kanaler tillgodose kundernas och andra intressenters behov av information samt att denna alltid är relevant och korrekt. Vidare sker ett aktivt arbete med kundvård, bland annat genom regelbundna kontakter mellan kundansvarig och respektive bostadsbolag, samt med att skapa mervärde genom aktiviteter som kundträffar och seminarier. Till mervärdet bidrar också de ovan nämnda marknadsanalyserna som erbjuds de aktörer som samarbetar med bolaget.

Bostadsförmedlingen genomför mätningar både av nöjdheten hos kundgrupperna (Nöjd-kund-index) samt gällande allmänhetens kännedom och attityd till bolaget. Resultaten från dessa mätningar används som underlag för förbättringsarbete inom bolaget. Nya undersökningar kommer att genomföras under hösten och resultatet från dessa redovisas i årsbokslutet med verksamhetsberättelse.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare				 Bolagets arbete med att få in bostäder från privata bolag har under senare år varit framgångsrikt. Antalet inlämnade bostäder från de privata aktörerna har ökat, framför allt vad gäller successionslägenheter (732 st fler jämfört med motsvarande period 2020). Det ökade antalet bostäder till förmedling sammanhänger med flera faktorer. Befintliga bolags-kunder lämnar in fler lägenheter jämfört med tidigare vilket beror dels på större volymer genom utökade bestånd, dels på att man väljer att lämna en större andel av bostäderna. Bostadsförmedlingens arbete med att etablera samarbete med nya privata aktörer har också fortsatt hög prioritet vilket också bidrar till utvecklingen. Sammantaget har överenskommelser med sju nya bostadsbolag träffats under perioden.
 I dialog med privata fastighetsägare informera om goda erfarenheter				 Bolaget arbetar, med utgångspunkt från



Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet	
från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav, i syfte att fler ska göra motsvarande justeringar av sina krav				kommunfullmäktiges direktiv, med att sammanställa erfarenheter och resultat från stadens bostadsbolag gällande sänkta inkomstkrav. Planeringen är att i nästa steg sprida och kommunicera dessa erfarenheter med bolagets övriga samarbetspartners, exempelvis i samband med ett förestående kundevent som ska hållas i Stockholmsrummet.	
 Utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan och kunskapsutbytet i stadens processer för bostadsförsörjningen				 Bostadsförmedlingen utgår från stadens riktlinjer för bostadsförsörjning och bidrar till samverkan och kunskapsutbyte i stadens processer på området. Bolaget har ett nära samarbete med stadens allmännytta och bistår fortlöpande med analyser inför bolagens planering av nyproduktion. Detta exempelvis vad gäller efterfrågan på olika platser, lämplig lägenhetsfördelning i olika områden, optimala ytor på bostäderna samt betalningsvilja. De här analys-tjänsterna erbjuds också till, och är mycket efterfrågade av de privata aktörerna som samarbetar med bolaget vilket också kan bidra till utvecklingen av stadens bostadsförsörjning. Utveckling av samverkan och kunskapsutbyte avser också bostadsförsörjningen för sociala ändamål. Detta beskrivs ovan under mål 1.4, framför-allt i avsnitten om försöks-och träningslägenheter.	
	 	Antal förmedlade lägenheter	6 496	17 500	
	 	Antal inlämnade lägenheter	7 071	17 700	

## 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

 Uppfylls helt

Bolaget fortsätter som planerat arbetet med att implementera Stockholm stads miljöprogram 2020-2023, samt tillämpliga handlingsplaner. Interna

och externa möten genomförts digitalt och inga tjänsteresor har gjorts under perioden. Inga engångsartiklar av plast har köpts in eller använts.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 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.				 Bolaget fortsätter som planerat arbetet med att implementera Stockholm stads miljöprogram 2020-2023, samt tillämpliga handlingsplaner. Interna och externa möten genomförts digitalt och inga tjänsteresor har gjorts under perioden. Inga engångsartiklar av plast har köpts in eller använts.

### **3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden**

 Uppfylls helt


Bostadsförmedlingen medverkar som planerat till att uppfylla stadens mål genom att eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning.

Bolaget arbetar vidare med insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens. Det pågår ett kontinuerligt arbete med chefsutveckling. Systematiskt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete genomförs planenligt och sjukfrånvaron inom bolaget minskar. Alla inom bolaget ska arbeta vidare med att förverkliga bolagets vision, mission och värdegrund.

#### **3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser**

##### ***Bolagsstyrelsens mål***




- Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen strävar efter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och leverera tjänster med hög kvalitet och kostnadsmedvetenhet. Enheterna/avdelningarna planerar och följer upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Bolaget eftersträvar att minimera avvikelser mot den budgeterade investeringsnivån och nå det av kommunfullmäktige uppsatta resultatkravet för året om 0 mnkr. För att säkerställa att bolaget har effektiva interna processer samt god

resursanvändning följs fortlöpande utvecklingen av administrativa och indirekta kostnader i förhållande till totala kostnader och intäkter.

Utfall för andelen administrativa och indirekta kostnader (tabellen nedan) redovisas i årsbokslutet.

	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	 Andel administrations- och indirekta kostnader	-	18 %	
	 Avvikelse investeringsbudget, %	0	0,2 mnkr	
	 Resultat efter finannetto(mnkr)	1,2	0	

### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att infria målet redovisas nedan.

#### *Upphandling*

Merparten av bolagets anskaffning av varor och tjänster sker genom avrop på stadens ramavtal. Stadens gemensamma arbetssätt, processer och systemstöd används och i det fall bolaget genomför egna upphandlingar tas en plan för systematisk uppföljning fram. Inga upphandlingar har genomförts under perioden.

#### *Informationssäkerhet*

Arbetet med att säkerställa ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete fortgår som planerat. Bolaget har i det sammanhanget genomfört avrop av en informationssäkerhetspartner. Denna resurs ska stödja bolaget i arbetet med att arbeta mer strukturerat och kontinuerligt med informationssäkerhet genom att etablera nya rutiner och arbetssätt för informationssäkerhetsarbetet och höja kunskapsnivån i verksamheten. Vidare ska bolaget, med stöd av den externa resursen genomföra en översyn av bolagets informationsklassificeringar, där minst



två av bolagets mest skyddsvärda verksamhetsprocesser identifieras och informationsklassas

Periodisk genomgång av behörigheter i ekonomisystemet har genomförts.

### *Medarbetarna*

Bolagets resultat gällande aktivt medskapandeindex (AMI) är 84 vilket är en signifikant ökning i förhållande till föregående år (81). Årsmålet om 82 är därmed också överträffat. Det är glädjande att bolaget upprätthåller en hög nivå på AMI och att stadens genomsnittliga värde om 80 överträffas. Utfall för index Bra arbetsgivare i tabellen nedan redovisas i tertialrapport 2.

### Bolagsstyrelsens mål

- Bostadsförmedlingen ska säkerställa bolagets kompetensförsörjning och utveckla ett ledarskap präglat av kommunikation, tillit och mod.



Uppfylls helt

Bolaget fortsätter som planerat arbetet med att säkerställa att rätt kompetens rekryteras, bibehålls och utvecklas inom organisationen. Insatser gällande chefsutveckling genomförs varav kan nämnas en utbildning om ”svåra samtal” som kommer att genomföras kommande period. Vidare ska nämnas bolagets chefsforum som genomförs regelbundet och utgör en viktig möjlighet för utbyte av erfarenheter om ledningsfrågor.

- Bostadsförmedlingen ska ha en god social och organisatorisk arbetsmiljö och sjukfrånvaron ska minska.


















Uppfylls helt

Arbetet med systematiskt arbetsmiljöarbete och insatser för att minska sjukfrånvaron fortsätter som planerat. En utbildning för samtliga bolagets chefer i arbetsmiljö har slutförts under perioden. Då arbetet under perioden till stor del bedrivits hemifrån har detta ställt särskilda krav på ledarskap och att upprätthålla en god arbetssituation, något som de genomförda utbildningarna anpassats efter. Utfallet för sjukfrånvaron per sista april (rullande tolv månader) är 4,3% vilket är lägre jämfört med motsvarande period 2020 (5,8%). Årsmålet 5,2% bedöms komma att uppnås och prognosen för året är 5,0%. Resultatet för korttidsfrånvaro (dag 1-14) är 1,8 %. (3,1% motsvarande period 2020). Årsmålet 3,0% bedöms komma att uppnås och prognosen överensstämmer med målvärdet.

### *Tillgänglighetsdirektiv*

Under 2020 gjordes ett stort arbete med att göra bolagets webbplats tillgänglig i enlighet med det EU-direktiv om offentliga, tillgängliga webbplatser som trädde i kraft i september 2020. En tillgänglighetsrevision gjordes i samband med detta i vilken ett antal punkter pekades ut som behövde åtgärdas. Detta är nu i det närmaste klart och endast litet arbete med att få bilder i lägenhetsannonserna tillgängliga återstår.

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	   Aktivt Medskapandeindex	84	82	
	  Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts.	-	90 %	
	  Andel upphandlingar där marknadssdialog har genomförts	-	100 %	
	  Index Bra arbetsgivare	-	84	
	   Sjukfrånvaro	4,3 %	5,2 %	
	   Sjukfrånvaro dag 1-14	1,8 %	3,0 %	

---

## **Bilaga**

### Uppföljning av internkontrollplan 2021