

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

**Till**  
Bostadsförmedlingen i Stockholm AB  
2021-11-25

## **Budget och verksamhetsplan 2022**

### **Förslag till beslut**

Styrelsen beslutar

1. att fastställa Budget och verksamhetsplan för 2022

Christer Edfeldt  
VD

## Bostadsförmedlingens uppgift

Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska tillhandahålla en effektiv bostadsförmedling och förmedla lägenheter 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.

## Sammanfattning

I detta ärende redovisas Bostadsförmedlingens planerade arbete under året för att bidra till uppfyllelse av målen i kommunfullmäktiges budget 2022.

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* bidra till att uppfylla målet genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingens tjänster. Bolaget ska underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter samt kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen bidrar också aktivt till stadens bostadsför-sörjning 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 funktionsvariationer.

För att bidra 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 medverka till att öka antalet lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma könen, ska bolaget arbeta vidare med olika kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Bolaget ska utveckla och modernisera dels det tjänsteutbud som riktar sig till bostadssökande och fastighetsägare, dels de interna processer och verktyg som bidrar till förmedlingen av bostäder. Därutöver ska Bostadsförmedlingen också bidra till att utveckla staden genom att medverka till kunskapsutveckling som kommer till nytta vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsför-sörjning.

Bostadsförmedlingen ska också medverka 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. För att bidra till att infria målet ska bolaget arbeta för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens. Fortbildningsinsatser för chefer samt utveckling av medarbetarnas introduktion ska genomföras. Alla medarbetare ska, tillsammans med ledningen, fortsätta arbetet med att förverkliga bolagets vision, mission och värdegrund. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska bedrivas ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete inkluderande aktiva insatser för att minska sjukfrånvaron. Därutöver ska det ske ett organiserat arbete med att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

## Inledning

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska kommunkoncernens bolagsstyrelser upprätta en verksamhetsplan/budget för det kommande året med utgångspunkt från den budget som kommunfullmäktige har fastställt. Kommunstyrelsen meddelar riktlinjer för bolagens budgetarbete och utifrån dessa har Stockholms stadshus AB utformat kompletterande anvisningar som bolagen ska följa vid utformningen av planen.

I finansborgarrådets förslag till budget för 2022, Möjligheternas Stockholm, anges följande inriktningsmål för kommunfullmäktige:

- En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
- En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
- En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Kommunfullmäktige föreslås också fastställa mål för verksamhetsområden samt indikatorer, aktiviteter och gemensamma direktiv för bolagsstyrelser och nämnder som ska följas upp respektive genomföras. Bolagsstyrelserna kompletterar denna styrning med egna mål som konkretiserar kommunfullmäktiges mål samt med egna indikatorer och aktiviteter enligt anvisningarna.

Till ärendet hör också internkontrollplan med väsentlighets- och riskanalys, system för internkontroll samt redovisning av grundläggande baskrav för informationssäkerhet (bilagor).

## Ärendets beredning

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

## **Bostadsförmedlingens varumärkesplattform – vision, mission och värdegrund**

Bolagets strategiska varumärkesplattform syftar till att skapa en enhetlig bild av Bostadsförmedlingen, både internt och externt, som uttrycker hur bolaget vill uppfattas och vilka värden som bolaget står för. Här ingår en gemensam värdegrund som anger de värderingar som ska vägleda medarbetarna i det dagliga arbetet, en gemensam framtidsbild (vision) samt en beskrivning av bolagets uppgift och kännetecken (mission). Arbetet med att etablera och förverkliga plattformen sker med stor delaktighet av medarbetarna.

### *Vision*

Det självklara valet – för en effektiv och rättvis bostadsförmedling.

### *Mission/Verksamhetsidé*

Vi är en professionell serviceorganisation och är experter på att förmedla hyresrätter. Vi är länken mellan bostadssökande och fastighetsägare i Stockholmsregionen. Vi hjälper människor på vägen till en bostad samtidigt som vi hittar hyresgäster åt bostadsbolagen. Allt utan eget vinstintresse.

Vår arbetsprocess är välbeprövad, rättvis och transparent och bygger på ett system med rak kö.

### *Värdegrund*

Glädje – jag bidrar till en god stämning

Respekt – jag visar andra hänsyn

Engagemang – jag vill bidra

Tillsammans – jag samarbetar med andra

Ansvar – jag utför mitt arbete professionellt

## **Marknadsläge**

### *Befolkningsutveckling*

Befolkningen i Stockholms län ökade under det första halvåret 2021 med ca 10 000 personer vilket indikerar en något högre ökningstakt för hela 2021 jämfört med 2020 då ökningen uppgick till ca 15 000 personer under helåret (0,6%).

Gällande Stockholms stads befolkning så ökade den endast marginellt under det första halvåret 2021 och det är osäkert om den låga ökningstakten under 2020 (0,2%) kommer att överträffas 2021.

Tillgängliga befolkningsprognoser från SCB och Stockholms stad pekar på en viss återhämtning till en högre ökningstakt från 2022 och framöver, såväl för hela länet som för staden. Det är dock osäkert om man når de nivåer som gällde under 2010-talet, då befolkningen genomsnittligt ökade med ca 1,75% per år (både hela länet och staden).

### *Efterfrågan på hyresrätter*

Trots den lägre befolkningsökningen är efterfrågan på hyresrätter fortsatt stor. Utbudet av hyresrätter har ökat till följd av nyproduktion, men gapet mellan utbud och efterfrågan finns kvar. Den sista oktober 2021 var den genomsnittliga kötiden för att få en bostad via Bostadsförmedlingen 9,2 år, att jämföra med 9,3 år för helåret 2020 och 10,5 år för 2019. Att kötiden har minskat något sammanhänger sannolikt dels med det ökade utbudet av lägenheter som förmedlas av Bostadsförmedlingen, dels med pandemin i meningen att de flesta lediga lägenheterna inte har visats fysiskt, vilket har påverkat viljan att tacka ja till ett erbjudande om bostad. Det är svårt att i nuläget sja om hur kötiden kommer att utvecklas under 2022.

### *Inflöde av bostäder*

Inflödet av bostäder påverkas av nyproduktion, beståndsförändringar hos bostadsbolagen samt bostadskonsumenternas rörlighet på bostadsmarknaden. Till detta kommer bolagets egna aktiva arbete för att attrahera nya samarbetspartners.

I Stockholms län finns det sammantaget cirka 600 fastighetsägande bolag. Bostadsförmedlingen samarbetar totalt sett med cirka 200 olika bostadsbolag och marknadsandelen (hur många av de lediga lägenheterna i länet som lämnas till bolaget) är ca 75 %, baserat på en uppskattad omsättning av beståndet om sju procent. En relativt liten andel av bostadsbolagen (16 st) står för merparten av ägandet, med ett bestånd om vardera över 5 000 bostäder. Av dessa 16 bolag har Bostadsförmedlingen ett samarbete med tio. Det inns en potential för att inleda samarbete med ytterligare några av dessa stora bolag medan andra har affärsmodeller som innebär att de sköter sin förmedling själva. Bostadsförmedlingen arbetar aktivt med att etablera nya samarbeten vilket har resulterat i avtal med 14 nya aktörer hittills under 2021. Under året kommer detta aktiva arbete att fortsätta .

Inflödet har under perioden januari-oktober 2021 varit högre än motsvarande period föregående år (+746 bostäder). Ökningen beror på att befintliga samarbetspartners lämnar in fler lägenheter då många av dessa fastighetsägare, genom nyförvärv eller nyproduktion, har utökat sina bestånd. Vidare beror ökningen på tillskott från de nya aktörerna. Av de inlämnade bostäderna hittills under 2021 är omkring fyra av fem successionslägenheter i det befintliga beståndet. Övriga bostäder är nyproduktion. Inkommande nyproduktion bedöms nästa år komma att uppgå till ungefär 3000 bostäder, vilket är en minskning med ca 500 st jämfört med 2021.

Sammantaget, utifrån vad som anges ovan, är bedömningen att Bostadsförmedlingen nästa år kommer att förmedla 19 000 bostäder vilket är jäm-

förbart med prognosen för 2021 (19 000 per sista oktober). Detta är en fortsatt hög nivå eftersom det förväntade resultatet för innevarande år med bred marginal är det bästa någonsin i bolagets historia.

### *Bostadskön*

Det har sedan många år tillbaka varit en relativt jämn tillväxt av antalet personer som är registrerade hos Bostadsförmedlingen. Efter en viss dämpning av ökningstakten under 2020 har antalet hittills under 2021 åter ökat till den tidigare nivån med en beräknad nettoökning om ca 40 000 personer för helåret. Bedömningen är att samma mönster kommer att gälla under 2022.

Andelen aktiva i kön, definierat som personer som gör fem intresseanmälningar eller fler per år, har under senare år varit 12-14% och det är sannolikt att det blir ungefär samma nivå uppnås under nästa år.

## **Analys av ekonomisk utveckling**

### *Intäkter*

De totala intäkterna, inklusive finansnetto, uppgår i budgeten för 2022 till 133 100 tkr, vilket är 3 400 tkr mer än prognosen för 2021 (129 700 tkr). Intäkter från köavgifter, som väntas uppgå till 119 700 tkr för 2022, är beräknade utifrån en förväntad tillväxt av betalande kunder netto under året. Avgiften uppgår till 200 kr inkl moms per person och år. Ersättning för förturstjänster uppgår till 11 000 tkr under 2022, vilket är i linje med prognosen för 2021. Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö beräknas öka något 2022, till 1 700 tkr, att jämföra med prognosen för 2021 (1 600 tkr). Intäkten för den särskilda förmedling som Bostadsförmedlingen har i uppdrag att hantera avseende Micasas bestånd av äldreboenden beräknas uppgå till 350 tkr för 2022 vilket är i nivå med prognosen för 2021 (350 tkr). Evakueringsverksamheten bedöms ge intäkter på ca 100 tkr vilket baseras på en förväntan om en handfull slutförda uppdrag under året.

Bolagets räntenetto består av inlåningsränta på likvida medel. För 2022 bedöms avkastningen uppgå till cirka 250 tkr vilket är i nivå med prognosen för 2021 (250 tkr).

### **Kostnader**

De totala kostnaderna budgeteras till 133 100 tkr för 2022 vilket är en ökning med 4 400 tkr jämfört med prognosen för 2021 (128 700 tkr).

Löne- och lönebikostnader för 2022 beräknas till 79 300 tkr, vilket är en ökning med 3 050 tkr jämfört med prognosen för 2021 (76 250 tkr). Organisationen har under hela 2021 systematiskt förstärkt bemanningen på förmedlingsavdelningen för att klara det ökade inflödet av lägenheter att förmedla och denna förstärkning planeras att fortsätta även under 2022. Övriga personalkostnader innefattar kostnader för rekrytering, utbildning, konferens, julbord m m och bedöms 2022 öka med 900 tkr till 2 800 tkr. Detta kan jämföras med prognosen för 2021 (1 900 tkr) då kostnaderna varit låga på grund av covid-19-pandemin.

De externa kostnaderna beräknas till 50 300 tkr 2022, vilket är ungefär i nivå med prognosen för 2021 (49 850 tkr) och innefattar löpande kostnader för kontorslokaler, datorer och servrar, programvaror och licenser, kreditupplysning, uppdatering av folkbokföringsuppgifter, utskick och porto, aktiviteter inom marknad och kommunikation m m. De externa kostnaderna omfattar även kostnader för konsulter i form av specialistkompetens, dels för att genomföra prioriterade utvecklingsprojekt såsom exempelvis införandet av nya betalningslösningar, dels med anledning av ett ökat behov av aktiv förvaltning av verksamhetssystemen inklusive informationssäkerhet och GDPR.

Bolagets avskrivningar på inventarier 2022 beräknas bli i nivå med 2021. Avskrivningarnas storlek påverkas av nivån på tillkommande inventarieanskaffningar motsvarande 1 mkr i kontorslokalerna.

### **Intäkts- och kostnadsutveckling**

Under den senaste treårsperioden har bostadsförmedlingens intäkter och kostnader utvecklats enligt följande. Tabellen visar också nivåerna för budget 2022.

<b>Intäkter och kostnader åren 2019-2022 (tkr)</b>				
<b>Intäktsslag</b>	<b>Utfall 2019</b>	<b>Utfall 2020</b>	<b>Prognos 2021</b>	<b>Budget 2022</b>
Köavgifter	105 950	112 000	116 000	119 700
Försäljning av förturstjänster	11 000	11 000	11 000	11 000
Förmedling kommunala bolagens internbyteskö	1 150	1 700	1 600	1 700
Särskilt förmedlingsuppdrag Mica casa	400	450	350	350
Evakueringsavgifter				100

	50	50	150	
Övriga intäkter	250	450	350	0
<b>Summa rörelseintäkter</b>	<b>118 800</b>	<b>125 650</b>	<b>129 450</b>	<b>132 850</b>
<b>Kostnadslag</b>	<b>Utfall 2019</b>	<b>Utfall 2020</b>	<b>Prognos 2021</b>	<b>Budget 2022</b>
Externa kostnader	-45 750	-47 400	-49 850	-50 300
Löne- och lönebi-kostnader	-59 000	-68 300	-76 250	-79 300
Övriga personal-kostnader	-2 300	-1 400	-1 900	-2 800
Avskrivningar	-650	-650	-700	-700
<b>Summa rörelse-kostnader</b>	<b>-107 700</b>	<b>-117 750</b>	<b>-128 700</b>	<b>-133 100</b>
Finansiella poster	+400	+350	+250	+250
<b>Resultat efter fi-nansnetto</b>	<b>11 500</b>	<b>8 250</b>	<b>1 000</b>	<b>0</b>

### Resultat

Resultatet för 2022 budgeteras till 0, vilket är i linje med bolagets ägardirektiv och kan jämföras med 1 000 tkr i prognosen för 2021.

### Budgetens fördelning på delverksamheter

Bostadsförmedlingen följer regelbundet upp intäkter och kostnader fördelat på delverksamheter, det vill säga utifrån hur verksamhetens delar finansieras. För budget 2022 väntas följande fördelning av rörelseresultat utifrån bolagets delverksamheter. I nedanstående tabell är finansiella intäkter exkluderade.

	Avgiftsfinansierad verksamhet	Förtursverksamhet (anslag)	Summa
<b>Budget 2022</b>			
Intäkter	121 850	11 000	132 850
Kostnader	-122 100	-11 000	-133 100
<b>Rörelseresultat</b>	<b>-250</b>	<b>0</b>	<b>-250</b>

Bostadsförmedlingens förtursverksamhet är finansierad av anslag i stadens budget. Övriga kostnader finansieras av köavgifter och intäkter från förmedlingstjänster och evakueringsuppdrag.

Förtursverksamheten bedöms balansera intäkter och kostnader enligt den fördelningsmodell som innebär att förtursenheten bär direkta kostnader så långt det är möjligt samt att övriga relevanta kostnader fördelas utifrån antalet medarbetare på förtursenheten.



### Investeringar

Bolagets investeringar består av möbler och annan lokalutrustning. För 2022 väntas bolaget anskaffa möbler och teknisk lokalutrustning till ett uppskattat värde av 1 000 tkr vilket är i nivå med årlig planerad anskaffning.




## Kommunfullmäktiges mål

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

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* bidra till att uppfylla målet genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingens tjänster. Bolaget ska underlätta 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 arbets sätt. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk och funktionsvariationer..

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

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

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1		
	  Antal ungdomar som fått feriejobb	3		

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

### *Bolagsstyrelsens mål*

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

Bostadsförmedlingen ska genomföra informationsinsatser till unga om vikten av att ställa sig i bostadskön när man fyller 18 år. Detta för att öka möjligheten att i framtiden kunna få en ungdomslägenhet och/eller så småningom ett tillsvidarekontrakt. Vidare ska det genomföras kampanjer till studenter för att informera om möjligheten att söka studentbostäder genom Bostadsförmedlingen

Bolaget ska också fortsatt arbeta aktivt med att informera fastighetsägarna om möjligheten att välja ut små lägenheter med låg hyra som ungdomsbostäder samt att informera om behovet av ungdomslägenheter i bolagets olika kanaler. På så sätt bidrar bolaget till att fler bostäder görs tillgängliga för unga, en grupp som annars har svårt att ta sig in på bostadsmarknaden.





Årsmålen för ungdoms- och studentbostäder är 2 000 respektive 3 500 vilket är ungefär i nivå med, respektive något lägre än prognosen för 2021 (2 010 och 3 800).




Bostadsförmedlingen arbetar sedan tidigare aktivt 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 fortsätta att stärka kontrollen kommer bolaget att, med hjälp av juridisk expertis på området, genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbetssätt.

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 ska fortsätta under året.

Bolaget ska fortsatt tillse att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver.

Därutöver ska bolaget, med utgångspunkt från erfarenheterna av pandemin, uppdatera beredskapsplaneringen med avseende på krisledning, kontinuitetsplanering, övningar med mera

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års-mål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Fortsätta att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlings-processen				Bostadsförmedlingen arbetar sedan tidigare aktivt med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. En viktig del av detta arbete utgår från direktivet 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 fortsätta att stärka kontrollen ska bolaget, med hjälp av juridisk expertis på området, genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbets-sätt.
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostads-marknaden				Bostadsförmedlingen ska genomföra informationsinsatser till unga om vikten av att ställa sig i bostadskön när man fyller 18 år. Detta för att öka möjligheten att i framtiden kunna få en ungdomslägenhet och/eller så småningom ett tillsvidarekontrakt. Vidare ska det genomföras kampanjer till studenter för att informera om möjligheten att söka studentbostäder genom Bostadsförmedlingen  Bolaget ska också fortsatt arbeta aktivt med att informera fastighetsägarna om möjligheten att välja ut små lägenheter med låg hyra som ungdomsbostäder samt att informera om behovet av ungdomslägenheter i bolagets olika kanaler. På så sätt bidrar bolaget till att fler bostäder görs tillgängliga för unga, en grupp som annars har svårt att ta sig in på bostadsmarknaden.
 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 ska fortsätta under året
 Säkerställa att de skyddade bo-				Bolaget ska fortsatt tillse att de skyddade boenden som idag har lägenheter i sta-

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års-mål	KF:s årsmål	Aktivitet
enden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver				dens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver.
				 Nämnder och bolagsstyrelser ska om-sätta lärdomar från krisanteringen av pandemin i uppdaterad beredskapsplane-ring, såsom krisledningsplanering, kontinui-tetsplanering och krisledningsövningar.
	 Antal för-medlade ungdomslägenheter	2 000		
	 Antal för-medlade studentlägenheter	3 500		

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

##### *Bolagsstyrelsens mål*

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

För att öka invånarnas kännedom och kunskap om Bostadsförmedlingen och om hur det går till att få en bostad kommunicerar bolaget brett via flera olika kanaler. Huvudkanalen är webbsidan som är mycket välbesökt. Kommunikation sker också via sociala kanaler, utskick och deltagande i mässor. Under 2021 genomfördes en kännedomskampanj i form av digital annonsering och det materialet kommer att användas även under 2022. Kommunikationen följs upp genom årliga undersökningar och kännedomen om Bostadsförmedlingen är relativt hög. Enligt den senaste mätningen uppgår 57% av de boende i länet att de väl, eller delvis känner till Bostadsförmedlingen och ytterligare 27% att de hört talas om bolaget.

- Bostadsförmedlingen ska tillhandahålla lägenheter för bostadssociala ändamål i enlighet med ägardirektiven.

Bostadsförmedlingen ska vara ett aktivt verktyg i den sociala bostadsstadspolitiken. Insatserna på detta område redovisas nedan. Det finns också en koppling till dessa frågor i ägardirektiv som redovisas under målen 1.4 och 2.2.

Bostadsförmedlingen ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen 600 bostäder under året vilket inkluderar 150 lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Det bör i sammanhanget nämnas att stadsdelsförvaltningarnas behov av FoT-lägenheter inte alltid matchas av de lägenheter som avsetts för detta ändamål.

För att kunna öka antalet förmedlade FoT-lägenheter kan det därmed vara viktigt att överväga om den ”matchningen” av anvisade lägenheter kan förbättras på något sätt, så att de i högre grad stämmer med beställningen från respektive nämnd. Bolaget har dock inte någon direkt rådighet över detta men avser att, som sammankallande vid två gemensamma skommöten under året, ta upp den här frågan, föra en dialog och utbyta erfarenheter om detta med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och bostadsbolagen. 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 matchas mot behoven.

Utöver insatserna ovan ska bolaget fortsatt föra en dialog med de privata fastighetsägarna för att få in fler försöks- och träningslägenheter. Under 2021 har dessa insatser intensifierats, bland annat genom en dialog med Fastighetsägarna Stockholm, exploateringskontoret och socialförvaltningen. Detta arbete fortsätter under året.

Bostadsförmedlingen ska liksom föregående år, i samarbete med bostadsbolagen, säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Bolaget avser att fortsätta arbetet med uppdraget enligt plan.

Bostadsförmedlingen har också i uppdrag 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 sökbara lägenheter som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, badrum, m m). Bolaget deltar i en gemensam arbetsgrupp tillsammans med övriga berörda bolag och nämnder. Förberedelser för att anpassa bostadsannonser, sökfunktioner på kundwebben med mera till kommer att ske under året.

Bolaget ska också, i samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder, stadsdelsnämnderna och socialnämnden, tillhandahålla minst 150 genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Som tidigare nämnts ingår dessa bostäder i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter.

Arbetet med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder kommer, i enlighet med direktivet i kommunfullmäktiges budget att fortlöpa under året.

Bostadsförmedlingen har under 2021, i samverkan med socialnämnden och stadsdelsnämnderna, arbetat med uppdraget att säkerställa att personer som är utsatta för våld i nära relation och har rätt till förtur också får tillgång till det. Under 2022 ska bolaget och de berörda nämnderna tillsammans följa upp och utvärdera de åtgärder som genomförts.

Därutöver ska de rutiner gällande förtursansökningar vid utsatthet för våld i nära relation, som har utarbetats i samverkan med socialnämnden, förtydligas och dokumenteras. Detta för att sedan biläggas som en vägledning till de befintliga riktlinjerna för förtur till bostad. Rutinerna är till stor del knutna till gemensamma möten för utbyte av information, genomgång av särskilda frågor avseende prövningen av ärendena med mera.




### *Agenda 2030*





Bostadsförmedlingen ska bidra 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.

I kommunfullmäktiges budget 2021 framhålls att ”ingen ska lämnas utanför” som en ledande princip för social hållbarhet. Integration, mångfald och jämställdhet ska främjas och bolaget avser att bidra till detta genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller 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 funktionsvariation. För att säkerställa att bemötande och ordval är inkluderande (med tanke på olikheter gällande familjebildningar, sexuell identitet m m) och servicen är likvärdig genomförs fortlöpande coaching och utbildning för medarbetarna i dessa frågor. Oftast löses kundens frågor via webbplatsen och/eller telefonkontakt, men vid behov kan den bostadssökande få hjälp vid ett fysiskt möte på kundmottagningen. 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.



Bolaget har under 2021 fortsatt ett arbete med att göra bolagets webbplats tillgänglig enligt direktivet om offentliga webbplatser som trädde i kraft i september 2020. Syftet är att alla besökare, oavsett funktionsvariation såsom syn- eller hörselskada, kognitiva problem etc ska ha samma förutsättningar att ta till sig informationen. Flera tillgänglighetsrevisioner har gjorts och resultatet har tagits omhand fortlöpande. Det finns fortfarande

vissa insatser som behöver göras för att kraven helt ska vara uppfyllda och arbetet med detta kommer att fortsätta under året.

Kommunfullmäktiges ägar-direktiv	Indikator	Års-mål	KF:s års-mål	Aktivitet
 Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheten inklusive Bostad Först				<p>Bolaget ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad Först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen 600 bostäder under året vilket inkluderar 150 lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder, stadsdelsnämnderna och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Det bör här nämnas att stadsdelsförvaltningarnas behov av FoT-lägenheter inte alltid matchas av de lägenheter som avsetts för detta ändamål.</p> <p>För att kunna öka antalet förmedlade FoT-lägenheter kan det därmed vara viktigt att överväga om den "matchningen" av anvisade lägenheter kan förbättras på något sätt, så att de i högre grad stämmer med beställningen från respektive nämnd. Bolaget avser att, som sammankallande vid två gemensamma s k bomöten under året, ta upp den här frågan, föra en dialog och utbyta erfarenheter om detta med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och bostadsbolagen. 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 matchas mot behoven.</p> <p>Utöver insatserna ovan ska bolaget fortsatt föra en dialog med de privata fastighetsägarna för att få in fler försöks- och träningslägenheter. Under 2021 har dessa insatser intensifierats, bland annat genom att dialog om frågan har förts med Fastighetsägarna Stockholm, exploateringskontoret och socialförvaltningen. Detta arbete fortsätter under 2022.</p>
 I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta				<p>Bostadsförmedlingen ska liksom föregående år, i samarbete med bostadsbolagen, säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Bolaget avser att fortsätta arbetet med uppdraget enligt plan.</p>
 I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av				<p>Bostadsförmedlingen har också uppdraget att, i samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB, göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbar</p>

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Års-mål	KF:s års-mål	Aktivitet
tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadsökande				för bostadsökande. Syftet är att underlätta för bostadsökande, särskilt med tanke på äldre och personer med olika funktionsvariationer, att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, badrum, m m). Bolaget deltar i en gemensam arbetsgrupp tillsammans med övriga berörda bolag och nämnder. Förberedelser för att anpassa bostadsannonser, och sökfunktioner på kundwebben m m kommer att ske under året.
 I fortsatt samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder, stadsdelsnämnderna och socialnämnden säkerställa att minst 150 genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo				Bolaget ska, i samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden tillhandahålla minst 150 genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Som tidigare nämnts ingår dessa bostäder i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter.
 Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter.				Arbetet med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder kommer, i enlighet med direktivet i kommunfullmäktiges budget att fortlöpa som planerat under året.
 Verka för genomförandet av Agenda 2030:s 17 globala hållbarhetsmål				Bostadsförmedlingen ska bidra till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030. För att uppfylla de sociala hållbarhetsmålen utgår bolaget från principen i stadens budget om att "ingen ska lämnas utanför". Integration, månglad och jämställdhet ska främjas. Arbetssätten omfattar bl a insatser för att öka invånarnas kännedom om de tjänster som erbjuds, anpassning av information och service till den enskildes behov oavsett språk, funktionsvariationer osv, inkluderande och icke-diskriminerande bemötande och ordval samt att ett öppet klimat på arbetsplatsen eftersträvas. Se också redovisningen i texten ovanför tabellen.  Agenda 21-arbetet omfattar också bolagets insatser gällande miljö- och klimatarbetet vilka redovisas under mål 2.5.
				 Bostadsförmedlingen ska i samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna följa upp och utvärdera



Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Års-mål	KF:s års-mål	Aktivitet
				genomförda åtgärder för att säkerställa att personer som är utsatta för våld i nära relation och har rätt till förtur också får tillgång till det. Arbetet med uppdraget ska fortgå under året.
				 Bostadsförmedlingen ska till de befintliga riktlinjerna för förtur bilägga en vägledning för tillämpning av riktlinjerna för förtur vid utsatthet för våld i nära relationer som har arbetats fram i samverkan med socialnämnden.  Bolaget ska förtydliga och dokumentera de rutiner som har utarbetats i samverkan med socialnämnden. Detta med syftet att de sedan ska biläggas som en vägledning till de befintliga riktlinjerna för förtur till bostad. Rutinerna är till stor del knutna till gemensamma möten för utbyte av information, genomgång av särskilda frågor avseende prövningen av ärendena med mera.
	 Antal förmedlade Bostad först och försöks- och träningslägenheter via Bostadsförmedlingen	600		

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

Bostadsförmedlingen ska bidra till att Stockholm är en äldrevänlig stad. Bolaget ska fortsatt förmedla Micasas seniorbostäder. Här ges äldre personer som bland annat 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 seniorbostäder även från andra fastighetsbolag samt vanliga hyreslägenheter till äldre personer via det gemensamma kösystemet.

För att staden ska vara en trygg plats att åldras i är det viktigt att värna och utveckla 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 närområde (service, rekreation etc). Ett boende med god tillgänglighet som

svarar mot den enskildes behov ger bättre förutsättningar ett aktivt liv även när rörelseförmågan minskar.

För att medverka till detta ska bolaget, som nämnts under mål 1.4, fortsatt delta i ett arbete som syftar till att resultatet av stadens tillgänglighetsin-ventering ska göras sökbart för de bostadssökande i den gemensamma kön. Detta särskilt med tanke på att underlätta för äldre och även personer med funktionsvariationer att finna en bostad som möter deras behov. Förberedelser för att anpassa bostadsannonser, sökfunktioner på kundwebben med mera kommer att ske under året.

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

För att bidra 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 medverka till att öka antalet lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön ska bolaget arbeta vidare med olika kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Bolaget ska utveckla och modernisera dels det tjänsteutbud som riktar sig till bostadssökande och fastighetsägare, dels de interna processer och verktyg som bidrar till förmedlingen av bostäder. Därutöver ska Bostadsförmedlingen också bidra till att utveckla staden genom att medverka till kunskapsutveckling som kommer till nytta vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsförsörjning.

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



Bostadsförmedlingen ska medverka 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 ska fortsatt genomföra informationsinsatser om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen samt tillhandahålla effektiva förmedlingstjänster för bostadssökande, stadens bostadsbolag och andra fastighetsägare. Förmedling av lägenheter erbjuds inom rimligt pendlingsavstånd i regionen vilket inkluderar exempelvis Västerås och Nyköping. En annan strategisk fråga är att skapa bra förutsättningar för universitets- och högskolestuderande att etablera sig i staden och till detta bidrar bolaget genom förmedlingen av studentbostäder.

Bostadsförmedlingen avser att fortsatt, tillsammans med andra aktörer, medverka till att utveckla Stockholms stad som en företagsvänlig stad i

linje med stadens ambitioner inom näringslivsområdet. Bolagets viktigaste partners är här de privata fastighetsägarna varav flera äger och/eller förvaltar omfattande bostadsbestånd samt i många fall även samhällsfastigheter inom regionen och i staden. Insatserna kommer under året fortsatt att handla om att erbjuda en effektiv och kvalificerad service inom förmedlingsverksamheten samt att bidra med marknadsanalyser m m som efterfrågas som underlag av byggande bolag vid planering av nyproduktion (se också redovisning nedan under mål 2.2). För att utveckla servicen och samarbetet med de här aktörerna använder bolaget bl a årliga NKI-undersökningar som underlag.

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för projektet Stockholm Bygger fortsatt leda arbetet med att årligen arrangera två större frukostevent för byggbranschen. Syftet med detta forum är dialog och erfarenhetsutbyte för de berörda intressenterna. I bolagets ansvar för projektet ingår också att förvalta Stockholm Byggers webbsida.

Därutöver ska bolaget också fortsatt medverka i 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. Bolaget deltar i styrgruppen och är huvudansvarigt för lokalen, bemanning av studentvärdar samt förvaltning och underhåll av den fysiska stockholmmodellen

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål KF:s årsmål Aktivitet
 Tillsammans utveckla Stockholms stad som en företagsvänlig stad i linje med stadens ambitioner inom näringslivsområdet. I detta arbete är NKI-mätningar, relevanta kontaktytor och dialog mellan staden och näringslivet viktiga och prioriterade delar.		Bostadsförmedlingen avser att fortsatt, tillsammans med andra aktörer, medverka till att utveckla Stockholms stad som en företagsvänlig stad i linje med stadens ambitioner inom näringslivsområdet. Bolagets viktigaste partners är här de privata fastighetsägarna varav flera äger och/eller förvaltar omfattande bostadsbestånd samt i många fall även samhällsfastigheter inom regionen och i staden. Insatserna kommer under året fortsatt att handla om att erbjuda en effektiv och kvalificerad service inom förmedlingsverksamheten samt att bidra med marknadsanalyser m m som efterfrågas som underlag av byggande bolag vid planering av nyproduktion. För att utveckla servicen och samarbetet med de här aktörerna använder bolaget bl a årliga NKI-undersökningar som underlag.
 Fortsätta med branschsamarbetet Stockholm Bygger och Stockholmsrummet i Kulturhuset		Bolaget ska inom ramen för projektet Stockholm Bygger fortsatt leda arbetet med att årligen arrangera två större frukostevent för byggbranschen. Syftet med forumet är dialog och erfarenhetsutbyte för de berörda intressenterna. I bolagets ansvar för ingår också att

		<p>förvalta projektets webbsida.</p> <p>Bostadsförmedlingen ska också fortsatt medverka i 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. Bolaget deltar i styrgruppen och är huvudansvarigt för lokalen, bemanning av studentvärdar samt förvaltning och underhåll av den fysiska stockholmsmodellen.</p>
--	--	--

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

### *Bolagsstyrelsens mål*

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

Bostadsförmedlingen arbetar fortlöpande med att kommunicera med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder till förmedling. Detta sker både genom personliga möten såväl som breda kommunikationsinsatser, t ex digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor. Inför 2022 ser bolaget fram emot att åter kunna hålla många möten fysiskt.

Årsmålet för antalet förmedlade lägenheter 2022 är 19 000 lägenheter vilket är i paritet med prognosen för 2021 (19 000 per sista oktober). Detta är en fortsatt hög nivå eftersom det förväntade resultatet för innevarande år med bred marginal är det bästa någonsin i bolagets historia. Årsmålet för antalet inlämnade lägenheter är 19 200. Det finns av naturliga skäl ett mått av osäkerhet gällande dessa årsmål. Exempelvis kan ytterligare nya samarbeten inledas under året vilket skulle ge ett större inflöde av bostäder än vad som är känt idag.

Bolaget ska enligt kommunfullmäktiges direktiv, i dialog med privata fastighetsägare, fortsätta informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav. Detta i syfte att fler ska göra motsvarande justeringar av sina krav. Redan idag förs alltid en diskussion om inkomstvillkoren med nya bolagskunder. Under 2021 togs det också fram ytterligare underlag gällande allmännyttans sänkta inkomstvillkor och deras erfarenheter av detta. Detta material ska användas i samband med all dialog som förs med bolagskunder om den här frågan under det kommande året. 2022. Därutöver ska en dialog om inkomstkraven som fördes vid ett tidigare nätverksmöte med de större bolagskunderna följas upp under 2022.

Bostadsförmedlingen ska, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan

och kunskapsutbytet i stadens processer för bostadsförsörjningen. Bolaget ska fortsatt erbjuda marknadsanalyser och statistiktjänster. Dessa bygger på de data som genereras av förmedlingsverksamheten där det går att utläsa mycket om de bostadssökandes preferenser. Bolaget har här bl a ett tätt samarbete med stadens allmännyttan och hjälper fortlöpande till med analys av efterfrågan inför bolagets nyproduktion. Även exploateringskontoret, privata aktörer m fl använder bolagets data. Under 2022 kommer representanter från bolaget vara med i ett projekt som Exploateringskontoret driver gällande normkreativ bostadsplanering i projektet Kolkajen i Norra Djurgårdsstaden.

I kommunfullmäktiges budget för 2022 anges att Bostadsförmedlingen ska utreda hur fler överkomliga bostäder kan tillgängliggöras, i synnerhet för resurssvaga hushåll. Detta uppdrag är i princip i enlighet med bolagets direktiv under 2021 där bolaget anmodades att utreda och fördjupa sig i denna fråga. Arbetet med detta har pågått under 2021, med bl a ett offentligt seminarium där frågan diskuterades med ett antal sakkunniga. Bolaget kommer att fortsätta arbetet med uppdraget under året.

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

Bostadsförmedlingen ska säkerställa servicens kvalitet och rättssäkerhet genom att medarbetarna är väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt om hur arbetet ska utföras enligt interna riktlinjer och rutiner. Detta exempelvis med utgångspunkt från bolagets servicehandbok och -policy och gemensamma arbetssätt i bolagets ärendehanteringssystem. Som stöd och uppföljning sker fortlöpande coaching och kvalitetskontroller med mera. Kompetens säkerställs och utvecklas vid introduktion, utbildningar och med utgångspunkt från medarbetarsamtal

Bostadsförmedlingens har under 2021 arbetat med ett flertal större utvecklingsprojekt för att förbättra servicen och tjänsteutbudet till kunderna och för att skapa än mer effektiva processer och arbetssätt. Detta arbete kommer att fortsätta under 2022 vilket beskrivs nedan.

Under 2021 har bland annat ett nytt ärendehantering- och CRM-system med syfte att effektivisera och ge utökad stöd för digital kommunikation med kund implementerats, möjligheten för nya kunder att betala med kort eller swish ska lanseras och flertalet insatser har genomförts i syfte att effektivisera förmedlingsprocessen.

Det nya ärendehantering- och CRM-systemet skapar bättre förutsättningar för att ytterligare stärka bolagets arbete med en enhetlig, rättssäker och serviceinriktad förmedling av bostäder. Under 2022 kommer bolaget arbeta för att vidareutveckla detta system och sträva efter att det blir än mer anpassat för bolagets verksamhet samt mer modernt, kundorienterat och serviceinriktat.

Därutöver kommer Bostadsförmedlingen under 2022 arbeta aktivt för att med moderna tekniska lösningar höja effektiviteten, enhetligheten och rättssäkerheten i förmedlingsprocessen. Dessa insatser syftar till att skapa förutsättningar för ett effektivare nyttjande av bolagets resurser och likaså syftar det till att göra förmedlingsprocessen än mer transparent för både bostadssökande och fastighetsägare.

Under 2022 kommer Bostadsförmedlingen bland annat att sträva efter att skapa förutsättningar för en automatiserad kreditupplysning, utveckla systemstöd för hantering av inskickade intyg från bostadssökande och införa säker inloggning med BankID eller FrejaeID. Vidare kommer utvecklingsinsatser genomföras som syftar till att digitalisera all kommunikation som är möjlig gentemot kund via framför allt ”Mina Sidor” och fastighetsägarportalen ska ses över i syfte att identifiera utvecklingsbehov. Att göra en översyn av utvecklingsbehov som syftar till en förbättrad hantering av sekretessärenden är även det prioriterat under 2022.

Bolaget har också en egen kundpanel där 4000 bostadssökande regelbundet svarar på frågor kopplat till boendet. Materialet erbjuds till de bostads- och byggbolag som samarbetar med Bostadsförmedlingen. Härmed skapas ett mervärde samtidigt som det bidrar till att positionera bolaget som ett kunskapsnav och till att öka Bostadsförmedlingens attraktivitet som samarbetspartner i regionen. Analyserbjudandet har blivit alltmer efterfrågat och bedöms ha varit en bidragande orsak till att det har lämnats in allt fler nyproducerade bostäder under senare år.

Det ska tilläggas att Bostadsförmedlingen även ska bidra till att utöka samverkan och kunskapsutbyte vad gäller 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.




Bostadsförmedlingen ska under året arbeta vidare med insatser för att öka kundnöjdheten och anseendet hos intressenterna. Bolagets kundgrupper är de bostadssökande och bostadsbolagen. De bostadssökande har behov av korrekt och relevant information. Vidare är deras primära intresse naturligtvis att få en bostad även om många som är registrerade inte söker aktivt. Att ha hög kundnöjdhet trots relativt långa kötider är en utmaning vilket avspeglas i resultaten från Nöjd-Kund-undersökningarna. Resultaten visar att de kunder som har fått en bostad genomgående är mer nöjda med servicen än de som inte har fått bostad.

Vad gäller bostadsbolagen arbetar bolaget aktivt med kundvård. Varje bolag har sin egen kundansvarig och alla bolag blir regelbundet kontaktade. Utöver detta ordnar Bostadsförmedlingen aktiviteter i form av kundträffar och föredrag för att erbjuda bolagskunderna mervärde. Ett annat mervärde är den statistik och de marknadsanalyser av bostadsefterfrågan som gratis

erbjuds de bolag som samarbetar med Bostadsförmedlingen. Under 2022 kommer Bostadsförmedlingen att se över de systemstöd som idag används i samarbetet mellan bolaget och fastighetsägarna och utveckla detta med fokus på dess användarvänlighet.


Bostadsförmedlingen ska också fortsatt arbeta med insatser för att vårda och utveckla varumärket i förhållande till andra intressenter. Som utgångspunkt för detta används bland annat resultaten i en årligen genomförd attitydundersökning som riktas till allmänheten Bostadsförmedlingen värnar, lyfter fram och kommunicerar värdet av den effektiva och rättvisa förmedlingstjänsten samt bolagets kunskap och erfarenhet. Vidare eftersträvas att förstärka bilden av bolaget som modernt vilket bland annat handlar om framtoning, förpackning och grafiska uttryck. Som ovan nämnts görs också insatser för att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingen vilket har ett positivt samband med den allmänna attityden till bolaget.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Arsmål	KF:s årsmål Aktivitet
 Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare			Bostadsförmedlingen arbetar fortlopande med att kommunicera med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder till förmedling. Detta sker både genom personliga möten såväl som breda kommunikationsinsatser, t ex digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor. Inför 2022 ser bolaget fram emot att åter kunna hålla många möten fysiskt.
 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			Bolaget ska enligt kommunfullmäktiges direktiv, i dialog med privata fastighetsägare, fortsätta informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav, Detta i syfte att fler ska göra motsvarande justeringar av sina krav. Redan idag förs alltid en diskussion om inkomstvillkoren med nya bolagskunder. Under 2021 togs det också fram ytterligare underlag gällande allmännyttans sänkta inkomstvillkor och deras erfarenheter av detta. Detta material ska användas i samband med all dialog som förs med bolagskunder om den här frågan under det kommande året. 2022. Därutöver ska en dialog om inkomstkraven som fördes vid ett tidigare nätverksmöte med de större bolagskunderna följas upp under 2022.
 Utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan och kunskapsutbytet i stadens pro-			Bostadsförmedlingen ska, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan och kunskapsutbytet i stadens processer för bostadsförsörjningen.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års-mål	KF:s årsmål Aktivitet
cesser för bostadsförsörjningen			Bolaget ska fortsatt erbjuda marknadsanalyser och statistikjänster. Dessa bygger på de data som genereras av förmedlingsverksamheten där det går att utläsa mycket om de bostadssökandes preferenser. Bolaget har här bl a ett tätt samarbete med stadens allmännyttan och hjälper fortlöpande till med analys av efterfrågan inför bolagens nyproduktion. Även exploateringskontoret, privata aktörer m fl använder bolagets data. Under 2022 kommer representanter från bolaget vara med i ett projekt som Exploateringskontoret driver gällande kring normkreativ bostadsplanering i projektet Kolkajen i Norra Djurgårdsstaden.
			 I kommunfullmäktiges budget för 2022 anges att Bostadsförmedlingen ska utreda hur fler överkomliga bostäder kan tillgängliggöras, i synnerhet för resurssvaga hushåll. Detta uppdrag är i princip i enlighet med bolagets direktiv under 2021 där bolaget anmodades att utreda och fördjupa sig i denna fråga. Bolagets arbete med detta har pågått under 2021, med bl a ett publikt seminarium där frågan diskuterades med ett antal sakkunniga. Arbetet med uppdraget kommer att fortsätta under året.
	 Antalet förmedlade lägenheter	19 000	
	 Antalet Inlämnade lägenheter	19 200	

## 2.5 Stockholm är en hållbar storstad med en god livsmiljö

Bolaget kommer under året att fortsätta arbetet med att implementera Stockholm stads miljöprogram 2020-2023, samt tillämpliga handlingsplaner. Detta bland annat genom minimera verksamheternas tjänsteresor och fortsätta hålla möten digitalt, när så är lämpligt. Om resa ändå behöver företas ska det ske med tåg, inte med flyg eller bil. Taxi används endast i undantagsfall, när inga rimliga alternativ finns. Vad gäller anskaffning av livsmedel avser bolaget under den kommande perioden alltid att välja ett ekologiskt och närodlat alternativ om ett sådant finns att tillgå. Bolaget avser att ytterligare minska användningen av plast och helt avskaffa användning av engångsartiklar, som bestick, muggar, etc.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års-mål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bidra till att uppfylla stadens mål om ett klimats-				Bolaget kommer under året att fortsätta arbetet med att implementera Stockholm stads miljöpro-



Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års mål	KF:s årsmål	Aktivitet
<p>mart och hållbart Stockholm genom att arbeta enligt Stockholms stads Miljöprogram 2020-2023, Klimathandlingsplan 2020-2023 samt andra handlingsplaner kopplade till miljöprogrammet</p>				<p>gram 2020-2023, samt tillämpliga handlingsplaner. Detta bland annat genom minimera verksamheternas tjänsteresor och fortsätta att hålla möten digitalt, när så är lämpligt. Vad gäller anskaffning av livsmedel avser bolaget alltid att välja ett ekologiskt och närodlat alternativ om ett sådant finns att tillgå. Bolaget avser också att ytterligare minska användningen av plast och helt avskaffa användning av engångsartiklar. Se också redovisningen ovanför tabellen.</p>

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

Bostadsförmedlingen ska också medverka 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. För att bidra till att infria målet ska bolaget arbeta för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens. Fortbildningsinsatser för chefer samt utveckling av medarbetarnas introduktion ska genomföras. Alla medarbetare ska, tillsammans med ledningen, fortsätta arbetet med att förverkliga bolagets vision, mission och värdegrund. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska bedrivas ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete inkluderande aktiva insatser för att minska sjukfrånvaron. Därutöver ska det ske ett organiserat arbete med att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

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

##### *Bolagsstyrelsens mål*

- Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar

Bostadsförmedlingen ska sträva efter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och leverera tjänster med hög kvalitet och kostnadsmedvetenhet. Bolaget eftersträvar att minimera avvikelser mot den budgeterade investeringsnivån om 1,0 mkr 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.

##### *Systematiskt kvalitetsarbete*




Bostadsförmedlingen ska i enlighet med stadens nya kvalitetsprogram arbeta för en kultur, ett ledarskap och en kapacitet som främjar kvalitetsutveckling, innovation och digitalisering. Samtliga enheter/avdelningar ska under året planera och följa upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Stadens grundläggande förhållningssätt enligt kvalitetsprogrammet, d v s Stockholms fokus, stadens helhetssyn, hållbarhetsperspektiv, handlingsutrymme och mandat för delaktighet, lärande organisation samt öppenhet och dialog ska vara vägledande

Digitaliseringens möjligheter när det gäller utveckling av processeffektivitet, kvalitet och kundvärde ska tas tillvara inom organisationen. Bolaget ska arbeta aktivt för att bygga digital kompetens i verksamheten, inklusive beställarfunktion av digitala tjänster och produkter. Det bedrivs ett systematiskt arbete inom bolaget för att utveckla kundvärdet och verksamheten, med fokus på IT och digitalisering, och detta arbete ska fortsätta under året.

En del av kvalitetsarbetet handlar också om att hantera målkonflikter. Så exempelvis medför säkerställande av rättssäkerheten (gällande personuppgifter, lagkrav etc.) viss konflikt med mål om en enkel och snabb kundservice. Detta framför allt för personer som av olika skäl inte klarar att hantera legitimering via Bank-ID. Bolaget arbetar med att så långt möjligt förena rättssäkerhet med enkel och effektiv service för alla bostadssökande ska fortsätta under året.

Bostadsförmedlingens omvärldsbevakning och samarbeten med andra aktörer ska fortsatt bidra till lärande inom organisationen. Bolaget utbyter erfarenheter och bidrar som ovan har nämnts med kunskaper som omsätts i praktisk handling, framför allt i samarbetet med fastighetsägare och i stadens processer för bostadsförsörjning.

Utöver det utvecklingsarbete som beskrivs i detta ärende planeras inte för några specifika innovationssatsningar under året.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Andel administrations- och indirekta kostnader	18 %		
	 Avvikelse investeringsbudget, %	1,0		
	 Resultat efter finansnetto(mnkr)	0		

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

#### *Upphandling*

Merparten av bolagets anskaffning av varor och tjänster sker genom avrop på stadens ramavtal. I det fall bolaget genomför egna upphandlingar kommer plan för systematisk uppföljning att tas fram. Under perioden planeras en egen upphandling slutföras vilken avser städning av bolagets lokaler. Under den kommande perioden genomförs insatser i syfte att säkerställa att stadens gemensamma arbetssätt, processer och systemstöd fullt ut används inom bolaget. Under 2021 införde bolaget stadens gemensamma inköpsmodul. Detta ökar ytterligare förutsättningarna för en ökad avtalstrohet och för att gemensamma arbetssätt i inköpsprocessen tillämpas.

#### *Informationssäkerhet*

Bolaget ska, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete. Arbetes närmare inriktning för den kommande perioden framgår av bilaga 3, Redovisning av grundläggande baskrav för informationssäkerhet. Redovisningen sker i enlighet med de särskilda anvisningar som stadsledningskontoret tagit fram inom informationssäkerhetsområdet.

#### *Tillgänglig webbplats*

Som har framgått ovan har bolaget under 2021 fortsatt ett arbete med att göra bolagets webbplats tillgänglig enligt direktivet om offentliga webbplatser som trädde i kraft i september 2020. Syftet är att alla besökare, oavsett funktionsvariation såsom syn- eller hörselskada, kognitiva problem etc. ska ha samma förutsättningar att ta till sig informationen. Flera tillgänglighetsrevisioner har gjorts och resultatet har tagits omhand fortlöpande. Det finns fortfarande vissa insatser som behöver göras för att kraven helt ska vara uppfyllda och arbetet med detta kommer att fortsätta under det kommande året.

#### *Medarbetarna*

##### **Bolagsstyrelsens mål**

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



Bolaget kommer under perioden att fortsätta arbetet med att säkerställa att rätt kompetens rekryteras, bibehålls och utvecklas inom bolaget. Bolaget tillämpar kompetensbaserad rekrytering och interna utbildningar genom-








förs i syfte att ytterligare etablera och fördjupa denna metod. Bolaget kommer också under perioden fördjupa sig i om hur man genom aktiv rekrytering kan främja mångfald bland stadens chefer. Varje månad samlas bolagets chefer i ett chefsforum, där cheferna får möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper och detta ska fortlöpa under 2022. Bolagets process för introduktion av nyanställda kommer att utvecklas under den kommande perioden. En utbildning i arbetsrätt planeras att hållas för bolagets chefer.

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

Bolaget kommer att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete genom att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande fysisk, social och organisatorisk arbetsmiljö uppnås. Bolaget ska också, genom olika informationsinsatser, stärka sin förmåga att kunna tillhandahålla såväl akut som långsiktigt stöd till personal som utsatts för hot och våld i sitt arbete.

Sjuktalet har kontinuerligt minskat under de senaste fyra åren och ambitionen är att denna positiva utveckling ska fortsätta under året. Bolagets chefer kommer aktivt att arbeta med att fånga tidiga signaler på ohälsa och ha en kontinuerlig kontakt med sjukskrivna medarbetare. Samtal med medarbetare med hög korttidsfrånvaro kommer att hållas för att så tidigt som möjligt kunna sätta in förebyggande insatser för att förhindra ohälsa. Ledningen och avdelningarna ska månatligen gå igenom sjukfrånvarostatistiken vilket tillsammans med det systematiska arbetsmiljöarbetet utgör grund för åtgärder. Fördjupade utbildningsinsatser inom rehabprocessen planeras ske under perioden. Inom friskvårdsområdet planeras olika insatser. Det höjda friskvårdsbidraget som beslutades under pandemiåret 2021 gäller också fortsättningsvis.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års mål	KF:s års-mål	Aktivitet
 Säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete				Bolaget ska, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete. Arbetes närmare inriktning för den kommande perioden framgår av Bilaga 3, Redovisning av grundläggande baskrav för informationssäkerhet. Redovisningen sker i enlighet med de särskilda anvisningar som stadsledningskontoret tagit fram inom informationssäkerhetsområdet
 Säkerställa tillgänglighet av stadens webbplatser				Bolaget utförde under 2021 ett omfattande arbete med att göra webbplatsen tillgänglig i enlighet med det direktiv om offentliga, tillgängliga webbplatser som trädde i kraft i september 2020. Syftet är att alla besökare, oavsett funktionsvariationer såsom syn- eller hörselskada, kognitiva problem etc ska ha samma förutsättningar att ta till sig informationen Flera tillgänglighetsrevi-

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års mål	KF:s års-mål	Aktivitet
				sioner har gjorts och resultatet tagits omhand fortlöpande. Det finns fortfarande vissa insatser som behöver göras för att kraven helt ska vara uppfyllda och arbetet med detta kommer att fortsätta under det kommande året.
	 Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100%		
	 Index Bra arbetsgivare	84		
	 Aktivt medskapandeindex	82		
	  Sjukfrånvaro	4,7%	Tas fram av nämnd /styrelse	
	  Sjukfrånvaro dag 1-14	3,0%	Tas fram av nämnden	

## Bilagor

1. Internkontrollplan med väsentlighets- och riskanalys 2022.
2. System för internkontroll
  - a Processbeskrivning
  - b Lagar och styrdokument för Bostadsförmedlingens verksamhet
3. Redovisning av grundläggande baskrav för informationssäkerhet, Bostadsförmedlingen