

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-785 88 51

Till
Bostadsförmedlingen i Stockholm AB
2022-02-03

Preliminärt årsbokslut och verksamhetsberättelse 2021

Förslag till beslut

Styrelsen beslutar att godkänna det preliminära årsbokslutet och verksamhetsberättelsen.

Christer Edfeldt
VD

Ärendets beredning

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

Inledning

I detta årsbokslut och verksamhetsberättelse redovisas hur bolaget bedöms ha fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2021. Bolagets bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål och utfallet för verksamhet och ekonomi redovisas och analyseras.

Bedömningen av måluppfyllelse grundas på utfall för bolagets årsmål och ägardirektiv som ingår i kommunfullmäktiges budget samt på analys av hur väl resultatet och de genomförda insatserna stämmer med bolagets mål och uppdrag som helhet. Uppföljningen av ägardirektiven, vilka framgår av tabellerna, redovisas under kommunfullmäktiges respektive inriktningsmål och mål för verksamhetsområdet.

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

Hela samhället har under året påverkats av Corona-pandemin vilket även har inkluderat bostadsmarknadens förutsättningar. Efterfrågan på hyresrätter har dock fortsatt varit hög och antalet registrerade bostadssökande har ökat, om än i något långsammare takt jämfört med föregående år. Bostadsförmedlingen har i samarbete med fastighetsägarna fått göra vissa anpassningar av förmedlingsarbetet, exempelvis gällande visningar. Bolagets verksamhet har ändå i stort bedrivits som vanligt, med skillnaden att arbetet främst utförts hemifrån

Bostadsförmedlingen har planenligt bidragit till uppfyllelsen av stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer har i huvudsak uppfyllts under året och de i budgeten angivna direktiven och aktiviteterna har genomförts som planerat. Den ekonomiska prognosen för helåret visar ett nettoöverskott om 3,6 mnkr.

Bostadsförmedlingen har inom ramen för *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* medverkat till att uppfylla målet genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingens tjänster. Bolaget har underlättat för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter och olika insatser för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen har också

aktivt bidragit till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed medverkat till att skapa bättre levnadsvillkor för personer i behov av samhällets stöd. Bolaget har främjat social hållbarhet genom ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. I möjligaste mån har information och service anpassats 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* har Bostadsförmedlingen tillhandahållit en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Med syftet att verka för att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön, har bolaget arbetat aktivt med kommunikationsinsatser vilket har bidragit till att samarbete har etablerats med ett flertal nya bostadsbolag. Antalet förmedlade bostäder under året var 18 954 vilket överträffar fjolårets rekordnotering (17 735). Bostadsförmedlingen har också arbetat med att vidareutveckla servicen och tjänsterna till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna bland annat genom utveckling av ärendehantering, nya betalningsalternativ med mera.

Bolaget har också allmänt bidragit till att utveckla staden. Detta genom att medverka till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning, exempelvis genom att erbjuda statistiktjänster och marknadsanalyser. I all kontakt med företagare har bolaget eftersträvat att erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet. Förmedlingen av bostäder gynnar också näringsliv och ekonomisk tillväxt då den underlättar rörligheten inom regionens arbetsmarknad.

Vidare har Bostadsförmedlingen också medverkat 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 har arbetat vidare med insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens samt med chefsutveckling. Systematiskt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete har genomfört planerligt och sjukfrånvaron inom bolaget har minskat jämfört med föregående år. Arbetet med att förverkliga bolagets vision, mission och värdegrund har fortsatt inom organisationen. Därutöver har det genomförts insatser för att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

Marknadsförutsättningar

Efterfrågan på hyresrätter är fortsatt stor inom staden och regionen. Bolaget insatser för att få in fler bostäder till förmedling har haft hög prioritet. Under året inlämnades 18 938 lägenheter vilket överträffar rekordet från föregående år (18 166). Detta är delvis ett resultat av att bolaget har etablerat samarbete med 24 nya bostadsbolag. Ett annat skäl är att befintliga samarbetspartners har ökat sina bestånd och därmed lämnar in fler bostäder jämfört med förra året. Antalet inlämnade bostäder ökade från både privata aktörer och från stadens bostadsbolag (sju respektive fem procent jämfört med 2020). Av inlämnade lägenheter ökade antalet successionslägenheter med 12% jämfört med 2020. Antalet lägenheter i nyproduktion minskade med 19% jämfört med föregående år.

Volymökningen av lägenheter till förmedling är också en bidragande orsak till att den genomsnittliga kötiden hos Bostadsförmedlingen har minskat (9,2 år att jämföra med 9,3 år under 2020). Därutöver har kötiden i viss mån också påverkats av pandemisituationen då många bostadsbolag beslutat att inte hålla fysiska visningar av bostäderna. Kundernas förmåga att ta beslut om bostadserbjudanden har därmed påverkats, vilket innebär att fler personer än normalt tackar nej i ett sent skede av processen. I dessa fall har respektive erbjudande gått till en sökande som har en något kortare kötid vilket inverkar på genomsnittet.

Ökningen av antalet registrerade bostadssökande har fortsatt och uppgick till knappt 30 000 under året. Prognosen inför året var en ökning om 39 000 vilket innebär att ökningstakten var lägre än förväntad, framförallt under årets sista månader. Det är svårt att bedöma vilka orsakerna är till detta. Faktorer som kan ha betydelse i sammanhanget är att inflyttningen till regionen har avtagit samt att omvärldsläget är osäkert i olika avseenden. Andelen aktiva (de som gjort minst fem intresseanmälningar under året) var 12 procent, vilket är i nivå med de senaste åren.

Bedömning av bolagets interna kontroll

Bostadsförmedlingen har arbetat i enlighet med bolagets system för internkontroll och den årliga internkontrollplanen. Kontroller har utförts dels i anslutning till det vardagliga arbetet, dels genom särskilda kontrollaktiviteter enligt internkontrollplanen för vilka resultatet har redovisats i tertialrapporterna samt i detta ärende (bilaga 1).

Uppföljning av internkontrollplanen 2021 har omfattat kontroller av ett antal väsentliga verksamhetsprocesser såsom exempelvis förmedling till bostadskön, fastighetsägares godkännande och registrering av kötid. Vidare har bolagets information på webbplatsen, dataskydd/ personuppgiftsbehandlingar och utbetalningar granskats.

De redovisade granskningarna har visat på ett behov av att etablera vissa rutiner för att fullt ut säkerställa efterlevnad av dataskyddsreglerna enligt GDPR. Bolaget avser att, med utgångspunkt från resultatet av kontrollerna, se över dessa frågor samt ta fram och genomföra erforderliga åtgärder. Inom övriga granskningsråden har det endast iakttagits ett antal mindre avvikelser och fel vilka har rättats till. Kontrollerna har också i vissa fall resulterat i förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta arbetet.

Bolagets externa revisorer har granskat tertialrapport 2. Inga väsentliga brister påvisades gällande bolagets interna kontroll.

Sammanfattningsvis bedömer bolaget att den interna kontrollen som helhet har varit tillräcklig under året.

Analys av ekonomisk utveckling

Intäkter

De totala intäkterna, inklusive finansiella intäkter, för perioden januari till december 2021 uppgick till 130 600 tkr, vilket är 4 600 tkr mer än motsvarande period föregående år (126 000 tkr)

och 2 950 tkr högre än årets budget. Av de totala intäkterna utgör 116 850 tkr intäkter från bostadskön. Ökningen i jämförelse med föregående år förklaras i stort av tillväxten av kunder i bostadskön, 736 560 st vid årets slut jämfört med 706 632 st vid utgången av 2020. Ersättningen för förturstjänster uppgår till 11 000 tkr under 2021, vilket är i linje med budget samt föregående år. Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö uppgick till 1 650 tkr per sista december, att jämföra med 1 800 tkr i budget och 1 800 tkr i utfall föregående år. Intäkten för den särskilda förmedlingstyp som Bostadsförmedlingen har i uppdrag att hantera gällande Micasas äldrebroenden uppgick till 250 tkr. Detta kan jämföras med 400 tkr i årets budget och 400 tkr i utfallet för 2020. I övriga intäkter ingår intäkter under 100 tkr från evakueringsverksamheten vilket är i nivå med budget och föregående år.

De finansiella intäkterna består av ränteintäkter från tillgodohavandet på koncernkontot och uppgår per sista december till 250 tkr, vilket är cirka 100 tkr lägre än budget och 100 tkr lägre än utfallet för 2020 (350 tkr).

Kostnader

De totala kostnaderna uppgick per sista december till 127 000 tkr (117 750 tkr), vilket kan jämföras med 127 650 tkr i budgeten. Löne- och lönebikostnaderna för året uppgick till 74 750 tkr (68 300 tkr), vilket är i nivå med budgeten. Skillnaden mot förra årets utfall beror på att bemanningen har ökat på förmedlingsavdelningen. Detta för att klara det ökade inflödet av lägenheter. Övriga personalkostnader uppgick till 1 900 tkr (1 400 tkr), att jämföra med 3 250 tkr i budgeten för 2021. Här påverkades kostnadsbilden fortfarande av covid-19-pandemin i form av inställda kurser och konferenser m m.

Utfallet för externa kostnader uppgick till 49 700 tkr (47 400 tkr) vilket är 650 tkr högre än budgeten för 2021 och 2 300 tkr högre än utfallet 2020. Skillnaden jämfört med föregående år och årets budget beror bland annat på en kostnad av engångskaraktär gällande en underlicensierad komponent i bolagets verksamhetssystem.

Avskrivningar för perioden uppgår till 700 tkr (650 tkr), vilket är marginellt högre än budgeten för 2021 och utfallet för föregående år.

Resultat

Resultatet efter finansnetto per sista december 2021 uppgår till cirka 3 550 tkr, vilket kan jämföras med budget om 0 tkr samt 8 250 tkr i utfallet för 2020. Den enskilt största resultatpåverkande skillnaden jämfört med budget utgörs av högre intäkter för köavgifter, Detta förklaras av en försiktig hållning i budget när det gäller antagande om ökning av antalet kunder i bostadskön.

| Resultaträkning 202101 - 202112 (tkr) | Utfall 2021 | Budget 2021 | Utfall 2020 | Förändring Utfall vs Budget |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--|
| Intäkter | | | | |
| Köavgifter | 116 850 | 114 000 | 112 000 | -2 850 |
| Förtursintäkt | 11 000 | 11 000 | 11 000 | 0 |
| Kommunala bolagens internkö | 1 650 | 1 800 | 1 800 | 150 |
| Särskilt förmedlings- uppdrag Micasa | 250 | 400 | 400 | 150 |
| Övrigt inkl. finansiella intäkter | 850 | 450 | 800 | -400 |
| Summa intäkter | 130 600 | 127 650 | 126 000 | -2 950 |
| Kostnader | | | | |
| Löner och lönebi- kostnader | 74 750 | 74 750 | 68 300 | 0 |
| Övriga personalkost- nader | 1 900 | 3 250 | 1 400 | -1 350 |
| Externa kostnader | 49 700 | 49 050 | 47 400 | 650 |
| Kapitalkostnader | 700 | 600 | 650 | 100 |
| Summa kostnader | 127 050 | 127 650 | 117 750 | -600 |
| Resultat | 3 550 | 0 | 8 250 | -3 550 |

Resultatets fördelning på delverksamheter

Bostadsförmedlingen följer regelbundet upp intäkter och kostnader fördelat på delverksamheter, Förtursverksamheten är det enda av Bostadsförmedlingens uppdrag som är finansierat via anslag från stadens skattemedel. Övriga kostnader finansieras av köavgifter och intäkter från förmedlingstjänster och evakueringsuppdrag. För 2021 var rörelseresultatet fördelat på bolagets delverksamheter enligt följande. I nedanstående tabell är finansiella intäkter exkluderade.

| Ack. utfall 2021, tkr | Avgiftsfinansierad verksamhet | Förtursverksamhet (skattemedel) | Summa |
|------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|--------------|
| Intäkter | 119 350 | 11 000 | 130 350 |
| Kostnader | 116 650 | 10 400 | 127 050 |
| Resultat före ränteintäkter | 2 700 | 600 | 3 300 |

Förtursverksamheten har genererat ett överskott om cirka 600 tkr enligt den fördelningsmodell som innebär att förtursenheten tar sina direkta kostnader så långt det är möjligt och övriga relevanta kostnader fördelas utifrån antalet medarbetare på förtursenheten.

Investeringar

Under året har investeringar om ca 300 tkr gjorts, vilket innebär en avvikelse mot budget (1 000 tkr). Investeringarna utgörs av teknisk utrustning i mötesrummen i kontorslokalerna på Palmfeltsvägen.

Uppföljning av kommunfullmäktiges mål

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla



Uppfylls helt



Bostadsförmedlingen har planerligt bidragit till att uppfylla stadens mål genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om bolagets tjänster. Bolaget har underlättat för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter och insatser för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen har också medverkat aktivt till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed till att skapa bättre levnadsvillkor för personer i behov av samhällets stöd. Därutöver har bolaget medverkat till att stadens sociala hållbarhetsmål uppfylls genom ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. I möjligaste mån har information och service anpassats till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning.

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



Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har bidragit till att uppfylla målet genom att erbjuda ungdomar möjlighet till ett meningsfullt feriejobb som kan vara ett första steg in på arbetsmarknaden. Tre ungdomar har under sommaren feriearbetat hos bolaget. I övrigt har en person erbjudits Stockholmsjobb enligt nedan.

| | Indikator | Periodens utfall | Årsmål | Aktivitet |
|--|---|------------------|--------|-----------|
| |  Antal tillhandahållna platser för feriejobb | 3 st | 3 st | |
| |  Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb | 1 st | 1 st | |

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

 Uppfylls helt

Bolagets mål och insatser för att uppnå målet redovisas nedan.

Bolagsstyrelsens mål

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





 Uppfylls helt



Bostadsförmedlingen har planerligt medverkat till att fler ungdomar kan ta sig in på bostadsmarknaden. Detta genom ett utskick till alla unga i länet samt i större närliggande orter med information 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. Vidare genomfördes en kampanj i sociala medier med syftet att informera om Bostadsförmedlingen samt om möjligheten att få en ungdomsbostad. Dessutom har bolaget arbetat aktivt med att påminna fastighetsägarna om att de själva kan välja ut mindre lägenheter med låga hyror som lämpar sig för ungdomsbostäder. Antalet förmedlade ungdomslägenheter under året är 2 198 vilket överträffar årsmålet om 1 900 och är en ökning jämfört 2019 (2 002). Därutöver har det förmedlats 3 466 studentbostäder vilket också överträffar såväl årsmålet om 3 300 och förra årets resultat (3 136).

Bostadsförmedlingen har arbetat 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 höja kompetensen och förståelsen för den rättsliga processen gällande oriktiga intyg har det genomförts utbildningsinsatser för medarbetarna gällande hyresjuridik, hantering av uppgifter om bostadssökandes ekonomi och hur ärenden om oriktiga intyg behandlas. Insatserna har också lett till förbättringar av rutiner och arbetssätt på området.


Det har inom staden etablerats en samverkan och ett 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 har fortsatt under året. Bolaget deltog under våren vid en konferens anordnad av Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Sveriges Allmännyttiga gällande samverkan bl a på detta område. Dialog om dessa frågor har också förts med stadens bostadsbolag gällande utbildning på området samt i samband med individuella ärenden.

Bolaget har tillsett 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 under året.

| Kommunfullmäktiges ägardirektiv | Indikator | Periodens utfall | Årsmål | Aktivitet |
|---|-----------|------------------|--------|--|
|  Att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten i inom förmedlingsprocessen. | | | | <p>✓ Bostadsförmedlingen har arbetat som planerat med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. En viktig del av detta arbete utgår från ägardirektivet om att stärka kontrollen av bostads-sökandes 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 höja kompetensen och förståelsen för den rättsliga processen gällande oriktiga intyg har det genomförts utbildningsinsatser för medarbetarna gällande hyresjuridik, hantering av uppgifter om bostadssökandes ekonomi och hur ärenden om oriktiga intyg behandlas. Insatserna har också lett till förbättringar av rutiner och arbetssätt på området.</p> |
|  Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden | | | | <p>✓ Bostadsförmedlingen har planenligt medverkat till att fler ungdomar kan ta sig in på bostadsmarknaden. Detta genom ett utskick till alla unga i länet samt i större närliggande orter med information 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. Vidare genomfördes en kampanj i sociala medier med syftet att informera om Bostadsförmedlingen samt om möjligheten att få en ungdomsbostad. Dessutom har bolaget arbetat aktivt med att påminna fastighetsägarna om att de själva kan välja ut mindre lägenheter med låga hyror som lämpar sig för ungdomsbostäder. Antalet förmedlade ungdomslägenheter under året är 2 198 vilket överträffar årsmålet om 1 900 och är en ökning jämfört 2019 (2 002). Därutöver har det förmedlats 3 466 studentbostäder vilket också överträffar såväl årsmålet om 3 300 och förra årets resultat (3 136).</p> |
|  I samarbete med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag samverka kring oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. | | | | <p>✓ Det har inom staden etablerats en samverkan och ett 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 har fortsatt under året. Bolaget deltog under våren vid en konferens anordnad av Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Sveriges Allmännyttas gällande samverkan bl a på detta område. Dialog om dessa frågor har också förts med stadens bostadsbolag gällande utbildning på området samt i samband med individuella ärenden.</p> |
|  Säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver. | | | | <p>✓ Bolaget har tillsett 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 under året.</p> |

| Kommunfullmäktiges ägardirektiv | Indikator | Periodens utfall | Årsmål | Aktivitet |
|---------------------------------|--|------------------|--------|-----------|
| |  Antal förmedlade ungdomslägenheter | 2 198 | 1 900 | |
| |  Antal förmedlade studentlägenheter | 3 466 | 3 300 | |

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


 Uppfylls helt

Bolaget bedömer att mål 1.4 t som helhet har uppfyllts, Detta trots att målvärdet avseende försöks- och träningslägenheter inte uppnåtts.

Bolagets mål och 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 har arbetat 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. Kommunikationen har skett via digitala kampanjer och kanaler varav webbsidan är den viktigaste kanalen till de bostadssökande. Särskilda insatser har riktats till ungdomar och studenter (se också mål 1.2 ovan). Information om den service som erbjuds tillhandahålls också på flera språk.

Bostadsförmedlingen har också genomfört en kännedomskampanj i digitala kanaler med syftet att öka andelen personer i regionen som känner till bolagets verksamhet och hur det går till att söka en bostad. Här uppmärksammades också frågan om kötiderna för att få en bostad. Därutöver har det visats filmer på stadens digitala tavlor med budskapet att det byggs mycket i regionen och att merparten förmedlas via Bostadsförmedlingen. I bolagets varumärkesundersökning, som genomfördes i november, uppgav 67% av de svarande att de väl eller delvis känner till Bostadsförmedlingen. Detta är en ökning jämfört med motsvarande resultat föregående år (57%).

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

 Uppfylls helt

Försöks-och träningslägenheter (FoT) inklusive Bostad först

Bostadsförmedlingen har fortsatt arbetet med att förmedla försöks-och träningslägenheter (FoT) och Bostad Först-lägenheter med målsättningen sammanlagt 600 bostäder under året. Detta inkluderar 150 bostäder vilka i samverkan med Stiftelsen hotellhem (SHIS) och socialnämnden ska

tillhandahållas för barnfamiljer som levt en längre tid under osäkra boendeförhållanden. Totalt har det under året förmedlats 320 FoT-lägenheter samt 49 till Bostad först och elva bostäder till SHIS.

Årsmålet om sammanlagt 600 lägenheter är därmed inte uppnått och skälet till avvikelsen är framför allt att bostäder till barnfamiljerna inte har efterfrågats i förväntad omfattning (målvärde 150 st).

Det finns även en avvikelse när det gäller antalet förmedlade FoT-lägenheter i övrigt och utfallet (320 st) innebär en viss minskning jämfört med 2020. Stadens bostadsbolag har dock tillhandahållit ett utbud av bostäder avsedda för FoT som är i nivå med tidigare år. Stadsdelsförvaltningarnas efterfrågan av FoT-lägenheter bedöms också att vara jämförbar med föregående år, dock kvarstår utmaningen att matcha lägenheternas mot deras behov utifrån hyresnivå och lokalisering. Bolaget uppfattar detta som att utfallet generellt påverkas av att stadsdelsförvaltningarna som helhet är mer noggranna med placeringar i FoT-lägenheter jämfört med tidigare. Detta tar sig uttryck bl a i att man hellre väljer att vänta in rätt lägenhet än att lösa behovet med ”första bästa” bostad och riskera att snabbt behöva ansöka om en ny. Stadsdelsförvaltningarnas strävan efter långsiktighet har därmed sannolikt bidragit till det lägre antalet förmedlade bostäder i kategorin.

Bolaget har under året arrangerat två s k bomöten med stadsdelsförvaltningarna, socialförvaltningen och bostadsbolagen. Målsättningen har varit att fortsätta att föra dialog om det gemensamma arbetet med FoT-lägenheterna inom staden, för att dessa så långt det är möjligt ska kunna användas på ett sätt som svarar mot behoven. Den dialog som har förts har resulterat i att vissa rutiner på området har kunnat effektiviseras och förtydligas.

Bostadsförmedlingen har också arbetat med direktivet att verka för att de privata fastighetsägarna ska bidra med fler försöks- och träningslägenheter. Under perioden har bolaget diskuterat frågan med representanter för Fastighetsägarna Stockholm samt med socialförvaltningen och exploateringskontoret. Bolaget har också haft direktkontakt med flera privata fastighetsägare i frågan och en av de större av dessa avser att bidra med ett fyrtiotal FoT- lägenheter under nästa år.

Förtursverksamheten

Bolaget hade under året i uppdrag att i samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna 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. Det arbete kopplat till uppdraget som utförts under perioden har haft följande övergripande inriktningar: internt inventerings- och analysarbete, utökat samarbete med berörda aktörer inom staden samt anpassning och utveckling av arbetssätt och rutiner, inklusive tillämpning av riktlinjerna. Uppdraget slutfördes, i enlighet med vad som föreskrevs i budget, 2021-06-30 och avrapporterades i tertialrapport 2.

Även om uppdraget formellt sett avslutades den 30 juni har arbetet fortsatt under hela året och kommer även att bedrivas fortsättningsvis. Andelen beviljade ansökningar inom kategorin våld i nära relationer har ökat markant under året vilket rimligen delvis får tillskrivas det genomförda

utvecklingsarbetet. Andelen beviljade ansökningar inom kategorin uppgår under perioden till 23%, att jämföra med 4% för alla förtursärenden sammantaget. Utfallet kan också jämföras med 2020 då antalet beviljade ansökningar gällande våld i nära relationer var 9%.

Nedan redovisas uppgifter om de ärenden som har hanterats inom förtursverksamheten under året.

| | Alla ärenden | Funktionsnedsättning | Allvarlig sjukdom | Våld i nära relationer | Övriga hot | Övriga sociala skäl | Kategori saknas |
|--------------|--------------|----------------------|-------------------|------------------------|------------|---------------------|-----------------|
| 2021 | | | | | | | |
| Ansökningar | 1095 | 533 | 100 | 93 | 44 | 303 | 22 |
| Bifall | 46 | 12 | 11 | 21 | 2 | 0 | 0 |
| Avslag | 1049 | 521 | 89 | 72 | 42 | 303 | 22 |
| Andel bifall | 4% | 2 % | 11% | 23 % | 5% | 0 % | 0 % |
| 2020 | | | | | | | |
| Ansökningar | 1108 | 511 | 105 | 137 | 55 | 268 | 32 |
| Bifall | 28 | 10 | 4 | 12 | 2 | 0 | 0 |
| Avslag | 1080 | 501 | 101 | 125 | 53 | 268 | 32 |
| Andel bifall | 3 % | 2 % | 4 % | 9 % | 4 % | 0 % | 0 % |

Arbetet med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder har genomförts som planerat. Under året har det förmedlats åtta behovsanpassade lägenheter.

Övriga direktiv

Bostadsförmedlingen har i samarbete med bostadsbolagen arbetat med att säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Det har dock inte inkommit någon sådan förfrågan under året.

Bolaget har fortsatt 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 har skett inom bolaget och som en del av detta genomfördes under hösten ett seminarium med ett antal inbjudna experter där också stadens bostads- och fastighetsborgarråd deltog. Här diskuterades frågan om vem eller vilka som bör få de lediga bostäderna.


Bostadsförmedlingen har deltagit 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 för de bostäder som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, badrum, m m). Bostadsbolagen och Micasa har under året, i samråd med övriga berörda bolag och förvaltningar, arbetat med att förtydliga definitioner och klassificering av uppgifter på området samt planera för inventering och fortsatta insatser. För att förbättra informationen till bostadssökande har arbetsgruppen också börjat se över hur redan i nuläget tillgängliga uppgifter om fastigheterna (exempelvis byggnadsår kopplat till lagstiftning och byggregler för tillgänglighet) kan användas på ett bättre sätt.











Som har nämnts ovan samverkar bolaget planenligt med SHIS och socialnämnden för att tillhandahålla minst 150 genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Dock har efterfrågan från SHIS gällande dessa bostäder varit betydligt lägre än vad som anges i direktivet (endast elva lägenheter har förmedlats).





Agenda 2030

Bostadsförmedlingen har planenligt bidragit 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 har följt 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 att servicen är likvärdig genomförs coachning för medarbetarna i dessa frågor. Bolaget har också verkat 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 | Årsmål | Aktivitet |
|---|-----------|------------------|--------|--|
|  Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheten inklusive Bostad Först | | | | <p>✓ Bostadsförmedlingen har fortsatt arbetet med att förmedla försöks- och träningslägenheter (FoT) och Bostad Först-lägenheter med målsättningen sammanlagt 600 bostäder under året. Detta inkluderar 150 bostäder vilka i samverkan med Stiftelsen hotellhem (SHIS) och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som levt en längre tid under osäkra boendeförhållanden. Totalt har det under året förmedlats 320 FoT-lägenheter samt 49 till Bostad först och elva bostäder till SHIS.</p> <p>Årsmålet om sammanlagt 600 lägenheter är därmed inte uppnått och skälet till avvikelsen är framför allt att bostäder till barnfamiljerna inte har efterfrågats i förväntad omfattning (målvärde 150 st).</p> <p>Det finns även en avvikelse från årsmålet när det gäller antalet förmedlade FoT-lägenheter i övrigt och utfallet (320 st) innebär en viss minskning jämfört med 2020. Stadens bostadsbolag har dock tillhandahållit ett utbud av bostäder avsedda för FoT som är i nivå med tidigare år. Stadsdelsförvaltningarnas efterfrågan av FoT-lägenheter bedöms också att vara jämförbar med föregående år. Bolaget uppfattar det dock som att stadsdelsförvaltningarna som helhet är mer noggranna med placeringar i FoT-lägenheter jämfört med tidigare. Detta tar sig uttryck bl a i att man hellre väljer att vänta in rätt lägenhet än att lösa behovet med ”första bästa” bostad och riskera att snabbt behöva ansöka om en ny. Därmed är det rimligt att anta att utfallet för antalet förmedlade bostäder i kategorin har minskat något genom att placerande förvaltningar på det här sättet strävar efter</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>långsiktighet.</p> <p>Bolaget har under året arrangerat två s k bomöten med stadsdelsförvaltningarna, socialförvaltningen och bostadsbolagen. Målsättningen har varit att fortsätta att föra dialog om det gemensamma arbetet med FoT-lägenheterna inom staden för att dessa så långt det är möjligt ska kunna användas på ett sätt som svarar mot behoven. Den dialog som har förts har resulterat i att vissa rutiner på området har kunnat effektiviseras och förtydligas.</p> <p>Bostadsförmedlingen har också arbetat med direktivet att verka för att de privata fastighetsägarna ska bidra med fler försöks- och träningslägenheter. Under perioden har bolaget diskuterat frågan med representanter för Fastighetsägarna Stockholm samt med socialförvaltningen och exploateringskontoret. Bolaget har också haft direktkontakt med flera privata fastighetsägare i frågan och en av de större av dessa avser att bidra med ett fyrtiotal FoT- lägenheter under nästa år.</p> |
| <p> I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta.</p> | | <p> Bostadsförmedlingen har i samarbete med bostadsbolagen arbetat med att säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Det har dock inte inkommit någon sådan förfrågan under året.</p> |
| <p> 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</p> | | <p> Bolaget har fortsatt 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 har skett inom bolaget och som en del av detta genomfördes under hösten ett seminarium med ett antal inbjudna experter där också stadens bostads- och fastighetsborgarråd deltog. Här diskuterades frågan om vem eller vilka som bör få de lediga bostäderna.</p> |
| <p> I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadssökande</p> | | <p> Bostadsförmedlingen har deltagit 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 för de bostäder som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, badrum, m m). Bostadsbolagen och Micasa har under året, i samråd med övriga berörda bolag och förvaltningar, arbetat med att förtydliga definitioner och klassificering av uppgifter på området samt planera för inventering och fortsatta insatser. För att förbättra informationen till bostadssökande har arbetsgruppen också börjat se över hur redan i nuläget tillgängliga uppgifter om fastigheterna (exempelvis byggnadsår kopplat till lagstiftning och byggregler för tillgänglighet) kan användas på ett bättre sätt.</p> |
| <p> I utökad samverkan med 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> Som har nämnts ovan har bolaget samverkat planligt med SHIS och socialnämnden för att tillhandahålla minst 150 genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Dock har efterfrågan från SHIS gällande dessa bostäder varit betydligt lägre än vad som anges i direktivet (endast elva lägenheter har förmedlats under året).</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 har genomförts som planerat. Under året har det förmedlats åtta behovsanpassade lägenheter.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p> Verka för genomförandet av Agenda 2030:s 17 globala hållbarhetsmål</p> | | <p> Bostadsförmedlingen har planenligt bidragit 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 har följt 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 att servicen är likvärdig genomförs coaching för medarbetarna i dessa frågor. Bolaget har också verkat 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> Bolaget hade under året i uppdrag att i samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna 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. Det arbete kopplat till uppdraget som utförts under perioden har haft följande övergripande inriktningar: internt inventerings- och analysarbete, utökat samarbete med berörda aktörer inom staden samt anpassning och utveckling av arbetssätt och rutiner, inklusive tillämpning av riktlinjerna. Uppdraget slutfördes, i enlighet med vad som föreskrevs i budget, 2021-06-30 och avrapporterades i tertialrapport 2.</p> <p>Även om uppdraget formellt sett avslutades den 30 juni har arbetet fortsatt under hela året och kommer även att bedrivas fortsättningsvis. Andelen beviljade ansökningar inom kategorin våld i nära relationer har ökat markant under året vilket rimligen delvis får tillskrivas det genomförda utvecklingsarbetet. Andelen beviljade ansökningar inom kategorin uppgår under perioden till 23%, att jämföra med 4% för alla förtursärenden sammantaget. Utfallet kan också jämföras med 2020 då antalet beviljade ansökningar gällande våld i nära relationer var 9%.</p> |
| | <p> 380 600</p> <p>Antal förmedlade Bostad Först och försöks-och träningslägenheter via Bostadsförmedlingen</p> | <p>Årsmålet inkluderar 150 bostäder vilka i samverkan med Stiftelsen hotellhem (SHIS) och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som levt en längre tid under osäkra boendeförhållanden.</p> |

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

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har som planerat bidragit till att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Bolaget förmedlar seniorbostäder bl a via Micasas kö för särskilda behov och har på så sätt gett 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 har bolaget även förmedlat seniorbostäder via stadens bostadsbolags internbyteskö samt seniorbostäder och 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 inom 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 har bolaget, som har nämnts under mål 1.4, i ett arbete som syftar till att flera uppgifter om tillgänglighet inventering ska göras enkelt sökbart 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. Här har det genomförts ett arbete gällande klassificering av uppgifter och gemensamma definitioner samt förberedelser för inventeringar med mera.

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

 Uppfylls helt

För att medverka till att infria målet *En hållbart växande och dynamisk storstad* har Bostadsförmedlingen tillhandahållit en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Med syftet att verka för att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön, har bolaget fortsatt arbetat aktivt med kommunikationsinsatser vilket har bidragit till att samarbete har etablerats med ett flertal nya bostadsbolag. Antalet förmedlade bostäder under året var 18 954 vilket överträffar fjolårets rekordnotering (17 735). Bostadsförmedlingen har också arbetat med att vidareutveckla servicen och tjänsterna till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna bland annat genom utveckling av ärendehantering, nya betalningsalternativ med mera.

Bolaget har också allmänt bidragit till att utveckla staden. Detta genom att medverka till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning, exempelvis genom att erbjuda statistiktjänster och marknadsanalyser. I all kontakt med företagare har bolaget eftersträvat att erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet. Förmedlingen av bostäder gynnar också näringsliv och ekonomisk tillväxt då den underlättar rörligheten inom regionens arbetsmarknad.

2.1 Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

 Uppfylls helt



Bostadsförmedlingen har som planerat medverkat 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 har genomfört informationsinsatser om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen samt tillhandahållit 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 har bolaget bidragit genom förmedlingen av studentbostäder.


Bostadsförmedlingen har fortsatt deltagit i arbetet med att utveckla staden genom samverkan och medverkan till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning. Här har bolaget medverkat 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 har också, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, bidragit 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 har fortsatt sitt arbete gällande branschsamarbetet Stockholm bygger vilket omfattar att årligen arrangera frukostevent för bygg- och fastighetsbranschen samt att ansvara för webbsidan Stockholmbygger.se. Under året arrangerades tre event varav två digitala möten under våren, med teman gällande kontorsmarknaden respektive om "Växla upp Stockholm. Vidare ordnades under hösten ett fysiskt event i Kulturhuset med temat samhällsfastigheter. Fokus för arbetet med webbsidan har varit dels att se över och utveckla innehåll och relevans, dels att slutföra ett arbete med att anpassa sidan för att uppfylla tillgänglighetskraven i enlighet med lagen om tillgänglighet till digital service (DOS-lagen).

Bolaget har planenligt medverkat 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 pandemin. Under våren genomfördes en upphandling avseende bemanning av verksamheten.

| Kommunfullmäktiges direktiv | Indikator | Periodens utfall | Årsmål | Aktivitet |
|--|-----------|------------------|--------|---|
|  Utveckla stadens myndighetsutövning, kommunikation | | | |  Bolaget har också, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, bidragit till att utveckla |

| | | |
|--|--|---|
| <p>och kontaktvägar till att bli tydligare, effektivare och ändamålsenliga för företag och entreprenörer, inte minst genom digitalisering och innovation</p> | | <p>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.</p> |
| <p> Fortsätta med branschsamarbetet Stockholm Bygger och Stockholmsrummet i Kulturhuset</p> | | <p>✓ Bostadsförmedlingen har fortsatt sitt arbete gällande branschsamarbetet Stockholm bygger vilket omfattar att årligen arrangera frukostevent för bygg- och fastighetsbranschen samt att ansvara för webbsidan Stockholmbygger.se. Under året arrangerades tre event varav två digitala möten under våren, med teman gällande kontorsmarknaden respektive om "Växla upp Stockholm". Vidare ordnades under hösten ett fysiskt event i Kulturhuset med temat samhällsfastigheter. Fokus för arbetet med webbsidan har varit dels att se över och utveckla innehåll och relevans, dels att slutföra ett arbete med att anpassa sidan för att uppfylla tillgänglighetskraven i enlighet med lagen om tillgänglighet till digital service (DOS-lagen).</p> <p>Bolaget har planerligt medverkat 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 pandemin. Under våren genomfördes en upphandling avseende bemanning av verksamheten</p> |

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

 Uppfylls helt

Bolagets mål och 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 har som planerat fortlöpande fört en dialog med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder. Detta har skett sker både genom personliga möten och breda kommunikationsinsatser, t ex digital annonsering, nyhetsbrev, deltagande på mässor och proaktivt PR-arbete.

Antalet förmedlade lägenheter under året uppgår till 18 954, att jämföra med årsmålet 17 500 och utfallet 2020 som då var ett rekord (17 735). Mängden förmedlade lägenheter under året motsvarar ca 73% av alla hyresrätter i länet som blir lediga för uthyrning (beräknat på en årlig omsätt-

ning om 7% av det befintliga beståndet). Antalet inlämnade lägenheter under året var 18 938 vilket också överträffar årsmålet (17 700) och är en ökning jämfört med fjolåret (18 166). Mer än hälften (54%) av lägenheterna kommer från de privata bolagen, som står för den största delen av ökningen jämfört med 2020. Även stadens bostadsbolag har lämnat in fler bostäder jämfört med föregående år.

Det ökade antalet lägenheter som lämnades in hänger samman med att befintliga partners har bidragit med fler bostäder än tidigare samt att bolaget fått 24 nya samarbetspartners. Av inlämnade lägenheter ökade antalet successionslägenheter med 12% jämfört med 2020. Antalet lägenheter i nyproduktion minskade med 19% jämfört med föregående år.


Bolaget har, med utgångspunkt från kommunfullmäktiges direktiv, arbetat med att samla in och sammanställa erfarenheter och resultat från ett flertal bostadsbolag gällande sänkta inkomstkrav. Avsikten är att sammanställningen ska kommuniceras och användas i kontakten med bolagets samarbetspartners och med nya aktörer. En presentation av detta underlag gavs vid ett större kundevent som arrangerades i november. Frågan om sänkta inkomstkrav var också tema i bolagets nyhetsbrev (Bostadsbarometern) som sänds ut ca fyra gånger per år till alla samarbetspartners.

Bostadsförmedlingen utgår från stadens riktlinjer för bostadsförsörjning och har under året som planerat bidragit till samverkan och kunskapsutbyte i stadens processer på området. Här ska nämnas att bolaget har samarbetat med stadens bostadsbolag och i det sammanhanget bidragit med analyser inför deras planering av nyproduktion. Dessa analyser utgår bland annat från omfattande förmedlingsdata samt svar på undersökningar från bolagets kundpanel. Där behandlas frågor som exempelvis efterfrågan på olika platser, lämplig lägenhetsfördelning i olika områden, optimala ytor på bostäderna samt betalningsvilja. Dessa analystjänster erbjuds också till de privata aktörerna som samarbetar med bolaget vilket också kan bidra till utvecklingen av bostadsförsörjningen inom staden.

Bolaget är en resurs för staden när det gäller kunskaper om bostadsefterfrågan. Ett exempel på detta är att bolaget efter förfrågan från exploateringskontoret har deltagit i en projektgrupp gällande normkreativ bostadsplanering i Kolkajen, Norra Djurgårdsstaden. Därutöver har samverkan och kunskapsutbyte även handlat om bostadsförsörjningen för sociala ändamål vilket beskrivs ovan under mål 1.4, fr a i avsnitten om försöks- och träningslägenheter.

För att bidra till att sprida kunskaper om bostadsfrågor var bolaget också projektledare för ett avsnitt om bostäder i stadens poddserie Stockholm Växer.

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

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingens arbete med att säkerställa servicens kvalitet och rättssäkerhet har fortsatt under året. Detta genom att medarbetarna har gjorts väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt hur arbetet ska utföras enligt bolagets gemensamma service- och policyhandbok. Rutiner har vidareutvecklats när det gäller att bedöma intyg och upptäcka oriktigheter. För att säkerställa kvalitet, bemötande och resultat har det fortlöpande genomförts coachning och kvalitetskontroller. Kompetens har säkerställts och utvecklats vid introduktion, utbildningar och med utgångspunkt från medarbetarsamtal. Här har särskilda utbildningsinsatser genomförts gällande bl a bedömning av intyg och hyresjuridik. Resultat från verksamhetsstatistik och andra uppföljningar används som utgångspunkt för förbättringsarbete. Se också redovisningen om ärendehanteringssystem och CRM-system nedan.

Bostadsförmedlingen har under 2021 genomfört och påbörjat samt identifierat ett flertal utvecklingsprojekt. Detta för att förbättra servicen och tjänsteutbudet till kunderna samt för att effektivisera interna processer och arbetssätt. Detta förväntas resultera i att bolaget i framtiden, med samma resurstillgång, ska kunna ge service snabbare och till fler kunder,

Införandet av ett nytt ärendehantering- och -CRM-system inom bolaget har genomförts och hela bolaget har successivt under hösten börjat arbeta i systemet. Vid ingången av 2022 bedöms införandet vara avslutat och vidareutveckling tar vid. Det nya systemet utgör grunden för ett utökat och effektivare stöd för digital kommunikation med kunderna och likaså för en bättre dokumentation av samtliga ärenden som handläggs. Tillsammans innebär införandet av detta ärendehantering- och -CRM-system bland annat en ökad digitalisering och en minskad risk för personberoenden vid handläggning. Både bostadssökande och fastighetsägare förväntas få en förbättrad service och bolagets arbetsprocesser blir mer standardiserade med möjlighet till ökad automatisering i framtiden.

Bostadsförmedlingen har vidare under året intensifierat planeringen för och arbetet med *mina sidor* som en samlad kanal för all kommunikation till, och från, de bostadssökande. Exempelvis har Bostadsförmedlingen påbörjat ett arbete med att se över möjligheterna för den bostadssökande att ladda upp efterfrågade intyg på mina sidor istället för att som idag mejla in dessa. Därtill har bolaget genomfört en förstudie om möjligheterna för att släcka ner inloggningsmöjligheten som idag finns med e-postadress och lösenord vilket bland annat är en förutsättning för vidareutvecklingen av mina sidor som kommunikationskanal. Det pågår även ett arbete med att se över möjligheterna för kunden att på ett tydligare och mer transparent sätt kunna följa sin process på mina sidor.

Under hösten kunde Bostadsförmedlingen börja erbjuda alla som registrerar sig att betala köavgiften med swish, kort eller att registrera sig för autopay. Möjligheten att betala med faktura kvarstår men majoriteten av de nyregistrerade har efter lansering av de nya betallösningarna valt att nyttja dessa. De nya betallösningarna kommer att börja erbjudas befintliga kunder under våren 2022.

Bolaget har under föregående år arbetat med att utveckla arbetssätt och rutiner för att stärka rätts-säkerheten i hanteringen av bolagets kundservice. Detta arbete har fortsatt och resulterat i att bo-laget våren 2021 införde möjligheten att identifiera kund via Bank-id vid telefonsamtal.


- Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende hos intressenterna







Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har arbetat vidare med att öka kundnöjdheten och anseendet hos in-tressenterna. Detta har bland annat handlat om att via webbplatsen, kundservice och and-ra kanaler fortlöpande tillgodose kundernas och andra intressenters behov av informa-tion. Dessutom har bolaget fortsatt bedrivit ett aktivt arbete med kundvård bedrivits i kontakten med bostadsbolagen, bland annat genom regelbundna kontakter mellan kun-dansvarig och respektive bostadsbolag. Därutöver har Bostadsförmedlingen, som ovan nämnts, skapat mervärde genom att kostnadsfritt erbjuda statistik och marknadsanalyser till de fastighetsbolag som är samarbetspartners.

Bostadsförmedlingen har också fortsatt med insatser för att vårda och utveckla varumär-ket i förhållande till andra intressenter. Som utgångspunkt för detta används bland annat resultaten i en årligen genomförd attitydundersökning som riktas till allmänheten. Bo-stadsförmedlingen kommunicerar värdet av den effektiva och rättvisa förmedlingstjäns-ten samt bolagets kunskap och erfarenhet. Vidare eftersträvas att förstärka bilden av bo-laget som modernt vilket handlar om framtoning, grafiska uttryck, kanalval med mera. Som ovan har nämnts har det också gjorts insatser för att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingen (se mål 1.4).



| Kommunfullmäktiges direktiv | Indikator | Periodens utfall | Årsmål | Aktivitet |
|--|-----------|------------------|--------|--|
|  Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare | | | | <p>✓ Bostadsförmedlingen har som planerat fortlöpande fört en dialog med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder. Detta har skett sker både genom personliga möten och breda kommunikationsinsatser, t ex digital annonsering, nyhetsbrev, deltagande på mässor och proaktivt PR-arbete.</p> <p>Antalet förmedlade lägenheter under året uppgår till 18 954, att jämföra med årsmålet 17 500 och utfallet 2020 som då var ett rekord (17 735). Mängden förmedlade lägenheter under året motsvarar ca 73% av alla hyresrätter i länet som blir lediga för uthyrning (beräknat på en årlig omsättning om 7% av det befintliga beståndet). Antalet inlämnade lägenheter under året var 18 938 vilket också överträffar årsmålet (17 700) och är en ökning jämfört med fjolåret (18 166). Mer än hälften (54%) av lägenheterna kommer från de privata bolagen, som står för den största delen av ökningen jämfört med 2020. Även stadens bostadsbolag har lämnat in fler bostäder jämfört med föregående år.</p> <p>Det ökade antalet lägenheter som lämnades in hänger samman med att befintliga partners har</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | bidragit med fler bostäder än tidigare samt att bolaget fått 24 nya samarbetspartners. Sammantaget har antalet successionslägenheter ökat med 12% jämfört med 2020. Antalet nyproducerade lägenheter minskade med 19% jämfört med föregående år. |
|  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 | | <p>✔ Bolaget har, med utgångspunkt från kommunfullmäktiges direktiv, arbetat med att samla in och sammanställa erfarenheter och resultat från ett flertal bostadsbolag gällande sänkta inkomstkrav. Avsikten är att sammanställningen ska kommuniceras och användas i kontakten med bolagets samarbetspartners och med nya aktörer. En presentation av detta underlag gavs vid ett större kundevent som arrangerades i november. Frågan om sänkta inkomstkrav var också tema i bolagets nyhetsbrev (Bostadsbarometern) som sänds ut ca fyra gånger per år till alla samarbetspartners.</p> |
|  Utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan och kunskapsutbytet i stadens processer för bostadsförsörjningen | | <p>✔ Bostadsförmedlingen utgår från stadens riktlinjer för bostadsförsörjning och har under året som planerat bidragit till samverkan och kunskapsutbyte i stadens processer på området. Här ska nämnas att bolaget har samarbetat med stadens bostadsbolag och i det sammanhanget bidragit med analyser inför deras planering av nyproduktion. Dessa analyser utgår bland annat från omfattande förmedlingsdata samt svar på undersökningar från bolagets kundpanel. Där behandlas frågor som exempelvis efterfrågan på olika platser, lämplig lägenhetsfördelning i olika områden, optimala ytor på bostäderna samt betalningsvilja. Dessa analystjänster erbjuds också till de privata aktörerna som samarbetar med bolaget vilket också kan bidra till utvecklingen av bostadsförsörjningen inom staden.</p> <p>Bolaget är vid behov en resurs även för staden i övrigt i frågor gällande bostadsefterfrågan. Ett exempel på detta är att bolaget efter efterfrågan från exploateringskontoret har deltagit i en projektgrupp gällande normkreativ bostadsplanering i Kolkajen, Norra Djurgårdsstaden. Därutöver har samverkan och kunskapsutbyte även handlat om bostadsförsörjningen för sociala ändamål vilket beskrivs ovan under mål 1.4, fr a i avsnitten om försöks- och träningslägenheter.</p> <p>För att bidra till att sprida kunskaper om bostadsfrågor var bolaget också projektledare för ett avsnitt om bostäder i stadens poddserie Stockholm Växer.</p> |
| |  Antal förmedlade lägenheter | 18 954 17 500 |
| |  Antal inlämnade lägenheter | 18 938 17 700 |

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

 Uppfylls helt

Bolaget har som planerat fortsatt arbetet med att implementera Stockholm stads miljöprogram 2020-2023 samt tillämpliga handlingsplaner. Inga längre tjänsteresor har gjorts under perioden och kortare tjänsteresor har i regel skett med kollektivtrafik. Inga engångsartiklar av plast har köpts in eller använts. Den pågående pandemin har bidragit till att påskynda digitaliseringsprocessen, något som även på sikt kommer att leda till fler digitala möten och en minskad pappersanvändning. De nya betalningsalternativen som infördes i december förväntas leda till en avsevärd minskning av antalet pappersfakturer. Redan under den korta period som nya betalningslösningar varit i drift valde cirka 2500 av totalt 3300 nya kunder bort fakturan till förmån för någon av de nya betalningslösningarna Swish eller kort.

| 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 har som planerat fortsatt arbetet med att implementera Stockholm stads miljöprogram 2020-2023 samt tillämpliga handlingsplaner. Inga längre tjänsteresor har gjorts under perioden och kortare tjänsteresor har i regel skett med kollektivtrafik. Inga engångsartiklar av plast har köpts in eller använts. Den pågående pandemin har bidragit till att påskynda digitaliseringsprocessen, något som även på sikt kommer att leda till fler digitala möten och en minskad pappersanvändning. De nya betalningsalternativen som infördes i december förväntas leda till en avsevärd minskning av antalet pappersfakturer. Redan under den korta period som nya betalningslösningar varit i drift valde cirka 2500 av totalt 3300 nya kunder bort fakturan till förmån för någon av de nya betalningslösningarna Swish eller kort. |

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har också medverkat 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 har arbetar vidare med insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens samt med chefsutveckling. Systematiskt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete har genomfört planenligt och sjukfrånvaron inom bolaget har minskat jämfört med föregående år. Arbetet med

att förverkliga bolagets vision, mission och värdegrund har fortsatt inom organisationen. Därutöver har det genomförts insatser för att stärka informationssäkerheten inom bolaget.


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

 Uppfylls helt







Bolagets mål och insatser för att uppfylla målet redovisas nedan.

Bolagsstyrelsens mål

- Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har eftersträvat en kostnadseffektiv verksamhet och att leverera tjänster med hög kvalitet och kostnadsmedvetenhet. Enheterna/avdelningarna har planerat och följt upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Bolaget har arbetat för 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 har utvecklingen av administrativa och indirekta kostnader följts i förhållande till totala kostnader och intäkter. Insatser för att effektivisera och utveckla verksamheten har också bedrivits i ett antal projekt vilka redovisas ovan under mål 2.2.

| | Indikator | Periodens utfall | Årsmål | Aktivitet |
|--|--|------------------|--------|-----------|
| |   Andel administrations- och indirekta kostnader | 16% | 18% | |
| |   Avvikelse investeringsbudget, % | 0,3 | 1,0 | |
| |   Resultat efter finansnetto(mnkr) | 3,6 | 0 | |

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Bolagets mål och insatser för att uppfylla 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 genom-

för egna upphandlingar tas en plan för systematisk uppföljning fram. Under perioden har det genomförts en upphandling (bemanning av Stockholmsrummet).

Informationssäkerhet

Arbetet med att säkerställa ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete har fortgått som planerat. De av stadsledningskontoret framtagna baskraven för informationssäkerhet för 2021 är samtliga uppfyllda. Vidare har bolaget anlitat en extern informationssäkerhetspartner, vilken stödjer bolaget i arbetet med att arbeta mer strukturerat och kontinuerligt med informationssäkerhet. Detta genom att etablera nya rutiner och arbetssätt för informationssäkerhetsarbetet och höja kunskapsnivån i verksamheten. Bolaget har vidare, med stöd av den externa resursen, genomfört en översyn av bolagets informationsklassificeringar och genomfört nya informationsklassningar av bolagets mest skyddsvärda verksamhetsprocesser, d v s den information som behandlas i verksamhetssystemen Lime och Bostoc.

Bolaget har genomfört periodisk genomgång av behörigheter i ekonomisystemet.

Tillgänglig webbplats

Bostadsförmedlingen utförde under 2020 ett omfattande arbete med att göra bolagets webbplats tillgänglig i enlighet med lagen om tillgänglighet till digital service (DOS-lagen), som i sin tur utgår från EU-direktivet om offentliga, tillgängliga webbplatser vilken trädde i kraft i september 2020. Flera tillgänglighetsrevisioner har därefter utförts i vilka angavs några punkter där kraven inte helt uppfylldes. Merparten av detta har nu åtgärdats. Som ovan har nämnts (mål 2.1) har också ett arbete slutförts med att anpassa Stockholm byggers webbsida till tillgänglighetskraven. Vidare har ett sådant arbete också genomförts gällande bolagets intranät.

Medarbetarna

Bolagets resultat gällande aktivt medskapandeindex (AMI) är 84 vilket är högre än årsmålet (82) och innebär en signifikant ökning jämfört med föregående år (81). Resultatet kan också jämföras med genomsnittet för staden som är 80.

Utfall för index Bra arbetsgivare uppgår till 85, vilket även detta överstiger årsmålet (84) och innebär en ökning jämfört med 2020 (79).

Bolagsstyrelsens mål


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



Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har under perioden fortsatt arbetet med att säkerställa att rätt kompetens rekryteras, bibehålls och utvecklas inom bolaget. Bolaget har tillämpat kompetensbaserad rekrytering. Under året har bolaget arbetat vidare med att stärka sitt arbetsgivarvarumärke och för att bli en än mer attraktiv arbetsgivare. Bland annat har karriärsidan på bolagets externa webbplats utvecklats på flera områden. Arbetet med chefsutveckling har fortsatt under året, varav kan nämnas bolagets chefsforum som genomförs regelbundet och utgör ett viktigt forum för utbyte av erfarenheter om ledningsfrågor.













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





 Uppfylls helt

Bolaget har bedrivit ett systematiskt arbetsmiljöarbete med målsättningen att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande fysisk, social och organisatorisk arbetsmiljö uppnås. En utbildning i arbetsmiljö, riktad till bolagets chefer och skyddsombud som påbörjades under 2020 har slutförts. Här ingick områden som regelverk, rehabilitering samt organisatorisk och social arbetsmiljö. Vidare har en utbildning om ergonomi och hälsa, för samtliga medarbetare genomförts. Fokus för utbildningen var situationen under pandemin och hur man uppnår en god arbetsmiljö även vid arbete hemifrån.

Bolagets chefer har fortsatt arbeta med att fånga tidiga signaler på ohälsa och ha en kontinuerlig kontakt med sjukskrivna medarbetare. Ledningen och avdelningarna har månatligen gått igenom sjukfrånvarostatistiken vilket tillsammans med det systematiska arbetsmiljöarbetet utgjort grund för åtgärder.

Sjuktalet har kontinuerligt minskat under de senaste tre åren och så även i år. Utfallet för sjukfrånvaron är 4,5 % vilket är lägre jämfört med föregående år (5,1%). Årsmålet om 5,2% är därmed uppnått. Resultatet för korttidsfrånvaro (dag 1-14) är 2,1%, vilket också är en minskning jämfört med 2020 (2,8%). Utfallet innebär även att årsmålet om 3,0% har uppnåtts.

| Kommunfullmäktiges ägardirektiv | Indikator | Periodens utfall | Årsmål | Aktivitet |
|---------------------------------|---|------------------|--------|-----------|
| |    Aktivt Medskapandeindex | 84 | 82 | |
| |   Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts. | 100% | 90% | |
| |   Andel upphandlingar där marknadsdiallog har genomförts | 100% | 100 % | |
| |   Index Bra arbetsgivare | 85 | 84 | |
| |    Sjukfrån- | 4,5% | 5,2 % | |

| Kommunfullmäktiges ägardirektiv | Indikator | Periodens utfall | Årsmål | Aktivitet |
|---------------------------------|---|------------------|--------|---|
| | varo | | | |
| |    Sjukfrånvaro dag 1-14 | 2,1 % | 3,0 % | |
| | | | |  Periodisk genomgång av behörigheter i ekonomisystemet har genomförts. |

Bilagor

1. Uppföljning av internkontrollplan 2021
2. Dataskyddsombudets årsrapport 2021