

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-7858851

Till
Styrelsen för Bostadsförmedlingen i Stockholm AB

Budget och verksamhetsplan 2023

Förslag till beslut

Styrelsen beslutar att fastställa budget och verksamhetsplan för 2023

Christer Edfeldt
VD

Sammanfattning

I detta ärende redovisas Bostadsförmedlingens planerade arbete under året som ska bidra till uppfyllelse av målen i kommunfullmäktiges budget 2023.

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* bidra till att uppfylla målet genom insatser för att 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 ska också bidra aktivt till att tillgodose behovet av övriga kategoribostäder samt till försöks- och träningslägenheter och Bostad Först inom ramen för det bostadssociala uppdraget. Därmed medverkar bolaget till att skapa bättre levnadsvillkor för personer i behov av samhällets stöd. Bolaget ska fortsatt medverka till att äldre och personer med funktionsnedsättningar ska kunna få bra service och möjligheter att finna en bostad som svarar mot deras behov, exempelvis vad gäller tillgänglighet.

För att bidra till att infria målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* ska bolaget medverka till att uppnå målen i Stockholm stads miljöprogram. Detta bland annat genom att minimera verksamheternas tjänsteresor och fortsätta hålla möten digitalt när så är lämpligt. Vid anskaffning av livsmedel väljs ett ekologiskt och närodlat alternativ om ett sådant finns att tillgå. Bolaget avser att ytterligare minska användningen av plast samt att fortsatt se över och reducera bolagets elanvändning.

Bolaget ska också medverka till att målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* uppfylls. Detta genom att fortsatt tillhandhålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Insatser för att öka kännedomen om bolaget och den service som erbjuds ska genomföras under året. För 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. Bostadsförmedlingen ska också bidra till att utveckla staden genom att medverka till kunskapsutveckling som används vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsförsörjning. Social hållbarhet, jämställdhet och mångfald ska främjas genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare.

Inom ramen för målet ovan ska bolaget fortsatt eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. Bolaget ska arbeta aktivt för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens inom organisationen. En tillsitsbaserad styrning ska prägla kultur och arbetssätt inom bolaget vilket innebär att personalen ges inflytande gällande verksamheten. Vidare ska det genomföras utbildningsinsatser för chefer och medarbetare under året. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska bedrivas ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete

inkluderande aktiva insatser och friskvård för att förebygga ohälsa och 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 kommunfullmäktiges budget för 2023, som har rubriken *En öppen och demokratisk stad för alla stockholmare* anges följande inriktningsmål:

- Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden
- Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning
- Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

Kommunfullmäktige har också fastställt 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 samt system för internkontroll (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 uttrycka en enhetlig bild av Bostadsförmedlingen, både internt och externt, som anger 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

Efterfrågan på hyresrätter

Efterfrågan på hyresrätter inom regionen är fortsatt stor. Utbudet av hyresrätter har ökat till följd av nyproduktion under senare år men även befolkningen ökar och differensen mellan utbud och efterfrågan kvarstår därmed.

Bostadskön

Det har sedan många år tillbaka varit en relativt jämn tillväxt av antalet personer som registrerar sig hos Bostadsförmedlingen. Bedömningen är att ökningstakten under 2023 kommer att vara i nivå med innevarande år, med en nettoökning om ca 38 000 personer för helåret (5%). Därmed förutspås en tillväxt på en fortsatt högre nivå jämfört med 2020 och 2021 då ökningstakten dämpades något jämfört med tidigare år. Andelen aktiva i kön, definierat som personer som gör fem intresseanmälningar eller fler per år, bedöms komma att uppgå till ca 12-14% vilket är i nivå med utfallet de senaste åren.

Kötiderna för att få en bostad förändras över tid och det är i nuläget svårt att bedöma hur utvecklingen kommer att se ut 2023. Troligen kommer den genomsnittliga kötiden att öka något i takt med att fler fysiska visningar av bostäderna genomförs. Detta av skälet att sökande som erbjuds en bostad, och som därmed har längst kötid av de som anmält intresse,

har lättare att ta ställning till erbjudandet om det skett en visning. Här ska noteras att den genomsnittliga kötiden i november 2022 var 9,4 år vilket kan jämföras med tidigare längre kötider som exempelvis 10,5 år (2019).

Inflöde av bostäder

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

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.

Bostadsförmedlingen arbetar aktivt med att etablera nya samarbeten vilket har resulterat i avtal med 25 nya aktörer fram till november 2022. Detta arbete kommer under 2023 att fortsätta genom personliga möten och bredare kommunikativa insatser riktat mot fastighetsägare.

Antalet inlämnade bostäder januari-november 2022 har varit högre än motsvarande period föregående år (+445 bostäder). Ökningen beror på att befintliga, privata samarbetspartners har lämnat in mer nyproduktion än året innan och att stadens kommunala bolag har lämnat in ett ökat antal successionsbostäder. Av de inlämnade bostäderna är omkring 80% successionslägenheter i det befintliga beståndet och 20% nyproduktion. Inkommande nyproduktion nästa år bedöms komma att uppgå till ungefär 4000 bostäder, vilket är en ökning jämfört med 2022 (prognos per den sista september är 3 200).

Flera bostadsbolag har under hösten uppgett att omsättningen har minskat betydligt i deras bostadsbestånd, dvs att de boende flyttar i lägre omfattning än tidigare. Detta har allmänt sannolikt att göra med att människor under oroliga tider avvaktar med flyttbeslut. Till bilden hör också att stigande räntor kan medföra att personer som haft avsikten att övergå till den ägda marknaden väljer att stanna i sin hyresrätt. Den minskade omsättningen av hyresrätter generellt sett uppvägs dock delvis av att flera av Bostadsförmedlingens samarbetspartners under de senaste åren har byggt många studentbostäder vilket är en bostadstyp med hög omflyttning.

Utifrån vad som anges ovan är bedömningen att Bostadsförmedlingen nästa år kommer att få in 19 800 bostäder vilket är något högre jämfört med prognosen per september för 2022 (19 500). Antalet förmedlade bostäder bedöms uppgå till 19 600 vilket också överstiger det förväntade resultatet för 2022.

Ekonomisk analys

Intäkter

De totala intäkterna, inklusive finansnetto, uppgår i budgeten för 2023 till 142 450 tkr, vilket är 6 250 tkr mer än prognosen för 2022 (136 200 tkr). Intäkter från köavgifter, som väntas

uppgå till 128 650 tkr för 2023, är beräknade utifrån en förväntad årlig intäktsstillväxt om knappt 5%, vilket är ett genomsnitt av den årliga ökningen 2019-2022. Avgiften uppgår till 200 kr inkl moms per person och år. Intäkten för förturstjänster uppgår till 11 000 tkr under 2023 vilket är i linje med prognosen för 2022. Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö beräknas minska något 2023, till 1 600 tkr, att jämföra med prognosen för 2022 (1 700 tkr). Intäkten för den särskilda förmedling som Bostadsförmedlingen har i uppdrag att hantera avseende Micahas bestånd av äldreboenden beräknas uppgå till 150 tkr för 2023 vilket är något lägre än i prognosen för 2022 (200 tkr). Evakueringsverksamheten bedöms ge intäkter på ca 60 tkr vilket baseras på en förväntan om ett litet antal slutförda uppdrag under året.

Bolagets räntenetto består av inlåningsränta på likvida medel. För 2023 bedöms avkastningen uppgå till cirka 650 tkr vilket är betydligt högre än prognosen för 2022 (300 tkr) pga. det rådande ränteläget.

Kostnader

De totala kostnaderna budgeteras till 142 450 tkr för 2023 vilket är en ökning med 10 250 tkr jämfört med prognosen för 2022 (132 200 tkr).

Löne- och lönebikostnader för 2023 beräknas till 94 150 tkr, vilket är en ökning med 16 450 tkr jämfört med prognosen för 2022 (77 700 tkr). Denna relativt stora ökning beror främst på att försäkringspremier för medarbetare som har förmånsbaserade pensionsavtal kommer att öka kraftigt pga. inflationen. Vidare beror de högre kostnaderna på väntade öknningar i pensionspremier för medarbetare med avgiftsbaserade avtal pga. övergång till nytt tjänstepensionsavtal AKAP-KR för dessa. Organisationen fortsätter också att förstärka bemanningen på förmedlingsavdelningen för att klara att förmedla inflödet av lägenheter. Den förstärkning av bolagets utvecklingsavdelning som gjordes 2022 för att på ett systematiskt sätt omhänderta utvecklings- och förvaltningsbehov hos bolagets tjänsteutbud får helårseffekt 2023. Övriga personalkostnader innefattar kostnader för rekrytering, utbildning, konferens, arbetsmiljö, friskvård och personalsociala aktiviteter m m och bedöms 2023 öka något, till 3 100 tkr (3 050 tkr).

De externa kostnaderna beräknas till 44 050 tkr 2023 vilket är en minskning med 6 400 tkr jämfört med prognosen för 2022 (50 450 tkr). Här innefattas löpande kostnader för kontorslokaler, datorer och servrar, programvaror och licenser, kreditupplysning, uppdatering av folkbokföringsuppgifter, digitala och postala utskick, aktiviteter inom marknad och kommunikation, inhyrd personal m m. De externa kostnaderna omfattar även kostnader för konsulter i form av specialistkompetens, exempelvis för att genomföra prioriterade utvecklingsprojekt såsom Mina sidor-programmet. De främsta anledningarna till att de externa kostnaderna totalt sett ändå väntas minska så kraftigt, trots att många priser indexjusteras uppåt pga. inflationen (exempelvis hyran för kontorslokalerna ökar markant), är att de flesta utvecklingsprojekt numera leds av interna resurser. Detta i sammanhang där bolaget tidigare har anlitat externa konsulter. Vidare beror de lägre kostnaderna på att bolaget har utvecklat digitala flöden för betalning av köavgift och kallelser till lägenhetsvisning vilket har resulterat i kraftigt minskade utskicks- och portokostnader.

Bolagets avskrivningar på inventarier beräknas 2023 bli något högre (1 150 tkr) jämfört med 2022 (1 000 tkr). Avskrivningarnas storlek påverkas av den under 2022 anskaffade evighetslicensen för bolagets dokumenthanteringsprogram (immateriell anläggningstillgång) och nivån på tillkommande inventarieanskaffningar motsvarande 0,4 mkr i kontorslokalerna.

Intäkts- och kostnadsutveckling

Under den senaste treårsperioden har bostadsförmedlingens intäkter och kostnader utvecklats enligt nedan. Tabellen visar också nivåerna för budget 2023.

Intäkter och kostnader åren 2020-2023 (tkr)				
Intäktslag	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Budget 2023
Köavgifter	112 000	116 850	122 450	128 650
Försäljning av förturstjänster	11 000	11 000	11 000	11 000
Förmedling kommunala bolagens internbyteskö	1 700	1 650	1 700	1 600
Särskilt förmedlingsuppdrag Micasa	450	250	200	150
Evakueringsavgifter	50	100	50	50
Övriga intäkter	450	450	500	350
Summa rörelseintäkter	125 650	130 300	135 900	141 800
Kostnadslag	Utfall 2020	Utfall 2021	Prognos 2022	Budget 2023
Externa kostnader	-47 400	-49 700	-50 450	-44 050
Löne- och lönebikostnader	-68 300	-74 750	-77 700	-94 150
Övriga personalkostnader	-1 400	-1 900	-3 050	-3 100
Avskrivningar	-650	-700	-1 000	-1 150
Summa rörelsekostnader	-117 750	-127 050	-132 200	-142 450
Finansiella poster	+350	+250	+300	+650
Resultat efter finansnetto	8 250	3 500	4 000	0

Resultat

Resultatet för 2023 budgeteras till 0, vilket är i enlighet med fullmäktiges ägardirektiv till bolaget vilket kan jämföras med 4 000 tkr i prognosen för 2022.

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.

Budget 2023	Avgiftsfinansierad verksamhet	Förtursverksamhet (anslag)	Summa
Intäkter	130 800	11 000	141 800
Kostnader	-131 450	-11 000	-142 450
Rörelseresultat	-650	0	-650

Bostadsförmedlingens förtursverksamhet är anslagsfinansierad. 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, men även undantagsvis av immateriella anläggningstillgångar. För 2023 väntas bolaget anskaffa möbler och teknisk lokalutrustning till ett uppskattat värde av 400 tkr.




Kommunfullmäktiges mål

1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* bidra till att uppfylla målet genom insatser för att 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 ska också bidra aktivt till att tillgodose behovet av övriga kategoribostäder samt till försöks- och träningslägenheter och Bostad Först inom ramen för det bostadssociala uppdraget. Därmed medverkar bolaget till att skapa bättre levnadsvillkor för personer i behov av samhällets stöd. Bolaget ska fortsatt medverka till att äldre och personer med funktionsnedsättningar ska kunna få bra service och möjligheter att finna en bostad som svarar mot deras behov, exempelvis vad gäller tillgänglighet

1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid

Bostadsförmedlingen ska genomföra informationsinsatser och kampanjer i olika kanaler, riktade till unga och studenter. Detta om vikten av att ställa sig i bostadskön när man fyller 18 år, för att öka möjligheten till att i framtiden kunna få en ungdomslägenhet och/eller så småningom ett tillsvidarekontrakt. Vidare ska i detta sammanhang möjligheten att söka studentbostäder genom Bostadsförmedlingen framhållas. Bolaget planerar därutöver även för ett aktivt deltagande med tema ungdom och student på sociala medier.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden				Bostadsförmedlingen ska genomföra informationsinsatser och kampanjer i olika kanaler, riktade till unga och studenter. Detta om vikten av att ställa sig i bostadskön när man fyller 18 år, för att öka möjligheten till att i framtiden kunna få en ungdomslägenhet och/eller så småningom ett tillsvidarekontrakt. Vidare ska i detta sammanhang möjligheten att söka studentbostäder genom Bostadsförmedlingen framhållas. Bolaget planerar därutöver även för ett aktivt deltagande med tema ungdom och student på sociala medier.
	 Antal förmedlade ungdomsbostäder		2 200	
	 Antal förmedlade studentbostäder		3 600	

1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

Bostadsförmedlingen ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen 600 bostäder under året vilket inkluderar lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden.

Det kan konstateras att antalet lägenheter som bostadsbolagen de senaste åren anvisat för FoT är avsevärt högre än det antal som sedan har förmedlats (ca 450 lägenheter årligen 2018-2020, 390 lägenheter 2021). Tidigare har det bedömts att det lägre antalet förmedlade bostäder jämfört med utbudet har berott på problem att matcha lägenheterna mot stadsdelsförvaltningarnas behov. Detta kan fortfarande ha viss betydelse, men sammantaget bedöms att det lägre utfallet främst har berott på att efterfrågan från stadsdelsförvaltningarna inte har varit i nivå med utbudet eller stadens målvärde.

En viktig fråga när det gäller kvaliteten i FoT-verksamheten är att överväga om den ovan nämnda ”matchningen” av anvisade lägenheter kan förbättras på något sätt, så att de i högre grad stämmer med beställningen från respektive nämnd. Bolaget har inte någon direkt rådighet över detta men avser att, som sammankallande för två gemensamma s.k. bomöten under året, 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 de behov som finns.

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


Vidare ska bolaget fortsätta samverka med socialförvaltningen i syfte att stärka och säkra att våldsutsatta som har rätt till förtur ges det. Därtill ska bolaget under perioden bistå







socialförvaltningen i att utreda vilka hinder som finns för våldsutsatta att få bostad via förtur. I utredningen ska tillämpningen av tvåårsregeln ingå.



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

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.

Bolaget ska också i fortsatt samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden, i den mån det behövs säkerställa, att genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo. Som ovan nämnts ingår dessa bostäder i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter. Det kan noteras att uppdraget är ungefär likalydande med uppdraget att stadsdelsnämnderna, socialnämnden, SHIS och Bostadsförmedlingen ska utveckla arbetssätt för att säkerställa att barnfamiljer som hamnar i akut hemlöshet inte placeras på vandrarhem utan får tillgång till en mer långsiktig och trygg boendelösning.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheten inklusive Bostad Först				<p>Bostadsförmedlingen ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad Först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen 600 bostäder under året vilket inkluderar lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden.</p> <p>Det kan konstateras att antalet lägenheter som bostadsbolagen de senaste åren anvisat för FoT är avsevärt högre än det antal som sedan har förmedlats (ca 450 lägenheter årligen 2018-2020, 390 lägenheter 2021). Tidigare har det bedömts att det lägre antalet förmedlade bostäder jämfört med utbudet har berott på problem att matcha lägenheterna mot stadsdelsförvaltningarnas behov. Detta kan fortfarande ha viss betydelse men sammantaget bedöms att det lägre utfallet främst beror på att efterfrågan från stadsdelsförvaltningarna inte är i nivå med utbudet eller stadens målvärde.</p> <p>En viktig fråga när det gäller kvaliteten i FoT-verksamheten är att överväga om den ovan nämnda "matchningen" av anvisade lägenheter kan förbättras på något sätt, så att de i högre grad stämmer med beställningen från respektive nämnd. Bolaget har inte någon direkt rådgivning över detta men 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</p>

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
				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 de behov som finns.
 I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta				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.
 I samverkan med socialtjänsten arbeta för att stärka och säkra att våldsutsatta som har rätt till förtur ges det. Därtill ska bolaget i samarbete med socialnämnden utreda vilka hinder som finns för våldsutsatta att få bostad via förtur. I utredningen ska tillämpningen av tvåårsregeln ingå.				Bolaget avser att, i enlighet med kommunfullmäktighets uppdrag, fortsätta samverka med socialförvaltningen i syfte att stärka och säkra att våldsutsatta som har rätt till förtur ges det. Därtill ska bolaget under perioden bistå socialförvaltningen i att utreda vilka hinder som finns för våldsutsatta att få bostad via förtur. I utredningen ska tillämpningen av tvåårsregeln ingå
 Säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver				Bolaget ska fortsatt säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver
 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 under året.
 I fortsatt samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder, stadsdelsnämnderna och socialnämnden, i den mån det behövs, säkerställa att genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo				 Bolaget ska också, i fortsatt samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden, i den mån det behövs, säkerställa att genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo. Som ovan nämnts ingår dessa bostäder i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter. Det kan noteras att uppdraget är ungefär likalydande med uppdraget att stadsdelsnämnderna, socialnämnden, SHIS och Bostadsförmedlingen ska utveckla arbetssätt för att säkerställa att barnfamiljer som hamnar i akut hemlöshet inte placeras på vandrarhem utan får tillgång till en mer långsiktig och trygg boendelösning.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
				 Socialnämnden ska i samarbete med Bostadsförmedlingen i Stockholm AB utreda vilka hinder som finns för våldsutsatta att få förtur. I utredningen ska tillämpningen av tvåårsregeln ingå.
	 Antal förmedlade Bostad först och försöks-och träningslägenheter via Bostadsförmedlingen	600		

1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i – med god omsorg och stor trygghet

Bostadsförmedlingen ska bidra till att Stockholm är en äldrevänlig stad. Bolaget ska fortsatt förmedla Micasas seniorbostäder vilket till stor del görs via den vanliga bostadskön. Vidare ska personer som exempelvis på grund av minskad rörlighet har svårt att bo kvar i sin bostad, eller av skälet att man känner sig ensam och orolig, ha möjlighet att få en seniorbostad via Micasas kö för särskilda behov Därutöver förmedlar bolaget seniorbostäder även från andra fastighetsbolag samt vanliga hyreslägenheter till äldre personer via det gemensamma kösystemet.



För att sprida information om de här möjligheterna att få en seniorbostad via Bostadsförmedlingen ska bolaget använda webbplatsen men också mässor och olika informationsträffar för seniorer. Webbplatsen har under de senaste åren i hög grad tillgänglighetsanpassats för personer med olika funktionsnedsättningar, såsom exempelvis synnedsatta vilket underlättar även för många äldre personer att ta del av informationen.

Med syftet att det ska vara tryggt att åldras i staden ska bostadsförsörjningen för de äldre värnas inte enbart avseende specifika boendeformer för målgruppen 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) som gällande fastigheten (hiss, tvättstuga, ingång från markplanet med mera). Ett boende med god tillgänglighet som svarar mot den enskildes behov ger bättre förutsättningar till ett aktivt liv även när rörelseförmågan minskar.

För att medverka till detta ska bolaget fortsatt delta i ett gemensamt arbete inom staden som syftar till att underlätta för bostadssökande, särskilt med tanke på äldre och personer med olika funktionsnedsättningar, att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, kök och badrum, m m). Bostadsbolagen har i samråd med Bostadsförmedlingen och med utgångspunkt från regelverket, förtydligat gemensamma krav för tillgänglighet. Möjligheten för bostadssökande att söka ut tillgängliga bostäder på Bostadsförmedlingens hemsida beräknas starta under första kvartalet 2023.

Bolaget ska också arbeta med uppdraget om att verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten. Denna fråga ska utredas närmare under året.

Inom ramen för ett uppdrag i Stockholms stads handlingsplan för äldrevänlig stad avser bolaget, tillsammans med stadens bostadsbolag, att genomföra ett antal informationsinsatser som syftar till att öka antalet aktiva i bostadskön och främja rörligheten på bostadsmarknaden, med fokus på äldre personer.



Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbar för bostadssökande				Bolaget ska fortsatt delta i ett gemensamt arbete inom staden som syftar till att underlätta för bostadssökande, särskilt med tanke på äldre och personer med olika funktionsnedsättningar, att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, kök och badrum, m m). Bostadsbolagen har i samråd med Bostadsförmedlingen och med utgångspunkt från regelverket, förtydligat gemensamma krav för tillgänglighet. Möjligheten för bostadssökande att söka ut tillgängliga bostäder på Bostadsförmedlingens hemsida beräknas starta under första kvartalet 2023.
 Verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten.				Bolaget ska också arbeta med ett uppdrag om att verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten. Denna fråga ska utredas närmare under året.
	Andel tillgänglighetsmärkta bostäder i kommunalt bostadsbestånd som lämnats till bostadsförmedlingen under året	20%		

2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning

För att bidra till att infria målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* ska bolaget medverka till att uppnå målen i Stockholm stads miljöprogram. Detta bland annat genom att minimera verksamheternas tjänsteresor och fortsätta hålla möten digitalt när så är lämpligt. Vid anskaffning av livsmedel väljs ett ekologiskt och närodlat alternativ om ett sådant finns att tillgå. Bolaget avser att ytterligare minska användningen av plast samt att fortsatt se över och reducera bolagets elanvändning.

2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

Bolaget kommer under året att fortsätta arbeta för att uppnå målen i Stockholm stads miljöprogram 2020-2023 samt tillämpliga handlingsplaner. Detta bland annat genom minimera tjänsteresor och fortsätta hålla möten digitalt när så är lämpligt. Om resa ändå behöver företas ska det i första hand ske med tåg, inte med flyg eller bil. Vad gäller anskaffning av livsmedel ska bolaget under den kommande perioden att alltid 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 såsom bestick, muggar etc. Bolaget kommer under kommande period fortsätta arbetet med att se över och reducera bolagets elanvändning.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Relativ energieffektivisering i stadens verksamheter	5%	5% effektivisering relativt 2018	
 Arbeta för att uppnå målen i Stockholms stads miljöprogram 2020-2023 samt andra styrdokument kopplade till miljöprogrammet				Bolaget kommer under året att fortsätta arbeta för att uppnå målen i Stockholm stads miljöprogram 2020-2023 samt tillämpliga handlingsplaner. Detta bland annat genom minimera tjänsteresor och fortsätta hålla möten digitalt när så är lämpligt. Om resa ändå behöver företas ska det i första hand ske med tåg, inte med flyg eller bil. Vad gäller anskaffning av livsmedel avser bolaget under den kommande perioden att alltid 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 såsom bestick, muggar etc. Bolaget kommer under kommande period fortsätta det arbete, som även pågått under 2022, med att se över och reducera bolagets elanvändning

3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla

Bostadsförmedlingen ska också medverka till att målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* uppfylls. Bolaget ska fortsatt tillhandhålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande.

Insatser för att öka kännedomen om bolaget och den service som erbjuds ska genomföras under året. För 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. Bostadsförmedlingen också bidra till att utveckla staden genom att medverka till kunskapsutveckling som används vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsförsörjning. Social hållbarhet, jämställdhet och mångfald ska främjas genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare.

Inom ramen för målet ovan ska bolaget fortsatt eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. Bolaget ska arbeta aktivt för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens inom organisationen. En tillsitsbaserad styrning ska prägla kultur och arbetssätt inom bolaget vilket innebär att personalen ges inflytande gällande verksamheten. Vidare ska det genomföras utbildningsinsatser för chefer och medarbetare under året. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska bedrivas ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete inkluderande aktiva insatser och friskvård för att förebygga ohälsa och minska sjukfrånvaron. Därutöver ska det ske ett organiserat arbete med att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd




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 avser att 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.

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 fortsatt planera och följa upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem. Stadens grundläggande förhållningssätt enligt kvalitetsprogrammet ska vara vägledande. Se också mål 3.7.

En viktig aspekt i arbetet för en långsiktigt hållbar Bostadsförmedling är att bolaget arbetar för att säkra dess effektivitet och attraktivitet för både fastighetsägarekunden och den bostadssökande samt för medarbetarna. Bostadsförmedlingen ska därför under året bland annat arbeta vidare med att utveckla den förvaltningsorganisation som har etablerats för att på ett systematiskt sätt fortsatt säkerställa och vidareutveckla stabila, rättssäkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser som stödjer bolagets uppdrag.

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

3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

Kommunfullmäktiges mål omfattar bland annat stadens näringslivspolicy med tillhörande mål som exempelvis att stimulera tillväxt och företagsamhet, öka tillgången på arbetskraft och kompetens samt förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning i kontakter med näringslivet.





Bostadsförmedlingen ska fortsatt bidra till tillgänglighet och rörlighet på bostadsmarknaden i hela regionen vilket är positivt för förutsättningarna till företagande och ekonomisk tillväxt i staden. Detta genom att tillhandahålla effektiva förmedlingstjänster för bostadssökande, stadens bostadsbolag och andra fastighetsägare samt genom att informera om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen. Bostadsförmedlingen ska också fortsatt erbjuda efterfrågade statistiktjänster och marknadsanalyser som bostadsbolagen använder vid planering av nyproduktion. En annan viktig fråga är att skapa bra förutsättningar för universitets- och högskolestuderande att etablera sig i staden och till detta ska bolaget bidra genom förmedlingen av studentbostäder

Bolaget avser i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv att bidra till att utveckla stadens kommunikation, kontaktvägar och myndighetsutövning i kontakten med näringslivet. Bolaget ska erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget.

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för projektet Stockholm Bygger fortsatt delta i 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 ha en aktiv del gällande Stockholmsrummet i kulturhuset. Syftet är att skapa acceptans hos invånarna och alla berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra staden som bostadsort. Verksamheten startade 2015 och har alltsedan dess varit mycket välbesökt och uppskattad av stockholmarna. Bolaget deltar i styrgruppen och är huvudansvarigt för lokalen, bemanning av studentvärdar samt förvaltning och underhåll av den fysiska stockholmmodellen. Under 2023 kommer bolaget att titta på förutsättningarna för att utveckla konceptet och hur det skulle kunna komma fler tillgodo genom att spridas till fler platser i staden. Detta i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv i budget 2023.

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

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Fortsätta med branschsamarbetet Stockholm Bygger och utveckla konceptet Stockholmsrummet för att kunna anläggas på flera platser i staden.				Bostadsförmedlingen ska inom ramen för projektet Stockholm Bygger fortsatt delta i 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 fortsatt ha en aktiv del gällande Stockholmsrummet i kulturhuset. Syftet är att skapa acceptans hos invånarna och alla berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra staden som bostadsort. Verksamheten startade 2015 och har alltsedan dess varit mycket välbesökt och uppskattad av stockholmarna.. Bolaget deltar i styrgruppen och är huvudansvarigt för lokalen, bemanning av studentvärdar samt förvaltning och underhåll av den fysiska stockholmmodellen. Under 2023 kommer bolaget att titta på förutsättningarna för att utveckla konceptet och hur det skulle kunna komma fler tillgodo genom att spridas till fler platser i staden. Detta i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv i budget 2023.
 Utveckla stadens kommunikation och kontaktvägar för att erbjuda bättre service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företag.				Bolaget avser i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv bidra till att utveckla stadens kommunikation, kontaktvägar och myndighetsutövning i kontakten med näringslivet. Bolaget ska erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget.
	 Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	1		.
	 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3		

3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

Till kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet ovan redovisas i det följande flera av bolagsstyrelsens mål med tillhörande insatser för året. Här beskrivs också de av kommunfullmäktiges uppdrag till bolaget som anknyter till respektive mål. Slutligen redovisas också kommunfullmäktiges övriga uppdrag till bolaget inom ramen för mål 3.3.

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 hur det går till att få en bostad ska bolaget kommunicera brett via flera olika kanaler. Huvudkanalen är webbsidan som är mycket välbesökt. Kommunikation ska också ske via sociala kanaler, utskick och deltagande i mässor. Material från kännedomskampanjer som har genomförts de senaste åren ska uppdateras för fortsatt användning under året. Kommunikationsinsatserna följs upp genom årliga undersökningar och resultatet tas tillvara som utgångspunkt för fortsatt arbete.

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

Bostadsförmedlingen ska fortlöpande arbeta 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. Lika viktigt som att inleda nya samarbeten är att behålla de bolagskunder som redan samarbetar med Bostadsförmedlingen. Därför planeras särskilt för insatser gällande kundvård under 2023. Detta avser exempelvis träffar med nyckelkunder i Stockholmsrummet där bolaget bjuder på föredrag, frukost och möjlighet att utbyta erfarenheter. Till dessa insatser hör även nyhetsbrev, utskick, och ett stort antal personliga möten.

Årsmålet för antalet inlämnade lägenheter 2023 är 19 800 lägenheter vilket är något högre jämfört med prognosen per september för 2022 (19 500). Skälen till skillnaden mellan målvärdet för 2023 och prognosen för 2022 är som ovan framgått en förväntad ökning av inkommande nyproduktion, en ökad andel studentlägenheter samt möjligheten till fler lägenheter genom nya samarbetspartners. Årsmålet för antalet förmedlade lägenheter är 19 600 vilket också är högre än det förväntade antalet förmedlade bostäder under 2022.

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

Bostadsförmedlingen ska fortsatt 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. Medarbetarnas kompetens säkerställs och utvecklas i samband med introduktion, utbildningar och medarbetarsamtal.

Utvecklingsarbete

Bostadsförmedlingen ska kontinuerligt sträva efter att utveckla de tjänster och erbjudanden som bolaget tillhandahåller sina kunder, både de bostadssökande och fastighetsägare.

Bolaget kommer i utvecklingsarbetet under 2023 att fokusera på effektivisering av förmedlingsprocessen. Detta med målet att processen ska vara rättvis, rättssäker, transparent och utföras enligt beprövade metoder och samtidigt uppfylla kundernas förväntningar om att vara modern och tidsenlig.

En pågående satsning på bolagets Mina sidor ska fortsätta under året. Syftet är att göra kommunikationen med de bostadssökande enhetlig och att underlätta den enskildes överblick av sina kunduppgifter samt att ge kunden förutsättningar att kunna vara självgående i processen att söka och få en bostad. Målet är att Mina sidor ska bli den primära kanalen för information och kommunikation mellan bostadssökande och Bostadsförmedlingen, både för den som är registrerad i kön samt för den som därtill är aktivt sökande.

Bostadsförmedlingen ska vidare arbeta aktivt för förbättringar i de system som används av fastighetsägare för att lämna in bostäder och ta emot hyresgästförslag.

Bolaget ska fortsätta att vidareutveckla interna arbetssätt och metoder samt systemstöd med syftet att effektivisera processer och förenkla för medarbetarna att göra rätt. Detta med ambitionen att både höja kundnöjdheten och bolagets anseende som en attraktiv arbetsgivare.

En annan prioriterad fråga är ett fortsatt arbete med att utveckla bolagets webbplats. Fokus för detta arbete är framför allt webbplatsens tillgänglighet.

Därutöver ska ytterligare några pågående utvecklingsinitiativ fortsätta under året. Här ska nämnas ett arbete med att utveckla fler betallösningar för de bostadssökande. Vidare ska det ske fortsatta insatser för att höja informationssäkerheten i bolagets systemstöd. Därutöver ska ett aktivt arbete ske med att utveckla ett kundregister som håller en hög kvalitet.

Kommunfullmäktiges direktiv

Bostadsförmedlingen ska se över möjligheten att i dialog med fastighetsägarna utveckla bättre digitala lösningar för lägenhetsinformation, visning och dylikt för att förenkla den sökandes bedömning tidigt i processen eller vid utebliven fysisk visning. Det pågår sedan tidigare insatser med dessa frågor inom bolaget. De bostadssökandes möjligheter att bedöma sina bostadserbjudanden ha varit i fokus inte minst under pandemin, då visning i många fall inte kunde genomföras. Det finns ett behov av att den digitala informationen förbättras och arbetet med uppdraget ska fortsätta under året.

Bolaget ska också arbeta med ett direktiv om att utveckla servicen för den som står i bostadskön för att motverka att personer som tappar sin köplats på grund av underlåtenhet. Att kunder blir avregistrerade grundar sig i att man inte betalat sin årsavgift. För att säkerställa kommunikationen med kunderna måste Bostadsförmedlingen ha korrekta kontaktuppgifter. Under året kommer bolaget därför bland annat att gå igenom samtliga kunders angivna mejladresser och via Mina sidor underlätta för kunden att enkelt kunna

kontrollera sina kontaktuppgifter. En viktig del i arbetet med direktivet är att även i övrigt säkerställa en god registervård. Införandet av möjligheten att enkelt kunna betala sin köavgift med exempelvis Swish eller betalkort minskar sannolikt också risken att man missar inbetalningen.

- *Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende.*

Bostadsförmedlingen ska arbeta vidare med insatser för att öka kundnöjdheten och anseendet hos intressenterna. För att uppnå detta arbetar avser bolaget, som har framgått ovan, att arbeta aktivt med att servicen ska vara kvalificerad, effektiv och rättssäker samt att all information från bolaget ska vara korrekt och relevant.

För att säkerställa ett bra samarbete och tillgodose bostadsbolagens behov och önskemål ska Bostadsförmedlingen arbeta 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. I sammanhanget kan nämnas att kundnöjdheten under 2022 ökade både hos de bostadssökande och hos fastighetsägarna. NKI (nöjd-kund-index) ökade från 63 till 65 och NKI för fastighetsägare ökade från 68 till 73.





Bostadsförmedlingen ska också fortsatt arbeta med insatser för att vårda och utveckla varumärket i förhållande till andra intressenter. Som ovan nämnts görs också insatser för att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingen vilket har ett positivt samband med den allmänna attityden till bolaget.




Övriga uppdrag

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. Ett material och underlag med erfarenheter från allmännyttan gällande deras sänkta inkomstvillkor har tidigare tagits fram vilket används i samband med dialog och olika nätverksträffar med bostadsbolagen. Godkännandevillkor inklusive inkomstvillkor diskuteras alltid med nya bolagskunder. Arbetet med information, spridande av erfarenheter och dialog ska fortlöpa under året.

Bostadsförmedlingen och exploateringsnämnden ska, utifrån en behovsanalys som socialnämnden ska utföra, ange indikatorer och fastställa årsmål avseende behov av bostäder för samtliga målgruppen inom ramen för det bostadssociala uppdraget. Arbetet med detta uppdrag ska fortlöpa under året.

Kommunstyrelsen ska i samarbete med exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, Stockholms Stadshus AB, AB Svenska Bostäder, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem och Bostadsförmedlingens i Stockholm AB utreda åtgärder för att minska trångboddhet, särskilt för de barnfamiljer som idag är trångbodda. Bolaget kommer i enlighet med uppdraget att delta i detta arbete under året.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Utveckla servicen för den som står i bostadskön för att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet				<p>Bolaget ska också arbeta med ett direktiv om att utveckla servicen för den som står i bostadskön för att motverka att personer som tappar sin köplats på grund av underlåtenhet. Att kunder blir avregistrerade grundar sig i att man inte betalat sin årsavgift. För att säkerställa kommunikationen med kunderna måste Bostadsförmedlingen ha korrekta kontaktuppgifter. Under året kommer bolaget därför bland annat att gå igenom samtliga kunders angivna mejladresser och via Mina sidor underlätta för kunden att enkelt kunna kontrollera sina kontaktuppgifter. En viktig del i arbetet med direktivet är att även i övrigt säkerställa en god registervård. Införandet av möjligheten att enkelt kunna betala sin köavgift med exempelvis Swish eller betalkort minskar sannolikt också risken att man missar inbetalningen.</p>
 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 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. Ett material och underlag med erfarenheter från allmännyttan gällande deras sänkta inkomstvillkor har tidigare tagits fram vilket används i samband med dialog och olika nätverksträffar med bostadsbolagen. Godkännandevillkor inklusive inkomstvillkor diskuteras alltid med nya bolagskunder. Arbetet med information, spridande av erfarenheter och dialog ska fortlöpa under året.</p>
 Se över möjligheten att i dialog med fastighetsägarna utveckla bättre digitala lösningar för lägenhetsinformation, visning och dylikt för att förenkla den sökandes bedömning tidigt i processen eller vid utebliven fysisk visning				<p>Bostadsförmedlingen ska se över möjligheten att i dialog med fastighetsägarna utveckla bättre digitala lösningar för lägenhetsinformation, visning och dylikt för att förenkla den sökandes bedömning tidigt i processen eller vid utebliven fysisk visning. Det pågår sedan tidigare insatser med dessa frågor inom bolaget. De bostadssökandes möjligheter att bedöma sina bostadserbjudanden ha varit i fokus inte minst under pandemin, då visning i många fall inte kunde genomföras. Det finns ett behov av att den digitala informationen förbättras och arbetet med uppdraget ska ka fortsätta under året.</p>
 Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare				<p>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. Lika viktigt som att inleda nya samarbeten är att behålla de bolagskunder som redan samarbetar med Bostadsförmedlingen. Därför planeras särskilt för insatser gällande kundvård under 2023. Detta avser exempelvis träffar med nyckelkunder i Stockholmsrummet där</p>

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
				bolaget bjuder på föredrag, frukost och möjlighet att utbyta erfarenheter. Till dessa insatser hör även nyhetsbrev, utskick, och ett stort antal personliga möten.
				 Kommunstyrelsen ska i samarbete med exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, Stockholms Stadshus AB, AB Svenska Bostäder, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem och Bostadsförmedlingens i Stockholm AB utreda åtgärder för att minska trångboddhet, särskilt för de barnfamiljer som idag är trångbodda. Bolaget kommer i enlighet med uppdraget att delta i detta arbete under året.
	 Antal förmedlade lägenheter		19 600	
	 Antal inlämnade lägenheter		19 800	

3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Bolagsstyrelsens mål

- Bostadsförmedlingen ska säkerställa bolagets kompetensförsörjning samt utveckla ett aktivt medarbetarskap och 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 genomförs i syfte att ytterligare etablera och fördjupa denna metod. Varje månad samlas bolagets chefer i ett forum där cheferna får möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper med varandra vilket ska fortlöpa under 2023. Bolagets process för introduktion av nyanställda har utvecklats under innevarande år och detta arbete kommer att fortsätta under den kommande perioden. Ett antal introduktionsutbildningar för nyanställda planeras att hållas under året.

En tillitsbaserad styrning ska prägla kultur och arbetssätt inom bolaget vilket innebär att personalen ges inflytande gällande verksamheten. Bolaget planerar för utbildningsinsatser riktade till chefer och medarbetare under den kommande perioden.


Bolaget arbetar för att säkerställa goda och trygga arbetsvillkor som utgår från att heltids- och tillsvidareanställningar är normen. Detta arbete fortsätter under perioden.

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

Bolaget kommer under 2023 fortsätta 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.

En hälsoundersökning som erbjudits samtliga bolagets medarbetare har genomförts under 2022. Under kommande period kommer resultatet av undersökningen att följas upp och medarbetare som har behov av det kommer erbjudas insatser kopplade till undersökningens resultat.

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. Inom friskvårdsområdet planeras olika insatser. Under 2022 har det bildats en särskild hälsogrupp på bolaget. Under 2023 planeras gruppens medlemmar genomgå en hälsocoachutbildning. Det höjda friskvårdsbidraget som beslutades under 2022 gäller även under 2023.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	Aktivt medskapandeindex	83	83	.
	Sjukfrånvaro	4,5%		
	Sjukfrånvaro dag 1-14	3,0%		

3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Informationssäkerhet

Bolaget ska, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete.

Under perioden ska bolaget förankra och utbilda i den lokala anvisning för informationssäkerhet som tagits fram under hösten 2022. Den lokala anvisningen kompletterar stadens centrala riktlinje och tillämpningsanvisning för informationssäkerhet och dokumenterar hur bolaget lokalt och praktiskt tillämpar och arbetar med informationssäkerheten. Den förtydligar också hur ansvarsfördelning ser ut inom informationssäkerhets- och dataskyddsområdet.

Bolaget ska vidare fortsätta med årlig klassning av sina viktigaste informationstillgångar och bedriva utvecklingsarbete i enlighet med de handlingsplaner som tas fram som ett resultat av informationssäkerhetsklassningarna. Bolagets arbete med informationssäkerhet följer det övergripande årshjulet för styrning, budget och rapportering i enlighet med stadens integrerade ledningssystem (ILS). Uppföljning av informationssäkerhet utgör en integrerad

del av bolagets internkontroll inkluderande årlig väsentlighets-och riskanalys (VoR) och internkontrollplan. Informationssäkerheten behandlas också i bolagets risk-och sårbarhetsanalys (RSA).

Under 2023 kommer tertialvis uppföljning ske av att varje medarbetare har rätt behörighet för respektive system samt att bolagets registerförteckningar ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar och är uppdaterade (art 30 GDPR)

Risk och sårbarhetsanalys, kontinuitetsplanering och krisberedskap


Bostadsförmedlingen har de senaste åren arbetat med kontinuitetsplaner och krisberedskap som grundas på analyser av bolagets verksamhet och processer. Detta i förhållande till stadens skyddsvärden och till kritiska beroenden och avbrottstider. Vidare har analyserna omfattat olika riskscenarier, förmågebedömning och åtgärder. Med utgångspunkt från detta tidigare arbete samt bolagets nyligen genomförda risk-och sårbarhetsanalyser hösten 2022 ska insatserna fortsätta under det kommande året. Implementering av åtgärder samt uppföljning anknuter till redan pågående arbete inom bolaget.



Bostadsförmedlingen ska i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv till nämnder och styrelser säkerställa att det finns resurser och kompetens tillgängliga i den utsträckning som krävs för att möta den kraftigt ökande ambitionshöjningen i arbetet med att utveckla en sammanhållen beredskap för fredstida kriser och civilt försvar, både i den egna verksamheten och för en stadsövergripande samverkan

Bolaget ska också under ledning av kommunstyrelsen medverka i upprättandet av stadens krigsorganisation och dess bemanning

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. Bolaget har sedan tidigare infört stadens inköpsmodul, kopplat till ekonomisystemet. Under 2022 har det gjorts insatser för att öka andelen inköp som sker vida denna modul. Detta arbete kommer att fortsätta under 2023 med målsättningen att andelen elektroniska inköp ska öka.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Säkerställa att det finns resurser och kompetens för ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete				<p>Bolaget ska, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete.</p> <p>Under perioden ska bolaget förankra och utbilda i den lokala anvisning för informationssäkerhet som tagits fram under hösten 2022. Den lokala anvisningen kompletterar stadens centrala riktlinje och tillämpningsanvisning för informationssäkerhet och dokumenterar hur bolaget lokalt och praktiskt tillämpar och arbetar med informationssäkerheten. Den förtydligar också hur ansvarsfördelning ser ut inom informationssäkerhets- och dataskyddsområdet.</p>



Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
				<p>Bolaget ska vidare fortsätta med årlig klassning av sina viktigaste informationstillgångar och bedriva utvecklingsarbete i enlighet med de handlingsplaner som tas fram som ett resultat av informationssäkerhetsklassningarna. Bolagets arbete med informationssäkerhet följer det övergripande årshjulet för styrning, budget och rapportering i enlighet med stadens integrerade ledningssystem (ILS). Uppföljning av informationssäkerhet utgör en integrerad del av bolagets internkontroll inkluderande årlig väsentlighets-och riskanalys (VoR) och internkontrollplan. Informationssäkerheten behandlas också i bolagets risk-och sårbarhetsanalys (RSA).</p> <p>Under 2023 kommer tertialvis uppföljning ske av att varje medarbetare har rätt behörighet för respektive system samt att bolagets registerförteckningar ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar och är uppdaterade (art 30 GDPR)</p>
	 Andel elektroniska inköp	40%		.
	 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	100%	80%	
				 Nämnder och bolagsstyrelser ska säkerställa att det finns resurser och kompetens tillgängliga i den utsträckning som krävs för att möta den kraftigt ökande ambitionshöjningen i arbetet med att utveckla en sammanhållen beredskap för fredstida kriser och civilt försvar, både i den egna verksamheten och för en stadsövergripande samverkan. Bolaget ska arbeta i enlighet med uppdraget.
				 Nämnder och bolagsstyrelser ska under ledning av kommunstyrelsen medverka i upprättandet av stadens krigsorganisation och dess bemanning. Bolaget ska medverka i detta arbete.
				 Periodisk genomgång av behörigheter i ekonomisystemet har genomförts.

3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

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.

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 genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbetssätt.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 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.
 Fortsätta att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlingsprocessen				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 genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbetssätt.

3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

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 2.1.

I kommunfullmäktiges budget 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. Bolagets arbete med att göra webbplatsen tillgänglig för personer med olika funktionsvariationer ska följas upp och fortsätta under året. 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.

Jämställdhet

Bostadsförmedlingens utgår från stadens jämställdhetsprogram och de nationella jämställdhetsmålen. Detta betyder att bolaget ska verka för att motverka diskriminering och främja jämställdhet mellan könen, både på arbetsplatsen och i förhållande till samhället.

Avseende jämställdhet inom staden och i ett samhällsperspektiv anknyter verksamheten till detta exempelvis i arbetet med förtursärenden gällande våld i nära relationer. I enlighet med Stockholms stads program för jämställdhet ska bolaget fortsatt tillse att medarbetarna har erforderlig kompetens och utbildning på området.

I det interna perspektivet ska inriktningen fortsatt arbeta enligt med bolagets aktiva åtgärder om lika rättigheter och möjligheter på arbetsplatsen som infördes 2021. Detta omfattar insatser för att främja jämlikhet och motverka diskriminering gällande arbetsförhållanden, löner och andra anställningsvillkor, rekrytering och befordran, utbildning och övrig kompetensutveckling samt möjligheter att förena föräldraskap och arbete.

Barnrättsarbete

Bostadsförmedlingen ska fortsatt beakta när det kan förekomma att barnrättsperspektivet kan ha betydelse för planering, beslut eller genomförande av verksamheten. Detta med utgångspunkt från FN:s barnkonvention (som är svensk lag sedan den 1 januari 2020) och Program för barns rättigheter och inflytande i Stockholms stad.

Barnperspektiv kan vara aktuellt i vissa förtursärenden. Vidare kan det finnas inslag av ett barnperspektiv exempelvis i bolagets förmedling av försöks- och träningslägenheter (FoT) till SHIS övergångsbostäder för barnfamiljer som levt en längre tid under osäkra boendeförhållanden.

Angående bolagets interna frågor finns det i viss mån ett barnperspektiv när det gäller medarbetarnas möjligheter att förena föräldraskap och arbete som också nämns ovan.


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. Personalen har under 2022 fått en introduktion om programmet. 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 Stockholmarnas fokus, stadens helhetssyn, hållbarhetsperspektiv, handlingsutrymme och mandat för delaktighet, lärande organisation samt öppenhet och dialog är vägledande.

Internationellt arbete

Bolaget ska medverka till stadens internationella arbete genom att ta emot utländska studiebesök om detta efterfrågas.

I förekommande fall deltar bolaget i stadens påverkansarbete på EU-nivå. För detta syfte har Bostadsförmedlingens styrelse under 2022 antagit en EU-policy som innebär att stadens gemensamma principer följs i de fall bolaget medverkar till stadens sådant påverkansarbete på och vid utarbetande av stadens inställning i enskilda EU-ärenden.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Verka för att uppnå FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling och beakta Agenda 2030 i framtagandet av styrdokument				<p>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 2.1.</p> <p>I kommunfullmäktiges budget 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. Bolagets arbete med att göra webbplatsen tillgänglig för personer med olika funktionsvariationer ska följas upp och fortsätta under året. 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.</p>

Bilagor

1. Internkontrollplan med väsentlighets- och riskanalys 2022
2. System för internkontroll
 - a Processbeskrivning
 - b Lagar och styrdokument för Bostadsförmedlingens verksamhet