

Dnr:  
Ärende  
Sid 1 (33)

Handläggare:

Jacob Krokstedt  
Tel 08-785 88 49



**Till**

Bostadsförmedlingens styrelse  
2024-09-26

## **Tertialrapport 2 - 2024**

### **Förslag till beslut**

Styrelsen beslutar att godkänna tertialrapporten.

Christer Edfeldt  
VD

## Ärendets beredning

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

## Inledning

I denna tertialrapport redovisas hur bolaget bedöms fullgöra sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2024. Bolagets bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål redovisas och utfallet för verksamhet och ekonomi analyseras.

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

## Sammanfattande analys

Bostadsförmedlingen bidrar planenligt till att uppfylla målet *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* med 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. Bolaget bidrar också 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 medverkar också fortsatt 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.

Vidare medverkar bolaget till att infria målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning*. Insatserna har främst en koppling till miljöprogrammets mål om en fossilfri och klimatpositiv stad och organisation samt målen om att staden ska vara resurssmart och ha frisk luft och en god ljudmiljö. Bolaget arbetar här aktivt med att minska pappersanvändningen i kontakten med de bostadssökande. I det interna miljöarbetet prioriteras att minimera verksamheternas tjänsteresor samt att minska plastanvändningen med mera.

Bostadsförmedlingen bidrar också som planerat 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. Insatser för att öka kännedomen om bolaget och den service som erbjuds har genomförts som avsett. För att öka antalet lägenheter i regionen som förmedlas via Bostadsförmedlingen genomförs kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med fler bostadsbolag. Antalet förmedlade bostäder hittills under året är 13 940 och bedömningen är att årsmålet om 20 000 bostäder kommer att uppnås. Bolaget arbetar också vidare med att utveckla och

modernisera det tjänsteutbud som riktar sig till bostadssökande och fastighetsägare. Därutöver bidrar bolaget till att utveckla staden genom att ge underlag som används vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsförsörjning.

Bolaget främjar och värnar social hållbarhet, jämställdhet och mångfald genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Vidare bidrar bolaget till att uppfylla målet om Stockholm som en öppen och demokratisk stad med stor delaktighet och inflytande. Detta bland annat genom Stockholmsrummets verksamhet som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens utveckling.

I övrigt medverkar bolaget till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens inom organisationen. Vidare genomförs ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete inkluderande aktiva insatser och friskvård för att förebygga ohälsa och minska sjukfrånvaron. Därutöver sker fortsatt ett organiserat arbete med att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

### **Marknadsförutsättningar**

Marknadsläget är fortfarande påverkat av en svag konjunktur. Situationen påverkar bostadsmarknaden och efterfrågan på bostadsrätter har varit svag under senare år. Vad gäller hyresrätter är efterfrågan fortsatt hög. Många hushåll har dock fått det svårare att efterfråga nyproduktion med en hyra som i genomsnitt är ca 50 procent högre än för det befintliga beståndet.

Snittkötiden är hittills i år 9,0 år på förmedlade bostäder vilket är densamma som helåret 2023. Att den svåruthyrda nyproduktionen inte slår igenom mer i siffran för den genomsnittliga kötiden beror på att bolaget under förra året införde Bostad snabbt, en kötyp genom vilken bolaget förmedlar bostäder som bolaget tror kommer att ha en låg efterfrågan. Kunderna som tar dessa bostäder får behålla sin kötid. Därmed ingår inte kötiden för de allra mest svåruthyrda bostäderna i genomsnittsmåttet för kötid.

Bostadsförmedlingens arbete med att få in fler bostäder till förmedling har som alltid hög prioritet och sammantaget har överenskommelser med sex nya bostadsbolag träffats under perioden. Bolaget samarbetar totalt sett med ca 200 olika bostadsbolag och marknadsandelen i länet är ca 75% baserat på en uppskattad omsättning av beståndet på sju procent.

Inflödet av bostäder hittills i år är 14 230 vilket är i linje med motsvarande period närmast föregående år (14 157). Antalet inlämnade successionsbostäder har ökat medan inflödet av nybyggda bostäder är lägre än samma period förra året. På grund av lågkonjunkturen är bostadsbyggandet just nu mycket lågt och det får effekter på inflödet. Bedömningen av antalet förmedlade bostäder på helåret ligger dock fast vid vad som angavs i budget, 20 200 inlämnade och 20 000 förmedlade bostäder. Beroende på hur inlämningen av nyproduktion utvecklas under resten av året kan siffran komma att öka något.

Antalet registrerade bostadssökande fortsätter att stiga. Under årets första åtta månader är nettoökningen per månad ungefär som bedömningen i budget vilket innebär en nettoökning av antalet registrerade om ca 40 000 personer i år.

### **Analys av ekonomisk utveckling**

Omsättningen, exklusive finansiella intäkter, för perioden januari till och med augusti 2024 uppgick till 96 494 tkr, vilket är 1 542 tkr högre än motsvarande period föregående år (94 952 tkr) men 1 059 tkr lägre än budget. Ökningen jämfört med föregående år kan främst förklaras av nettotillväxten av kunder i bostadskön medan minskningen jämfört med budget beror främst på periodiseringseffekter av förändrat betalningsbeteende från avi till swish/kort. De finansiella intäkterna består av ränteintäkter från bolagets tillgodohavande på koncernkontot och uppgår per sista augusti till 2 022 tkr (1 388 tkr). Den kraftiga ökningen beror på att inlåningsräntan styrs av ränteläget i samhället, vilket har varit fortsatt högt under innevarande år. Inga realisationsvinster eller realisationsförluster har uppstått under årets första åtta månader.

Rörelsekostnaderna uppgick per tertialperiod 2 till 95 042 tkr (89 890 tkr), varav personalkostnader utgör cirka 67% (68%). Personalkostnaderna för perioden uppgår till 63 717 tkr (60 960 tkr), vilket är en ökning med 2 757 tkr jämfört med per samma period 2023, men en minskning med 2 961 tkr jämfört med budget. Ökningen jämfört med utfall motsvarande period 2023 förklaras huvudsakligen av ökade premier för värdesäkring av förmånsbaserade pensionsplaner och en hög engångspremie i samma avtal, medan minskningen jämfört med budget förklaras främst av att bolagets semesterlöneskuld är som lägst efter uttagen sommarsemester, vilket innebär en negativ kostnad som sedan växer igen under hösten. Värdesäkringen av pensioner är inte inkluderad i årets budget, men trots det är utfallet lägre jämfört med budget beroende på viss vakanshållning på olika håll i verksamheten. Utfallet för externa kostnader uppgår till 30 827 tkr (28 103 tkr), vilket är en ökning med 2 724 tkr jämfört med motsvarande period 2023 men en minskning med 905 tkr jämfört med budget. Ökningen i jämförelse med förra året förklaras av en allmänt dyrare prisbild för diverse tjänster, men mer specifikt kan nämnas högre kostnader för konsulter, lokalhyra och distribution av betalningsavier. Det har samtidigt uppnåtts betydande kostnadsminskning genom bytet av primärt betalningssätt av köavgiften från faktura/e-faktura till swish/kort.

Avskrivningar för perioden uppgår till 499 tkr, vilket är lägre än i motsvarande period föregående år (827 tkr), är men ungefär i nivå med budget. Avvikelsen jämfört med samma period föregående år förklaras av att slutavskrivning av lokalinventarier med avskrivningstid 5 år gjordes hösten 2023.

Resultatet efter finansnetto per tertial 2 uppgår till 3 473 tkr (6 450 tkr).

### *Prognos 2024*

I prognosen för 2024 beräknas intäkterna uppgå till 148 150 tkr inklusive finansiella poster, vilket innebär en minskning mot budget med 200 tkr och en ökning med 3 350 tkr jämfört med utfallet för 2023 (144 850 tkr). Intäktsprognosen bygger på de mönster som kan avläsas i inbetalningsflöden, periodiseringar och den bedömda utvecklingen av antalet betalande kunder i bostadskön, samt på utvecklingen av ränteläget.

Totala kostnader i prognosen uppgår till 148 150 tkr, att jämföra med 148 350 tkr i budgeten och ett utfall på 141 600 tkr föregående år. De externa kostnaderna uppgår till 47 200 tkr i prognosen, vilket är 400 tkr lägre än budget men 2 700 kr högre än förra året. Minskningen jämfört med budget förklaras bl a av striktare ekonomiska ramar kring uppdraget om det utökade Stockholmsrummet medan ökningen jämfört med föregående år förklaras främst av en allmänt dyrare prisbild för diverse tjänster. Mer specifikt kan nämnas högre kostnader för konsulter, lokalhyra och distribution av betalningsavier. Den sistnämnda posten kan dock väntas minska under hösten som resultat av en övergång till att de köavgiftsavier som tidigare printats ut på papper distribueras via e-post. Personalkostnaderna väntas uppgå till 100 150 tkr på helårsbasis. Pensionskostnader både i form av höga engångsavgifter och värdesäkringar kommer att överskrida budget, medan viss vakanshållning i olika delar av verksamheten påverkar prognosen åt andra hållet. Nettoeffekten är dock ringa i form av en ökning med 100 tkr jämfört med budget. Jämfört med utfallet för 2023 väntas dock kostnaderna för personal att öka med 4 200 tkr. Pensionskostnaderna har ökat avsevärt med anledning av inflationen.

Utfallet på helåret för bolagets avskrivningar på aktiverade inventarier väntas överskrida budget en aning (under 100 tkr), men ca 350 tkr under föregående års utfall p g a slutavskrivning av en större mängd kontorsinventarier under senare delen av 2023.

Sammanfattningsvis visar prognosen för helåret på ett nollresultat.

<b>Intäkter 2024 (tkr)</b>				
	<b>Budget 2024</b>	<b>Prognos 2 2024</b>	<b>Utfall T2 2024</b>	<b>Förändring Budget - Prognos</b>
Köavgifter	133 600	132 650	87 850	-950
Förtursintäkt	11 000	11 000	7 350	0
Kommunala bostadsbolagens interna byteskö	1 400	1 400	950	0
Särskilt förmedlingsuppdrag Micasa	150	150	150	0
Övrigt inkl. intäktsränta	2 200	2 950	2 200	750
<b>Summa intäkter</b>	<b>148 350</b>	<b>148 150</b>	<b>98 500</b>	<b>-200</b>
<b>Kostnader 2024 (tkr)</b>				
Löner och lönebikostnader	96 450	97 750	62 850	-1 300
Övriga personalkostnader	3 600	2 400	850	1 200
Externa kostnader	47 600	47 200	30 850	400
Avskrivningar	700	800	500	-100
<b>Summa kostnader</b>	<b>148 350</b>	<b>148 150</b>	<b>95 050</b>	<b>200</b>
<b>Resultat 2024 (tkr)</b>				
<b>Resultat efter finansnetto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3 450</b>	<b>0</b>

### **Investeringar**

För 2024 planeras inköp av lokalutrustning och teknisk utrustning för kontorslokalerna i Palmfelt Center för 200 tkr, vilket är i enlighet med budget. Avvikande från budget är genomförd anskaffning av en immateriell anläggningstillgång för 300 tkr (digitalt verktyg för bolagets intranät) med avskrivningstid 5 år.

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

### Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen bidrar som planerat till att uppfylla målet *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* genom insatser som syftar till att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden. Detta bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter samt kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen medverkar också 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 bidrar också 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 möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid*





### Uppfylls helt

Fastighetsägarna som lämnar bostäder till Bostadsförmedlingen kan i samband med inlämning välja att ange små och billiga lägenheter som ungdomsbostäder. Genom att aktivt informera och tipsa om denna möjlighet bidrar bostadsförmedlingen till att fler bostäder når en grupp som annars har svårt att ta sig in på bostadsmarknaden.

Dialogen med fastighetsägarna om möjligheten att öronmärka små och prisvärda bostäder till ungdomsbostäder är fortsatt ett stående inslag vid fastighetsägarmöten. Under våren genomfördes en digital kampanj riktad mot ungdomar i olika sociala kanaler med syftet att öka kännedomen om möjligheterna att få en bostad via bostadsförmedlingen. I juni deltog bolaget också på Järvaveckan, ett tillfälle att nå många unga.

Bostadsförmedlingen bedriver också ett aktivt arbete för att informera unga om vikten av att ställa sig i bostadskön, gärna redan på 18-årsdagen. Bland annat går ett informationsutskick till alla blivande 18-åringar i länet.

Sammantaget har det förmedlats 1552 ungdomsbostäder och 2305 studentbostäder under perioden. Årsmålen om 2 300 respektive 3 500 lägenheter bedöms komma att uppnås.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden					<p> Fastighetsägarna som lämnar bostäder till bostadsförmedlingen kan i samband med inlämning välja att ange små och billiga lägenheter som ungdomsbostäder. Genom att aktivt informera och tipsa om denna möjlighet bidrar Bostadsförmedlingen till att fler bostäder når en grupp som annars har svårt att ta sig in på bostadsmarknaden.</p> <p>Dialogen med fastighetsägarna om möjligheten att örönmärka små och prisvärda bostäder till ungdomsbostäder är fortsatt ett stående inslag vid fastighetsägarmöten. Under våren genomfördes en digital kampanj riktad mot ungdomar i olika sociala kanaler med syftet att öka kännedomen om möjligheterna att få en bostad via bostadsförmedlingen. I juni deltog bolaget också på Järvaveckan, ett tillfälle att nå många unga.</p> <p>Bostadsförmedlingen bedriver också ett aktivt arbete för att informera unga om vikten av att ställa sig i bostadskön, gärna redan på 18-årsdagen. Bland annat går ett informationsutskick till alla blivande 18-åringar i länet.</p>
	 Antal förmedlade ungdomsbostäder	1552	2 300	2 300	
	 Antal förmedlade studentbostäder	2305	3 500	3 500	

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

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen bedöms planenligt bidra till uppfyllelse av detta mål under året. Detta trots en avvikelse gällande årsmålet för försöks- och träningslägenheter.

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

Under året har sammanlagt 299 bostäder förmedlats enligt följande: 222 FoT-lägenheter, 35 Bostad Först och 42 till SHIS. Motsvarande antal under samma period 2023 var 271 bostäder. Prognosen under året beräknas till 420 lägenheter,



baserat på efterfrågan i år jämfört med tidigare år. Årsmålet om sammanlagt 600 lägenheter bedöms inte komma att uppnås vilket beror på att berörda lägenheter inte efterfrågas i den omfattning som anges i uppdraget.

I maj hölls ett bo-möte där bostadsförmedlingen bjöd in de kommunala bostadsbolagen samt bo-samordnare från stadsdelarna. Dessa möten syftar till att vara ett forum för gemensamma frågor och förbättra samarbetet kring de gemensamma målen för Försöks och träningslägenheter.

Bostadsförmedlingen arbetar som planerat med att, i samarbete med bostadsbolagen, säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta.

I enlighet med kommunfullmäktiges budget ska bolaget se över riktlinjerna för förtursverksamheten. Översynen ska bland annat omfatta skuldsättning som hinder samt definitionen av akut behov av ändrade bostadsförhållanden utifrån ytterst trängande omständigheter. Detta arbete har genomförts under perioden och ett ärende där resultatet av översynen redovisas kommer att tillställas styrelsen under hösten 2024

Socialnämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna, SHIS och Bostadsförmedlingen i Stockholm AB genomföra en genomlysning av hur boendekedjan ser ut för våldsutsatta. Bolaget har under perioden deltagit i detta arbete, bland annat i samband med möten med chefsnätverk för stadsdelsförvaltningarnas relationsvårdsteam (RVT). Socialförvaltningen planerar redovisa resultatet av genomlysningen i ett särskilt ärende att tas upp socialnämndens sammanträde i november.

Bolaget arbetar också som planerat med att säkerställa att de skyddade boenden som finns inom stadens bostadsbolag kan bytas mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver. Det har dock inte inkommit någon sådan förfrågan under perioden.







Bolaget ska fortsatt pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder. Under perioden har två behovsanpassade lägenheter förmedlats.











Bostadsförmedlingen medverkar som planerat till att uppfylla målen i stadens program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Bolaget arbetar fortsatt med att säkerställa tillgängligheten och användbarheten på bolagets webbplats för personer med funktionsnedsättningar. Det sker till exempel genom visuella anpassningar (kontrast, möjlighet till förstoring) och talande webb för synskadade. Vidare har bolaget uppdrag gällande bostädernas tillgänglighet vilka redovisas nedan under mål 1.4.



## Förtursverksamheten

Hittills i år har 19% av inkomna ansökningar i kategorin ”Våld i nära relation” beviljats bifall. Det är något fler än förra året under motsvarande tid (14%).

Det totala utfallet för förtursverksamheten kommer att redovisas mer utförligt i bolagets verksamhetsberättelse.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
 Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheten inklusive Bostad Först					<p></p> <p>Bostadsförmedlingen fortsätter som planerat arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen att förmedla sammanlagt 600 bostäder under året. Detta inkluderar lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levit i osäkra boendeförhållanden.</p> <p>Under året har sammanlagt 299 bostäder förmedlats enligt följande: 222 FoT-lägenheter, 35 Bostad Först och 42 till SHIS. Motsvarande antal under samma period 2023 var 271 bostäder. Prognosen under året beräknas till 420 lägenheter, baserat på efterfrågan i år jämfört med tidigare år. Årsmålet om sammanlagt 600 lägenheter bedöms inte komma att uppnås vilket beror på att berörda lägenheter inte efterfrågas i den omfattning som anges i uppdraget.</p> <p>I maj hölls ett bo-möte där bostadsförmedlingen bjöd in de kommunala bostadsbolagen samt bo-samordnare från stadsdelarna. Dessa möten syftar till att vara ett forum för gemensamma frågor och förbättra samarbetet kring de gemensamma målen för Försöks och träningslägenheter.</p>
 I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta					<p></p> <p>Bostadsförmedlingen arbetar som planerat med att, i samarbete med bostadsbolagen, säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta.</p>
 Riktlinjer för förtursverksamheten ska ses över och socialnämnden ska i detta bistå Bostadsförmedlingen AB. Bland annat ska skuldsättning som hinder beaktas och definitionen av akut behov av ändrade bostadsförhållanden för den som ansöker					<p></p> <p>I enlighet med kommunfullmäktiges budget ska bolaget se över riktlinjerna för förtursverksamheten. Översynen ska bland annat omfatta skuldsättning som hinder samt definitionen av akut behov av ändrade bostadsförhållanden utifrån ytterst trängande omständigheter. Detta arbete har genomförts under perioden och ett ärende där resultatet av översynen redovisas kommer att tillställas styrelsen under hösten 2024</p>

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
om förtur, utifrån ytterst trängande omständigheter, ses över.					
 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 arbetar också som planerat med att säkerställa att de skyddade boenden som finns inom stadens bostadsbolag kan bytas mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver. Det har dock inte inkommit någon sådan förfrågan under perioden.
 Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter.					 Bolaget ska fortsatt pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder. Under perioden har två behovsanpassade lägenheter förmedlats.
 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 tillhandahåller som planerat, i fortsatt samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden, genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo. Under perioden har 42 sådana lägenheter förmedlats.
					  Socialnämnden ska i samråd med stadsdelsnämnderna, SHIS och Bostadsförmedlingen i Stockholm AB genomföra en genomlysning av hur boendekedjan ser ut för våldsutsatta. Bolaget har under perioden deltagit i detta arbete, bland annat i samband med möten med chefsnätverk för stadsdelsförvaltningarnas relationsvårdsteam (RVT). Socialförvaltningen planerar redovisa resultatet av genomlysningen i ett särskilt ärende att tas upp socialnämndens sammanträde i november.
					  Bostadsförmedlingen ska fortsatt arbeta med att utveckla tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättningar på bolagets webbplats.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
					Bolaget arbetar fortsatt med att säkerställa tillgängligheten och användbarheten på bolagets webbplats för personer med funktionsnedsättningar. Det sker till exempel genom visuella anpassningar (kontrast, möjlighet till förstoring) och talande webb för synskadade.
	  Antal förmedlade Bostad först och försöks- och träningslägenheter via Bostadsförmedlingen	299	420	600	.

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



Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen medverkar som planerat till att Stockholm är en äldrevänlig stad. Bolaget förmedlar 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 möjligheterna att få en seniorbostad via Bostadsförmedlingen använder bolaget webbplatsen, mässor, informationsträffar för seniorer samt möten med äldreomsorgens biståndshandläggare. Vidare ges information om möjligheten att byta bostad via stadens bostadsbolags internkö. Webbplatsen är i hög grad tillgänglighetsanpassad (exempelvis gällande synnedsättning) vilket underlättar även för många äldre personer att ta del av informationen.







Det är viktigt att äldre personers önskemål kan tas tillvara i stadens arbete och processer gällande bostadsförsörjning. I det sammanhanget kan bolaget tillhandahålla uppgifter om äldres boendepreferenser från bolagets kundundersökningar.

Bolaget har under perioden gjort tillgänglighetsmärkta lägenheter sökbara för de bostadssökande. Fastställda kriterier för märkning har förts in på bolagets webbsida. Här definieras tillgängliga bostäder för nedsatt rörelseförmåga respektive

för nedsatt orienteringsförmåga. För de bostäder som får en märkning och därmed uppfyller kriterierna framgår detta i bostadsannonserna. Andelen tillgänglighetsmärkta bostäder av det totala antalet inlämnade bostäder från det kommunala bostadsbeståndet uppgår under perioden till 27%. Årsmålet om 16% överträffas därmed.

Bolaget arbetar planerligt med uppdraget om att verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten. Här förs en dialog med stadens bostadsbolag om vilken information som är viktig för de bostadssökande och hur den kan tillhandahållas. Bolaget har också påbörjat ett arbete med en handbok för fastighetsägarna i hur man gör bättre annonser. Syftet är att steg för steg guida om vilken information Bostadsförmedlingen behöver få in och samt stöd i hur bostaden och omgivningarna kan beskrivas.

Som framgår i tabellen nedan omfattar uppdraget om bostadsannonserna även miljöfrågor som källsortering m m vilket redovisas under mål 2.1.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
 I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadssökande					 Bolaget har under perioden gjort tillgänglighetsmärkta lägenheter sökbara för de bostadssökande. Fastställda kriterier för märkning har förts in på bolagets webbsida. Här definieras tillgängliga bostäder för nedsatt rörelseförmåga respektive för nedsatt orienteringsförmåga. För de bostäder som får en märkning och därmed uppfyller kriterierna framgår detta i bostadsannonserna.
 Verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten samt information om källsortering, laddstolpar, cykelförråd och energieffektivisering.					 Bolaget arbetar planerligt med uppdraget om att verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten. Här förs en dialog med stadens bostadsbolag om vilken information som är viktig för de bostadssökande och hur den kan tillhandahållas. Bolaget har också påbörjat ett arbete med en handbok för fastighetsägarna i hur man gör bättre annonser. Syftet är att steg för steg guida om vilken information Bostadsförmedlingen behöver få in och samt stöd i hur bostaden och omgivningarna kan beskrivas.  Som framgår i tabellen nedan omfattar uppdraget om bostadsannonserna även miljöfrågor som källsortering m m vilket redovisas under mål 2.1.
	 	27%	16 %	16 %	
	Andel tillgänglighetsmärkta bostäder i kommu-				

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
	nalt bostadsbestånd som lämnats till bostadsförmedlingen under året				

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

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen medverkar aktivt till att infria målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning*. Insatserna har främst en koppling till miljöprogrammets mål om en fossilfri och klimatpositiv stad och organisation samt målen om att staden ska vara resurssmart och ha frisk luft och en god ljudmiljö. Bolaget arbetar här aktivt med att minska pappersanvändningen i kontakten med de bostadssökande. I det interna miljöarbetet prioriteras att minimera verksamheternas tjänsteresor samt att minska plastanvändningen med mera.

Bolagets medverkan till måluppfyllelse på miljöområdet är som helhet relativt begränsad vilket beror på verksamhetens administrativa karaktär samt att den utöver huvudkontoret inte tar några andra lokaler eller allmänna miljöer i anspråk. Av detta skäl samt att insatserna i allt väsentligt anknuter till klimatfrågorna redovisas alla bolagets prioriterade miljöfrågor under mål 2.1.



### 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt- genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

 Uppfylls helt

Det pågående arbetet med digitalisering ett viktigt redskap för att bidra till stadens målsättning inom miljöområdet. Bostadsförmedlingen har under perioden fortsatt arbeta för att minska pappersanvändningen i kontakten med de ca 800 000 personer som är registrerade som bostadssökande. Under de senaste åren har bolaget avskaffat de postala utskicken av visningskallelser samt infört kortbetalning och Swish som alternativ till pappersfakturor för betalning av årsavgiften. Under perioden har det påbörjats ett arbete med målet att de kunder som väljer att inte betala med kort eller swish och som har en registrerad e-postadress, kommer att få sin första betalningsavi via e-post. Denna åtgärd, som planeras införas under hösten 2024 kommer att leda till ytterligare minskning av både pappersanvändning och utskickskostnader.

I det interna miljöarbetet prioriteras källsortering, att minimera verksamheternas tjänsteresor samt att minska plastanvändningen med mera.

Bostadsförmedlingen har tillsammans med stadens bostadsbolag uppdraget att utöka lägenhetsinformationen i bostadsannonserna med tillgång till källsortering, laddningsstolpar, åtgärder för energieffektiviseringar med mera. Under perioden har Bostadsförmedlingen tillsammans med bostadsbolagen arbetat med att se över möjligheten att via länk i varje annons hänvisa till mer detaljerad information gällande åtgärder för energieffektiviseringar samt mobilitetsinformation. På så sätt kan bostadsbolagen säkerställa att kunderna får uppdaterad och relevant information.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				 <p>Det pågående arbetet med digitalisering ett viktigt redskap för att bidra till stadens målsättning inom miljöområdet. Bostadsförmedlingen har under perioden fortsatt arbeta för att minska pappersanvändningen i kontakten med de ca 800 000 personer som är registrerade som bostadsökande. Under de senaste åren har bolaget avskaffat de postala utskicken av visningskallelser samt infört kortbetalning och Swish som alternativ till pappersfakturor för betalning av årsavgiften. Under perioden har det påbörjats ett arbete med målet att de kunder som väljer att inte betala med kort eller swish och som har en registrerad e-postadress, kommer att få sin första betalningsavi via e-post. Denna åtgärd, som planeras införas under hösten 2024 kommer att leda till ytterligare minskning av både pappersanvändning och utskickskostnader.</p>
				 <p>Bostadsförmedlingen har tillsammans med stadens bostadsbolag uppdraget att utöka lägenhetsinformationen i bostadsannonserna med tillgång till källsortering, laddningsstolpar, åtgärder för energieffektiviseringar med mera. Under perioden har Bostadsförmedlingen tillsammans med bostadsbolagen arbetat med att se över möjligheten att via länk i varje annons hänvisa till mer detaljerad information gällande åtgärder för energieffektiviseringar samt mobilitetsinformation. På så sätt kan bostadsbolagen säkerställa att kunderna får uppdaterad och relevant information.</p>

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

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen bidrar planenligt till att målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* uppfylls. Detta genom att fortsatt tillhandahålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner. Insatser för att öka kännedomen om bolaget och den service som erbjuds har genomförts som avsett. För att öka antalet lägenheter i regionen som förmedlas via bostadsförmedlingen genomförs kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med fler bostadsbolag. Antalet förmedlade bostäder hittills under året är 13 940 och bedömningen är att årsmålet om 20 000 bostäder kommer att uppnås. Bolaget arbetar också vidare med att utveckla och modernisera det tjänsteutbud som riktar sig till bostadssökande och fastighetsägare. Därutöver bidrar bolaget till att utveckla staden genom att ge underlag som används vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsförsörjning.

Bolaget främjar och värnar social hållbarhet, jämställdhet och mångfald genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Vidare bidrar bolaget till att uppfylla målet om Stockholm som en öppen och demokratisk stad med stor delaktighet och inflytande. Detta bland annat genom Stockholmsrummets verksamhet som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens utveckling.

I övrigt medverkar bolaget till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens inom organisationen. Vidare genomförs ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete inkluderande aktiva insatser och friskvård för att förebygga ohälsa och minska sjukfrånvaron. Därutöver sker fortsatt ett organiserat arbete med att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

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

 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att uppfylla målet redovisas nedan.

##### *Bolagsstyrelsens mål*

- Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt






Bostadsförmedlingen strävar efter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och leverera tjänster med hög kvalitet. Enheterna/avdelningarna planerar och följer upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och kvalitetsprogram (se också mål 3.7). 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. För att på ett systematiskt sätt säkerställa och vidareutveckla stabila, rätts-säkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser har bolaget etablerat en förvaltningsorganisation enligt stadens modell (PM3).


Hantering av risker gällande verksamhetens finansiering och långsiktiga hållbarhet sker inom ramen för bolagets internkontroll samt väsentlighets- och riskanalys.

Bolaget ska göra en översyn av sina lokalförhyrningar med målsättningen att primärt hyra lokaler i av staden ägda fastigheter. I planeringen för kommande förhyrning finns utgångspunkten att hyra lokaler i av staden ägda fastigheter. Bolaget har under perioden bidragit med underlag till det planeringsarbete som sker i staden, i stadsledningskontorets regi.

Som ovan framgått överensstämmer bolagets planerade investeringar för året med budgeten. Avvikelsen som anges i tabellen nedan beror på genomförd anskaffning av en immateriell anläggningstillgång för 300 tkr (digitalt verktyg för bolagets intranät) med avskrivningstid om 5 år.

	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
	 Andel administrations- och indirekta kostnader	16 %	-	18 %	
	 Avvikelse investeringsbudget, %	0,3	0,5	0,2 mnkr	
	 Resultat efter finansnetto(mnkr)	+ 3,5	0	0	

### 3.2. I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingens insatser inom ramen för målet anknyter till 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.

Bolaget bidrar fortsatt 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 samt genom att informera om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen. Bolaget erbjuder statistiktjänster och marknadsanalyser som bostadsbolagen kan använda 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 bidrar förmedlingen av studentbostäder.







Bolaget medverkar till målet att utveckla stadens kommunikation, kontaktvägar och myndighetsutövning i kontakten med näringslivet. Här eftersträvas att erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget.

Bostadsförmedlingen deltar inom ramen för projektet Stockholm Bygger i att arrangera två större frukostevent för byggbranschen under året. Syftet med detta forum är dialog och erfarenhetsutbyte för de berörda intressenterna. Under året har ett mycket välbesökt dialogmöte hållits på temat lägesbild av stadens och regionens stora projekt, såsom exempelvis Slussen och utbyggnad av tunnelbanan. Ett nytt event planeras att genomföras under hösten.


Bostadsförmedlingen är medpart i det s k Stockholmsrummet. Bolaget är representerat i styrgruppen och förvaltar lokalen och ansvarar för bemanningen med studentvärdar. Syftet är att skapa acceptans hos invånarna och berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra staden som bostadsort. Vidare fungerar rummet som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens utveckling. Bolaget fick i 2023 års budget uppdraget att anlägga fler Stockholmsrum i ytterstaden. Arbetet har nu pågått i ca 1,5 år och det utökade konceptet har utformats som så kallade pop-up-verksamheter, där det mobila Stockholmsrummet etableras på sådana ställen där staden arrangerar olika evenemang. Under perioden har konceptet varit med på Slakthusdagarna, vid en medborgardialog om Bromma flygfält samt på Järvaveckan.

I det fall bolaget genomför egen upphandling tillämpas sociala och övriga krav inom upphandlingsområdet i enlighet med stadens anvisningar. Hittills har ingen upphandling genomförts under året.

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

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
 I ökad utsträckning tillgängliggöra arbetsplatser genom sociala krav i stadens upphandlingar					I det fall bolaget genomför egen upphandling tillämpas sociala och övriga krav inom upphandlingsområdet i enlighet med stadens anvisningar. Hittills har ingen upphandling genomförts under året.
	  Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	1	1	1	
	  Antal tillhållna platser för feriejobb	3	3	3	
					 Bostadsförmedlingen ska medverka till genomförandet av stadens näringslivspolicy.


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

 Uppfylls helt

I anslutning till detta mål har bolagsstyrelsen antagit ett antal egna mål för vilka utfall och genomfört arbete redovisas nedan. Därefter redogörs för uppföljningen av kommunfullmäktiges direktiv och aktiviteter för bolaget samt för övriga uppdrag inom ramen för mål 3.3.

#### *Bolagsstyrelsens mål*

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

 Uppfylls helt

Bolagets kommunikationsfunktion arbetar fortlöpande med att nå ut till både invånare och bostadsbolag i regionen med information om bostadsförmedlingen, hur det går till att få en bostad via bolaget samt bolagets erbjudande i stort. Särskilda insatser görs ofta mot ungdomar och studenter. Kommunikationen sker

genom olika sociala kanaler såväl som genom mässor, kampanjer och webbsidan. Den mycket välbesökta webben är central i detta arbete.

- Bostadsförmedlingen ska öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via bolaget.

 Uppfylls helt


Bolaget arbetar fortlöpande med att bearbeta regionens fastighetsägare för att öka antalet samarbetspartners och få in fler bostäder. Detta sker både genom personliga möten liksom med breda kommunikationsinsatser såsom digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor.

Arbetet med att få in bostäder från privata aktörer har under senare år varit framgångsrikt. Hittills i år har bolaget fått till nytt samarbete med 11 nya aktörer. Sett till antal lägenheter har bolaget fått in ungefär lika många bostäder som samma period förra året.

Under perioden har 11 629 successionslägenheter lämnats in till Bostadsförmedlingen vilket är något mer än samma period förra året (11 312). Inlämningen från privata bolag ökar medan stadens bolag ligger på ungefär samma nivå som förra året.

Under perioden har 2 601 nyproducerade lägenheter lämnats in till bolaget. Det innebär en minskning i förhållande till motsvarande period under 2023 (2 845). Nivån av inlämnad nyproduktion under året bedöms uppgå till drygt 3 500 lägenheter vilket är högre än bedömningen i T1.

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

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen fortsätter att 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 arbetar aktivt för att vidareutveckla, effektivisera och digitalisera erbjudanden och tjänster liksom interna arbetssätt och metoder i syfte att fortsatt möta kunders, uppdragsgivarens och medarbetares förväntningar. Fokus är att ständigt effektivisera förmedlingsprocessen och att kunna erbjuda service och tjänster som upplevs som tidsenliga och effektiva.

Under perioden har bolaget bland annat fortsatt fokusera på utvecklingen av Mina sidor, på att förnya det systemstöd som fastighetsägarna använder för inlämning av bostäder och mottagande av hyresgästförslag samt på ny design av våra nyproduktionssidor liksom bostadsannonser på webben. Vidare pågår det ett arbete för att modernisera bolagets interna verksamhetssystem vilket både förväntas effektivisera förmedlingsprocessen och skapa en både bättre och mer gynnsam arbetssituation för medarbetarna.

Förberedelser har också genomförts för att övergå från att skicka betalningsavier postalt till att övergå till försändelser via e-post.

- Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende



Uppfylls helt

Bolaget arbetar fortlöpande med kundnöjdheten hos de båda kundgrupperna bostadssökande och fastighetsägare.

Cirka vartannat år sker mätningar av nöjdheten hos kundgrupperna och varje år sker en mätning av kännedom och attityd hos allmänheten. Kännedomen är relativt hög och 65 procent känner till bolaget och 90 procent av allmänheten har hört talas om bolaget. Vad gäller anseendet, mätt som attityd, hade 43 procent av allmänheten ganska eller mycket positiv attityd till bolaget i slutet av 2023. Under årets första två tertial har ännu ingen mätning hunnit göras.

I övrigt genomför bolaget ett flertal undersökningar riktade mot kundgrupperna varje år. I syfte att öka kännedomen om bolaget som ett kunskapsnav men också för att få mer kunskap om våra bostadssökande har bolaget en stor panel med ca 4 000 respondenter från bostadskön. Under perioden har en panelundersökning gått ut och temat var intresset för att flytta samt klimat och miljömärkning av bostäder.

En viktig del av bolagets erbjudande är den tjänst där bolaget erbjuder kunderna marknadsanalys baserad på förmedlingsdata jämte resultat av undersökningar ställda till bostadskön. Allt fler bolag, i synnerhet byggande bolag, efterfrågar marknadsanalys inför uppstart och planering av nya projekt.

### *Kommunfullmäktiges direktiv och aktiviteter*

Bostadsförmedlingen ser 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. Under våren har bolaget initierat ett projekt i syfte att förbättra bostadsannonserna. I det ingår främst bättre grafisk layout men också innehåll där bolaget ser över standardformuleringar och tonalitet. För att de bostadssökande ska få bästa möjliga information om bostaden har bolaget också under T2 påbörjat ett arbete med att ta fram en handbok för fastighetsägarna där bolaget steg för steg går igenom vilken sorts information de bostadssökande värdesätter samt vägledning när det kommer till språk, bilder mm.

Under tertial 2 har bolaget uppdaterat den manual för foto och film som tidigare har tagits fram som en service åt fastighetsägarna.

Bolaget har under perioden genomfört insatser kopplade till direktivet att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet. Arbetet med att informera om och styra mot nya betalsätt har fortsatt under perioden. Därutöver har bolaget även genomfört insatser för att öka kvaliteten i kundregistret för att säkerställa korrekta kontaktuppgifter. Den planerade insatsen att skicka betalningsaviser via e-post bedöms också kunna motverka att kunderna ofrivilligt åker ur bostadskön.






Under andra tertialet har bostadsförmedlingen sammanställt underlag med erfarenheter från stadens fastighetsbolag gällande deras sänkta inkomstkrav. Marknadsfunktionen har också haft dialog med några privata bolag som har sänkt inkomstkraven. Materialet har spridits och kommunicerats i olika sammanhang.






AB Svenska Bostäder ska i samråd med Bostadsförmedlingen utreda åtgärder för hur den interna byteskön kan bli ett mer effektivt verktyg för att hyresgäster ska kunna förändra sin boendesituation. Det handlar om att kunna minska trångboddhet, förbättra tillgänglighet och bryta segregation. Detta arbete fortsatt under perioden.

### *Övriga uppdrag*




Bostadsförmedlingen utgår från stadens riktlinjer för bostadsförsörjning och bidrar till samverkan och kunskapsutbyte i stadens processer på området. Här kan nämnas att bolaget fortlöpande förser exploateringskontoret med underlag, exempelvis gällande marknadsindex och årsstatistik som används bland annat i arbetet med stadens riktlinjer för bostadsförsörjning. Vidare bidrar bolaget med analyser till stadens bostadsbolag inför deras planering av nyproduktion.

Bolaget har under perioden bidragit till Fokus Järva genom det mobila Stockholmsrummet som en del av Järvaveckan. Bostadsförmedlingen fanns också representerat i Stockholms stads gemensamma tält.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
 Utveckla servicen för den som står i bostadskön för att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet					Bolaget har under perioden genomfört insatser kopplade till direktivet att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet. Arbetet med att informera om och styra mot nya betalsätt har fortsatt under perioden. Därutöver har bolaget även genomfört insatser för att öka kvaliteten i kundregistret för att säkerställa korrekta kontaktuppgifter. Den planerade insatsen att skicka betalningsavier via e-post bedöms också kunna motverka att kunderna ofrivilligt åker ur bostadskön.
 I dialog med privata fastighetsägare informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav, i syfte att fler ska göra motsvarande justeringar av sina krav. Bolaget ska därtill aktivt verka för att fler fastighetsägare inför sänkta inkomstkrav.					 Bostadsförmedlingen arbetar fortsatt med att i dialog med privata fastighetsägare informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav. Frågan tas upp vid varje nätverksmöte med fastighetsägarna då erfarenheter kring detta delas. Insatserna har gett resultat såtillvida att ett antal bostadsbolag har sänkt sina inkomstvillkor.
 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					Bostadsförmedlingen ser 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. Under våren har bolaget initierat ett projekt i syfte att förbättra bostadsannonserna. I det ingår främst bättre grafisk layout men också innehåll där bolaget ser över standardformuleringar och tonalitet. För att de bostadssökande ska få bästa möjliga information om bostaden har bolaget också under T2 påbörjat ett arbete med att ta fram en handbok för fastighetsägarna där bolaget steg för steg går igenom vilken sorts information de bostadssökande värdesätter samt vägledning när det kommer till språk, bilder mm.  Under tertial 2 har bolaget uppdaterat den manual för foto och film som tidigare har tagits fram som en service åt fastighetsägarna.
 Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare					Bolaget arbetar fortlöpande med att bearbeta regionens fastighetsägare för att öka antalet samarbetspartners och få in fler bostäder. Detta sker både genom personliga möten liksom med breda kommunikationsinsatser såsom digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
					<p>Arbetet med att få in bostäder från privata aktörer har under senare år varit framgångsrikt. Hittills i år har bolaget fått till nytt samarbete med 11 nya aktörer. Sett till antal lägenheter har bolaget fått in ungefär lika många bostäder som samma period förra året.</p> <p>Under perioden har 11 629 successionslägenheter lämnats in till Bostadsförmedlingen vilket är något mer än samma period förra året (11 312). Inlämningen från privata bolag ökar medan stadens bolag ligger på ungefär samma nivå som förra året.</p> <p>Under perioden har 2 601 nyproducerade lägenheter lämnats in till bolaget. Det innebär en minskning i förhållande till motsvarande period under 2023 (2 845). Nivån av inlämnad nyproduktion under året bedöms uppgå till drygt 3 500 lägenheter vilket är högre än bedömningen i T1.</p>
					<p> Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska utreda hur inkomstkraven för allmännyttan och privata hyresvärdar har utvecklats över tid och föreslå åtgärder för att fler fastighetsägare ska sänka inkomstkraven.</p> <p> Under andra tertialet har bostadsförmedlingen sammanställt underlag med erfarenheter från stadens fastighetsbolag gällandet deras sänkta inkomstkrav. Marknadsfunktionen har också haft dialog med några privata bolag som har sänkt inkomstkraven. Materialet har spridits och kommunicerats i olika sammanhang.</p>
					<p> AB Svenska Bostäder ska i samråd med Bostadsförmedlingen i Stockholm AB utreda åtgärder för hur den interna bytskön kan bli ett mer effektivt verktyg för att hyresgäster ska kunna förändra sin boendesituation. Det handlar om att kunna minska trångboddhet, förbättra tillgänglighet och bryta segregation</p> <p> Bolaget har fortsatt delta i arbetet under året.</p>
					<p> Bostadsförmedlingen ska bidra med statistikuppgifter och marknadsanalyser som används i stadens processer för bostadsförsörjning.</p>



Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
					 Bostadsförmedlingen utgår från stadens riktlinjer för bostadsförsörjning och bidrar till samverkan och kunskapsutbyte i stadens processer på området. Här kan nämnas att bolaget fortlöpande förser exploateringskontoret med underlag, exempelvis gällande marknadsindex och årsstatistik som används bland annat i arbetet med stadens riktlinjer för bostadsförsörjning. Vidare bidrar bolaget med analyser till stadens bostadsbolag inför deras planering av nyproduktion.
	 Antal förmedlade lägenheter	13 940	20 000	20 000	
	 Antal inlämnade lägenheter	14 230	20 200	20 200	

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

 Uppfylls helt

Bolagets resultat gällande aktivt medskapandeindex (AMI) är 83 vilket innebär en ökning med en enhet jämfört med föregående år. Resultatet överensstämmer med årsmålet, som därmed är uppnått. Bolaget går igenom resultatet som utgångspunkt för fortsatta insatser gällande arbetsmiljön, medarbetarnas delaktighet med mera.

#### *Bolagsstyrelsens mål*

- Bostadsförmedlingen ska säkerställa bolagets kompetensförsörjning samt utveckla ett aktivt medarbetarskap och ett ledarskap präglad av kommunikation, tillit och mod.

 Uppfylls helt

Bolaget har under perioden fortsatt 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. Under perioden har det hållits chefsforum, där cheferna inom bolaget får möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper med varandra. Vidare har det under perioden hållits introduktionsutbildning för alla nyanställda.

Bolaget har under perioden påbörjat arbete med att genomföra en verksamhetsanalys utifrån den riktlinje för chefsstruktur som kommunfullmäktige antagit under året.

Bolaget arbetar för att säkerställa goda och trygga arbetsvillkor som utgår från att heltids- och tillsvidareanställningar är normen.

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






Uppfylls helt

Bolaget har under perioden fortsatt 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. Under perioden har den under första tertialet påbörjade arbetsmiljöutbildningen för samtliga bolagets chefer samt skyddsombud slutförts.

Utfallet för sjukfrånvaron per sista augusti (rullande tolv månader) är 3,7%. Årsmålet 4,5% bedöms komma att uppnås och prognosen för året överensstämmer med målvärdet. Resultatet för korttidsfrånvaro (dag 1-14) är 2,2 %. Årsmålet 3,0% bedöms komma att uppnås och prognosen överensstämmer med målvärdet.

Bolagets chefer har under perioden fortsatt arbeta med att fånga tidiga signaler på ohälsa och ha en kontinuerlig kontakt med sjukskrivna medarbetare.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
	 Aktivt medskandepandeindex	83	83	83	
	 Sjukfrånvaro	3,7%	4,5%	4,5%	
	 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2%	3,0%	3,0%	

### 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden



Uppfylls helt



### Informationssäkerhet




Bolagets planering för informationssäkerhetsarbetet de närmaste tre åren, inklusive prioriterade aktiviteter för 2024, framgår av dokumentet Ledningens genomgång som är en bilaga till verksamhetsplanen. Bostadsförmedlingen har etablerade rutiner för årlig klassning av de informationsmängder som hanteras inom bolaget. Vidare sker inom ramen för bolagets internkontrollarbete en tertiälviss uppföljning av att bolagets registerförteckningar som ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar. Utöver kontinuerlig uppdatering av registerförteckningar och återkommande informationsklassningar är bolagets informationssäkerhetsarbete under året inriktat mot förbättringar i bolagets verksamhetssystem, med särskilt fokus på behörighetsstruktur samt loggning. Bolagets lokala anvisningar för informationssäkerhet ses över årligen och uppdateras vid behov.

### 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 perioden har det gjorts flera insatser i form av utbildningar och förändrade rutiner för att öka andelen inköp som sker vida denna modul. Under perioden har en betydande ökning skett av volymen elektroniska inköp och andelen elektroniska inköp uppgår nu till 87%. Årsmålet om minst 50% elektroniska inköp bedöms därmed uppnås med marginal.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	Aktivitet
			<p> Bostadsförmedlingen ska säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete.</p> <p> Bolagets planering för informationssäkerhetsarbetet de närmaste tre åren, inklusive prioriterade aktiviteter för 2024 framgår av dokumentet Ledningens genomgång, som biläggs verksamhetsplanen. Det finns etablerade rutiner för årlig klassning av de informationsmängder som hanteras inom bolaget. Vidare sker inom ramen för bolagets internkontrollarbete en tertiälviss uppföljning av att bolagets registerförteckningar ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar och är uppdaterade (art 30 GDPR).</p> <p>Bolaget har under perioden arbetat i enlighet med planeringen och avser fortsätta göra det under resterande delen av året. Utöver kontinuerlig uppdatering av registerförteckningar och återkommande informationsklassningar är bola-</p>

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	Aktivitet
			gets informationssäkerhetsarbete under året inriktat mot förbättringar i bolagets verksamhetssystem, med särskilt fokus på behörighetsstruktur samt loggning. Bolagets lokala anvisningar för informationssäkerhet ses över årligen och uppdateras vid behov.
	 Andel elektroniska inköp	50 %	
	 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	100 %	
	 Andel genomförda åtgärder enligt RSA	100 %	









### 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

#### Uppfylls helt

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 aktivt med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker och att motverka välfärdsbrottslighet. 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. Vidare ser bolaget över möjligheterna att ytterligare skärpa rutiner, säkerställa kontrollmekanismer och minska antalet underleverantörer vid upphandlingar. Under perioden har en bolagsövergripande vägledning för upprättande av polisanmälan tagits fram.

Bolaget arbetar fortsatt för att motverka och säkerställa att medarbetarna inte utsätts för hot, rasism eller otillbörlig påverkan. Medarbetarna arbetar utifrån en servicepolicy och med stöd av coaching och teamledare. Det finns särskilda riktlinjer för att förebygga och hantera hot, i kontakten med kunder och inom organisationen. Chefernas kunskaper gällande dessa frågor säkerställs bland annat genom den arbetsmiljöutbildning som genomförts under perioden.

Kommunfullmäktiges direktiv	Periodens utfall	Prognos	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 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.
 Kraftsamla för att motverka välfärdsbrottslighet - i arbetet ingår att se över rutiner, säkerställa kontrollmekanismer, minska antalet underleverantörer samt upprätta egen kapacitet och rådighet				 Bostadsförmedlingen motverkar fortsatt välfärdsbrottslighet vilket främst sker genom de ovan nämnda insatserna för att stärka kontrollen av intyg för godkännande av hyresgäster. Vidare ser bolaget över möjligheterna att ytterligare skärpa rutiner, säkerställa kontrollmekanismer och minska antalet underleverantörer vid upphandlingar. Under perioden har en bolagsövergripande vägledning för upprättande av polisanmälan tagits fram.
 Säkerställa att stadens medarbetare inte utsätts för hot, rasism eller otillbörlig påverkan.				 Bolaget arbetar fortsatt för att motverka och säkerställa att medarbetarna inte utsätts för hot, rasism eller otillbörlig påverkan. Medarbetarna arbetar utifrån en servicepolicy och med stöd av coachning och teamledare. Det finns särskilda riktlinjer för att förebygga och hantera hot, i kontakten med kunder och inom organisationen. Chefernas kunskaper gällande dessa frågor säkerställs bland annat genom den arbetsmiljöutbildning som genomförts under perioden.

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

 Uppfylls helt

#### *Öppen och demokratisk stad*

Stockholmsrummets verksamhet bidrar till målet om den öppna och demokratiska staden. Här tillhandahålls på ett åskådligt sätt information om hur, var och varför staden växer. Rummet fungerar som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens utveckling. Som ovan har framgått har bolaget uppdraget att utveckla Stockholmsrummets koncept till att finnas på flera platser i staden. Det mobila Stockholmsrummet har under perioden medverkat i flera av stadens evenemang, bland annat under Järvaveckan.

För att medverka till att stärka invånarnas delaktighet och inflytande tillhandahåller bolaget information och kunskap om bostadssökandes boendepreferenser med mera vilket används i processer för bostadsbyggande och stadsplanering, exempelvis av exploateringskontoret och stadens bostadsbolag.

#### *Agenda 2030*

Bostadsförmedlingen bidrar som planerat 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 Stockholm ska vara en stad för alla, där alla behövs och alla kan delta. Bolaget bidrar till de sociala hållbarhetsmålen genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller servicen till de bostadssökande 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. Information om den service som erbjuds tillhandahålls via webben även på flera utländska språk såsom exempelvis spanska och arabiska.

#### *Rättigheter för personer med funktionsnedsättning*

I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar med tanke på funktionsnedsättningar. Bolaget säkerställer också att webbplatsen är tillgänglighetsanpassad för personer med olika typer av funktionsnedsättningar, i enlighet med EU-direktiv och lagstiftning på området. Detta sker exempelvis genom visuella anpassningar (kontrast, möjlighet till förstoring) och talande webb för synskadade. Oftast löses kundens frågor via webbplatsen och/eller telefonkontakt, men vid behov kan den bostadssökande få hjälp vid ett fysiskt möte på kundmottagningen.

#### *Jämställdhet*

Bostadsförmedlingen verkar planenligt för jämställdhet under året. Insatserna utgå från stadens jämställdhetsprogram och de nationella jämställdhetsmålen.

Detta betyder att bolaget arbetar 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 tillser bolaget att medarbetarna har erforderlig kompetens och utbildning på området. I det interna perspektivet följs den inriktning som anges i 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 beaktar fortsatt barnrättsperspektivet vid planering, beslut eller genomförande av verksamheten. Detta med utgångspunkt från FN:s barnkonvention 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) och 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 vilket också nämns ovan.

### HBTQI-personers rättigheter

För att säkerställa att bemötande och ordval är inkluderande (med tanke på olikheter gällande familjebildningar, sexuell identitet m m) och servicen är likvärdig genomför bolaget fortsatt coachning och utbildning för medarbetarna som bland annat omfattar dessa frågor.

### Motverka rasism

Bolaget motverkar rasism genom att olikheter betraktas som en tillgång på jobbet. Detta innebär också ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. På liknande sätt som ovan ska fortsatt coachning och tillämpning av bolagets servicepolicy bidra till detta.

### Nationella minoriteters rättigheter

Bostadsförmedlingen ska på hemsidan tillhandahålla information på finska om den service som erbjuds.

### Systematiskt kvalitetsarbete

Bostadsförmedlingen arbetar i enlighet med stadens kvalitetsprogram för en kultur, ett ledarskap och en kapacitet som främjar kvalitetsutveckling, innovation och digitalisering. Medarbetarna har tidigare fått en introduktion om programmet. Samtliga enheter/avdelningar planerar och följer upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Stadens grundläggande förhållningssätt enligt kvalitetsprogrammet är vägledande.

För att på ett systematiskt sätt säkerställa och vidareutveckla stabila, rättssäkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser arbetar bolaget vidare med den förvaltningsorganisation som under 2023 etablerats enligt stadens modell (PM3).

### Internationellt arbete




Bolaget medverkat till stadens internationella arbete genom att ta emot utländska studiebesök om detta efterfrågas. I förekommande fall deltar bolaget också i stadens påverkansarbete på EU-nivå.

### Kommunfullmäktiges direktiv

Enligt anvisningarna ska det i bolagets verksamhetsplan ingå ett direktiv om att säkerställa att ekonomiska bidrag eller tillgång till lokaler inte ges till någon aktör som inte står bakom den demokratiska rättsstatens principer, de mänskliga rättigheterna och jämställdhet mellan kvinnor och män (tabellen nedan). Bostadsförmedlingens bedöms dock inte beröras av detta direktiv eftersom bolaget inte hanterar ekonomiska bidrag eller tillhandahåller lokaler

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Års-mål	Aktivitet
 Involvera stockholmare i beslut som påverkar deras vardag genom exempelvis medborgardialoger och medborgarbudgetar				<p> Stockholmsrummets verksamhet bidrar till målet om den öppna och demokratiska staden. Här tillhandahålls på ett åskådligt sätt information om hur, var och varför staden växer. Rummet fungerar som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens utveckling. Som ovan har framgått har bolaget uppdraget att utveckla Stockholmsrummets koncept till att finnas på flera platser i staden. Det mobila Stockholmsrummet har under perioden medverkat i flera av stadens evenemang, bland annat under Järvaveckan.</p> <p>För att medverka till att stärka invånarnas delaktighet och inflytande tillhandahåller bolaget information och kunskap om bostadssökandes boendepreferenser med mera vilket används i processer för bostadsbyggande och stadsplanering, exempelvis av exploateringskontoret och stadens bostadsbolag. Under året har även projektgruppen för Fokus Skärholmen tagit del av en rapport om boendepreferenser.</p>



Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Genom kontroll och uppföljning säkerställa att ekonomiska bidrag eller tillgång till lokaler inte ges till någon aktör som inte står bakom den demokratiska rättsstatens principer, de mänskliga rättigheterna och jämställdhet mellan kvinnor och män.				Bostadsförmedlingens bedöms inte beröras av detta direktiv eftersom bolaget inte hanterar ekonomiska bidrag eller tillhandahåller lokaler
				 Verka för att uppnå FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling och beakta Agenda 2030 i framtagandet av styrdokument   Bostadsförmedlingen bidrar som planerat till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030.  I kommunfullmäktiges budget framhålls att Stockholm ska vara en stad för alla, där alla behövs och alla kan delta. Bolaget bidrar till de sociala hållbarhetsmålen genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller servicen till de bostadssökande 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. Information om den service som erbjuds tillhandahålls via webben även på flera utländska språk såsom exempelvis spanska och arabiska.  Miljö- och klimatarbetet redovisas under mål 2.1.  Se också redovisningar i löptexten ovan gällande jämställdhet, rättigheter för personer med funktionsnedsättningar, HBTQ-personers rättigheter, barnrättsarbete, att motverka rasism samt om nationella minoriteters rättigheter.

## Bilaga

### Uppföljning av internkontrollplan