

# Verksamhetsplan 2026

## Bostadsförmedlingen i Stockholm AB

# Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning.....</b>	<b>3</b>
<b>Ekonomisk analys .....</b>	<b>4</b>
1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden.....	6
2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	7
3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	9
<b>Övrigt.....</b>	<b>21</b>
Systematiskt kvalitetsarbete.....	21
CSRD .....	22
En sammanhållen stad - lokala utvecklingsbehov.....	23
Informationssäkerhet - ledningens genomgång.....	23

## Sammanfattning

I detta ärende redovisas Bostadsförmedlingens planerade arbete under året som ska bidra till uppfyllelse av målen i kommunfullmäktiges budget 2026.

Av kommunfullmäktiges budget framgår att Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska vara öppen för alla. I de fall det finns intresse från fastighetsägare i kringliggande kommuner ska bostadsförmedlingen därför kunna förmedla bostäder i hela Stockholms arbetsmarknadsregion. Bolaget ska med sin verksamhet trygga en väl fungerande regional marknadsplats för hyresrätter.

Bolagets uppgift är att svara för reguljär bostadsförmedling, evakuering och förmedling av förturslägenheter inklusive försöks- och träningslägenheter, förmedling av lägenheter till stadens bostadsbolags internköer samt förmedling av kategoribostäder såsom student- och seniorboenden. Bolaget ska vara ett aktivt verktyg i den sociala bostadspolitiken.

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 att fortsatt svara för en reguljär bostadsförmedling som förmedlar bostäder utifrån en "rak" kö i en transparent process. Under 2026 har bolaget som målsättning att förmedla 21 000 lägenheter, inkluderat 2 200 ungdomslägenheter och 3 500 studentlägenheter. Dessa målvärden överensstämmer med prognosen för 2025 och bedöms kunna uppnås trots vikande konjunktur i byggbranschen. Bolaget ska även bidra till det aktuella inriktningsmålet genom att fortsatt säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta samt säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter.

För att bidra till att infria målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* ska bolaget medverka till att uppnå målsättningen om ett klimatpositivt Stockholm 2030 och i övrigt bidra till stadens miljöarbete i enlighet med miljöprogrammet. Detta bland annat genom fortsatt digitalisering och minskad pappersanvändning vid kontakten med de bostadssökande. Vidare ska verksamheternas tjänsteresor minimeras och möten ska hållas digitalt när så är lämpligt. Vid anskaffning av livsmedel väljs ett ekologiskt och närodlat alternativ om ett sådant finns att tillgå. Bolaget ska också 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 tillhandahålla 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 fortsatt genomföras. Insatser för att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden ska göras. Bostadsförmedlingen ska också bidra aktivt till att tillgodose behovet av övriga kategoribostäder samt till förturslägenheter, försöks- och träningslägenheter och Bostad Först inom ramen för det bostadssociala uppdraget. För att öka antalet lägenheter i regionen som förmedlas via Bostadsförmedlingen ska olika insatser genomföras 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 medverka till att utveckla staden genom att tillhandahålla uppgifter och analyser som används vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsförsörjning.

Bolaget ska följa den princip som anges i kommunfullmäktiges budget om att ingen ska lämnas utanför. Social hållbarhet, jämställdhet och mångfald ska främjas genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt såväl vad gäller service till de bostadssökande som i rollen som arbetsgivare. Vidare ska bolaget bidra 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.

Inom ramen för detta mål ska bolaget också 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. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska bedrivas ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete inkluderande aktiva insatser och friskvård.

## **Ekonomisk analys**

### **Analys av ekonomisk utveckling**

#### *Intäkter*

De totala intäkterna, inklusive finansnetto, uppgår i budgeten för 2026 till 157 250 tkr, vilket är 2 500 tkr mer än prognosen för 2025 (154 750 tkr). Intäkter från köavgifter, som väntas uppgå till 141 250 tkr för 2026, är beräknade utifrån den förväntade tillväxten av antalet bostadssökande och uppskattade betalningsmönster. Avgiften, som beslutas av kommunfullmäktige och senast ändrades 2017, uppgår till 200 kr inkl moms per person och år. Intäkten för försäljning av förturstjänster uppgår till 11 000 tkr under 2026, vilket är i linje med den beslutade intäktsramen för denna verksamhet. Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö beräknas vara 1 300 tkr 2026 vilket är samma som i prognosen för 2025 (1 300 tkr). Intäkten för den särskilda förmedling som Bostadsförmedlingen har i uppdrag att hantera avseende Micassas bestånd av äldreboenden beräknas uppgå till 150 tkr för 2026 vilket är överensstämmande med prognosen för 2025. Eventuella intäkter för evakueringsverksamheten bedöms vara så osäkra att budget är försiktigt satt till 0 även 2026.

Bolagets räntenetto består av inlåningsränta på likvida medel och budget är lagd utifrån ränteprognoser från stadens finansavdelning (2,28% 2026). För 2026 bedöms avkastningen uppgå till cirka 3 000 tkr vilket är en fortsatt hög nivå, något högre än prognosen för 2025 (2 800 tkr).

#### *Kostnader*

De totala kostnaderna budgeteras till 157 250 tkr för 2026, vilket är en ökning med 7 500 tkr jämfört med prognosen för 2025 (149 750 tkr).

Löne- och lönebikostnader för 2026 beräknas till 104 150 tkr, vilket är en ökning med 5 900 tkr jämfört med prognosen för 2025 (98 250 tkr). Denna ökning beror på, förutom den årliga lönerevisionen, helårseffekter av föregående års tillsättning av avdelningschef för kundservice och en kraftig förstärkning av avdelningen för utveckling och IT för att möta bolagets framtida målbild. Vidare budgeteras för fortsatt höga pensionspremier för det fåtal medarbetare som är kvar i det förmånsbaserade pensionsavtalet (KAP-KL). Övriga personalkostnader innefattar kostnader för utbildning, konferens, arbetsmiljö, friskvård och personalsociala aktiviteter m m och bedöms 2026 öka något jämfört med årets prognos, till 3 900 tkr (3 150 tkr).

De externa kostnaderna beräknas till 49 000 tkr 2026 vilket är en ökning med 2 150 tkr jämfört med prognosen för 2026 (46 850 tkr). Här innefattas löpande kostnader för kontorslokaler, datorer och servrar, programvaror och licenser, kreditupplysning, uppdatering av folkbokföringsuppgifter, digitala och postala utskick, telefoni, inhyrd personal, aktiviteter inom marknad och kommunikation, inklusive uppdragen inom ramen för Stockholmsrummet. De externa kostnaderna omfattar även kostnader för konsulter i form av specialistkompetens, exempelvis för att genomföra prioriterade utvecklingsprojekt och effektiviseringsåtgärder.

Bolagets avskrivningar och nedskrivningar på inventarier beräknas 2026 bli betydligt lägre (250 tkr) jämfört med 2025 (1 450 tkr). Den under 2022 anskaffade evighetslicensen för bolagets dokumenthanteringsprogram (immateriell anläggningstillgång) upphörde att användas under 2025, vilket innebar en kostnad för nedskrivning under året, vilket förklarar den stora skillnaden mellan åren. Avskrivningarnas storlek påverkas av möbler, lokalutrustning och immateriella anläggningstillgångar och i övrigt av nivån på behovet av tillkommande inventarieanskaffningar som beräknas till ca 300 tkr i

kontorslokalerna.

### *Intäkts- och kostnadsutveckling*

Under den senaste treårsperioden har bostadsförmedlingens intäkter och kostnader utvecklats enligt nedan. Tabellen visar även nivåerna för budget 2026.

<b>Intäkter och kostnader åren 2023-2026 (tkr)</b>				
Intäktslag	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2025	Budget 2026
Köavgifter	129 700	133 400	139 000	141 250
Försäljning av förturstjänster	11 000	11 000	11 000	11 000
Förmedling kommunala bolagens internbyteskö	1 300	1 350	1 300	1 300
Särskilt förmedlingsuppdrag Micasa	150	250	150	150
Evakueringsavgifter	0	0	50	0
Övriga intäkter	350	650	450	550
Summa rörelseintäkter	142 500	146 650	151 950	154 250
Kostnadslag	Utfall 2023	Utfall 2024	Prognos 2025	Budget 2026
Externa kostnader	-44 500	-46 450	-46 900	-49 000
Löne- och lönebikostnader	-93 150	-96 400	-98 250	-104 100
Övriga personalkostnader	-2 800	-2 050	-3 150	-3 900
Avskrivningar och nedskrivningar	-1 150	-750	-1 450	-250
Summa rörelsekostnader	-141 600	-145 650	-149 750	-157 250
Finansiella poster	2 350	3 100	2 800	3 000
Resultat efter finansnetto	3 250	4 100	5 000	0

### *Resultat*

Resultatet för 2026 budgeteras till 0, vilket är i enlighet med fullmäktiges ägardirektiv för bolaget.

### *Budgetens fördelning på delverksamheter*

Bostadsförmedlingen följer regelbundet upp intäkter och kostnader fördelat på delverksamheter, det vill säga utifrån hur verksamhetens olika delar finansieras. För budget 2026 väntas följande fördelning av rörelseresultat utifrån bolagets delverksamheter. I nedanstående tabell är finansiella intäkter exkluderade.

Bostadsförmedlingens förtursverksamhet är finansierad av medel från staden (Socialnämnden). Övriga kostnader finansieras av köavgifter och intäkter från förmedlingstjänster.

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.

Budget 2026	Avgiftsfinansierad verksamhet	Förtursverksamhet	Summa
Intäkter	143 250	11 000	154 250

Kostnader	-146 250	-11 000	-157 250
Rörelseresultat	-3 000	0	-3 000

### Investeringar

Bolagets investeringar består av möbler och annan lokalutrustning, men även undantagsvis av immateriella anläggningstillgångar. För 2026 väntas bolaget anskaffa möbler och teknisk lokalutrustning till ett uppskattat värde av 300 tkr.

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

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

### 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan


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






Bostadsförmedlingen ska bidra till att uppfylla målet genom att fortsatt svara för en reguljär bostadsförmedling som förmedlar bostäder utifrån en "rak" kö i en transparent process.

Antalet förmedlade lägenheter styrs av inflödet, vilket påverkas av mängden nyproduktion, förändringar i beståndet hos bostadsbolagen samt bostadskonsumenternas rörlighet på bostadsmarknaden. Till detta kommer bolagets egna aktiva arbete för att attrahera nya samarbetspartners. (Detta uppdrag redovisas under mål 3.3 nedan)

Bedömningen att Bostadsförmedlingen nästa år kommer att få in 21 400 bostäder att förmedla vilket är en ökning i förhållande till årsmål och i linje med förväntat utfall för 2025. Antalet förmedlade bostäder bedöms uppgå till 21 000, vilket också det innebär en ökning. Målvärdena för studentlägenheter respektive ungdomslägenheter uppgår till 3 500 respektive 2 200, vilka båda i huvudsak överensstämmer med de målvärden som angavs i budget för 2025. Under kommande period bedöms, som en följd av konjunkturläget, inkommande nyproduktion minska. Bolagets arbete med att öka antalet inlämnade successionslägenheter bedöms kunna kompensera för det förväntat minskade antalet inlämnade nyproduktionslägenheter.

Bolaget ska också, som redovisas i tabellen nedan, i samarbete med bostadsbolagen fortsatt säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta samt säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta				I de fall skyddat boende efterfrågas säkerställer bolaget att ett sådant tillhandahålls.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 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 kommer att fortsätta att vid behov tillhandahålla lägenheter för skyddat boende.
	 Antal förmedlade lägenheter	21 000		
	 Antal förmedlade studentlägenheter	3 500		
	 Antal förmedlade ungdomslägenheter	2 200		
	 Antal inlämnade lägenheter	21 400		

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

## 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv

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

Bolagets samlade arbete med att bidra till uppfyllelse av stadens miljöprogram och klimathandlingsplan redovisas under 2.1 nedan.

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

Under denna rubrik beskrivs bolagets samlade miljöarbete, inklusive bidrag till miljöprogrammets mål och genomförande av åtgärder kopplade till Klimathandlingsplan 2030.

Bolaget ska fortsatt arbeta för att målen i stadens miljöprogram ska uppnås. Under 2026 fortsätter bolaget också samarbetet med Stockholms Stadshus AB som förbereder hållbarhetsredovisning för stadens hela bolagskoncern. För mer information om bolagets CSRD-arbete, se under rubriken Övrigt.

Bolagets direkta klimat- och miljöpåverkan är relativt låg (vilket även framgår av den dubbla väsentlighetsanalys som genomförts inom ramen för CSRD-arbetet). Den låga påverkan beror på att bolaget bedriver administrativ verksamhet i förhyrd kontorsmiljö och inte äger vare sig fastigheter, arbetsmaskiner eller andra fordon.

Bolaget främsta bidrag till att uppnå målen i stadens miljöprogram är att arbeta fortgående med digitalisering och för att minska pappersanvändningen internt och i kontakten med bolagets ca 890 000 kunder. Detta arbete bidrar både till delmålet 5.1 Hållbar konsumtion och effektiv resursanvändning och till delmål 2.2 Minskad klimatpåverkan från transportsektorn. Det kommande året ska fortsatta insatser ske för att öka andelen digitala betalningar av köavgiftsavgifter, ett arbete som bolaget också kopplat en indikator till. (Se tabell nedan)

Bolaget ska vidare fortsatt minimera tjänsteresor och hålla möten digitalt när så är lämpligt. Vid anskaffning av livsmedel väljs i möjligaste mån ett ekologiskt och närodlat alternativ. Bolaget kommer

också att fortsatt se över och arbeta för att reducera elanvändningen.

Bolaget ska, bland annat genom utveckling av en ny bostadsportal, arbeta vidare med uppdraget i budget att säkerställa att annonser om lediga bostäder innehåller information om källsortering, laddstolpar, cykelförråd och energieffektiviseringar. (Se vidare avsnitt 3.3)

### **Klimathandlingsplan 2030**

Bolaget står inte, varken som huvudansvarig eller delansvarig, som enskilt utpekad för någon av de åtgärder som framgår av Klimathandlingsplan 2030. Vad gäller de åtgärder där nämnder och bolag är gemensamt ansvariga avser bolaget arbeta enligt följande:

*Utveckla arbetet med digitala verktyg i klimatomställningen inkluderat IoT och AI, likväl som datahantering, strukturering och visualisering.* Här avser bolaget att, som redovisas ovan, genom fortsatt digitalisering minska pappersanvändning, både internt och i kontakten med bolagets kunder.

*Kompetensutveckla stadens personal för att minska klimatpåverkan i hela organisationen.* Här kommer bolaget fortsätta med redan påbörjade insatser för att öka medvetenheten om hur elförbrukning på arbetsplatsen kan minska. Rent konkret handlar det för bolagets del om åtgärder som att släcka lampor på kontoret och hantera diskmaskin så energieffektivt sätt som möjligt.



*Minska totala mängden köpt energi i stadens verksamheter.* Se redovisning ovan.

*Utveckla staden som föregångare kopplat till klimatsmart mat vid catering, övrigt inköp och representation.* Som nämnts ovan väljs vid anskaffning av livsmedel i möjligaste mån ett ekologiskt och närodlat alternativ.

*Anta och tillämpa en ny stadsövergripande rese- och mötespolicy.* Bolaget följer varje gällande stadsövergripande policy för resor och möten. Det företas minimalt med resor i tjänsten inom bolaget. När sådana sker är dessa undantagslöst inrikes och alltid med tåg. Detta kommer även gälla för 2026.

*Öka användningen av Stocket återbruk för ökad cirkularitet inom stadens verksamheter.* Bolaget använder Stocket för avyttring och anskaffning av kontorsinventarier. Det kommer bolaget fortsätta med under 2026.

Utöver ovan redovisade åtgärder omfattas bolaget av ett antal inköpsrelaterade åtgärder. Bolagets inköpsvolym är låg och omfattar främst konsulttjänster och tjänster kopplade till den stadsövergripande it-leveransen. Om och när det är aktuellt så kommer bolaget att följa de inköpsrelaterade åtgärder som beskrivs i klimathanteringsplanen.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Andelen pappersavier avseende den årliga köavgiften skall minska.	 Andel postalt distribuerade köavgifter (%)	8		



## 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar

## 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar

## 2.4 Stockholmarens hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer

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

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





Enligt bolagsstyrelsens mål ska bolaget sträva efter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och leverera tjänster med hög kvalitet och kostnadsmedvetenhet. Bolaget arbetar enligt stadens kvalitetsprogram och samtliga enheter/avdelningar ska fortsatt planera och följa upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem. Vidare ska bolaget arbeta med att vidareutveckla stabila, rättssäkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser som stödjer bolagets uppdrag (enligt stadens modell pm3).

Vad gäller bolagets utvecklingsarbete är målsättningen att vidareutveckla, effektivisera och digitalisera erbjudanden och tjänster för såväl fastighetsägare som bostadssökande. Under 2026 kommer fokus för utvecklingsarbetet vara att uppdatera bolagets verksamhetssystem i syfte att möta de behov som ställs både internt och externt, men också att höja nivån på informationssäkerhet i verksamhetssystemet. Parallellt kommer dessutom viss ny funktionalitet lanseras som effektiviserar förmedlingsprocessen och stärker bolagets arbete mot välfärdsbrott. Bolaget avser även att utarbeta ett nytt gränssnitt för fastighetsägare i syfte att också där höja säkerhetsnivån och att modernisera våra tjänster.

Bolaget avser att nå det av kommunfullmäktige uppsatta resultatkravet för året om 0 mnkr. Bolagets investeringar planeras vara begränsade och under den kommande perioden omfatta enstaka inköp av inventarier.

Bolaget har under 2025 undersökt förutsättningarna för extern finansiering. Med anledning av verksamhetens natur och huvudsakliga finansieringsform (köavgifter) samt att bolaget inte genomför några investeringar eller driver stora projekt ser bolaget, efter att ha analyserat frågan, inte att det är aktuellt i dagsläget att söka bidrag från extern aktör. Bolaget kommer dock även fortsättningsvis att bevaka frågan.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
---	-----------	--------	-------------	-----------

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar				Fortlöpande uppföljning av administrativa och indirekta kostnader i förhållande till totala kostnader och intäkter. Bolaget arbetar enligt stadens kvalitetsprogram och rapportering och uppföljning i enlighet med stadens integrerade ledningssystem. Vidare ska bolaget fortsatt arbeta med att vidareutveckla stabila, rättssäkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser som stödjer bolagets uppdrag (enligt stadens modell pm3).
 Redogör för hur bolaget arbetar öka graden av egenfinansiering i syfte att minska skuldtutvecklingen. I detta ingår att arbeta för att innehavet av fastigheter bidrar till att planerade investeringar kan genomföras med bibehållen finansiell styrka och med låg finansiell risk samtidigt som stadens kapacitet och förmåga att tillhandahålla effektiva och ändamålsenliga verksamhetslokaler utvecklas				Bolagets verksamhet finansieras av köavgifter och avgifter för tjänster inom internköförmedling och evakuering. Undantag utgörs av förtursverksamheten, som finansieras av socialländen. Bolaget planerar inga investeringar och har inte behov att ta lån. Bolaget äger inga fastigheter.
	 Andel administrations- och indirekta kostnader	18 %		
	 Avvikelse investeringsbudget, %	0 mnkr		
	 Resultat efter finansnetto(mnkr)	0		

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

Bostadsförmedlingen avser att medverka till att utveckla stadens näringsliv i enlighet med gällande näringslivspolicy. Under 2026 planeras en ny näringslivspolicy och etableringspolicy vara beslutad. Policyn innehåller sju ramvillkor som ökar förståelsen för hur hela staden skapar förutsättningar för näringslivet. Bolaget kan främst bidra till det sjätte ramvillkoret: "God livskvalitet", genom att tillhandahålla effektiva förmedlingstjänster för bostadssökande, stadens bostadsbolag och andra fastighetsägare.



Bostadsförmedlingen ska också fortsatt informera om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen samt erbjuda statistiktjänster och marknadsanalyser som används av bostadsbolagen 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

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 delta i Stockholm Byggers styrgrupp och förvalta webbsidan.

Därutöver ska bolaget också fortsatt ha en aktiv del gällande Stockholmsrummet i kulturhuset. Här tillhandahålls på ett åskådligt sätt information om hur, var och varför staden växer. Detta kommer fortsatt att kunna fungera som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens utveckling. Det under 2024 etablerade konceptet med ett mobilt Stockholmsrum som etableras på olika arrangemang, som till exempel Järvaveckan, kommer att fortsätta under perioden.

Bolaget ska också 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 tabellen nedan.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	
	 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1 st	Tas fram av nämnd/styrelse	

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

Bolaget ska i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden. Bostadsförmedlingen fortsätter sitt arbete för att nå detta mål genom att aktivt informera fastighetsägarna om möjligheten att öronmärka små och billiga lägenheter som ungdomsbostäder samt att informera om behovet av ungdomslägenheter i bolagets olika kanaler. Genom att också informera unga om vikten av att registrera sig hos bostadsförmedlingen på sin 18-årsdag ökar möjligheten för dem att både få en ungdomslägenhet och så småningom ett tillsvidarekontrakt. Studenter är vanligtvis unga och bolaget arbetar varje höst med kampanjer för att informera om att det är möjligt att söka studentbostäder genom Bostadsförmedlingen. Under 2026 fortsätter arbetet och ett nytt kampanjmaterial för ungdomar kommer att tas fram. Utöver detta planeras för Järvaveckan 2026, ett forum som besöks av många unga.

Bostadsförmedlingen ska fortsatt 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. Under 2026 kommer bolaget att fortsätta erbjuda hjälp och stöd för att den bostadssökande ska bli beslutsför tidigt i processen eller vid utebliven fysisk visning, t ex när det kommer till bilder och bildspel i annonserna. Bolaget kommer också på olika sätt att försöka öka inlämningen av bilder i de fall fastighetsägaren kan råda över materialet, t ex vid nyproduktion. Bolaget tillhandahåller en handbok för annonser med syfte att stötta och motivera fastighetsägarna att lämna så mycket information som möjligt om bostaden så att annonserna ska bli så informativa som de bostadssökande efterfrågar.

Bolaget ska också arbeta med ett direktiv om att utveckla servicen för den som är registrerad som bostadssökande för att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet. Att kunder blir avregistrerade grundar sig i att de inte betalat sin årsavgift. Bolaget kommer att fortsätta arbetet med aktiviteter som syftar till att kunden behåller sin plats i bostadskön.

Bostadsförmedlingen ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT) med målsättningen 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.

Bostadsförmedlingen ska i dialog med privata fastighetsägare fortsätta att informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav. Godkännandevillkor inklusive inkomstvillkor diskuteras grundligt med nya bolagskunder och avstamp tas från både allmännyttans och privata värdars erfarenhet av sänkta inkomstvillkor. Bolaget har tidigare utrett inkomstvillkorens utveckling sedan 2004 och det är tydligt att trenden går mot sänkta inkomstvillkor. Kartläggningen av inkomstvillkorens utveckling fortsätter under perioden och dialogen med fastighetsägarna fortsätter för att ännu fler bolag ska inse fördelarna med sänkta inkomstvillkor. Ämnet kommer också att vara temat under flera träffar med bostadsbolagen.

Bolaget ska vidare 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.





Bolaget ska också säkerställa att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och fastigheten samt information om källsortering, laddstolpar, cykelförråd och energieffektiviseringar. Under 2026 fortsätter arbetet med att utveckla en ny bostadsbortal. Med den nya portalen ökar möjligheterna att på ett strukturerat sätt ge den information som inkluderas i uppdraget.

Bolaget ska säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter. Även i övrigt fortsätter förtursverksamheten i enlighet med bolagets regelverk. Förturer kan beviljas till personer med starka medicinska eller sociala skäl eller en allvarlig hotbild riktad mot sig. Bolaget kommer även, i enlighet med aktivitet i KF budget, i samarbete med socialnämnden följa upp förändringarna i stadens riktlinjer för förtur som trädde i kraft 2024 i syfte att följa hur förändringarna i riktlinjerna har fungerat och att antalet förturer ökat.






Bolaget ska också enligt kommunfullmäktiges direktiv öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare. 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.





Under 2026 kommer bolaget fortsatt 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 2026 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.

Bostadsförmedlingen ska vidare, i enlighet med bolagsstyrelsens mål, erbjuda bostadssökande och fastighetsägare en kvalificerad, rättssäker och effektiv service som utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål. Bolaget planerar att uppnå detta mål genom att 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. Medarbetarnas kompetens säkerställs och utvecklas i samband med introduktion, utbildningar och medarbetarsamtal.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden				<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18-årutskicket fortgår</li> <li>• Deltagande i Järvaveckan 2026</li> <li>• Studentkampanj med sponsrat utrymme i sociala medier och med budskapet att det finns gott om studentbostäder i Stockholm. Kampanjen riktar sig både mot boende i Stockholm och boende i övriga landet.</li> <li>• Annons för studentbostäder på studieblocket, ett block som delas ut gratis till alla studenter på Stockholms universitet, Södertörns högskola, KTH och Karolinska institutet.</li> <li>• En stor kampanj med målgruppen utrikesfödda 16-18 år kommer att genomföras under våren 2026..</li> </ul>
 Bostadsförmedlingen ska erbjuda bostadssökande och fastighetsägare en kvalificerad, rättssäker och effektiv service som utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål				<p>Bolaget ska fortsatt arbeta för att medarbetarna är väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt om hur arbetet ska utföras enligt interna riktlinjer och rutiner. Särskild fokus på den utökade internkontroll som implementeras inför 2026.</p>
 Fortsätta 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>Bolaget fortsätter arbetet med att förbättra bilder och bildspel i annonserna samt informera om handbok för annonser med syfte att stötta och motivera fastighetsägarna att lämna så mycket information som möjligt om bostaden. Utveckling av bolagets system för lägenhetsinlämning förbättras så att alla förutsättningar finns för att ta emot utförlig information om bostäderna.</p>
 Fortsätta att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlingsprocessen				<p>För att fortsätta att stärka kontrollen ska bolaget genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbetssätt. Stadens nya upplägg för internkontroll kommer här vara behjälpligt.</p>

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 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				Frågan om sänkta inkomstvillkor och fördelarna med det (breddad marknad, lättare att hyra ut, samhällsnytta) tas upp i alla möten, både mellan fastighetsägaransvarig och kund samt mellan kundansvarig och kund. Sänkta inkomstvillkor kommer att utgöra tema i minst ett nummer av Bostadsbarometern. Bolaget kommer vidare ta del av och informera om fastighetsägarnas egna utredningar av effekterna av sänkta inkomstvillkor.
 Kännedomen hos invånarna om bolaget och de tjänster som erbjuds skall öka.				Bolaget genomför marknadsföringsinsatser genom sina etablerade kanaler. På webben erbjuds information på flera utländska språk.
 Säkerställa att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten, samt information om källsortering, laddstolpar, cykelförråd och energieffektiviseringar				Arbete pågår med utveckling av ny bostadsportal. Portalen ger större möjligheter för fastighetsägarna att ange egenskaper hos bostaden men också större möjligheter till redaktionella beskrivningar av olika egenskaper i bostaden, något som gynnar de bostadssökande. Parallellt kommer arbetet med att informera fastighetsägarna om vikten av att alltid uppge alla viktiga egenskaper när de lämnar in bostaden att fortgå genom riktade informationsinsatser.
 Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter				Förtur till anpassade lägenheter kommer fortsätta att ges under 2026 till personer som har dokumenterade behov av anpassningsåtgärder .
 Tillhandahålla förmedling av försöks- och träningslägenheter inklusive Bostad Först i den omfattning som efterfrågas av stadens nämnder och bolag				Bostadsförmedlingen ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad Först samt försöks-och träningslägenheter (FoT) med målsättningen 600 bostäder under året.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	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				Bolaget driver ett särskilt förvaltningsobjekt som samordnar de aktiviteter som syftar till att kunden behåller sin plats i bostadskön. Under 2026 planeras aktiviteter som syftar till kvalitetshöjning av registrets kontaktuppgifter, t ex att verifiera e-postadress. Vidare ska betalfönstret för kort swish förlängas.
 Verka för en successiv ökning av Bostadsförmedlingens andel kategoribostäder och förturer för att öka möjligheten för de som verkligen behöver bostad att kunna få bra och billiga sådana utifrån behov				Bolaget avser under perioden genomföra riktade insatser för att öka andelen ungdoms-, student- och seniorbostäder. För förtursverksamheten fortsätter arbetet med att i samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna öka kvaliteten i ansökningarna till förtur.
 Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare				Bostadsförmedlingen ska fortlöpande bedriva uppsökande verksamhet och hålla personliga möten med fastighetsägare. Nätverksmöten planeras för privata, stadens kommunala samt övriga kommunala fastighetsägare. Kundvårdstreffar med frukost och talare i Stockholmsrummet planeras hållas två gånger under 2026. Mer lättillgänglig fastighetsägarsida på webbplatsen utvecklas under perioden.
	 Andel tillgänglighetsmärkta bostäder i kommunalt bostadsbestånd vid förmedling	20 %	Tas fram av styrelse	
	 Antal av Bostadsförmedlingen förmedlade Bostad först-, försöks- och träningslägenheter samt genomgångsbostäder för barnfamiljer	600 st	600	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
				 Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska analysera behov och efterfrågan på den lokala bostadsmarknaden med fokus på efterfrågan av bostäder med flera rum och bostäder med tillgänglighet för äldre
				 Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska i samarbete med AB Familjebostäder, AB Stockholmshem AB och AB Svenska Bostäder utreda om en digital studentbostadsportal, "en väg in" bör inrättas i syfte att underlätta för bostadssökande studenter
				 Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska i samarbete med AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder och Micasa Fastigheter i Stockholm AB utveckla sina arbetssätt och system i syfte att minska tiden för vakanser
				 Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska i samarbete med berörda nämnder och bolag utveckla ett riktat informationsarbete som inkluderar ett uppsökande arbete gentemot de grupper som idag är underrepresenterade i bostadsförmedlingens kö
				 Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska i samarbete med socialnämnden följa upp förändringarna i stadens riktlinjer för förtur som trädde i kraft 2024 i syfte att följa hur förändringarna i riktlinjerna har fungerat och att antalet förturer ökat
				 Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska utreda reglerna för förmedling med syfte att fler barnfamiljer ska kunna bli aktuella för lägenheter med fler rum för att bidra till minskad trångboddhet i staden








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

Bolagsstyrelsen har beslutat om två mål som anknyter till kommunfullmäktiges mål på detta område. Dessa mål framgår nedan.

Bostadsförmedlingen ska ha en god social och organisatorisk arbetsmiljö och sjukfrånvaron ska vara låg. Detta mål planeras uppnås genom att bolaget fortsatt ska 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 arbetsmiljö uppnås. Under perioden kommer bolaget arbeta förebyggande med friskfaktorer samt genomföra den återkommande utbildningen för samtliga chefer i arbetsmiljö. Bolaget kommer under perioden att erbjuda medarbetarna ett generöst friskvårdsbidrag, en friskvårdstimme i veckan och gratis online träning. Bolagsövergripande hälsofrämjande och förebyggande aktiviteter kommer också att ske under året, exempelvis kommer en hälsoundersökning att erbjudas samtliga medarbetare.

Vidare ska bolaget säkerställa kompetensförsörjning samt utveckla ett aktivt medarbetarskap och ett ledarskap präglad av kommunikation, tillit och mod. Detta mål planeras uppnås genom att bolaget under perioden kommer att strategiskt arbeta med kompetensförsörjning i syfte att säkra att rätt kompetens rekryteras, bibehålls och utvecklas inom bolaget. Cheferna ska ges förutsättningar att utöva ett tillitsbaserat ledarskap. Bolaget planerar att året genomföra ett utvecklingsprogram för samtliga chefer i syfte att säkerställa att det finns goda förutsättningar i chefsuppdraget med tydliga mandat och befogenheter. Detta i enlighet med stadens chefsstruktur. I utvecklingsprogrammet kommer också en fördjupning i stadens ledarskapsmodell ske. Vidare kommer bolaget under perioden att arbeta för att säkerställa goda och trygga arbetsvillkor som utgår från att heltids- och tillsvidareanställningar är normen.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bostadsförmedlingen ska ha en god social och organisatorisk arbetsmiljö och sjukfrånvaron ska vara låg.				Systematiskt arbetsmiljöarbete genom att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande arbetsmiljö uppnås. Under perioden kommer bolaget arbeta förebyggande med friskfaktorer samt genomföra den återkommande utbildningen för samtliga chefer i arbetsmiljö. Bolaget kommer under perioden att erbjuda medarbetarna ett generöst friskvårdsbidrag, en friskvårdstimme i veckan och gratis online träning. Bolagsövergripande hälsofrämjande och förebyggande aktiviteter kommer också att ske under året, exempelvis kommer en hälsoundersökning att erbjudas samtliga medarbetare.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bostadsförmedlingen ska säkerställa kompetensförsörjning samt utveckla ett aktivt medarbetarskap och ett ledarskap präglad av kommunikation, tillit och mod.				Bolaget kommer under perioden att strategiskt arbeta med kompetensförsörjning i syfte att säkra att rätt kompetens rekryteras, bibehålls och utvecklas inom bolaget. Cheferna ska ges förutsättningar att utöva ett tillitsbaserat ledarskap. Bolaget planerar att året genomföra ett utvecklingsprogram för samtliga chefer i syfte att säkerställa att det finns goda förutsättningar i chefsuppdraget med tydliga mandat och befogenheter. Vidare kommer bolaget under perioden att arbeta för att säkerställa goda och trygga arbetsvillkor som utgår från att heltids- och tillsvidareanställningar är normen.
	 Aktivt Medskapandeindex	82	82	
	 Sjukfrånvaro	4,5 %	Tas fram av nämnd	
	 Sjukfrånvaro dag 1-14	3 %	Tas fram av nämnd	

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

#### Informationssäkerhet

Bolagets planering för informationssäkerhetsarbetet framgår av dokumentet Ledningens genomgång, vilket biläggs verksamhetsplanen.

Bostadsförmedlingen har etablerade rutiner för årlig klassning av de informationsmängder som hanteras inom bolaget. Vidare sker inom ramen för bolagets internkontrollarbete en tertialvis uppföljning av att bolagets registerförteckningar ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlings och är uppdaterade (art 30 GDPR).




#### Inköp

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. Målvärdet för andelen elektroniska inköp uppgår under 2025 till 75%. Bolaget bedriver sin verksamhet i egen regi.

#### Krisledning, civil beredskap m m

Bostadsförmedlingen har de senaste åren arbetat med kontinuitetsplaner och krisberedskap som grundas på analyser av bolagets verksamhet och processer. Detta i förhållande till skyddsvärden, kritiska beroenden och olika riskscenarier med mera. Bolaget har under 2025 arbetat med att så långt det är möjligt säkerställa kontinuiteten i verksamheten i händelse av driftstopp för något eller några av bolagets verksamhetssystem. Arbetet med att etablera och öva in reservrutiner kommer att fortsätta under 2026.

Bolaget har också etablerat en krigsorganisation.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Andel elektroniska inköp	75 %	75 %	
	 Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts	100 %	95 %	
	 Andel upphandlingar som innehåller krav på arbetsrättsliga villkor	100 %	Tas fram av nämnd/ styrelse	


### 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser


Bolaget ska 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. Dessa bostäder ingår i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter.

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.

#### Välfärdsbrott

Bostadsförmedlingen är genom sin verksamhet och läget på bostadsmarknaden särskilt exponerad för risken att direkt utsättas - eller användas som redskap för- välfärdsbrottslighet. Detta framkommer tydligt i den Väsentlighets- och Riskanalys som genomfördes under hösten 2025 och som ligger till grund för bolagets internkontrollplan. Av internkontrollplanen framgår att bolaget under 2026 kommer vidta åtgärder för att stärka handläggarnas förmåga att upptäcka och agera på välfärdsbrott. Vidare kommer rutiner i handläggningen som syftar till förebygga brott att skärpas.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 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				Dessa bostäder ingår i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	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.

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

#### Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna inklusive handlingsplan mot rasism

Nedan redovisas hur bolaget under 2026 avser arbeta i enlighet med Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna. Redovisningen sker med utgångspunkt i programmets tre fokusområden Kunskap och information, Velfärd och service samt Delaktighet och inflytande.

Kunskap och information: Bolaget planerar för att samtliga dess medarbetare under perioden ska diplomera sig med diplomutbildningarna om hbtqi och om alla former av rasism. Den sistnämnda utbildningen svarar mot utvecklingspunkten Öka kunskapen om rasism och diskriminering i stadens Handlingsplan mot rasism. Handlingsplanen är kopplad till Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna (MR-programmet)

Under 2026 väntas Handlingsplan för romsk inkludering vara etablerad. Denna handlingsplan är liksom Handlingsplan mot rasism kopplad till Stockholms stads program för de mänskliga rättigheterna. Det övergripande målet är att säkerställa romers tillgång till mänskliga rättigheter genom att motverka antiziganism och främja romsk inkludering. Bostadsförmedlingen har räknats upp som en av flera särskilt ansvariga för mål 2 inom fokusområdet Kunskap och information. Målet lyder ”Staden når romer med information om deras rättigheter och om stadens utbud av välfärd och service”. Det föreskrivs att Bostadsförmedlingen, tillsammans med några andra bolag, stadsdelsnämnder och förvaltningar, har ett särskilt ansvar att sprida information om sina verksamheter. Bolaget avser under kommande period agera i enlighet med uppdraget.

Under 2024 påbörjades en utbildning i jämställdhet och jämlikhet för samtliga bolagets chefer. Denna utbildning fortsätter under 2026 med inriktningen att samtlig personal på bolaget involveras.

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

Stockholmsrummets verksamhet bidrar till målet om den öppna och demokratiska staden och till att ge medborgarna förutsättning att hålla sig sig informerade. 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. Uppdraget att utveckla Stockholmsrummets koncept till att finnas på flera platser i staden fortsätter under den kommande perioden. Bland annat med ett besök på Järvaveckan i juni 2026.

Velfärd och service: 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.

I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar vad gäller funktionsvariationer. Bolaget har de senaste åren i enlighet med EU-direktiv och ny lagstiftning genomfört ett omfattande arbete med att tillgänglighetsanpassa webbplatsen så att informationen blir tillgänglig för personer med olika funktionsnedsättningar. Detta 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.

Avseende jämställdhet inom staden och i ett samhällsperspektiv anknyter verksamheten till detta exempelvis i arbetet med förtursärenden gällande våld i nära relationer.

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.

### Delaktighet och inflytande

För att medverka till att stärka invånarnas delaktighet och inflytande ska bolaget när så efterfrågas tillhandahålla information och kunskap om bostadssökandes boendepreferenser m m vilket kan användas i processer för bostadsbyggande och stadsplanering.

Bostadsförmedlingen ska fortsatt beakta barnrättsperspektivet vid planering, beslut eller genomförande av verksamheten. Detta med utgångspunkt från FN:s barnkonvention. 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.

I det interna perspektivet 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.

### *Internationellt arbete*

Bolaget ska medverka 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.

## **Övrigt**

## **Systematiskt kvalitetsarbete**

Bostadsförmedlingen ska i enlighet med stadens kvalitetsprogram arbeta 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 ska bolaget arbeta vidare med den förvaltningsorganisation som under

2023 etablerats enligt stadens modell (PM3).

### *Digitalisering*

Bostadsförmedlingen avser under 2026 att fortsatt arbeta med att uppgradera bolagets verksamhetssystem. Detta innebär att Bostadsförmedlingen moderniserar i koden, lägger på ett nytt modernt gränssnitt och samtidigt höjer nivån på både kvalitet, användarvänlighet, tillgänglighet och informationssäkerhet i syfte att säkerställa en effektiv, transparent och rättssäker förmedling av bostäder.

Vidare kommer bolaget under 2026 fokusera på att slutföra följande digitaliseringsinitiativ:

- En ny Bostadsportal som innebär att bolaget utvecklar ett nytt gränssnitt för alla fastighetsägarkunder som jämfört med dagens portal avser höja nivån på informationssäkerhet, användarvänlighet och tillgänglighet samt erbjuda ny funktionalitet efter behov,
- Ett arbete med att frånga mejl i förmedlingsprocessen till förmån för kommunikation på Mina sidor pågår och kommer att slutföras till 2026. Kunden kommer att se sitt bostadserbjudande på Mina sidor vilket innebär både förenkling och högre informationssäkerhetsnivå. Det innebär också att bostadsförmedlingens handläggare kan arbeta i enbart ett system och därmed effektiviseras processen.
- En justering av både arbetssätt och metoder liksom systemstöd för förmedlandet av flera bostäder i ett projekt, exempelvis vid nyproduktion.

Utöver ovan arbetar Bostadsförmedlingen kontinuerligt med både större och mindre digitaliseringsinitiativ. Gällande de stadsgemensamma initiativen Säker Digital Kommunikation och Digital Post har bolaget för avsikt att delta.

## CSRD

Utifrån den genomförda väsentlighetsanalysen på koncernnivå och kommande CSRD-rapportering har ett antal väsentliga ämnen identifierats för bostadsförmedlingen. Merparten av dessa ämnen ryms inom det sociala området. Enstaka väsentliga ämnen finns även inom området miljö (klimatförändring/energi) och bolagsstyrning (ansvarsfullt företagande). Bolagets påverkan på klimat och miljö redovisas under verksamhetsplanens avsnitt 2.1. Redovisningen nedan koncentreras på det sociala området, där bolaget bedöms ha störst påverkan.

För ämnet *Den egna arbetskraften, underområde Arbetsvillkor* väntas det förekomma endast begränsade avvikelser från vad som anses vara normala arbetstider i form av övertidsarbete vid toppar i lägenhetsinflödet. Vad gäller *social dialog* kan konstateras att samverkan mellan ledning och fackliga representanter är väl etablerat. Dessutom ges medarbetare inflytande över hur verksamheten utvecklas. Vad gäller arbetstagarens möjlighet till balans i arbetslivet erbjuder bolaget, utöver det som lagstiftningen på området täcker in (föräldraledighet, vård av barn m m) flexibel arbetstid, möjlighet att arbeta hemifrån om arbetet så tillåter samt anpassning av mötestider, utbildningar etc så att det inte är för tidigt eller sent på dagen. Det erbjuds även extra lediga dagar utöver kollektivavtal, klämdagar och lediga halvdagar. Möjlighet till semesterväxling. Bolagets bedömning avseende underområdet är att det har en positiv påverkan med försumbara finansiella risker.

Gällande ämnet *Den egna arbetskraften, underområde Likabehandling och lika möjligheter för alla* bedriver bolaget ett strukturerat och systematiskt arbete för att främja jämställdhet och mångfald inom organisationen. Målsättningen är att säkerställa lika rättigheter och möjligheter för samtliga medarbetare oavsett kön, könsidentitet, etnisk tillhörighet, religion, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder. Arbetet med aktiva åtgärder för att motverka diskriminering och främja inkludering är integrerat i bolagets styrning, processer och rutiner samt förankrat i stadens program för mänskliga rättigheter. Genom den årliga lönekartläggningen säkerställs att lika lön tillämpas för likvärdigt arbete. Arbetet med *jämställdhet och mångfald* utgör en viktig del av bolagets sociala ansvarstagande och bedöms ha en positiv påverkan på både arbetsmiljö och verksamhetens långsiktiga utveckling. Inom ramen för bolagets

arbete med social hållbarhet erbjuder bolaget årligen praktik och arbetsmöjligheter till personer med nedsatt arbetsförmåga och ger därigenom möjlighet till arbetserfarenhet och ökad etablering på arbetsmarknaden. Detta arbete bedöms ha en tydligt positiv påverkan på individers livssituation och på samhället i stort, och anses därför utgöra ett väsentligt område inom bolagets sociala hållbarhetsarbete. Bolaget tillämpar nolltolerans mot diskriminering, trakasserier och sexuella trakasserier för att säkerställa en trygg och respektfull arbetsmiljö. Policyn omfattar både interna relationer och kontakter med externa parter. Trots tydliga riktlinjer kan enstaka överträdelser förekomma. Störst påverkan uppstår för medarbetare som utsätts för hot eller trakasserier från tredje part exempelvis inom kundservice och förmedling. Bolaget hanterar sådana situationer enligt fastställda rutiner och erbjuder stöd till berörda medarbetare. Arbetet med att förebygga och hantera kränkande behandling bedöms därför som väsentligt. Inom förmedlingsarbetet främst finns även en viktig dimension som innebär att känna igen, upptäcka och hantera misstänkt välfärdsbrottslighet där hoten inte alltid är uttalade, men befarade. Det arbete Bostadsförmedlingen bedriver i den frågan bedöms kunna ge positiva effekter för samhället som är väsentliga

## **En sammanhållen stad - lokala utvecklingsbehov**

### **Informationssäkerhet - ledningens genomgång**

Bolagets planering för informationssäkerhetsarbetet framgår av dokumentet Ledningens genomgång, vilket biläggs verksamhetsplanen.