

Verksamhetsplan 2026 för Verksamhetsområde lokaler och hyror

Innehållsförteckning

Inledning	3
KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	7
KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	7
KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning	8
KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	8
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	9
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	15
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	16
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	19
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	22
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt	22
Redovisning av ekonomi	23
Resursanvändning	23
Budget 2026	23

Inledning

Verksamhetsbeskrivning

Under 2026 kommer stora organisatoriska förändringar att ske inom verksamhetsområdet. Det har därför varit svårt att ta fram en verksamhetsplan. Alla förutsättningar är heller inte kända. Denna verksamhetsplan är därför kortfattad och den kan komma att ses över och kompletteras under året.

Från och med 2026 byter avdelningen namn till **Lokaler och hyror**. Syftet är att bättre spegla verksamheten efter omorganisationen.

Hyresenheten

Den 1 april kommer en ny enhet, hyresenheten, att inrättas. Hyresenheten kommer huvudsakligen att bestå av följande verksamheter:

- Tjänsteområde hyresadministration av stadens andrahandsuthyrning (till och med 31 mars inom serviceförvaltningen ekonomi)
- Uppdraget att hantera och administrerar den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen
- Uppdraget att förvalta det lokaladministrativa systemet LOIS

Förutom dessa tillhandahåller även enheten frivilliga tjänster. Hyresenheten kommer att bestå av 18 medarbetare inklusive en enhetschef.

Lokalplaneringsenheten

En enhet bestående av projektledare och inredningsarkitekter kommer att inrättas med namnet lokalplaneringsenheten. Preliminärt inrättas enheten från den 1 maj. Tidpunkten påverkas av när den nya enhetschefen som ska rekryteras är på plats.

Lokalplaneringsenheten kommer att bestå av 12 medarbetare samt en enhetschef rekryteras.

Återbrukscentral för byggmaterial

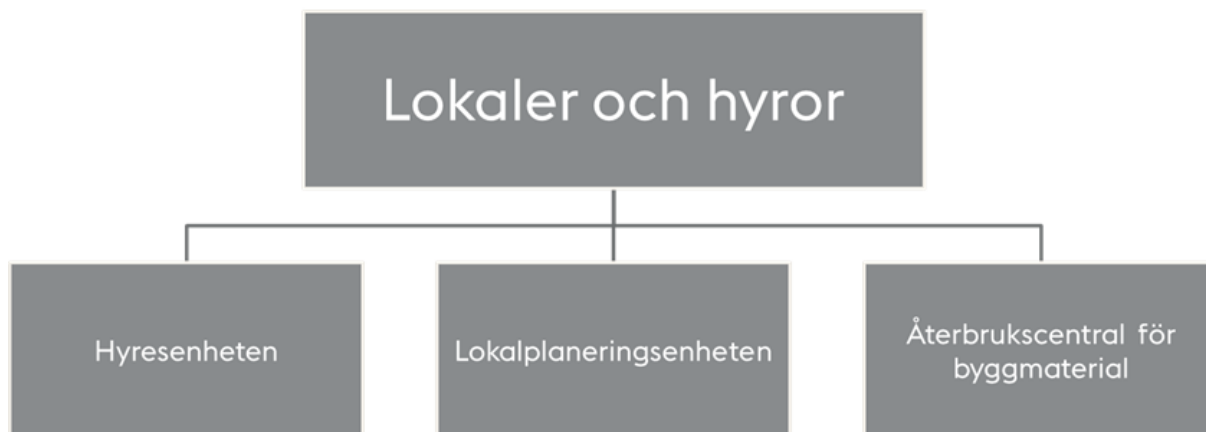
Serviceförvaltningen har fått i uppdrag av kommunfullmäktige att etablera en återbrukscentral för byggmaterial under 2026. Aktiviteten återfinns nedan under KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring.

Under våren kommer hantverkare att rekryteras och när de är på plats kring 1 maj kommer en tillförordnad enhetschef tillsättas. Under hösten kommer ytterligare hantverkare och en permanent enhetschef att rekryteras. Dessa kommer att ha sin arbetsplats i Frihamnen Magasin 6.

Återbrukscentralen, inklusive projektet att etablera en återbrukscentral, kommer under 2026 att bestå av tre till fem medarbetare.

Organisationsskiss

Efter genomförda organisationsförändringar ser avdelningens organisation ut på följande sätt:



Vision, verksamhetsidé och värdegrund***Vision***

Serviceförvaltningens vision är:

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag - för bästa service i en stad för alla!

Verksamhetsidé

Serviceförvaltningens verksamhetsområde Lokaler och hyror är Stockholms stads beställarstöd i lokalfrågor. Verksamheten utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler.

Verksamhetsidén utgår från serviceförvaltningens:

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att utgöra en spetskompetens i lokal- och hyresfrågor och erbjuda ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån deras och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

Värdegrund

På serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

På serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

Ansvarsområde och omfattning

Serviceförvaltningen Lokaler och hyrors verksamhet kommer från 2026 kunna delas in i tre olika inriktningar:

- Hanteringar av olika hyresfrågor huvudsakligen på uppdrag av stadsledningskontoret.
- Som internkonsulter stärka staden som beställare av verksamhetslokaler och i rollen som hyresgäst.
- Inrätta och driva en återbrukscentral för byggmaterial.

Medarbetarna har en spetskompetens i lokal- och hyresfrågor och en god kunskap om stadens mål och organisation samt verksamheternas behov och kan därför ha helhetssyn i arbetet med lokaler. Serviceförvaltningen Lokal och hyror är en resurs i lokalfrågor utöver den som finns inom förvaltningarnas och bolagens egna organisationer.

Efterfrågan möts med ett flexibelt och aktuellt tjänsteutbud. Bemanningen i verksamheten ska ge möjlighet att snabbt ta sig an ett uppdrag.

Kommunfullmäktige har i Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad definierat och beskrivit servicenämndens ansvar och omfattning i arbetet med lokal- och hyresfrågor på följande sätt:

3.1 Befintliga lokaler

....

Det lokaladministrativa systemet LOIS (Lokaler i Stockholm) möjliggör rationell och samlad hantering av hyresförhållandena. Nämndernas samtliga inhyrningar av lokaler och lägenheter, även från fastighetsförvaltande nämnder och internt mellan nämnder i andra hand, ska registreras i LOIS. Registrering av inhyrningen görs av servicenämnden utifrån nämndens underlag. Även nämndernas uthyrningar ska registreras, med undantag för några få bostadslägenheter.

4.1 Kommunstyrelsen

.....

Kommunstyrelsen har en hyresförhandlingsfunktion som ska underställas samtliga lokalhyresavtal som berörs av funktionens omfattning, direkt av nämnderna eller indirekt i form av tredjepartsinhyrning av stadens bolag för bedömning. Dessutom ska funktionen underställas samtliga uppsägningar av lokalhyresavtal för kvalitetssäkring.

Servicenämnden hanterar och administrerar den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen på uppdrag av kommunstyrelsen.

Kommunstyrelsen är ägare av det lokaladministrativa systemet LOIS (Lokaler i Stockholm). Servicenämnden förvaltar LOIS på uppdrag av kommunstyrelsen.

4.4 Servicenämnden

Servicenämnden är genom verksamhetsområdet lokalplanering stadens beställarstöd i lokalfrågor vilket innebär att de fungerar som internkonsulter till stadens nämnder och bolag i deras roll som hyresgäster. I detta ingår också att stadsdelsnämnderna bör beställa projektledningsstöd vid nya lokalprojekt, särskilt större underhållsprojekt med Micasa.

Servicenämnden svarar för administration av stadens andrahandsuthyrning av lägenheter för bostadsändamål.

KF:s inriktningsmål: 1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden**KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst**

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att det sociala området är likvärdigt, tillgängligt och kvalitetssäkrat

Beskrivning

Kontaktcenter Stockholm bidrar till likvärdig service gällande funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor. Nämnden bidrar även till målen i Program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning 2024-2029, bland annat genom Kontaktcenter Stockholms, verksamhetsområde lokalplanerings och webb- och kommunikationsenhetens verksamheter.

Förväntat resultat

Genom Kontaktcenter Stockholm ges service, information och vägledning i funktionshinderfrågor och överförmyndarfrågor samt stödformer och insatser via staden eller övriga instanser, som kan underlätta i vardagen för stockholmare i behov av stöd.

KF:s mål för verksamhetsområdet: 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv

Nämndmål: Servicenämnden bidrar till att stadens kultur-, idrotts- och föreningsliv är tillgängligt

Beskrivning

Nämnden beaktar Stockholms stads program för idrott, motion och friluftsliv 2024-2028 och bidrar till att uppfylla intentionerna i programmet.

Förväntat resultat

Kontaktcenter Stockholm underlättar för barn och deras vårdnadshavare att få information om kulturskolan och hjälp med att välja kurs eller aktivitet.

KF:s inriktningsmål: 2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning


KF:s mål för verksamhetsområdet: 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring

Ansvar för nedanstående aktivitet inom serviceförvaltningen ligger hos verksamhetsområde Lokaler och hyror. Uppdraget inleddes som ett projekt 2025 inom avdelningen. I samband med att återbrukscentralen öppnas under våren 2026 inrättas verksamheten som en enhet.

Under våren kommer hantverkare att rekryteras och när de är på plats kring 1 maj kommer en tillförordnad enhetschef tillsättas. Under hösten kommer ytterligare hantverkare och en permanent enhetschef att rekryteras. Dessa kommer att ha sin arbetsplats i Frihamnen Magasin 6.

Återbrukscentralen, inklusive projektet att etablera en återbrukscentral, kommer under 2026 att bestå av tre till fem medarbetare.

Att bedriva en återbrukscentral för byggmaterial bedöms inte på sikt organiseras inom serviceförvaltningen utan har sin organisatoriska hemvist här under ett uppbyggnadsskede. Till verksamheten finns också en styrgrupp kopplad med representanter från förutom serviceförvaltningen även stadsledningskontoret, Stockholm stadshus AB och miljöförvaltningen. Ett projektdirektiv har utarbetats och styrgruppen har fastställt en projektplan. Återbrukscentralen behandlas därför endast översiktligt i denna verksamhetsplan trots att verksamheten organisatoriskt ligger inom avdelningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
 Servicenämnden ska i samarbete med kommunstyrelsen och S:t Erik Markutveckling AB, och i samråd med arbetsmarknadsnämnden, exploateringsnämnden, fastighetsnämnden, miljö- och hälsoskyddsnämnden, trafiknämnden, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem, AB Svenska Bostäder, Micasa Fastigheter i Stockholm AB, SISAB och Stockholm Vatten och Avfall AB etablera en återbrukscentral av byggmaterial för stadens verksamheter och i första hand pröva att driva verksamheten i egen regi	2026-01-01	2026-12-31

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

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag

Beskrivning

När servicenämndens konsulttjänster avropas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisering, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som kunden. Erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet med lokaler.

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skräddarsytt mot timarvode. Verksamheten utvecklas tillsammans med stadens förvaltningar och bolag. Kund- och kandidatupplevelsen är högt prioriterad i uppdragen och följs upp löpande. Kunderna ska uppleva ett kvalificerat stöd i sina rekryteringsbeslut och se verksamhetsområdet som förstahandsvalet när rekryteringsstöd köps.

Verksamheten håller även utbildningar i kompetensbaserad rekrytering och alla uppdrag utförs enligt stadens kompetensbaserade rekryteringsprocess. Även under kommande år är det ett starkt fokus på fördomsmedveten rekrytering i samtliga uppdrag. Ett nytt arbetssätt och avtal för screeningtester implementerades 2025 och finjusteras under 2026, vilket möjliggör användning av tester för urval i tidiga skeden av rekryteringsprocesser med många sökande.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministrativa riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder verksamhetsområdet även kundanpassade lösningar inom ekonomiområdet.

Verksamhetsområde inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens genom att erbjuda utbildningar inom området.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom

digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. Tjänsteutbudet utvecklas kontinuerligt utifrån kundernas behov och i dialog med processägaren.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi.

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Verksamhetsområde lokalplanerings debiteringsgrad	72 %		Tertial
Verksamhetsområde lokalplanerings NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög	72 NPS		Tertial

Avdelningsmål: Serviceförvaltningen Lokaler och hyror ska upplevas som det självklara valet för förvaltningar och bolag för stöd i arbetet med lokaler.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen Lokaler och hyrors frivilliga tjänster ska vara kända och uppfattas kostnadseffektiva och attraktiva. När behov uppstår hos potentiella uppdragsgivare ska lokalplanering vara det självklara alternativet att anlita. Det ska upplevas enkelt att beställa tjänster från lokalplanering.

Arbetssätt

Den viktigaste kontaktytan är det personliga mötet. Därför utgår, det som kan motsvara marknadsföring, från detta. Deltagande och skapande av nätverk och kontakter med nuvarande och tidigare uppdragsgivare är viktigt. Även det årliga kundeventet skapar kontaktytor.

Utöver detta görs lokalplanerings tjänster kända genom veckovisa nyhetsbrev, produktblad som kortfattat beskriver tjänsterna, intranätet med mera.

Kommentar

Av servicenämndens verksamhetsplan framgår:

”Verksamhetsområdets uppdrag definieras i Fastighets- och lokalpolicy för kommunkoncernen Stockholms stad. I kommunfullmäktiges budget för 2026 har rollen förtydligats ytterligare genom skrivning: ”Stadsdelsnämndernas projektledningsstöd vid nya lokalprojekt, särskilt större underhållsprojekt med Micasa, bör beställas av servicenämnden. Ytterligare stöd från servicenämnden i lokalprojekt rörande förskolan är också positivt i en tid med förändringar av behov och bestånd.”

Staden står inför demografiska förändringar vilket kommer att påverka behovet av lokaler inom olika verksamheter. Lokalplanering har regelbunden kontakt med stadsdelsförvaltningar för att kunna anpassa sitt stöd efter behovet.

För att utveckla stadens arbete med lokaler har kommunstyrelsen i samarbete med servicenämnden uppdaterat och förtydligat processen för lokalprojekt till stöd för beställande nämnder. Detta kommer att implementeras under 2026. En mer enhetlig process för lokalprojekt kommer att ge många positiva effekter och för lokalplanering innebär det sannolikt att rollen och uppdraget blir tydligare. Lokalplanering håller samman lokalprojekt och anpassar stödet utifrån förvaltningens behov och den aktuella lokalförändringen genom en projektledare. De tjänster lokalplanering tillhandahåller ses ständig över, anpassas och kompletteras för att passa förvaltningarna behov.”

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Nöjda kunder. Övergripande snitt på utfallet i brukarenkäten.	9		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra en turné och fysiskt träffa alla stadens förvaltningar med större bestånd av inhyrda lokaler (17 st).	2026-05-01	2026-12-31
Inrätta en ledningsgrupp för avdelningen med definierade arbetssätt, rutiner och ansvarsområde	2026-03-01	2026-06-30
Se över nyhetsbrevet vad gäller innehåll, utformning och frekvens.	2026-01-01	2026-06-30
Se över och justera avdelningens mål inför 2027 års verksamhetsplan så de svarar mot avdelningens olika verksamheter.	2026-01-01	2026-10-31
Se över, revidera och anpassa avdelningens verksamhetsidé utifrån uppdrag och inriktning.	2026-01-01	2026-10-31
Ta fram rutiner för hur den interna informationen inom avdelningen, mellan enheterna och med ekonomi ska tas fram. (Även i konsekvensbedömningen.)	2026-01-01	2026-06-30
Utröda om kontaktpersoner ska utses för kunder och om det ska gälla hela eller delar av avdelningens verksamhet.	2026-01-01	2026-12-31

Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans

Beskrivning

Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

Förväntat resultat

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Avdelningsmål: Avdelningens ekonomi är i balans

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen Lokaler och hyror ska ha en ekonomi i balans vid årets slut.

Arbetssätt

Eftersom stora förändringar i verksamhetens organisation kommer att ske under året är förutsättningarna osäkra. Det innebär en rad utmaningar, inte minst vad avser ekonomin. För exempelvis delar av verksamheten som återbruksprojektet är flera förutsättningar ännu okända.

För de frivilliga tjänster som tillhandahålls är intäkter rörliga och verksamheten är beroende av ett ständigt inflöde av uppdrag. Därför stäms ständigt bemanningen av mot nuvarande och planerad mängd uppdrag. Serviceförvaltningen Lokaler och hyror har inte rådighet över uppdragsgivarnas behov av stöd. För att underlätta planeringen måste förutsättningar i form av tidplan, ekonomi, uppdragsgivarens tillgängliga interna kompetensresurser med mera klargöras innan ett uppdrag påbörjas. Omfattningen av stödet dokumenteras därefter i en uppdragsbekaftelse.

För att arbetsbelastningen ska vara långsiktigt hållbar måste det finnas marginaler för att kunna ta sig an nya uppdrag (akuta), möta förändrade förutsättningar som sjukdom, föräldraledighet samt ändrad omfattning i uppdraget.

Hyresenheten, som inrättas den 1 april, kommer i att hantera obligatoriska tjänster, omfattande uppdrag med kommunstyrelsen som uppdragsgivare samt frivilliga tjänster. Alla dessa tjänster har olika typer av finansiering. En ny obligatorisk tjänst, registrera avtal i LOIS, införs från 2026 men omfattning eller finansiering är ännu inte fastställd.

För att kunna nå en ekonomi i balans och rimlig arbetsbelastning förutsätts en nära dialog med stadsledningskontoret och berörda förvaltningar. Under 2026 kommer stadens samtliga förvaltningar som har ett större bestånd av inhyrda lokaler (sjutton stycken) att besökas.

Uppdraget att inrätta en Återbrukscentral under 2026 har fått finansiering genom Central medelsreserv. En lokal kommer att hyras in, personal rekryteras och priser att fastställas. Eftersom det finns stora osäker i hur denna nya verksamhet kan och ska bedrivas blir även de ekonomiska förutsättningarna osäkra. Återbrukscentralens ekonomi kommer att redovisas separerat från serviceförvaltningen Lokaler och hyrors övriga ekonomi som om det var en egen enhet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Införa tidrapportering i Tid och projekt	2026-01-01	2026-03-31
Ta fram ett årshjul för interna arbetsuppgifter och icke tidskritiska uppdrag	2026-01-01	2026-06-30

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner

Beskrivning

Servicenämnden ska inom ramen för sitt uppdrag arbeta med att effektivisera stadens administrativa funktioner och säkerställa en ändamålsenlig balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Inom befintliga verksamhetsområden ska servicenämnden förbättra kvaliteten, utveckla tjänsterna och bredda nyttjandet. På uppdrag av kommunstyrelsen och andra nämnder eller bolagsstyrelser ska servicenämnden svara för genomförandet av gemensamma administrativa processer för att möjliggöra stordriftsfördelar, kvalitetssäkring av stadsgemensamma processer samt för minskad sårbarhet, något som ger värde för hela kommunkoncernen.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

Avdelningsmål:

Serviceförvaltningen Lokaler och hyror bidrar till att utveckla och effektivisera stadens administrativa funktioner

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen Lokaler och hyror utför obligatoriska tjänster och omfattande tjänster, beslutade av kommunfullmäktige, åt kommunstyrelsen. Dessa tjänster, tillsammans med de frivilliga tjänster, bidrar till att utveckla och effektivisera stadens administration.

Resursanvändning

En rad frivilliga tjänster som tillhandahålls bidrar till att effektivisera stadens administration. Ett exempel är stöd till förvaltningar i hur de ska organisera och bygga upp sitt arbete med lokaler.

För att kunna utföra obligatoriska tjänster och de tjänster som är beslutade av kommunfullmäktige måste stadens förvaltningar och bolag lämna information och underlag. Kommunkoncernen Stockholms stad är mycket omfattande och personal byts ut regelbundet. Serviceförvaltningen Lokaler och hyror kommer att se över och utveckla sina processer i syfte att underlätta förvaltningars och bolags administration. Samtidigt måste krav ställas på förvaltningar och bolag att de utför de delar av processerna de ansvarar för. Inom ramen för de olika uppdragen kommer serviceförvaltningen Lokaler och hyror att informera stadens förvaltningar och bolag om deras ansvar. Även hur de utförs kommer att följas upp då det är en förutsättning för Lokaler och hyror ska kunna fullgöra sina uppdrag. Under 2026 kommer en dialog föras med samtliga berörda förvaltningar och bolag om dessa processer. Att genomföra förändringar i lokaler innebär också förändringar för personalen. För att lokalförändringen ska ge det resultat som önskats måste man arbeta aktivt för att hantera det förändringen medför. Serviceförvaltningen har tillhandahållit en generell tjänst i förändringsledning. Under 2026 kommer serviceförvaltningen Lokaler och hyror att vidareutveckla den tjänsten med egen personal direkt anpassad för att hantera förändringar i lokaler.

Kommentar

Av servicenämndens verksamhetsplan framgår:

”Under året kommer serviceförvaltningens uppdrag som rör hyresfrågor att samlas inom verksamhetsområde lokalplanering. På detta sätt kan verksamheten effektiviseras samtidigt som kvaliteten ökas. Förändringen innebär också att organisationen blir tydligare både för kunder och processägare.

Lokalplanering utför servicenämndens uppdrag från kommunstyrelsens att systemförvalta stadens lokaladministrativa system LOIS. I kommunfullmäktiges budget för 2026 har förtydligats att servicenämnden ska registrera inhyrningsavtal i LOIS. Det innebär att ny obligatorisk tjänst införs och att servicenämnden svarar för att, utifrån underlag från övriga nämnder, genomföra all registrering i systemet. Detta kommer sannolikt att innebära att

kvaliteten på uppgifterna i systemet blir mer tillförlitliga och att LOIS blir ett bättre beslutsstöd.




Även servicenämndens uppdrag att hantera och administrera den stadsgemensamma hyresförhandlingsfunktionen utförs av lokalplanering. Hyresförhandlingsfunktionen ska göra bedömningar av nya eller förändrade lokalhyresavtal, genomför hyresförhandlingarna med enskilda/privata värdar samt kvalitetsgranska alla inkommande och utgående uppsägningar.

Servicenämnden svarar också för administrationen av stadens andrahandsuthyrning av lägenheter för bostadsändamål. Detta uppdrag kommer under året att överföras till verksamhetsområde lokalplanering.

Lokalplanering bidrar till att öka kompetensen för stadens medarbetare som arbetar med lokalfrågor genom att erbjuda och genomföra introduktioner och utbildningar. Ett nyhetsbrev skickas ut veckovis med information om lokalfrågor och lokalplanerings verksamhet. Eftersom det inte finns någon enhetlig struktur för hur arbetet med lokaler ska ske inom staden hanteras dessa frågor mycket olika inom förvaltningarna. Lokalplanering har uppdrag från flera förvaltningar att genomlysra deras interna arbete med lokaler och föreslå förändringar. I flera fall har lokalplanering hjälpt till att ta fram rutiner samt förtydligat och utvecklat arbetssätt. I det arbetet sprider lokalplanering goda exempel mellan förvaltningar och stödjer nätverk för att underlätta kontakter och samarbete.”

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Uppdraget Hyresförhandlingsfunktion n ska innebära att pengar sparas åt staden (mnkr)	15 mnkr		År

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	0 st	Tas fram av nämnd/styrelse	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	12 st	Tas fram av nämnd	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

Nämndmål: Servicenämnden tillhandahåller förutsättningar för effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter

Beskrivning

Verksamhetsområde lokalplanering utgår från beställarens behov och är en resurs för att effektivisera stadens arbete med lokaler. Stödet bidrar även till att nämndernas eget arbete med lokaler effektiviseras och att kompetensen ökar.

Förväntat resultat

Verksamhetsområde lokalplanering är stadens beställarstöd och experter i lokalfrågor och bidrar till en effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter.

Avdelningsmål:

Serviceförvaltningen Lokaler och hyror ska ha spetskompetens i lokalfrågor.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen Lokaler och hyror effektiviserar stadens arbete med lokaler genom sin spetskompetens i lokal- och hyresfrågor som används vid tillhandahållandet av tjänster och utbildningar. Det bidrar långsiktigt till att hålla nere kostnaderna för lokaler. Tjänsterna och utbildningarna ökar även kvaliteten på stadens arbete med lokaler.

Arbetssätt

Serviceförvaltningen Lokaler och hyror har ett brett utbud av tjänster och samlar löpande in information om uppdragsgivarnas behov. I verksamhetsrådet, där serviceförvaltningen Lokaler och hyror och stadsledningskontoret träffas, görs en avstämning kring stadens behov av tjänster. Det ska alltid finnas en beredskap att införa nya, eller revidera, befintliga tjänster.

Inom avdelningen genomförs gruppvisa/enhetsvisa avstämningsmöten varje vecka där frågor diskuteras och kunskap sprids. Genom intern kunskapsöverföring kvalitetssäkras medarbetarens kompetens. Det minskar också sårbarheten och leder till ett prestigelöst förhållningssätt. Kunskapen sprids även till förvaltningar genom utbildningar eller i de olika uppdrag som utförs.

Under året ska det pågående arbete med verksamhetsutveckling för mer enhetliga och effektivare arbetsprocesser slutföras. I det arbetet ska det inledande skedet i uppdrag prioriteras. Det är då ansvarsfördelning, omfattning, tidplan med mer ska fastslås. Ett led i verksamhetsutvecklingen är att övergången till Antura som plats för lagring av uppdragsrelaterad information ska slutföras. I samband med det undersöks möjligheten att använda Antura för att prognostisera beläggning.

Varje år genomförs två individuella samtal med varje medarbetare, medarbetarsamtal och samtal om individuell utvecklingsplan. I samband med dessa följs den individuella utbildningsplanen upp och revideras. Efter en medarbetare deltagit i en utbildning, seminarium eller liknande ansvarar denne för att sprida information om den i arbetsgruppen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Svar på fråga i brukarenkäten: Hur upplevde du kompetensen hos representanten/representanterna från Lokalplanering?	9		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En modell ska tas fram som ger medarbetarna möjlighet att självständigt eller i grupp hantera budgeterade medel och tid för utbildningsinsatser.	2026-01-01	2026-06-30
Se över avdelningens mötesformer och anpassas till respektive verksamhet. I den översynens ska även ingå planeringsdagar, studiebesök, studieresor m m. (Även i konsekvensbedömningen.)	2026-01-01	2026-06-30
Se över och revidera befintliga rutiner och checklistor samt vid behov införa nya. I arbetet ska definieras hur det säkerställs att rutinerna följs.m	2026-01-01	2026-10-31
Vid verksamhetsutveckling ska det inledande skedet i uppdrag prioriteras. Det är då ansvarsfördelning, omfattning, tidplan med mera ska fastslås.	2026-01-01	2026-10-31

Avdelningsmål:

Serviceförvaltningen Lokaler och hyror ska verka för kunskapsöverföring till stadens verksamheter.

Förväntat resultat

Serviceförvaltningen Lokaler och hyror är stadens beställarstöd i lokalfrågor vilket förutsätter att verksamheten besitter en spetskompetens och att medarbetarna är experter. Även ny och utvecklad kunskap bidrar till målet. Det innebär också att öka kompetensen bland stadens medarbetare som hanterar lokalfrågor.

Arbetssätt

Genom intern kunskapsöverföring kvalitetssäkras medarbetares kompetens. Det minskar också sårbarheten samt leder till ett prestigelöst förhållningssätt. Kunskapen sprids sedan till förvaltningarna genom utbildningar eller i de olika uppdrag som utförs.




Serviceförvaltningen Lokaler och hyror tillhandahåller kurser, utbildningar, introduktioner och seminarium i olika frågor som rör lokaler. Utöver detta genomförs uppdragsutbildningar som skräddarsys efter respektive förvaltnings behov. Utbildningarna utvecklas ständigt och nya tillkommer när behov uppstår. Kunniga beställare är viktigt för det arbete Lokaler och hyror utför. Regelbundna möten med förvaltningar ger möjlighet till kunskapsöverföring och att utbildningsbehov identifieras.

För stadens lokaladministrativa system LOIS har lokalplanering ett särskilt uppdrag att utbilda nya användare. Dessutom finns vidareutbildning för övriga användare.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Genomföra uppföljning uppdrag som avslutades för några år sedan. Hur gick det? Vad hade ni gjort annorlunda? (Minsta antal per medarbetare)	1 per medarbetare		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra ett kundevent efter sommaren	2026-04-01	2026-10-31
Se över avdelningens utbildningar. Vilka ska erbjudas? Hur marknadsförs och administreras dessa?	2026-01-01	2026-06-30
Ta fram ett arbetssätt/modell för hur hyresenhetens olika uppdrag kan samlas som ersätter nuvarande "tavla".	2026-01-01	2026-10-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
 Aktivt Medskapandeindex §	82	82	År
 Sjukfrånvaro §	5,5 %	Tas fram av nämnd	Tertial
 Sjukfrånvaro dag 1-14 §	2,2 %	Tas fram av nämnd	Tertial

Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål

Beskrivning

Serviceförvaltningen är en attraktiv arbetsgivare som erbjuder goda arbetsvillkor, en bra arbetsmiljö och ger medarbetare och chefer goda förutsättningar att göra ett bra jobb. Förvaltningen arbetar aktivt med kompetensutvecklande insatser i linje med grunduppdraget att effektivisera stadens administrativa funktioner. Arbetsklimatet kännetecknas av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar med en vilja att förstå andras perspektiv och möjlighet att bidra till ständig utveckling.

Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Avdelningsmål:

Avdelningens personal trivs och har en bra och stimulerande arbetsmiljö

Förväntat resultat

Om personalen trivs och har roligt på jobbet kommer också ett bra arbete att utföras. En arbetsplats där personalen får möjlighet att utvecklas innebär också att personalen stannar kvar och rekommenderar den till andra. Detta bidrar också till att effektivisera stadens arbete med lokaler.

Arbetssätt

Till följd av de stora organisatoriska förändringarna under året kommer stort fokus att läggas inom detta mål. Detta kommer att prioriteras.

Medarbetarskapet är centralt där det tydliggör medarbetarnas ansvar för arbetsplatsen samt inflytandet över utvecklingen. Detta sker vid planeringsdagar och APT. Eftersom enheter kommer att införas under året måste de olika mötesformerna ses över och revideras. Det aktiva medarbetarskapet uppmuntras, liksom ett positivt samarbete med kunskapsöverföring inom och mellan olika arbetsgrupper. Det ska finnas ett prestigelöst samarbete med högt i tak. En bra gemenskap och respekt för varandra och arbetsuppgifterna skapar ett gott arbetsklimat.

Förvaltningen har ett aktivitetsbaserat kontor. Det underlättar för medarbetare att placera sig tillsammans med kollegor man arbetar med för tillfället. Dessutom möjliggör det närmare samarbete med andra delar av förvaltningen.

Avdelningen har tagit fram principer för hemarbete och bland annat innebär att arbetet ska utföras från kontoret på vid två dagar i veckan. En av dessa dagar är mötesdag och prioriterad. Det är viktigt att medarbetarna träffas när de är på kontoret för att bland annat utbyta erfarenheter. För att hålla samman arbetsgruppen görs daglig incheckning och "Zoom-fika" hålls de dagar arbetet inte utgår från kontoret.

För att minska sårbarheten och öka kvaliteten är det viktigt att flera medarbetare arbetar med samma uppdrag. Hur detta görs på bästa sätt ska fortsätta att utvecklas under 2026.

Kommentar

Av servicenämndens verksamhetsplan framgår:

"Verksamhetsområde lokalplanerings tjänster utvecklas och förändras ständigt. Detta förutsätter att arbetssätten utvecklas och ses över både gruppvis och för enskilda medarbetare så att systematisk kompetensöverföring genomförs. Ett projektverktyg har införts i syfte att skapa mer enhetliga arbetssätt samtidigt som rutiner tas fram och utvecklas. Det underlättar för att fler medarbetare ska kunna arbeta med samma uppdrag vilket i sin tur gör det lättare att ha en så jämn arbetsbelastning som möjligt.

Verksamheten växer vilket leder till förändringar under året. Därför kommer fokus läggas på att bevara och utveckla den positiva kulturen inom verksamheten. Utöver det kommer det inre arbetet att prioriteras tillsammans med marknadsföring och information.”

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2026	Periodicitet
Genomförda enklare sociala aktiviteter	10		År
Genomförda friskvårdsaktiviteter	2		År
Genomförda mer omfattande sociala aktiviteter för hela avdelningen	4		År
Utfall av Smiley-tabellen, snitt av alla frågor	2,25		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Aktivt verka för och främja enkla sociala aktiviteter enheterna emellan. Aktivt uppmuntra och uppmana till gemensam fika och lunch på kontorsdagar för att bibehålla och utveckla en känsla av samhörighet. Trivseln och det positiva arbetsklimatet ska behållas trots att verksamheten växer och enheter inrättas. (Även i konsekvensbedömningen.)	2026-01-01	2026-11-30
Besöka Vårsalongen	2026-02-20	2026-04-30
Identifiera de som upplever den planerade organisationsförändringen som jobbig. Chefer och medarbetare måste vara observanta och informera chef och/eller HSO. (Även i konsekvensbedömningen.)	2026-01-01	2026-11-30
Utveckla ett tydligare mentorskap för nyanställda med rutin och checklista där nya medarbetare ges ett tydligt och aktivt stöd.	2026-01-01	2026-10-30

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Nämndmål: Servicenämndens tjänster stärker stadens beredskapsförmåga och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser

Beskrivning

Servicenämnden säkerställer en hög grad av tillgänglighet och service till stockholmarna. Verksamheterna följer stadens processer och metodstöd för att systematiskt skapa kontinuitet och fungera ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Om en oönskad händelse inträffar kan förvaltningen vidta rätt åtgärder i tillräcklig utsträckning för att minimera konsekvenser, upprätthålla verksamheten och säkerställa en snar återgång till normalläge.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra åtgärder i enlighet med steg 1–4 i stadens risk- och sårbarhetsarbete under verksamhetsåret	2026-01-01	2026-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt

Nämndmål: Servicenämndens verksamheter bidrar till en öppen, jämställd och demokratisk stad

Beskrivning

Genom att utgå ifrån Agenda 2030 bidrar servicenämndens verksamheter till flera av de 19 globala målen exempelvis, minskad ojämlikhet, ökad social inkludering, bekämpa klimatförändringarna och fredliga och inkluderande samhällen.

Förväntat resultat

Servicenämndens verksamheter bidrar både till att stärka de mänskliga rättigheterna och till uppfyllnad av flera av de globala målen i Agenda 2030 samt principen om att ingen ska lämnas utanför. Exempelvis genom Kontaktcenter Stockholm och verksamhetsområde rekrytering som möter stockholmare direkt. Även verksamhetsområde inköp bidrar till att staden når flera av Agenda 2030:s mål.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera MR-programmet med dess handlingsplaner och fokusområden inom nämndens samtliga verksamhetsområden genom ett rättighetsbaserat arbetssätt	2026-01-01	2026-12-31

Redovisning av ekonomi

Resursanvändning

Vid årets ingång har avdelningen följande bemanning:

- 1 avdelningschef
- 7 projektledare (varav en timanställd)
- 5 inredningsarkitekter
- 4 hyresförhandlare
- 1 systemförvaltare LOIS
- 2 systemadministratörer LOIS
- 1 huvudprojektledare ÅBC

Totalt 21 medarbetare

Som beskrivits ovan kommer stora förändringar att ske. En bedömning är att bemanningen sker ut på följande sätt vid årets utgång:

- 1 avdelningschef
- 3 enhetschefer (varav en kan vara tf för ÅBC)
- 7 projektledare (varav en timanställd)
- 5 inredningsarkitekter
- 4 hyresförhandlare
- 2 systemförvaltare, hyresadministrationen och LOIS
- 3 systemadministratörer, hyresadministrationen och LOIS
- 8 handläggare, hyresadministration
- 1 huvudprojektledare ÅBC
- 2-4 hantverkare ÅBC

Totalt 36-38 medarbetare

Under året kommer enhetschefer och medarbetare till återbrukscentralen att rekryteras. Utöver det finns inga kända rekryteringsbehov

Verksamhetens främsta resurs är personalen och personalens höga kompetens. Det är därför av yttersta vikt att vidmakthålla en hög kompetens och hålla sig ständigt uppdaterad.

Budget 2026

Timpris för 2026 är oförändrat 990 kronor per timme. Dock kommer prissättningen ses över till 2027 för att göras så enhetlig som möjligt inom framförallt hyresenheten.

För att tillräckligt med intäkter bedöms debiteringsgraden för 2026 ligga kvar på 72 procent. Den långsiktiga målsättningen är att sänka debiteringsgraden för att öka möjligheten till kompetensutveckling och för att verksamheten ska ge möjlighet att snabbt ta sig an ett uppdrag. Under 2025 nåddes en något högre debiteringsgrad. Det betyder att alla medarbetare är medvetna om hur många timmar som bör faktureras under ett år. Utfallet av debiteringsgraden följs upp månatligen. Vid rekrytering görs en generell bedömning att det tar fem månader innan en nyanställd kan debitera fullt. Budgeten har brutits ned per månad där

respektive månads intäktsmöjligheter har getts en egen vikt. Exempelvis ger mars högre intäkter än juli då de flesta medarbetare har semester under den sistnämnda månaden. Denna viktning gör att budgetuppföljningen blir bättre.

För att tillräckligt med intäkter ska komma in bedöms att det i verksamheten ska finnas omkring 100-130 samtidigt aktiva uppdrag. Detta beror dock på uppdragens omfattning. Genomströmningen av uppdrag är stor. En förutsättning för att kunna ha en ekonomi i balans är därför ett ständigt inflöde av nya uppdrag. Bedömningen är att cirka 100 nya uppdrag behöver tillkomma under ett år.

Nedanstående budget för serviceförvaltningen Lokaler och hyror, exklusive Återbrukscentralen, 2026 utgår från att tio medarbetare tillkommer den 1 april samt att två enheter inrättas.

Budget för Lokaler och hyror 2026.

Tkr	Budget 2026	Budget 2025	Utfall 2025	Avvikelse 2025	Budget 2024	Utfall 2024	Avvikelse 2024	Budget 2023	Utfall 2023	Avvikelse 2023
Intäkter, rörliga	19 472	16 821	17 711	890	16 044	15 279	-765	16 615	15 257	-1 358
Intäkter, bastjänst	6 375	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intäkter, övr. försäljning	662	275	252	-23	Ingår ovan	Ingår ovan	Ingår ovan	Ingår ovan	Ingår ovan	Ingår ovan
Intäkter, övrigt	180	180	168	-12	Ingår ovan	Ingår ovan	Ingår ovan	Ingår ovan	Ingår ovan	Ingår ovan
Personalkostnader	-21 635	-13 934	-14 538	-604	-13 786	-13 315	469	-13 937	-13 507	430
Övr. personalkostnader	-358	-360	-181	179	-127	11	138	-80	-46	34
Licens, it, telefoni	-412	-300	-367	-67	-160	-165	-5	-150	-156	-6
Transportkostnader	-182	-160	-232	-72	Inom oh	Inom oh	Inom oh	Inom oh	Inom oh	Inom oh
Overhead	-4 102	-2 522	-2 431	91	-1 974	-1 974	0	-2 448	-2 448	0
SUMMA	0	0	382	382	0	-165	-165	0	-901	-901

Debiteringsgrad

	Budget 2026	Budget 2025	Utfall 2025	Budget 2024	Utfall 2024
Debiteringsgrad	72,0%	72,0%	72,6%	72,0%	69,6%

Budget för Återbrukscentral för byggmaterial 2026

Budgeten inbegriper både själva återbrukscentralen och införandeprojektet.



Tkr	Budget 2026	Budget 2025	Utfall 2025	Avvikelse 2025
Intäkter, fasta	10 000	2 800	2 700	-100
Intäkter, försäljning	1 000	-	-	-
Personalkostnader	-3 281	-1 817	-1 413	404
Övr. personalkostnader	-80	-50	-48	2
Inhyrd personal	-140	-733	-874	-141
Konsult, handledning	-800	-180	-348	-168
Lokalkostnader	-4 975	-	-	
Material, förbruk	-638	-	-27	-27
Licens, it, telefoni	-198	-20	-	20
Transportkostnader	-470	-	-	-
Overhead	-418	-	-	-
SUMMA	0	0	-9	-9