

Handläggare
Lars Ericsson
Telefon: 08-7858851

Till
Bostadsförmedlingen i Stockholm AB

Budget och verksamhetsplan för 2021

Förslag till beslut

Styrelsen beslutar att godkänna föreliggande budget och verksamhetsplan.

Sammanfattning

I detta ärende redovisas Bostadsförmedlingens planerade arbete under året för att bidra till uppfyllelse av målen i kommunfullmäktiges budget 2021.

Hela samhället påverkas av Corona-pandemin och detta inkluderar även bostadsmarknadens förutsättningar. Efterfrågan på hyresrätter är dock fortsatt hög och antalet registrerade bostadssökande förväntas fortsatt att öka. Bostadsförmedlingen har i samarbete med fastighetsägarna fått göra vissa anpassningar av förmedlingsarbetet, framför allt av skälet att merparten av bostadsvisningarna inte kan genomföras. För att så långt möjligt tillgodose kundernas behov av information om bostäderna tillhandahålls ritning, bilder och ibland film. Sammantaget bedöms att bolagets verksamhet, trots viss fortsatt påverkan av pandemin, i huvudsak kan bedrivas som vanligt under året.

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* bidra till att uppfylla målet genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingens tjänster. Bolaget ska underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter och kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen ska också aktivt bidra till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed medverka till att skapa jämlika livsvillkor för stockholmarna. Bolaget ska främja social hållbarhet genom ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning.

För att bidra till att infria målet *En hållbart växande och dynamisk storstad* tillhandahåller Bostadsförmedlingen en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Förmedlingen av bostäder gynnar också företagande och ekonomisk tillväxt i staden då den underlättar rörligheten inom regionens arbetsmarknad. Med syftet att medverka till att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön ska bolaget arbeta vidare med olika kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Bolaget ska också vidareutveckla servicen och tjänsterna till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna samt arbeta med att i samverkan effektivisera förmedlingsprocessen. I all kontakt med företagare ska det erbjudas god service, effektivitet och rättssäkerhet. Därutöver ska bolaget också bidra till att utveckla staden genom samarbete och medverkan till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning.

Bostadsförmedlingen ska också medverka till att målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden* uppfylls. Detta genom att eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. För att bidra till att infria målet ska bolaget arbeta för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens. Alla medarbetare ska, tillsammans med ledningen, fortsätta arbetet med att förverkliga bolagets vision, mission och värdegrund. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska bedrivas ett systematiskt socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete. I detta ingår också ett aktivt arbete med att minska sjukfrånvaron. Därutöver ska det genomföras insatser för att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

Inledning

Enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning ska kommunkoncernens bolagsstyrelser upprätta en verksamhetsplan/budget för det kommande året med utgångspunkt från den budget som kommunfullmäktige har fastställt. Kommunstyrelsen meddelar riktlinjer för bolagens budgetarbete och utifrån dessa har Stockholms stadshus AB utformat kompletterande anvisningar som bolagen ska följa vid utformningen av planen.

I finansborgarrådets förslag till budget för 2021, *Möjligheternas Stockholm*, anges följande inriktningsmål för kommunfullmäktige:

- En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
- En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
- En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Kommunfullmäktige föreslås också fastställa mål för verksamhetsområden samt indikatorer, aktiviteter och gemensamma direktiv för bolagsstyrelser och nämnder som ska följas upp respektive

genomföras. Bolagsstyrelserna kompletterar denna styrning med egna mål som konkretiserar kommunfullmäktiges mål samt med egna indikatorer och aktiviteter enligt anvisningarna.

Till ärendet hör också bilagorna internkontrollplan med väsentlighets- och riskanalys samt system för internkontroll.

Ärendets beredning

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

Bostadsförmedlingens uppgift

Bostadsförmedlingen i Stockholm AB ska tillhandahålla en effektiv bostadsförmedling i ett öppet och transparent system efter kötid.

Bolagets uppgift omfattar reguljär bostadsförmedling, förmedling av kategoribostäder såsom student- och seniorboenden samt förmedling av bostäder i samband med evakuering. Vidare svarar bolaget för förmedling av lägenheter inom stadens bostadsbolags internköer samt bedriver en förtursverksamhet inkluderande förmedling av försöks- och träningslägenheter. Bolaget ska vara ett aktivt verktyg i den sociala bostadspolitiken.

Bostadsförmedlingens varumärkesplattform – vision, mission och värdegrund

Bolagets strategiska varumärkesplattform syftar till att skapa en enhetlig bild av Bostadsförmedlingen, både internt och externt, som uttrycker hur bolaget vill uppfattas och vilka värden som bolaget vill stå för. Här ingår en gemensam värdegrund som anger de värderingar som ska vägleda medarbetarna i det dagliga arbetet, en gemensam framtidsbild (vision) samt en beskrivning av bolagets uppgift och kännetecken (mission). Arbetet med att etablera och förverkliga plattformen sker med hög delaktighet av medarbetarna.

Vision

Det självklara valet – för en effektiv och rättvis bostadsförmedling.

Mission/Verksamhetsidé

Vi är en professionell serviceorganisation och är experter på att förmedla hyresrätter. Vi är länken mellan bostadssökande och fastighetsägare i Stockholmsregionen. Vi hjälper människor på vägen till en bostad samtidigt som vi hittar hyresgäster åt bostadsbolagen. Allt utan eget vinstintresse.

Vår arbetsprocess är välbeprövad, rättvis och transparent och bygger på ett system med rak kö.

Värdegrund

Glädje – jag bidrar till en god stämning
Respekt – jag visar andra hänsyn
Engagemang – jag vill bidra
Tillsammans – jag samarbetar med andra
Ansvar – jag utför mitt arbete professionellt

Marknadsläge

Efterfrågan på hyresrätter

Stockholm fortsätter att växa och antalet invånare i länet ökade med nästan 33 000 år 2019. Under första halvåret 2020 minskade dock ökningstakten bl a beroende på att födelseöverskottet halverades. Det ska också konstateras att länets inrikes flyttnetto fortsatt är negativt.

Stockholms län har fortfarande en bostadsbrist och efterfrågan på hyresrätter är hög. Utbudet av hyresbostäder har ökat till följd av nyproduktion, men det finns alltså ett gap mellan utbud och efterfrågan

Inflöde av bostäder

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

I Stockholms län finns sammantaget cirka 570 fastighetsägande bolag. Bostadsförmedlingen samarbetar totalt sett med cirka 200 olika bostadsbolag och marknadsandelen i länet är ca 75 %, baserat på en uppskattad omsättning av beståndet om sju procent. En relativt liten andel av bostadsbolagen (16 st.) står för merparten av ägandet, med ett bestånd om vardera över 5 000 bostäder. Av dessa 16 bolag har Bostadsförmedlingen ett samarbete med tio. Bolaget arbetar aktivt med att etablera nya samarbeten vilket har resulterat i avtal med 20 nya aktörer under 2020.

Inflödet har under perioden januari-oktober 2020 varit betydligt högre än motsvarande period året innan (+2 500 bostäder). Ökningen beror på att befintliga samarbetspartners lämnar in fler lägenheter då många av dessa fastighetsägare genom nyförvärv eller nyproduktion, har utökat sina bestånd. Vidare beror ökningen på tillskott från de nya aktörerna. Av de inlämnade bostäderna under 2020 är omkring fyra av fem (79%)

successionslägenheter i det befintliga beståndet. Övriga bostäder (21 %) är nyproduktion.

Prognoser pekar på ett minskat bostadsbyggande framöver. Detta syns dock ännu inte i bolagets inflöde och prognosen är att Bostadsförmedlingen får in ungefär lika många nybyggda bostäder 2021 som 2020.

Inflödet av lägenheter förväntas sammantaget ligga kvar på ungefär samma höga nivå som innevarande år. Bedömningen är att Bostadsförmedlingen under året kommer att få in 17 700 bostäder vilket är något fler än det förväntade resultatet för 2020 som med stor marginal är ett rekord för Bostadsförmedlingen. Det finns en potential till att inleda samarbete med ytterligare fler bostadsbolag och arbetet med att åstadkomma detta ska fortsätta under året.

Bostadskön

Det har under flera år skett en stadig tillväxt av antalet personer som är registrerade hos Bostadsförmedlingen. Dock avtar den procentuella ökningen något från år till år. Faktorer som påverkar tillströmningen av nya bostadssökande är huvudsakligen folkökning och demografisk utveckling, prisförändringar på bostads- och äganderätter samt kännedom om och förtroende för Bostadsförmedlingen hos regionens invånare.

Faktorer som särskilt talar för en fortsatt ökning av antalet registrerade 2021 är det ökade antalet invånare och den fortsatta bostadsbristen. En enskild faktor som också driver på ökningen är att antalet 18-åringar ökar framöver.

Sammantaget bedöms att antalet registrerade kommer att öka med cirka 39 000 personer under 2021 vilket motsvarar 5,5 procent. Andelen aktiva bostadssökande, definierat som personer som gör fem intresseanmälningar eller fler per år, har under senare år varit 13-14% och det är sannolikt att det blir ungefär samma nivå under nästa år.

Den genomsnittliga kötiden för att få en bostad har påverkats av pandemistituationen. Per sista oktober 2020 var kötiden 9,4 år, att jämföra med 10,5 år för helåret 2019. Att kötiden minskat något sammanhänger sannolikt med att många bostadssökande som erbjuds en bostad, men inte har ett omedelbart behov av att flytta, väljer att avvakta eftersom avsaknaden av fysisk bostadvisning gör det svårare att ta beslut.

Mot bakgrund av detta ska Bostadsförmedlingens pågående arbete med att tillgodose de bostadssökandes behov av information fortsätta att utvecklas under 2021. Detta bl a genom att skapa bättre förutsättningar för att tillhandahålla filmer av de bostäder som inte kan visas fysiskt.

Analys av ekonomisk utveckling

Intäkter

De totala intäkterna, inklusive finansnetto, uppgår i budgeten för 2021 till 127 600 tkr, vilket är 2 800 tkr mer än prognosen för 2020 (124 800 tkr). Intäkter från köavgifter, som väntas uppgå till 114 000 tkr för 2021, är beräknade utifrån en förväntad tillväxt av betalande kunder netto under året. Avgiften uppgår till 200 kr inkl moms per person och år. Ersättningen för förturstjänster uppgår till 11 000 tkr under 2021, vilket är i linje med prognosen för 2020. Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö beräknas öka en aning 2021 till 1 800 tkr, att jämföra med prognosen för 2020 (1 700 tkr). Intäkten för den särskilda förmedling som Bostadsförmedlingen har i uppdrag att hantera avseende Micasas bestånd av äldreboenden beräknas uppgå till 400 tkr för 2021 vilket är 50 tkr mer än i prognosen för 2020 (350 tkr). Evakueringsverksamheten bedöms ge intäkter på ca 100 tkr vilket baseras på en förväntan om en handfull slutförda uppdrag under året.

Bolagets räntenetto består av inlåningsränta på likvida medel. För 2021 bedöms avkastningen uppgå till cirka 300 tkr vilket är något lägre än prognosen för 2020 (350 tkr). Det förväntade genomsnittliga saldot på koncernkontot för likvida medel förväntas vara i stort oförändrat medan räntenivån för inlåning under 2021, ca 0,3%, förväntas minska något (0,33% i genomsnitt hittills under 2020).

Kostnader

De totala kostnaderna budgeteras till 127 600 tkr för 2021 vilket är en ökning med 7 800 tkr jämfört med prognosen för 2020 (119 800 tkr).

Löne- och lönebikostnader för 2021 beräknas till 74 750 tkr, vilket är en ökning med 6 600 tkr jämfört med prognosen för 2020. Organisationen har under andra halvan av 2020 temporärt förstärkt bemanningen på förmedlingsavdelningen för att klara det ökade inflödet av lägenheter. Denna förstärkning fortsätter under 2021 och får kostnadmässig helårseffekt under året. Övriga personalkostnader innefattar kostnader för utbildning, konferens, julbord, massage m m och bedöms 2021 öka med 1 450 tkr jämfört med 2020 (1 800 tkr) då kostnaderna varit låga p g a covid-19-pandemin.

De externa kostnaderna beräknas till 49 000 tkr 2021, vilket är ungefär i nivå med prognosen för 2020 (49 200 tkr). Förutom löpande kostnader för kontorslokaler, programvaror och licenser, kreditupplysning, uppdatering av folkbokföringsuppgifter, utskick och porto, omfattar detta även kostnader för prioriterade utvecklingsprojekt. Här avses exempelvis införandet av nya betalningslösningar samt ytterligare steg mot digitalisering såsom ett arbete med att utreda förutsättningarna att helt ta bort pappersavier för köavgifter. Utvecklingsavdelningen förstärks av konsulter med specialistkompetens inom kravarbete och avdelningen för digitala tjänster förstärker systemutvecklarkompetensen med anledning av ett ökat behov av aktiv förvaltning av verksamhetssystemet inklusive informationssäkerhet och GDPR.

Bolagets avskrivningar på inventarier 2021 beräknas bli i nivå med 2020. Avskrivningarnas storlek påverkas av nivån på tillkommande inventarieanskaffningar motsvarande 1 mkr i kontorslokalerna.

Intäkts- och kostnadsutveckling

Under den senaste treårsperioden har bostadsförmedlingens intäkter och kostnader utvecklats enligt följande. Tabellen visar också nivåerna för budget 2021.

Intäkter och kostnader åren 2018-2021 (tkr)				
Intäktslag	Utfall 2018	Utfall 2019	Prognos 2020	Budget 2021
Köavgifter	99 850	106 000	111 000	114 000
Försäljning av förturstjänster	11 000	11 000	11 000	11 000
Förmedling kommunala bolagens internbyteskö	1 150	1 150	1 700	1 800
Särskilt förmedlingsuppdrag Micasa	450	400	350	400
Evakueringsavgifter	50	50	50	100
Övriga intäkter	400	200	300	0
Summa rörelseintäkter	112 900	118 800	124 450	127 300
Kostnadslag	Utfall 2018	Utfall 2019	Prognos 2020	Budget 2021
Externa kostnader	-41 700	-45 750	-49 200	-49 000
Löne- och lönebikostnader	-67 100	-59 000	-68 150	-74 750
Övriga personalkostnader	-3 100	-2 300	-1 800	-3 250
Avskrivningar	-650	-650	-650	-600
Summa rörelsekostnader	-112 550	-107 700	-119 800	-127 600

Finansiella poster	+500	+400	+350	+300
Resultat efter finansnetto	850	11 500	5 000	0

Resultat

Resultatet för 2021 budgeteras till 0, vilket kan jämföras med 5 000 tkr i prognosen för 2020.

Budgetens fördelning på delverksamheter

Bostadsförmedlingen följer regelbundet upp intäkter och kostnader fördelat på delverksamheter, det vill säga utifrån hur verksamhetens delar finansieras. För budget 2021 väntas följande fördelning av rörelseresultat utifrån bolagets delverksamheter. I nedanstående tabell är finansiella intäkter exkluderade.

Budget 2020	Avgiftsfinansierad verksamhet	Förtursverksamhet (anslag)	Summa
Intäkter	116 300	11 000	127 300
Kostnader	-116 600	-11 000	-127 600
Rörelseresultat	-300	0	-300

Bostadsförmedlingens förtursverksamhet är anslagsfinansierad. Övriga kostnader finansieras av köavgifter och intäkter från förmedlingstjänster och evakueringsuppdrag.

Förtursverksamheten bedöms balansera intäkter och kostnader enligt den fördelningsmodell som innebär att förtursenheten bär direkta kostnader så långt det är möjligt och övriga relevanta kostnader fördelas utifrån antalet medarbetare på förtursenheten.

Investeringar

Bolagets investeringar består av möbler och lokalutrustning. För 2021 väntas bolaget anskaffa möbler och utrustning till ett uppskattat värde av 1 000 tkr, vilket kan jämföras med 1 000 tkr i prognosen för 2020.

Kommunfullmäktiges mål




1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

Bostadsförmedlingen ska bidra till att uppfylla stadens mål genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om bolagets tjänster. Bolaget ska underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och

studentlägenheter och kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen ska också aktivt bidra till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed medverka till att skapa jämlika livsvillkor för stockholmarna. Bolaget ska främja social hållbarhet genom ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning.

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

Bostadsförmedlingen avser att bidra till att uppfylla målet genom att erbjuda ungdomar möjlighet till ett meningsfullt feriejobb som kan vara ett första steg in på arbetsmarknaden. I övrigt planeras även för att tillhandahålla en plats för Stockholmsjobb enligt nedan.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar			
	 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1		
	 Antal ungdomar som fått feriejobb i stadens regi	3		

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

Bolagsstyrelsens mål

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

Bostadsförmedlingen ska genomföra informationsinsatser till unga om vikten av att ställa sig i bostadskön när man fyller 18 år. Detta för att öka möjligheten att i framtiden kunna få en ungdomslägenhet och så småningom ett tillsvidarekontrakt. Vidare ska det genomföras kampanjer till studenter för att informera om möjligheten att söka studentbostäder genom Bostadsförmedlingen



Bolaget ska också fortsatt arbeta aktivt med att informera fastighetsägarna om möjligheten att välja ut små lägenheter med låg hyra som ungdomsbostäder samt att informera om behovet av ungdomslägenheter i bolagets olika kanaler. På så sätt bidrar bolaget till att fler bostäder görs tillgängliga för unga, en grupp som annars har svårt att ta sig in på bostadsmarknaden.





Årsmålen för ungdoms- och studentbostäder är 1 900 respektive 3 300 vilket i båda fallen är högre än prognosen för 2020 (1 720 och 2 700) och en ambitionshöjning jämfört med målen i innevarande års budget/verksamhetsplan (1 600 och 2 300).

Bostadsförmedlingen arbetar sedan tidigare aktivt med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. En viktig del av detta arbete utgår från ägardirektivet om att stärka kontrollen av bostadssökandes intyg (om inkomst, anställning m m) som utförs på uppdrag av fastighetsägarna och utgör grund för deras beslut om godkännande av den sökande som hyresgäst. För att stärka kontrollen kommer bolaget att, med hjälp av juridisk expertis på området, genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbetssätt. I sammanhanget kan nämnas att bolaget skärper straffet för den som inkommit med ett falskt intyg. Det tidigare straffet om att "frysas" från möjligheten att söka en bostad under sex månader skärps till att gälla under 18 månader. Denna förändring sker under inledningen av 2021.

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.

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

Kommunfullmäktig es ägardirektiv	Indikator	Års mål	KF:s års mål	Aktivitet
 Att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlingsprocessen				För att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker ska bolaget arbeta vidare med att stärka kontrollen av bostadssökandes intyg (om inkomst, anställning m m). Bolaget kommer att, med hjälp av juridisk expertis på området, genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbetssätt
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden				Bostadsförmedlingen ska genomföra informationsinsatser till unga om vikten av att ställa sig i bostadskön när man fyller 18 år, för att öka möjligheten att i framtiden kunna få en ungdomslägenhet och så småningom ett tillsvidarekontrakt. Vidare ska det genomföras kampanjer till studenter för att informera om möjligheten att söka studentbostäder genom Bostadsförmedlingen. Vidare ska bolaget arbeta aktivt med att informera fastighetsägarna om möjligheten att välja ut små lägenheter med låg hyra som ungdomsbostäder samt att informera om behovet av

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Års mål	KF:s års mål	Aktivitet
				ungdomslägenheter i bolagets olika kanaler
 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
 Säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver				Bolaget ska fortsatt tillse att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver.
	 Antal förmedlade ungdomslägenheter	1 900		
	 Antal förmedlade studentlägenheter	3 300		

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

Bolagsstyrelsens mål

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

För att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingen och om hur det går till att få en bostad kommunicerar bolaget brett via flera olika kanaler. Huvudkanalen är webbsidan som är mycket välbesökt. Kommunikation sker också via sociala kanaler, utskick, deltagande i mässor och via tryckt information. Kommunikationen följs upp genom årliga undersökningar och kännedomen är relativt hög. Enligt den senaste mätningen uppger 57% av de boende i länet att de väl, eller delvis känner till Bostadsförmedlingen och ytterligare 27% att de hört talas om bolaget.

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

Bostadsförmedlingen ska vara ett aktivt verktyg i den sociala bostadsstadspolitiken. Insatserna på detta område redovisas nedan. Det

finns också en koppling till dessa frågor i ägardirektiv som redovisas under målen 1.4 och 2.2.

Bostadsförmedlingen ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen 600 bostäder under året vilket inkluderar 150 lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Här ska det konstateras att resultatet de senaste åren har varit omkring 450 bostäder medan antalet lägenheter som bostadsbolagen anvisat för detta ändamål har varit betydligt högre. Förklaringen till skillnaden är att flera anvisade bostäder inte har stämt med de krav som respektive stadsdelsnämnd har ställt, framförallt vad gäller hyresnivå och fysiskt läge.

För att kunna öka antalet förmedlade FoT-lägenheter kan det därmed vara viktigt att överväga om den ”matchningen” av anvisade lägenheter kan förbättras på något sätt, så att de i högre grad stämmer med beställningen från respektive nämnd. Bolaget har dock inte någon direkt rådighet över detta men avser att, som sammankallande vid två gemensamma sk bomöten under året, ta upp den här frågan, föra en dialog och utbyta erfarenheter om detta med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och bostadsbolagen. Detta för att se över möjligheterna att, utifrån respektive ansvarsområde, gemensamt utveckla formerna för samverkan på området, så att försöks- och träningslägenheterna så långt det är möjligt kan svara upp mot och användas på ett sätt som svarar mot behoven.

Bolaget ska därutöver medverka till att uppfylla målet genom insatser för att fler privata fastighetsägare ska bidra med lägenheter avsedda för FoT vilket beskrivs närmare nedan.

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

Bolaget ska under året fortsätta arbetet med att utreda och fördjupa sig i frågan om hur bostadskön kan utvecklas för att göra fler bostäder överkomliga i synnerhet för resurssvaga hushåll. Planeringen som fanns redan under innevarande år var att genomföra ett seminarium med sakkunniga för att analysera och fördjupa kunskapen kring hur man idag använder sig av bolagets tjänster. Detta planeras att genomföras så snart som pandemisituationen så tillåter.

Bostadsförmedlingen har också uppdraget att, i samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB, göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadssökande. Syftet är att underlätta för bostadssökande, särskilt med tanke på äldre och personer med olika funktionsnedsättningar, att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, badrum, m m). Bolaget deltar i en gemensam arbetsgrupp

och i ett första steg arbetar bostadsbolagen med att förtydliga definitioner och klassificering av uppgifter. Detta arbete ska fortsätta under året.

Bolaget ska också, i samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden, tillhandahålla minst 150 genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Som tidigare nämnts ingår dessa bostäder i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter.

Arbetet med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder kommer, i enlighet med direktivet i kommunfullmäktiges budget att fortlöpa under året.

Bostadsförmedlingen kommer även att, under socialnämndens ledning och i samarbete med exploateringskontoret, delta i ett arbete med att planera för hur privata fastighetsägare kan bidra med fler försöks- och träningslägenheter. Bolaget för sedan tidigare fortlöpande en dialog med de privata aktörerna inom regionen om denna fråga och detta arbete ska systematiseras och intensifieras under 2021.

Därutöver ska bolaget, under ledning av socialnämnden, medverka i att genomföra åtgärder och nödvändiga ändringar samt se över hela processkedjan för att säkerställa att personer som är utsatta för våld i nära relation och har rätt till förtur också får tillgång till det. Det ska i sammanhanget nämnas att den som beviljats en förtur redan idag får ett erbjudande om en bostad inom kort.





Agenda 2030







Bostadsförmedlingen ska bidra till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030. Nedan redogörs för bolagets medverkan vad gäller de sociala hållbarhetsmålen medan miljö- och klimatarbetet redovisas under mål 2.5.

I kommunfullmäktiges budget 2021 framhålls som en ledande princip för social hållbarhet att ”ingen ska lämnas utanför”. Integration och mångfald ska främjas och bolaget avser att bidra till detta genom ett inkluderande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Som har framgått ovan genomförs fortlöpande insatser för att öka kännedomen hos invånarna om bolaget och de tjänster som erbjuds. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning. För att säkerställa att bemötande och ordval är inkluderande (med tanke på olikheter gällande familjebildningar, sexuell identitet m m) och servicen sker på ett likvärdigt sätt genomförs fortlöpande coachning och utbildning för medarbetarna i dessa frågor.

Oftast löses kundens frågor via webbplatsen och/eller telefonkontakt, men vid behov kan den bostadssökande få hjälp vid ett fysiskt möte på kundmottagningen. Bolaget verkar också för en öppen kultur på arbetet vilket bland annat handlar om att ta tillvara alla medarbetares erfarenheter och kunskaper samt att uppfatta och använda olikheter som en tillgång.

EU:s tillgänglighetsdirektiv för offentliga webbplatser och intranät trädde i kraft i september 2020. Syftet är att alla besökare, oavsett funktionsnedsättning såsom syn- eller hörselskada, kognitiva problem etc ska ha samma förutsättningar att ta till sig informationen. Bolaget arbetar med denna fråga redovisas under mål 3.2.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års mål	KF:s års mål	Aktivitet
 Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheten inklusive Bostad Först				Bolaget ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen 600 bostäder under året vilket inkluderar 150 lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden Bolaget ska, som sammankallande på s k bomöten under året ta upp och föra en dialog om arbetet med FoT med stadsdelsnämnderna, socialnämnden och bostadsbolagen. Detta för att se över möjligheterna att, utifrån respektive ansvarsområde, gemensamt utveckla formerna för samverkan på området, så att försöks- och träningslägenheterna så långt det är möjligt kan användas på ett sätt som svarar mot behoven. Se också redovisningen i texten ovanför tabellen.
 I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta				Bostadsförmedlingen ska liksom föregående år, i samarbete med bostadsbolagen, säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Bolaget avser att fortsätta arbetet med uppdraget enligt plan.
 Fortsätta arbetet med att utreda och fördjupa sig i frågan om hur bostadskön kan utvecklas, för att göra fler bostäder överkomliga i synnerhet för resurssvaga hushåll				Bolaget ska under året fortsätta arbetet med att utreda och fördjupa sig i frågan om hur bostadskön kan utvecklas för att göra fler bostäder överkomliga i synnerhet för resurssvaga hushåll. Planeringen som fanns redan under innevarande år var att genomföra ett seminarium med sakkunniga för att analysera och fördjupa kunskapen kring hur man idag använder sig av bolagets tjänster. Detta ska genomföras så snart som pandemisituationen så tillåter.
 I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av				Bostadsförmedlingen har också uppdraget att, i samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB, göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbar för

<p>tillgänglighetsinventeringen sökbar för bostadssökande</p>		<p>bostadssökande. Syftet är att underlätta för bostadssökande, särskilt med tanke på äldre och personer med olika funktionsnedsättningar, att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas via kön (exempelvis vad gäller hiss, badrum, m m). Detta arbete ska fortsätta under året.</p>
<p> I utökad samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden säkerställa att minst 150 genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo</p>		<p>Bolaget ska, i samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden tillhandahålla minst 150 genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Som tidigare nämnts ingår dessa bostäder i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter.</p>
<p> Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter.</p>		<p>Arbetet med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har stora behov av anpassningsåtgärder kommer, i enlighet med direktivet i kommunfullmäktiges budget att fortlöpa som planerat under året.</p>
<p> Verka för genomförandet av Agenda 2030:s 17 globala hållbarhetsmål</p>		<p>Bostadsförmedlingen ska bidra till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030. För att uppfylla de sociala hållbarhetsmålen utgår bolaget från principen i stadens budget om att "ingen ska lämnas utanför". Arbetssätten omfattar bl a insatser för att öka invånarnas kännedom om de tjänster som erbjuds, anpassning av information och service till den enskildes behov oavsett språk, funktionsnedsättning osv, inkluderande bemötande och ordval samt att ett öppet klimat på arbetsplatsen eftersträvas. Se också redovisningen i texten ovanför tabellen.</p> <p>Agenda 21-arbetet omfattar också bolagets insatser gällande miljö- och klimatarbetet vilka redovisas under mål 2.5.</p>
		<p> Socialnämnden ska i samarbete med Bostadsförmedlingen i Stockholm AB och exploateringsnämnden ta fram en plan för hur privata fastighetsägare kan bidra med fler försöks- och träningslägenheter</p>
		<p> Socialnämnden ska i samarbete med Bostadsförmedlingen och stadsdelsnämnderna genomföra åtgärder och nödvändiga ändringar samt se över hela processkedjan för att säkerställa att personer som är utsatta för våld i nära relation och har rätt till förtur också får tillgång till det</p>
	<p> Antal förmedlade Bostad först, försöks-och 600</p>	

	träningslägen heter via Bostadsförme dlingen	
--	-------------------------------------------------------	--

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

Bostadsförmedlingen ska bidra till att Stockholm är en äldrevänlig stad. Bolaget ska fortsatt förmedla seniorbostäder via Micasas internkö. Här ges äldre personer som på grund av minskad rörlighet har svårt att bo kvar i sin bostad, eller känner sig ensam och orolig, en möjlighet att få en seniorbostad. Vidare förmedlar bolaget seniorbostäder även från andra fastighetsbolag samt vanliga hyreslägenheter till äldre personer via det gemensamma kösystemet.

För att staden ska vara en trygg plats att åldras i är det viktigt att värna och utveckla bostadsförsörjningen för de äldre och detta inte enbart med avseende på specifika boendeformer för gruppen utan också vad gäller det ordinarie bostadsbeståndet. Med stigande ålder blir tillgänglighet och ändamålsenlighet i boendemiljön viktigare, såväl inom bostaden (badrum och kök m m), fastigheten (hiss, tvättstuga, ingång från markplanet) samt närområde (service, rekreation etc). Ett boende med god tillgänglighet som svarar mot den enskildes behov medger ett aktivt liv även när rörelseförmågan blir sämre.

För att medverka till detta ska bolaget, som har nämnts under mål 1.4, fortsatt delta i ett arbete som syftar till att resultatet av stadens tillgänglighetsinventering ska göras sökbart för de bostadssökande i den gemensamma kön. Detta särskilt med tanke på att underlätta för äldre och även personer med funktionsnedsättning att finna en bostad som möter deras behov.

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

För att bidra till att infria målet tillhandahåller Bostadsförmedlingen en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Förmedlingen av bostäder gynnar också företagande och ekonomisk tillväxt i staden då den underlättar rörligheten inom regionens arbetsmarknad. För att medverka till att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön ska bolaget arbeta vidare med olika kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Bolaget ska också vidareutveckla servicen och tjänsterna till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna samt arbeta med att i samverkan effektivisera förmedlingsprocessen. I all kontakt med företagare ska det erbjudas god service, effektivitet och rättssäkerhet.

Bolaget ska också bidra till att utveckla staden genom samarbete och medverka till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning.

2.1 Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv



Bostadsförmedlingen ska medverka till uppfyllelse av stadens mål gällande näringslivsfrågorna och genomförandet av stadens näringslivspolicy 2020-2024. Detta genom att fortsatt medverka till ökad tillgänglighet och rörlighet på bostadsmarknaden i hela regionen vilket också gynnar företagande och ekonomisk tillväxt i Stockholms stad. Bolaget ska fortsatt genomföra informationsinsatser om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen samt tillhandahålla effektiva förmedlingstjänster för bostadssökande, stadens bostadsbolag och andra fastighetsägare. Förmedling av lägenheter erbjuds inom rimligt pendlingsavstånd i regionen vilket inkluderar exempelvis Västerås och Nyköping. En annan strategisk fråga är att skapa bra förutsättningar för universitets- och högskolestuderande att etablera sig i staden och till detta bidrar bolaget genom förmedlingen av studentbostäder.

Bostadsförmedlingen ska också fortsatt delta i arbetet med att utveckla staden genom samverkan och medverka till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning. Här medverkar bolaget exempelvis genom att tillhandahålla statistik och analyser baserat på förmedlingsdata som är ett mycket användbart och efterfrågat beslutsunderlag för de byggande bostadsbolagen när de planerar sina projekt.

Bolaget avser i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv bidra till att utveckla stadens myndighetsutövning, kommunikation och kontaktvägar till att bli tydligare, effektivare och ändamålsenliga för företag och entreprenörer, inte minst genom digitalisering och innovation. Bolaget ska erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget. Arbetet med att uppnå dessa mål, i förhållande till fastighetsägarna, redovisas under mål 2.2 nedan.

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för projektet Stockholm Bygger fortsatt leda arbetet med att årligen arrangera två större frukostevent för byggbranschen. Syftet med detta forum är dialog och erfarenhetsutbyte för de berörda intressenterna. I bolagets ansvar för projektet ingår också att förvalta Stockholm Byggers webbsida.

Därutöver ska bolaget också fortsatt medverka i att driva Stockholmsrummet i kulturhuset. Verksamheten syftar till att skapa acceptans hos invånarna och alla berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra staden som bostadsort. Bolaget deltar i styrgruppen och är huvudansvarigt för lokalen, bemanning av studentvärdar samt förvaltning och underhåll av den fysiska stockholmmodellen.

Kommunfullmäktiges direktiv		Aktivitet
 Utveckla stadens myndighetsutövning, kommunikation och kontaktvägar till att bli tydligare, effektivare och ändamålsenliga för företag och entreprenörer, inte minst genom digitalisering och innovation		<p>Bostadsförmedlingen avser att bidra till att utveckla stadens myndighetsutövning, kommunikation och kontaktvägar till att bli tydligare, effektivare och ändamålsenliga för företag och entreprenörer, inte minst genom digitalisering och innovation. Bolaget ska erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget. Arbetet med att uppnå dessa mål, i förhållande till fastighetsägarna, redovisas under mål 2.2.</p>
 Fortsätta med branschsamarbetet Stockholm Bygger och Stockholmsrummet i Kulturhuset		<p>Bolaget ska inom ramen för projektet Stockholm Bygger fortsatt leda arbetet med att årligen arrangera två större frukostevent för byggbranschen. Syftet med forumet är dialog och erfarenhetsutbyte för de berörda intressenterna. I bolagets ansvar för ingår också att förvalta projektets webbsida.</p> <p>Bostadsförmedlingen ska också fortsatt medverka i att driva Stockholmsrummet i kulturhuset. Verksamheten syftar till att skapa acceptans hos invånarna och alla berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra staden som bostadsort. Bolaget deltar i styrgruppen och är huvudansvarigt för lokalen, bemanning av studentvärdar samt förvaltning och underhåll av den fysiska stockholmmodellen.</p>

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

Bolagsstyrelsens mål

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

Bostadsförmedlingen ska fortlöpande föra en dialog med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder. I ett av direktiven anges att antalet inlämnade bostäder från privata fastighetsägare/förvaltare ska öka. För att uppnå detta kommer bolaget att arbeta vidare med personliga möten såväl som breda kommunikationsinsatser, såsom exempelvis digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor.

Årsmålet för 2021 är att Bostadsförmedlingen ska förmedla 17 500 lägenheter vilket är i nivå med prognosen för 2020. Detta är en fortsatt hög nivå eftersom det förväntade resultatet för innevarande år, med

stor marginal är ett rekord för Bostadsförmedlingen. Årsmålet för antalet inlämnade lägenheter är 17 700 vilket är något högre än prognosen för 2020 (17 500).

Bolaget ska enligt kommunfullmäktiges direktiv, i dialog med privata fastighetsägare, informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav. Detta i syfte att fler ska göra motsvarande justeringar av sina krav. Redan idag förs alltid en diskussion om inkomstvillkoren med nya bolagskunder. Bolaget tar då upp exempel gällande bolag som har sänkt inkomstvillkoren samt exempel om bolag som använder kronofogdens normalbelopp som lägsta inkomst efter att hyran betalats. Bolaget märker i nuläget en tendens att fler privata aktörer går i den riktningen. Under 2021 avser bolaget att ta fram ett underlag med erfarenheter från de bolag som använder sig av normalbeloppet för att kunna förstärka den dialog som redan pågår.

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

Bostadsförmedlingen ska säkerställa servicens kvalitet och rättssäkerhet genom att medarbetarna är väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt hur arbetet ska utföras enligt interna riktlinjer. Detta exempelvis med utgångspunkt från bolagets gemensamma servicepolicy och -handbok. Som stöd och uppföljning sker fortlöpande coaching och kvalitetskontroller med mera. Kompetens säkerställs och utvecklas vid introduktion, utbildningar och med utgångspunkt från medarbetarsamtal. Resultaten från bolagets kundundersökningar ska användas som utgångspunkt för förbättringsarbete.

Bostadsförmedlingens har under 2020 arbetat med ett flertal större utvecklingsprojekt för att förbättra servicen och tjänsteutbudet till kunderna och för att skapa än mer effektiva processer och arbetssätt. Detta arbete kommer att fortsätta under 2021 vilket beskrivs nedan.

I början av 2021 införs ett ärendehantering- och CRM-system med syfte att effektivisera och ge utökat stöd för digital kommunikation med kund. Både bostadssökande och fastighetsägare ska därmed uppleva en förbättrad service och bolagets arbetsprocesser blir mer standardiserade med möjlighet till automatisering. Det nya ärendehanteringssystemet är en integrerad del av bolagets totala systemstöd som kommer att fortsätta utvecklas under 2021 för att möta verksamhetens och kundernas behov.

Bostadsförmedlingens digitala kundkanaler är en viktig del av erbjudandet och servicen. Under 2020 har portalen för fastighetsägare att lämna in lägenheter och få tillbaka hyresgästförslag förbättrats och den externa webbplatsen har tillgänglighetsanpassats i enlighet med lagkrav. Som en del i det totala systemstödet kommer även kundkanalerna att vidareutvecklas under 2021.

En annan planerad förbättring av servicen är att införa fler betalningssätt som ska underlätta för bostadssökande att betala årsavgiften (exempelvis genom kortbetalning). Lansering av de nya betalningslösningarna kommer att ske under första delen av 2021.

Som ett led i att förenkla för både fastighetsägare och bostadssökande pågår även standardisering av fastighetsägarvillkoren och de underlag från bostadssökande som krävs för en effektiv och säker förmedling. Som ovan har nämnts ska det också ske ett fortsatt utvecklingsarbete gällande systematiska och rättssäkra kontroller av intyg.

Ett projekt som genomfördes 2019-2020 tillsammans med Stockholms allmännyttiga bostadsbolag med syfte att förbättra förmedlingsprocessen har nu övergått i förvaltning. De förändringar som infördes i processen och förtydligandet av samverkansmodellen har gett goda effektivitetsvinster. Bolaget kommer att verka för att förändringarna, i en anpassad form också införs hos de privata fastighetsbolagen under 2021.

Bostadsförmedlingen ska, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan och kunskapsutbytet i stadens processer för bostadsförsörjningen. Bolaget ska fortsatt erbjuda marknadsanalyser och statistiktjänster. Dessa bygger på de data som genereras av förmedlingsverksamheten där det går att utläsa mycket om de bostadssökandes preferenser. Så kan man exempelvis genom nyckeltalet ”genomsnittlig kötid” få fram mått på attraktivitet vad gäller område, lägenhetsstorlek och även betalningsvilja.

Bolaget har också en egen kundpanel där 4000 bostadssökande regelbundet svarar på frågor kopplat till boendet. Materialet erbjuds till de bostads- och byggbolag som samarbetar med BF. Härmed skapas ett mervärde samtidigt som det bidrar till att positionera bolaget som ett kunskapsnav och till att öka Bostadsförmedlingens attraktivitet som samarbetspartner i regionen. Analyserbudandet har blivit alltmer efterfrågat och bedöms vara ett av skälen till att bolaget har fått in så mycket nyproduktion under senare år.

Det ska tilläggas att Bostadsförmedlingen även ska bidra till att utöka samverkan och kunskapsutbyte vad gäller bostadsförsörjningen för sociala ändamål. Detta beskrivs ovan under mål 1.4, framförallt i avsnitten om försöks- och träningslägenheter.


- Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende hos intressenterna




Bostadsförmedlingen ska under året arbeta vidare med insatser för att öka kundnöjdheten och anseendet hos intressenterna. Bolagets kundgrupper är de bostadssökande och bostadsbolagen. De bostadssökande har behov av korrekt och relevant information. Vidare är deras primära intresse naturligtvis att få en bostad även om många köande inte söker aktivt. Att ha hög kundnöjdhet trots långa kötider är en utmaning vilket avspeglas i

resultaten från Nöjd-Kund-undersökningarna. Resultaten visar att de kunder som har fått en bostad genomgående mer nöjda med servicen än de som inte har fått bostad. Den senaste undersökningen (hösten 2020) visar att informationen om bostäderna i annonserna är ett viktigt förbättringsområde.

Vad gäller bostadsbolagen arbetar bolaget aktivt med kundvård. Varje bolag har sin egen kundansvarig och alla bolag blir regelbundet kontaktade. Utöver detta ordnar Bostadsförmedlingen aktiviteter i form av kundträffar och föredrag för att erbjuda bolagskunderna mervärde. Ett annat mervärde är den statistik och de marknadsanalyser av bostadsefterfrågan som gratis erbjuds de bolag som samarbetar med Bostadsförmedlingen. Kundundersökningen visar att viktiga förbättringsområden i förhållande till fastighetsägarna är kunskap/kompetens samt samarbete.


Bostadsförmedlingen ska också fortsatt arbeta med insatser för att vårda och utveckla varumärket i förhållande till andra intressenter. Som utgångspunkt för detta används bland annat resultaten i en årligen genomförd attitydundersökning som riktas till allmänheten. Bostadsförmedlingen värnar, lyfter fram och kommunicerar värdet av den effektiva och rättvisa förmedlingstjänsten samt bolagets kunskap och erfarenhet. Vidare eftersträvas att förstärka bilden av bolaget som modernt vilket handlar om framtoning, förpackning, grafiska uttryck, kanalval med mera. Som ovan nämnts görs också insatser för att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingen vilket har ett positivt samband med den allmänna attityden till bolaget.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Arsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare				Bostadsförmedlingen ska fortlöpande föra en dialog med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder. I ett av direktiven anges att antalet inlämnade bostäder från privata fastighetsägare/förvaltare ska öka. Vidare anges i kommunfullmäktiges budget en ambition om att de privata bolagen även ska lämna in fler lägenheter avsedda för försöks- och träningsboende. För att försöka medverka till allt detta kommer bolaget att arbeta vidare med personliga möten såväl som breda kommunikationsinsatser, såsom exempelvis digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor. Detta arbete kommer att systematiseras och intensifieras under 2021

Kommunfullmäktiges direktiv	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				<p>Bolaget ska, i dialog med privata fastighetsägare, informera om goda erfarenheter från stadens bostadsbolag och deras sänkta inkomstkrav. Detta i syfte att fler ska göra motsvarande justeringar av sina krav. Redan idag förs alltid en diskussion om inkomstvillkoren med nya bolagskunder. Bolaget tar då upp exempel gällande bolag som har sänkt inkomstvillkoren och om bolag som använder kronofogdens normalbelopp som lägsta inkomst efter att hyran betalats. Bolaget märker i nuläget en tendens att fler privata aktörer går i den riktningen. Under 2021 avser bolaget att ta fram ett underlag med erfarenheter från de bolag som använder sig av normalbeloppet för att kunna förstärka den dialog som redan pågår.</p>
 Utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan och kunskapsutbytet i stadens processer för bostadsförsörjningen				<p>Bolaget ska utgå från stadens riktlinjer för bostadsförsörjningen och öka samverkan och kunskapsutbytet i stadens processer för bostadsförsörjningen. Bolaget ska fortsatt erbjuda marknadsanalyser och statistikjänster. Dessa bygger på de data som genereras av förmedlingsverksamheten där det går att utläsa mycket om de bostadssökandes preferenser. Så exempelvis kan man få fram mått på attraktivitet vad gäller område, lägenhetsstorlek och även betalningsvilja.</p> <p>Bolaget har också en egen kundpanel där 4000 bostadssökande regelbundet svarar på frågor kopplat till boendet. Materialet erbjuds till de bostads- och byggbolag som samarbetar med bolaget vilket skapar ett mervärde. Analyserbjudandet har blivit alltmer efterfrågat och bedöms vara ett av skälen till att bolaget har fått in så mycket nyproduktion under senare år. Se också redovisningen i texten ovanför tabellen.</p> <p>Bolaget ska också bidra till att utöka samverkan och kunskapsutbyte vad gäller bostadsförsörjningen för sociala ändamål vilket redovisas i avsnittet ovan om försöks- och träningslägenheter (mål 1.4).</p>
	 Antalet förmedlade lägenheter	17 500		
	 Antalet inlämnade lägenheter	17 700		

2.5 Stockholm är en hållbar storstad med en god livsmiljö

Bolaget kommer under perioden att fortsätta arbetet med att implementera Stockholm stads miljöprogram 2020-2023, samt tillämpliga handlingsplaner. Detta bland annat genom minimera verksamheternas tjänsteresor. Om resa ändå behöver företas ska det ske med tåg, inte med flyg eller bil. Taxi används endast i undantagsfall, när inga rimliga alternativ finns. Vad gäller anskaffning av livsmedel avser bolaget under den kommande perioden alltid att välja ett ekologiskt och närodlat alternativ om ett sådan finns att tillgå. Bolaget avser under perioden att ytterligare minska användningen av plast och helt avskaffa användning av engångsartiklar, som bestick, muggar, etc.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Års mål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bidra till att uppfylla stadens mål om ett klimatsmart och hållbart Stockholm genom att arbeta enligt Stockholms stads Miljöprogram 2020-2023, Klimathandlingsplan 2020-2023 samt andra handlingsplaner kopplade till miljöprogrammet				Bolaget kommer under perioden att fortsätta arbetet med att implementera Stockholm stads miljöprogram 2020-2023, samt tillämpliga handlingsplaner. Detta bland annat genom minimera verksamheternas tjänsteresor. Vad gäller anskaffning av livsmedel avser bolaget alltid att välja ett ekologiskt och närodlat alternativ om ett sådan finns att tillgå. Bolaget avser också att ytterligare minska användningen av plast och helt avskaffa användning av engångsartiklar. Se också redovisningen ovanför tabellen.

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Bostadsförmedlingen ska medverka till att uppfylla stadens mål genom att eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning.




För att bidra till att infria målet ska bolaget också arbeta planmässigt för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens. Alla medarbetare ska, tillsammans med ledningen, fortsätta arbetet med att förverkliga bolagets vision, mission och värdegrund. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska bedrivas ett systematiskt socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete. I detta ingår också ett aktivt arbete med att minska sjukfrånvaron. Därutöver ska det genomföras insatser för att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

3.1 Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Bolagsstyrelsens mål

- Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar

Bostadsförmedlingen ska sträva efter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och leverera tjänster med hög kvalitet och kostnadsmedvetenhet. Samtliga enheter/avdelningar ska under året planera och följa upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Digitaliseringens möjligheter när det gäller utveckling av processeffektivitet och kundvärde ska tas tillvara. Bolaget eftersträvar att minimera avvikelser mot den budgeterade investeringsnivån om 1,0 mkr och nå det av kommunfullmäktige uppsatta resultatkravet för året om 0 mnkr. För att säkerställa att bolaget har effektiva interna processer samt god resursanvändning följs fortlöpande utvecklingen av administrativa och indirekta kostnader i förhållande till totala kostnader och intäkter.

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

3.2 Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Upphandling

Merparten av bolagets anskaffning av varor och tjänster sker genom avrop på stadens ramavtal. I det fall bolaget genomför egna upphandlingar kommer plan för systematisk uppföljning att tas fram. Bolaget har under 2020 slutfört sin del i det så kallade VINST-projektet och genom detta fått tillgång till det stadsövergripande upphandlingsverktyget. Under den kommande perioden genomförs insatser i syfte att säkerställa att stadens gemensamma arbetssätt, processer och systemstöd fullt ut används inom bolaget. Under perioden kommer bolaget också införa stadens gemensamma inköpsmodul. Detta kommer ytterligare förbättra

förutsättningarna för en ökad avtalstrohet och för att gemensamma arbetssätt i inköpsprocessen tillämpas.

Informationssäkerhet

Bolaget ska, i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv, säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete. Informationssäkerhetsansvaret ligger hos den del eller den avdelning av bolaget som behandlar den specifika informationen och en målsättning är att informationssäkerhet under perioden blir en angelägenhet för bolaget i sin helhet, och inte enbart för utpekade roller, som informationssäkerhetssamordnare och dataskyddsombud. Kunskapshöjande åtgärder inom området kommer genomföras. Vid årets slut ska samtliga medarbetare också ha genomgått stadens obligatoriska e-utbildning i informationssäkerhet.

Insatserna kommer också att omfatta ett antal kontrollaktiviteter. En översyn av bolagets registerförteckningar enligt krav i dataskyddsförordningen ska här genomföras. Vidare kommer också en översyn av bolagets informationsklassningar enligt kraven i riktlinjer för informationssäkerhet kommer att genomföras. Två av bolagets mest skyddsvärda verksamhetsprocesser ska också identifieras och informationsklassas. Därutöver ska kontroller genomföras av att befintliga och nya it-system lever upp till krav på inbyggt dataskydd och dataskydd som standard samt rapporteras i bolagets internkontrollarbete.

EU:s tillgänglighetsdirektiv för offentliga webbplatser och intranät trädde i kraft i september 2020. Syftet är att alla besökare, oavsett funktionsnedsättning såsom syn- eller hörselskada, kognitiva problem etc ska ha samma förutsättningar att ta till sig informationen. Efter ett omfattande arbete lanserades bolagets webbplats i en omgjord form och med hög tillgänglighet. Visst arbete med detaljer och förbättringar av webben kommer att fortsätta under året.

Medarbetarna

Bolagsstyrelsens mål

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

Bolaget kommer under perioden att fortsätta arbetet med att säkerställa att rätt kompetens rekryteras, bibehålls och utvecklas inom bolaget. Bolaget tillämpar kompetensbaserad rekrytering och interna utbildningar planeras genomföras i syfte att ytterligare etablera och fördjupa denna metod. Under året kommer bolaget att arbeta vidare med att stärka sitt


arbetsgivarvarumärke och ytterligare arbeta för att bli en än mer attraktiv arbetsgivare. Insatserna som syftar till chefsutveckling fortsätter under perioden. Den rådande pandemisituationen ställer stora och delvis nya krav på bolagets chefer. Ett viktigt område är att verka för att stärka chefers förmåga att leda i förändring och komplexitet. Flera utbildningsinsatser på detta område planeras. En utbildning i ”svåra samtal” planeras också hållas under året. Varje månad samlas bolagets chefer i ett chefsforum, där cheferna får möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper och detta ska fortlöpa under 2021.








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

Bolaget kommer att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete genom att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande fysisk, social och organisatorisk arbetsmiljö uppnås. En utbildning i arbetsmiljö som riktas till bolagets chefer och skyddsombud har påbörjats under 2020 och fortsätter in i den aktuella perioden. Utbildningen omfattar områden som regelverk, rehabilitering samt organisatorisk och social arbetsmiljö.

Sjuktalet har kontinuerligt minskat under de senaste tre åren och ambitionen är att denna positiva utveckling ska fortsätta under året. Bolagets chefer kommer aktivt att arbeta med att fånga tidiga signaler på ohälsa och ha en kontinuerlig kontakt med sjukskrivna medarbetare. Samtal med medarbetare med hög korttidsfrånvaro kommer att hållas för att så tidigt som möjligt kunna sätta in förebyggande insatser för att förhindra ohälsa. Ledningen och avdelningarna ska månatligen gå igenom sjukfrånvarostatistiken vilket tillsammans med det systematiska arbetsmiljöarbetet utgör grund för åtgärder.

Särskilda insatser gällande friskvård (eller hälsofrämjande/förebyggande aktiviteter) kommer att ske under året. Den hälsoundersökning som avsågs att genomföras under 2020 sköts på framtiden med anledning av det rådande pandemiläget. Hälsoundersökningen, som erbjuds samtliga medarbetare, planeras nu att genomföras under andra halvan av 2021.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete				Bolaget ska i enlighet med direktivet säkerställa att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete. En målsättning är att informationssäkerhet under perioden blir en angelägenhet för bolaget i sin helhet, och inte enbart för utpekade roller, som informationssäkerhetssamordnare och dataskyddsombud. Kunskaphöjande åtgärder inom området kommer genomföras och samtliga

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
				<p>medarbetare ska genomgå stadens obligatoriska e-utbildning i informationssäkerhet.</p> <p>Insatserna kommer också att omfatta ett antal kontrollaktiviteter omfattande en översyn av bolagets registerförteckningar och en översyn av bolagets informationsklassningar. Två av bolagets mest skyddsvärda verksamhetsprocesser ska identifieras och informationsklassas. Vidare ska kontroller genomföras av att befintliga och nya it-system lever upp till krav på inbyggt dataskydd och dataskydd som standard.</p> <p>Se också redovisningen i texten ovanför tabellen.</p>
 Säkerställa tillgänglighet av stadens webbplatser				<p>EU:s tillgänglighetsdirektiv för offentliga webbplatser och intranät trädde i kraft i september 2020. Syftet är att alla besökare, oavsett funktionsnedsättning såsom syn- eller hörselskada, kognitiva problem etc ska ha samma förutsättningar att ta till sig informationen. Efter ett omfattande arbete lanserades i samband med detta bolagets webbplats, i en omgjord form och med hög tillgänglighet. Visst arbete med detaljer och förbättringar av webben kommer att fortsätta framöver.</p>
	 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförs	90%		
	 Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100%		
	 Index Bra arbetsgivare	84		
	 Aktivt medskapandeindex	82		
	 Sjukfrånvaro	5,2%	Tas fram av nämnd/styrelse	
	 Sjukfrånvaro dag 1-14	3,0%	Tas fram av nämnd/	

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			styrelse	

Bilagor

1. Internkontrollplan med väsentlighets- och riskanalys 2021.
2. System för internkontroll
 - a Processbeskrivning
 - b Lagar och styrdokument för Bostadsförmedlingens verksamhet
3. Informationssäkerhet, Bostadsförmedlingen