

**Handläggare**  
Lars Ericsson  
Telefon: 08-785 88 51

**Till**  
Bostadsförmedlingen i Stockholm AB

## **Preliminärt årsbokslut och verksamhetsberättelse 2020**

### **Förslag till beslut**

Styrelsen beslutar att godkänna det preliminära årsbokslutet och verksamhetsberättelsen.

Christer Edfeldt  
VD

### **Sammanfattning**

Hela samhället har under året påverkats av Corona-pandemin vilket även har inkluderat bostadsmarknadens förutsättningar. Efterfrågan på hyresrätter har dock fortsatt varit hög och antalet registrerade bostadssökande har ökat, om än i något långsammare takt jämfört med föregående år. Bostadsförmedlingen har i samarbete med fastighetsägarna fått göra vissa anpassningar av förmedlingsarbetet, framför allt av skälet att merparten av bostadsvisningarna inte har kunnat genomföras. För att så långt möjligt tillgodose kundernas behov av information om bostäderna har istället ritning, bilder och ibland film tillhandahållits. Sammantaget har bolagets verksamhet, trots påverkan av pandemin, i stort bedrivits som vanligt under året.

Bostadsförmedlingen har planenligt bidragit till uppfyllelsen av stadens inriktningsmål och mål för respektive verksamhetsområde. Målen för kommunfullmäktiges indikatorer har i huvudsak uppnåtts under året och de i budgeten angivna direktiven och aktiviteterna har genomförts som planerat. Den ekonomiska prognosen för helåret visar ett nettoöverskott om 8,25 mnkr.

Bostadsförmedlingen har medverkat till att infria målet *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla* genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingens tjänster. Bolaget har underlättat för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdomslägenheter och kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen har också fortsatt medverkat till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed medverkat till att skapa jämlika livsvillkor för stockholmarna. Bolaget har bidragit till att uppfylla stadens sociala hållbarhetsmål genom ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. I möjligaste mån har information och service anpassats till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk och funktionsnedsättning.

För att bidra till att uppfylla målet *En hållbart växande och dynamisk storstad* har Bostadsförmedlingen tillhandahållit en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. För att verka för att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön, har bolaget fortsatt arbetet aktivt med kommunikationsinsatser vilket har bidragit till att samarbete har etablerats med ett flertal nya bostadsbolag.

Antalet förmedlade bostäder under året var 17 735 vilket med bred marginal överträffar fjolårets rekordnotering (15 042).

Bostadsförmedlingen har också arbetat med att vidareutveckla servicen och tjänsterna till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna bland annat genom att en effektivare förmedlingsprocess har införts. Bolaget har vidare gynnat företagande och ekonomisk tillväxt i staden genom förmedlingen av bostäder då detta underlättar rörligheten inom regionens arbetsmarknad. Därutöver har bolaget bidragit till att utveckla staden genom att tillhandahålla statistiktjänster och marknadsanalyser och därmed medverka till kunskapsutveckling om bostadsmarknaden.

Bostadsförmedlingen har också medverkat också till att infria målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden*. Detta genom att eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. Bolaget har också arbetat vidare med insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens samt med chefsutveckling. Systematiskt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete har genomförts planerligt och sjukfrånvaron har minskat jämfört med föregående år.

## Ärendets beredning

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

## Inledning

I detta årsbokslut och verksamhetsberättelse redovisas hur bolaget bedöms ha fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2020. Bolagets bidrag till att uppfylla kommunfullmäktiges mål och utfallet för verksamhet och ekonomi redovisas och analyseras.

Bedömningen av måluppfyllelse grundas på utfall för bolagets årsmål och ägardirektiv som ingår i kommunfullmäktiges budget samt på analys av hur väl resultatet och de genomförda insatserna stämmer med bolagets mål och uppdrag som helhet. Uppföljningen av ägardirektiven, vilka framgår av tabellerna, redovisas under kommunfullmäktiges respektive mål enligt budgeten.

## Marknadsförutsättningar

Bolaget har upplevt en fortsatt stor efterfrågan på hyresrätter. Den rådande pandemin har dock påverkat förmedlingsprocessen, exempelvis på grund av att många bolag beslutat att inte hålla fysiska visningar av bostäderna. Kundernas förmåga att ta beslut om bostadserbjudanden har därmed påverkats vilket har inneburit att fler personer än normalt tackat nej i ett sent skede av processen. Detta är en av förklaringarna till att den genomsnittliga kötiden har minskat (9,3 år att jämföra med 10,5 år under 2019).

Arbetet med att få in fler bostäder till förmedling har haft fortsatt hög prioritet. Under året inlämnades 18 166 lägenheter vilket med bred marginal överträffar rekordet från föregående år (14 958). Detta är delvis ett resultat av att bolaget har etablerat samarbete med 24 nya bostadsbolag under perioden. Ett annat skäl är att befintliga samarbetspartners har ökat sina bestånd och därmed lämnar in fler bostäder jämfört med förra året. Vidare har även antalet nybyggda bostäder som lämnats in ökat. Bostäder i det befintliga beståndet (succession) ökade med 23 procent jämfört med 2019 och nybyggda bostäder ökade med åtta procent.

Ökningen av antalet registrerade bostadssökande har fortsatt och uppgick till omkring 32 000 under året. Prognosen inför året var en

ökning om 40 000 vilket innebär att ökningstakten var lägre än förväntad. Det är svårt att bedöma orsakerna till detta. Faktorer som kan ha betydelse i sammanhanget är ett oklart omvärldsläge samt att inflyttningen till Stockholm har avtagit. Andelen aktiva (de som gjort minst fem intresseanmälningar under året) var 12 procent, vilket är ungefär i nivå med de senaste åren

### **Analys av ekonomisk utveckling**

#### *Intäkter*

De totala intäkterna, inklusive finansiella intäkter, för perioden januari till december 2020 uppgick till 126 000 tkr, vilket är 6 900 tkr mer än motsvarande period föregående år (119 100 tkr) och 3 000 tkr högre än årets budget. Av de totala intäkterna utgör 112 028 tkr intäkter från bostadskön. Ökningen i jämförelse mot föregående år förklaras i stort av tillväxten av kunder i bostadskön, 706 632 st vid årets slut jämfört med 674 720 st vid utgången av 2019. Ersättningen för förturstjänster uppgår till 11 000 tkr under 2020, vilket är i linje med budget samt föregående år. Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö uppgick till 1 800 tkr per sista december, jämfört med 1 700 tkr i budget och 1 150 tkr i utfall föregående år. Intäkten för den särskilda förmedlingstyp som Bostadsförmedlingen har i uppdrag att hantera gällande Micacas bestånd av äldreboenden uppgick till 400 tkr. Detta kan jämföras med 450 tkr i årets budget och 400 tkr i utfallet för 2019. I övriga intäkter ingår intäkter under 100 tkr från evakueringsverksamheten vilket är i nivå med budget och föregående år.

De finansiella intäkterna består av ränteintäkter från tillgodohavandet på koncernkontot och uppgår per sista december till 350 tkr, vilket är cirka 50 tkr högre än budget men i nivå med utfallet för 2019 (350 tkr).

#### *Kostnader*

De totala kostnaderna uppgick per sista december 2020 till 117 750 tkr (107 700 tkr), vilket kan jämföras med 123 000 tkr i budgeten för 2020. Löne- och lönebikostnader för året uppgick till 68 300 tkr (59 000 tkr), vilket är en ökning med 1 400 tkr jämfört med budgeten. Skillnaden mot budget och förra årets utfall beror på att organisationen under andra halvan av 2020 temporärt har förstärkt bemanningen på förmedlingsavdelningen för att klara det ökade inflödet av lägenheter. Övriga personalkostnader uppgick till 1400

tkr (2 300 tkr), jämfört med 2 950 tkr i budgeten för 2020. Det avser kost

nader för utbildning, konferens, julbord, som har varit låga på grund av covid-19-pandemin.

Utfallet för externa kostnader uppgick till 47 400 tkr (45 750 tkr), vilket är 5 100 tkr lägre än budgeten för 2020, men 1 650 tkr högre än utfallet 2019. Skillnaden jämfört med föregående år beror bland annat på extra satsningar kopplat till bolagets interna utvecklingsprojekt, såsom införandet av ett nytt ärendehanteringssystem. Att de externa kostnaderna ändå understiger budget förklaras dels av att flera planerade marknads- och kommunikationsaktiviteter – såsom Kundskapsträff och Järvaveckan – fick ställas in till följd av covid-19-pandemin, dels av att det planerade utvecklingsprojektet att införa nya betalningslösningar har senarelagts till 2021.

Avskrivningar för perioden uppgår till 650 tkr (650 tkr), vilket är i nivå med budgeten för 2020 och med utfallet för föregående år.

### *Resultat*

Resultatet efter finansnetto per sista december 2020 uppgår till cirka 8 250 tkr, vilket kan jämföras med budget om 0 tkr samt 11 500 tkr i utfallet för 2019. Skillnaden mot budget beror på högre intäkter för köavgifter än väntat, att kostnader för utvecklingskonsulter och marknads- och kommunikationsaktiviteter utföll lägre än budgeterat samt att ett planerat utvecklingsprojekt skjuts upp till 2021. Skillnaden mot resultatet föregående år beror främst på kostnadsökningar för temporär personal på förmedlingsavdelningen, högre kostnader för konsulter i utvecklingsprojekt, samt högre omsättning till följd av fler kunder i bostadskön

<b>Resultaträkning 202001 - 202012 (tkr)</b>	<b>Utfall 2020</b>	<b>Budget 2020</b>	<b>Utfall 2019</b>	<b>Förändring Utfall vs Budget</b>
<b>Intäkter</b>				
Köavgifter	112 000	109 500	105 950	-2 500
Förtursintäkt	11 000	11 000	11 000	0
Kommunala bolagens internkö	1 800	1 700	1 150	-100
Särskilt förmedlingsuppdrag Micasa	400	450	400	50
Övrigt inkl. finansiella intäkter	800	350	700	-450
<b>Summa intäkter</b>	<b>126 000</b>	<b>123 000</b>	<b>119 200</b>	<b>-3 000</b>
<b>Kostnader</b>				
Löner och lönebikostnader	68 300	66 900	59 000	1 400
Övriga personalkostnader	1 400	2 950	2 300	-1 550
Externa kostnader	47 400	52 500	45 750	-5 100
Kapitalkostnader	650	650	650	0
<b>Summa kostnader</b>	<b>117 750</b>	<b>123 000</b>	<b>107 700</b>	<b>-5 250</b>
<b>Resultat</b>	<b>8 250</b>	<b>0</b>	<b>11 500</b>	<b>-8 250</b>

#### Resultatets fördelning på delverksamheter

Bostadsförmedlingen följer regelbundet upp intäkter och kostnader fördelat på delverksamheter, d v s utifrån hur verksamhetens delar finansieras. Förtursverksamheten är det enda av Bostadsförmedlingens uppdrag som är anslagsfinansierat. Övriga kostnader finansieras av köavgifter och intäkter från förmedlingstjänster och evakueringsuppdrag. För 2020 var rörelseresultatet fördelat på bolagets delverksamheter enligt följande. I nedanstående tabell är finansiella intäkter exkluderade.

Ack. utfall 2020, tkr	Avgiftsfinansierad verksamhet	Förtursverksamhet (skattemedel)	Summa
Intäkter	114 650	11 000	125 650
Kostnader	109 250	8 500	117 750
<b>Resultat före ränteintäkter</b>	<b>5 400</b>	<b>2 500</b>	<b>7 900</b>

Förtursverksamheten har genererat ett överskott om cirka 2 500 tkr enligt den fördelningsmodell som innebär att förtursenheten tar sina direkta kostnader så långt det är möjligt och övriga relevanta kostnader fördelas utifrån antalet medarbetare på förtursenheten.

#### *Investeringar*

Under året har investeringar om 100 tkr gjorts, vilket innebär en mindre avvikelse mot budgeten som uppgick till 200 tkr. Årets investeringar utgörs av kompletteringar i kontorslokalerna på Palmfeltsvägen.

#### **Bedömning av bolagets interna kontroll**

Bostadsförmedlingen har arbetat i enlighet med bolagets system för internkontroll och den årliga internkontrollplanen. Kontroller har utförts dels i anslutning till det vardagliga arbetet, dels genom särskilda kontrollaktiviteter enligt internkontrollplanen för vilka resultatet har redovisats i tertialrapporterna samt i detta ärende (bilaga 1).

Uppföljning av internkontrollplanen 2020 har omfattat kontroller av ett antal väsentliga verksamhetsprocesser såsom exempelvis förmedling till bostadskön, fastighetsägares godkännande och registrering av kötid. Vidare har bolagets hantering av förändringar i verksamhetssystem, information på webbplatsen, personuppgiftsbehandlingar och utbetalningar granskats.


De redovisade granskningarna har endast visat på mindre avvikelser och fel vilka har rättats till. Kontrollerna har också i vissa fall resulterat i förbättringsförslag som ska beaktas i det fortsatta arbetet.

Bolagets externa revisorer har granskat tertialrapporter 2. Inga anmärkningar gjordes gällande bolagets interna kontroll.

Sammanfattningsvis bedömer bolaget att den interna kontrollen som helhet har varit tillräcklig under året.


### Uppföljning av kommunfullmäktiges mål

## 1. *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla*



 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har planenligt bidragit till att uppfylla stadens mål genom informationsinsatser syftande till att öka invånarnas kännedom om bolagets tjänster. Insatser med syfte att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden har genomförts, bland annat genom förmedling av ungdomslägenheter och kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bolaget har också som planerat bidragit till stadens bostadsförsörjning för sociala ändamål och därmed medverkat till att skapa jämlika livsvillkor för stockholmarna. Därutöver har bolaget medverkat till att stadens sociala hållbarhetsmål genom ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. I möjligaste mån har information och service anpassats till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsnedsättning.



### 1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskunskaper är kort

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har under perioden, i samverkan med arbetsmarknadsnämnden, erbjudit tre ungdomar ett feriearbete. I övrigt har också en plats för Stockholmsjobb tillhandahållits enligt nedan. Bolaget har i tillägg till detta under hösten 2020 även tillhandahållit en plats inom ramen för den av staten initierade satsningen ”unga jobb”.

	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	I samverkan med arbetsmarknadsnämnden fortsatt erbjuda feriejobb som är meningsfulla och erbjuder ett första steg in på arbetsmarknaden, för att främja goda och			 Bostadsförmedlingen har under perioden, i samverkan med arbetsmarknadsnämnden, erbjudit tre ungdomar ett feriearbete. I övrigt har också en plats för



	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
jämlika uppväxtvillkor med särskild uppmärksamhet mot socioekonomiska förhållanden i stadsdelsnämndsområdena				Stockholmsjobb tillhandahållits enligt nedan. Bolaget har i tillägg till detta under hösten 2020 även tillhandahållit en plats inom ramen för den av staten initierade satsningen "unga jobb".
	 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	3 st	3 st	
	 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1 st	1 st	

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

 Uppfylls helt

Bolagets mål och insatser för att uppfylla målet redovisas nedan.

Bolagsstyrelsens mål

- Bostadsförmedlingen ska underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har planenligt medverkat till att fler ungdomar kan ta sig in på bostadsmarknaden. Detta genom att informera unga om fördelarna med att ställa sig i bostadskön redan på sin 18-årsdag och därmed öka sin möjlighet att komma in på bostadsmarknaden i ett tidigt skede. Bolaget har också arbetat aktivt med att informera fastighetsägarna om ungdomsbostäder och påminna dem om att de själva kan välja ut mindre lägenheter med låga hyror som lämpar sig för detta ändamål. Insatserna bedöms ha bidragit till att antalet inlämnade lägenheter i det befintliga beståndet har ökat jämfört med föregående år. Antalet förmedlade ungdomslägenheter under året är 2 002 vilket överträffar årsmålet om 1 600 och är en ökning jämfört 2019 (1 692).


Bostadsförmedlingen hade i kommunfullmäktiges budget för 2019 tre direktiv som avsåg förtursverksamheten och personer som





utsatts för våld i nära relationer. Av dessa handlade ett uppdrag om riktlinjerna för förturer, även inkluderande barnfamiljer med långvarig hemlöshet. Dessa uppdrag överensstämmer till stor del med de direktiv som getts bolaget för 2020. Bolaget avrapporterade uppdragen enligt plan i ett ärende till styrelsen i november 2019. Styrelsen beslutade att i huvudsak godkänna ärendet, men också att återremittera den del i ärendet som avsåg att inkludera barnfamiljer med långvarig hemlöshet i förtursriktlinjerna. Detta i syfte att bolaget skulle återkomma till styrelsen med en fördjupad utredning med tillhörande konsekvensanalys. Bolaget har under perioden utrett frågan och redovisat resultatet för styrelsen. I maj 2020 beslutade styrelsen, i enlighet med bolagets förslag, att inte inkludera långvarig hemlöshet i förtursriktlinjerna.




Bostadsförmedlingen har, tillsammans med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag, deltagit i samverkan gällande oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. För att öka kunskapen och utbyta erfarenheter på området hade en gemensam utbildningsinsats planerats till hösten vilken dock kom att skjutas på framtiden på grund av pandemisituationen. Sett utifrån bolagets roll har frågan främst betydelse i samband med de bedömningar av intyg från bostadssökande som utförs på uppdrag av fastighetsbolagen. Här har bolaget genomfört interna utbildningsinsatser för att öka kunskapen om detta och förbättra medarbetarnas arbetssätt. Frågan är ständigt aktuell inom verksamheten och detta utvecklingsarbete ska fortsätta framöver.

Bolaget har samarbetat med bostadsbolagen för att säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Vidare har bolaget fortlöpande tillsett att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver. Detta har skett vid två tillfällen under året.

Insatserna ovan gällande förturer och personer som utsatts för våld i nära relationer anknyter även till bolagsstyrelsens mål om bostadsförsörjning för sociala ändamål nedan under 1.4.

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden				✔ Bolaget har medverkat till att fler ungdomar kan ta sig in på bostadsmarknaden. Detta genom att informera unga om fördelarna med att

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				ställa sig i bostadskön redan på sin 18-årsdag och därmed öka sin möjlighet att komma in på bostadsmarknaden i ett tidigt skede. Bolaget har också arbetat aktivt med att informera fastighetsägarna om ungdomsbostäder och påminna om att de kan välja ut mindre lägenheter med låga hyror som lämpar sig för detta ändamål.
 I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta.				✓ Bostadsförmedlingen har i enlighet med direktivet samarbetat med bostadsbolagen för att tillgodose behovet av skyddade boenden för våldsutsatta
 I samarbete med socialnämnden fortsätta arbetet med att genomföra en översyn av riktlinjerna för förtur, i syfte att även våldsutsatta samt barnfamiljer med långvarig hemlöshet inkluderas. I samband med översynen av riktlinjerna ska även personer med stora behov av anpassningsåtgärder omfattas				✓ Se redovisningen ovan gällande direktiven om förturer och våldsutsatta personer
 I samarbete med socialnämnden och stadsdelsnämnderna utreda, avseende fall av våld i nära relationer, vilka möjligheter det finns och vilka insatser som skulle krävas för att det är den våldsutsatta parten och inte våldsutövaren som bor kvar i det gemensamma boendet				✓ Se redovisningen ovan gällande direktiven om förturer och våldsutsatta personer.
 I samarbete med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag samverka kring oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden				✓ Bostadsförmedlingen har, tillsammans med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag, deltagit i samverkan gällande oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. En planerad, gemensam utbildningsinsats på området fick skjutas på framtiden p g a

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				pandemisituationen. Sett utifrån bolagets roll har frågan främst betydelse i samband med de bedömningar av intyg från bostadssökande som utförs på uppdrag av fastighetsbolagen. Här har bolaget genomfört interna utbildningsinsatser för att öka kunskapen om detta och förbättra medarbetarnas arbetssätt. Frågan är ständigt aktuell inom verksamheten och detta utvecklingsarbete ska fortsätta framöver.
 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 har fortlöpande tillsett 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	2 002		

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

 Uppfylls helt

Bolagets mål och insatser för att uppfylla målet redovisas nedan.

##### *Bolagsstyrelsens mål*

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

 Uppfylls helt

För att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingen och om hur det går till att få en bostad har bolaget kommunicerat brett via flera olika kanaler. Huvudkanalen är webbsidan som har varit mycket välbesökt. Här har också stora insatser gjorts för att utveckla webbplatsen i syfte att den ska bli tillgänglig enligt det s k tillgänglighetsdirektivet som trädde i kraft i september 2020. I samband med detta har webbplatsen också utvecklats för att

underlätta för kunderna att besöka den från exempelvis mobiltelefonen.

Därutöver har kommunikation också skett via personliga möten med fastighetsägare och i sociala kanaler, tryckt material med mera. På grund av pandemin har många planeradeevenemang ställts in, bland annat den årliga seniormässan.

Enligt en nyligen genomförd undersökning hos allmänheten är också kännedomen om Bostadsförmedlingen relativt hög. Här uppgav 57% att de känner väl eller delvis till Bostadsförmedlingen och ytterligare 27% har hört talas om bolaget.

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



Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har bidragit till att uppfylla stadens mål genom förmedling av försöks- och träningslägenheter (FoT). Detta uppdrag omfattar ett årsmål om att förmedla 500 lägenheter varav 100 lägenheter för familjer med barn som lever under osäkra boendeförhållanden samt 50 Bostad Först-lägenheter. Under året har det förmedlats 456 FoT-lägenheter vilket kan jämföras med 459 lägenheter under 2019. Utfallet inkluderar 48 bostäder till SHIS, avsedda för familjer med barn som lever under osäkra boendeförhållanden och 53 bostäder till Bostad först. Årsmålet 500 lägenheter är inte helt uppnått och skälet till avvikelserna är främst att bostäder till barnfamiljerna inte har efterfrågats i förväntad omfattning (målvärde 100 st). Det är ännu oklart vad den låga efterfrågan beror på.

Gällande direktivet att reformera Bostadsförmedlingens kösystem planerades det för att under hösten genomföra ett seminarium med sakkunniga för att analysera och fördjupa kunskapen kring hur man idag använder sig av bolagets tjänster. Med hänsyn till situationen gällande pandemin har detta arrangemang skjutits på framtiden.

Bostadsförmedlingen har planenligt fört en dialog med regionens privata fastighetsägare för att få in fler bostäder till förmedling. Detta har skett både genom personliga möten och breda kommunikationsinsatser såsom exempelvis digital annonsering, nyhetsbrev, information via sociala kanaler mer mera. Dessa insatser har bidragit till att samarbete har etablerats med 24 nya

aktörer samt till ett ökat inflöde av lägenheter till förmedling. Jämfört med föregående år har det lämnats in 44% fler lägenheter från privata aktörer och 18% fler lägenheter från kommunala bolag i andra kommuner än Stockholm.

Bolaget har i enlighet med ägardirektivet arbetat fortlöpande med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har behov av anpassningsåtgärder.

Bostadsförmedlingen har också direktivet att i samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB, göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadssökande. Uppdraget handlar om att underlätta för bostadssökande med olika funktionsnedsättningar att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas (exempelvis vad gäller hiss, badrum m m). Bolaget har tidigare bidragit med en strategi för arbetet med dessa frågor. Det har under året etablerats en arbetsgrupp med representanter för samtliga berörda förvaltningar och bolag för genomförandet av uppdraget. I ett första steg har bostadsbolagen arbetat med att förtydliga definitioner och klassificering av uppgifter.

### *Förtursverksamheten*

Förtursverksamheten har bedrivits som planerat under året. Nedan redovisas uppgifter om de ärenden som har hanterats.



	Alla ärenden	Funktionsnedsättning	Allvarlig sjukdom	Våld i nära relationer	Övriga hot	Övriga sociala skäl	Kategori saknas
2020							
Ansökningar	1108	511	105	137	55	268	32
Bifall	28	10	4	12	2	0	0
Avslag	1080	501	101	125	53	268	32
Andel bifall	3 %	2 %	4 %	9 %	4 %	0 %	0 %
2019							
Ansökningar	1188	559	116	131	44	309	29
Bifall	41	19	8	12	2	0	0
Avslag	1147	540	108	119	42	309	29
Andel bifall	3 %	3 %	7 %	9 %	5 %	0 %	0 %






Andelen bifall under året är högst i kategorin våld i nära relationer (9%). Därefter följer kategorierna allvarlig sjukdom (4%) övriga hot (4%) och funktionsnedsättning (2%).

### Agenda 2030



Bostadsförmedlingen har medverkat till att uppfylla stadens sociala hållbarhetsmål i Agenda 2030. Integration och mångfald främjas och bolaget bidrar till detta genom ett inkluderande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Som har framgått ovan har det fortlöpande genomförts insatser för att öka kännedomen hos invånarna om bolaget och de tjänster som erbjuds. I möjligaste mån har information och service anpassats 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 har det genomförts coaching och utbildning för medarbetarna i dessa frågor. Oftast har kundens frågor kunnat lösas via webbplatsen och/eller telefonkontakt, men vid behov har den bostadssökande kunnat få hjälp vid ett fysiskt möte på kundmottagningen. Bolaget har också verkat 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 har under året haft ett omfattande arbete med att anpassa webbplatsen för att svara mot kraven i direktivet. Den nya webbplatsen, i en omgjord form och med hög tillgänglighet, lanserades under hösten.

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheten inklusive Bostad Först				 Bostadsförmedlingen har planenligt arbetat med ägardirektivet om att förmedla försöks- och träningslägenheter, med målsättningen 500 bostäder under året. Under året har det förmedlats 456 FoT-lägenheter vilket inkluderar 48 bostäder till SHIS, avsedda för familjer med barn som lever under osäkra boendeförhållanden och 53 bostäder till Bostad först. Årsmålet 500 lägenheter är inte helt uppnått och skälet till avvikelserna är främst att

		bostäder till barnfamiljerna inte har efterfrågats i förväntad omfattning (målvärde 100 st). Det är ännu oklart vad den låga efterfrågan beror på
 Fortsätta arbetet med att utreda förutsättningarna för att reformera bostadskön i syfte att göra fler överkomliga bostäder tillgängliga för de mest behövande		✓ Gällande direktivet att reformera Bostadsförmedlingens kösystem planerades det för att under hösten genomföra ett seminarium med sakkunniga för att analysera och fördjupa kunskapen kring hur man idag använder sig av bolagets tjänster. Med hänsyn till situationen gällande pandemin har detta arrangemang skjutits på framtiden.
 I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbar för bostadssökande		✓ Direktivet handlar om att underlätta för bostadssökande med olika funktionsnedsättningar att hitta tydlig information om tillgängligheten i sökbara lägenheter som förmedlas (exempelvis vad gäller hiss, badrum m m). Bolaget har tidigare bidragit med en strategi för arbetet med dessa frågor. Det har under året perioden etablerats en arbetsgrupp för genomförandet av uppdraget. I ett första steg har bostadsbolagen arbetat med att förtydliga definitioner och klassificering av uppgifter.
 I samarbete med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden tillhandahålla genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Till det ska 100 lägenheter som bolaget årligen förmedlar vikas till genomgångsbostäder i SHIS Bostäders regi		✓ Se redovisningen ovan avseende ägardirektivet om Bostad först samt försöks- och träningslägenheter.
 Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter		✓ Bolaget har i enlighet med ägardirektivet arbetat fortlöpande med att pröva rätten till förtur till anpassade lägenheter för personer som har behov av anpassningsåtgärder.
 Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsvärdar		✓ Bostadsförmedlingen har planenligt fört en dialog med regionens privata fastighetsägare för att få in fler bostäder till förmedling. Detta har skett både genom personliga möten och breda kommunikationsinsatser såsom exempelvis digital annonsering,



		<p>nyhetsbrev, information via sociala kanaler med mera. Dessa insatser har bidragit till att samarbete har etablerats med 24 nya aktörer samt till ett ökat inflöde av lägenheter till förmedling. Jämfört med föregående år har det lämnats in 44% fler lägenheter från privata aktörer och 18% fler lägenheter från kommunala bolag i andra kommuner än Stockholm.</p>
	<p>  Antal förmedlade Bostad Först och försöks-och träningslägenheter via Bostadsförmedlingen</p> <p>456            500</p>	

## 2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har medverkat till att uppfylla målet genom att tillhandahålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Bolaget har härigenom också bidragit till att främja företagande och ekonomisk tillväxt i staden då förmedlingen av bostäder underlättar rörligheten inom regionens arbetsmarknad. Vidare har bolaget medverkat till att utveckla staden genom att tillhandahålla statistiktjänster och marknadsanalyser som bidrar till kunskapsutveckling gällande bostadsmarknaden.

Med syftet att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön har bolaget planerligt arbetat med olika kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Detta har bidragit till att flera nya fastighetsägare har tillkommit som partners under perioden. Bolaget har också arbetat vidare med att utveckla servicen och tjänsterna till de bostadssökande såväl som till fastighetsägarna samt med att effektivisera förmedlingsprocessen.

### 2.1 Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

 Uppfylls helt



Bolaget har medverkat till ökad tillgänglighet och rörlighet på bostadsmarknaden i hela regionen vilket också gynnar företagande och ekonomisk tillväxt i Stockholms stad. Detta arbete har skett planerligt genom informationsinsatser om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen samt genom vidareutveckling av effektiva förmedlingstjänster för bostadssökande, stadens bostadsbolag och andra fastighetsägare. Till detta hör också förmedlingen av studentbostäder som bidrar till förutsättningarna för universitets- och högskolestuderande att etablera sig i staden. Här är antalet förmedlade lägenheter under året (3 135) ett rekord och överträffar med stor marginal föregående års utfall (2 119).



Bolaget deltar också i arbetet med att utveckla staden genom samverkan och medverkan till kunskapsutveckling gällande stadens bostadsförsörjning. Detta exempelvis genom att tillhandahålla statistik om förmedlingar, hyror och efterfrågan samt marknadsanalyser till bostadsbolag som arbetar med planering och nyproduktion. Efterfrågan på dessa tjänster ökar och det har under året inkommit omkring 240 förfrågningar från olika fastighetsaktörer.

Bostadsförmedlingen har också, i enlighet med stadens näringslivspolicy, bidragit till att främja företagande och entreprenörskap. Detta genom att eftersträva bra service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare. Förutom kontakter och samarbete med fastighetsägare vilket beskrivs ovan och i flera sammanhang i detta ärende, avses här även leverantörer till staden och bolaget.

Bostadsförmedlingen har fortsatt arbetet som projektledare för branschsamarbetet Stockholm Bygger vilket bl a omfattar att årligen arrangera två större frukostevent för byggbranschen. På grund av pandemin ställdes dock årets möten in. Arrangemangen planeras att komma igång igen med ett digitalt event i början av 2021.

Bostadsförmedlingen har liksom föregående år medverkat till 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. Detta arbete har huvudsakligen fortskridit som planerat även om antalet besökare har varit mindre än vanligt på grund av pandemisituationen. I november stängdes dock rummet tillfälligt på grund av utökade restriktioner.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator Periodens Årsmål utfall	Aktivitet
 Fortsätta med branschsamarbetet Stockholm Bygger och Stockholmsrummet i Kulturhuset		 Bostadsförmedlingen har fortsatt arbetet som projektledare för branschsamarbetet Stockholm Bygger vilket bl a omfattar att årligen arrangera två större frukostevent för byggbranschen. På grund av pandemin ställdes dock årets möten in. Arrangemangen planeras att komma igång igen med ett digitalt event i början av 2021.  Bolaget har liksom föregående

		medverkat till att deltagit i att driva Stockholmsrummet i kulturhuset. Detta arbete har huvudsakligen fortskridit som planerat även om antalet besökare har varit mindre än vanligt på grund av pandemisituationen. I november stängdes dock rummet tillfälligt på grund av utökade restriktioner. Se i övrigt redovisning ovan under mål 2.1.
 Inom sina ansvarsområden främja nyföretagande och entreprenörskap		 Bostadsförmedlingen har i enlighet med stadens näringslivspolicy bidragit till att främja företagande och entreprenörskap. Detta genom att eftersträva bra service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare. Förutom kontakter och samarbete med fastighetsägare vilket beskrivs ovan och i flera sammanhang i detta ärende, avses här även leverantörer till staden och bolaget.

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

 Uppfylls helt

Bolagets mål och insatser för att uppfylla målet redovisas nedan.

Bolagsstyrelsens mål

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

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har som planerat fortlöpande fört en dialog med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder. Detta har skett sker både genom personliga möten och breda kommunikationsinsatser, t ex digital annonsering, nyhetsbrev, information via sociala kanaler med mera.

Antalet förmedlade lägenheter under året uppgår till 17 735, att jämföra med årsmålet 14 300 och utfallet 2019 som då var ett rekord (15 042). Det är mycket glädjande att de bostadssökande därmed åter har fått fler bostäder förmedlade via Bostadsförmedlingen än någonsin tidigare. Mängden förmedlade

lägenheter under året motsvarar ca 75% av alla hyresrätter i länet som blir lediga för uthyrning (beräknat på en årlig omsättning om 7% av det befintliga beståndet). Antalet inlämnade lägenheter under året var 18 166 vilket också överträffar årsmålet (14 500) och är en stor ökning jämfört med fjolåret (14 958). Vidare är antalet förmedlade studentbostäder 3 136 vilket också överträffar årsmålet (2 700) och föregående års resultat (2 854). De ökade resultaten hänger samman med att befintliga partners har lämnat in fler successionslägenheter än tidigare samt att bolaget fått 24 nya samarbetspartners. Därutöver har också ett ökat bostadsbyggande haft betydelse.

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

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingens arbete med att säkerställa servicens kvalitet och rättssäkerhet har fortsatt under året. Detta genom att medarbetarna har gjorts väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt hur arbetet ska utföras enligt bolagets gemensamma service- och policyhandbok. För att säkerställa kvalitet, bemötande och resultat har det fortlöpande genomförts coaching och kvalitetskontroller med mera. Kompetens har säkerställts och utvecklats vid introduktion, utbildningar och med utgångspunkt från medarbetarsamtal. Resultat från verksamhetsstatistik, kundundersökningar med mera används som utgångspunkt för förbättringsarbete.

Bostadsförmedlingen har under året också arbetat med ett antal utvecklingsprojekt vilka har syftat till att säkerställa verksamhetens effektivitet samt förbättra erbjudandet och servicen till kunderna. Ett av dessa har bedrivits tillsammans med Stockholm stads bostadsbolag och målet har varit att effektivisera förmedlingsprocessen och förbättra för kunden. Detta projekt har slutförts under 2020 och resultatet visar på goda effekter. Ett antal förändringarna i förmedlingsprocessen har införts hos Stockholms hem, Svenska Bostäder, Familjebostäder och Micasa och projektet har övergått till förvaltning där uppföljning och effektmätning kommer att genomföras under 2021.

Bolaget har påbörjat ett arbete som syftar till att införa nya betalningssätt (exempelvis Swish och kortbetalning) för att underlätta för bostadssökande att betala årsavgiften. I anslutning till

detta har också en större kommunikationsinsats genomförts till alla registrerade bostadssökande för att säkerställa korrekta och uppdaterade kontaktuppgifter. De nya betalningslösningarna planeras att införas under första halvåret 2021.

Mot bakgrund av ett ökat antal bostadssökande, fler lägenheter att förmedla samt behov av fortsatt utveckling av tjänsterna och servicen beslutades 2019 om införande av ett bättre stöd för kundkommunikation och ärendehantering. För att uppnå detta har bolaget under året arbetat med att ta fram och införa ett nytt ärendehanterings-och CRM-system. Det nya systemet planeras att gå i drift i början av 2021.

Corona-pandemin har medfört vissa förändringar av verksamhetens förutsättningar. Därmed har nya utmaningar uppkommit som drivit på utvecklingen. Exempelvis har fysiska visningarna av bostäder nästan helt övergått till s.k. 'visning på ritning'. Av det skälet har kundernas behov av digitala visningar genom filmer och fotografier ökat. Bostadsförmedlingen har samarbetat med fastighetsägarna för att förenkla inlämningen av dessa digitala visningsunderlag.

Pandemisituationen har även lett till att det har varit svårare än vanligt för de bostadssökande att inhämta de intyg som fastighetsägaren kräver. För att detta inte ska orsaka en längre förmedlingstid har stadens allmännyttiga bostadsbolag och ett tiotal andra fastighetsbolag, i samarbete med Bostadsförmedlingen, valt att införa vissa lättnader vad gäller kraven på intyg. Det har också under året pågått ett arbete med att kvalitetssäkra lägenhetsinformationen på den webbportal som fastighetsägarna använder för inlämning av bostäder.

- Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende hos intressenterna

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har arbetat vidare för att öka kundnöjdheten och anseendet hos intressenterna. Detta har bland annat handlat om att via webbplatsen, kundservice och andra kanaler fortlöpande tillgodose kundernas och andra intressenters behov av information. Dessutom har ett fortsatt aktivt arbete med kundvård bedrivits i kontakten med bostadsbolagen, bland annat genom regelbundna kontakter mellan kundansvarig och respektive bostadsbolag. Därutöver har Bostadsförmedlingen skapat mervärde genom att

gratis erbjuda statistik och marknadsanalyser till de fastighetsbolag som är samarbetspartners.







Insatserna gällande kundkommunikation har i relativt hög grad påverkats av pandemisituationen. Som ovan har nämnts har frånvaron av fysiska visningar av bostäder medfört förändrade arbetssätt. Initialt försvårades och förlängdes förmedlingsprocessen även av skälet att många bostadssökande hade problem med att nå sina intygsskrivare. Detta löstes genom att många fastighetsägare gick med på att tillfälligt sänka kraven på vilka intyg som krävdes. Bolaget har under hela året haft ett nära samarbete med fastighetsägarna för att fortlöpande parera effekterna av pandemin och lösa nya situationer så effektivt som möjligt. Likaledes har informationen till kunderna via olika kanaler samt bolagets kundservice kring inställda visningar och annat varit omfattande.

Bolagets årliga kundundersökningar Nöjd-kundindex (NKI) genomfördes under hösten. Glädjande nog höjdes det genomsnittliga värdet för de bostadssökandes nöjdhet till 63, att jämföra med 59 vid föregående års undersökning. Av resultatet framgår att informationen om bostäderna i annonserna är ett viktigt förbättringsområde.

NKI-värdet för fastighetsägarna var 68 vilket var något lägre jämfört med 2019 (73). Resultaten visar också att kunskap/kompetens samt samarbete är viktiga förbättringsområden i förhållande till fastighetsägarna.

Bostadsförmedlingen har 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 här bland annat 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 har det också gjorts insatser för att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingen vilket har ett positivt samband med den allmänna attityden till bolaget.



	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
--	-----------	------------------	--------	-----------

	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	  Antal förmedlade lägenheter	17 735	14 300	
	  Antal inlämnade lägenheter	18 166	14 500	
	  Antal förmedlade studentlägenheter	3 135	2 700	

## 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har medverkat till att uppfylla målet om effektiva och hållbara transporter. Inga tjänsteresor med flyg har företagits under året. För kortare tjänsteresor nyttjas regelmässigt kollektivtrafik. Bolaget har under perioden fortsatt att i första hand välja ekologiska alternativ vid inköp av livsmedel samt att källsortera avfall. Bostadsförmedlingen äger inga fordon och driver i övrigt ingen verksamhet som kräver användning av energi, utöver den el som används i bolagets lokaler. Den el bolaget använder är märkt med bra miljöval och bolagets lokaler värms upp av överskottsenergi från serverhall, belägen i lokalens källare. Den pågående pandemin och det faktum att arbetet har förlagts till hemmet har ytterligare förstärkt incitamentet för en ökad digitalisering, med minskad användning av papper och med resfria möten.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Arbeta in Stockholms stads miljöprogram 2020-2023, Handlingsplan för fossilfritt Stockholm 2040 inklusive Klimatbudget samt andra handlingsplaner kopplade till miljöprogrammet i verksamhetsplanerna				 Bostadsförmedlingens har följt direktivet genom att avstå från tjänsteresor med flyg och för kortare tjänsteresor regelmässigt nyttja kollektivtrafik. Bolaget har fortsatt att i första hand välja ekologiska alternativ vid inköp av livsmedel samt att källsortera avfall. Den el bolaget använder är märkt med bra miljöval och bolagets lokaler värms upp av överskottsenergi från serverhall, belägen i lokalens källare. Den pågående



Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				pandemin och det faktum att arbetet har förlags till hemmet har ytterligare förstärkt incitamentet för en ökad digitalisering, med minskad användning av papper och med resfria möten.

### 3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har medverkat också till att infria målet *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden*. Detta genom att eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. Bolaget har också arbetat vidare med insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens samt med chefsutveckling. Systematiskt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete har genomförs planerligt och sjukfrånvaron har minskat jämfört med föregående år.

#### 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktig hållbara finanser

 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att infria målet redovisas nedan.

##### *Bolagsstyrelsens mål*




- Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har eftersträvat att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och leverera tjänster med hög kvalitet och kostnadsmedvetenhet. Samtliga enheter/avdelningar planerar och följer upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Bolaget har arbetat med att minimera avvikelser mot den budgeterade investeringsnivån om 0,2 mkr samt med att nå det av kommunfullmäktige uppsatta resultatkravet för året om 0 mnkr. För att säkerställa att bolaget har effektiva interna processer samt god

resursanvändning har fortlöpande utvecklingen av administrativa och indirekta kostnader följts, i förhållande till totala kostnader och intäkter.

Skälet till den mindre avvikelserna gällande investeringsbudgeten är att en planerad uppgradering av mötesutrustning i verksamhetslokalerna kom att senareläggas till början av 2021.

	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	 Andel administrations- och indirekta kostnader	14,8	18 %	
	 Avvikelse investeringsbudget, %	0,1	0,2 mnkr	
	 Resultat efter finansnetto(mnkr)	8,25	0	


### 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att infria målet redovisas nedan. Det finns två mindre avvikelser gällande årsmålen nedan. Bedömningen är att bolagets bidrag till målet som helhet ändå uppfylls. Detta i likhet med bolagsstyrelsens båda mål nedan.


Bolagsstyrelsens mål

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

 Uppfylls helt

Kompetensförsörjningen inom bolaget har säkerställs genom rekrytering, utbildningar och insatser för kompetensutveckling. Det har i detta sammanhang också pågått ett arbete med chefsutveckling under året.

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

 Uppfylls helt

Bolagets resultat gällande aktivt medskapandeindex (AMI) är 81 vilket är oförändrat i förhållande till föregående år. Årsmålet om 82 är därmed också i det närmaste uppnått. Det är glädjande att bolaget även under 2020 upprätthåller en relativt hög nivå på AMI och att stadens genomsnittliga värde om 79 överträffas.





Under året har arbetet med systematiskt arbetsmiljöarbete och insatser för att minska sjukfrånvaron fortsatt. Bland annat har en kartläggning av den sociala och organisatoriska arbetsmiljön inom förtursenheten slutförts. En utbildning i flera steg för samtliga bolagets chefer i arbetsmiljö har genomförts under året och kommer att pågå in i våren 2021. Då arbetet under perioden till stor del bedrivits hemifrån ställer detta särskilda krav på ledarskapet och att upprätthålla en god arbetssituation. Bolaget kan konstatera att omställningen till arbete hemifrån har gått bra.








Gällande sjukfrånvaron så uppgår den till totalt 5,1% och korttidsfrånvaron till 2,8%. Därmed är årsmålen om 5,5% respektive 3,0% uppnådda med god marginal. Det ska också konstateras att sjukfrånvaron har minskat jämfört med 2019 då motsvarande resultat var 6,1% respektive 3,8%.

Utfall för index Bra arbetsgivare uppgår till 79 vilket är oförändrat jämfört med 2019. Dock uppfylls inte årsmålet som är 84. Avvikelsen gäller huvudsakligen delindexet Attraktiv arbetsgivare som avser andelen tillsvidareanställda, korttidssjukfrånvaro med mera. Bolaget ser över resultatet för att bedöma hur det kan förbättras framöver.

### *Upphandling/inköp*

Bolagets anskaffning av varor och tjänster har skett som planerat under året vilket som regel har inneburit avrop på stadens ramavtal. I det fall bolaget genomfört egna upphandlingar har det förts en marknadssdialog. Vidare tas det vid respektive upphandling fram en plan för systematisk uppföljning.

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	  Aktivt Medskapandeindex	81	82	
	  Andel upphandlade avtal där en plan för	100 %	90 %	

Kommunfullmäktiges ägardirektiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	systematisk uppföljning har tagits fram			
	 Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %	90 %	
	 Index Bra arbetsgivare	79	84	
	  Sjukfrånvaro	5,8 %	5,5 %	
	  Sjukfrånvaro dag 1-14	2,8 %	3 %	
				 Periodisk genomgång av behörigheter i ekonomisystemet har genomförts

## Bilagor

1. Uppföljning av internkontrollplan
2. Resultaträkning
3. Balansräkning