

Handläggare

Lars Ericsson
Telefon: 08-785 88 51

Till

Styrelsen för Bostadsförmedlingen i Stockholm AB

Preliminärt årsbokslut och verksamhetsberättelse 2023

Förslag till beslut

Styrelsen beslutar att godkänna det preliminära årsbokslutet och verksamhetsberättelsen.

Christer Edfeldt
VD

Sammanfattning

Bostadsförmedlingen har planerligt 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. Det ekonomiska resultatet efter finansnetto är 3,2 mnkr.

Bostadsförmedlingen har som planerat medverkat till att uppfylla målet Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden med insatser för att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter samt kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Bostadsförmedlingen har också bidragit till att tillgodose behovet av övriga kategoribostäder samt till försöks- och träningslägenheter och Bostad Först inom ramen för det bostadssociala uppdraget. Därmed har bolaget medverkat till att skapa bättre levnadsvillkor för personer i behov av samhällets stöd. Insatser har också skett för att äldre och personer med funktionsnedsättningar ska kunna få bra service och finna en bostad som svarar mot deras behov, exempelvis vad gäller tillgänglighet.

Vidare har bolaget medverkat till att infria målet Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning och att uppnå målen i Stockholm stads miljöprogram och klimathandlingsplan. Insatserna har bland annat en koppling till programmets mål om en fossilfri och klimatpositiv stad och organisation samt målen om staden ska vara resurssmart och ha frisk luft och en god ljudmiljö. Bolagets kontakter med de bostadssökande sker i allt högre grad digitalt vilket har resulterat i en minskning av pappersanvändningen. Det interna miljöarbetet har handlat om källsortering, att minimera tjänsteresor samt inköp av ekologiska livsmedel med mera.

Bostadsförmedlingen har också planerligt bidragit till att målet Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla uppfylls. Detta genom att fortsatt tillhandhålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, Insatser för att öka kännedomen om bolaget och den service som erbjuds har genomförts som avsett. För att öka antalet lägenheter i regionen som förmedlas via Bostadsförmedlingen har det genomförts kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Antalet förmedlade bostäder under året var 20 751 vilket därmed med marginal överträffar fjolårets rekordnotering (19 530).

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

Bolaget har följt kommunfullmäktiges målsättning om ett Stockholm för alla. Social hållbarhet, jämställdhet och mångfald har värnats genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Vidare har bolaget bidragit till att uppfylla målet om Stockholm som en öppen och demokratisk stad med stor delaktighet och inflytande. Detta bland annat genom Stockholmsrummets verksamhet som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens fysiska utveckling.

I övrigt har bolaget medverkat till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens inom organisationen. Ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete har bedrivits med aktiva insatser för att förebygga ohälsa och minska sjukfrånvaron. Bolaget har också bedrivit ett organiserat arbete med att säkerställa informationssäkerheten inom bolagets verksamhet.

Ärendets beredning

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

Inledning

I detta ärende redovisas hur bolaget bedöms ha fullgjort sitt uppdrag med utgångspunkt i kommunfullmäktiges budget 2023. 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 framgår av tabellerna och redovisas under kommunfullmäktiges respektive inriktningsmål och mål för verksamhetsområdet.

Marknadsförutsättningar

Efterfrågan på hyresrätter är fortsatt stor inom staden och regionen. Bolaget har prioriterat insatser för att få in fler bostäder till förmedling. Totalt inlämnades 21 600 lägenheter vilket överträffar rekordet från föregående år (19 561). Ökningen är delvis ett resultat av att bolaget har etablerat samarbete med 13 nya bostadsbolag. Ett annat skäl är att befintliga samarbetspartners har ökat sina bestånd och därmed lämnar in fler bostäder jämfört med förra året. Av de inlämnade lägenheterna kom 12 189 (56%) från privata fastighetsägare, 7 787 (36%) från stadens bostadsbolag och 1 624 (8%) från allmännyttiga bolag i andra kommuner. De flesta av bostäderna (ca 79%) är successionslägenheter medan resterande del utgörs av nyproduktion. Sammantaget förmedlade bolaget 20 751 bostäder under året vilket är det högsta resultatet någonsin. Bolagets marknadsandel för hyresrätter i länet är i nuläget ca 75% baserat på en uppskattad omsättning av beståndet om sju procent.

Det har under året varit svårt att få hyresgäster till vissa bostäder. Här avses främst små, nybyggda lägenheter utanför centrala Stockholm med relativt hög hyra. Detta är en ny situation som har lett till att bolaget har utökat marknadsföringen under hösten. Svårigheterna att hyra ut bedöms bero på att många som efterfrågar små bostäder inte har betalningsförmåga till höga nyproduktionshyror i kombination med de inkomstvillkor som ställs. När många små bostäder kommer ut på marknaden samtidigt kan det också bli ett tillfälligt utbudsöverskott.

Den genomsnittliga tiden det tar att få en bostad genom Bostadsförmedlingen var under året 9,0 år vilket är en minskning jämfört med 2022 (9,4 år). Resultatet avser vanliga hyresrätter med tillsvidarekontrakt vilket betyder att s k kategoribostäder inte är medräknade. Det ska konstateras att den ökade volymen bostäder till förmedling hos Bostadsförmedlingen bidrar till kortare kötider.

Antalet registrerade bostadssökande var vid årets slut ca 822 000 personer, att jämföra med ca 775 000 föregående år. Därmed ökade antalet sökande med omkring 48 000 personer vilket var något högre jämfört med förväntad nivå enligt budget. Andelen aktiva (de som gjort minst fem intresseanmälningar under året) var tolv procent, vilket är på samma nivå som under senare år.

Analys av ekonomisk utveckling

Intäkter

De totala intäkterna, inklusive finansiella intäkter, för perioden januari till december 2023 uppgick till 142 500 tkr vilket är 4 900 tkr mer än motsvarande period föregående år (137 600 tkr) och 700 tkr högre än årets budget. Av de totala intäkterna utgör 129 700 tkr köavgifter. Ökningen av intäkten från köavgifter i jämförelse med föregående års utfall (123 600 tkr) förklaras i stort av nettotillväxten av antalet registrerade kunder. Ökningen jämfört med årets budget (128 650 tkr) är knappt en procent och indikerar att denna nettotillväxt utföll ungefär som förväntat. Ersättningen för förturstjänster uppgår till 11 000 tkr under 2023 vilket är i linje med budget och föregående år. Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö uppgick till 1 300 tkr per sista december, att jämföra med 1 600 tkr i budget och 1 550 tkr i utfall föregående år. Det är främst Stockholmshem som har minskat sin förmedling via internbyteskön under 2023 och därmed står de för nästan hela minskningen i jämförelse med föregående år. Intäkten för den särskilda förmedlingstyp som Bostadsförmedlingen har i uppdrag att hantera gällande Micasas äldreboenden uppgick till ca 150 tkr, vilket är i linje med årets budget och utfallet för 2022. Evakueringsverksamheten gav inga intäkter 2023.

De finansiella intäkterna består av inlåningsränta från tillgodohavandet på koncernkontot och uppgår per sista december till 2 350 tkr vilket på grund av ränteläget är en kraftig ökning jämfört med både budget (650 tkr) och utfallet för 2022 (550 tkr).

Kostnader

De totala kostnaderna uppgick per sista december till 141 600 tkr (128 450 tkr), vilket kan jämföras med 142 450 tkr i budget.

Löne- och lönebikostnaderna för året uppgick till 93 150 tkr (75 450 tkr), vilket är 1 000 tkr lägre än årets budget. Skillnaden mot budget beror på viss vakanshållning medan den stora skillnaden mot föregående år beror dels på utökad bemanning inom förmedlingsverksamheten, dels på kraftigt ökade pensionskostnader 2023 jämfört med 2022. Inflationssäkrandet av de förmånsbaserade pensionsplanerna i KAP-KL gav kraftiga ökning av både löpande månadspremier och engångspremier. Övergången till det nya avgiftsbaserade avtalet AKAP-KR, som omfattar en stor del av bolagets medarbetare, innebar en högre månatlig avsättning och även här inflationsjustering. Övriga personalkostnader uppgick till 2 800 tkr (3 000 tkr), att jämföra med 3 100 tkr i budgeten för 2023. Den smärre budgetavvikelsen på 300 tkr kan förklaras av lägre uttag av friskvårdsbidrag samt lägre kostnader för extern utbildning och extern rekrytering.

Utfallet för externa kostnader uppgick till 44 500 tkr (49 000 tkr) vilket är 450 tkr högre än budgeten för 2023, men 4 500 tkr lägre än utfallet 2022. Skillnaden jämfört med föregående år förklaras bland annat av betydligt lägre kostnader för fakturautskick (1 900 tkr lägre för 2023 jämfört med 2022) genom att 60% av kundernas köavgiftsbetalningar blev digitala 2023. En annan stor skillnad var att inhyrd personal inte användes i samma omfattning som året innan (4 950 tkr lägre 2023). Skillnaden mot årets budget förklaras främst av kostnader för kommunfullmäktiges uppdrag om att upprätta Stockholmsrummet på flera platser. Kostnaden för detta uppgick till ca 1 650 tkr under året vilket inte var budgeterat.

Investeringar och avskrivningar

Under året har anskaffning av anläggningstillgångar om ca 200 tkr gjorts, vilket innebär en liten avvikelse mot budget (400 tkr). Anskaffningarna under året har utgjorts av möbler och lokalutrustning i kontorslokalerna på Palmfeltsvägen.

Avskrivningar för perioden uppgår till 1 150 tkr (1 000 tkr) vilket är i nivå med budgeten för 2023 men högre än utfallet för föregående år. Förutom möbler och lokalutrustning utgörs bolagets

anläggningstillgångar av en immateriell anläggningstillgång, en s k evighetslicens, med avskrivningstid 5 år.

Resultat

Resultatet efter finansnetto per sista december 2023 uppgår till cirka 3 250 tkr, vilket kan jämföras med budget om 0 tkr samt 9 150 tkr i utfallet för 2022. Den enskilt största resultatpåverkande differensen jämfört med budget utgörs av högre ränteintäkter. Detta förklaras av en försiktig hållning i budget när det gäller antagande om ränteutveckling. I samband med rapporteringen av tertial 2 prognostiserades ett resultat efter finansnetto på 5 000 tkr. Att resultatet till slut blev lägre än prognosen förklaras av att engångspremierna för den förmånsbaserade pensionen blev ännu högre än förväntat (5 800 tkr jämfört med prognosens 3 700 tkr exklusive löneskatter).

Resultaträkning 202301 - 202312 (tkr)	Utfall 2023	Budget 2023	Utfall 2022	Förändring Utfall vs Budget
Intäkter				
Köavgifter	129 700	128 650	123 600	-1 050
Förtursintäkt	11 000	11 000	11 000	0
Kommunala bolagens internkö	1 300	1 600	1 550	300
Särskilt förmedlingsuppdrag Micasa	150	150	150	0
Övrigt inkl. finansiella intäkter	2 700	1 050	1 300	-1 650
Summa intäkter	144 850	142 450	137 600	-2 400
Kostnader				
Löner och lönebikostnader	93 150	94 150	75 450	-1 000
Övriga personalkostnader	2 800	3 100	3 000	-300
Externa kostnader	44 500	44 050	49 000	450
Kapitalkostnader	1 150	1 150	1 000	0
Summa kostnader	141 600	142 450	128 450	-850
Resultat	3 250	0	9 150	-3 250

Resultatets fördelning på delverksamheter

Bostadsförmedlingen följer regelbundet upp intäkter och kostnader fördelat på delverksamheter, Förtursverksamheten är det enda av Bostadsförmedlingens uppdrag som finansieras via anslag. Övriga kostnader finansieras av köavgifter och intäkter från förmedlingstjänster och evakueringsuppdrag. För 2023 var rörelseresultatet fördelat på bolagets delverksamheter enligt nedanstående tabell (finansiella intäkter exkluderade).

Ack. utfall 2023, tkr	Avgiftsfinansierad verksamhet	Förtursverksamhet (skattemedel)	Summa
Intäkter	131 500	11 000	142 500
Kostnader	131 050	10 550	141 600
Resultat före ränteintäkter	450	450	900

Förtursverksamheten har genererat ett överskott om cirka 450 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 inom förtursenheten i relation till totala antalet medarbetare.

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 2023 har omfattat kontroller av ett antal väsentliga verksamhetsprocesser såsom exempelvis förmedling till bostadskön, fastighetsägares godkännande och registrering av kötid. Vidare har bolagets behörighetshantering, dataskydd/personuppgiftsbehandlingar och utbetalningar granskats.

De redovisade granskningarna har endast visat på ett antal 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 tertialrapport 2. Inga väsentliga brister påvisades gällande bolagets interna kontroll.

Enligt Stockholm Stadshus AB:s anvisningar ska bolaget redovisa en bedömning gällande internkontrollen. Sammanfattningsvis bedömer bolaget att den interna kontrollen som helhet har varit tillräcklig under året.

Uppföljning av kommunfullmäktiges mål

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

 Uppfylls helt



Bostadsförmedlingen har planenligt bidragit till att uppfylla målet *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* med insatser för att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden, bland annat genom förmedling av ungdoms- och studentlägenheter samt kampanjer för att visa på nyttan av att ställa sig i bostadskön. Vidare har bolaget medverkat aktivt till att tillgodose behovet av övriga kategoribostäder samt till försöks- och träningslägenheter och Bostad Först inom ramen för det bostadssociala uppdraget. Därmed har bolaget bidragit till att skapa bättre levnadsvillkor för personer i behov av samhällets stöd. Bolaget har också bidragit till att äldre och personer med funktionsnedsättningar ska kunna få bra service och finna en bostad som svarar mot deras behov, exempelvis vad gäller tillgänglighet.

1.1 ALLA BARN OCH UNGDOMAR SKA MÖJLIGHET TILL JÄMLIKA UPPVÄXTVILLKOR OCH TRYGGHET SAMT EN RIK FRITID


 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har planenligt medverkat till att fler ungdomar kan ta sig in på bostadsmarknaden. Detta genom att genomföra kampanjer riktade till ungdomar med information om fördelarna med att registrera sig som bostadssökande när man fyller 18 år och därmed öka sin möjlighet att komma in på bostadsmarknaden i ett tidigt skede. Av dessa kan nämnas en kampanj som riktats till alla ungdomar i Sverige via flera sociala medier samt ett postalt utskick till alla ungdomar i Stockholms län. Därutöver har bolaget arbetat aktivt med att påminna fastighetsägarna om att välja ut mindre lägenheter med låga hyror som lämpar sig för ungdomsbostäder.

Antalet förmedlade ungdomslägenheter under året är 2 245 vilket är i paritet med årsmålet om 2 200 och är i nivå med 2022 (2 266). Därutöver har det förmedlats 3 586 studentbostäder vilket innebär en marginell avvikelse från årsmålet om 3 600. Även detta resultat är i det närmaste oförändrat jämfört med förra året (3 614).

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden				<p> Bostadsförmedlingen har planenligt medverkat till att fler ungdomar kan ta sig in på bostadsmarknaden. Detta genom att genomföra kampanjer riktade till ungdomar med information om fördelarna med att registrera sig som bostadssökande när man fyller 18 år och därmed öka sin möjlighet att komma in på bostadsmarknaden i ett tidigt skede. Av dessa kan nämnas en kampanj som riktats till alla ungdomar i Sverige via flera sociala medier samt ett postalt utskick till alla ungdomar i Stockholms län. Därutöver har bolaget arbetat aktivt med att påminna fastighetsägarna om att välja ut mindre lägenheter med låga hyror som lämpar sig för ungdomsbostäder.</p> <p>Antalet förmedlade ungdomslägenheter under året är 2 245 vilket är i paritet med årsmålet om 2 200 och är i nivå med 2022 (2 266). Därutöver har det förmedlats 3 586 studentbostäder vilket innebär en marginell avvikelse från årsmålet om 3 600. Även detta resultat är i det närmaste oförändrat jämfört med förra året (3 614).</p>
	  Antal förmedlade ungdomsbostäder	2 245	2 200	
	 Antal förmedlade studentbostäder	3 586	3 600	

1.3. STOCKHOLMS STAD SKA GE STÖD OCH OMSORG DÄR BEHOVEN ÄR SOM STÖRST

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen bedömer att bolaget har medverkat planenligt till att uppfylla målet. Detta trots en avvikelse gällande årsmålet för försöks- och träningslägenheter. Bedömningen motiveras av att avvikelsen beror på faktorer utanför bolagets rådighet (se kommentar nedan).

Bolaget har fortsatt arbetet med att förmedla lägenheter till Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen om sammanlagt 600 bostäder under året. Detta inkluderar lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Totalt har det under året förmedlats 318 FoT-lägenheter samt 45 lägenheter till Bostad först och 44 bostäder till SHIS.

Bolaget har som planerat fortlöpande tillhandahållit lägenheter utifrån beställningarna från stadsdelsförvaltningarna och SHIS. Årsmålet om sammanlagt 600 lägenheter är dock inte uppnått och skälet till avvikelsen är att efterfrågan från stadsdelsförvaltningarna inte har nått upp till stadens målvärde.

Bostadsförmedlingen har varit sammankallande för två s k bomöten under året. Vid dessa möten har det förts en dialog med stadens bostadsbolag och stadsdelsförvaltningar om hur samarbetet kan utvecklas med syftet att försöks- och träningslägenheterna så långt det är möjligt kan matchas mot behoven. Bland annat har de gemensamma målen gällande FoT-lägenheterna diskuterats vilket resulterade i vissa förtydliganden gällande samarbetet samt förbättringar av rutiner.

Bostadsförmedlingen har planenligt och i samarbete med bostadsbolagen säkerställt tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Det har dock inte inkommit någon sådan förfrågan under året

Bolaget arbetar dessutom med att säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver. Inte heller här har det inkommit någon begäran om detta under året.

Bolaget arbetar som planerat tillsammans med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden med att säkerställa att genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo. Bolaget har anvisat 44 bostäder till SHIS utifrån de beställningar som har gjorts. Som ovan nämnts ingår dessa bostäder i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter.

Förtursverksamheten

Nedan redovisas uppgifter om förtursverksamhetens ärenden under året.


	Alla ärenden	Funktionsnedsättning	Allvarlig sjukdom	Våld i nära relationer	Övriga hot	Övriga sociala skäl	Ansökt omprövning
2023							
Ansökningar	939	481	51	101	58	226	13
Bifall	25	21	0	12	4	0	0
Avslag	914	460	51	89	54	226	13
Andel bifall	3%	4%	0%	12%	7%	0%	0%


2022							
Ansökningar	1056	489	66	92	33	264	13
Bifall	44	17	6	19	2	0	0
Avslag	913	472	60	73	31	264	13
Andel bifall	5%	4%	9%	21%	6%	0%	0%

Av tabellen ovan framgår att 12% av alla ansökningar gällande våld i nära relationer har bifallits vilket är en högre andel jämfört med övriga kategorier sökande. Utfallet är lägre jämfört med förra året (21%) vilket beror på ärendenas karaktär i förhållande till förtursreglerna.

Bolaget har i samverkan med socialförvaltningen utrett frågan om hinder för våldsutsatta att få förtur. Detta i enlighet med uppdrag i budget 2023. Utredningens resultat godkändes av styrelsen vid dess sammanträde i september. Parallellt med utredningsuppdraget har det under året genomförts åtgärder i förtursverksamheten i syfte att stärka och säkra att våldsutsatta som har rätt till förtur ges det. De genomförda åtgärderna har skett i dialog med stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen och baseras på stor del från lärdomar inhämtade under utredningsarbetet.

Arbetet med att pröva rätten till förtur för personer med stora behov av anpassningsåtgärder har fortlöppt som planerat under året. Det har under året förmedlats fem behovsanpassade lägenheter.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheter inklusive Bostad Först				<p>✓ Bolaget har fortsatt arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT), med målsättningen om sammanlagt 600 bostäder under året. Detta inkluderar lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Totalt har det under året förmedlats 318 FoT-lägenheter samt 45 lägenheter till Bostad först och 44 bostäder till SHIS.</p> <p>Bolaget har som planerat fortlöpande tillhandahållit lägenheter utifrån beställningarna från stadsdelsförvaltningarna och SHIS. Årsmålet om sammanlagt 600 lägenheter är dock inte uppnått och skälet till avvikelsen är att efterfrågan från stadsdelsförvaltningarna inte har nått upp till stadens målvärde.</p> <p>Bostadsförmedlingen har varit sammankallande för två s k bomöten under året. Vid dessa möten har det förts en dialog med stadens bostadsbolag och stadsdelsförvaltningar om hur samarbetet kan utvecklas med syftet att försöks- och träningslägenheterna så långt det är möjligt kan matchas mot behoven. Bland annat har de gemensamma målen gällande FoT-lägenheterna diskuterats vilket resulterade i vissa förtydliganden gällande samarbetet samt förbättringar av rutiner.</p>

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta				✓ Bostadsförmedlingen har planenligt och i samarbete med bostadsbolagen säkerställt tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Det har dock inte inkommit någon sådan förfrågan under året
I samverkan med socialtjänsten arbeta för att stärka och säkra att våldsutsatta som har rätt till förtur ges det. Därtill ska bolaget i samarbete med socialnämnden utreda vilka hinder som finns för våldsutsatta att få bostad via förtur. I utredningen ska tillämpningen av tvåårsregeln ingå				✓ Bolaget har i samverkan med socialförvaltningen utrett frågan om hinder för våldsutsatta att få förtur. Detta i enlighet med uppdrag i budget 2023. Utredningens resultat godkändes av styrelsen vid dess sammanträde i september. Parallellt med utredningsuppdraget har det under året genomförts åtgärder i förtursverksamheten i syfte att stärka och säkra att våldsutsatta som har rätt till förtur ges det. De genomförda åtgärderna har skett i dialog med stadsdelsförvaltningarna och socialförvaltningen och baseras på stor del från lärdomar inhämtade under utredningsarbetet.
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 arbetat som planerat med att säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver. Det har dock inte inkommit någon begäran om detta under perioden
Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter				✓ Arbetet med att pröva rätten till förtur för personer med stora behov av anpassningsåtgärder har fortlöpt planenligt under året. Det har under året förmedlats fem behovsanpassade lägenheter.
I fortsatt samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder, stadsdelsnämnderna och socialnämnden, i den mån det behövs, säkerställa att genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo				✓ Bolaget har arbetat som planerat tillsammans med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden med att säkerställa att genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo. Som ovan nämnts ingår dessa bostäder i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter
				✓ Socialnämnden ska i samarbete med Bostadsförmedlingen i Stockholm AB utreda vilka hinder som finns för våldsutsatta att få förtur. I utredningen ska tillämpningen av tvåårsregeln ingå. Se redovisning ovan.
	 Antal förmedlade Bostad först och försöks- och träningslägenheter	407	600	.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	via Bostadsförmedlingen inklusive SHIS			

1.4. STOCKHOLM SKA VARA EN BRA STAD ATT ÅLDRAS I – MED GOD OMSORG OCH STOR TRYGGHET



Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen bedömer att bolaget har medverkat planenligt till att uppfylla målet. Detta trots en avvikelse gällande årsmålet för tillgänglighetsmärkta bostäder. Bedömningen motiveras av att avvikelsen beror på faktorer utanför bolagets rådighet (se kommentar nedan).

Bolaget har som planerat medverkat till att Stockholm är en äldrevänlig stad. Bolaget förmedlar Micasas seniorbostäder vilket till stor del görs via den vanliga bostadskön. Vidare har personer som exempelvis på grund av minskad rörlighet har svårt att bo kvar i sin bostad, eller av skälet att man känner sig ensam och orolig, haft möjlighet att få en seniorbostad via Micasas kö för särskilda behov. Därutöver har bolaget förmedlat seniorbostäder även från andra fastighetsbolag samt vanliga hyreslägenheter till äldre personer via det gemensamma kösystemet.

För att sprida information om möjligheterna att få en seniorbostad via Bostadsförmedlingen har bolaget använt webbplatsen, mässor, informationsträffar för seniorer samt möten med äldreomsorgens biståndshandläggare. Webbplatsen är i hög grad tillgänglighetsanpassad (exempelvis gällande synnedsättning) vilket underlättar även för många äldre personer att ta del av informationen.

Bolaget har i samarbete med Svenska bostäder informerat om möjligheten att använda de allmännyttiga bolagens internkö. Syftet är att öka rörligheten i beståndet för att därigenom göra de boende i stadens allmännytta medvetna om möjligheterna att flytta till en bättre anpassad bostad. Detta är inte minst viktigt för äldre som kan behöva en bostad med hög tillgänglighet. Kampanjen har främst bedrivits i egna kanaler, d v s sociala medier och via webbsidan

Det är viktigt att äldre personers önskemål kan tas tillvara i stadens arbete och processer gällande bostadsförsörjning. Bostadsförmedlingen har under året genomfört en undersökning riktad till ett urval av registrerade personer hos bolaget. Med utgångspunkt från resultatet är det möjligt att tillhandahålla uppgifter om äldres boendepreferenser som kan tas tillvara i processer för bostadsförsörjning inom staden.

Bolaget har haft uppdraget att göra tillgänglighetsmärkta lägenheter sökbara för de bostadssökande. Fastställda kriterier för märkning har förts in på bolagets webbsida. Här definieras tillgängliga bostäder för nedsatt rörelseförmåga respektive för nedsatt orienteringsförmåga. För de bostäder som får en märkning och därmed uppfyller kriterierna framgår detta i bostadsannonserna. Micasa startade märkningen av sina bostäder i början av året medan de övriga av stadens bostadsbolag har kommit gång med detta efter hand under hösten. Sammantaget uppgår andelen tillgänglighetsmärkta bostäder till 9% vilket betyder att årsmålet om 20% inte uppnåddes. Detta beror främst på att märkningen av bostäder huvudsakligen inte kom igång förrän under hösten. Till detta kommer att det fanns en osäkerhet när målvärdet sattes då andelen bostäder i stadens bostadsbolags bestånd som uppfyller tillgänglighetskraven inte är känd. När den sammantagna volymen når en tillräckligt hög nivå kommer dessa bostäder att kunna sökas ut på Bostadsförmedlingens webbplats. Det kommer då också att vara möjligt för privata bolag att märka ut sina bostäder givet att de uppfyller definitionerna

Bolaget har också haft ett direktiv om att verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten. Bedömningen har varit att det

finns ett behov av att tillgänglighetsmärkningen först kommer igång varefter detta nya uppdrag kan ges mer prioritet. Bolaget har i anslutning till detta fått ytterligare ett uppdrag gällande bostadsannonserna som handlar om att utreda förutsättningarna för att utöka lägenhetsinformationen med tillgång till källsortering, laddstolpar, åtgärder för energieffektiviseringar med mera. Här har bolaget gått igenom hur uppdraget anknyter till stadens miljöprogram samt till lagar och andra styrdokument. Vidare har det inhämtats synpunkter från stadens bostadsbolag och från ett urval av privata fastighetsägare som Bostadsförmedlingen samarbetar med. Ett arbete med att förbereda hur denna information ska tas omhand i bolagets system pågår och arbetet med uppdraget, liksom med direktivet om utförlig information om tillgänglighet, ska fortsätta under 2024. Se också redovisning under mål 2.1.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 I samarbete med bostadsbolagen och Micasa AB göra resultatet av tillgänglighetsinventeringen sökbart för bostadssökande				<p>✓ Bolaget har haft uppdraget att göra tillgänglighetsmärkta lägenheter sökbara för de bostadssökande. Fastställda kriterier för märkning har förts in på bolagets webbsida. Här definieras tillgängliga bostäder för nedsatt rörelseförmåga respektive för nedsatt orienteringsförmåga. För de bostäder som får en märkning och därmed uppfyller kriterierna framgår detta i bostadsannonserna. Efter att märkning under årets första tertielperioder främst gjordes av Micasa har övriga bostadsbolag därefter kommit igång efter hand. Sammantaget uppgår andelen tillgänglighetsmärkta bostäder till 9% vilket betyder att årsmålet om 20% inte uppnåddes. Detta beror främst på att märkningen av bostäder huvudsakligen inte kom igång förrän under hösten. Till detta kommer att fanns en osäkerhet när målvärdet sattes då andelen bostäder i stadens bostadsbolags bestånd som uppfyller tillgänglighetskraven inte är känd. När den sammantagna volymen når en tillräckligt hög nivå kommer dessa bostäder att kunna sökas ut på Bostadsförmedlingens webbplats. Det kommer då också att bli möjligt för privata bolag att märka ut sina bostäder givet att de uppfyller kriterierna enligt de fastställda definitionerna.</p>
 Verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten.				<p>✓ Bolaget har också haft ett direktiv om att verka för att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och i fastigheten. Bedömningen har varit att det finns ett behov av att tillgänglighetsmärkningen först kommer igång varefter detta nya uppdrag kan ges mer prioritet. Arbetet med detta uppdrag ska fortsätta under 2024.</p>
	 	9%	20%	
	Andel tillgänglighetsmärkta bostäder i kommunalt bostadsbestånd som lämnats till bostadsförmedlingen under året			

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



Uppfylls helt

Bolaget har medverkat aktivt till att infria målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* och att uppnå målen i Stockholm stads miljöprogram och klimathandlingsplan. Insatserna har främst en koppling till programmets mål om en fossilfri och klimatpositiv stad och organisation samt målen om att staden ska vara resurssmart och ha frisk luft och en god ljudmiljö. Bolaget arbetar här aktivt med att minska pappersanvändningen i kontakten med de bostadssökande. I det interna miljöarbetet prioriteras källsortering, att minimera verksamheternas tjänsteresor samt inköp av ekologiska livsmedel med mera.

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



Uppfylls helt


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

Bostadsförmedlingen har arbetat vidare med insatser för att minska den negativa miljöbelastningen inom staden. Detta genom att fortgående minska pappersanvändningen i kontakten med de omkring 822 000 personer som är registrerade som kunder hos bolaget. Införandet av nya betaltjänster har under året slutförts och såväl nya som befintliga kunder erbjuds möjlighet att betala sin årsavgift också med kort eller swish. Under de senaste två åren har antalet postala fakturautskick minskat kraftigt och vid utgången av 2023 använde ca 73% av bolagets kunder digitala betalningsmetoder.

Bolaget har som framgått ovan (mål 1.4) ett uppdrag om att utreda förutsättningarna för att utöka lägenhetsinformationen med tillgång till källsortering, laddstolpar, åtgärder för energieffektiviseringar med mera. Här har bolaget gått igenom förutsättningarna för uppdraget samt inhämtat synpunkter från stadens bostadsbolag och från ett urval av privata fastighetsägare som Bostadsförmedlingen samarbetar med. Ett arbete med att förbereda hur denna information ska tas omhand i bolagets system pågår och arbetet med uppdraget ska fortsätta under 2024.


I det interna miljöarbetet har insatserna riktats mot miljöprogrammets delmål om ökad recirkulation av materiella resurser samt minskad resursanvändning och klokare konsumtion. Här avses framför allt arbetet med digitalisering och minskad materialåtgång samt med inköp och källsortering. Vidare anknuter insatserna till delmålen om en ökad andel av livsmedel och varor som gynnar biologisk mångfald och om minskade nivåer av skadliga ämnen. Även här handlar insatserna om bolagets inköpsarbete, exempelvis vad gäller livsmedel och efterlevnad av stadens handlingsplan för plastanvändning.

Bolaget äger inga fordon och alla tjänsteresor som vidtagits under året har skett med kollektivtrafik. Därutöver har det vidtagits energibesparande åtgärder vad gäller belysning och vid användning av annan apparatur som kräver el.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Arbeta för att uppnå målen i Stockholms stads miljöprogram 2020-2023				✓ Bostadsförmedlingen har arbetat vidare med insatser för att minska den negativa miljöbelastningen inom staden. Detta genom

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
samt andra styrdokument kopplade till miljöprogrammet				att genom digitalisering fortlöpande minska pappersanvändningen i kontakten med de omkring 820 000 personer som är registrerade som kunder hos bolaget I det interna miljöarbetet riktas satsarna mot miljöprogrammets delmål om ökad recirkulation av materiella resurser samt minskad resursanvändning och klokare konsumtion. Här avses framför allt arbetet med digitalisering och minskad materialåtgång samt med inköp och källsortering. Vidare anknyter insatserna till delmålen om en ökad andel av livsmedel och varor som gynnar biologisk mångfald och om minskade nivåer av skadliga ämnen. Även här handlar insatserna om bolagets inköpsarbete, exempelvis vad gäller livsmedel och efterlevnad av stadens handlingsplan för plastanvändning. Bolaget äger inga fordon och alla tjänsteresor som vidtagits under året har skett med kollektivtrafik. Därutöver har vidtagits energibesparande åtgärder vad gäller belysning och vid användning av annan apparatur som kräver el

3. ETT STOCKHOLM MED EN STABIL OCH HÅLLBAR EKONOMI MED UTBILDNING, JOBB OCH BOSTÄDER FÖR ALLA

 Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen har också planenligt bidragit till att målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* uppfylls. Detta genom att fortsatt tillhandhålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, Insatser för att öka kännedomen om bolaget och den service som erbjuds har genomförts som avsett. För att öka antalet lägenheter i regionen som förmedlas via Bostadsförmedlingen genomförs kommunikationsinsatser för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Antalet förmedlade bostäder under året var 20 751 vilket därmed med marginal överträffar fjolårets rekordnotering (19 530).

Bolaget har fortsatt utvecklat och moderniserat det tjänsteutbud som riktar sig till bostadssökande och fastighetsägare. Därutöver har bolaget också bidragit till att utveckla staden genom att ge underlag som används vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsförsörjning.

Bolaget har följt kommunfullmäktiges målsättning om ett Stockholm för alla. Social hållbarhet, jämställdhet och mångfald värnas genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Vidare har bolaget bidragit till att uppfylla målet om Stockholm som en öppen och demokratisk stad med stor delaktighet och inflytande. Detta bland annat genom Stockholmsrummets verksamhet som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens fysiska utveckling.

I övrigt har bolaget medverkat till att uppfylla kommunfullmäktiges mål genom insatser för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens inom organisationen. Ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete har bedrivits med aktiva insatser för att förebygga ohälsa och minska sjukfrånvaron. Därutöver har bolaget bedrivit ett organiserat arbete med att säkerställa informationssäkerheten inom bolagets verksamhet.


3.1. STOCKHOLMS EKONOMI ÄR STARK, HÅLLBAR OCH LÄGGER GRUNDEN FÖR EN JÄMLIK VÄLFÄRD

 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att uppfylla målet redovisas nedan.

Bolagsstyrelsens mål







- Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar

 Uppfylls helt


Bostadsförmedlingen har strävat efter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och leverera tjänster med hög kvalitet och kostnadsmedvetenhet. Enheterna/avdelningarna har planerat och följt upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och kvalitetsprogram (se också mål 3.7). För att säkerställa att bolaget har effektiva interna processer samt god resursanvändning har utvecklingen av administrativa och indirekta kostnader i förhållande till totala kostnader och intäkter fortlöpande följts upp.

För att på ett systematiskt sätt säkerställa och vidareutveckla stabila, rättssäkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser har bolaget fortsatt att etablera en förvaltningsorganisation enligt stadens modell (PM3).

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

	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
	  Andel administrations- och indirekta kostnader	16 %	18 %	
	  Avvikelse investeringsbudget, %	0,2 mnkr	0,4 mnkr	
	  Resultat efter finansnetto(mnkr)	3,2 mnkr	0	

3.2. I STOCKHOLM SKA ALLA GES MÖJLIGHET TILL ETT EGET JOBB

 Uppfylls helt

Kommunfullmäktiges mål omfattar bland annat stadens näringslivspolicy med tillhörande mål som exempelvis att stimulera tillväxt och företagsamhet, öka tillgången på arbetskraft och kompetens samt förbättra service, tillgänglighet och myndighetsutövning i kontakter med näringslivet.

Bostadsförmedlingen har fortsatt bidragit till tillgänglighet och rörlighet på bostadsmarknaden i hela regionen vilket är positivt för förutsättningarna till företagande och ekonomisk tillväxt i staden. Detta genom att tillhandahålla effektiva förmedlingstjänster samt genom att informera om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen. Bostadsförmedlingen har också erbjudit efterfrågade statistiktjänster och marknadsanalyser som bostadsbolagen använder vid planering av nyproduktion. Vidare har bolaget försett exploateringskontoret med uppgifter som bl a används i arbetet med riktlinjer för stadens bostadsförsörjning. En annan viktig fråga är att skapa bra


förutsättningar för universitets- och högskolestuderande att etablera sig i staden och till detta har bolaget medverkat genom förmedling av studentlägenheter.





Bolaget har i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv bidragit till att utveckla stadens kommunikation, kontaktvägar och myndighetsutövning i kontakten med näringslivet. Detta genom att eftersträva god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget.

Bostadsförmedlingen har inom ramen för Stockholm Bygger deltagit i arrangemangen av två större frukostevent för byggbranschen under året. Syftet med detta forum är dialog och erfarenhetsutbyte för berörda intressenter. Teman för årets välbesökta möten var stadens och branschens syn på omvärldsläget samt stadens budget med en fördjupning om omvärldsläget med en jämförelse med 90-talskrisen.


Därutöver har bolaget också fortsatt tagit aktivt del gällande Stockholmsrummet i kulturhuset. Syftet är att skapa acceptans hos invånarna och berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra staden som bostadsort. Bolaget arbetar enligt ett uppdrag i budget med att utveckla konceptet Stockholmsrummet genom en så kallad pop-up-funktion med möjlighet att anlägga tillfälliga Stockholmsrum i ytterstaden. Arbetet med detta började med en förstudie som utvecklades till ett pilotprojekt i Hagsätra-Rågsved under hösten 2023. Projektets inriktning har varit att ta fram mobila lösningar och nya kommunikationsgrepp för att stödja förvaltningar och bolag vid dialoger med invånarna kring stadens utveckling. Under 2024 utvecklas konceptet till att aktiveras i flera delar av staden, bland annat i Järva.

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

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Fortsätta med branschsamarbetet Stockholm Bygger och utveckla konceptet Stockholmsrummet för att kunna anläggas på flera platser i staden				<p>✓ Bostadsförmedlingen har inom ramen för Stockholm Bygger deltagit i arrangemangen av två större frukostevent för byggbranschen under året. Syftet med detta forum är dialog och erfarenhetsutbyte för berörda intressenter. Teman för årets välbesökta möten var stadens och branschens syn på omvärldsläget samt stadens budget med en fördjupning om omvärldsläget med en jämförelse med 90-talskrisen.</p> <p>Därutöver har bolaget också fortsatt tagit aktiv del gällande Stockholmsrummet i kulturhuset. Syftet är att skapa acceptans hos invånarna och berörda intressenter för att staden växer samt väcka intresse för och marknadsföra staden som bostadsort. Bolaget arbetar enligt ett uppdrag i budget med att utveckla konceptet Stockholmsrummet genom en så kallad pop-up-funktion med möjlighet att anlägga tillfälliga Stockholmsrum i ytterstaden. Arbetet med detta började med en förstudie som utvecklades till ett pilotprojekt i Hagsätra-Rågsved under hösten 2023. Projektets inriktning har varit att ta fram mobila lösningar och nya kommunikationsgrepp för att stödja förvaltningar och bolag vid dialoger med invånarna kring stadens fysiska utveckling. Under 2024 utvecklas konceptet till att</p>

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				aktiveras i flera delar av staden, bland annat i Järva.
 Utveckla stadens kommunikation och kontaktvägar för att erbjuda bättre service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företag.				 Bolaget har i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv till att utveckla stadens kommunikation, kontaktvägar och myndighetsutövning i kontakten med näringslivet. Här har bolaget eftersträvat att erbjuda god service, effektivitet och rättssäkerhet i all kontakt med företagare, vilket för bolaget främst avser fastighetsägare samt leverantörer till staden och bolaget
	 Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	1	1	
	 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4	3	


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

 Uppfylls helt

I anslutning till detta mål har bolagsstyrelsen antagit ett antal egna mål för vilka årets resultat och arbete redovisas nedan. Här redovisas också de av kommunfullmäktiges uppdrag till bolaget som anknyter till vart och ett av dessa mål. Slutligen redovisas också kommunfullmäktiges övriga uppdrag till bolaget inom ramen för mål 3.3.

Bolagsstyrelsens mål

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

 Uppfylls helt

För att öka invånarnas kännedom och kunskap om Bostadsförmedlingen och om hur det går till att få en bostad har bolaget kommunicerat via flera olika kanaler. Huvudkanalen är webbsidan som är mycket välbesökt, där exempelvis Månaden i korthet med aktuell statistik om bostadssökande, kötider med mera publiceras. Kommunikation har också liksom tidigare skett via pressmeddelanden, utskick och deltagande vid mässor.

Bolaget har också kommunicerat via sociala kanaler, med en ökad aktivitet under året. Som exempel på detta kan nämnas en kampanj riktad till ungdomar med kortfilmer som visades i flera sociala mediekanaler. Vidare har en särskild kampanj för studenter genomförts. Dessutom har bolaget annonserat på en webbplats som riktas till den arabisktalande delen av befolkningen samt i en digital tidning för alla nyinflyttade i Stockholm (Ny i stan).

I slutet året gavs ut ett nytt digitalt nyhetsbrev till alla registrerade bostadssökande. Syftet är kundvårdande och att de bostadssökande ska vara välinformerade. Det första brevet hade bland annat ett tema om svårförmedlade bostäder

- *Bostadsförmedlingen ska aktivt medverka till 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 att förmedla. Detta har skett både genom personliga möten och breda kommunikationsinsatser såsom digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor. Arbetet med detta har varit framgångsrikt och bolaget har under perioden etablerat samarbete med 13 nya aktörer.

Antalet förmedlade lägenheter under året uppgår till 20 751 vilket är den högsta noteringen någonsin. Bolaget har därmed för sjätte året i rad har satt ett nytt förmedlingsrekord. Resultatet är något lägre än årsmålet (21 000) men högre än utfallet 2022 (19 530). 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 21 600 vilket också är ett rekord. Utfallet överträffar årsmålet (21 500) och ska också jämföras med resultatet för 2022 (19 561). En stor del av ökningen beror på att privata aktörer har lämnat in fler bostäder. Detta beroende både på samarbete med nya kunder och på att tidigare befintliga samarbetspartners ökat sina volymer. Bedömningen är att det ökade antalet inlämnade bostäder också har sin grund i att bolagen fått större bestånd efter flera år med hög nivå av nyproduktion. Till resultatet bedöms också ha bidragit att många av de större bolagen har använt delar av sitt bestånd som evakueringsbostäder vid renoveringar varefter dessa lägenheter har blivit lediga och lämnats till förmedling.

Av de inlämnade lägenheterna kom 12 189 (56%) från de privata fastighetsägarna, 7 787 (36%) från stadens bostadsbolag och 1 624 (8%) från andra kommuners allmännyttiga bostadsbolag. Alla tre kategorier fastighetsägare har ökat antalet inlämnade lägenheter jämfört med 2022.

De inlämnade bostäderna utgjordes av 17 019 successionslägenheter (79%) och 4 581 nyproducerade lägenheter (21%). Antalet bostäder ökade i båda dessa kategorier jämfört med föregående år.

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



Uppfylls helt

Bostadsförmedlingen säkerställer servicens kvalitet och rättssäkerhet genom att medarbetarna är väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt om hur arbetet ska utföras enligt interna riktlinjer och rutiner. Detta exempelvis med utgångspunkt från bolagets servicehandbok och -policy och gemensamma arbetssätt i bolagets ärendehanteringssystem. Som stöd och uppföljning sker fortlöpande coachning och kvalitetskontroller med mera. Medarbetarnas kompetens säkerställs och utvecklas i samband med introduktion, utbildningar och medarbetarsamtal.

Bolaget har fortsatt arbetat för att erbjuda fastighetsägarna en kvalificerad och effektiv service. Insatser gällande kundvård har skett planenligt. Varje bolag har sin egen kundansvarig och alla bolag har regelbundet blivit kontaktade. Utöver detta har det ordnats kundträffar och föredrag på olika teman. De fastighetsägare som bolaget samarbetar med erbjuds också mervärde i form av marknadsanalyser och statistikuppgifter som de använder framför allt i samband med planering av nyproduktion. Denna tjänst är fortsatt mycket efterfrågad. Analyserna omfattar bland annat bostadssökandes preferenser gällande område, lägenhetsstorlekar samt betalningsvilja i olika områden. Grunden till analyserna är förmedlingsdata samt resultat från undersökningar riktade till bolagets kundpanel som utgörs av 4000 registrerade bostadssökande.

Utvecklingsarbete

Bostadsförmedlingens utvecklingsarbete har pågått planenligt under året. Fokus för utvecklingsarbetet är alltjämt att effektivisera förmedlingsprocessen med bibehållen hög kvalitet och att utveckla bolagets digitala erbjudanden och tjänster i syfte att möta kundernas, såväl bostadssökande och fastighetsägare, förväntningar på en modern och väl fungerande organisation.

Under året har automatisk nedladdning av kreditupplysningar införts i bolagets förmedlingsverksamhet. Denna åtgärd bidrar till att effektivisera handlägningsprocessen samt är en viktig pusselbit i bolagets dataskyddsarbete.

Bolaget har också arbetat för att förbättra de systemtjänster som fastighetsägarkunden använder för att skicka in bostäder och ta emot hyresgästförslag. Bostadsförmedlingens externa webbplats vidareutvecklas också löpande och ett fokusområde har under perioden varit att utforma förvaltning av designförbättringar som gjordes under slutet av 2022.

Införandet av nya betaltjänster har under året slutförts och såväl nya som befintliga kunder erbjuds nu möjlighet att betala sin årsavgift också med kort eller swish.

Kommunfullmäktiges direktiv

Bostadsförmedlingen har sett över möjligheten att i dialog med fastighetsägarna utveckla bättre digitala lösningar för lägenhetsinformation, visning och dylikt för att förenkla den sökandes bedömning tidigt i processen eller vid utebliven fysisk visning. Sedan tidigare pågår det insatser inom bolaget för att kunna erbjuda en lägenhetsinformation av så hög kvalitet som möjligt och detta arbete har fortsatt under året. Här kan nämnas utveckling av redaktionellt arbete med planritningar och bättre bilder av bostaden samt införande av tillgänglighetsmärkning. Vidare har det startats ett projekt med syftet att förbättra information i bostadsannonserna samt att göra dem tydligare i layouten och flödet.

Bolaget har i uppdrag att utveckla servicen för den som står i bostadskön för att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet. Bolaget har under året, inom ramen för stadens beslutade metodstöd, etablerat ett särskilt förvaltningsobjekt som samordnar de aktiviteter som syftar till att kunden behåller sin plats i kön. De ovan nämnda nya betalningstjänsterna är en åtgärd som underlättar för kunden att betala sin årsavgift och därmed undvika att ofrivilligt förlora sin plats i kön. De nya betalningskällorna innebär också färre felkällor mellan kundens betalning och att avgiften registreras i bolagets system. För de kunder som inte valt att betala med kort eller swish har flera insatser gjorts för att öka kvaliteten i bolagets kundregister. Detta för att säkerställa att kunden får sin betalningsavi till rätt adress samt att även annan kundkommunikation fungerar. Bolaget har bland annat fortsatt arbetet med att följa fakturor som kommit i retur på grund av felaktig adress. I den mån kunderna har angivit en e-postadress har bolaget mejlat fakturan till kunden tillsammans med en uppmaning att se över adressuppgifterna.

- *Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende.*

Bostadsförmedlingen har arbetat som planerat med insatser för att öka kundnöjdheten och anseendet hos intressenterna. För att uppnå detta har bolaget som framgår ovan arbetat aktivt med att säkerställa att servicen är kvalificerad, effektiv och rättssäker samt att all information från bolaget ska vara korrekt och relevant. Vidare har bolaget arbetat med kundvård för fastighetsägarna, exempelvis genom att erbjuda regelbundna kontakter med kundansvarig, kundträffar och föredrag. Därutöver har ett mervärde getts genom den statistik och de marknadsanalyser av bostadsefterfrågan som gratis erbjuds de bolag som samarbetar med Bostadsförmedlingen.

I syfte att öka kännedomen om bolaget som ett kunskapsnav och samtidigt få mer kunskap om de bostadssökandes agerande och preferenser har bolaget en stor kundpanel med ca 4000 respondenter från bostadskön. Under året har två panelundersökningar skickats ut varav den första avsåg frågor

gällande omvärldsläget och synen på att flytta kopplat till det. Den andra undersökningen handlade om inställning till delningsboende samt om synen på bolagets nya betallösningar.

Bostadsförmedlingen har också fortsatt arbetat vårda och utveckla varumärket i förhållande till allmänheten och andra intressenter. Bolaget eftersträvar att vara ”Det självklara valet – för en effektiv och rättvis bostadsförmedling”. Som ovan nämnts har insatser skett för att öka invånarnas kännedom om Bostadsförmedlingen. Som utgångspunkt för detta används bland annat resultatet av en årlig undersökning om allmänhetens kännedom och attityd till Bostadsförmedlingen. Den senaste studien visade att kännedomen är hög då 65% av allmänheten känner till Bostadsförmedlingens i Stockholm och ytterligare 25% har hört talas om bolaget. Vad gäller anseendet, mätt som attityd, hade 43% av allmänheten en ganska eller mycket positiv attityd till bolaget.



Övriga uppdrag




Bostadsförmedlingen har fortsatt arbetat med att sprida goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag om deras sänkta inkomstkrav för godkännande av hyresgäster. Detta har skett genom spridning och kommunikering av ett material om erfarenheter från stadens bostadsbolag gällande deras sänkta inkomstkrav. Vidare har Bostadsförmedlingen informerat om detta vid nätverksmöten som hålls regelbundet med både privata fastighetsägare och kommunala bostadsbolag i andra kommuner. En dialog har också förts direkt med några privata fastighetsägare som har sänkt sina inkomstvillkor.




Till frågan om inkomstkraven hör att det under 2023 blivit allt svårare att hyra ut viss nyproduktion, främst små bostäder med relativt hög hyra vilket delvis sannolikt hänger ihop med hushållens svagare ekonomi. Detta har lett till olika reaktioner hos fastighetsägarna där vissa blir mer oroliga över betalningsförmågan hos hyresgästerna och håller fast vid sina inkomstvillkor medan andra har sänkt sina villkor, framför allt för att göra bostäderna mer lättuthyrda.

Bostadsförmedlingen har tillsammans med exploateringsnämnden haft uppdraget att utifrån socialnämndens behovsanalys fastställa indikatorer och årsmål för samtliga målgruppen inom ramen för det bostadssociala uppdraget. Socialnämndens analys var klar först i november och av det skälet kommer bolagets arbete med detta uppdrag istället att ske under 2024.

Kommunstyrelsen ska i samarbete med exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, Stockholms Stadshus AB, AB Svenska Bostäder, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem och Bostadsförmedlingens i Stockholm AB utreda åtgärder för att minska trångboddhet, särskilt för de barnfamiljer som idag bor trångt. Bostadsförmedlingen har inte deltagit i ett sådant arbete under året.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Utveckla servicen för den som står i bostadskön för att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet				 Bolaget har i uppdrag att utveckla servicen för den som står i bostadskön för att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet. Bolaget har under året, inom ramen för stadens beslutade metodstöd, etablerat ett särskilt förvaltningsobjekt som samordnar de aktiviteter som syftar till att kunden behåller sin plats i kön. De ovan nämnda nya betalningstjänsterna är en åtgärd som underlättar för kunden att betala sin årsavgift och därmed undvika att ofrivilligt mista sin plats i kön. De nya betalningskällorna innebär också färre felkällor mellan kundens betalning och att avgiften registreras i bolagets system. För de kunder som inte valt att betala med kort eller swish har flera insatser gjorts för att öka kvaliteten i bolagets kundregister. Detta för att säkerställa att kunden får sin betalningsavi till rätt adress samt att även annan kundkommunikation fungerar. Bolaget har bland annat fortsatt arbetet med att följa fakturor som

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				kommit i retur på grund av felaktig adress. I den mån kunderna har angivit en e-postadress har bolaget mejlat fakturan till kunden tillsammans med en uppmaning att se över adressuppgifterna.
<p> 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>				<p>✓ Bostadsförmedlingen laget har fortsatt arbetat arbetar fortsatt med att sprida goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag om deras sänkta inkomstkrav för godkännande av hyresgäster. Detta har skett genom spridning och kommunicering av ett material om erfarenheter från stadens bostadsbolag gällande deras sänkta inkomstkrav. Vidare har Bostadsförmedlingen informerat om detta vid nätverksmöten som hålls regelbundet med både privata fastighetsägare och kommunala bostadsbolag i andra kommuner. En dialog har också förts direkt med några privata fastighetsägare som har sänkt sina inkomstvillkor.</p> <p>Till frågan om inkomstkraven hör att det under 2023 blivit allt svårare att hyra ut viss nyproduktion, främst små bostäder med relativt hög hyra vilket delvis sannolikt hänger ihop med hushållens svagare ekonomi. Detta har lett till olika reaktioner hos fastighetsägarna där vissa blir mer oroliga över betalningsförmågan hos hyresgästerna och håller fast vid sina inkomstvillkor medan andra har sänkt sina villkor, framför allt för att göra bostäderna mer lättuthyrda.</p>
<p> Se över möjligheten att i dialog med fastighetsägarna utveckla bättre digitala lösningar för lägenhetsinformation, visning och dylikt för att förenkla den sökandes bedömning tidig i processen eller vid utebliven fysisk visning</p>				<p>✓ Bostadsförmedlingen har sett över möjligheten att i dialog med fastighetsägarna utveckla bättre digitala lösningar för lägenhetsinformation, visning och dylikt för att förenkla den sökandes bedömning tidigt i processen eller vid utebliven fysisk visning. Sedan tidigare pågår det insatser inom bolaget för att kunna erbjuda en lägenhetsinformation av så hög kvalitet som möjligt och detta arbete har fortsatt under året. Här kan nämnas utveckling av redaktionellt arbete med planritningar och bättre bilder av bostaden samt införande av tillgänglighetsmärkning. Vidare har det startats ett projekt med syftet att förbättra information i bostadsannonserna samt att göra dem tydligare i layouten och flödet.</p>
<p> Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare</p>				<p>✓ Bostadsförmedlingen har som planerat fortlöpande fört en dialog med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder att förmedla. Detta har skett både genom personliga möten och breda kommunikationsinsatser såsom digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor. Arbetet med detta har varit framgångsrikt och bolaget har under perioden etablerat samarbete med 13 nya aktörer.</p> <p>Antalet förmedlade lägenheter under året uppgår till 20 751 vilket är den högsta noteringen någonsin. Bolaget har därmed för sjätte året i rad har satt ett nytt förmedlingsrekord. Resultatet är något lägre än årsmålet (21 000) men högre än utfallet 2022 (19 530). Mängden förmedlade lägenheter under året motsvarar ca</p>

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
				75% av alla hyresrätter i länet som blir lediga för uthyrning (beräknat på en årlig omsättning om 7% av det befintliga beståndet).
				 Kommunstyrelsen ska i samarbete med exploateringsnämnden, stadsbyggnadsnämnden, Stockholms Stadshus AB, AB Svenska Bostäder, AB Familjebostäder, AB Stockholmshem och Bostadsförmedlingens i Stockholm AB utreda åtgärder för att minska trångboddhet, särskilt för de barnfamiljer som idag är trångbodda. Bostadsförmedlingen har inte deltagit i ett sådant arbete under året.
		20 751	21 000	
	Antal förmedlade lägenheter			
		21 600	21 500	
	Antal inlämnade lägenheter			

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


 Uppfylls helt

Bolagets insatser för att uppfylla målet redovisas nedan.

Bolagets resultat gällande aktivt medskapandeindex (AMI) är 82 vilket innebär ett oförändrat resultat jämfört med föregående år. Resultatet ligger nära årsmålet, som är 83. Bolaget går igenom resultatet som utgångspunkt för fortsatta insatser gällande arbetsmiljön, medarbetarnas delaktighet med mera. Det är glädjande att bolaget upprätthåller en hög nivå på AMI och att stadens genomsnittliga värde om 80 återigen överträffas.

Bolagsstyrelsens mål

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


 Uppfylls helt

Bolaget har under perioden fortsatt arbetet med att säkerställa att rätt kompetens rekryteras, bibehålls och utvecklas inom bolaget. Bolaget tillämpar kompetensbaserad rekrytering och interna utbildningar genomförs i syfte att ytterligare etablera och fördjupa denna metod. Under året har det hållits månadsvisa chefsforum, där cheferna inom bolaget får möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper med varandra.

Bolaget har arbetat för att säkerställa goda och trygga arbetsvillkor som utgår från att heltids- och tillsvidareanställningar är normen. Detta arbete fortsätter kommande år.

Under 2023 har bostadsförmedlingen tilldelats certifikatet för Excellent arbetsgivare. Det innebär att bolaget tillhör de tio procent av bästa arbetsgivarna i Nyckeltalsinstitutets kartläggning av jämställda arbetsvillkor för män och kvinnor i svenskt arbetsliv.




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

 Uppfylls helt

Bolaget har under perioden fortsatt att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete genom att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande fysisk, social och organisatorisk arbetsmiljö uppnås. Under året har samtliga bolagets avdelningar genomfört en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Resultatet av uppföljningen har under perioden utgjort underlag för avdelningsvisa insatser som genomförts under perioden. Det aggregerade resultatet av den hälsoundersökning som samtliga medarbetare erbjöds under 2022 har analyserats och utgör även det ett viktigt underlag för det fortsatta arbetsmiljöarbetet.

Årets utfall för sjukfrånvaron är 4,1% vilket innebär att årsmålet som är 4,5%. har uppnåtts. Resultatet för korttidsfrånvaro (dag 1-14) är 2,2 % vilket betyder att årsmålet som är 3,0% även i detta fall har uppnåtts

Bolagets chefer har under perioden fortsatt med att fånga tidiga signaler på ohälsa och ha en kontinuerlig kontakt med sjukskrivna medarbetare. Under 2022 bildades det en särskild friskvårdsgrupp på bolaget. Under 2023 har gruppens medlemmar genomgått hälsocoachutbildning.

	Aktivt medskapandeindex	82	82	83
	Sjukfrånvaro	4,1%	4,5%	4,5%
	Sjukfrånvaro dag 1-14	2,2%	3,0%	3,0%

3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Informationssäkerhet

Bolaget säkerställer i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete. Arbetet har under året fortlöpt enligt plan.

Krisberedskap och civilt försvar

Bostadsförmedlingen har i enlighet med uppdraget från kommunfullmäktige säkerställt att det finns resurser och kompetens tillgängliga i den utsträckning som krävs för att möta den kraftigt ökande ambitionshöjningen i arbetet med att utveckla en sammanhållen beredskap för fredstida kriser och civilt försvar, både i den egna verksamheten och för en stadsövergripande samverkan. Detta arbete har utgått från bolagets risk- och sårbarhetsanalyser och planeringen för civil beredskap har genomförts i dialog med stadsledningskontoret.

Bolaget har också under ledning av kommunstyrelsen medverkat i upprättandet av stadens krigsorganisation och dess bemanning. Under 2023 har bolaget utarbetat en krigsledningsplan i enlighet med stadens anvisningar.

Upphandling

Bostadsförmedlingen löser i princip alltid behovet av upphandlade tjänster och varor genom avrop på stadens centralt upphandlade avtal. I det fall undantag från detta förekommer genomför bolaget en noggrann seriositetskontroll för att säkerställa att upphandlad aktör inte bidrar till brottslighet eller använder oriktiga arbetsrättsliga kontraktvillkor. Under 2023 har bolaget inte genomfört några egna upphandlingar.

Bolaget har sedan tidigare infört stadens inköpsmodul, kopplat till ekonomisystemet. Under perioden har det gjorts flera insatser i form av utbildningar och förändrade rutiner för att öka andelen inköp som sker via denna modul. Volymen elektroniska inköp har mer än fyrdubblats på ett år och uppgick för helåret 2023 till 45%. Årsmålet om minst 40% elektroniska inköp har därmed uppnåtts.



Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 Säkerställa att det finns resurser och kompetens för ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete				 Bolaget säkerställer i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv att det finns ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete. Arbetet har under perioden fortlöpt enligt plan.
				 Nämnder och bolagsstyrelser ska säkerställa att det finns resurser och kompetens tillgängliga i den utsträckning som krävs för att möta den kraftigt ökande ambitionshöjningen i arbetet med att utveckla en sammanhållen beredskap för fredstida kriser och civilt försvar, både i den egna verksamheten och för en stadsövergripande samverkan.  Bostadsförmedlingens har arbetat planenligt med uppdraget med utgångspunkt från bolagets risk- och sårbarhetsanalyser. Planeringen för civil beredskap har genomförts i dialog med stadsledningskontoret.
				 Nämnder och bolagsstyrelser ska under ledning av kommunstyrelsen medverka i upprättandet av stadens krigsorganisation och dess bemanning.  Bolaget har under ledning av kommunstyrelsen medverkat i upprättandet av stadens krigsorganisation och dess bemanning.
				 Periodisk genomgång av behörigheter i ekonomisystemet har genomförts.
	 Andel elektroniska inköp	45%	40%	
	 Andel upphandlade avtal där kontinuerlig uppföljning genomförts	100%	100%	

3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

 Uppfylls helt

Det har inom staden etablerats en samverkan och utbyte av erfarenheter för att motverka oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. Bolaget har under året ingått i denna samverkan tillsammans med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag. Genom gemensamt lärande och samarbete kan bolaget därmed vara med och bidra till att uppmärksamma oriktigheter redan i förmedlingsprocessen. Bolaget har under året tillsammans med andra berörda bolag och förvaltningar deltagit vid stadens konferens om välfärdsbrott.

Bostadsförmedlingen arbetar sedan tidigare aktivt med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. En viktig del av detta arbete utgår från direktivet om att stärka kontrollen av bostadssökandes intyg (om inkomst, anställning m m) som utförs på uppdrag av fastighetsägarna och utgör grund för deras beslut om godkännande av den sökande som hyresgäst. För att fortsätta att stärka kontrollen har det bland annat genomförts utbildningsinsatser samt särskilda punktinsatser för att kvalitetssäkra arbetssätt och rutiner.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Årsmål	Aktivitet
 I samarbete med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag samverka kring oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden				✓ Det har inom staden etablerats en samverkan och utbyte av erfarenheter för att motverka oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. Bolaget har under året ingått i denna samverkan tillsammans med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag. Genom gemensamt lärande och samarbete kan bolaget därmed vara med och bidra till att uppmärksamma oriktigheter redan i förmedlingsprocessen. Bolaget har under året tillsammans med andra berörda bolag och förvaltningar deltagit vid stadens konferens om välfärdsbrott.
 Fortsätta att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlingsprocessen				✓ Bostadsförmedlingen arbetar sedan tidigare aktivt med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. En viktig del av detta arbete utgår från direktivet om att stärka kontrollen av bostadssökandes intyg (om inkomst, anställning m m) som utförs på uppdrag av fastighetsägarna och utgör grund för deras beslut om godkännande av den sökande som hyresgäst. För att fortsätta att stärka kontrollen har det bland annat genomförts utbildningsinsatser samt särskilda punktinsatser för att kvalitetssäkra arbetssätt och rutiner.

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

 Uppfylles helt

Öppen och demokratisk stad

Stockholmsrummets verksamhet har medverkat till att uppfylla målet om den öppna och demokratiska staden. Här tillhandahålls på ett åskådligt sätt information om hur, var och varför staden växer. Rummet har under året fungerat som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens fysiska utveckling. Som har framgått ovan har bolaget uppdraget att utveckla

Stockholmsrummets koncept till att anläggas på flera platser i staden och arbetet med detta har pågått under året (se mål 3.2).

För att medverka till att stärka invånarnas delaktighet och inflytande har bolaget som ovan framgått tillhandahållit information och kunskap om bostadssökandes boendepreferenser m m vilket kan användas i processer för bostadsbyggande och stadsplanering.

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. Insatserna gällande miljö och klimat redovisas under mål 2.1 och arbetet avseende ekonomisk hållbarhet beskrivs under mål 3.1.

I kommunfullmäktiges budget framhålls att Stockholm ska vara en stad för alla. . Bolaget har bidragit till detta genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Som har framgått ovan har insatser gjorts för att öka kännedomen hos invånarna om bolaget och de tjänster som erbjuds. Information om den service som erbjuds tillhandahålls via webben även på flera utländska språk såsom exempelvis spanska och arabiska.

En informations- och utbildningsinsats om kommunfullmäktiges olika direktiv och program gällande social hållbarhet och mänskliga rättigheter har getts inom bolaget under hösten. Här gjordes en översiktlig genomgång om hur dessa uppdrag berör verksamheten och bolaget som arbetsgivare.

Rättigheter för personer med funktionsnedsättningar

Bostadsförmedlingen har fortsatt arbeta med att i möjligaste mån anpassa information och service till människors olika behov och förutsättningar. Insatserna har handlat om ytterligare förbättringar för att tillgänglighetsanpassa webbplatsen så att informationen blir tillgänglig för personer med olika funktionsnedsättningar, exempelvis vad gäller syn, hörsel eller kognition. Detta i enlighet med EU-direktiv och tillhörande lagstiftning på området.

Oftast löses kundens frågor via webbplatsen och/eller telefonkontakt, men vid behov erbjuder bolaget möjlighet till hjälp vid ett fysiskt möte på kundmottagningen.

Jämställdhet

Bostadsförmedlingen utgår från stadens jämställdhetsprogram och de nationella jämställdhetsmålen. Detta betyder att bolaget inom ramen för uppdraget har verkat för att motverka diskriminering och främja jämställdhet mellan könen, både på arbetsplatsen och i förhållande till samhället.

Avseende jämställdhet inom staden och i ett samhällsperspektiv anknyter verksamheten till detta exempelvis i arbetet med förtursärenden gällande våld i nära relationer. Ett annat exempel är uppdraget att verka för sänkta inkomstkrav för att bli godkänd för hyresgäst som kan vara positivt för många kvinnor. Detta eftersom kvinnor av ekonomiska skäl genomsnittligt har en svagare ställning på bostadsmarknaden jämfört med män.

I enlighet med Stockholms stads program för jämställdhet tillser har bolaget tillsett att medarbetarna har erforderlig kompetens och utbildning på området. I det interna perspektivet följs den inriktning som anges i bolagets aktiva åtgärder om lika rättigheter och möjligheter på arbetsplatsen som infördes 2021. Detta omfattar insatser för att främja jämlikhet och motverka diskriminering gällande arbetsförhållanden, löner och andra anställningsvillkor, rekrytering och befordran, utbildning och övrig kompetensutveckling samt möjligheter att förena föräldraskap och arbete.

Barnrättsarbete

Bostadsförmedlingen har fortsatt beaktat barnrättsperspektivet där detta har betydelse för planering, beslut eller genomförande av verksamheten. Detta med utgångspunkt från FN:s barnkonvention och Program för barns rättigheter och inflytande i Stockholms stad.

Bolaget ser att barnperspektiv kan vara aktuellt i vissa förtursärenden samt i samband med förmedling av försöks- och träningslägenheter (FoT) och SHIS övergångsbostäder för barnfamiljer som levt en längre tid under osäkra boendeförhållanden. Angående bolagets interna frågor har ett barnperspektiv beaktats när det gäller medarbetarnas möjligheter att förena föräldraskap och arbete vilket också nämns ovan.

HBTQI-personers rättigheter

För att säkerställa att bemötande och ordval är inkluderande (med tanke på olikheter gällande familjebildningar, sexuell identitet m m) och servicen är likvärdig har dessa frågor inkluderats i fortlöpande coaching och utbildning av medarbetarna under året.

Nationella minoriteters rättigheter


Bostadsförmedlingen har på webbplatsen tillhandahållit information på finska gällande verksamheten och den service som erbjuds.

Systematiskt kvalitetsarbete

Bostadsförmedlingen eftersträvar i enlighet med stadens kvalitetsprogram för en kultur, ett ledarskap och en kapacitet som främjar kvalitetsutveckling, innovation och digitalisering. Samtliga enheter/avdelningar har planerat och följt upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Förvaltning och utveckling av bolagets processer och systemstöd har pågått med stöd av stadens förvaltningsmodell (PM 3). Stadens grundläggande förhållningssätt enligt kvalitetsprogrammet är vägledande.

Internationellt arbete

Bolaget har under året deltagit i stadens nätverk för internationellt arbete. I förekommande fall tar bolaget emot utländska studiebesök vilket dock inte varit aktuellt under 2023.

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
 Verka för att uppnå FN:s 17 globala mål för hållbar utveckling och beakta Agenda 2030 i framtagandet av styrdokument					<p>✓ Bostadsförmedlingen har bidragit till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030. Nedan redogörs för bolagets medverkan vad gäller de sociala hållbarhetsmålen. Miljö- och klimatarbetet redovisas under mål 2.1 och insatserna gällande för ekonomiska hållbarhet beskrivs under mål 3.1.</p> <p>I kommunfullmäktiges budget framhålls att Stockholm ska vara en stad för alla. Bolaget har bidragit till detta genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller service såväl som i rollen som arbetsgivare. Det har fortlöpande genomförts insatser för att öka kännedomen hos invånarna om</p>

Kommunfullmäktiges direktiv	Indikator	Periodens utfall	Prognos	Årsmål	Aktivitet
					<p>bolaget och de tjänster som erbjuds. I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar, exempelvis vad gäller språk eller funktionsvariation. För att säkerställa att bemötande och ordval är inkluderande (med tanke på olikheter gällande familjebildningar, sexuell identitet m m) och servicen är likvärdig har dessa frågor inkluderats i fortlöpande coaching och utbildning av medarbetarna under året. Oftast löses kundens frågor via webbplatsen och/eller telefon men vid behov kan den bostadssökande få hjälp vid ett fysiskt möte på kundmottagningen.</p> <p>En informations- och utbildningsinsats om kommunfullmäktiges olika direktiv och program gällande social hållbarhet och mänskliga rättigheter har getts inom bolaget under hösten. Här gjordes en översiktlig genomgång om hur dessa uppdrag berör verksamheten och bolaget som arbetsgivare</p> <p>Redovisningar gällande rättigheter för personer med funktionsnedsättning, jämställdhet, barnrättsarbete, HBTQI och nationella minoriteter återfinns i löptexten ovanför tabellen.</p>

Bilagor

1. Uppföljning av internkontrollplan
2. Dataskyddsombudets årsrapport 2023