



**STOCKHOLMS
STADSHUS AB**
En del av Stockholms stad

Sid. 1 (20)
2024-11-21

Verksamhetsplan 2025

Bostadsförmedlingen i Stockholm AB

Stockholms Stadshus AB	Org.nr 556415-1727			
Postadress	Besöksadress	Telefon	Fax	E-post
105 35 STOCKHOLM	Stadshuset, 3 tr.	08-508 290 00	08-509 290 80	info@stadshusab.se

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Ekonomisk analys	4
1. Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden	6
2. Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning.....	7
3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla.....	8

Sammanfattning

I detta ärende redovisas Bostadsförmedlingens planerade arbete under året som ska bidra till uppfyllelse av målen i kommunfullmäktiges budget 2025.

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

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

Bostadsförmedlingen ska inom ramen för *Ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd i hela staden* bidra till att uppfylla målet genom att fortsatt svara för en reguljär bostadsförmedling som förmedlar bostäder utifrån en "rak" kö i en transparent process. Under 2025 har bolaget som målsättning att förmedla 20 000 lägenheter, inkluderat 2300 ungdomslägenheter och 3500 studentlägenheter. Dessa målvärden överensstämmer med prognosen för 2024 och bedöms kunna uppnås trots vikande konjunktur i byggbranschen. Bolaget ska även bidra till i det aktuella inriktningsmålet genom att fortsatt säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta samt säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan byta dessa mot jämförbara lägenheter.

För att bidra till att infria målet *Ett grönt och fossilfritt Stockholm som leder en rättvis klimatomställning* ska bolaget medverka till att uppnå målsättningen om ett klimatpositivt Stockholm 2030 och i övrigt bidra till stadens miljöarbete. Detta bland annat genom fortsatt digitalisering och minskad pappersanvändningen vid kontakten med de bostadssökande. Vidare ska verksamheternas tjänsteresor minimeras och möten ska hållas digitalt när så är lämpligt. Vid anskaffning av livsmedel väljs ett ekologiskt och närodlat alternativ om ett sådant finns att tillgå. Bolaget ska också fortsatt se över och reducera bolagets elanvändning.

Bolaget ska också medverka till att målet *Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla* uppfylls. Detta genom att fortsatt tillhandahålla en gemensam marknadsplats för hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm och i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Insatser för att öka kännedomen om bolaget och den service som erbjuds ska fortsatt genomföras. Insatser för att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden ska göras. Bostadsförmedlingen ska också bidra aktivt till att tillgodose behovet av övriga kategoribostäder samt till förturslägenheter, försöks- och träningslägenheter och Bostad Först inom ramen för det bostadssociala uppdraget. För att öka antalet lägenheter i regionen som förmedlas via Bostadsförmedlingen ska olika kommunikationsinsatser genomföras för att etablera samarbete med flera bostadsbolag. Bolaget ska utveckla och modernisera dels det tjänsteutbud som riktar sig till bostadssökande och fastighetsägare, dels de interna processer och verktyg som bidrar till förmedlingen av bostäder. Bostadsförmedlingen ska också medverka till att utveckla staden genom att tillhandahålla uppgifter och analyser som används vid planering av nyproduktion och i processer för stadens bostadsförsörjning.

Bolaget ska följa den princip som anges i kommunfullmäktiges budget om att ingen ska lämnas utanför. Social hållbarhet, jämställdhet och mångfald ska främjas genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt såväl vad gäller service till de bostadssökande som i rollen som arbetsgivare. Vidare ska bolaget bidra till att uppfylla målet om Stockholm som en öppen och demokratisk stad med stor delaktighet och inflytande. Detta bland annat genom Stockholmsrummets

verksamhet som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens utveckling.

Inom ramen för detta mål ska bolaget också fortsatt eftersträva en kostnadseffektiv verksamhet med hög kvalitet, digitalisering av tjänster och god resursanvändning. Bolaget ska arbeta aktivt för att behålla, utveckla och rekrytera adekvat kompetens. Arbetsmiljön ska vara hälsofrämjande och det ska bedrivas ett socialt och organisatoriskt arbetsmiljöarbete inkluderande aktiva insatser och friskvård. Vidare ska det genomföras utbildningsinsatser för chefer och medarbetare under året. I övrigt ska det fortsatt ske ett organiserat arbete med att stärka informationssäkerheten inom bolaget.

Ekonomisk analys

Analys av ekonomisk utveckling

Intäkter

De totala intäkterna, inklusive finansnetto, uppgår i budgeten för 2025 till 151 350 tkr, vilket är 3 200 tkr mer än prognosen för 2024 (148 150 tkr). Intäkter från köavgifter, som väntas uppgå till 136 600 tkr för 2025, är beräknade utifrån den förväntade tillväxten av antalet bostadssökande och uppskattade betalningsmönster. Avgiften uppgår till 200 kr inkl moms per person och år. Intäkten för försäljning av förturstjänster uppgår till 11 000 tkr under 2025, vilket är i linje med den beslutade intäktsramen för denna verksamhet. Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö beräknas vara 1 300 tkr 2025 vilket är något lägre än prognosen för 2024 (1 400 tkr) och är lagd utifrån bedömning av bolagens uthyrningschefer. Intäkten för den särskilda förmedling som Bostadsförmedlingen har i uppdrag att hantera avseende Micasas bestånd av äldreboenden beräknas uppgå till 150 tkr för 2025 vilket är överensstämmande med prognosen för 2024. Eventuella intäkter för evakueringsverksamheten bedöms vara så osäkra att budget är försiktigt satt till 0 även 2025, vilket också utgör prognosen för 2024.

Bolagets räntenetto består av inlåningsränta på likvida medel och budget är lagd utifrån ränteprognoser från stadens finansavdelning. För 2025 bedöms avkastningen uppgå till cirka 2 000 tkr vilket är en fortsatt hög nivå om än lägre än prognosen för 2024 (2 500 tkr).

Kostnader

De totala kostnaderna budgeteras till 151 350 tkr för 2025 vilket är en ökning med 3 200 tkr jämfört med prognosen för 2024 (148 150 tkr).

Löne- och lönebikostnader för 2025 beräknas till 100 150 tkr, vilket är en ökning med 2 400 tkr jämfört med prognosen för 2024 (97 750 tkr). Denna ökning beror på, förutom den årliga lönerevisionen, beslutet att tillsätta en avdelningschef för kundservice och förstärkning av avdelningen för IT och utveckling för att möta bolagets framtida målbild. Vidare budgeteras för fortsatt höga pensionspremier för det fåtal medarbetare som är kvar i det förmånsbaserade pensionsavtalet (KAP-KL) om än inte på lika hög nivå som under 2024. Övriga personalkostnader innefattar kostnader för utbildning, konferens, arbetsmiljö, friskvård och personalsociala aktiviteter m m och bedöms 2025 öka något, till 3 200 tkr (2 400 tkr).

De externa kostnaderna beräknas till 46 500 tkr 2025 vilket är en minskning med 700 tkr jämfört med prognosen för 2024 (47 200 tkr). Här innefattas löpande kostnader för kontorslokaler, datorer och servrar, programvaror och licenser, kreditupplysning, uppdatering av folkbokföringsuppgifter, digitala och postala utskick, inhyrd personal, aktiviteter inom marknad och kommunikation, inklusive uppdragen inom ramen för Stockholmsrummet. De externa kostnaderna omfattar även kostnader för konsulter i form av specialistkompetens, exempelvis för att genomföra prioriterade utvecklingsprojekt och effektiviseringsåtgärder. Många priser indexjusteras uppåt, men den väntat lägre totalkostnaden 2025 jämfört med föregående år är en följd av pågående och genomförda utvecklingsinsatser för minska kostnader för t ex programvaror och köavgiftsutskick.

Bolagets avskrivningar och nedskrivningar på inventarier beräknas 2025 bli högre (1 500 tkr) jämfört med 2024 (800 tkr). Den under 2022 anskaffade evighetslicensen för bolagets dokumenthanteringsprogram (immateriell anläggningstillgång) är planerad att upphöra att användas under 2025 vilket innebär en kostnad för nedskrivning med ca 800 tkr 2025. Avskrivningarnas storlek påverkas av möbler, lokalutrustning och immateriella anläggningstillgångar anskaffade efter 2025 och i övrigt av nivån på behovet av tillkommande inventarieanskaffningar som beräknas till 300 tkr i kontorslokalerna.

Intäkts- och kostnadsutveckling

Under den senaste treårsperioden har bostadsförmedlingens intäkter och kostnader utvecklats enligt nedan. Tabellen visar även nivåerna för budget 2025.

Intäkter och kostnader åren 2022-2025 (tkr)				
Intäktsslag	Utfall 2022	Utfall 2023	Prognos 2024	Budget 2025
Köavgifter	123 600	129 700	132 650	136 600
Försäljning av förturstjänster	11 000	11 000	11 000	11 000
Förmedling kommunala bolagens internbyteskö	1 550	1 300	1 400	1 300
Särskilt förmedlingsuppdrag Micasa	150	150	150	150
Evakueringsavgifter	100	0	0	0
Övriga intäkter	700	350	450	300
Summa rörelseintäkter	137 100	142 500	145 650	149 350
Kostnadsslag	Utfall 2022	Utfall 2023	Prognos 2024	Budget 2025
Externa kostnader	−49 000	−44 500	−47 200	−46 500
Löne- och lönebikostnader	−75 500	−93 150	−97 750	−100 150
Övriga personalkostnader	−3 000	−2 800	−2 400	−3 200
Avskrivningar och nedskrivningar	−1 000	−1 150	−800	−1 500
Summa rörelsekostnader	−128 500	−141 600	−148 150	−151 350
Finansiella poster	500	2 350	2 500	2 000
Resultat efter finansnetto	9 100	3 250	0	0

Resultat

Resultatet för 2025 budgeteras till 0, vilket är i enlighet med fullmäktiges ägardirektiv för bolaget och med prognosen för 2024.

Budgetens fördelning på delverksamheter

Bostadsförmedlingen följer regelbundet upp intäkter och kostnader fördelat på delverksamheter, det vill säga utifrån hur verksamhetens olika delar finansieras. För budget 2025 väntas följande fördelning av rörelseresultat utifrån bolagets delverksamheter. I nedanstående tabell är finansiella intäkter exkluderade.

Budget 2025	Avgiftsfinansierad verksamhet	Förtursverksamhet	Summa
Intäkter	138 350	11 000	149 350
Kostnader	-140 350	-11 000	-151 350
Rörelseresultat	-2 000	0	-2 000

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

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

Investeringar

Bolagets investeringar består av möbler och annan lokalutrustning, men även undantagsvis av immateriella anläggningstillgångar. För 2025 väntas bolaget anskaffa möbler och teknisk lokalutrustning till ett uppskattat värde av 300 tkr.

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







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

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

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

Bedömningen att Bostadsförmedlingen nästa år kommer att få in 20 200 bostäder att förmedla vilket är samma antal som förväntas lämnas in under 2024. Antalet förmedlade bostäder bedöms uppgå till 20 000 vilket också överensstämmer med det förväntade resultatet för 2024. Målvärdena för studentlägenheter respektive ungdomslägenheter uppgår till 3500 respektive 2300, vilka båda överensstämmer med de målvärden som angavs i budget för 2024. Sedan 2018 har bolaget upplevt en uppåtgående trend i inlämnade och därmed också förmedlade lägenheter. Denna trend bedöms brytas under 2025 på grund av en förväntad minskning av inkommande nyproduktion vilket i sin tur beror på konjunkturläget. Bolagets arbete med att öka antalet inlämnade successionslägenheter fortsätter dock under den kommande perioden och bedöms kunna kompensera för det förväntat minskade antalet inlämnade nyproduktionslägenheter.

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


Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 I samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta				Bostadsförmedlingen ska i samarbete med bostadsbolagen säkerställa tillgången till skyddade boenden för våldsutsatta. Bolaget avser att fortsätta arbetet med uppdraget enligt plan.
 Säkerställa att de skyddade boenden som idag har lägenheter i stadens bostadsbolag kan bytas mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver				Bolaget ska fortsatt säkerställa att de skyddade boenden som idag finns inom stadens bostadsbolag kan bytas mot jämförbara lägenheter när verksamheten av skyddsskäl så kräver.
	 Antal förmedlade lägenheter	20 000		
	 Antal förmedlade studentlägenheter	3 500		
	 Antal förmedlade ungdomslägenheter	2 300		
	 Antal inlämnade lägenheter	20 200		

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

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

Bolaget ska fortsatt arbeta för att målen i stadens miljöprogram ska uppnås. Bolaget ska arbeta fortgående med digitalisering och för att minska pappersanvändningen i kontakten med sina ca 850 000 kunder. Det kommande året ska fortsatta insatser ske för att öka andelen digitala inbetalningar. Bolaget ska fortsatt minimera tjänsteresor och hålla möten digitalt när så är lämpligt. Vid anskaffning av livsmedel väljs i möjligaste mån ett ekologiskt och närodlat alternativ. Bolaget kommer också att fortsatt se över och arbeta för att reducera elanvändningen. Bolaget ska arbeta vidare med uppdraget att utreda förutsättningarna för att utöka lägenhetsinformationen i sina bostadsannonser med tillgång till källsortering, laddningsstolpar, åtgärder för energieffektiviseringar m m.

Vad gäller målvärdet för andelen upphandlingar som bidrar till cirkuläritet görs bedömningen att bolaget inte genomför några upphandlingar som kan bidra till indikatorn. under den kommande perioden kommer dock bolaget att iakttä principen om cirkuläritet, till exempel genom att i första hand reparera till exempel kontorsmöbler i stället för att köpa nytt.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Andel upphandlingar som bidrar till cirkularitet	0 %	Tas fram av nämnd/styrelse	

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


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

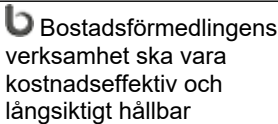



I enlighet med uppdrag i kommunfullmäktiges budget avser bolaget under den kommande perioden undersöka möjligheten till extern finansiering i form av till exempel EU-bidrag.

Enligt bolagsstyrelsens mål ska bolaget sträva efter att bedriva en kostnadseffektiv verksamhet och leverera tjänster med hög kvalitet och kostnadsmedvetenhet. För att säkerställa att bolaget har effektiva interna processer samt god resursanvändning, följs fortlöpande utvecklingen av administrativa och indirekta kostnader i förhållande till totala kostnader och intäkter. Bolaget arbetar enligt stadens kvalitetsprogram och samtliga enheter/avdelningar ska fortsatt planera och följa upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem. Vidare ska bolaget arbeta med att vidareutveckla stabila, rättssäkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser som stödjer bolagets uppdrag (enligt stadens modell pm3).

Vad gäller bolagets utvecklingsarbete är målsättningen att vidareutveckla, effektivisera och digitalisera erbjudanden och tjänster för såväl fastighetsägare som bostadssökande. Under 2025 kommer fokus för utvecklingsarbetet vara att uppgradera bolagets verksamhetssystem i syfte att möta de behov som ställs både internt och externt. Genom denna uppgradering förväntas handläggningen av bostäder effektiviseras, kompetensförsörjningsmöjligheterna för bolaget förstärkas och förutsättningarna för att vidareutveckla tjänster och service till externa parter förbättras. Parallellt kommer dessutom viss ny funktionalitet lanseras som effektiviserar förmedlingsprocessen tillika stärker bolagets arbete mot välfärdsbrott.

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

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Arbeta för att öka extern finansiering				Bolaget skall under perioden undersöka möjligheten till extern finansiering.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
				Fortlöpande uppföljning av administrativa och indirekta kostnader i förhållande till totala kostnader och intäkter. Bolaget arbetar enligt stadens kvalitetsprogram och rapportering och uppföljning i enlighet med stadens integrerade ledningssystem. Vidare ska bolaget fortsatt arbeta med att vidareutveckla stabila, rättssäkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser som stödjer bolagets uppdrag (enligt stadens modell pm3).
	 Andel administrations- och indirekta kostnader	18 %		
	 Avvikelse investeringsbudget, %	0,3 mnkr		
	 Resultat efter finansnetto(mnkr)	0		

3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

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 målet att medverka till att utveckla stadens näringsliv i enlighet med näringslivspolicyn. Bolaget ska fortsatt bidra 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 för bostadssökande, stadens bostadsbolag och andra fastighetsägare. Bostadsförmedlingen ska också fortsatt informera om Stockholm som bostadsort och om bostadsmarknaden i regionen samt erbjuda statistiktjänster och marknadsanalyser som används av bostadsbolagen vid planering av nyproduktion. En annan viktig fråga är att skapa bra förutsättningar för universitets- och högskolestuderande att etablera sig i staden och till detta ska bolaget bidra genom förmedlingen av studentbostäder

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

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

I det fall bolaget genomför en egen upphandling under året tillämpas sociala och övriga krav inom upphandlingsområdet i enlighet med stadens anvisningar.

Bolaget ska också bidra till att uppfylla målet genom att erbjuda ungdomar möjlighet till ett meningsfullt feriejobb som kan vara ett första steg in på arbetsmarknaden. Vidare tillhandahålls en plats för Stockholmsjobb enligt tabellen nedan. Målvärdet om 5 erbjudna platser för feriearbete utgör en utökning i förhållande till tidigare år.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 I ökad utsträckning tillgängliggöra arbetsplatser genom sociala krav i stadens upphandlingar				Bolaget kommer att i det fall det blir aktuellt att bolaget genomför en egen upphandling under perioden tillämpa sociala och övriga krav inom upphandlingsområdet i enlighet med stadens anvisningar.
	 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	5 st	Tas fram av nämnd/styrelse	
	 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	1 st	Tas fram av nämnd/styrelse	

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

Bolaget ska i enlighet med kommunfullmäktiges direktiv bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden. Bostadsförmedlingen fortsätter sitt arbete för att nå detta mål genom att aktivt informera fastighetsägarna om möjligheten att öronmärka små och billiga lägenheter som ungdomsbostäder samt att informera om behovet av ungdomslägenheter i bolagets olika kanaler. Genom att också informera unga om vikten av att registrera sig hos bostadsförmedlingen på sin 18-årsdag ökar möjligheten för dem att både få en ungdomslägenhet och så småningom ett tillsvidarekontrakt. Studenter är vanligtvis unga och bolaget arbetar varje höst med kampanjer för att informera om att det är möjligt att söka studentbostäder genom Bostadsförmedlingen. Under 2025 fortsätter arbetet och ett nytt kampanjmaterial för ungdomar kommer att tas fram. Utöver detta planeras för Järvaveckan 2025, ett forum som besöks av många unga.

Bostadsförmedlingen ska fortsatt se över möjligheten att i dialog med fastighetsägarna utveckla bättre digitala lösningar för lägenhetsinformation, visning och dylikt för att förenkla den sökandes bedömning tidigt i processen eller vid utebliven fysisk visning. Under 2025 kommer bolaget att fortsätta erbjuda hjälp och stöd för att den bostadssökande ska bli beslutsför tidigt i processen eller vid utebliven fysisk visning, t ex när det kommer till bilder och bildspel i annonserna. Bolaget kommer också på olika sätt att försöka öka inlämningen av bilder i de fall fastighetsägaren kan råda över materialet, t ex vid nyproduktion. Bolaget arbetar också på en handbok för annonser med syfte att stötta och motivera fastighetsägarna att lämna så mycket information som möjligt om bostaden så att annonserna ska bli så informativa som de bostadssökande efterfrågar. Under 2025 kommer bolaget också att påbörja arbetet med att förbättra de egna systemen för lägenhetsinlämning så att alla förutsättningar finns för att ta emot utförlig information om bostäderna.

Bolaget ska också arbeta med ett direktiv om att utveckla servicen för den som är registrerad som bostadssökande för att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet. Att kunder blir avregistrerade grundar sig i att de inte betalat sin årsavgift. Bolaget kommer att fortsätta arbetet med aktiviteter som syftar till att kunden behåller sin plats i bostadskön. Under 2025 fokuserar aktiviteterna på att höja kvaliteten på kontaktuppgifter i kundregistret.

Bostadsförmedlingen ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks-och

träninglägenheter (FoT) med målsättningen 600 bostäder under året. Detta inkluderar lägenheter som i samverkan med SHIS Bostäder och socialnämnden ska tillhandahållas för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden

Bostadsförmedlingen ska i dialog med privata fastighetsägare fortsätta att informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav. Godkännandevillkor inklusive inkomstvillkor diskuteras grundligt med nya bolagskunder och avstamp tas från både allmännyttans och privata värdars erfarenhet av sänkta inkomstvillkor. Under 2024 har bolaget utrett inkomstvilkorens utveckling och det är tydligt att trenden går mot sänkta inkomstvillkor. Av 51 studerade bolag, som står för ca 95 procent av alla förmedlade bostäder, har 18 bolag sänkt inkomstvilkoren under den senaste tioårsperioden. Av dessa har 14 bolag börjat använda sig av normalbelopp som inkomstvillkor. Dialogen fortsätter under 2025 för att ännu fler bolag ska inse fördelarna med sänkta inkomstvillkor och ämnet kommer att vara temat på under flera träffar med bostadsbolagen.

Bolaget ska vidare fortsätta att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlingsprocessen. Bostadsförmedlingen arbetar sedan tidigare aktivt med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. En viktig del av detta arbete utgår från direktivet om att stärka kontrollen av bostadssökandes intyg (om inkomst, anställning m m) som utförs på uppdrag av fastighetsägarna och utgör grund för deras beslut om godkännande av den sökande som hyresgäst. För att fortsätta att stärka kontrollen ska bolaget genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbetssätt.

Bolaget ska också säkerställa att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och fastigheten samt information om källsortering, laddstolpar, cykelförråd och energieffektiviseringar. Under 2025 kommer bolaget fortsätta att kommunicera om möjligheten och värdet av att tillgängliggöra denna typ av information.

Bolaget ska säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter. Även i övrigt fortsätter förtursverksamheten i enlighet med bolagets regelverk. Förturer kan beviljas till personer med starka medicinska eller sociala skäl eller en allvarlig hotbild riktad mot sig.

Bolaget ska också enligt kommunfullmäktiges direktiv öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare. I linje med detta har bolagsstyrelsen även beslutat om målet att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via bolaget.





Bostadsförmedlingen samarbetar totalt sett med cirka 200 olika bostadsbolag och marknadsandelen (hur många av de lediga lägenheterna i länet som lämnas till bolaget) är ca 75 %, baserat på en uppskattad omsättning av beståndet om sju procent.





Under 2025 kommer bolaget fortsatt arbeta med att kommunicera med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder till förmedling. Detta sker både genom personliga möten såväl som breda kommunikationsinsatser, t ex digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor. Lika viktigt som att inleda nya samarbeten är att behålla de bolagskunder som redan samarbetar med bostadsförmedlingen. Därför planeras särskilt för insatser gällande kundvård under 2025. Detta avser exempelvis träffar med nyckelkunder i Stockholmsrummet där bolaget bjuder på föredrag, frukost och möjlighet att utbyta erfarenheter. Till dessa insatser hör även nyhetsbrev, utskick, och ett stort antal personliga möten.



Bostadsförmedlingen ska vidare, i enlighet med bolagsstyrelsens mål, erbjuda bostadssökande och fastighetsägare en kvalificerad, rättssäker och effektiv service som utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål. Bolaget planerar att uppnå detta mål genom att fortsatt säkerställa servicens kvalitet och rättssäkerhet genom att medarbetarna är väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt om hur arbetet ska utföras enligt interna riktlinjer och rutiner. Detta exempelvis med utgångspunkt från bolagets servicehandbok och -policy och gemensamma arbetssätt i bolagets ärendehanteringssystem.

Medarbetarnas kompetens säkerställs och utvecklas i samband med introduktion, utbildningar och medarbetarsamtal.

Bostadsförmedlingen ska vidare, enligt bolagsstyrelsens mål, ha nöjda kunder och högt anseende. Bostadsförmedlingens kund- och målgrupper är de bostadssökande och bostadsbolagen. De bostadssökande har behov av korrekt och relevant information. Utöver det är deras primära intresse att få en bostad genom Bostadsförmedlingen även om många köande inte söker aktivt. Att ha hög kundnöjdhet trots relativt långa kötider är en utmaning vilket återspeglas i resultaten från Nöjd-Kundundersökningarna. Vad gäller bostadsbolagen arbetar bolaget aktivt med kundvård. Varje bolag har sin egen kundansvarig och alla bolag blir regelbundet kontaktade. Utöver det ordnar bolaget en hel del aktiviteter i form av kundträffar och föredrag för att erbjuda bolagskunderna ett mervärde. Mervärde är också den statistik och de marknadsanalyser av bostadsefterfrågan som bolaget kostnadsfritt erbjuder de bolag som samarbetar med.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden				Bostadsförmedlingen fortsätter att aktivt informera fastighetsägarna om möjligheten att öronmärka små och billiga lägenheter som ungdomsbostäder samt att informera om behovet av ungdomslägenheter. Information och kampanjer riktad till ungdomar, bland annat genom utskick inför artonårsdagen. Deltagande på Järvaveckan 2025, ett forum som besöks av många unga.
 Bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheter inklusive Bostad Först				Bostadsförmedlingen ska fortsätta arbetet med att förmedla Bostad först samt försöks- och träningslägenheter (FoT) med målsättningen 600 bostäder under året.
 Bostadsförmedlingen ska erbjuda bostadssökande och fastighetsägare en kvalificerad, rättssäker och effektiv service som utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål				Bolaget ska fortsatt säkerställa servicens kvalitet och rättssäkerhet genom att medarbetarna är väl insatta i verksamhetens mål och direktiv samt om hur arbetet ska utföras enligt interna riktlinjer och rutiner.
 Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende.				Aktivt arbete med kundvård riktad till både de registrerade kunderna och fastighetsägare. Varje fastighetsägare har sin egen kundansvarig. Utöver det planerar bolaget ordna aktiviteter i form av kundträffar och föredrag.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Bostadsförmedlingen ska öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via bolaget.				Personliga möten med fastighetsägare såväl som bredare kommunikationsinsatser, t ex digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor planeras under 2025. Annonsering riktad mot fastighetsägare planeras. Likaså träffar med nyckelkunder i Stockholmsrummet där bolaget bjuder på föredrag, frukost och möjlighet att nätverka.
 Fortsätta att stärka kontrollen av intyg i syfte att säkerställa rättssäkerheten inom förmedlingsprocessen				För att fortsätta att stärka kontrollen ska bolaget genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbets sätt.
 I dialog med privata fastighetsägare informera om goda erfarenheter från stadens allmännyttiga bolag och deras sänkta inkomstkrav, i syfte att fler ska göra motsvarande justeringar av sina krav. Bolaget ska därtill aktivt verka för att fler fastighetsägare inför sänka inkomstkrav.				Dialogen med nya bolagskunder fortsätter under 2025 för att ännu fler bolag ska inse fördelarna med sänkta inkomst villkor och ämnet kommer att vara temat på under flera träffar med bostadsbolagen.
 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				Bolaget fortsätter arbetet med att förbättra bilder och bildspel i annonserna. Bolaget arbetar också på en handbok för annonser med syfte att stötta och motivera fastighetsägarna att lämna så mycket information som möjligt om bostaden så att annonserna ska bli så informativa som de bostadssökande efterfrågar. Under perioden planeras bolagets system för lägenhetsinlämning förbättras så att alla förutsättningar finns för att ta emot utförlig information om bostäderna.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Säkerställa att annonser om lediga bostäder innehåller utförlig information om tillgängligheten i bostaden och fastigheten samt information om källsortering, laddstolpar, cykelförråd och energieffektiviseringar				Under 2025 avser bolaget fortsätta att kommunicera om möjligheten och värdet för fastighetsägare och bostadssökande av att tillgängliggöra information om källsortering, laddstolpar, cykelförråd och cykelställ samt åtgärder för energieffektiviseringar.
 Säkerställa att personer med stora behov av anpassningsåtgärder i hemmet erbjuds förtur till anpassade lägenheter				Förtur till anpassade lägenheter kommer fortsätta att ges under 2025 till personer som har dokumenterade behov av anpassningsåtgärder .
 Utveckla servicen för den som står i bostadskön för att motverka att personer tappar sin köplats på grund av underlåtenhet				Bolaget driver ett särskilt förvaltningsobjekt som samordnar de aktiviteter som syftar till att kunden behåller sin plats i bostadskön. Under 2025 fokuserar aktiviteterna på att höja kvaliteten på kontaktuppgifter i kundregistret.
 Öka antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare/förvaltare				Bostadsförmedlingen ska fortlöpande arbeta med att kommunicera med regionens fastighetsägare för att få in fler bostäder till förmedling. Detta sker både genom personliga möten såväl som breda kommunikationsinsatser, t ex digital annonsering, nyhetsbrev och deltagande på mässor.
 Kännedomen hos invånarna om bolaget och de tjänster erbjuds ska öka				Bolaget genomför marknadsföringsinsatser genom sina etablerade kanaler. På webben erbjuds information på flera utländska språk.
	 Andel tillgänglighetsmärkta bostäder i kommunalt bostadsbestånd vid förmedling	20 %	Tas fram av styrelse	
	 Antal av Bostadsförmedlingen förmedlade Bostad först-, försöks- och träningslägenheter samt genomgångsbostäder för barnfamiljer	600 st	600	

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

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





Bolaget ska i enlighet med KF:s direktiv arbeta för att stadens medarbetare inte utsätts för hot, rasism eller otillbörlig påverkan. Medarbetarna arbetar utifrån en servicepolicy och med stöd av coaching och teamledare. Det finns särskilda riktlinjer för att förebygga och hantera hot, i kontakten med kunder och inom organisationen. Chefernas kunskaper gällande dessa frågor säkerställs genom återkommande arbetsmiljöutbildningar.



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

Bostadsförmedlingen ska ha en god social och organisatorisk arbetsmiljö och sjukfrånvaron ska vara låg. Detta mål planeras uppnås genom att bolaget fortsatt ska bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete genom att undersöka, genomföra och följa upp verksamheten på ett sådant sätt att ohälsa och olycksfall i arbetet förebyggs och en tillfredsställande fysisk, social och organisatorisk arbetsmiljö uppnås. Bolagets chefer ska aktivt fånga tidiga signaler på ohälsa och ha kontinuerlig kontakt med sjukskrivna medarbetare. Samtal med medarbetare med hög korttidsfrånvaro kommer att hållas för att så tidigt som möjligt kunna sätta in förebyggande insatser och förhindra ohälsa. Sjukfrånvarostatistik går igenom månatligen vilket tillsammans med det systematiska arbetsmiljöarbetet utgör grund för åtgärder. Friskvårdsinsatser ska fortsatt genomföras och ett generöst friskvårdsbidrag erbjuds även under 2025. Bolaget arbetar för att säkerställa goda och trygga arbetsvillkor som utgår från att heltids- och tillsvidareanställningar är normen.

Vidare ska bolaget säkerställa kompetensförsörjning samt utveckla ett aktivt medarbetarskap och ett ledarskap präglad av kommunikation, tillit och mod. Detta mål planeras uppnås genom att bolaget med egna resurser tillämpar kompetensbaserad rekrytering och interna utbildningar planeras genomföras för att ytterligare etablera och fördjupa denna metod. Varje månad samlas bolagets chefer i ett forum där cheferna får möjlighet att dela erfarenheter och kunskaper vilket ska fortlöpa under 2025. Bolagets process för introduktion av nyanställda kommer att fortsätta utvecklas under den kommande perioden. Bolaget har påbörjat ett arbete med långsiktig planering för att behålla, utveckla samt rekrytera verksamhetskritisk kompetens. En kompetensförsörjningsplan på tre till fem års sikt har utarbetats och ska börja tillämpas under 2025. En tillitsbaserad styrning ska prägla kultur och arbetssätt inom bolaget vilket innebär att personalen ges inflytande gällande verksamheten

Kommunfullmäktige har under 2024 beslutat att anta riktlinje för Stockholms stads chefsstruktur. Bolaget har genomfört en nulägesanalys och planerar under 2025 ta stöd i riktlinjerna.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Arbeta för att stadens medarbetare inte utsätts för hot, rasism eller otillbörlig påverkan				<p>Bolaget ska fortsatt arbeta för att motverka och säkerställa att stadens medarbetare inte utsätts för hot, rasism eller otillbörlig påverkan. Medarbetarna arbetar utifrån en servicepolicy och med stöd av coaching och teamledare. Det finns särskilda riktlinjer för att förebygga och hantera hot, i kontakten med kunder och inom organisationen. Chefernas kunskaper gällande dessa frågor säkerställs genom arbetsmiljöutbildningen.</p>
 Bostadsförmedlingen ska ha en god social och organisatorisk arbetsmiljö och sjukfrånvaron ska vara låg.				<p>Bolagets chefer ska aktivt fånga tidiga signaler på ohälsa och ha kontinuerlig kontakt med sjukskrivna medarbetare. Samtal med medarbetare med hög korttidsfrånvaro kommer att hållas för att så tidigt som möjligt kunna sätta in förebyggande insatser och förhindra ohälsa. Sjukfrånvarostatistik går igenom månatligen vilket tillsammans med det systematiska arbetsmiljöarbetet utgör grund för åtgärder. Friskvårdsinsatser ska fortsatt genomföras. Bolaget utgår från att heltids- och tillsvidareanställningar är normen.</p>
 Bostadsförmedlingen ska säkerställa kompetensförsörjning samt utveckla ett aktivt medarbetarskap och ett ledarskap präglat av kommunikation, tillit och mod.				<p>Bolagets rekryteringsverksamhet sker mer interna resurser. Bolaget tillämpar kompetensbaserad rekrytering. Bolagets process för introduktion av nyanställda kommer att fortsätta utvecklas under den kommande perioden. En kompetensförsörjningsplan på tre till fem års sikt har utarbetats och ska börja tillämpas under 2025. En tillitsbaserad styrning ska prägla kultur och arbetssätt inom bolaget vilket innebär att personalen ges inflytande gällande verksamheten.</p>
	 Aktivt Medskapandeindex	83	83	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Sjukfrånvaro	4 %	Tas fram av nämnd/styrelse	
	 Sjukfrånvaro dag 1-14	3 %	Tas fram av nämnd/styrelse	

3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Informationssäkerhet

Bolagets planering för informationssäkerhetsarbetet framgår av dokumentet Ledningens genomgång.

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



Upphandling

Merparten av bolagets anskaffning av varor och tjänster sker genom avrop på stadens ramavtal. I det fall bolaget genomför egna upphandlingar kommer plan för systematisk uppföljning att tas fram. Målvärdet för andelen elektroniska inköp uppgår under 2025 till 70%.

Krisledning, civil beredskap m m

Bostadsförmedlingen har de senaste åren arbetat med kontinuitetsplaner och krisberedskap som grundas på analyser av bolagets verksamhet och processer. Detta i förhållande till skyddsvärden, kritiska beroenden och olika riskscenarier med mera. Bolaget har också etablerat en krigsorganisation.

Med utgångspunkt från ovan ska bolaget arbeta vidare för att öka verksamhetens förmåga inom civil beredskap där bland annat planer för kontinuitet och krishantering ska uppdateras. Åtgärder ska genomföras med utgångspunkt från bolagets risk- och sårbarhetsanalys.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
	 Andel elektroniska inköp	70 %	70 %	
	 Andel prioriterade avtal där uppföljning genomförts	100 %	82 %	




3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Det har inom staden etablerats en samverkan och utbyte av erfarenheter för att motverka oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. Bolaget ingår i denna samverkan tillsammans med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag. Arbetet med detta uppdrag ska fortsätta under året.

Bostadsförmedlingen arbetar sedan tidigare aktivt med att säkerställa att förmedlingsprocessen är rättssäker. En viktig del av detta arbete utgår från direktivet om att stärka kontrollen av bostadssökandes intyg (om inkomst, anställning m m) som utförs på uppdrag av fastighetsägarna och utgör grund för deras beslut om godkännande av den sökande som hyresgäst. För att fortsätta att stärka kontrollen ska bolaget genomföra fortsatta utbildningsinsatser för medarbetarna och vid behov genomföra förbättringar av rutiner och arbetssätt.

Bostadsförmedlingen ska fortsatt motverka välfärdsbrottslighet vilket främst sker genom de ovan nämnda insatserna för att stärka kontrollen av intyg för godkännande av hyresgäster.

Bolaget ska även i fortsatt samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder, stadsdelsnämnderna och socialnämnden, i den mån det behövs, säkerställa att genomgångsbostäder tillhandahålls och kommer barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden tillgodo. Dessa bostäder ingår i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 I 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 ska i samverkan med bostadsbolagen, SHIS Bostäder och socialnämnden tillhandahålla genomgångsbostäder för barnfamiljer som under lång tid levt i osäkra boendeförhållanden. Detta ska ske i den mån det finns efterfrågan på bostäder för denna grupp. Dessa bostäder ingår i årsmålet och i direktivet om att förmedla 600 försöks- och träningslägenheter
 I samarbete med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag samverka kring oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden				Det har inom staden etablerats en samverkan och utbyte av erfarenheter för att motverka oriktiga hyresförhållanden på bostadsmarknaden. Bolaget ingår i denna samverkan tillsammans med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och stadens bostadsbolag. Arbetet med detta uppdrag ska fortsätta under året.
 Med stöd i lokal lägesbild och analys vidta sociala och situationella brottsförebyggande och trygghetsskapande åtgärder utifrån det egna ansvarsområdet				Bolaget skall med stöd i lokal lägesbild och analys vidta sociala och situationella brottsförebyggande och trygghetsskapande åtgärder utifrån det egna ansvarsområdet.

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

Öppen och demokratisk stad

Stockholmsrummets verksamhet bidrar till målet om den öppna och demokratiska staden. Här tillhandahålls på ett åskådligt sätt information om hur, var och varför staden växer. Rummet fungerar som en mötesplats och utgångspunkt för dialog med invånarna om stadens utveckling. Som ovan har framgång har bolaget uppdraget att utveckla Stockholmsrummets koncept till att finnas på flera platser i staden och arbetet med detta ska pågå under året (se mål 3.2).

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

Genom arbetet ovan involverar bolaget stockholmarna i en dialog som kan vara av betydelse för beslut som rör deras vardag. Detta i enlighet med direktivet i tabellen nedan.

Agenda 2030

Bostadsförmedlingen ska bidra till att uppfylla de globala målen i FN:s Agenda 2030. Nedan redogörs för bolagets medverkan vad gäller de sociala hållbarhetsmålen medan miljö- och klimatarbetet redovisas under mål 2.1.

I kommunfullmäktiges budget framhålls att Stockholm ska vara en stad för alla, där alla behövs och alla kan delta. Bolaget bidrar till de sociala hållbarhetsmålen genom ett inkluderande och icke-diskriminerande förhållningssätt vad gäller servicen till de bostadssökande såväl som i rollen som arbetsgivare. Som har framgång ovan genomförs fortlöpande insatser 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.

Rättigheter för personer med funktionsnedsättning

I möjligaste mån anpassas information och service till den enskildes behov och förutsättningar vad gäller funktionsvariationer. Bolaget har de senaste åren i enlighet med EU-direktiv och ny lagstiftning genomfört ett omfattande arbete med att tillgänglighetsanpassa webbplatsen så att informationen blir tillgänglig för personer med olika funktionsnedsättningar. Detta exempelvis genom visuella anpassningar (kontrast, möjlighet till förstoring) och talande webb för synskadade. Oftast löses kundens frågor via webbplatsen och/eller telefonkontakt, men vid behov kan den bostadssökande få hjälp vid ett fysiskt möte på kundmottagningen.

Jämställdhet

Bostadsförmedlingen utgår från stadens jämställdhetsprogram och de nationella jämställdhetsmålen. Detta betyder att bolaget verkar 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. I enlighet med Stockholms stads program för jämställdhet ska bolaget fortsatt tillse 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 ska fortsatt beakta barnrättsperspektivet vid planering, beslut eller genomförande av verksamheten. Detta med utgångspunkt från FN:s barnkonvention och Program för barns rättigheter och inflytande i Stockholms stad.

Barnperspektiv kan vara aktuellt i vissa förtursärenden. Vidare kan det finnas inslag av ett barnperspektiv exempelvis i bolagets förmedling av försöks- och träningslägenheter (FoT) och SHIS övergångsbostäder för barnfamiljer som levt en längre tid under osäkra boendeförhållanden. Angående bolagets interna frågor finns det i viss mån ett barnperspektiv när det gäller medarbetarnas möjligheter att förena föräldraskap och arbete som också nämns ovan.

GBTQI-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 ska bolaget fortsatt genomföra coaching och utbildning för medarbetarna som bland annat omfattar dessa frågor.

Motverka rasism

Bolaget motverkar rasism genom att olikheter betraktas som en tillgång på jobbet. Detta innebär också ett inkluderande förhållningssätt och arbetssätt. På liknande sätt som ovan ska fortsatt coaching och tillämpning av bolagets seevicepolicy bidra till detta.

Nationella minoriteters rättigheter

Bostadsförmedlingen ska på hemsidan tillhandahålla information på finska om den service som erbjuds.

Systematiskt kvalitetsarbete

Bostadsförmedlingen ska i enlighet med stadens nya kvalitetsprogram arbeta för en kultur, ett ledarskap och en kapacitet som främjar kvalitetsutveckling, innovation och digitalisering. Medarbetarna har tidigare fått en introduktion om programmet. Samtliga enheter/avdelningar planerar och följer upp verksamheten i enlighet med stadens integrerade ledningssystem och program för kvalitetsutveckling. Stadens grundläggande förhållningssätt enligt kvalitetsprogrammet är vägledande.

För att på ett systematiskt sätt säkerställa och vidareutveckla stabila, rättssäkra och ändamålsenliga systemstöd och arbetsprocesser ska bolaget arbeta vidare med den förvaltningsorganisation som under 2023 etablerats enligt stadens modell (PM3).

Internationellt arbete

Bolaget ska medverka till stadens internationella arbete genom att ta emot utländska studiebesök om detta efterfrågas. I förekommande fall deltar bolaget också i stadens påverkansarbete på EU-nivå.