

# UTDRAG ur Protokoll nr 05/2016

Sammanträdesdag 2016-11-23  
Sammanträdestid 16.30-17.15

STOCKHOLMS S Kommunstyrelser Registraturet	
Ink.	2016-12-01
Dnr:	129-1896/2016
Till:	CTK

Justeras:



Ann-Margarethe Livh



Gulan Avci

=====

## § 8 BUDGET/VERKSAMHETSPLAN 2017

Styrelseärende nr 021/2016 "Budget/verksamhetsplan 2017" förelåg.

### Styrelsen beslöt

1. att fastställa bilagda förslag till budget och verksamhetsplan för 2017
2. att föreslå kommunfullmäktige besluta om justerad köavgift till 200 kr inkl moms, att gälla från den 1 maj 2017
3. att fastställa CSR- strategi för Bostadsförmedlingen, samt
4. att förklara beslutet omedelbart justerat

Särskilt uttalande avgavs av Jennyfer Redin m fl (M) enligt följande.

"I Moderaternas budgetreservation i kommunfullmäktige lade vi fram konkreta förslag för att fler unga ska kunna få sin första bostad. Med anledning av detta hade vi gärna sett justeringar i Bostadsförmedlingens budget och verksamhetsplan för 2017.

Våra förslag avser främst revideringar i styrdokumentet för kö- och förmedlingsregler och innebär att köavgiften tas bort för ungdomar under 26 år samt att unga ned till och med 16 år bereds möjlighet att ställa sig i bostadskön. Beroende på de långa kötiderna i Stockholm vore dessa revideringar fullt rimliga och nödvändiga, så att unga har något år att tillgodoräkna sig när det är dags att flytta från hemmet, eller när man är klar med studierna. Tyvärr kan vi bara konstatera att den rödgrönrosa majoriteten i staden inte ser det positiva i dessa förslag."

Särskilt uttalande avgavs av Gulan Avci (L) enligt följande.

"Föreliggande ärende förhåller sig till de ekonomiska ramar och de mål och ägardirektiv som anges i kommunfullmäktiges budget för 2017. Eftersom Liberalerna har reserverat

sig mot budgeten i kommunfullmäktige har vi likaledes skiljaktig mening avseende de mål och ägardirektiv som anges i detta förslag till budget för Bostadsförmedlingen.

En gemensam bostadsförmedling underlättar för stockholmarna att byta bostad i takt med att livet förändras. Folkpartiet liberalerna vill att Stockholm ska vara en öppen stad dit många människor vill söka sig. Då behövs en välfungerande bostadsförmedling.

Bolagets uppgift är att svara för reguljär bostadsförmedling, evakuering samt förmedling av förturslägenheter inklusive försöks- och träningslägenheter, förmedling av lägenheter till stadens bostadsbolags internköer samt förmedling av kategoribostäder såsom exempelvis student- och trygghetsboenden.

Bolaget ska utveckla arbetsformer, både lokalt och genom nationellt samarbete, för att förmedla lägenheter till personer som behöver skydd från våld i nära relationer.

Idag utgör Stockholmsregionen i hög grad en gemensam bostads- och arbetsmarknad. Storstadsregionens infrastruktur skapar goda förutsättningar att bo i en kommun och arbeta i en annan. Det ligger därför i stadens intresse att den som står i Stockholms bostadskö också har möjlighet att hitta en bostad utanför stadens gränser. Bostadsförmedlingen i Stockholm AB är öppen för alla och redan idag står sökande från hela länet i kö. I de fall det finns intresse från fastighetsägare i kringliggande kommuner ska bostadsförmedlingen därför kunna erbjuda förmedlingstjänster och därmed också förmedla bostäder i kommuner i Stockholms omnejd.

Just nu växer bostadskön på en historisk hög nivå. Utmaningarna blir större på förmedlingen i en tid när bostadsbristen är stor och efterfrågan är större än utbudet. Många fler bostäder kommer byggas i Stockholm över de närmsta decennierna och det är då centralt att fler privata fastighetsägare lockas att ansluta sina bestånd till bostadsförmedlingen.

I takt med utvecklingen behöver kontaktytan mot de bostadssökande också utvecklas. Fler och fler personer använder huvudsakligen mobila enheter framför datorer och bostadsförmedlingen bör därför utveckla en mobilapplikation för att öka tillgängligheten.

I övrigt vill jag hänvisa till Liberalernas förslag till budget för år 2017 för Stockholms stad."

=====  
Enligt protokollet:



Kristin Norrbom  
Sekreterare

Handläggare: Kristin Norrbom  
Telefon: 08-785 88 49  
E-post: [kristin.norrbom@bostad.stockholm.se](mailto:kristin.norrbom@bostad.stockholm.se)

Mattias Holmberg  
Telefon: 08-785 88 81  
E-post: [mattias.holmberg@bostad.stockholm.se](mailto:mattias.holmberg@bostad.stockholm.se)

## Tjänsteutlåtande


2016-11-15

### BUDGET/VERKSAMHETSPLAN 2017

#### FÖRSLAG TILL BESLUT

VD föreslår att styrelsen beslutar

1. att fastställa bilagda förslag till budget och verksamhetsplan för 2017
2. att föreslå kommunfullmäktige besluta om justerad köavgift till 200 kr inkl moms, att gälla från den 1 maj 2017
3. att fastställa CSR- strategi för Bostadsförmedlingen, samt
4. att förklara beslutet omedelbart justerat



Lena Larsson Daag  
VD

#### UTLATANDE

Inom bolaget har utarbetats bilagda förslag till budget/verksamhetsplan för 2017.

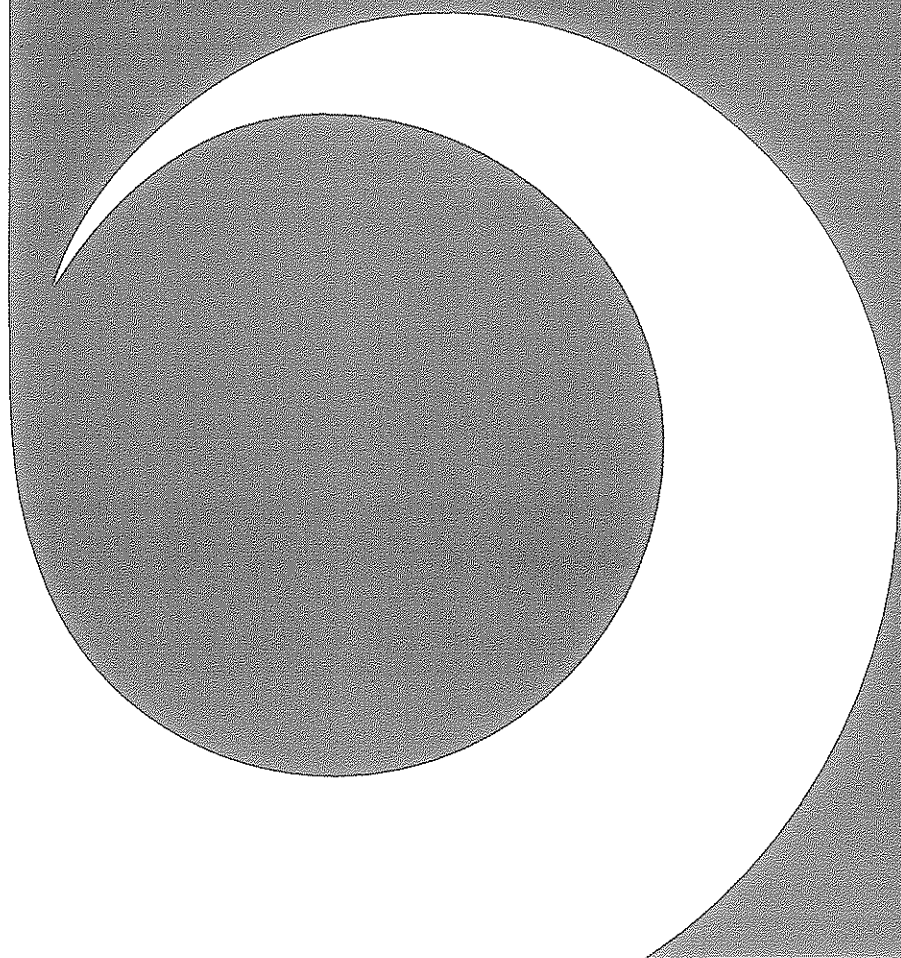
Bostadsförmedlingen utreder fortlöpande förutsättningarna att sänka köavgiften. I detta ärende föreslås att köavgiften sänks från nuvarande 210 kronor (inkl moms) till 200 kronor (inkl moms). Avgiftssänkningen föreslås börja gälla den 1 maj 2017. En ändring av köavgiften förutsätter beslut i kommunfullmäktige.

För att utveckla de kommunägda bolagens sociala hållbarhetsarbete fick stadens bolag i budgeten för 2015 i uppdrag att ta fram en s.k. CSR-strategi (Corporate Social Responsibility). Bilagt återfinns förslag till CSR- strategi för Bostadsförmedlingen, samt ILS Budgetrapport för 2017.

SLUT

#### BILAGOR

1. Budget/verksamhetsplan för 2017
2. CSR- strategi för Bostadsförmedlingen
3. ILS Budgetrapport 2017



## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

### *VERKSAMHETSPLAN 2017*

<b>UPPDRAG</b>	<b>3</b>
Stadens inriktningsmål	3
Ägardirektiv	3
Verksamhetens långsiktiga inriktning och affärsidé	4
<b>MARKNADSLÄGE OCH VERKSAMHETSFÖRUTSÄTTNINGAR FÖR 2017</b>	<b>5</b>
Kötider	5
Utveckling av antalet kunder i bostadskön	5
Lägenhetsinflödets utveckling	6
Organisation och resurser	9
<b>BOSTADSFÖRMEDLINGENS MÅL, STRATEGIER OCH AKTIVITETER</b>	<b>8</b>
Övergripande mål	9
Mål för verksamhetsåret 2017	8
Strategier och aktiviteter för måluppfyllelse	9
Stadsgemensamma program mm	12
Sammanfattning av verksamhetstal för 2017	16
<b>EKONOMI 2017</b>	<b>15</b>
Intäkts- och kostnadsutveckling	15
Investeringar	17
Ekonomiska ägardirektiv	17
CSR- strategi	18
Sammanställning enligt stadens integrerade ledningssystem, ILS	18

## VERKSAMHETSPLAN 2017

Verksamhetsplanen är Bostadsförmedlingens taktiskt styrande plan för verksamhetens inriktning det kommande året. Planen fastställs av bolagets styrelse. I verksamhetsplanen anges bolagets mål och inriktning, formulerade utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål och ägardirektiv. Verksamhetsplanen fastställs årligen i samband med bolagets budget och kompletteras med rapportering enligt stadens system för integrerad ledning och styrning (ILS), se bilaga. Verksamhetsplanen utvecklas sedan på avdelnings- och funktionsnivå i mer operationella mål och aktiviteter. I samband med tertial- och årsbokslut görs en uppföljning av måluppfyllelse av såväl de avdelningsvisa som de företagsövergripande målen.

## UPPDRAG STADENS INRIKTNINGSMÅL

I stadens budget för 2017 anger Kommunfullmäktige följande övergripande inriktningsmål för stadens alla verksamheter:

- Ett Stockholm som håller samman.
- Ett klimatsmart Stockholm.
- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm.
- Ett demokratiskt hållbart Stockholm.

### ÄGARDIREKTIV

Bostadsförmedlingens i Stockholm AB mål och uppgifter återfinns i stadens budget för 2017: 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 exempelvis student- och trygghetsboenden. Bolaget ska vara ett aktivt verktyg i den sociala bostadspolitiken, bland annat genom att integrera förmedlingen med stadens bostadspolitiska ambitioner att minska segregation. Bolaget ska bidra till nollvisionen för hemlöshet inom fem år.

Stockholmsregionen utgör i hög grad en gemensam bostads- och arbetsmarknad. Storstadsregionens infrastruktur skapar goda förutsättningar att bo i en kommun och arbeta i en annan. Det ligger därför i stadens intresse att den som står i Stockholms bostadskö också har möjlighet att hitta en bostad utanför stadens gränser. Bostadsförmedlingen i Stockholm AB är öppen för alla och redan idag står sökande från hela länet i kö. I de fall det finns intresse från fastighetsägare i kringliggande kommuner ska bostadsförmedlingen därför erbjuda förmedlingstjänster och därmed också förmedla bostäder i kommuner i Stockholms omnejd.

Ägardirektiven för perioden 2017-2019 uttrycks i följande punkter.

### Ett Stockholm som håller samman

- förmedla lägenheter i ett öppet och transparent system efter kötid, det vill säga till den kund som har längst kötid och uppfyller fastighetsägarens krav
- vidareutveckla service och tjänster mot kunderna i bostadskön
- fortsätta utveckla service och tjänster mot fastighetsägare för att säkerställa ett fortsatt gott inflöde av lägenheter
- trygga en väl fungerande regional marknadsplats för hyresrätter
- informera om bostadsmarknaden i regionen, planerad och pågående nyproduktion samt stadens projekt inom ytterstadsarbetet
- informera om Stockholm som bostadsort

- fortsätta arbetet med att samordna och utveckla branschsamarbetet Stockholm Bygger och Stockholmsrummet i Kulturshuset
- bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden
- aktivt marknadsföra möjligheten att lämna in studentlägenheter för privata fastighetsägare/förvaltare
- bidra i arbetet att effektivt förmedla minst 500 försöks- och träningslägenheter samt Bostad Först-lägenheter per år
- fortsätta det reguljära utvecklingsarbetet för att öka antalet försöks- och träningslägenheter
- i samverkan med Socialnämnden och SHIS etablera en modell för stadens kontakter och samverkan med de privata fastighetsägarna, med en samordnad kontaktväg kring försöks- och träningslägenheter samt genomgångsbostäder
- tillsammans med de kommunala bostadsbolagen och i samråd med äldrenämnden och stadsbyggnadsnämnden ta fram en strategi för att öka de äldres tillgång till bostadsbeståndet med fokus på ökad tillgänglighet och effektiv bostadsanpassning

#### **Ett demokratiskt hållbart Stockholm**

- fortsätta samverkan med rådet för mänskliga rättigheter för att stärka arbetet mot diskriminering och motverka en etniskt- och könssegregerad bostadsförmedling
- följa upp av kommunfullmäktige beslutade indikatorer

Bolagets målsättningar och aktiviteter inom de olika områdena inarbetas i den ordinarie verksamheten och redovisas i denna plan och i ILS-rapporteringen.

#### **VERKSAMHETENS LÅNGSIKTIGA INRIKTNING OCH AFFÄRSIDÉ**

Stockholms stads vision är Ett Stockholm för alla, som en målbild för en socialt, ekonomiskt, miljömässigt och demokratiskt hållbar utveckling under de närmaste decennierna. Bostadsförmedlingen ska i sin verksamhet bidra till stadens vision och har för verksamheten formulerat visionen Att alla når drömmen om sin bostad lite enklare.

Stockholmsregionens kommunikationssystem ger goda förutsättningar att bo i en kommun och arbeta i en annan varför regionen i stor utsträckning utgör en gemensam bostads- och arbetsmarknad. På denna marknad förmedlar Bostadsförmedlingen hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm liksom i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Vi vill underlätta för dem som söker bostad genom att samla så stor del som möjligt av utbudet av lediga hyreslägenheter på en och samma marknadsplats, och förmedla dem i ett öppet och tydligt system efter kötid. Vi vill underlätta för fastighetsägarna genom att leverera en bra service men också genom att erbjuda vår unika kunskap om bostadsmarknaden, för att säkerställa ett stort inflöde av lägenheter. För att kunna öka antalet lägenheter till förmedling strävar vi efter att utveckla kontaktnätet och samarbetet i hela regionen.

Boende i Stockholms stad som har särskilda behov har möjlighet att ansöka om förtur till bostad, vilket handläggs av Bostadsförmedlingen. Bostadsförmedlingen förmedlar även försöks- och träningslägenheter i Stockholms stad, utifrån beslut inom socialtjänsten.

Alla över 18 år, oavsett var man är bosatt, kan stå i Bostadsförmedlingens kö och samla kötid, till en låg årlig avgift. De krav som fastighetsägaren får ställa på den bostadssökande ska vara relevanta och ta sikte på exempelvis betalningsförmåga och boendereferenser. Fastighetsägare som lämnar sina lägenheter till förmedling via oss, är också skyldig att låta den köande som objektivt uppfyller kraven och som har längst kötid teckna avtal. Transparenta krav och ett ökat inflöde av lägenheter i så många olika områden som möjligt är Bostadsförmedlingen främsta verktyg för att på lika villkor underlätta på bostadsmarknaden.

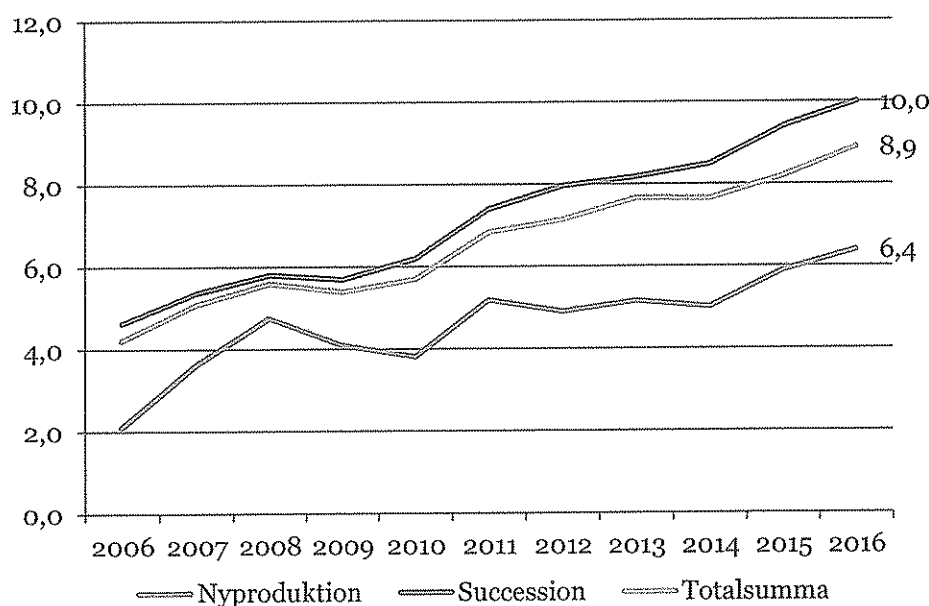
Förtursverksamheten och förmedling av försöks- och träningslägenheter sker på uppdrag av Stockholms stad. I övrigt finansieras verksamheten av köavgiften. Inför 2017 föreslår vi en sänkning av köavgiften från nuvarande 210 kr inklusive moms, till 200 kr inklusive moms att gälla från den 1 maj 2017. Köavgiften fastställs av kommunfullmäktige i Stockholms stad.

## MARKNADSLÄGE OCH VERKSAMHETSFÖRUTSÄTTNINGAR

### Kötider

Stockholm fortsätter att växa i snabb takt och länet ökade med cirka 33 000 personer år 2015. En stor befolkningsökning innebär ett fortsatt stort tryck på regionens bostadsmarknad vilket yttrar sig i stigande priser på ägande- och bostadsrätter. Även kötiderna hos Bostadsförmedlingen ökar såväl för successionslägenheter som för nyproduktion. Per sista oktober 2016 är den genomsnittliga kötiden 9,0 år att jämföra med 8,2 år för helåret 2015. Trots starkt ökande nyproduktion av bostäder i länet bedöms det ta lång tid innan det råder balans mellan utbud och efterfrågan på bostäder och minskande kötider.

*Medelkötid, förmedlade vanliga hyresrätter, hela regionen, tom september 2016*



### Utveckling av bostadskön

Under lång tid har Bostadsförmedlingen haft en stadig tillväxt av bostadssökande till kön med en nettoökning på cirka 35 - 40 000 kunder per år vilket innebär en procentuell ökning på 8-9 procent. Faktorer som påverkar tillströmningen av nya bostadssökande är huvudsakligen folkökning och demografisk utveckling, prisökningar på den ägda marknaden, utbudet av lediga hyresrätter samt kännedom om Bostadsförmedlingen hos regionens invånare.

Under 2016 har Bostadsförmedlingen tagit emot två externa köer, Hüge studentbostäder samt Kista studentbostäder, vilket har bidragit det stora tillskott till kön som hittills skett i år. Vid slutet av 2016 bedöms antalet personer i kön uppgå till cirka 561 000 personer.



Under nästa år väntas folkmängden i länet fortsätta öka i än högre takt, vilket torde innebära ett fortsatt starkt inflöde till kön. Bostadsförmedlingen har också ökat den externa kommunikationen och informationen, vilket också kan påverka inflödet till kön. Något som kan verka i dämpande riktning är dock sjunkande ungdomskullar under ytterligare något år. Också det faktum att Uppsala har startat en egen bostadsförmedling kan dämpa inflödet något.

Sammantaget bedömer vi köns ökning fortsätta i ungefär samma takt som under senare år och gör i detta sammanhang en försiktig bedömning av köutvecklingen till en ökning med 39 000 personer under nästa år. Utifrån prognosen för detta år innebär det cirka 600 000 personer vid utgången av 2017.

Andelen aktiva i kön, definierat som personer som gör fem intresseanmälningar eller fler per år, har under senare år legat på 13-14 % och det är sannolikt att det blir ungefär samma nivå under nästa år. Antalet förtursansökningar bedöms öka något under 2017 och uppgå till cirka 2 400.

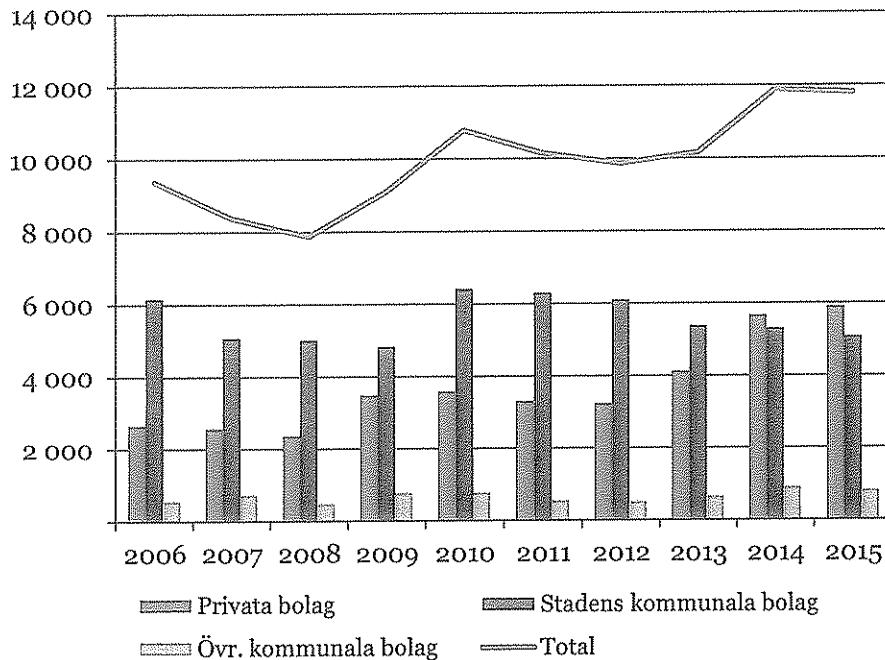
#### Bostadsköns utveckling 2011 – 2017

	2011	2012	2013	2014	2015	2016 prognos	2017 budget
Nettoökning av kunder i bostadskön	34 308	34 199	32 457	40 942	44 579	44 335	39 000
Kunder i bostadskön	364 488	398 687	431 144	472 086	516 665	561 000	600 000

#### Lägenhetsinflödets utveckling

De yttre faktorer som påverkar inflödet av bostäder till Bostadsförmedlingen är nyproduktion av bostäder, beståndsförändringar samt bostadskonsumenternas rörlighet på bostadsmarknaden - omsättningstakten i bostadsbeståndet. Till detta kommer bolagets egna proaktiva arbete för att hitta nya samarbetspartners. Stockholms stads bostadsbolag lämnar alla sina lediga lägenheter till Bostadsförmedlingen medan övriga kommunala bolag samt privata bolag lämnar in bostäder i olika utsträckning. De privata fastighetsägarnas branschorganisation i Stockholm rekommenderar sina medlemmar att lämna minst hälften av sina lediga bostäder, en rekommendation som följs lite olika. Vissa bolag lämnar inga bostäder alls medan ett antal större aktörer lämnar alla sina lediga lägenheter.

Den långsiktiga trenden är att antalet inlämnade bostäder ökar. Sett till perioden januari-september 2016 ligger inflödet något högre än motsvarande period förra året (+97 bostäder). Detta trots en minskning i år av antalet inlämnade successionslägenheter, både från privata fastighetsägare och från stadens kommunala bolag. Anledningen till minskningen är att flera aktörer i Uppsala har börjat lämna bostäder till den nystartade Bostadsförmedlingen i Uppsala istället för till Bostadsförmedlingen i Stockholm. Det handlar också om stora beståndsrenoveringar hos flera bolag vilket tillfälligt minskar inlämningen. Till följd av en stark ökning av inlämning av nybyggda bostäder, har ändå det totala inflödet av lediga hyresrätter till förmedling ökat fram till och med oktober månad. Störst ökning av inlämnad nyproduktion ses från Stockholms stads bostadsbolag, med drygt tredubblad inlämning av nyproduktion jämfört med föregående år. Den starka ökningen av allmännyttig nyproduktion i inflödet, rubbar något förhållandet mellan inflöde från privata respektive kommunala fastighetsägare. Under januari till september 2016 kom 47 procent av det totala antalet inlämnade lägenheter från privata fastighetsägare att jämföra med 51 procent under samma period 2015.

*Inlämnade lägenheter till Bostadsförmedlingen år 2006-2015*

*Inlämnade lägenheter januari-september 2012-2016*

	2012	2013	2014	2015	2016
Privata bolag	2 489	2 868	3 973	4 617	4 331
Stockholms kommunala bolag	4 574	4 000	4 029	3 799	4 152
Övriga kommunala bolag	404	502	676	617	643
<b>Totalsumma</b>	<b>7 467</b>	<b>7 370</b>	<b>8 678</b>	<b>9 033</b>	<b>9 126</b>

*Inlämnade lägenheter januari-september 2012-2016, fördelat på fastighetstyp*

	2012	2013	2014	2015	2016
Nyproduktion	929	632	1 860	1 631	2 211
Ombyggnation	209	140	250	278	121
Succession	6 329	6 598	6 568	7 124	6 794
<b>Totalsumma</b>	<b>7 467</b>	<b>7 370</b>	<b>8 678</b>	<b>9 033</b>	<b>9 126</b>

Framöver tror de flesta bedömare på fortsatt ökning av bostadsbyggandet i hela regionen. Bara inom Stockholms stad planeras för nyproduktion av 40 000 bostäder fram till 2020, varav hälften hyresrätter. Utöver dessa yttre faktorer arbetar Bostadsförmedlingen fortlöpande med att öka antalet samarbeten genom aktivt uppsökande verksamhet och andra kommunikationsaktiviteter.

Bedömningen om ett ökat inflöde 2017 grundar sig mycket på inlämnad nyproduktion. Den kända siffran idag ligger över nivån för årets inflöde. Utöver det finns förväntan att inlämnade successionsbostäder ökar

något tack vare nya samarbetspartners. Sammantaget är bedömningen av inflödet nästa år cirka 12 300 bostäder på helårsbasis.

## ORGANISATION OCH RESURSER

Organisationen kompetensförstärks med en ny tjänst som kvalitetsansvarig för våra tjänster till bostadskön med placering inom stab, samt med två resurser inom IT för projektledning och för digital utveckling.

Utvecklingsfokus är fortsatt modernisering av IT-plattformen, och då främst utvecklingen av nytt verksamhetssystem som går in i en produktions- och testningsfas. Utvecklingen sker enligt scrum-metoden och i nära samverkan med alla delar av verksamheten. Implementering sker successivt med start under andra halvan av 2017. Därutöver fortsätter utveckling av webb och digitala tjänster för våra kunder. Hösten 2017 sker byte av outsourcingleverantör av stadens gemensamma it-service, GSIT 2.0.

Bostadsförmedlinegn ska vara en hälsosam och inkluderande arbetsplats, fri från diskriminering och kränkande behandling. Särskilda insatser sker inom rehabilitering och friskvård, samt för att fortsätta utvecklingen av en stark intern värde driven kultur. För att utveckla ledar- och medarbetarskap planeras utbildning av alla chefer i kommunikativt ledarskap.

Jämställdhet, jämlikhet och mångfald ska genomsyra Bostadsförmedlingens verksamhet, både internt och gentemot våra kunder. Bland bolagets medarbetare är kvinnor överrepresenterade. Vid rekryteringar strävar vi efter en jämnare könsfördelning, men också en mångfald som svarar mot våra kunders behov. Ett flertal medarbetare är också flerspråkiga så att kunder ska kunna få en god service även på sitt hemspråk.

## BOSTADSFÖRMEDLINGENS MÅL, STRATEGIER OCH AKTIVITETER

Stockholmsregionen präglas av en bostadsmarknad där efterfrågan på bostäder vida överstiger tillgången. Här erbjuder Bostadsförmedlingen en förmedlingstjänst som samlar lediga hyresrätter på ett och samma ställe, till nytta för såväl fastighetsägare som personer som söker bostad.

### ÖVERGRIPANDE MÅL

Med utgångspunkt i bolagets uppdrag och ägardirektiv har bolaget fastlagt följande övergripande mål för verksamheten – **att** öka antalet förmedlade lägenheter, **att** ha ett högt anseende med nöjda kunder, **att** vara en attraktiv och hälsosam arbetsplats med kompetenta och medskapande medarbetare, samt **att** bedriva en kostnadseffektiv verksamhet.

### MÅL FÖR VERKSAMHETSÅRET 2017

#### Att öka antalet förmedlade lägenheter

##### Årsmål 2017

- Öka antalet inlämnade lägenheter genom nya och utvecklade samarbeten med regionens fastighetsägare. Mål: minst 12 300 inlämnade lägenheter.
- Uppnå en fortsatt hög kundnöjdhet bland de fastighetsägare bolaget samarbetar med. NKI 2016:77 (20015:74)
- Bidra i arbetet med att förmedla minst 500 lägenheter till försöks- och träningsändamål och "Bostad Först".

#### Att ha ett högt anseende och nöjda kunder

### Årsmål 2017

- Hög kundnöjdheten hos kunderna i bostadskön mätt som NKI.  
NKI 2016:72 (2015:71) för kunder som förmedlats lägenhet, respektive 51 (55) för övriga kunder i kön.
- Hög kundnöjdheten avseende tillgänglighet via telefon, mail och besök  
NKI 2016:78 (2015:75) för kunder som förmedlats lägenhet, respektive 66 (68) för övriga kunder i kön.  
Sammanvägt 68 (69).  
samt avseende information och tjänster på vår web  
NKI 2016: 77 (2015:76) för kunder som förmedlats lägenhet, respektive 66 (68) för övriga kunder i kön.  
Sammanvägt 68 (70).
- Utvecklad kundservice i alla kanaler, tjänster och bemötande anpassad till våra kunders olika behov
- Ökat anseende hos våra primära intressentgrupper (mätning via Nordic Brand Survey index 2012: allmänhet 55, bostadskön 62)

### Att vara en attraktiv och hälsosam arbetsplats med kompetenta och medskapande medarbetare

#### Årsmål 2017

- Hög grad av medskapande, engagemang och trivsel genom tydliga mål och förväntningar. Mäts genom årliga interna CVA samt i stadens medarbetarundersökning med mål AMI 83 – (AMI 2015:81).
- Ökad IT-mognad via omvärldsbevakning och kompetensutveckling
- En hälsosam arbetsplats med hög friskvårvaro. Mäts bland annat via lång och kort sjukfrånvaro och nyttjandegrad av friskvårdsbidrag.
- Svare upp mot stadens målsättningar att ordna arbete för fler, via bland annat praktikanttillfällen och anställning av ungdomar och studenter för sommar- och extrajobb

### En kostnadseffektiv verksamhet

#### Årsmål 2017

- En effektiv verksamhet med låg andel administrativa och indirekta kostnader
- Fortsatt kartläggning och dokumentation av interna processer och rutiner för ökad effektivitet, säkerhet och tydlighet. Fastställs och följs upp avdelningsvis.
- Etablera en uppföljningsmodell för utvärdering av projektportföljens effektmål.
- Vidareutveckla metodik för att säkerställa att utveckling av digitala tjänster är värdeskapande utifrån både kund- och verksamhetsnytta.

## STRATEGIER OCH AKTIVITETER FÖR MÅLUPPFYLLELSE

### 1. Utveckla relationen med befintliga och nya fastighetsägarkunder över hela regionen

Bostadsförmedlingen har de senaste åren attraherat allt fler fastighetsägare att lämna ett ökat antal lägenheter. En viktig del av vår framgång har varit att utveckla relationer med ett ömsesidigt förtroende. För ett fortsatt ökande inflöde av nya kunder och lägenheter fokusera vi också på de behov som följer av regionens geografiska utveckling, digitaliseringens möjligheter och att utveckla och kommunicera den kundnytta vi levererar.

#### Aktiviteter

- Ta fram ett kommunikations- och annonskoncept för mellanstora och stora fastighetsägare
- Bearbeta nyproduktionsaktörer med riktad information om bolagets erbjudande
- Vidta förbättrings- och effektiviseringsåtgärder inom utvalda förbättringsområden enligt NKI-undersökningen 2016
- Utifrån insikter från projekt "Kundresan" implementera förenklingar och förbättringar för ökad affärsnytta för fastighetsägarkunderna.

- Genomföra förbättringar i fastighetsägarportalen.
- Vidareutveckla processen för kundvård och införsäljning till fastighetsägare i befintliga och nya kundrelationer
- utarbeta en servicepolicy för fastighetsägarrelationer
- Utredda och besluta om möjligheten att utveckla "lägenhetstjänsten" mot ytterligare fastighetssystem.
- Medverka vid Business Arena m.fl. seminarier riktade till fastighetsägare
- Genomföra dialogmöten inom samarbetet Stockholm Bygger

## 2. Bredda marknaden genom tydlig regional närvaro

Stockholmsregionen utgör i allt större utsträckning en gemensam bostads- och arbetsmarknad. I den utvecklingen förenklar vi för bostadssökande genom att erbjuda förmedling av så många hyresrätter som möjligt på ett och samma ställe. Genom en tydlig regional närvaro kan vi också tillvarata en potential till ökat inflöde av lägenheter från nya och befintliga fastighetskunder. För närvarande förmedlar vi lägenheter i 21 av länets kommuner.

### Aktiviteter

- Aktivt marknadsföra Bostadsförmedlingen som förmedlare av bostäder i hela regionen
- Delta i större bransch-event riktade såväl till bostadssökande som till fastighetsägare.
- Proaktiv PR med information om vår roll, vår kunskap och resultatet av vår verksamhet

## 3. Stärka kundnyttan för befintliga och nya kunder i bostadskön

Bostadskön består av flera kundgrupper, som av olika anledningar ställt sig i kön. Det är vår ambition att nya kunder ska ställa sig i kön med rätt förväntningar och att befintliga kunder ska uppleva förväntad kundnytta. Vår utmaning är att initialt och löpande ge varje kund rätt förväntningar och samtidigt arbeta för att höja kundupplevelsen. Vi fokuserar därför på att bättre förstå och agera på våra kunders behov, drivkrafter och upplevda hinder, och att utveckla och kommunicera våra processer, tjänster och service.

### Aktiviteter

- Utifrån insikterna från projekt "Kundresan" identifiera och implementera förenklingar och förbättringar för ökad kundnytta för såväl aktiva som passiva kunder i kön
- Arbeta med servicepolicys för tydlig och enhetlig kommunikation och bemötande av våra kunder
- Vidareutveckla tjänster, innehåll och tillgänglighet på webben för ökad kundnytta
- I ökad utsträckning arbeta med proaktiv, automatiserad kommunikation till kunderna i kön, såsom med aktiv bekräftelse vid de olika stegen i kö- och förmedlingsprocessen
- Att via digital och printad kommunikation tydliggöra processen och hur det går till att stå i kö och få en bostad genom Bostadsförmedlingen

## 4. Stärka varumärket och verka för rätt kunskap och god kännedom om vårt uppdrag och vår verksamhet

Bostadsmarknaden är under hårt tryck och bostadskonsumerten möts av budskap som signalerar att det är näst intill omöjligt att få en hyresrätt. På en svår bostadsmarknad är det vår uppgift att göra det enkelt att både lämna och hitta hyresrätter. Det är vårt budskap och kundlöfte. För att ge kunskap och skapa rätt förväntningar arbetar vi med att kommunicera vår uppgift, hur vi utför den och den kundnytta det innebär.

### Aktiviteter

- Kommunikationsinsatser riktade till fastighetsägare och allmänhet i syfte att stärka kännedom och kunskap om Bostadsförmedlingens uppdrag

- Kommunikationsinsatser riktade till bostadssökande, för att skapa rätt förväntningar om Bostadsförmedlingens uppdrag, om processen och om möjligheten att få en lägenhet.
- Genomföra särskilda insatser för att nå alla 18-åringar i regionen, med budskapet att det är viktigt att ställa sig i bostadskön.
- Proaktivt ge viktiga Stockholmsmedia relevant information om bostadskön, om Bostadsförmedlingens uppdrag och förmedlingsverksamhetens resultat.
- Medverka i "Stockholmsrummet" där stockholmare och övriga intressenter kan ta del av det växande Stockholm.

## 5. Stärka den interna kulturen

En intern kultur som går hand i hand med våra mål och strategier är en förutsättning för vår verksamhetsutveckling. Därför är också vårt värdegrundsarbete en del av vår strategiska plattform och vår verksamhetsplan.

Med gemensamt fokus på uppdraget, mål och strategier och vårt varumärkeslöfte, stimulerar vi en intern kultur genom ett värde drivet och visionärt ledar- och medarbetarskap.

### Aktiviteter

- Stärka den interna dialogen och erfarenhetsutbyte, via bland annat värdegrundambassadörer, storytelling och "Tyck till-frågor" på intranätet
- Fortlöpande dialog chef - medarbetare för samsyn kring roll och uppdrag och hur vi var och en utför det på bästa sätt
- Utveckla organisationens ledar- och medarbetarskap med särskild tonvikt på medskapande och kompetensutveckling.
  - Avdelningsvisa verksamhetsplaner med mål och uppföljning
  - Medarbetarsamtal med individuella utvecklingsbehov, mål, och uppföljning
  - Utbildning i kommunikativt ledarskap för alla chefer
- Genom CVA- och AMI-mätningar - på bolags- och avdelningsnivå - indikera och föra dialog om och aktivt arbeta med organisationens kultur
- Bedriva ett proaktivt friskvårdsarbete och arbeta aktivt med rehabprocessen

## 6. Proaktivt utveckla kompetens, tjänster och verktyg

Samhällets utveckling påverkar konstant människors och organisationers behov och beteenden. Bostadsförmedlingen ska därför alltid gå i takt med tiden och effektivt leverera rätt kundnytta. Vi behöver kontinuerligt lyssna, analysera och värdera utvecklingen för att anpassa våra arbetssätt, kompetens, organisation och verktyg på ett, för vår verksamhet, relevant sätt.

### Aktiviteter

- Utredda, besluta om och utveckla digitala kommunikationskanaler och tjänster
- Utveckla arbetet med att öka antalet försöks- och träningslägenheter - bland annat i samverkan med socialnämnden och SHIS kring en modell för stadens kontakter och samverkan med de privata fastighetsägarna, med en samordnad kontaktväg kring försöks- och träningslägenheter samt genomgångsbostäder
- Övergång till ny outsourcingleverantör, GSIT 2.0
- Fortsätta utvecklingen av bolagets IT-plattform med fokus på kundernas behov och utveckling av arbetsrutiner och tjänster
- Öka kompetensen och medvetenheten om den digitala utvecklingen, dess möjligheter och hur den påverkar vår verksamhet
- Öka kunskapen om våra kunders behov och vår förbättringspotential för att stärka "Kundupplevelsen"
- Utveckla rutiner och processer inom ekonomi

- Under året prioritera följande utvecklingsinsatser
  - Utveckling och implementering av nytt verksamhetssystem
  - Införa gemensam telefonlösning/onlineplattform för kundservice och förmedling
  - Vidareutveckling av webb
  - Utredda, besluta och utveckla stödet i fastighetsägarnas portal
  - Utveckla stöd och rutiner för att upprätthålla ett aktuellt kundregister med kompletta kunduppgifter
  - Övergång till en mer digital kundkommunikation
  - Utredda förutsättningarna för nya betalningslösningar för köavgiften
  - Implementera systemstöd för ny geografisk områdesindelning i våra system

## STADSGEMENSAMMA PROGRAM MM

### Program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning

Kommunfullmäktige fattade i juni 2012 beslut om rubricerade styrdokument omfattande sju målområden. Samtliga nämnder och styrelser ska i sin verksamhetsplanering besluta om vilka relevanta aktiviteter per målområde som ska prioriteras för att bidra till måluppfyllelse. De aktiviteter som bolaget identifierat under planeringsperioden följs upp i ILS- systemet. Sedan programmet infördes har Bostadsförmedlingen genomfört en rad aktiviteter inom ramen för programmet. Nämnas kan exempelvis kontrastmarkering vid entré och hörselslinga i konferensrum.

### Stadens miljöprogram

I Stockholms stads miljöprogram 2016-2019 redovisas sex övergripande miljömål, med 30 delmål, som utgör en lokal precisering av de 16 nationella miljö kvalitetsmålen som är mest relevanta för Stockholm. För bolagets del kommer miljöarbetet under 2017 att vara fokuserat på att

- vid transporter välja miljövänliga färdalternativ – företrädesvis kollektivtrafik.
- återanvända det som finns inköpt före att vi köper nytt. Vid utrantering säljer vi eller skänker för återbruk.
- miljövänliga metoder och produkter ska användas vid rengöring av t ex textilier på kontoret
- inköp av kaffe, frukt mm ska ske med etiskt och miljömässigt hållbara produkter
- källsortera avfall som uppkommer i verksamheten och se till att farligt avfall inte förekommer i hushållssoporna
- fortsätta utvecklingen av e-tjänster och vidareutveckla kommunikationen med kunder och fastighetsägare genom e-post, e-faktura, SMS-tjänster mm för att, förutom ökad service minska antalet postala utskick
- arbeta för att minska antalet utskrifter på kontoret och att utskrifter är i svart/vitt före färg
- i alla relevanta upphandlingar ställa krav på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår.

### Risk- och väsentlighetsanalys

Bolaget genomför årligen, i enlighet med gällande direktiv, en risk- och väsentlighetsanalys i samband med framtagandet av verksamhetsplanen. Resultatet av analysen utgör grunden för den internkontrollplan som styrelsen fastlägger inför kommande verksamhetsår. Inget har framkommit som föranleder särskild aktivitet.

## KOMMUNFULLMÄKTIGES INDIKATORER

Kommunfullmäktige beslutar om indikatorer som mäter hur nämnder och bolag uppfyller kommunfullmäktiges mål.

KF:s mål för verksamhetsområdet	Indikator	KF:s årsmål 2017	Bostadsförmedlingens årsmål 2017
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar	Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA (risk- och sårbarhetsanalys)	100 %	100 %
1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo	Antal förmedlade försöks- och tränings- samt Bostad förslägenheter via Bostadsförmedlingen (IoF)	500 st	500 st
3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva	Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	500 st	1 st
	Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	8 500 st	1 st
	Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	900 st	1 st
	Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	900 st	1 st
	Antal tillhandahållna platser för sommarjobb	8 500 st	1 st
4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor	Aktivt Medskapandeindex	83	83
	Index Bra arbetsgivare	Fastställs 2017	76
	Index Psykosocial arbetsmiljö	Fastställs 2017	70
	Sjukfrånvaro	tas fram av nämnden/styrelsen	8 %
	Sjukfrånvaro dag 1-14	tas fram av nämnden/styrelsen	2,9 %
4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning	Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	Fastställs 2017	100 %



## SAMMANFATTNING AV VERKSAMHETSTAL FÖR 2017

	2013 utfall	2014 utfall	2015 utfall	2016 prognos i T2	2017 budget
Antal inlämnade lägenheter	10 500	11 967	11 809	12 000	12 300
Antal förmedlade lägenheter till internbyteskön	1 400	1 049	1 284	1 200	1 300
Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter samt lägenheter till Bostad Först (from 2015)	308	405	394	450	500
Antal kunder i bostadskön	430 000	472 086	516 665	561 000	600 000

## EKONOMI 2017

### INTÄKTS- OCH KOSTNADSUTVECKLING

Sett över den senaste fyraårsperioden har bostadsförmedlingens intäkter och kostnader utvecklats enligt följande. Tabellen visar också nivåerna för budget 2017.

Intäkter och kostnader åren 2013-2017 (tkr)					
	Utfall 2013	Utfall 2014	Utfall 2015	Prognos 2016 (T2)	Budget 2017
Rörelseintäkter	92 600	95 100	97 500	101 300	104 800
Rörelsekostnader	-85 600	-92 500	-98 300	-99 500	-105 100
<b>Rörelseresultat</b>	<b>7 000</b>	<b>2 600</b>	<b>-800</b>	<b>1 800</b>	<b>-300</b>
Finansiella poster	+1 400	+1 400	+1 000	+700	+300
<b>Resultat efter finansnetto</b>	<b>8 400</b>	<b>4 000</b>	<b>200</b>	<b>2 500</b>	<b>0</b>

#### Intäkter

Nedan följer 2017 års intäktsbudget med kommentarer till väsentliga förändringar jämfört med budget och prognos 2016. Ägardirektiven innebär att bolaget ska nå ett nollresultat. Bolaget finansieras av taxor för köavgift, vilket bolagets kunder betalar för att behålla sin köplats i bostadskön. I rörelseintäkterna ingår också intäkt från förtursverksamheten, avgift för förmedlingstjänster för de kommunala bostadsbolagens internbyteskö, samt intäkt från evakueringsuppdrag.

Intäktsslag	Utfall 2014	Utfall 2015	Prognos 2016 (T2)	Budget 2017
Köavgifter	81 400	85 200	89 400	92 600
Försäljning av förturstjänster	11 000	11 000	11 000	11 000
Intäkter förmedling kommunala bolagens internbyteskö	900	1 000	800	1 100
Evakueringsavgifter	100	100	100	100
Övriga intäkter	1 600	200	0	0
Finansiella intäkter	1 500	1 000	700	300
<b>Summa</b>	<b>96 500</b>	<b>98 500</b>	<b>102 000</b>	<b>105 100</b>

Köavgifterna för 2017 beräknas utifrån en kötillväxt med 39 000 personer netto. Köavgiften är beräknad utifrån att en avgiftssänkning med 10 kr till 200 kr inkl. moms genomförs från 1 maj 2017.

Ersättningen för förturstjänster beräknas till 11 000 tkr under 2017. Förtursverksamheten utförs till självkostnad på uppdrag av staden och finansieras via Stadsledningskontoret.

Intäkten från förmedling av lägenheter till de allmännyttiga bostadsbolagens internbyteskö beräknas till en högre nivå 2017 än prognosen för 2016. Rörligheten inom allmännyttans bestånd beräknas bli större p g a omfattande nyproduktion.

Evakueringsverksamheten bedöms ge intäkter på 100 tkr. Budgeten bygger på 10-12 förväntade uppdrag.

Bolagets finansiella intäkter består av inlåningsränta på likvida medel. För 2017 bedöms avkastningen uppgå till cirka 300 tkr, vilket är betydligt lägre än prognosen för 2016. Kommunkoncernens snittränta påverkas starkt av stadens nuvarande skuldportfölj, marknadens prognos över framtida räntor och prognosen över kommunkoncernens framtida lånebehov.

### Kostnader

Bostadsförmedlingens kostnader kan delas upp i fem olika huvudposter enligt nedan.

2017 års kostnadsbudget är grupperad utifrån huvudposter med kommentarer till väsentliga förändringar jämfört med tidigare års utfall och prognostiserat utfall 2016.

Huvudpost	Utfall 2014	Utfall 2015	Prognos 2016	Budget 2017
Personal- och personalomkostnader	50 700	57 000	62 000	64 900
Verksamhetskostnader	29 700	26 700	27 200	29 800
Kostnader kommunikation och marknad	6 200	7 800	7 800	7 500
Managementkostnader	5 400	6 200	1 900	2 300
Kapitalkostnader	500	600	600	600
<b>Summa</b>	<b>92 500</b>	<b>98 300</b>	<b>99 500</b>	<b>105 100</b>

Personalkostnaderna 2017 beräknas totalt till 64 900 tkr vilket är en ökning med 2 900 tkr jämfört med prognosen för 2016. Ökningen beror framförallt på tillsättning av ny tjänst som kvalitetsansvarig för bolagets tjänster till bostadssökande samt kompetensförstärkning på IT-avdelningen för att klara beredskapen inför byten av både outsourcingleverantör och verksamhetssystem. Budget bygger på en fortsatt växling från konsulter till egen personal.

Verksamhetskostnaderna beräknas till 29 800 tkr och inbegriper aktiviteter och omkostnader för den operativa vardagen. I posten inräknas kostnader för lokaler, telefoni, porto, webb, IT-drift, operationell leasing av inventarier och IT-utrustning, samt konsult hjälp att genomföra projekt och att etablera effektivare arbetssätt.

Det övergripande målet för bolagets kommunikationsinsatser och marknadsaktiviteter är ett ökat inflöde av lägenheter. Ett annat viktigt mål är att skapa rätt förväntningar hos de bostadssökande. Inriktningen för 2017 är att säkerställa ännu högre grad av relevant kommunikation i rätt kanaler till aktiva och passiva i bostadskön. Fokus är också att fortsatt fördjupa och etablera nya relationer till fastighetsägare. Under nästa år är bolag med mellanstora bestånd främsta målgruppen. Aktiviteter nästa år är bl. a. digital annonsering med syfte att öka kännedomen om bolagets verksamhet, informera om nyproducerade bostäder samt informera studenter om möjligheten att få studentbostad. Andra aktiviteter är event och deltagande i mässor i syfte att nå fastighetsägare samt fortsatt arbete med bolagets webbplats med fokus på förbättrad

navigering, design och innehåll. Bolagets kostnader för marknad och kommunikation beräknas till 7 500 tkr 2017.

I managementkostnader ingår bland annat kostnader för styrelse, revision, upphandlingsstöd, bolagets andel i koncernens ledning och administration.

Bolagets kapitalkostnader består främst av avskrivningar på aktiverade inventarier.

#### Budgetens fördelning på delverksamheter

Intäkternas och kostnadernas fördelning på de olika verksamheterna 2017 framgår av nedanstående tabell. Förtursverksamheten är det enda av bostadsförmedlingens uppdrag som finansieras av skattemedel. Övriga kostnader finansieras av kötaxor och intäkter från förmedlingstjänster.

(tkr)	Evakuering	Bostadskön Inkl.internbyteskän	Förturs- verksamheten	Summa
Intäkter	100	94 000	11 000	105 100
Kostnader	-100	-94 000	-11 000	-105 100
<b>Summa</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### INVESTERINGAR

Investeringsbudget 2017 (tkr)			
	Budget 2015	Budget 2016	Budget 2017
Investeringsbehov	0	0	100
<b>Summa</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Historiskt har bostadsförmedlingen direktavskrivit kostnader för utveckling av verksamhetssystem. I och med att IT-driften sköts via extern leverantör enligt stadens gemensamma avtal, hyrs nu också all datorutrustning. Investeringar består av möbler och lokalutrustning.

#### EKONOMISKA ÄGARDIREKTIV

##### Resultat efter finansnetto

Kommunfullmäktige har för år 2017 ställt ett resultatkrav för Bostadsförmedlingen på 0 tkr. Föreslagen verksamhetsplan och budget motsvarar detta krav under förutsättning att avgiftssänkning av köavgiften genomförs från 1 maj.

##### Andelen administrativa och indirekta kostnader

Ett mål är att verksamheten ska vara kostnadseffektiv. Bostadsförmedlingens ägare följer upp detta inriktningsmål genom att följa utvecklingen av administrativa och indirekta kostnader i förhållande till totala kostnader respektive bolagets intäkter. Bedömningen är att andel av administrativa och indirekta kostnader ska nå samma nivåer 2017 som i prognosen för 2016, d v s 18%.

Bostadsförmedlingens budget för 2017 medför nedanstående administrativa och indirekta kostnader.

(tkr)	Utfall 2014	Utfall 2015	Prognos 2016 (T2)	Budget 2017
Bolagets verksamhetsintäkter exkl. ränteintäkter	94 200	97 500	101 400	104 900
Administrativa och indirekta kostnader	16 100	17 300	17 800	18 800
Totala rörelsekostnader exkl. avskrivningar och jämförelsestörande poster	94 200	97 600	98 900	104 600
Andel av administrativa och indirekta kostnader av totala rörelsekostnaderna	17,6%	17,7%	18,0%	18,0%
Andel av administrativa och indirekta kostnader av totala rörelseintäkter	17,1%	17,7%	17,6%	17,9%

### CSR- STRATEGI

I bilaga 1 återfinns bolagets CSR- strategi. Syftet med CSR- strategin är att tydliggöra hur bolaget definierar och planerar att ta sitt samhällsansvar i syfte att värna en socialt hållbar utveckling.

### SAMMANSTÄLLNING ENLIGT STADENS INTEGRERADE LEDNINGSSYSTEM, ILS

I bilaga 2 återfinns de mått och aktiviteter i verksamhetsplanen för 2017 som ansluter till stadens övergripande inriktningsmål för året. Bolaget följer och rapporterar dessa till Stockholms Stadshus AB i ILS-systemet.

-----

## Bilaga 1

## CSR-strategi för Bostadsförmedlingen 2016-2019

### Inledning

Genom moderbolaget Stockholms Stadshus AB äger Stockholms stads bolag en stor inverkan på kommunens och regionens funktionalitet och utveckling. Koncernens dotterbolag spelar därmed en avgörande roll i arbetet med att realisera stadens målsättningar och planer, där bostadsbolagen och Bostadsförmedlingens verksamhet är verktyg för att stödja stadsutveckling och en väl fungerande bostadsförsörjning.

Omfattningen i denna strategi avgränsas till att fokusera på en socialt hållbar utveckling. Bolagens arbete för en miljömässigt hållbar utveckling faller inom ramen för Stockholms stads miljöprogram och för den ekonomiskt hållbara utvecklingen finns väl inarbetade modeller inom kommunkoncernen. Bostadsförmedlingens CSR- strategi gäller under perioden 2016-2019.

### Bostadsförmedlingens långsiktiga inriktning och affärsidé (Bostadsförmedlingen som verktyg för Stockholms stad)

Stockholms stads vision *Ett Stockholm för alla* är en målbild för en socialt, ekonomiskt, miljömässigt och demokratiskt hållbar utveckling under de närmaste decennierna. Bostadsförmedlingen ska i sin verksamhet bidra till stadens vision och har för verksamheten formulerat visionen *Att alla når drömmen om sin bostad lite enklare*.

Denna CSR- strategi utgår från två av fyra inriktningsmål som anges i Kommunfullmäktiges budget för 2016 vilka anses särskilt viktiga ur ett socialt hållbarhetsperspektiv. Dessa är "Ett Stockholm som håller samman" och "Ett demokratiskt hållbart Stockholm". Med Bostadsförmedlingens verksamhet som utgångspunkt har inriktningsmålen preciserats i två målbilder som belyser hur Bostadsförmedlingen bidrar till måluppfyllelse av de av kommunfullmäktige beslutade inriktningsmålen.

STADENS INRIKTNINGSMÅL	
Ett Stockholm som håller samman	Ett demokratiskt hållbart Stockholm
BOSTADSFÖRMEDLINGENS MÅLBILD	
<p>Stockholm är en sammanhållen stad. Här har alla barn och vuxna framtidstro och möjligheter att förverkliga sina liv.</p> <p>På en gemensam bostads- och arbetsmarknad förmedlar Bostadsförmedlingen hyresbostäder i Stockholm liksom i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande.</p>	<p>Lika rättigheter och möjligheter kommer alla till del i en stad tillgänglig för alla.</p> <p>Boende i Stockholms stad som har särskilda behov har möjlighet att ansöka om förtur till bostad, vilket handläggs av Bostadsförmedlingen.</p> <p>Bostadsförmedlingen förmedlar även försöks- och träningslägenheter utifrån beslut inom socialtjänsten vilket ger möjlighet för enskilda att förverkliga sina liv.</p>

Stockholmsregionens kommunikationssystem ger goda förutsättningar att bo i en kommun och arbeta i en annan varför regionen i stor utsträckning utgör en gemensam bostads- och arbetsmarknad. På denna marknad förmedlar Bostadsförmedlingen hyresbostäder från såväl kommunala som privata fastighetsägare i Stockholm liksom i omgivande kommuner, till nytta för både fastighetsägare och bostadssökande. Vi vill underlätta för dem som söker bostad genom att samla så stor del som möjligt av utbudet av lediga hyreslägenheter och förmedla dem i ett öppet och tydligt system efter kötid. Vi vill underlätta för fastighetsägarna genom att leverera en bra service men också genom att erbjuda vår kunskap om bostadsmarknaden, för att säkerställa ett stort inflöde av lägenheter. För att kunna öka antalet lägenheter till förmedling strävar vi efter att utveckla kontaktnätet och samarbetet i hela regionen.

Boende i Stockholms stad som har särskilda behov har möjlighet att ansöka om förtur till bostad, vilket handläggs av Bostadsförmedlingen. Bostadsförmedlingen förmedlar även försöks- och träningslägenheter i Stockholms stad, utifrån beslut inom socialtjänsten.

Alla över 18 år, oavsett var man är bosatt, kan stå i Bostadsförmedlingens kö och samla kötid, till en låg årlig avgift. Fastighetsägare som lämnar sina lägenheter till förmedling via oss, är skyldiga att låta den köande som objektivt uppfyller uppställda krav och som har längst kötid teckna avtal. De krav som fastighetsägaren får ställa ska vara relevanta och ta sikte på exempelvis betalningsförmåga och boendereferenser. Transparenta krav och ett ökat inflöde av lägenheter i så många olika områden som möjligt är Bostadsförmedlingens främsta verktyg för att på lika villkor underlätta på bostadsmarknaden.

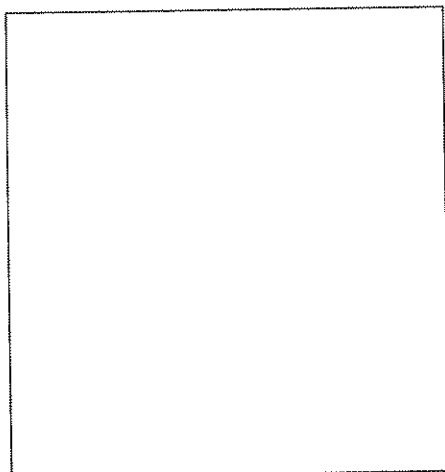
### **Strategiska fokusområden och vägen fram**

Med perspektiven kund, samhälle och medarbetare på ovan beskrivna målbilder så kan ett antal fokusområden arbetas fram. Dessa fokusområden syftar till att ge en tydlig inriktning på bolagets nuvarande och fortsatta arbete för en socialt hållbar utveckling av Stockholm.

Strategins fokusområden implementeras i verksamhetsplaneringen för bolaget, då det kopplas aktiviteter och mål till dessa på kort och lång sikt. CSR- strategin ska fungera som en vägledning i Bostadsförmedlingens dagliga arbete och utveckling av verksamheten. Strategin fastställs av styrelsen och uppföljning kommer att ske i den löpande rapporteringen inom koncernen.

CSR-strategi för Bostadsförmedlingen		
PERSPEKTIV	PERSPEKTIV	PERSPEKTIV
Bolaget och kunden	Bolaget och samhället	Bolaget och medarbetaren
FOKUSOMRÅDE	FOKUSOMRÅDE	FOKUSOMRÅDE
<p>Bostadsförmedlingen förmedlar lägenheter i ett öppet och transparent system efter kötid, det vill säga till den kund som har längst kötid och uppfyller fastighetsägarens krav.</p> <p>De krav som fastighetsägaren får ställa ska vara relevanta och ta sikte på exempelvis betalningsförmåga och boendereferenser.</p>	<p>Bostadsförmedlingen arbetar för att en så stor del som möjligt av utbudet av lediga hyreslägenheter samlas på en marknadsplats och förmedlas i ett öppet och tydligt system efter kötid.</p> <p>Bostadsförmedlingen utvecklar service och tjänster mot fastighetsägare för att säkerställa ett fortsatt stort inflöde av lägenheter.</p>	<p>Jämställdhet, jämlikhet och mångfald ska genomsyra Bostadsförmedlingens verksamhet, både internt och gentemot våra kunder.</p> <p>Vid rekryteringar strävar vi efter en jämnare könsfördelning, men också en mångfald som svarar mot våra kunders behov, ex flerspråkighet.</p>
<p>Bostadsförmedlingen ska ha en utvecklad kundservice i alla kanaler med tjänster och bemötande anpassat till våra kunders olika behov.</p>	<p>Bostadsförmedlingen arbetar för att öka antalet försöks- och träningslägenheter. Särskild vikt läggs på samverkan med privata fastighetsägare.</p>	<p>Bostadsförmedlingen ska vara en hälsosam arbetsplats med hög frisknärvaro. Därför erbjuds förmåner som inspirerar medarbetarna till hälsosamma val.</p> <p>En hög frisknärvaro understöds genom hög grad av medskapande, engagemang och trivsel. Därför jobbar Bostadsförmedlingen med tydliga mål och förväntningar.</p>
<p>Bostadsförmedlingen ska alltid gå i takt med tiden och effektivt leverera rätt kundnytta. I den andan genomförs kontinuerligen dialoger med såväl bostadssökande som fastighetsägare och andra samarbetsparter. Bolaget genomför NKI-undersökningar och deltar i paneler och branschevent.</p> <p>Bostadsförmedlingen ska jobba med att kontinuerligen följa upp kundklagomål och dra lärdomar av detta.</p>	<p>Bolaget arbetar för att svara upp mot stadens målsättningar att ordna arbete för fler, via bland annat praktikanttillfällen och anställning av ungdomar och studenter för sommar- och extrajobb.</p>	<p>Bolaget håller en hög affäretik och stöttar medarbetare. Det skall vara enkelt att göra rätt!</p> <p>Bolaget har en utvecklad internkontroll inom förtroendekänsliga områden, för att skydda vårt varumärke men även de enskilda medarbetarna.</p>





Bolaget informerar om bostadsmarknaden i regionen och särskilt planerad och pågående nyproduktion om stadens projekt inom ytterstadsarbetet.

Bolaget medverkar i "Stockholmsrummet" där stockholmare och övriga intressenter kan ta del av det växande Stockholm.

Bostadsförmedlingen är en attraktiv arbetsgivare genom trygga anställningsformer och bra arbetsmiljö. Det finns förutsättningar för ett hållbart yrkesliv.



STOCKHOLMS  
STADSHUS AB  
En del av Stockholms stad

Bilaga 3

Sid. 1 (9)  
2016-11-09

## Budgetrapport 2017 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**

<b>Övergripande kommentar .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Ett Stockholm som håller samman .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Ett klimatsmart Stockholm.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm .....</b>	<b>8</b>

## Övergripande kommentar

KF:s inriktningsmål:

### 1. Ett Stockholm som håller samman

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.2 Tidiga sociala insatser skapar jämlika livschanser för alla

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### Aktivt marknadsföra möjligheten att lämna in studentlägenheter för privata fastighetsägare/förvaltare

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Genom aktiv marknadsföring av möjligheten att lämna studentlägenheter för förmedling bibehålla ett högt antal förmedlade studentlägenheter (prognos för 2016: 2000 studentlägenheter inkl korridor).

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### Bidra i arbetet med att underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden


Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Genom aktiv marknadsföring av möjligheten att lämna in lägenheter som sk ungdomslägenheter vidmakthålla en hög volym förmedlade ungdomslägenheter (prognos 2016: 1 300 lägenheter).
			Genomföra riktad kampanj mot regionens 18-åringar om att anmäla sig som kund hos Bostadsförmedlingen.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### Genomföra aktiviteter för måluppfyllelse av stadens program Stockholm - en stad för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk- och sårbarhetsanalys (RSA)	100 %	100 %	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:


#### Fortsätta det reguljära utvecklingsarbetet för att öka antalet försöks- och träningslägenheter

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Utveckla arbetet med att öka antalet försöks- och träningslägenheter, särskilt i förhållande till privata fastighetsägare

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Fortsätta utveckla service och tjänster mot fastighetsägare för att säkerställa ett fortsatt gott inflöde av lägenheter**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Antal inlämnade lägenheter	12 300		

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Informera om bostadsmarknaden i regionen, planerad och pågående nyproduktion samt stadens projekt inom ytterstadsarbetet**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Lyfta fram ytterstaden i Kulturhusutställningen "Stockholmsrummet".
			Lyfta fram ytterstaden på bolagets webb
			Löpande publicera nyheter om nyproduktion på bolagets webb

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Informera om Stockholm som bostadsort**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Bidra till utvecklingen av Kulturhusutställningen "Stockholmsrummet" samt informera om Stockholm som bostadsort på bolagets webb.




Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Trygga en väl fungerande regional marknadsplats för hyresrätter**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Bredda marknaden på fastighetsägarsidan genom tydlig regional närvaro
			Utveckla relationen med fastighetsägarna genom att säkerställa kvalitet och utveckling i våra tjänster, för tydlig affärsnytta för fastighetsägarnas samverkan med bostadsförmedlingen.

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Vidareutveckla service och tjänster mot kunderna i bostadskön**


Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Kunderna i bostadsköns betyg på våra webbtjänster (webb service index)	73		
 Kunderna i bostadsköns nöjdhet med kontakten med Bostadsförmedlingen (NKI) avseende de kunder som förmedlats lägenhet	73		
 Kunderna i bostadsköns nöjdhet med kontakten med Bostadsförmedlingen (NKI) avseende de kunder som inte förmedlats lägenhet.	54		

KF:s mål för verksamhetsområdet:

**1.4 Stockholm är en stad med högt bostadsbyggande där alla kan bo**

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Bidra i arbetet med att förmedla minst 500 försöks- och träningslägenheter samt Bostad Först-lägenheter per år**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Antal förmedlade försöks- och tränings- samt Bostad förstlägenheter via Bostadsförmedlingen (IoF)	500 st	500	

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Fortsätta arbetet med att samordna och utveckla branschsamarbetet Stockholm Bygger samt utveckla Stockholmsrummet i Kulturhuset**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Genomföra minst 1 dialogmöte under 2017

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**I samverkan med Socialnämnden och SHIS etablera en modell för stadens kontakter och samverkan med de privata fastighetsägarna, med en samordnad kontaktväg kring försöks- och träningslägenheter samt genomgångsbostäder**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Bidra i arbetet att etablera en modell för stadens kontakter och samverkan med de privata fastighetsägarna, med en samordnad kontaktväg kring försöks- och träningslägenheter samt genomgångsbostäder.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 1.7 Alla äldre har en trygg ålderdom och får en äldreomsorg av god kvalitet

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Tillsammans med de kommunala bostadsbolagen och i samråd med äldrenämnden och stadsbyggnadsnämnden ta fram en strategi för att öka de äldre tillgång till bostadsbeståndet med fokus på ökad tillgänglighet och effektiv bostadsanpassning**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Bidra i arbetet med att ta fram en strategi för att öka de äldres tillgång till bostadsbeståndet med fokus på ökad tillgänglighet och effektiv bostadsanpassning.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### Bolagsspecifika inriktningar

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

**Förmedla lägenheter i ett öppet och transparent system efter kötid, dvs till den kund som har längst kötid och uppfyller fastighetsägarens krav**

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Kvalitetssäkra förmedlingsarbetet genom internkontrollen

KF:s inriktningsmål:

### 2. Ett klimatsmart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Vid transporter ska miljövänliga färdalternativ väljas- företrädesvis kollektivtrafik. Vid taxiresor ska samåkning ske där det är möjligt.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 2.4 Stockholms kretslopp är resurseffektiva

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Återanvända det som finns inköpt före det att vi köper nytt. Vid utrangering säljer vi eller skänker för återbruk.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.5 Stockholms miljö är giftfri

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Miljövänliga metoder och produkter ska användas vid rengöring av t ex textilier på kontoret.

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 2.6 Inomhusmiljön i Stockholm är sund

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Farligt avfall ska inte förekomma i hushållsoporna

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### Bolagsspecifika inriktningar





Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Arbeta för ett minskat antal utskrifter på kontoret och att utskrifter är i svart/vitt före färg.
			Avfall som uppkommer i verksamheten ska källsorteras
			Inköp av kaffe, frukt mm ska ske med etiskt och miljömässigt hållbara produkter
			Minska antalet postala utskick genom att fortsätta utvecklingen av e- tjänster och vidareutveckla kommunikation genom e-post, e-faktura, SMS- tjänster mm.

KF:s inriktningsmål:


### 3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 3.3 Fler jobbar, har trygga anställningar och försörjer sig själva

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Antal aspiranter som fått Stockholmsjobb	1 st	850 st	
 Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	1 st	500 st	
Antal sommarvikarierande ungdomar/studenter	15		
 Antal tillhandahållna platser för sommarjobb	1 st	8 500 st	
 Antal tillhandahållna platser för	1 st	900 st	




Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
Stockholmsjobb			
 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	1 st	8 500 st	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

### 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar


Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### Fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Andel administrations- och indirekta kostnader	18 %		




Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### God budgetföljsamhet och prognossäkerhet

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Avvikelse investeringsbudget, %	0,1 mnkr		

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:

#### Godkänd resultatnivå

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Avkastning på totalt kapital	0		
 Resultat efter finansnetto(mnkr)	0		
 Rörelseresultat i % av omsättning	0		

KF:s inriktningsmål:

### 4. Ett demokratiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.1 Stockholm är en jämställd stad där makt och resurser fördelas lika

Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet:







#### Fortsätta samverka med rådet för mänskliga rättigheter för att stärka arbetet mot diskriminering och motverka en etniskt- och könssegregerad bostadsförmedling

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			Förmedla lägenheter i ett transparent system, strikt efter kötid
			Samverka med rådet för mänskliga

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
			rättigheter



KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.2 Stockholms stad är en bra arbetsgivare med goda arbetsvillkor

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Aktivt Medskapandeindex	83	83	
 Index Bra arbetsgivare	76	fastställs 2017	
 Index Psykosocial arbetsmiljö	70	fastställs 2017	
 Medelantal anställda	93 st		
 Sjukfrånvaro	8 %	tas fram av nämnden	
 Sjukfrånvaro dag 1-14	2,9 %	tas fram av nämnden	

KF:s mål för verksamhetsområdet:

#### 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Aktivitet
 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	tas fram av nämnd/st yrelse	
 Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	100 %	Fastställs 2017	