




Stockholms hem

**Styrelserapport
Tertial 1 2012**

1 Uppföljning av Affärsplan 2012

Affärsplanen är Stockholmshems övergripande dokument för styrning och uppföljning. I planen beskrivs inriktningen för bolagets verksamhet med utgångspunkt från affärsidé och vision, en omvärlds- och nulägesanalys samt de direktiv som kommunfullmäktige lämnat i budgeten för innevarande år. Planen innefattar sju utvecklingsområden och symboler som visar var mål och indikatorer initierats enligt följande.

- bolaget – 
- koncernstyrelsen – 
- kommunfullmäktige – 

Uppföljningen av affärsplanen sker varje tertiäl. Utfall och helårsprognoser hämtas ur bolagets och stadens system för styrning och uppföljning, ILS. Indikatorerna syftar till att mäta uppfyllelse av företagsövergripande mål. I tertiälrapporten görs en bedömning av om årsmålet för dessa indikatorer kommer att nås (●) eller inte (■). I några fall har bolaget inte gjort en prognos (□), till exempel när det gäller indikatorer som avser resultatet i kundundersökningen AktivBo.

För varje utvecklingsområde redovisas också de företagsövergripande aktiviteter som ingår i affärsplanen. Dessa har givits en statusmarkering enligt följande: pågående (▶), avslutad (▣), försenad (■), väntläge (◆).



















Tertiäluppföljningen av affärsplanen är en kortfattad beskrivning av arbetet inom de olika utvecklingsområdena, med fokus på eventuella avvikelser i förhållande till årsmålen. I årsredovisningen görs en mer omfattande uppföljning och utvärdering av affärsplanen.




2 Stockholmsshems utvecklingsområden

2.1 Nöjda hyresgäster och god service









Stockholmshem har nöjda hyresgäster som överlag har stort förtroende för hyresvärderna. Ambitionen är att kontinuerligt förbättra kvaliteten på skötseln av bostadsområdena så att hyresgästerna upplever att det är rent och snyggt. Under tertialet har fokus legat på att följa upp entreprenörer. I stadsdelarna Rågsved och Skärholmen har nya typer av bredare entreprenöravtal givit goda resultat och denna strategi kommer att utvärderas närmare under året.

Under tertialet genomfördes den årliga kundundersökningen och resultatet kommer att analyseras under sommaren 2012. Kundnöjdheten kopplas samman med de genomförda analyserna av kundprofiler i olika marknadsområden.

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Hyresgästerna ska uppleva att det är rent och snyggt i bostadsområdet.	  Allmänna utrymmen utan anmärkningar vid kvalitetskontroll av städning, %	89,5	67	75	85 %
	  Rent och snyggt				69
 Hög kvalitet och god tillgänglighet i fastighetsservicen ska säkerställas.	  Delindex Hjälp när det behövs, %	86,1			85 %
 Kundkontakter ska präglas av professionalitet, tydlighet och gott bemötande.	  Delindex Ta kunden på allvar, %	84,7			85 %
 Fortsätta arbetet med att vidareutveckla kvalitet och service	  Antal e-tjänster				4
	  Produktindex				73
	  Serviceindex				78

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
<p>Främja en god rörlighet och tillgänglighet på bostadsmarknaden genom enkla och tydliga spelregler lika för alla, regelverk som undviker inläsningseffekter och åtgärder för att förhindra olaga andrahandsuthyrning</p> 	<p>  Andel nytecknade kontrakt av totalt lägenhetsbestånd, %</p>	9,3	3,2	9	9 %



















Aktiviteter

	De extra satsningarna på städning i utvalda områden utvärderas.
	De framtagna riktlinjerna för hantering av synpunkter och klagomål implementeras.
	Den lokala informationen vidareutvecklas framför allt genom en satsning på trapphusinformation.
	Ett samlat program för att säkerställa ett gott bemötande i alla kundkontakter utarbetas.
	En utökning av e-tjänster genomförs, till exempel avseende tvättstugebokning via hemsidan.
	En ny process för underhåll ska implementeras och bidra till god balans mellan kundnöjdhet, affärsmässighet och teknik.
	En samlad analys av kundnöjdhet och service i olika marknadsområden och kundgrupper genomförs.
	Tillämpning av regler för godkännande av hyresgäst följs upp i samverkan med Bostadsförmedlingen och systerbolagen.






2.2 Välunderhållna lägenheter och fastigheter

Den utökade satsningen på renovering av 1950-talsbeståndet fortsätter och prognosen är att 1 100 lägenheter kommer att åtgärdas med stambyte och nya badrum under året. Stockholmshems system med valfritt lägenhetsunderhåll (VLU) har också justerats med sikte på att successivt förbättra ytskikten i lägenheterna, samtidigt som hyresgästernas valfrihet behålls. Under tertiåret har

vidare beslut fattats om en ny process för det övriga fastighetsunderhållet med syftet att säkerställa balans mellan teknik, kund och affärsmässighet. Inför 2013 handlar mycket av detta arbete om att förbättra behovsanalyserna.

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Fastigheternas tekniska status ska långsiktigt säkerställas.	  Antal genomförda stambyten i 50-talsprogrammet, lgh	1 161 st	442 st	1 100	1 100 st
	  Kostnad för vattenskadorna, mnkr		6,9	18	18
	  Total underhållsnivå, löpande underhåll, mnkr		58,6	127	127
	  Total underhållsnivå, planerat underhåll, mnkr		232	999	999
 Hyresgästerna ska erbjudas ett väl anpassat boende med tydliga valmöjligheter.	  Delindex Lägenhet, %	73,4			73 %
 Upprustning av allmänna utrymmen och utemiljöer ska utgå från hyresgästernas efterfrågan.	  Delindex Allmänna utrymmen, %	80,5			80 %
	  Delindex Utemiljö, %	66,1			66 %
 Fortsätta tillgänglighet Anpassning av fastigheterna.					









Aktiviteter









Aktiviteter
<p> Den 30-åriga underhållsplanen prövas i samband med ny underhållsprocess för att säkerställa fastigheternas tekniska status.</p>
<p> Den nya tillämpningen av Stockholmshems modell för inre underhåll genomförs och följs upp.</p>
<p> Hyresgästernas uppfattning om bostadsgårdar och skötsel analyseras.</p>
<p> Förbättringar av delaktigheten för hyresgäster med funktionsnedsättning följs upp i enlighet med stadens program.</p>
<p> Resultatet av genomförd inventering av trapphus och portar (TIBB) analyseras och åtgärder utprovas.</p>

2.3 Hög takt på nyproduktion och fastighetsutveckling

Stockholmshem håller för närvarande en mycket hög takt i nyproduktion och fastighetsutveckling. Projektportföljen omfattar en nyproduktion motsvarande cirka 2 800 lägenheter och prognosen är att runt 680 lägenheter ska kunna byggstartas redan i år. Nyproduktionen ska vara anpassad till olika kundgruppers efterfrågan. Tre standardnivåer har lagts fast under tertialet och samtliga nya projekt analyseras med utgångspunkt från dessa nivåer.

Bolaget har inlett utredningsarbetet när det gäller ägardirektiv avseende kundgruppsanpassad nyproduktion med bland annat ägarlägenheter. Resultaten kommer att redovisas för styrelsen under året.

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
<p> Bolagets nyproduktion ska vara attraktiv och bidra till ökad variation på bostadsmarknaden.</p>	<p>  Genomsnittlig kötid i förmedling av nyproducerade lägenheter, år</p>	6,2			7
	<p>  Kundnöjdhet i nyproducerade lägenheter (Produktindex), %</p>	83			80
<p> En långsiktigt hög takt i nyproduktionen ska säkerställas.</p>	<p>  Antal lägenheter i samlad projektportfölj</p>	2 940	2 870	2 800	2 800

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	  Antal påbörjade bostäder	678 st	0 st	680 st	525 st
	  Antal färdigställda lägenheter				417
 Bygga ägarlägenheter i ett pilotprojekt om max 50 lägenheter					
 Utveckla koncept för att bygga nya bostäder för den så kallade Bostadssnabben					
 Vara Stiftelsen Hotellhem behjälpliga i byggandet av bostäder					
 Vid bostadsbolagets nybyggnation ska en mångfald och uttrycksfullhet i arkitekturen uppnås					

Aktiviteter



Ändringar av Stockholms shems standard implementeras och följs upp i syfte att möta marknadens efterfrågan på ett bättre sätt.






Markgruppen följer löpande upp projektportföljen och fattar beslut om att initiera projekt.



Markgruppen vidareutvecklar samordning av plan- och investeringsprocess i samverkan med koncernstyrelsen.


















Lämpliga projekt för ägarlägenheter utarbetas i dialog med koncernstyrelsen.








Aktiviteter
 Ett koncept för en kundgruppsanpassad nyproduktion med mycket korta kötider utreds.
 Förvaltning och nyproduktion för SHIS vidareutvecklas i dialog med stiftelsen.
 En god arkitektur säkerställs genom ett utvecklat samarbete med arkitektkonsulter, tävlingar eller liknande.


2.4 God miljö och hållbar energianvändning

Inom utvecklingsområdet återfinns en rad ägardirektiv och stadsövergripande indikatorer som har en koppling till stadens nya miljöprogram. Satsningen på minskad energianvändning och klimatpåverkan fortsätter och bedömningen är att de fastlagda målen kommer att nås för det befintliga beståndet. Inriktningen är precis som tidigare att förstärka klimatskal, genomföra värmeåtervinning ur frånluft samt optimera fastighetens tekniska installationer. Inom nyproduktionen ser bolaget svårigheter att nå målen för energianvändningen till följd av att det för innevarande år är flera projekt för SHIS Bostäder som är aktuella. Inom dessa projekt behöver bolaget göra andra prioriteringar.

Under tertialet har försöken med matavfallskvarnar utvärderats med i huvudsak goda resultat. Bolagets bedömning är att sådana kvarnar kan vara ett viktigt bidrag i stadens arbete med att öka insamlingen av matavfall.

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Avfallshanteringen ska vara miljöeffektiv och präglas av en hög servicenivå.	  Antal lägenheter med separat insamling av matavfall, st	102	169	293	293
 Bolagets transporter ska vara miljöeffektiva.	  Andel dubbdäck	100 %			0 %
	  Andel elbilar	1,1 %			7 %
	  Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	
	  Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar	94,86 %			85 %
 Hyresgästern	 	3 653			2 700

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
a ska erbjudas ett miljövänligt boende genom ett väl strukturerat miljöarbete inom företaget.	Antal renoveringar av ventilation i lägenheterna, st				
	◇ Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår				100 %
	◇ Andel relevanta upphandlingar för byggande och renovering där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår				100 %
 Klimatpåverkan och energianvändning ska minska betydligt.	  Beräknad energiförbrukning i nyproduktion, kWh/kvma-temp år	56	68	60	55
	 ◇ Koldioxidutsläpp kg/kvma-år	22			21
	 ◇ Andel m2 area som energieffektiverats vid större ombyggnad				0,3 %
	 ◇ Elanvändning per kvadratmeter	20 kwh/kvm			20 kwh/kvm
	 ◇				188 kwh/m2

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Energianvändning per m ²				
	 Minskad energiförbrukning inom Stimulans för Stockholm (kWh/kvm år)	190,7	182,9	168	168

Aktiviteter



Beslut om fortsättning för arbetet med separat insamling av matavfall fattas efter utvärdering.



Den interna och externa kommunikationen om bolagets miljöarbete vidareutvecklas, till exempel i samband med miljöprofilering av miljöprogram i Skärholmen och kv Linjalen.























Bolagets riktlinjer för klimat och energi följs upp kontinuerligt.

2.5 Trygga och attraktiva bostadsområden för alla

Trygga och attraktiva bostäder är en central del av det allmännyttiga uppdraget. Bolaget har fortsatt att prioritera rent, snyggt och tryggt i ett antal stadsdelar i ytterstaden och sett över den senaste femårsperioden är resultaten mycket goda, framför allt när det gäller hyresgästernas upplevelse av tryggheten i sitt bostadsområde. Även det stadsövergripande arbetet med boendedialoger har fortsatt och i maj genomfördes en uppskattad dialog i Bagarmossen.

När det gäller Stockholmshems lokal pågår en grundläggande kartläggning av beståndet och genomförandet av en ny arbetsprocess. Denna kartläggning och inventering förklarar avvikelserna för indikatorerna inom detta område.










Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Hyresgästerna ska uppleva att boendet är tryggt och säkert	 Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser förebygga eller minimera under året				100 %
	 Antal krisledningsö				1 st

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	vningar i nämnd/bolag på ledningsnivå				
	 Trygghetsindex i %	75,8			75
 Lokalinnehanteringen ska hanteras affärsmässigt och bidra till attraktiva stadsdelar	  Vakansgrad lokaler, %	8,4	18,3		6 %
 Särskilda satsningar ska genomföras för ökad attraktivitet i utvalda stadsdelar i ytterstaden	  Attraktivitet i Hökarängen			88	88
	  Attraktivitet i samtliga områden med Särskild förvaltning, %	74,5			75
 Fortsätta arbetet för att minska antalet avhysningar					
 Fortsätta arbetet med Järvalyftet och Söderortsvisionen					
 Ta ett stort ansvar för försörjningen av förturs-, försöks-, och träningslägenheter	  Totalt antal försöks- och träningslägenheter, st	356 lgh	342 lgh	360	380 st
 Verka för fler billiga lägenheter för ungdomar	  Antal förmedlade lägenheter till ungdomar		16	90	90

Aktiviteter














Riktade kampanjer för säkerhetsprodukter ska genomföras och följas upp.

Aktiviteter
 Arbetssätt och rutiner i det systematiska brandskyddsarbetet vidareutvecklas.
 Dialogen med Hyresgästföreningen om intäkter för standardhöjande trygghetsförbättringar i bostadsområdena fortsätter.
 Mål och uppföljning av förvaltning och uthyrning av lokaler ska vidareutvecklas.
 En långsiktig utvecklingsstrategi för bostadsnära centrum ska utformas tillsammans med Svenska Bostäder och Familjebostäder.
 Ett gemensamt erfarenhets- och kunskapsseminarium kring framtida behov och utveckling av lokala centrum genomförs tillsammans med systerbolagen.
 En samlad utvärdering av satsningen på Särskild förvaltning genomförs.
 Samarbetet med stadsdelsförvaltningarna om gemensamma förhållningssätt i avhysningsfrågor fortsätter.
 Genomförda boendedialoger inom Söderortsvisionen följs upp och två nya dialoger genomförs.
 En modell för att öka antalet lägenheter som förmedlas till ungdomar utarbetas.

2.6 Attraktiv arbetsgivare och väl fungerande organisation

Stockholmshem är en attraktiv arbetsgivare med ett i regel högt Nöjd Medarbetar Index. Flertalet indikatorer inom detta område mäts endast en gång per år. Organisationen anpassas fortlöpande efter nya behov. Under tertiet har dock en samlad översyn företagets organisation påbörjas. Syftet är att vidareutveckla mer kund- och fastighetsnära arbetssätt och det är viktigt att hitta tydliga roller och team på distrikten.

Företagsöver gripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till utveckling	  Aktivt Medskapand index				70
	  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid				100 %
	  Antal ungdomar som fått sommarjobb	86 st			80 st

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	i stadens regi (alla nämnder/bolag)				
	  Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	3,68 %			4 %
 Organisation en ska präglas av effektivitet och tydlig ansvarsfördelning	  Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare				60 %
	  Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete				75 %
	  Kvm/anställda				6 172
	  Medelantal anställda	294 st			290 st




Aktiviteter
































Kompetensutveckling för chefer fortsätter inom mellancheffsnätverket.

2.7 Kostnadseffektiv och lönsam verksamhet

Bedömningen är att resultatkravet kommer att nås med hänsyn taget till satsningen på utökat underhåll inom ramen för Stimulans för Stockholm. Från och med 2012 avser koncernstyrelsen att följa upp dotterbolagens effektivitet mer noggrant än tidigare. Dessa indikatorer följs upp efter årsslutet.

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 En marknadsmässig avkastning i enlighet med lagkrav ska uppnås.	  Avkastning totalt kapital (exkl Stimulans för Stockholm), %	2,4			3,4 %

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	  Avkastning på justerat eget kapital				1,2
	  Avkastning på totalt kapital				1,6
	  Direktavkastning				4,34 %
 Värdetillväxten i fastighetsbeståndet ska vara god	  Förändring av marknadsvärde, %				2 %
	  Marknadsvärde/kvm				16 600
 Fortsätta arbetet med att öka effektiviteten med fokus på kärnverksamheten och förbättrade driftresultat	  Driftkostnad/kvm				446
	  Driftnetto/kvm				340
	  IT-kostnad per PC				99 800
	  Underhållskostnad/kvm				250
 God budgetföljsamhet och prognossäkerhet	  Avvikelse investeringsbudget	-1,42 %	0 %	1 620 mnkr	1 620 mnkr
 Godkänd resultatnivå	  Resultat efter finansnetto(mnkr)	17	31	50	50
	  Rörelseresultat i % av omsättning				12
 Vara aktiva fastighetsföraltare och ha en kostnadseffektiv och					














Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
rationell bostadsförvaltning					











Aktiviteter















Internkontrollplan upprättas och följs upp i enlighet med affärsplanen.

2.8 Övriga ägardirektiv

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Aktivt bidra till investeringar i ytterstaden					
 Bereda möjlighet för och särskilt stödja boende i ytterstaden att genom friköp förvärva sina lägenheter	  Antal kommunala hyresrätter i ytterstaden som friköpts och ombildats till bostadsrätter	310	24		
 Bidra till nyproduktion av nya bostäder	  Antal påbörjade hyresrätter		0	680	525
	  Nettotillskott av studentbostäder	0 st			0 st
 Fortlöpande genomföra boendedialoger för att återkoppla arbetet med visionerna för Järva och Söderort 2030, samt i samband med upprustningsarbetet i bostadsbeståndet					
 Fortsätta arbetet med	 				

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
att minska administrativa och indirekta produktionskostnader	Andel administrativa och indirekta kostnader				
 Fortsätta upprustningen av de bostäder som byggdes under 1940-60-talen.					
 Genomföra underhållsinsatser i utvalda miljonprogramsområden med tydlig miljöprofil					
 Inom ramen för Stimulans för Stockholm öka takten på nybyggnationen	  Antal påbörjade lägenheter inom "Stimulans för Stockholm"	0	0	160	160
 Inom ramen för Stimulans för Stockholm öka takten på upprustningen och underhåll	  Antal åtgärdade lägenheter / vårdplatser	12 334	12 493	17 400	17 400
 Medverka till att hela Stockholmska vara attraktivt för alla bland annat genom att medverka i investeringsprogram i ytterstaden och arbeta för att nå de beslutade visionerna för Järva och Söderort					
 Minskad energianvänd					

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
ning inom Stimulans för Stockholm					
 Samarbeta med övriga berörda kommunala bolag och nämnder samt privata aktörer för riktade satsningar på underhåll, systematiskt trygghetsarbete och säkerhet samt energieffektiviseringar					
 Sprida de positiva erfarenheterna från dialogveckorna i Järva och genomföra dialogveckor med boende inom ramen för utvecklingen av södra ytterstaden					
 Staden ska planera för 100 000 nya bostäder till och med 2030					
 Tillsammans med Storstockholms brandförsvaret fortsätta samarbetet kring brandinformatorer, främst i ytterstaden, i syfte att förebygga och motverka bränder					

Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2011	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 <p>Trygghetsskapande åtgärder inom Stimulans för Stockholm</p>					
 <p>Underlätta till skapandet av studentbostäder</p>					
 <p>Uppvakta regeringen med krav på skattelättnader för rumsuthyrning.</p>					
 <p>Utreda möjligheterna för att underlätta för äldre eller rörelsehindrade att byta till en lägenhet i entréplan</p>					
 <p>Vara goda hyresvärdar</p>					
 <p>Värna hyresrätten som boendeform samt bidra till Stockholms försörjning av hyresrätter och därmed fungera som ett komplement till privata aktörer</p>					
 <p>Öka hyresgästernas incitament att spara energi</p>					
 <p>Öka valfriheten för hyresgästen</p>					