

Stockholmshem

Uppföljning av Affärsplanen 2014

Sammanfattning av Stockholmsshems affärsplan 2014

Stockholmsshems affärsidé är att äga och hyra ut bostäder i Stockholm. Som ett allmännyttigt bostadsbolag arbetar Stockholmsshem med att främja bostadsförsörjning, erbjuda hyresgästerna möjlighet till boendeflyttande och att bedriva verksamheten enligt affärsmässiga principer. Stockholmsshems vision är att erbjuda alla hyresgäster ett boende som på alla sätt är välkommande, bekvämt och tryggt. Varje dag.

En viktig del av bolagets verksamhet är också att producera nya bostäder. Under 2014 gick flera stora byggprojekt in i bokningsstartsskedet, sammanlagt nådde 588 lägenheter med inflyttning under 2015 bostadsförmedlingen. Det är bland annat nya bostäder i Golvläggaren i Årstadal, Töfsingdalen på Östermalm (Norra Djurgårdsstaden), Tygeln på Södermalm och på Rubinvägen i Solberga. Under året skedde också den sista inflyttningen i de nya husen med cortenplåtsfasad på Främlingsvägen i Midsommarkransen. Lite extra stolt är Stockholmsshem över husen på Främlingsvägen eftersom de blev nominerade till Årets Stockholmsbyggnad 2014 och hamnade på en hedrande femte plats. Stockholmsshem prisades också under året då bolagets förslag till plusenergihus vann en åtråvärd markanvisning vid vattnet i Norra Djurgårdsstaden k hård konkurrens med 15 andra byggherrar/arkitekter.

Under flera år har bolaget arbetat med att minska sin energiförbrukning. Under hösten stod det klart att Stockholmsshem tillsammans med bostadsbolag i Barcelona och Köln har utsetts som partner i EU-projektet GrowSmarter för att förverkliga och visa upp nya energieffektiva lösningar. Projektet är förlagt till hus vid Valltorg i Årsta och upprustningen i området kommer att genomföras successivt från 2015, men projektet löper fram till 2019. Även i den ordinarie förvaltningen sker förbättringsprojekt avseende energieffektiviseringar, men trots satsningar når bolaget inte årets mål på området. Bolaget har därför initierat en intern energiutredning för att kartlägga förbättringspotential och ytterligare optimera kommande energisparåtgärder.

Som ett led i bolagets ambition att bidra till att Stockholm blir en tillgänglig stad för alla intensifierade Stockholmsshem sitt tillgänglighetsarbete under 2014. Företagsledningen antog en tillgänglighetsstrategi som bygger på att tillgänglighetsförbättringar ska vara en naturlig del av alla relevanta renoveringar, ny- och ombyggnationer. Den hyresgästnära förvaltningsorganisationen samt nya upphandlade arkitekter gick också inlevelseutbildningar för att lära sig mer om funktionshinder och tillgänglighet.


För att skapa bostadsområden att trivas i har Stockholmsshem under året fortsatt att arbeta aktivt med områdesutveckling. Ett nytt projekt tog form under 2014 – Bagarmossen SmartUp syftar till att stödja lokalt engagemang för utvecklingen av Bagarmossens centrum, hållbarhet och områdets stadsodlingar. Arbetet i Hökarängen har fortsatt och nya satsningar planeras i Skärholmen och Årsta.


För att öka inflyttande och delaktighet har bolaget utvecklat samarbetet med


Hyresgästföreningen med målet att komma överens om ett nytt ramavtal rörande renoveringar och upprustningar. Under våren slog också portarna upp bolagets Fint Hemma-butiker med sortiment för valfritt lägenhetsunderhåll och tillval. Det underlättar för hyresgäster att förbättra sin standard i lägenheten.

Läsanvisning


Rapporten utgår från Stockholmsheims tio verksamhetsområden och redovisar bolagets resultat utifrån mål satta i affärsplanen för 2014. Indikatorerna anges med olika färger beroende på huruvida dess uppsatta mål har uppfyllts eller inte.

 = målet har uppnåtts

 = målet har nästan uppnåtts

 = resultatet ligger långt ifrån angivet mål


Affärsplanen 2014 innehöll många nya indikatorer. För vissa av dessa saknades mål, det har ansetts viktigt att ändå följa dess resultat. För andra har resultat inte gått att få fram.

 = resultat går inte att mäta utifrån mål

Symbolerna för indikatorerna visar varifrån indikatorn härrör.


 = Stockholmshem


 = Stadshus AB

 = Kommunfullmäktige

Fokus i denna rapport ligger på redovisning av indikatorernas resultat. För att ge styrelsen insyn i vilka aktiviteter bolaget har arbetat med för att nå dessa anges också en förteckning över aktiviteter från affärsplanen. De märks med olika symboler utifrån aktiviteternas status.

 = genomförd och avslutad

 = pausad

 = pågår

Stockholmsshems verksamhetsområden

1. Nyproduktion av bostäder och lokaler




Nyproduktionen innefattar planering och byggande, i enlighet med ägarens direktiv, från projekttid till förvaltningen av de nya husen. Grunden för verksamhetsområdet är en gemensam projektportfölj med samtliga byggprojekt som befinner sig i olika skeden av processen.












Stockholmshem etablerade under 2014 en ny organisation för att säkra en fortsatt hög nyproduktion och målet för treårsperioden är att gradvis utöka projektportföljen. Antal möjliga bostäder i projektportfölj har under 2014 legat strax över årsmålet. När det gäller det tidigare skedet, "bostäder i projekttid", ligger bolaget däremot under målet till följd av att flera projekt flyttats fram i och med långdragna planarbeten. Några projekt har också fallit bort då markpriserna har blivit för höga. Antal påbörjade bostäder under 2014 ligger strax under årsmålet. Byggstarter styrs ytterst av lagakraftvunna detaljplaner, vilka ofta blir överklagade. Det är därför svårt att exakt tidsbestämma ett byggprojekt. Sett över en treårsperiod, 2013-2015, bedöms årsresultatet i snitt bli 579, vilket överstiger årsmålet.



Beräknad energianvändningen i nyproducerade bostäder är något högre än årsmålet vilket beror på att förbrukningen i kvarteret Tygeln, som innehåller både ny- och ombyggnationer, ligger högre än årsmål.

Bolaget arbetar också aktivt för att utveckla samarbetet mellan företagets enheter bygg, marknad och förvaltning, bland annat i samband med utvecklingen av Stockholmsshems standard, det vill säga projekteringsanvisningar vid ny- och ombyggnad.

För att få bättre kunskap om hur hyresgäster i nyproducerade bostäder upplever sitt boende och Stockholmsshems service infördes också under 2014 en ny undersökningsmodell där kundnöjdheten följs dels vid inflyttningen och dels efter en viss boendetid. Målet för denna sattes till 70, vilket i branschen är ett snitt för nöjda kunder. Stockholmsshems resultat blev 67. Att öka kundfokus kommer fortsatt vara en prioriterad fråga inom verksamhetsområdet. Inte minst när produktionen av nya bostäder ska öka. Årsmålet om antal färdiga lägenheter överträffades.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
En hög takt i nyproduktion av affärsmässiga projekt ska upprätthållas	 Antal möjliga bostäder i projekttid, st		1 401	2 000
	 Antal planerade bostäder i projektportfölj, st		2 931	2 500
	 Antal planerade bostäder i projektportfölj, st		2 456	2 000

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
	bostäder över tid, i nybyggnadsprojekt med detaljplan /fyraårsperiod, st			
	 Antal påbörjade bostäder	677 st	486 st	525 st
	 Antal påbörjade hyresrätter	677	486	525
	 Antal färdigställda lägenheter	207	153	117
	 Antal påbörjade lägenheter inom "Stimulans för Stockholm"	153	0	0
Nyproduktion en ska ge förutsättningar för resurseffektiv förvaltning	 Beräknad energianvändning i nyproduktion av kategoribostäder, kWh/kvm a-temp år		59	65
	 Beräknad energianvändning i nyproduktion av vanliga bostäder, kWh/kvm a-temp år	59,5	57	55
	 Kundnöjdhet i produktundersökning i nyproducerade bostäder (NKI-snitt)	80,7	67	70
Stadens behov av kategoribostä der för prioriterade målgrupper ska säkerställas	 Antal nyproduktionsprojekt för prioriterade grupper (Student, Gruppboheter, Senior, SHIS och Ungdom), st		7	5
	 Antal färdigställda studentbostäder	0 st	0 st	0 st
Stockholmshe m ska alltid skapa attraktiva och goda boendemiljöer	 Kundnöjdhet ang. service vid inflyttning i nybyggda bostäder (NKI-snitt)		67	70
	 Maximalt antal fel per bostad i besiktningsprotokoll, st		0,1	1

Aktiviteter
 En strategi för andra upplåtelseformer tas fram
 Ny organisation för tidiga skeden av nyproduktionsprojekt utvärderas

Aktiviteter
✓ Funktionalitet och kundfokus ska öka i teknisk standard och projekteringsanvisningar
✓ Förbättrat lärande i nyproduktionsprocessen med tydlig mötesstruktur för samarbete och uppföljning
✓ Hanteringen av garantiärenden görs mer kundorienterad
✓ Ett affärskoncept för prioriterade grupper för Stockholms tillväxt tas fram
✓ Lämpliga projekt för nya studentbostäder prövas i nyproduktion eller i det befintliga beståndet
✓ De nya standardnivåerna vidareutvecklas avseende bl a val och tillval
✓ En strategi för val och tillval i nyproduktion i förhållande till befintligt bestånd tas fram
✓ Förbättrade uthyrningsförberedelser och ökat kundvärde under uthyrningen
✓ Marknadsanalyser och beslutsunderlag för olika skeden av processen implementeras

2. Säkra och funktionella fastigheter

Säkra och funktionella fastigheter är ett samlingsnamn för fastighetsteknik, leverans av el, värme och vatten samt avfallshantering. Inom området ingår en rad delprocesser varav myndighetsansvar, energi och avfall har prioriterats under 2014.













Stockholmshem når inte de målsättningar som satts inom energiområdet. En förklaring är att planerade projekt för installation av värmepumpar har blivit försenade. En annan är att ett systematiskt arbete med driftoptimering och fastighetsnära energianalyser ännu inte har implementerats. Däremot har utförliga kartläggningar gjorts inom området och under 2015 kommer aktiviteter att börja genomföras med syfte att minska bolagets energiförbrukning.



Under året har bolaget strukturerat upp arbetet med brand och radon genom att utse samordnare som tydliggjort rutiner för respektive område. När det gäller radonhalter i Stockholmshems fastigheter når bolaget inte målet eftersom ett antal nyproducerade fastigheter tillkommit vars resultat väntas under första tertiet 2015. Resultat väntas också från de fastigheter där radonåtgärder vidtagits och nya mätningar genomförts.









Nya arbetsätt för att hantera problem med skadedjur har också utvecklats under året. Det har bland annat inneburit förbättrad statistik och ett närmare samarbete med saneringsfirman.

Den planerade utbildningen om fastighetsägaransvar kommer att genomföras under våren 2015.

Arbetet med att ge fler hyresgäster möjlighet att sortera matavfall har fortsatt och under året har ytterligare cirka 1 500 bostäder fått separat insamling av matavfall.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
<p>S Avfallshantering och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv</p>	 Antal bostäder med separat insamling av matavfall, st	3 360	4 805	4 300
	 Koldioxidutsläpp kg/kvm år	19	18	19
	 Lägenhetens ventilation/luftkvalitet (delfråga AktivBo), %		69	69
	 Värmekostnad kr/kvm		159	184
	 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår		100	100 %
	 Andel relevanta upphandlingar för byggande och renovering där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår		100	100 %
	 Elanvändning per kvadratmeter	20,3 kwh/kvm	19,1 kwh/kvm	20 kwh/kvm
	 Energianvändning per m2	194 kWh/m2	191,05 kWh/m2	185 kwh/m2
	 Minskad energiförbrukning inom Stimulans för Stockholm (kWh/kvm år)	174	172	165
<p>S Hyresgästerna ska alltid känna att de bor eller verkar i en säker och trygg fastighet</p>	 Andel hyresgäster som i kundenkäter känner förtroende för att Stockholmshem följer lagar och regler avseende fastighetsförvaltning, %		92 %	80 %
<p>S Stockholmshem ska ha rutiner och arbetsätt som säkerställer att samtliga lagar och krav inom området säkra fastigheter uppfylls</p>	 Andel rökluckor som har kontrollerats minst en gång under året och vid behov åtgärdats, %		100 %	100 %
	 Andel flerbostadsfastigheter i staden (totalt) som har radonhalt under riktvärdet 200 Bq/m3 luft	77,62 %	77,62 %	95 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
	 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	100 %	100 %
 Stockholmshem ska i fastighetsbranschen vara ett föredöme när det gäller säkra och funktionella fastigheter				

Aktiviteter
 Fördjupad kartläggning av prioriterade delprocesserna inom funktionella fastigheter genomförs
 Brandsamordnare utses och tydliggör arbetssätt och rutiner inom brandsäkerhetsarbetet
 Radonsamordnare utses
 Gemensamma metoder och systemstöd för rondering ska utvecklas och tillämpas*
 Grundläggande utbildning om fastighetsägaransvaret genomförs för berörda roller
 Systemstödet Reqs utvecklas och tillämpas
 En förstudie genomförs för mer systematisk info om fastigheter och teknisk status*
 Tydliga gränssnittlistor upprättas och samsyn inom bolaget säkerställs

3. Skötsel av gårdar och allmänna utrymmen

Skötsel av gårdar och allmänna utrymmen är ett verksamhetsområde som är mycket viktigt för hyresgästernas trivsel. Till allra största delen sköts verksamheten genom upphandlade entreprenörer och det behövs därmed en noggrann och effektiv uppföljning av avtalen. Under året har ett flera större upphandlingar inom området genomförts, vilket har inneburit bra förutsättningar i att utveckla arbetssätt.

Under året har också en delar av förvaltningsorganisationen gått en utbildning om utemiljö där fokus har legat på ökad närvaro och förbättrad uppföljning av entreprenörer genom bland annat kvalitetskontroller. Under året har även bolaget börjat följa antalet felanmälningar från hyresgästerna mer noggrant med förhoppningen att genom nya arbetssätt med ronderingar och kontroller på sikt minska antalet felanmälningar.

Utgångspunkter för utvecklingsarbetet är att hitta en balanserad servicenivå.









Under året har Hyresgästernas betyg på städningen av trapphus visade på ett vikande resultat. Under kommande år kommer uppföljningen av entreprenörer att utvecklas.








Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
S Alla hyresgäster ska uppleva att gårdar och allmänna utrymmen är trivsamma och välskötta	S ● Andel kvalitetskontroller utan anmärkningar av städning i allmänna utrymmen , %	79	100	90 %
	S ■ Andel kvalitetskontroller utan anmärkningar av utemiljöer, %		81	
	S ● Städning av trapphus (delfråga AktivBo), %		77,9	72
	S ● Städningen av gård och närmiljö (delfråga AktivBo), %		81,2	78
	S ● Rent och snyggt	69,5	73,5	70
S Förvaltningsteam ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	S ■ Antal felanmälningar från hyresgäster ang. städning i allmänna utrymmen, st		3 361	
	S ■ Antal felanmälningar från hyresgäster ang. utemiljö (park), st		2 192	
S Stockholms hem ska ha en snabb och professionell hantering av felanmälningar, synpunkter och frågor	S ■ Antal arbetsordnar som leder till klarmarkering av entreprenör och områdestekniker, st			

Aktiviteter
✓ En väl balanserad servicenivå ska utredas utifrån genomförda analyser av kundvärde
✓ Utbildningar i skötselavtal genomförs för olika roller
✓ Gemensamma metoder och systemstöd för rondering ska utvecklas och tillämpas*
✓ Status- och klarmarkeringsfunktion för utförare utvecklas och implementeras*

4. Fint hemma

Fint hemma är samlingsnamnet för Stockholmshems utbud av tillval och det valfria lägenhetsunderhållet (VLU). Under våren 2014 färdigställdes Stockholmshems egna Fint Hemma-butiker med sortiment för tillval och VLU. Enhetspriser på VLU infördes och nya arbetsrutiner togs fram, allt för att underlätta för hyresgäster som med tillval och VLU vill höja standarden på sin bostad. Medarbetare har utbildats i försäljning, produktsortimentet har utökats och marknadsföringen har utvecklats i såväl butikerna och som på webbplatsen. Från och med mars 2015 kommer hyresgästerna kunna göra direktbeställningar av tillval och VLU via hemsidan.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
 Kunderna ska vara mer nöjda med lägenhetsunderhåll och service	 Samlad kundnöjdhet vid leverans inom Fint Hemma			
 Skick och standard på Stockholmshems bostäder ska höjas	 Ökat antal försäljningar av VLU och tillval		1 362	
 Sortiment och leverans till hyresgästerna inom Fint hemma ska förbättras	 Andel leveranser inom stipulerad tid, %			100 %
 Stockholmshems intäkter för VLU och tillval ska öka	 Ökade intäkter för VLU och tillval, %		7 129 703	

Aktiviteter
 Enhetspriser införs och rekvisitioner tas bort
 Ett omfattande utbildningspaket tas fram gällande produkter, säljcoaching och bemötande för alla kundnära roller
 Beställning av VLU och tillval i Min lägenhet på webben ska möjliggöras
 Rutiner för enhetligt och uppdaterat sortiment i butikerna tas fram
 Utveckla ett hållbart, efterfrågat, kvalitativt och miljövänligt sortiment inom VLU och tillval
 Den ekonomiska rapporteringen vidareutvecklas
 Väl fungerande rutiner kring debitering av VLU- och tillvalsåtgärder ska säkerställas

5. Uppsägning och inflyttning







Uthyrning är en omfattande process med en lång rad arbetsmoment från att en hyresgäst säger upp sin lägenhet till dess att en ny hyresgäst flyttat in.









Under 2014 har nya arbetssätt prövats och utvärderats i syfte att få alla hyresgäster att känna sig välkomnade. För att säkerställa att lägenheten är i gott skick när en ny hyresgäst flyttar in har städbesiktningar i hela beståndet. Det innebär att Stockholmshem kontrollerar städningen innan nästa hyresgäst flyttar in. Arbetssättet kräver att hyresgästen som flyttar lämnar in sin nyckel minst tre dagar innan själva flytten. På grund av att färre än beräknat lämnar in nyckeln i god tid nås inte målet. En för året ny indikator visar att andelen som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflyttning är fortsatt hög. För att komma till rätta med det åtgärdas numera fel som hittas vid avflyttning innan nästa hyresgäst flyttar in.








För att minska problemet med dubbla hyror för hyresgäster som väljer att flytta in hos Stockholmshem stävar bolaget efter att åstadkomma en så snabb hantering av ärendena som möjligt. Under delar av året har det dock tagit längre tid än normalt att få nödvändiga uppgifter från de anvisade hyresgästerna. Under sista tertialet nåddes målet om att det enbart ska ta 15 dagar mellan förmedling till inflyttning, resultatet för helåret låg däremot under årsmålet. Ett annat led i att minska problemet med dubbelhyror är det test av nytt arbetssätt vid tomställningar som startade 2014 och pågår i ett av förvaltningsområdena.

Då fler mindre lägenheter än beräknat har behövt användas som evakueringslägenheter på grund av totalrenoveringar har färre bostäder förmedlats till ungdomar och årets målsättning nås inte.

Under året har lokalbeståndet i ett distrikt inventerats. Inventeringen av de två andra distrikten genomförs under 2015. Vad gäller vakansgrad av lokaler ändrades definitionen under året i syfte att bli ett bättre verktyg för verksamheten, vilket bland annat innebär att storgarage har exkluderats. Därtill har inventeringarna gjort att fler lokaler identifierats, vilket ökar vakansgraden. Med storgarage inkluderade blir vakansgraden vid årets slut sex procent, vilket motsvarar årsmålet.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
 Alla nya hyresgäster ska känna sig välkomnade av Stockholmshem	  Andel hyresgäster som i kundundersökning uppger att de känner sig välkomnade av Stockholmshem, %		7,6	7,5
 Lägenheterna ska motsvara	  Andel bostäder i testområden som		16 %	25 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
den nyinflyttade hyresgästens förväntningar	städbesiktigats innan inflyttning, %			
	 Andel hyresgäster i testområden som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflytt, %		65,8 %	30 %
Stockholmshe m ska ha den högsta möjliga uthyrningsgraden för sina lägenheter	 Antal dagar från förmedling till inflytt enligt Bostadsförmedlingens statistik, st		10,2	15
	 Antal förmedlade bostäder till ungdomar, st	97	70	80
Stockholmshe m ska så långt som möjligt tillgodose bostadsbehoven hos prioriterade målgrupper	 Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter, st	327 lgh	135 lgh	135
	 Antal teamområden vars lokalbestånd inventerats, st		8	8
Uthyrningen av Stockholmshe ms kommersiella lokaler ska vara affärsmässig och bidra till attraktiva stadsdelar	 Hyresbortfall för lokaler, kr/kvm			74
	 Vakansgrad lokaler, %		9,3 %	6 %
	 Ökad uthyrningsbar area, kvm		1 600	1 000

Aktiviteter
 Ändrade arbetssätt för välkomnande av nya hyresgäster följs upp och utvärderas
 I testområden utvecklas rutiner för städbesiktning och åtgärdande av fel inför inflytt
 Ett förslag till smartare tomställningar tas fram
 Data från tillgänglighetsinventeringar görs mer användarvänligt
 En policy för egna lokalförhyrningar utarbetas
 En strategi för hur kundnöjdheten i lokalbeståndet ska följas upp tas fram
 Utifrån erfarenheter i testområden genomförs en fördjupad värdeflödeskartläggning av lokalförvaltningen





6. Reparation och fastighetservice





Reparationer och fastighetservice är ett verksamhetsområde där Stockholmshem länge har haft särskilt goda betyg i kundundersökningarna. Området handlar om att ta emot hyresgästernas felanmälningar och utföra reparationer på bästa möjliga sätt.

För att minska antalet felanmälningar har bolaget utökat det förebyggande arbetet med löpande ronderingar. Att resultatet för ronderingar hamnar en bit under målsättningen beror främst på bristande personalresurser på distrikten på grund av jour, semester och sjukdom. Arbetet har emellertid redan resulterat i flera positiva effekter. I en uppföljning av testperioden med nya ronderingsrutiner visade resultatet på en minskning av felanmälningar i allmänna utrymmen med cirka 18 procent, vilket är nära det mål på 20 procent som sattes till år 2016.

Att aktivt arbeta för att minimera antalet bomkörningar har bedömt ge jämförelsevis litet resultat varför andra aktiviteter har prioriterat under året.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
S En hög kvalitet och god tillgänglighet i fastighetsservicen ska säkerställas	● Andel hyresgäster som i kundenkäter upplever att de har fått "hjälp när det behövs", %	87,1 %	88 %	87 %
	S ● Andel genomförda månadsronderingar, %		75,5 %	100 %
S Förvaltningsteam ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	S ■ Antal felanmälningar från hyresgäster ang. allmänna utrymmen (ej städning), st		7 347	
	S ■ Andel arbetsordrar som leder till klarmarkering av entreprenör och områdestekniker, %			40 %
S Leveranssäkerhet ska öka och återkoppling av beställda åtgärder ska vidareutvecklas	S ● Andel bomkörningar per totalt antal servicejobb, %		1 %	1 %
	S ■ Nöjda hyresgäster i kundenkäter efter utförd service i lägenhet (NKI-snitt)			70
S Stockholmshem	S ■ Antal km som körs			

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
ms transporter ska vara miljöeffektiva	hos Stockholmshem (företagsbilar och privata), st			
	 Andel dubbdäck	0 %	0 %	0 %
	 Andel elbilar	8,79 %	7,78 %	7 %
	 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %
	 Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	96,86 %	94,44 %	85 %




Aktiviteter
 Gemensamma metoder och systemstöd för rondering ska utvecklas och tillämpas*
 Minimera antalet bomkörningar genom ändrade arbetssätt och rutiner
 Status- och klarmarkeringsfunktion för utförare utvecklas och implementeras*
 Utvärdera och vidareutveckla nya rutiner och arbetssätt för mottagande av felanmälan samt tidsbokning



7. Hyresgästinflytande och områdesutveckling




Stockholmshem har under flera år utvecklat sitt lokala utvecklingsarbete inom den tidigare satsningen Särskild förvaltning i yttre ytterstaden och inom projektet Hållbara Hökarängen. Inom verksamhetsområdet Hyresgästinflytande och områdesutveckling betonas att hållbarhet och populära bostadsområden till stor del handlar om ett helhetsperspektiv (ekonomiskt, socialt och miljömässigt) och om att skapa förutsättningar för dialog och delaktighet.

Områdesutveckling är ett brett område som ingår i flera andra verksamhetsområden, inte minst i underhållsplaneringen. Under hösten har samtal förts med Hyresgästföreningen för att forma ett ramavtal för hyresgästinflytande i samband med renoveringar.

Vad gäller arbetet med att utveckla bostadsnära centrum har fokus under 2014 legat på forandet av projektet Bargarmossen SmartUp. Under 2015 kommer en företagsövergripande strategi för områdes- och centrumutveckling att tas fram.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
 Alla Stockholmshems områden ska vara	 Antal boende och  verksamma som deltar inom projektet "Ett resurseffektivt		250	200

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
attraktiva och utvecklas på ett långsiktigt hållbart sätt	Hökarängen", st			
	 Kötid vid omflyttning inom befintligt bestånd, jämfört med andra hyresvärdar (år)		0,1	0,1
 Hyresgästerna ska ges goda möjligheter till inflytande i sitt boende och sin verksamhet				

Aktiviteter
 Analyser av behov, mål och arbetssätt för utveckling av bostadsnära centrum görs
 En strategi för hållbart boende utvecklas med t.ex. miljövänliga transportsätt
 En strategi för hyresgästinflytande och vidareutveckling av dialogmetoder utvecklas

8. Underhåll

En central del av underhållsplaneringen är den underhållsstrategi som upprättas som en utgångspunkt för den mer detaljerade planeringen på områdesnivå. Viktiga principer i planeringen är att öka andelen lönsamma underhållsprojekt och att Stockholmshem behöver inleda större ombyggnader av det yngre beståndet. När 60-, 70- och 80-talsbestånden nu ska renoveras står bolaget inför en avvägning mellan byggnadernas tekniska behov och hyresgästerna önskemål. Ett aktivt arbete med hyresgästinflytande inom ramen för underhållsarbetet är därför nödvändigt. En strategi för renoveringen av det yngre beståndet har tagits fram under 2014 och under våren 2015 kommer en förstudie att genomföras.

För att öka andelen lönsamma underhållsprojekt måste Stockholmshem genomföra projekt som genererar standard- och hyreshöjning. För 2014 når inte bolaget målsättningen på området då ett antal projekt har reserverats för eventuella lokalanpassningar eller är framflyttade och ännu inte har påbörjats.








Kostnaden för vattenskador är högre än målsättningen då budgeten på 14,2 mkr för 2014 var för lågt satt och bygger på ett felaktigt resultat för 2013. Historiskt har resultatet legat på 18-20 mkr medan 2014 års kostnader för vattenskador är 22,7 mkr.




Installationer har värmepumpar och snålvärmeväxlare är senarelagda för att invänta energiutredningen för att få än mer effektiva installationer. Därför är andel kvadratmeter som energieffektiviserats vid större ombyggnationer lägre än






målsättningen.

Stockholmshem har under året också antagit en tillgänglighetsstrategi som understryker vikten av att vid renoverings- och ombyggnadsprojekt även utveckla fastigheternas tillgänglighet.

Pågående utvecklingsarbete avseende standardhöjandeåtgärder, verktyg och roller i underhållsarbetet samt underhållsbokslut kommer att fortsätta under 2015.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
S Alla hyresgäster ska uppleva att fastigheterna är väl underhållna	 Antal påbörjade projekt som genererar standard- och hyreshöjning, st		18	23
	 Samlad kundnöjdhet efter genomförande av 27 hyresgästpåverkande underhållsprojekt		0	
	 Produktindex	75	76,5	75
S Det långsiktiga tekniska behovet av underhåll ska tillgodoses och fastigheternas värde ska säkerställas	 Kostnad för vattenskador, mnkr		22,7	14,2
	 Andel m2 area som energieffektiviserats vid större ombyggnad		6,26	9 %
S Uppföljningen av underhållsprojekten ska förbättras och avvikelser ska minimeras	 Andel genomförda projektgenomgångar i underhållsprojekt 2014, %		100	100
	 Antal av de 27 största projekten som avviker från projektledarnas genomförandekalkyl samt reviderad genomförandekalkyl		0	0





Aktiviteter
 Rutiner och arbetssätt identifieras för standardhöjande underhållsåtgärder som genererar hyreshöjningar
 En strategi och förstudie för underhåll av 60-80-tals beståndet tas fram utifrån genomförd inventering
 Stockholmshems underhållsstrategi ska bidra till uppfyllelsen av prioriterade direktiv avseende tillgänglighet och trygghet




Aktiviteter	
	Utvärdera verktyg och roller med utgångspunkt från rollen områdeschef och andra processer
	En förstudie genomförs för mer systematisk info om fastigheter och teknisk status*
	Pröva och uppdatera Byggs kvalitetssystem i förhållande till Underhållsprocessen
	Säkerställ koordineringen av underhållsprojekt
	Utveckla metoder för att ta fram underhållsbokslut på områdes- och företagsnivå

9. Störningar och andra avvikelser

Störningar och andra avvikelser innefattar, förutom rena störningsärenden på dagtid eller jourtid, en rad olika former av avvikelser i förhållande till hyresavtalet. Det kan exempelvis handla om betalningsärenden eller olovlig andrahandsuthyrning.

Under 2014 har de viktigaste delområdena inom verksamhetsområdet kartlagts. Nya arbetsmetoder och ett nytt systemverktyg för ärendehantering innebär att fler ärendetyper registreras än tidigare. Med det nya systemverktyget får bolaget en mer rättvisande statistik över det faktiska antalet klagomål som berör störningar med den följd att antalet störningsärenden som registretats överstiger årets målsättning. Arbetet med att tydliggöra ansvarsområden för olika roller inom företaget kommer att fortsätta 2015.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
 Hyresgästerna ska inte bli störda i sitt boende eller i sin verksamhet	  Maximalt antal störningsärenden, st		1 373	700
 Störningar och avvikelser som uppkommer ska hanteras snabbt och professionellt				

Aktiviteter	
	Tydliggöra roller och erfarenhetsåterföring kring störningar inom bolaget
	Hyresgästernas kontaktvägar i störningsärenden ska tydliggöras
	Samarbetet med stadsdelsförvaltningarna om gemensamma förhållningssätt i avhysningsfrågor fortsätter

Aktiviteter
✓ Vidareutveckling av återkoppling till hyresgäster som anmält störningar

10. Stöd- och ledningsprocesser

De övriga verksamhetsområdena förutsätter väl fungerande stöd- och ledningsprocesser inom IT, ekonomi, HR, upphandling och ärendehantering med mera. Stöd- och ledningsprocesserna handlar till stor del om att skapa förutsättningar för en organisation som präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande. Fokus har under 2014 varit att säkerställa ett tydligt resultatansvar i den kund- och fastighetsnära organisationen.

Införandet av ärendehanteringssystemet Platina har under 2014 förbättrat möjligheterna till en effektiv kundhantering.

Programmet Från Hus till Hem har gett alla medarbetare i uppgift att enskilt och i arbetsgrupper reflektera över vad bolagets vision om att vara "välkomnande, bekvämt och tryggt" betyder i handling en vanlig arbetsdag.

















Bolaget har ökat AMI från 79 till 80 och ledarskapsindex har ökat från 81 till 82. För de flesta delfrågorna har resultatet förbättrats jämfört med tidigare år. Högt satta mål för delmålen "på vår arbetsplats tillvaratar vi idéer om förbättringar", "chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare" och "medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete" gör att bolaget ändå inte når hela vägen fram. För att utveckla förbättringsarbetet har samtliga chefer fått i uppdrag att se över vad bolaget kan göra ytterligare för att förbättra resultaten under 2015. Under 2015 kommer affärsplanen tydligare att följas på enhetsnivå vilket sannolikt kommer göra att både målsättningar och uppföljning blir tydligare för samtliga medarbetare.









Bolagets årssnitt för antalet tillsvidareanställda ligger på 291, vilket är strax över målet.








Det angivna avkastnings- och resultatmålen för 2014 bygger på resultatkravet 300 mkr som var uppsatt före justering för de nya K3-reglerna. Efter justering för K3 har ägarens resultatkravet sänkts till 269 vilket orsakar årets avvikelser. Resultatet för direktavkastningen avviker då beräkningsunderlaget har ändrats från bokfört värde till marknadsvärde. Bolaget har således ett verkligt resultat över budget för 2014.

Avvikelsen avseende investeringsbudget beror på att nyproduktionsprojekt har blivit senarelagda samt att planerade förvärv inte har blivit genomförda. Driftkostnaderna har ökat något till följd av vatten- och brandskador samt för ökade kostnader för bland annat avfallshantering. Driftnettot är något lägre än

beräknat till följd av kostnadsökningen. De totala hyresintäkterna följde i allt väsentligt budget.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
S Bolaget ska ha stöd- och ledningssystem som ger bästa möjliga förutsättningar för att ta hand om kunder och hantera ärenden	 Hålla löften (delfråga AktivBo), %	80,5 %	81 %	81 %
	 Ta kunden på allvar (delindex AktivBo), %	87,4	88	87 %
	 Serviceindex	79,6	82	79
S Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till delaktighet och ansvarstagande	 På vår arbetsplats tillvaratar vi idéer om förbättringar		58	65
	 Aktivt Medskapandeindex	79	80	80
	 Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	100 %
	 Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha	4 st	5 st	5 st
	 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	62 st	65 st	60 st
	 Sjukfrånvaro	3,7 %	3,4 %	4 %
S Organisationen ska präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande	 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	67 %	73 %	75 %
	 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	4,2 %	89 %	90 %
	 Kvm/anställda	6 217	6 068	6 012
	 Medelantal anställda	284 st	291 st	288 st
S Stockholms verksamhet ska vara kostnadseffektiv, lönsam och uppnå uppställda avkastningskr	 Andel administrations- och indirekta kostnader			9,04 %
	 Avkastning på justerat eget kapital	1,2	2,01	2,26
	 Avkastning på totalt kapital	1,8	2,87	3,02

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2013	Periodens utfall	Årsmål
av	 Avvikelse investeringsbudget	-18,08 %	-12,19 %	1 624 mnkr
	 Direktavkastning	5,3	2,8	6,4 %
	 Driftkostnad/kvm	522	502	486
	 Driftnetto/kvm	411	540	544
	 Marknadsvärde/kvm	18 144	19 337	18 265
	 Resultat efter finansnetto(mnkr)	108	285	300
	 Rörelseresultat i % av omsättning	17	24,99	25,36
	 Underhållskostnad/kvm	153	61	66

Aktiviteter
 Dialog och intern kommunikation om bolagets varumärkelöfte (Huset) fördjupas
 Ett nytt ärendehanteringssystem implementeras för att förbättra och kvalitetssäkra hanteringen av hyresgästernas ärenden
 Bolaget deltar i koncernens gemensamma arbete med ett nytt fastighetssystem (VERA)
 Efter genomfört visions- och konceptarbete gällande nytt huvudkontor fattas i början av 2014 beslut om fortsatt arbete
 Roller och arbetssätt inom upphandling och avtalsförvaltning förtydligas
 StockholmsHems nya organisation följs upp regelbundet med avseende på kvalitet, service och effektivitet.
 StockholmsHems nya budget- och uppföljningsprocess tillämpas och vidareutvecklas