

Handläggare: Olle Krönby
E-post: Olle.kronby@stockholmshem.se
Telefon: 076-123 93 06

Till
Styrelsen för AB Stockholmshem

Svar på skrivelse till Stockholmshems styrelse

Förslag till beslut.

Styrelsen för AB Stockholmshem beslutar följande:

1. Redovisningen godkänns.

Anette Sand
VD

Stockholmshems trygghetsarbete

Björn Ljung (L) och Lena Kling (L) önskade genom skrivelse till bolagsledningen den 15 mars 2018 svar på bolagets trygghetsarbete i enlighet med bilaga.

Svaret beskriver i korthet bolagets arbete.

Sammanfattning

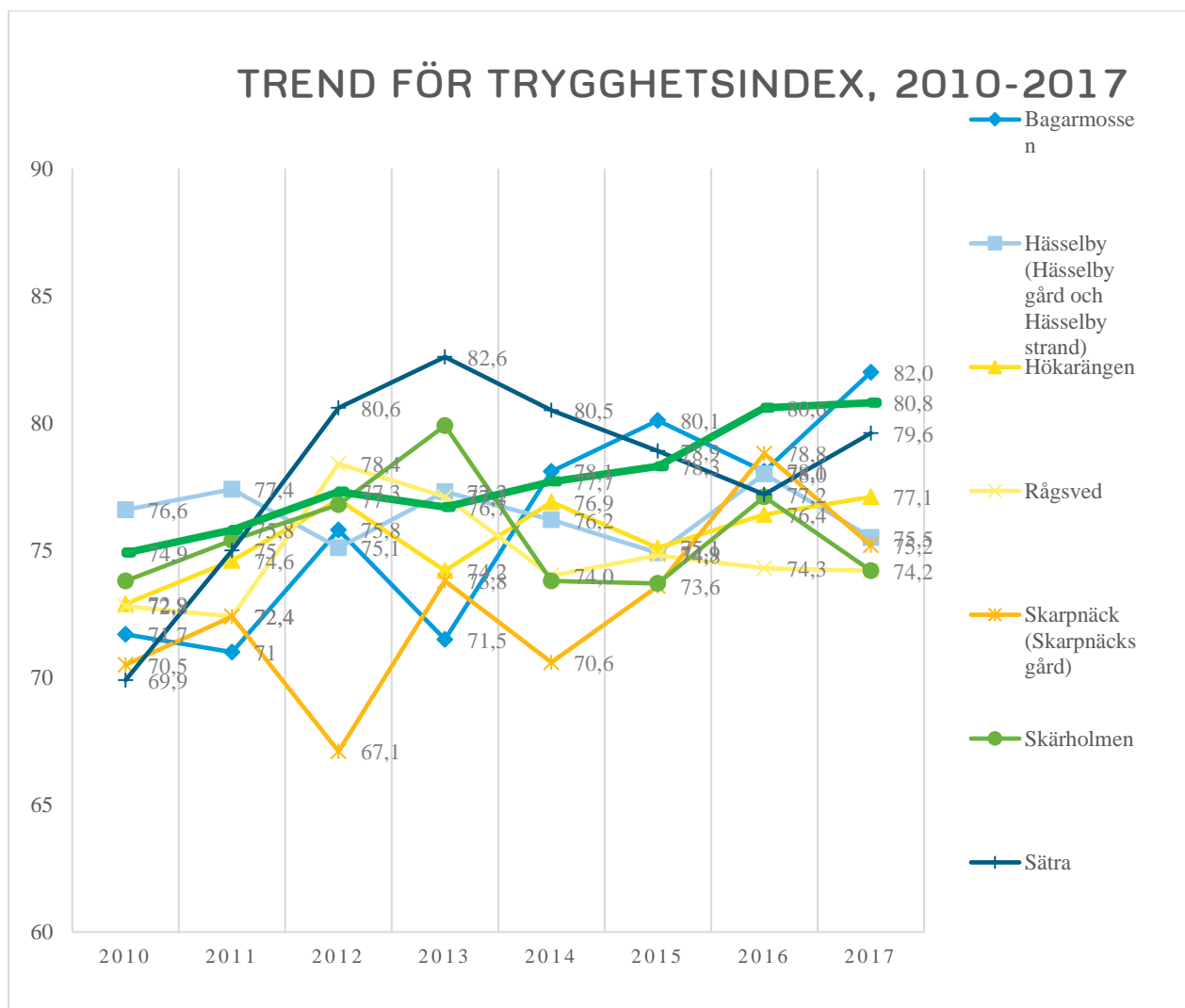
Stockholmshem arbetar aktivt för att öka tryggheten i bolagets områden. För att öka den upplevda tryggheten arbetar bolaget med fysiska åtgärder likväl som med mjuka värden mellan husen. Den interna kundnöjdhetsstrategin fastställer hur bolaget arbetar systematiskt med planering och uppföljning av bland annat upplevd trygghet. Framöver sker en satsning på att utveckla lokala torg och centrum genom att initialt kartlägga boendes, lokalaktörers och förbipasserandes åsikter och önskemål i framtiden.

Bakgrund

BRÅ publicerade den 15 mars en rapport gällande trygghet i utsatta områden. Undersökningen, som genomförts på polisens 61 socialt utsatta områden, påvisar trygghetsproblem som sannolikt är exceptionella i förhållande till andra bostadsområden.

Ärendet

Trygghet



I den årliga kundundersökningens trygghetsindex ser bolaget att tryggheten i snitt har ökat i ytterstadsområden mellan 2010 och 2017. Emellertid är den upplevda tryggheten i ytterstadsområden generellt sett något lägre än snittet för hela bolagets bostadsbestånd.

Stockholmsbostads AB:s kundnöjdhetsstrategi innehåller långsiktiga mål för nöjda kunder, vår strategi för att nå målen samt vårt systematiska arbetssätt som ska stödja att vi når uppsatta mål. I strategin prioriteras basleveransen som är en sammanställning av de viktigaste funktionerna eller servicen i boendet. I basleveransen ingår bland annat ett tryggt och säkert boende vilket involverar säkra fastigheter samt att ingen ska vara rädd. Bolagets långsiktiga mål för serviceindex, som innefattar trygghet, är att vi i den årliga kundundersökningen ska placeras bland de bästa 25 procenten i branschen.

För att nå målen arbetar Stockholmshem systematiskt och strukturerat genom planering och uppföljning av verksamhetsstatistik och resultat från kundundersökningar. Underlaget från den årliga kundundersökningen, vilket inkluderar upplevd trygghet, analyseras och används i företagets planeringsarbete inför kommande år. På så vis får bolaget underlag på områdesnivå och kan prioritera åtgärder utifrån resultatet från hyresgäster.

Under sommaren 2018 genomförs en större kartläggning för att upptäcka utvecklingsmöjligheter av lokala centrum och torg inom bolagets bestånd. Kartläggningen kommer omfatta intervjuer med lokalhyresgäster och boende, dokumentation av livsmiljöerna kring torgen/centrumen och möjliga samarbeten med andra aktörer. På så vis får bolaget kunskap om vad som efterfrågas och resultatet kommer ligga till grund för planering och prioritering av åtgärder under 2019 och framåt.

Arbeten i de centrala delarna vid bolagets bestånd för Skärholmen, Sättra och Skarpnäck är redan planerade och har i vissa delar startats.

Polisanmälningar

Polisanmälningar görs idag spritt i bolaget men informationen ska alltid vidarebefordras till säkerhetschef för kännedom. Vidare görs anmälningar med bolagsbäring av säkerhetschef. Just nu utvecklas en hanteringsrutin för att samla bolagets polisanmälningar i diariesystemet platina.