

Bilaga A

Utredningar och strategiska satsningar – ianspråktagande av tidigare års resultat**Certifiering inom kvalitet och miljö*****3 mnkr 2013, 2 mnkr 2014 och 2015***

Fastighetskontoret avser att de kommande åren certifiera sig inom kvalitet och miljö. Syftet med certifieringen är att öka kvaliteten på våra leveranser till kunden och säkerställa att vi arbetar med rätt saker på ett effektivt sätt med rätt metoder och verktyg. Det ger också kontoret bättre överblick hur vi förvaltar våra byggnader som leder till ständiga förbättringar. För att uppnå certifieringen ska ett miljö- och kvalitetsledningssystem implementeras. Systemet är ledningens verktyg för att säkerställa att verksamheten bedrivs strukturerat och effektivt enligt fastställda riktlinjer. Systemets primära syfte är att stödja medarbetarna i det dagliga arbetet. Ledningssystemet baseras på standarderna för kvalitet (ISO 9001), miljö (ISO 14001) och energi (ISO 50001).

Ledningssystemets processer och rutiner kvalitetssäkrar kontorets arbetssätt och leverans mot slutkund. Tydliga riktlinjer och effektiva arbetssätt bidrar även till att frigöra tid och resurser vilket bl.a. leder till en förbättrad lönsamhet. Interna och externa revisioner av ledningssystemet säkerställer systemets prestanda och efterlevnad, samt borgar för ständiga förbättringar.

Miljöklassning av byggnader***3 mnkr 2013, 2 mnkr 2014 och 2015***

För att kontoret ska ligga i framkant och även leda utvecklingen att minimera miljöpåverkan från våra byggnader och verksamhet måste vi öka kunskapen och kompetensutveckla medarbetarna. Resultatet av miljöklassningen ger underlag att öka kvaliteten på vårt arbete och ger oss möjlighet att utmana andra fastighetsförvaltare och även delta i tävlingar för att påskynda utvecklingen. Detta kommer ge fastighetskontoret och Stockholms stad uppmärksamhet i omvärlden. För att hinna miljöklassa kontorets byggnader inom rimlig tid, och vara en förebild för andra, behöver kontoret extra resurser under några år framåt.

De krav som ställs och kommer att ställas på byggnaders miljöpåverkan medför att kontoret måste dokumentera alla byggnaders tekniska prestanda och inbyggda material.

En miljöklassning innebär att man inventerar byggnadens tekniska installationer, och tar fram underlag avseende köpt energi, solvärmelast, värmeeffektbehov, dagsljus och termiskt klimat. Inventeringen görs i första hand för byggnaden och kan även utökas för verksamheten. De uppgifter som tas fram kan också användas som grund till tecknanden av så kallade ”gröna avtal”.

För att kontoret ska kunna utveckla fastigheterna, vara konkurrenskraftig på fastighetsmarknaden och kunna möta kommande krav med fastighetsförvaltning och

minimera miljöpåverkan kommer miljöklassningen vara ett viktigt verktyg för att få fram nödvändig information och underlag till ständiga förbättringsåtgärder.

Det för Sverige framtagna systemet ”Miljöbyggnaden” är det som skulle ge kontoret mest för varje investerad krona. Systemet är anpassat till svenska förhållanden och byggregler. Systemet utvecklas stadigt och skiljer på befintliga byggnader och nyproduktion.

Vid arbetet med miljöklassningen av befintliga byggnader kommer det framgå brister i byggnaden som måste åtgärdas för att klara certifieringen. Kostnaden för att åtgärda bristerna kommer i de flesta fallen att finansieras som underhåll och vid större arbeten som investering. Troligen bör cirka 100 byggnader klassas inom de närmaste fem åren, vilket ger cirka 20 byggnader per år. De som bör klassas först är de byggnader som ingår i energiprojektet och de som inom kort kommer att genomgå större ombyggnader.

Utveckla våra stödsystem för att svara mot kundens behov, utveckla vårt kundvårdsarbete och säkerställa vår leverans
3 mnkr 2013, 5 mnkr 2014 och 2015

Fastighetskontoret ser i sin framtida vision en förenklad och effektiviserad administrativ hantering av dokument, ritningar och administrativa stödsystem. Stadens mål är att minska de administrativa kostnaderna, vilket fastighetskontoret ser stora möjligheter att bidra till. Om detta genomförs väl genomtänkt och med god framförhållning kommer också kvalitén att kunna förbättras i den information och data som hanteras. Detta gynnar förutom kontorets interna arbete även kunden som kan få tillgång till efterfrågad information på ett snabbare sätt med större kvalitetssäkring.

Inom fastighetskontoret hanteras ritningar, olika typer av handlingar och annan dokumentation samt data i olika IT-system som är kopplad till kontorets roll som fastighetsägare. För att kunna bedriva en effektiv förvaltning är det av stor vikt att informationen i verksamheten är komplett, tillförlitlig och uppdaterad. Det är också viktigt att minska sårbarheten och öka flexibiliteten vid bland annat personalförändringar. Därför krävs tydliga system och rutiner som är mer person- och systemberoende.

Kontoret ser ett behov av att genomföra ett projekt att göra en omfattande översyn av hur och var den digitala informationen hanteras. Syftet med projektet är att öka informationens tillgänglighet, höja och säkerställa kvalitén samt öka effektiviteten inom det interna arbetet. Förutom de positiva interna och ekonomiska effekter detta medför, ska de kommande åtgärderna även bidra till större nytta för kunden. Inom ramen för detta projekt ingår också att finna metoder för hur den analoga information kontoret hanterar, ska kunna bli digital. Kontoret har som målsättning att gå över till fullständig digital hantering av ritningar och annan dokumentation kopplat till den befintliga och kommande tekniska infrastrukturen.

Kund

1 mnkr per år 2013-2015

Fastighetskontorets långsiktiga mål är att öka kunskapen om kundernas långsiktiga behov och mål. Kontoret behöver också få en bättre samsyn kring kundåtaganden och det är viktigt att medarbetare som arbetar ut mot kund kan se sin individuella insats i ett större kundperspektiv.

Förbättrad dialog och lyhördhet för kunden kommer kunna öka kontorets lönsamhet, men också flexibilitet och effektivitet. Konkreta positiva effekter av den utvecklade kundrelationen kan vara att ligga steget före vad gäller att tillmötesgå kundens utveckling och behov av större, mindre eller förändrade lokaler. Det kan också vara att identifiera likartade behov hos flera kunder och då genomföra gemensamma satsningar för att tillmötesgå dessa önskemål, likväl som det kan vara att hjälpa kunder att inleda samarbeten med varandra inom gemensamma områden.

Att lära känna kunden och bygga ömsesidigt goda relationer är ett arbete som tar tid. Det kräver engagemang och intresse, likväl som tekniska hjälpmedel är en nödvändighet för en fastighetsägare med två tusen kunder. Fastighetskontoret måste därför omgående ta fram en handlingsplan för hur samarbetet med kunden ska utvecklas. Som teknisk hjälp finns flera system inom området CRM (Customer Relationship Management).

CRM är ett stödsystem för att vårda och förbättra verksamhetens kundrelationer. CRM ger verksamheten fördelar genom att samla verksamhetens alla kundbaserade processer på en central plats. Kopplingar till verksamhetens strategier och förhållningssätt tydliggörs och man får en samlad helhetsbild över verksamhetens kundåtagande. CRM kan integreras med befintliga verksamhetssystem vilket innebär en mer användarvänlig och tidseffektiv serviceplattform. CRM fångar upp och analyserar relevant data från kunderna som kan användas av alla i företaget vilket ger alla medarbetare en uppdaterad kundbild.

Målet med CRM är att verksamheten ska förstå kundernas värde för verksamheten och förstå kundens behov. Det skapar möjlighet för kontoret att agera mycket kundfokuserat, oavsett vem som pratar med kunden. CRM lagrar all kundinformation och säkerställer att inte viktig kundinformation går förlorad om någon i medarbetare slutar.

Att införa CRM kräver mycket arbetstid, förändrade arbetssätt och investeringar i den tekniska plattform inklusive utbildningar som krävs för ett väl fungerande stöd.

Affärs/utvecklingsplan för alla idrottsanläggningar

Som ett led i att ta fram affärs- och utvecklingsplaner för olika idrottsanläggningarna avser fastighetskontoret tillsammans med idrottsförvaltningen att gå igenom de större anläggningarna i syfte att kartlägga deras tekniska status, nyttjande, lokalisering och vilka behov som finns idag jämfört med vad som gällde då de byggdes en gång i tiden. En inventering ska ge svar på vilka behov finns de kommande åren och visa vilka reinvesterings- och upprustningsbehov som finns och behöver tillgodose genom t ex om-

och tillbyggnader. Det gäller såväl behov som verksamheten genererar liksom själva byggnadens och anläggningens behov. Det senare inte minst att med tanke på idrottsanläggningarnas ålder, i genomsnitt drygt 35 år, krävs omfattande underhålls- och reinvesteringsåtgärder de närmaste åren.

Utgångspunkten för arbetet är att fastighetskontoret i sin roll som fastighetsägare och förvaltare av anläggningarna ska se till att de fungerar optimalt för den verksamhet som idrottsförvaltningen i egenskap av hyresgäst bedriver. Idrottsförvaltningen i sin tur prioriterar vilka nya investeringar man vill göra i syfte att tillgodose de behov man ser utifrån sin hyresgästroll. Det är behov som också förändras över tiden och som ökar i samband med stadens befolkningstillväxt och samhällsutveckling.

För att säkra fastigheternas bestånd och goda funktion måste det finnas en balans mellan reinvesteringar (ersättningsinvesteringar) och nyinvesteringar inom den budget som står till buds för investeringar i idrottsanläggningar. De delade ansvaret för andra delar i förvaltningsplanen, dvs. drift och underhåll, följer vad som anges i gällande hyresavtal mellan de båda förvaltningarna.

I samband med om- och tillbyggnationer tas i nuläget hänsyn till möjliga placeringar av serviceverksamhet som till exempel café- och kioskverksamhet i de större anläggningarna. Då det gäller sim- och idrottshallarna, byggda i början av 1970-talet och som står inför en mycket omfattande upprustning, borde ett utvecklingsprojekt med internationell utblick startas upp med inriktning och utblick mot hur framtidens ”bad” kan gestaltas. Detta för att tillgodose morgondagens behov. Morgondagens bad ska sannolikt inte tillgodose samma behov som fanns då nuvarande bad uppfördes. I ett sådant projekt kan också ingå en studie av vilken driftform som kan vara lämplig. Ett typexempel på utveckling av en anläggning som berör både verksamheten och fastigheten är då man tar i anspråk gamla ytor för nya verksamheter lokaliserade där det idag saknas de tekniska förutsättningarna som krävs. Det kan gälla gym i källarplanet där ventilationen är otillräcklig. Det kan också gälla särskilda krav på byggmaterial t ex i baddelarna hos en anläggning med hög temperatur och luftfuktighet.