

Stockholmskem

Styrelserapport Tertial Stockholmskem

Tertial 1 2011

1. Uppföljning av Affärsplan 2011

Affärsplanen är Stockholmsshems övergripande dokument för styrning och uppföljning. I planen beskrivs den närmare 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. Nöjda hyresgäster och god service

Stockholmshem har nöjda hyresgäster som överlag har stort förtroende för hyresvärden. Ett viktigt förbättringsområde 2011 är att förbättra skötseln av bostadsområdena så att hyresgästerna upplever att det är rent och snyggt. Det arbetet har varit intensivt under första tertiålet med uppföljning av nya entreprenörer, förbättrad kontroll och nya rutiner internt i bolaget. Den kalla vintern gjorde det nödvändigt med extra satsning på snöröjning och halkbekämpning och bolaget bedömer att detta fungerade bättre än föregående vinter.

En annan del av utvecklingsområdet är att bolaget har i uppdrag från fullmäktige att främja en god rörlighet på bostadsmarknaden. Under tertiålet har samarbetet med bostadsförmedlingen och systerbolagen fortsatt bland annat när det gäller enhetliga och tydliga regler för godkännande av hyresgäster. Det pågår även ett samarbete kring sammanslagningen av de kommunala bolagens interna köer och de genomförda uppföljningen visar att Stockholmsshems lägenheter är attraktiva för hyresgäster i de andra två bolagen. En indikator på rörligheten är omflyttningen och bolagets preliminära bedömning är att de låga nivåerna från 2010 kommer att hålla i sig under 2011.

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Hyresgästerna ska uppleva att det är rent och snyggt i bostadsområdet.	 Allmänna utrymmen utan anmärkningar vid kvalitetskontroll av städning, %		82	85	85 %
		 Delindex Rent och snyggt, %	68			71 %

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Hög kvalitet och god tillgänglighet i fastighetsservicen ska säkerställas.	 □Delindex Hjälp när det behövs, %	86			87 %
	Kundkontakter ska präglas av professionalitet, tydlighet och gott bemötande.	 □Delindex Ta kunden på allvar, %	85			86 %
	Fortsätta arbetet med att vidareutveckla kvalitet och service	 □Produktindex, %	75			75 %
		 □Serviceindex, %	78			80 %
	Främja en god rörlighet och tillgänglighet på bostadsmarkanden genom enkla och tydliga spelregler lika för alla, regelverk som undviker inlåsnings effekter och åtgärder för att förhindra olaga andrahandsuthyrning	 □Andel nytecknade kontrakt av totalt lägenhetsbestånd, %	8,8	2,8	8	11 %
Aktiviteter						
● En samlad uppföljning av nya städavtal genomförs.						
● Möjligheter att vidareutveckla felanmälan och kundtjänstfunktioner prövas.						
● Riktlinjer för en systematisk hantering och synpunkter och klagomål upprättas.						
● Tillämpning av regler för godkännande av hyresgäst följs upp i samverkan med Bostadsförmedlingen och systerbolagen.						

3. Vålunderhållna lägenheter och fastigheter

Upprustning och ombyggnad av det äldre beståndet är en viktig del av bolagets verksamhet. Kommunfullmäktiges beslut om Stimulans för Stockholm har de senaste åren möjliggjort en kraftig utökning av det årliga underhållet. Den utökade takten har fortsatt under tertialet, framför allt genom stora satsningar på energieffektivisering och stambyten och badrumsrenoveringar i 50-talsbeståndet. De regelbundna uppföljningarna av badrumsrenoveringarna visar på en hög kundnöjdhet.

Under tertialet avslutades en utvärdering av Stockholmsshems system med valfritt lägenhetsunderhåll (VLU). Utvärderingen visade att det finns ett behov av att förstärka underhållet av lägenheternas ytskikt och ett antal justeringar av systemet kommer att genomföras under året. Vidare har ett arbete för att göra underhållsprocessen i stort mer effektiv inletts och detta projekt kommer att pågå under hela 2011. En viktig del är att vidareutveckla behovsanalyser och kundperspektivet i processen.

Insatser för ökad tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning är ett prioriterat ägardirektiv. Under tertialet har utbildningar av förvaltare genomförts och en inventering av portar och trapphus inletts. Stockholmsshem samarbetar i denna fråga med övriga bostadsbolag, bostadsförmedlingen och handikapporganisationerna.

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
--	--------------------------	-------------	-------------	------------------	---------------	--------

	Företagsövergripande mål		Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Fastigheternas tekniska status ska långsiktigt säkerställas.		● Antal felanmälningar/lgh	3,3	4,9	4	4 st
			● Antal genomförda stambyten i 50-talsprogrammet, lgh	1 319	670 st	1 222	1 200 st
	Hyresgästerna ska erbjudas ett väl anpassat boende med stora valmöjligheter.		□ Delindex Lägenhet, %	74,5			75 %
			● Ökning av hyresgästernas utnyttjande av tillval i lägenheterna, %	-	1,8	10	10 %
	Upprustning av allmänna utrymmen och utemiljöer ska utgå från hyresgästernas efterfrågan.		□ Delindex Allmänna utrymmen, %	80			81 %
			□ Delindex Utemiljö, %	69			68 %
	Fortsätta tillgänglighetsanpassning av fastigheterna.						
	Inom ramen för Stimulans för Stockholm öka takten på upprustningen och underhåll		● Antal åtgärdade lägenheter / vårdplatser	13 400	8 966	14 500	14 500
Aktiviteter							
 Systemet med valfritt lägenhetsunderhåll (VLU) utvärderas.							
● En grundinventering av tillgängligheten till portar och trapphus genomförs.							
● Ett mer anpassat och tillgängligt boende för äldre hyresgäster utreds i det befintliga beståndet.							

4. Hög takt på nyproduktion och fastighetsutveckling

Stockholmshem har fortsatt sitt arbete för att hålla en hög takt i nyproduktionen och tertialet har en stor mängd projekt varit aktuella i olika skeden av processen. Under tertialet påbörjades byggandet av kv Kafferepet i Sköndal och prognosen är att årsmålet för antalet byggstarter kommer att nås. Avvikelsen för antal påbörjade lägenheter inom Stimulans för Stockholm är av redovisningsteknisk karaktär, eftersom årsmålet för den indikatorn i praktiken ingår i bolagets övergripande nyproduktionsmål.

Den samlade projektportföljen håller en hög nivå och den vidareutvecklas fortlöpande under ledning av den så kallade markgruppen på bolaget. Under tertialet har bolaget bland annat förvärvat två intressanta utvecklingsfastigheter i Årsta med en samlad potential på cirka 100 lägenheter och en tänkt byggstart efter 2013.

Ett viktigt mål är att nyproduktionen ska vara attraktiv på hyresmarknaden och Stockholmshem följer kontinuerligt vad de nya hyresgästerna tycker om sitt boende. Bolaget har vidareutvecklar för närvarande riktlinjer för goda bostäder och arbetar för att anpassa de nya bostäderna för olika grupper av hyresgäster.

	Företagsövergripande mål		Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Bolagets nyproduktion ska vara attraktiv och bidra till ökad variation på hyresmarknaden.		● Genomsnittlig kötid i förmedling av nyproducerade lägenheter, år	6	-	5	5
			● Kundnöjdhet i nyproducerade lägenheter, %	-	83,5	83,5	80
	En långsiktigt hög takt i nyproduktionen ska säkerställas.		● Antal lägenheter i samlad projektportfölj	-	2 930	2 930	2 500
	Bidra till nyproduktion av 15 000 nya bostäder		● Antal påbörjade bostäder	480	43 st	500 st	500 st
			□ Antal studentbostäder	0	-	0	0 st
	Inom ramen för Stimulans för Stockholm öka takten på nybyggnation		■ Antal påbörjade lägenheter inom "Stimulans för Stockholm"	305	0	0	330
Aktiviteter							
● Stockholmshems Standard vidareutvecklas, bland annat med hänsyn till olika kundgruppers efterfrågan.							
● Markgruppen följer löpande upp projektportföljen och fattar beslut om att initiera projekt.							
● Samarbete och återkommande dialog med stadens förvaltningar och andra aktörer i branschen vidareutvecklas.							

5. God miljö och hållbar energianvändning

Utvecklingsområdet God miljö och hållbar energianvändning innefattar en lång rad ägardirektiv och stadsövergripande indikatorer som har en koppling till stadens miljöprogram, till exempel avseende miljöeffektiva transporter. Flertalet indikatorer mäts enbart en gång årligen och bolaget återkommer till dessa i samband med årsredovisningen.

Arbetet med att kraftigt minska energianvändning och klimatpåverkan fortsätter och det utgör en central del i Stimulans för Stockholm. Under tertialet har bolaget bland annat genomfört fönsterbyten och kulvertbyten i Solberga för att effektivisera energianvändningen. Riktlinjer för energiarbetet har lagts fast av bolaget med den huvudsakliga inriktningen att i det befintliga beståndet förstärka klimatskal, genomföra värmeåtervinning ur frånluft samt optimera fastighetens tekniska installationer. Bedömningen är att bolaget når målet för minskad energianvändning.

Ägardirektivet om att öka miljonprogrammets miljöprofil handlar för Stockholmshems del om insatser i Skärholmen och i kvarteret Linjalen på Södermalm. En omfattande satsning på värmeåtervinning, vattensparåtgärder med mera har färdigställts i dessa områden och detta möjliggör kraftiga minskningar av energianvändningen.

Vidare har en översyn av bolagets miljöledningssystem avslutats under tertialet. Översynen har bland annat resulterat i en ny organisation med miljösamordnare och tydligare intern information om hur alla delar av bolaget kan bidra i miljöarbetet.

	Företagsövergripande mål		Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
--	--------------------------	--	-------------	-------------	------------------	---------------	--------

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Bolagets transporter ska vara miljöeffektiva.	 □ Andel elbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon	-	-	1 %	1 %
		 □ Andel fordon som använder odubbade vinterdäck, exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	100 %	-	100	100 %
		 □ Andel förnyelsebart drivmedel i stadens egna och leasade etanol- och fordonsgasfordon (alla nämnder/bolag)	74 %	-	85 %	85 %
		 □ Andel medarbetare som under arbetstid använder miljövänliga transportmedel när de reser i tjänsten	-	-	85	85 %
		 ● Andel miljöbilar i stadens fordonspark inkl. leasade fordon exkl. utrycknings- och specialfordon (alla nämnder/bolag)	100 %	100 %	100 %	100 %
	Hyresgästerna ska erbjudas ett miljövänligt boende genom ett väl strukturerat miljöarbete inom företaget.	 □ Antal avvikelser i samband med extern miljörevision, st		-	3	3
		 ● Antal lägenheter med försök med avfallskvarnar, st	68	68	100	100
		 ● Antal renoveringar av ventilation i lägenheterna, st	-	-	3 500	3 500
		 ● Andel av stadens verksamheter som sorterar ut förpackningar och papper (alla nämnder/bolag)	100 %	-	100	100 %
		 ● Andel upphandlingar av datorer och övrig elektronikutrustning, kontorsmöbler, textilier, däck, städkemikalier och städtjänster där krav ställts på att prioriterade miljöskadliga ämnen inte ingår	-	-	100	100 %
	Klimatpåverkan och energianvändning ska minska betydligt.	 ● Beräknad energiförbrukning i nyproduktion, kWh/kvm år	-	57	56	55
		 ● Koldioxidutsläpp kg/kvm år		-	25	25
		 ● Minskad energiförbrukning inom Stimulans för Stockholm (kWh/kvm år)	203	202	178	178

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Genomföra underhållsinsatser i utvalda miljöprogramsområden med tydlig miljöprofil					
Aktiviteter						
	● Bolaget deltar i stadens upphandling av elbilar som genomförs under 2011. Mer omfattande leverans av fordon kan bli aktuellt i början av 2012.					
	● Resepolicy uppdateras och implementeras.					
	☑ En översyn av ledningssystemet och organisationen av miljöarbetet slutförs.					
	● Beslut om fortsättning för arbetet med avfallskvarnar fattas efter utvärdering.					
	● Framtagen energistrategi implementeras och följs upp.					
	● Utvärdering av pilotprojekt med individuell värmemätning.					
	● Utvecklingsprojekten i kv Linjalen på Södermalm och i Skärholmen fortsätter och Stockholmshem deltar i arbetet med kommunikationsstrategi.					

6. Trygga och attraktiva bostadsområden för alla

Ett grundläggande uppdrag från ägaren är att Stockholmshem ska bidra till trygga och attraktiva bostäder för alla och därmed fullgöra det allmännyttiga bolaget. Den nya lagen för allmännyttan trädde i kraft den 1 januari 2011. Under tertialet har bolagen haft en intern diskussion och en dialog med koncernstyrelsen om hur lagen ska tolkas.

Bolaget gör bedömningen att ägardirektiv och mål inom utvecklingsområdet kommer att nås. Satsningarna på ytterstaden har precis som tidigare varit i fokus. Under perioden har uppföljningen av genomförda boendedialogerna i bland annat Hökarängen och Rågsved prioriterats och parallellt med detta har det pågått en planering för dialoger i fler stadsdelar.

En ny arbetsprocess för uthyrning och förvaltning av kommersiella lokaler har tagits fram och den ger bolaget ökade möjligheter att nå målen om affärsmässighet. Den planerade marknadsföringsstrategin ska genomföras hösten 2011. En vidareutveckling av lokalinnehavet är en viktig del av den satsning på Hökarängen som inleddes under perioden.

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Hyresgästerna ska uppleva att boendet är tryggt och säkert	 □ Trygghetsindex i %	75			76
	Lokalinnehavet ska hanteras affärsmässigt och bidra till attraktiva stadsdelar	 ● Vakansgrad lokaler, %	4	-	6	6 %
		 ● Ökning av lokalintäkter, %	-	-	3	3 %
	Stockholmshems allmännyttiga uppdrag ska preciseras i dialog med koncernstyrelsen mot bakgrund av ny lagstiftning.					

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Särskilda satsningar ska genomföras i utvalda stadsdelar i ytterstaden	 □ Attraktivitet i samtliga områden med Särskild förvaltning, %	76	-		78
	Bistå Stiftelsen Hotellhem i dess verksamhet.					
	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	364 lgh	37 lgh	386	380 st
	Verka för fler billiga lägenheter för ungdomar i söderort					
Aktiviteter						
● Genomföra en kampanj för säkerhetsprodukter i utvalda områden.						
● Förutsättningarna för ytterligare trygghetsförbättringar i bostadsområdena studeras med avseende på ökade hyresintäkter.						
◆ En ny marknadsföringsstrategi för lokaler tas fram och implementeras.						
● Gemensamma seminarier med alla anställda kring affärsmässighet och det allmännyttiga uppdraget genomförs.						
● Antagna riktlinjer för Särskild förvaltning implementeras och följs upp, bland annat inom ramen för årliga måldialoger inom bolaget.						
● Ett utvecklingsprojekt för framtidens Hökarängen inleds bland annat med utgångspunkt från genomförd boendedialog.						
● En långsiktig plan för förvaltning och nyproduktion för Stiftelsens behov utarbetas.						
● En dialog med stadsdelsförvaltningarna om gemensamma förhållningssätt i avhysningsfrågor genomförs.						
● Arbetet med att följa upp boendedialoger fortsätter och fler områden studeras.						
● Förutsättningarna att öka antalet lägenheter som förmedlas till ungdomskön utreds.						

7. Attraktiv arbetsgivare och väl fungerande organisation

Stockholms hem har en väl fungerande organisation och bolagets kärnprocesser vidareutvecklas fortlöpande. Under 2011 pågår också ett arbete med att öka tydligheten i ledningens information, bland annat genom VD:s månadsbrev till samtliga medarbetare. Även riktade insatser för att stärka bolagets mellanchefer ska ge förutsättningar för en effektiv och tydlig organisation.

Under tertiåret har planering inför höstens stora medarbetarundersökning pågått. Stockholms hem har i tidigare mätningar haft mycket nöjda medarbetare och bedömningen är att detta kommer att vara fallet även 2011. Under tertiåret har kompetenskartläggningen inom bolaget fortsatt och samtliga medarbetare inom förvaltningsdistrikten har nu kartlagts.

	Företagsövergripande mål		Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till utveckling		● Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)	3,98 %	-	4	4 %
	Organisationen ska präglas av effektivitet och tydlig ansvarsfördelning		● Medelantal anställda	297 st	-	295	295 st
Aktiviteter							
● En samlad kompetenskartläggning färdigställs.							
● Kompetensutveckling för chefer fortsätter inom mellanchefernsnätverket.							

8. Kostnadseffektiv och lönsam verksamhet

Bolagets bedömning är att företagsövergripande mål och ägardirektiv för helåret kommer att nås. De viktigaste aktiviteterna under tertialet är dialogen med koncernstyrelsen om en långsiktig nivå på avkastningskravet som stämmer med den nya lagstiftningen. Redovisningen av det ekonomiska utfallet och årsprognosen framgår av övriga bilagor till tertialrapporten.

	Företagsövergripande mål		Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	En marknadsmässig avkastning i enlighet med lagkrav ska uppnås.		● Avkastning totalt kapital (inkl Stimulans för Stockholm), %	2	1	2,7	2,7 %
	Värdetillväxten i fastighetsbeståndet ska vara god		● Förändring av marknadsvärde, %	6	-	2	2 %
	God budgetföljsamhet och prognossäkerhet		● Avvikelse investeringsbudget	-18,92 %	0 %	1 621 mnkr	1 621 mnkr
	Godkänd resultatnivå		● Resultat efter finansnetto(mnkr)	-69	17	17	0
	Vara aktiva fastighetsförvaltare och ha en kostnadseffektiv och rationell bostadsförvaltning		□ Driftkostnad/vägd kvm	467	-	-	370
Aktiviteter							
● Dialog med koncernstyrelsen fortsätter kring eventuella behov av utvecklade ägardirektiv till följd av ny lagstiftning.							
● Gemensamma seminarier med alla anställda kring affärsmässighet och det allmännyttiga uppdraget genomförs.							
● Den ekonomiska och verksamhetsmässiga uppföljningen på fastighetsnivå vidareutvecklas.							
● Internkontrollplan upprättas och följs upp i enlighet med affärsplanen.							
● En översyn av underhållsprocessen genomförs framför allt med sikte på ökad effektivitet och förbättrad lönsamhet.							

BILAGA

Övriga ägardirektiv

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Bereda möjlighet för de boende att friköpa sina fastigheter och ombilda sina lägenheter till bostadsrätt					
	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	1 142	85	-	-
	Bostadsbolagen får ett gemensamt uppdrag att i samråd med koncernledningen ta fram en kommunikationsstrategi för att marknadsföra miljonprogrammets status som ett av Stockholms stads miljöprofilområden					
	Fortlöpande genomföra boendedialoger för att återkoppla arbetet med visionerna för Järva och Söderort 2030, samt i samband med upprustningsarbetet i bostadsbeståndet					
	Medverka till att hela Stockholm ska 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 energianvändning 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					
	Teckna ny förhandlingsordning med hyresgästföreningen med anledning av bolagens utträde ur SABO.					

	Företagsövergripande mål	Indikatorer	Utfall 2010	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	Trygghetsskapande åtgärder inom Stimulans för Stockholm					
	Uppvakta regeringen med krav på skattelättnader för rumsuthyrning.					
	Utreda möjligheterna för att underlätta för äldre eller rörelsehindrade att byta till en lägenhet i entréplan					
	Vara goda hyresvärdar					
	Öka hyresgästernas incitament att spara energi					
	Öka valfriheten för hyresgästen					
Övriga indikatorer		 ● Andel praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha i förhållande till antal anställda (alla nämnder/bolag)	8 %	1,01 %	3 %	3 %
		 ● Antal identifierade sårbarheter som nämnden/bolagsstyrelsen avser att arbeta förebyggande med under året	-	-	3	3 st
		 ● Antal inträffade incidenter	-	-	0	0 st
		 ● Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)	80 st	-	80	80 st
		 □ Elförbrukning (alla nämnder/bolag)	36 000 000 kWh	-	-	-
		 ● Elförbrukning per kvadratmeter	20 kwh/kvm	-	21	21 kwh/kvm