

Stockholms hem

**Styrelserapport
Tertial 2 2014**

Sammanfattning

Tertialuppföljningen av affärsplanen visar att merparten av företagets mål ser ut att nås och att det pågår en rad aktiviteter för att utveckla verksamheten. Inför 2014 gjordes en omfattande omarbetning av planen med syftet att skapa större fokus på kärnverksamheten. Uppföljningen av den nya planen har utvecklats successivt under året, bland annat genom tätare uppföljning och förbättringsarbete i förvaltningsområden. Några av indikatorerna i planen har visat sig svåra att följa upp och det kommer att ske förtydliganden inför 2015.

Några av de viktigaste aktiviteterna under året har varit införandet av en ny sorts månadsrondeingar, ökad kundfokus i hantering av nya hyresgäster i nyproduktion samt fortsatt utbyggnad av insamling av matavfall. Under tertialet har områdes- och verksamhetsplanering för 2015 inletts. För att alla delar av bolaget ska arbeta kostnadseffektivt och få goda förutsättningar att ta ansvar för sitt arbete har större ansvar än tidigare lagts på områdeschefer.

Stockholmsshems verksamhetsområden

1. Nyproduktion av bostäder och lokaler

Ett viktigt bidrag till målen om *en attraktiv stad* är att hålla en hög takt på nyproduktionen av hyresrätter. Ett stort antal av genomförandeprojekten är under utbyggnad och ska avslutas under kommande år. Antalet byggstartade bostäder kommer enligt planerna att vara högt under perioden 2014 – 2018. För bolagets större nyproduktionsprojekt i år sker byggstart under det tredje tertialet.

Bolaget prognostiserar en mindre avvikelse i förhållande till årsmålet för antal påbörjade bostäder. I genomsnitt, sett över tid, ligger däremot bolagets nyproduktion i nivå med angivna mål.

Under tertialet har det skett en översyn av mål och syfte med Stockholmsshems standard för produkter, installationer och materialval med mera i nyproduktion. Syftet är att säkerställa att beprövade och kostnadseffektiva lösningar väljs i alla projekt, för produktion såväl som förvaltningsskedet, samt att de motsvarar hyresgästernas behov och förväntningar.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 En hög takt i nyproduktion av affärsmässiga projekt ska upprätthållas	 Antal möjliga bostäder i projektidéer, st 		1 865	2 000	2 000
	 Antal planerade bostäder i projektportfölj, st 		2 280	2 500	2 500
	 Antal planerade bostäder över tid, i nybyggnadsprojekt med detaljplan /fyraårsperiod, st 		2 904	2 904	2 000
	 Antal påbörjade bostäder 	401 st	0 st	484 st	525 st
	 Antal påbörjade hyresrätter 	401	0	484	525
	 Antal färdigställda lägenheter 	207	130		117

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	 Antal påbörjade lgh inom "Stimulans för Stockholm"	0			0
Nyproduktion en ska ge förutsättningar för resurseffektiv förvaltning	 Beräknad energianvändning i nyproduktion av kategoribostäder, kWh/kvma-temp år		59	59	65
	  Beräknad energianvändning i nyproduktion av vanliga bostäder, kWh/kvma-temp år	60,3	57	57	55
	 Kundnöjdhet i produktundersökning i nyproducerade bostäder (NKI-snitt)	82,3			70
Stadens behov av kategori- bostäder för prioriterade målgrupper ska säkerställas	  Antal nyproduktion projekt för prioriterade grupper (Student, Gruppboostäder, Senior, SHIS och Ungdom), st		6		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)		0	67	70
	  Maximalt antal fel per bostad i besiktningsprotokoll, st				1

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

Stockholmshem fortsätter det systematiska arbetet för att minska bolagets miljöpåverkan och ge hyresgästerna största möjliga förutsättningar till ett miljövänligt boende. Minskad energianvändning fortsätter att vara prioriterat och Stockholmshems minskar den genomsnittliga energianvändningen, men inte i takt med vad som har prognostiserats. En anledning är att driftsättningen av installerade frånluftsvärmepumpar har försenats jämfört med prognos.

För såväl rökluckor som radon prognosticeras avvikelser i förhållande till årsmålen, trots ett aktivt arbete med dessa frågor. Samtliga rökluckor kommer att vara kontrollerade innan årets slut och de mest akuta felen kommer att vara åtgärdade. Stockholmshem har generellt sett inga onormalt stora problem med radon, men det finns fortfarande oklarheter i administration och inrapportering av mätresultat. Bedömningen är att måluppfyllelsen kommer att höjas väsentligt under hösten.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Avfallshantering och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv	  Antal bostäder med separat insamling av matavfall, st	2 800	4 538	4 800	4 300
	  Koldioxidutsläpp kg/kvm år	19	17		19

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	  Lågenhetens ventilation/luftkvalitet (delfråga AktivBo), %		69	69	69
	  Värmekostnad kr/kvm		180	179	184
	 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 %
	  Elanvändning per kvadratmeter	20 kWh/kvm			20 kWh/kvm
	  Energianvändning per m2	194 kWh/m2			185 kWh/m2
	 Minskad energiförbrukning inom Stimulans för Stockholm (kWh/kvm år) 	175	173,6	170	165
 Hyresgästerna ska alltid känna att de bor eller verkar i en säker och trygg fastighet	 Andel hyresgäster som i kundenkäter känner förtroende för att Stockholms hem följer lagar och regler 		99,7 %	99,5 %	-

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	avseende fastighetsförvaltning				
 Stockholms hem ska ha rutiner och arbetssätt som säkerställer att samtliga lagar och krav inom området säkra fastigheter uppfylls	 Andel rökluckor som har kontrollerats minst en gång under året och vid behov åtgärdats, %		38,5 %		100 %
	  Andel flerbostadsfastigheter i staden (totalt) som har radonhalt under riktvärdet 200 Bq/m3 luft	77,62 %	77,62 %		95 %
	 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %			100 %
	 Andel ventilationssystem med godkänd ventilationskontroll (OVK), %		94 %	95 %	95 %
 Stockholms hem 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

Aktiviteter	
	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

Under tertialet har fokus inom detta verksamhetsområde legat på att upphandla tjänster för skötsel av utemiljö och utbilda relevanta roller inom bolaget i avtalen. Svaren i kundundersökningen visar också på en förbättrad skötsel jämfört med föregående år. Ambitionen är att förbättra uppföljningen så att hyresgästerna i lägre grad behöver anmäla fel på städning av trapphus eller gårdar. Dataunderlaget är osäkert, men det finns tecken på att antalet felanmälningar minskar.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att gårdar och allmänna utrymmen är trivsamma och välskötta	 Andel kvalitetskontr oller utan anmärkningar av städning i allmänna utrymmen, %	73	91,67	90	90 %
	  Andel kvalitetskontr oller utan anmärkningar av utemiljöer, %				
	  Städning av trapphus (delfråga AktivBo), %		77,9	77,9	72
	  Städningen av gård och närmiljö (delfråga AktivBo), %		81,2	81,2	78
	  Rent och snyggt	69,5			70
 Förvaltningstemen ska ha stor närvaro	  Antal felanmälningar från		928		

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	hyresgäster ang. städning i allmänna utrymmen, st				
	■ Antal felanmälningar från hyresgäster ang. utemiljö (park), st		652		
S Stockholmshem 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

För att kunna erbjuda ökad kvalitet och valfrihet har kundnära roller utbildats för att lära känna Stockholmshems Fint Hemma-sortiment med målet att öka försäljning och förbättra skicket på lägenheterna. Samtidigt pågår utvecklingsarbete för att förenkla för hyresgästerna med en webbshop.

Bemötande av hyresgäster är temat för de övningar som all personal på Stockholmshem kommer att göra under hösten som en del av bolagets värdegrundsarbete. Några övningar handlar också om hur personalen kan vara ambassadörer för erbjudanden inom Fint Hemma.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
S Kunderna ska vara mer nöjda med lägenhetsunderhåll och service	S ■ Samlad kundnöjdhet vid leverans inom Fint Hemma				

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Skick och standard på Stockholmshe ms bostäder ska höjas	  Ökat antal försäljningar av VLU och tillval		1 982		
 Sortiment och leverans till hyresgästerna inom Fint hemma ska förbättras	  Andel leveranser inom stipulerad tid, %				100 %
 Stockholmshe ms intäkter för VLU och tillval ska öka	  Ökade intäkter för VLU och tillval, %				

Aktiviteter
 Enhetspriser införs och rekvisitioner tas bort
 Ett omfattande utbildningspaket tas fram gällande produkter, säljcoachning 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

För att minska antalet dubbelhyror som kan drabba hyresgäster vid uppsägning/inflyttning är det viktigt att öka antalet dagar från förmedling till inflyttning. Den korta tiden bedöms till stor del bero på lägenheter som tomställs (renoveras) mellan två hyresgäster och därefter förmedlas med kortast möjliga inflyttningstid. För att komma till rätta med problemet påbörjas under tertial tre ett test där vi hanterar tomställningar på ett nytt sätt.

Bolaget ser inte ut att nå målet om att förmedla 80 ungdomsbostäder på grund av att färre smålägenheter än tidigare blivit tillgängliga för uthyrning under året då de behöver nyttjas som evakueringslägenheter i olika ombyggnadsprojekt.

Inventeringen av bolagets lokalbestånd i testområden har utökats till att även innefatta en kartläggning av lokalhyresavtalen för att stämma av uppgifterna i avtalen gentemot uppgifterna i Fasad.

En ny enkät med syftet att följa upp hur nyinflyttade hyresgäster i befintligt bestånd upplever inflyttningsprocessen och välkomnandet skickades för första gången ut under tertial två. Resultatet visar att 44 procent (160 personer) besvarat enkäten.

Tester av det nya arbetssättet - där lägenheten kontrolleras innan nästa hyresgäst flyttar in - bedöms ha fallit väl ut och kommer under tertial tre att implementeras i hela beståndet.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla nya hyresgäster ska känna sig välkomnade av Stockholmsheim	  Hyresgästers betyg på om de känner sig välkomnade av Stockholmsheim vid inflytt (1-10)		7,7	7,5	7,5
 Lägenheterna ska motsvara den nyinflyttade hyresgästens förväntningar	  Andel bostäder i testområden som städbesiktigats innan inflyttning, %		21 %	25 %	25 %
	  Andel hyresgäster i testområden som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflytt, %		44,49 %	45 %	30 %
 Stockholmsheim ska ha den högsta möjliga uthyrningsgraden för sina lägenheter	  Antal dagar från förmedling till inflytt enligt Bostadsförmedlingens statistik, st		7,5	10	15
 Stockholmsheim ska så långt som möjligt tillgodose bostadsbehoven hos prioriterade målgrupper	  Antal förmedlade bostäder till ungdomar, st	64	9	45	80
	  Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter, st	336 lgh	36 lgh	135	135

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Uthyrningen av Stockholms kommuners kommersiella lokaler ska vara affärsmässig och bidra till attraktiva stadsdelar	 Antal teamområden vars lokalbestånd inventerats, st		1,5	5	9
	 Hyresbortfall för lokaler, kr/kvm		38,6	74	74
	 Vakansgrad lokaler, %		10 %	6 %	6 %
	 Ökad uthyrningsbar area, kvm		450	1 000	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 fastighetsservice

Stockholms hem har en etablerad process för felanmälan och reparationer och årets mätningar visar på fortsatt höga betyg i kundundersökningen. Bolaget ser effektiviseringsvinster med ökat fokus på det förebyggande arbetet ute i bostadsområdena och en ny modell för rondering infördes under våren. Målet är att hyresgästerna i mindre utsträckning ska behöva upptäcka enklare fel i fastigheterna.

En första utvärdering av ronderingarna mellan mars och juni har genomförts. Andelen ronderade byggnader har under dessa månader varierat mellan 65-78 procent. Under tertiet har också ett mobilt systemstöd tagits fram och prövas för närvarande i två team.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 En hög kvalitet och god tillgänglighet i fastighetsservicen ska säkerställas	 Andel hyresgäster som i		88 %		87 %
	 kundenkäter upplever att de har fått "hjälp när det behövs", %	87,1 %			
 Förvaltningsteamet ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	 Andel genomförda månadsronderingar, %		67 %	72 %	100 %
	 Antal felanmälningar från hyresgäster ang. allmänna utrymmen (ej städning), st		5 931		
 Leveranssäkerhet ska öka och återkoppling av beställda åtgärder ska vidareutvecklas	 Andel arbetsordrar som leder till klarmarkering av entreprenör och områdestekniker, %				40 %
	 Andel bomkörningar per totalt antal servicejobb, %		1,1 %	1 %	1 %
 Service- och leveransnivå ska spegla det tekniska behovet och kundernas efterfrågan	 Nöjda hyresgäster i kundenkäter efter utförd service i lägenhet (NKI-snitt)				70
 Stockholmsheims transporter ska vara miljöeffektiva	 Antal km som körs hos Stockholmsheims (företagsbilar och privata), st				
	 Andel dubbdäck	0 %			0 %
	 Andel elbilar	8,79 %	7,78 %		7 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	 Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %
	 Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	96,86 %		85 %	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

Under tertialet har en analys genomförts av gällande lagkrav gällande hyresgästinflytande. Under hösten kommer en fördjupad kartläggning genomföras av Stockholmshe ms arbete med hyresgästinflytande bland annat med fokus på samverkan med lokala hyresgästföreningar.

Projektet Hållbara Hökarängen fortsätter fram till sommaren 2015 och hade på sensommaren bland annat en lokal odlingsfestival.

Ett nytt områdesutvecklingsprojekt i Bagarmossen håller också på att ta form. Utifrån boendedialoger och analyser av området planeras tyngdpunkterna ligga på utveckling av centrum, stadsodling och kreativa näringar.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla Stockholmshe ms områden ska vara attraktiva och utvecklas på ett långsiktigt hållbart sätt	 Antal boende och verksamma som deltar inom projektet "Ett resurseffektivt Hökarängen, st		250	250	200

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	 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

Stockholmskem genomför årligen ett stort antal underhållsprojekt och bolaget har under de senaste åren effektiviserat roller och arbetssätt i såväl planeringsskedet som utförande av projekten. Under tertialet har fokus legat på en förbättrad projekthantering med tydlig rollfördelning mellan beställare och projektledning.

Vidare har det genomförts företagsövergripande utredningar och analyser av underhållsbehov och utvecklingsmöjligheter för bolagets bestånd från 1960-, 70-, och 80-talen. Förstudien är klar och en strategi är också framtagen. Den kommer att tillämpas på åtta utvalda projekt som projekteras för 2015.

Under tertialet har bolaget även antagit en strategi för tillgänglighetsarbetet.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att fastigheterna är väl underhållna	 Antal påbörjade projekt som genererar standard- och hyreshöjning, st		15	23	23

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	 Samlad kundnöjdhet efter genomförande av 27 hyresgästpåverkande underhållsprojekt				
	 Produktindex	75			75
Det långsiktiga tekniska behovet av underhåll ska tillgodoses och fastigheternas värde ska säkerställas	 Kostnad för vattenskador, mnkr		18,8	23,8	14,2
	 Andel m2 area som energieffektiviserats vid större ombyggnad				9 %
Uppföljningen av underhållsprojekten ska förbättras och avvikelser ska minimeras	 Andel genomförda projektgenomgångar i underhållsprojekt 2014, %		100	100	100
	 Antal av de 27 största projekten som avviker från projektledarnas genomförande kalkyl samt reviderad genomförande kalkyl		0	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
 Stockholmsshems underhållsstrategi ska bidra till uppfyllelsen av prioriterade direktiv avseende tillgänglighet och trygghet
 Utvärdera verktyg och roller med utgångspunkt från rollen områdeschef och andra processer
 En förstudie genomförs för mer systematisk info om fastigheter och teknisk status*

Aktiviteter
▶ 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

Under våren genomfördes processkartläggningar av bolagets arbete med störningar. Just nu pågår arbetet med att prioritera och planera arbete med de identifierade utvecklingsområdena. Den indikator som lades till i affärsplanen avseende antal störningar är tyvärr missvisande på grund av byte av ärendehanteringssystem och det finns anledning att se över uppföljningen inte minst av bolagets hantering av de störningar som uppkommer.

Företagsmål	Indikatorer	<u>Periodens</u> <u>utfall T2</u> <u>2013</u>	Periodens utfall	Prognos helår	<u>Årsmål</u>
 Hyresgästerna ska inte bli störda i sitt boende eller i sin verksamhet	  Maximalt antal störningsärenden, st		753	1 200	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
▶ Vidareutveckling av återkoppling till hyresgäster som anmält störningar

Stöd- och ledningsprocesser

Stockholms hem arbetar för att fastighetsförvaltningen ska vara så kostnadseffektiv som möjligt för att nå de utökade avkastningskrav som införs 2013-2016. Som ett led i att förbättra kostnadsmedvetenheten och kontrollen har ett nytt arbetssätt med områdesplanering och uppföljning införts, vilket innebär

utökat ansvar hos områdeschefer. De ekonomiska prognoserna i denna tertialrapport är därmed också mer underbyggda än tidigare.

Vad gäller medelantal anställda var genomsnittet mellan första januari och 31 augusti 290 personer vilket är i linje med målen. Det har under året skett ett antal viktiga rekryteringar som innebär att bolagets strategiska förmåga och beställarkompetens blivit starkare. Under tertialet har bolagsledningen fattat beslut om prioriteringar inom stöd- och ledningsprocesser med syftet att skapa ett effektivt affärsstöd som stämmer med ny organisation och nya arbetssätt. Några viktiga utvecklingsområden är upphandling, informationshantering samt kompetensutveckling.

Bolaget bedömer att resultatkravet kommer att nås. I samband med införandet av K3-reglerna beslutade koncernstyrelsen att revidera resultatet från 300 till 269 mnkr, men detta har än så länge inte ändrats i ILS-systemet. Det finns en viss avvikelser i investeringsbudget till följd av överklaganden i planprocesser samt svårigheter med att få hyresgästgodkännanden.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 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			87 %
	  Serviceindex	79,6			79
 Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till delaktighet och ansvarstagande	  På vår arbetsplats tillvaratar vi idéer om förbättringar				65
	  Aktivt Medskapande index	79			80
	  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %			100 %
	  Antal praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter	2 st	2 st	5 st	5 st

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	som Jobbtorg Stockholm kan matcha				
	● Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	62 st	65 st		60 st
	● Sjukfrånvaro	4,7 %	4 %	4 %	4 %
S Organisationen ska präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande	● Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	67 %			75 %
	● Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	4,2 %			90 %
	● Kvm/anställda	6 217	6 089		6 012
	● Medelantal anställda	284 st	290 st		288 st
	● Andel administratörs- och indirekta kostnader				9,04 %
S Stockholmshe- ms verksamhet ska vara kostnadseffektiv, lönsam och uppnå uppställda avkastningskrav	● Avkastning på justerat eget kapital	1,2			2,26
	● Avkastning på totalt kapital	1,8			3,02
	● Avvikelse investeringsbudget	-13,09 %	-7,33 %	1 505 mnkr	1 624 mnkr
	● Direktavkastning	5,3			6,4 %
	● Driftkostnad/kvm	522			486
	● Driftnetto/kvm	411			544

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	 Marknadsvärde/kvm	18 144			18 265
	 Resultat efter finansnetto(m nkr)	143	195	269	300
	 Rörelseresultat i % av omsättning	17			25,36
	 Underhållskostnad/kvm	153			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
 Stockholmsheims nya organisation följs upp regelbundet med avseende på kvalitet, service och effektivitet.
 Stockholmsheims nya budget- och uppföljningsprocess tillämpas och vidareutvecklas