

Stockholmshem

Styrelserapport Tertial 2 2016
Stockholmshem

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Läsanvisning.....	4
Stockholmsshems verksamhetsområden	5
1. Nyproduktion av bostäder och lokaler	5
2. Säkra och funktionella fastigheter.....	6
4. Fint hemma.....	8
5. Uthyrning	8
6. Reparation och fastighetsservice	9
7. Hyresgästinflytande och områdesutveckling	9
8. Underhåll.....	10
9. Störningar och andra avvikelser.....	11
Stöd- och ledningsprocesser.....	11

Sammanfattning

Under andra tertialet har Stockholmshem tagit emot resultatet från bolagets kundundersökning AktivBo. Med stor glädje kan konstateras att resultaten gällande bolagets service förbättrats avsevärt från föregående år och bolaget når de bästa resultaten någonsin. Under tertialet har resultaten analyserats och handlingsplanen för att ytterligare förbättra kundnöjdheten har förfinats.

Under tertialet har även insatser gjorts för att förtydliga bolagets interna struktur för uppföljning av resultat på enhetsnivå. Inom förvaltningsorganisationen pågår också en utveckling av verksamhetsuppföljningen i teamen.

Bolagets planering inför 2017 har påbörjats. För att lyfta fram bolagets mål utgör dessa strukturen för planeringen, istället för bolagets verksamhetsområden som de senaste åren har utgjort grund för bolagets affärsplan. I forum utifrån bolagets verksamhetsområden träffas enheter för att säkerställa god samordning i planeringen. En ambition i planeringen inför 2017 är att bolaget ska arbeta mer proaktivt, bland annat genom att utgå från resultaten i kundundersökningen.

För att öka trivsel och trygghet bland hyresgäster har Stockholmshem under sommaren varit involverat i arrangemang i några av bolagets bostadsområden. Tillsammans med Stockholms stad och industripartners i EU-projektet GrowSmarter arrangerades Återvinningskalaset i Valla vid Valla Torg, i Bagarmossen arrangeras utomhusbio, hantverksmässa och en loppis på Byälsvägen och i Hökarängen hölls en hållbarhetsfestival.

Stockholmshem fortsätter att lägga stort fokus på att öka bolagets nyproduktion av bostäder. Under tertialet har Stockholmshem tillsatt en ny chef för bolagets nyproduktion.

Läsanvisning

Rapporten utgår från Stockholmsheims tio verksamhetsområden och redovisar bolagets resultat utifrån mål satta i affärsplanen för 2016. Indikatorerna anges med olika färger beroende på huruvida bolaget har nått eller tror sig nå sina uppsatta mål. **Indikatorer som saknar utfall för T2 rapporteras T3.**



= målet kommer/har uppnåtts



= målet har nästan uppnåtts



= resultatet ligger långt ifrån angivet målet

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.

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.



= pågår



= genomförd och avslutad



= pausad

Stockholmsshems verksamhetsområden

1. Nyproduktion av bostäder och lokaler

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
 En hög takt i nyproduktion av affärsmässiga projekt ska upprätthållas	 ● Antal möjliga bostäder i projektidéer	1 500 st	2 430 st	2 000 st
	 ● Antal planerade bostäder i projektportfölj	2 780 st	2 961 st	2 500 st
	 ● Antal påbörjade bostäder	279 st	341 st	500 st
	 ● Antal påbörjade hyresrätter	279	341	500
	 ● Antal färdigställda lägenheter	541		600
 Nyproduktionen ska ge förutsättningar för resurseffektiv förvaltning	 ● Beräknad energianvändning i nyproduktion av kategoribostäder, kWh/kvm a-temp år	60 kWh/kvm	59,66 kWh/kvm	65 kWh/kvm
	 ◆ Beräknad energianvändning i nyproduktion av vanliga bostäder, kWh/kvm a-temp år	56 kWh/kvm	55,51 kWh/kvm	55 kWh/kvm
 Stadens behov av kategoribostäder för prioriterade målgrupper ska säkerställas	 ◆ Antal färdigställda studentbostäder	0 st		279 st
 Stockholmshem ska alltid skapa attraktiva och goda boendemiljöer	 ● Kundnöjdhet i nybyggda bostäder efter två år (NKI-snitt)			65
	 ● Kundnöjdhet vid inflyttning i nybyggda bostäder (NKI-snitt)	75		72
	 ● Maximalt antal fel per bostad i besiktningsprotokoll	0,79 st	1 st	1 st
	 ● Andel av stadens egna nyproducerade byggnader fuktsäkerhetsprojekteras enligt ByggaF eller motsvarande		100 %	100 %
	 ● Andel bygg- och anläggningsentreprenader i stadens regi som uppfyller stadens krav		100 %	100 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
	avseende användning av Byggvarubedomningen (BVB)			

Aktiviteter				
	För att kostnadseffektivt producera nya bostäder utvecklas ett konceptus tillsammans med systerbolagen och andra aktörer i Stockholm.			
	Nya hållbara lösningar provas i projekten Hornslandet och Brofästet			
	Nytt systemstöd utvecklas för Stockholmshems standard (projekteringsanvisningar) och uppdatering av innehållet i standardens olika avsnitt tidsätts.			
	Planera för möjliga bostäder för SHIS i nyproduktion			
	Planera för nya seniorbostäder i nyproduktion			
	Förbättrad överlämning till förvaltningen med fokus på optimal teknisk förvaltning och hantering av garantiärenden efter överlämning till förvaltningen.			
	Påbörja arbete med att ta fram modell för livscykelanalys vid nyproduktion			

2. Säkra och funktionella fastigheter

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Avfallshantering och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv	  Antal bostäder med separat insamling av matavfall	5 777 st	6 500 st	7 000 st
	  Elanvändning per kvadratmeter	19 kWh	17,78 kWh	21 kWh
	  Energianvändning per m2	170 kWh	169,4 kWh	165 kWh
	  Lägenhetens ventilation/luftkvalitet (delfråga AktivBo)	68 %	68 %	70 %
	  Köpt energi (GWh)			337 GWh
	  Köpt energi för värme, komfortkyla och varmvatten i stadens allmännyttiga bostadsbolag (kWh/m2 BOA och LOA)			165 kWh/m2
	  Årlig energiproduktion baserad på solenergi (MWh)			100 MWh
Analys Anledningen till att målet inte kommer att nås är att byggandet av den planerade solcellsanläggningen i Hökarängen dragit ut på tiden.				

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
	Förhoppningen är att den kommer att byggas i år, och därmed börja producera energi nästa år. Vidare har det förekommit driftproblem på en solvärmeanläggning i Hökarängen (passivhuset). Detta är dock uppmärksammat och kommer att lösas.			
	 ● Andel relevanta upphandlingar för byggande och renovering där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	100 %	100 %
 Stockholmshem ska ha rutiner och arbetssätt som säkerställer att samtliga lagar och krav inom området säkra fastigheter uppfylls	 ● Andel flerbostadsfastigheter i staden (totalt) som har radonhalt under riktvärdet 200 Bq/m3 luft	87,4 %	95 %	95 %
	 ● Andel av stadens egna fastigheter med byggnader som används för något av ändamålen bostad, arbetsplats eller undervisningslokal som understiger en radonhalt på 200 bq/m3 luft			94,94 %
	 ● Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk och sårbarhetsanalys (RSA)	100 %	100 %	100 %
	 ● Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelse från ställda kemikaliekrav			100 %
	 ● Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	100 %	100 %

Aktiviteter
 Konkretisera energieffektiviseringsarbetet.
 Genomförande av skadadjursstrategi, implementering av nytt avtal och nytt arbetssätt vid skadadjursförekomst

4. Fint hemma

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Kunderna ska vara mer nöjda med lägenhetsunderhåll och service	 ● Samlad kundnöjdhet vid leverans inom Fint Hemma (max 10)	Ingen jämförelse mätning	7,6 %	7,5 %
 Skick och standard på Stockholmsheims bostäder ska höjas	 ◆ Antal försäljningar av VLU och tillval	4 851 st	3 724 st	6 400 st
	 ● Ökade intäkter för VLU och tillval	Ingen uppgift	10,7 %	10 %

5. Uthyrning

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Stockholmshem ska ha den högsta möjliga uthyrningsgraden för sina lägenheter och lokaler	 ● Antal nyuthyrningar (lokaler)	Ingen uppgift	73 st	70 st
	 ● Ökad intäkt för nyuthyrningar (lokaler)			5 000 tkr
	 ● Vakansgrad lokaler	9,2 %	9 %	11 %
	● Antal tomställningar	212 st	216 st	380 st
 Stockholmshem ska så långt som möjligt tillgodose bostadsbehoven hos prioriterade målgrupper	 ● Antal förmedlade bostäder till ungdomar	83 st	88 st	50 st
	 ● Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter	91 st	119 st	166 st
 Uthyrning och inflyttning ska motsvara den nyinflyttade hyresgästens förväntningar	 ● Kundnöjdhet vid inflyttning, NKI-betyg	69,6 %	70,33 %	66 %

Aktiviteter
 Införa Lokalstrategi samt uppdatera områdesplanerna med "marknadsplan för lokaler".
 Nya arbetssätt för tomställningar implementeras i ytterligare delar av beståndet
 Följa upp test av kompiskontrakt och gör eventuell justering av erbjudandet med utgångspunkt utifrån ägarens inriktning
 Personer med bostadsanpassningsbeslut eller är boende i en fastighet som ska byggas om erbjuds omflyttning
 Ställa oss positiva till förfrågan om bostad för personer som utsätts för våld i nära relationer
 Implementera nya arbetssätt för kunddialog och överlämning till förvaltning i lokalbeståndet

6. Reparation och fastighetsservice

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
 En hög och jämn kvalitet samt leveranssäkerhet i reparationer och fastighetsservice samt skötsel av allmänna utrymmen ska uppnås genom väl strukturerade och förebyggande arbetssätt	  Andel genomförda månadsronderingar	78,5 %	75 %	90 %
	  Andel hyresgäster i kundenkäten AktivBo som upplever att de har fått hjälp när det behövs	88 %	88 %	89 %
	  Betyg kvalitetskontroller allmänna utrymmen (max 4)	3,6 %	3,72 %	3,6 %
	  Städning av trapphus (delfråga AktivBo)	79,5 %	81 %	80,5 %
	  Rent och snyggt	73,8	76	75

Aktiviteter

-  Kvalitetssäkring av best practice för samtliga områdestekniker med särskilt fokus på bemötande

7. Hyresgästinflytande och områdesutveckling

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Alla Stockholmsshems områden ska vara attraktiva och utvecklas på ett långsiktigt hållbart sätt	  Andel hyresgäster som kan rekommendera någon att flytta till sitt kvarter/bostadsområde		92 %	90 %
	  Hur upplever hyresgäster att Stockholmshem är lyhörda för synpunkter och åsikter på bostäder och område?		44	67
	Analys Detta är en ny fråga i den årliga kundundersökningen. Målet sattes med utgångspunkt att vet ej-svar INTE skulle räknas som Nej-svar i sammanställningen. Fördelningen av antal svar blev följande: Ja svar: 2054 st. Nej svar: 526 st Vet ej svar: 2097st Ja, nej och vet ej utgör totalt 4677. Utav total: andel ja, 44 %, andel Vet ej: 45%, andel Nej: 11%			
 Hyresgästerna ska ges goda möjligheter till	  Andel hyresgäster i stadens bostadsbolag som anser att de har inflytande			67 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
inflytande i sitt boende och sin verksamhet	över sitt boende			

Aktiviteter
 Med utgångspunkt från de erfarenheter som erhållits av projekten i Hökarängen och Bagarmossen, genomföra mindre områdesutvecklingsprojekt i fler områden.
 Ta fram heltäckande och övergripande processbeskrivning avseende hyresgästinflytande vid ombyggnadsprojekt. Ta fram utbildningspaket för att underlätta implementering hos berörd personal.
 Utifrån målsättningen i stadens program Kultur i ögonhöjd utreda möjligheten att öka barns inflytande vid byggnation av gårdar

8. Underhåll

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att fastigheterna är väl underhållna	  Andel avkastande projekt			50 %
	  Bostadsbolagens hyresgästers nöjdhet med bostad, allmänna utrymmen, utemiljö			77
	  Produktindex	77	78	77
 Det långsiktiga tekniska behovet av underhåll ska tillgodoses och fastigheternas värde ska säkerställas	  Andel påbörjade projekt där tillgängligheten kommer att öka	23 %	22 %	40 %
	Analys Tyvärr ser det ut som att bolaget inte kommer att nå målet. För att nå målet nästa år behöver ombyggnadsprojekt planeras med ett tydligare tillgänglighetsperspektiv.			
	  Andel av stadens byggnader som är miljöklassade			0,43 %
	 Andel större ombyggnader där den köpta energin minskat med minst 30 procent			100 %

Aktiviteter
 En fördjupad kartläggning av evakuering inför större ombyggnationer utförs
 Översyn och uppdatering av Underhållsstrategin

Aktiviteter	
	Vidareutveckla formerna för uppföljning och rapportering av projektportföljen på olika nivåer i bolaget

9. Störningar och andra avvikelser

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Stockholmshem ska aktivt förebygga och hantera störningar och andra avvikelser på ett professionellt sätt.	  Antal avhysningar pga störningar	3 st	0 st	15 st
	  Maximalt antal störningsärenden	888 st	Årsbasis	1 300 st
	 Friställda lägenheter pga oriktiga hyresförhållanden	106 st	35 st	70 st

Stöd- och ledningsprocesser

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	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)	81 %	84 %	82 %
	  Ta kunden på allvar (delindex AktivBo)	88 %	90 %	89,5 %
	  Andel bostadshyresgäster som inte upplever diskriminering i stadens bostadsbolag.	Ingen mätning tidigare år	96	100
	  Bostadsbolagens hyresgästers nöjdhet med bolagens service	82	83	82,5
	  Serviceindex	82	83	82,5
 Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till delaktighet och ansvarstagande	  Aktivt Medskapandeindex	81 %	Mäts i januari	83 %
	  Sjukfrånvaro	4,19 %	3,75 %	4 %
	  Aktivt Medskapandeindex	81	Mäts i januari	83
	  Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats	88 %	Mäts i januari	100 %
	  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som	3 st	4 st	8 st

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
	Jobbtorg Stockholm matchar			
	 ● Antal tillhandahållna platser för feriejobb	85 st	80 st	80 st
	 ● Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar		3 st	4 st
	 ● Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	85 st	80 st	80 st
	 ● Index Bra arbetsgivare	iu	Mats i januari	75
	 ● Index Psykosocial arbetsmiljö	Ny	Mäts i januari	83
	 ● Sjukfrånvaro	4,2 %	3,8 %	4 %
	Organisationen ska präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande			
	 ● På vår arbetsplats tillvaratar vi idéer om förbättringar	61 %	Mäts i januari	63 %
	 ● Kvm/anställda	6 008		5 962
				
	 ◆ Medelantal anställda	303 st	310 st	308 st
	Stockholmshems transporter ska vara miljöeffektiva och våra hyresgäster skall ges förutsättningar för hållbara transporter			
	 ● Andel elbilar	11,49 %	22,73 %	11 %
				
	 ● Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon			95 %
	 ● Andel administrations- och indirekta kostnader			10,9 %
	 ● Avkastning på justerat eget kapital			2,2
	 ● Avkastning på totalt kapital			2,7
	 ◆ Avvikelse investeringsbudget	-7,81 %	-7,72 %	1 852 mnkr
	 ● Direktavkastning			2,9 %
	 ● Driftkostnad/kvm			604
	 ● Driftnetto/kvm			590
	 ● Marknadsvärde/kvm			20 148

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2015	Periodens utfall	Årsmål
	 ● Resultat efter finansnetto(mnkr)	235	270	380
	 ● Rörelseresultat i % av omsättning			24,5
	 ● Underhållskostnad/kvm			0

Aktiviteter
▶ Fortsatt arbete med införandet av Teamtavlor, i resterande team.
▶ Fortsättning av Uppdrag Från hus till hem: Kundfokus
▶ Ta fram ett företagsövergripande introduktionsprogram för nyanställda.
▶ Utred och ta fram ett förslag på hur Stockholmshem kan öka sin attraktivitet som arbetsgivare.
▶ Bolaget fortsätter arbetet med att utveckla ett nytt huvudkontor i Skärholmen.
▶ Tillsammans med systerbolagen och andra aktörer ska bolaget verka för en mer transparent och systematiserad hyressättning
▶ Utveckla och implementera avtalsansvarsrollen och beställarrollen.
✓ Varumärkesarbetet utvecklas med en extern kommunikationsplan.
▶ Vidareutveckla interna kommunikationsflöden
▶ Påbörja arbete med att ta fram strategi för hållbara transporter för Stockholmshems hyresgäster
▶ Fortsatt förberedelse och implementering av nytt fastighetssystem.
▶ Fortsatt och fördjupat fokus på resultatuppföljning inom verksamheten.
▶ I dialog med Stadshus AB och systerbolagen ta fram en modell för beräkning av sociala bokslut