



STADSHOLMEN

Årsrapport 2016

Stadsholmen

1 Mål/Nyckeltal

1.1 Vi är bäst på hyresrätt i Stor-Stockholm

Stadsholmens hyresgäster är nöjdare än någonsin. Stadsholmen går framåt i de flesta frågorna under 2016. Både när det gäller serviceindex och produktindex för 2016 ger bostadshyresgästerna Stadsholmen högre betyg än någon gång tidigare. Lokalyresgästerna är också nöjdare än någonsin med sina lokaler, men det högt uppsatta målet nåddes inte riktigt. Lokalyresgästerna upplevde en sämre servicenivå än tidigare.

Stadsholmens hyresgäster är överlag mycket nöjda med sin bostad och sin lokal. Företaget har höga betyg för bland annat tillgänglighet, skötsel av tvättstugor och städning av trapphus och hjälp när det behövs. Betygen har ökat under senare år. Hyresgästerna har synpunkter på bland annat underhållet av lägenheter, trapphus och källsortering.

Många hyresgäster önskar förändringar som inte är förenliga med långsiktiga bevarandekrav, eller hyressystemet. Att hitta alternativa lösningar som är varsamma och förenliga med hyresgästönskemål är en stor utmaning där arbetet kommer fortsätta för ytterligare ökad kundnöjdhet. Detta gäller inte minst företagets lokalhyresgäster.

Kulturhistoriskt värdefulla fastigheter har ofta stora värden, men kan ha vissa begränsningar gällande förändringar. Om ett hyresgästönskemål av antikvariska eller andra skäl inte är möjligt att tillgodose måste vi kunna förklara varför och stå för detta. Stadsholmen ska värna stadens kulturfastigheter och har därför upparbetat en samlad kompetens för att göra korrekta avvägningar i syfte att långsiktigt säkerställa det specifika uppdraget.

Nyckeltal	Periodicitet	Periodens utfall	Periodens budget	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2015
  Serviceindex, bostäder	Tertial	83,3		83		82,6
  Produktindex, bostäder	Tertial	79,3		77		76,8
  Serviceindex lokaler	Tertial	78,9		81		80,2
  Produktindex lokaler	Tertial	78,2		79		78
 Vakanser, lokaler %	Månad	5,2				3,2
 Anträffbarhet bovärdar, %	Månad	0				60,4
 Antal samtal till boförmedlare/kundtjänst	Månad	65				372
 Anträffbarhet boförmedlare, %	Månad	66,2				83,6
 Antal avhysningar	Månad	1				

1.2 Vi har hållbara och trygga bostadsmiljöer

Stadsholmens fastigheter är attraktiva ur många aspekter inte minst med sina lägen och de kulturhistoriska miljöerna. Stadsholmens trygghetsindex ökar och målet för 2016 har nåtts. Att hitta trygga skalskydd som är förenade med varsamhet kräver individuell hantering. Arbetet med trygghetsåtgärder i källare, vindar och allmänna utrymmen fortsätter.

Nyckeltal	Periodicitet	Periodens utfall	Periodens budget	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2015
  Trygghetsinde x, bostäder	Tertial	81,8		80,5		80,4
  Värmeanvändning, kWh/kvm, rull 12-mån	Månad	189,6		185		186,3

1.3 Vi bygger nytt, mycket och bra

Nästan alla av våra planerade underhållsåtgärder är genomförda för året.

Vi har under året genomfört många uppgraderingar och detta leder till att vi ytterligare höjer standarden på ytskikten i våra lägenheter som oftast är väldigt slitet. I ett par lägenheter har det varit ett kraftigt överslitage där de höga kostnaderna för underhåll gjort att vi inte når upp till antalet uppgraderade lägenheter

Vi kan i vårt NKI utläsa att många hyresgäster är missnöjda med temperaturen i lgh/lokalen under vintertid. Vi kommer fortsätta att mäta temperaturen vid lägenhetsbesök, följa upp resultatet och arbeta med åtgärder.

Nyckeltal	Periodicitet	Periodens utfall	Periodens budget	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2015
 Antal uppgraderade bostadslägenheter, ack	Månad					123
  Antal påbörjade lägenheter i helombyggnader, ack	Tertial	14		12		39
  Antal färdigställda lägenheter i helombyggnader, ack	Tertial	30		28		9

1.4 Vi är lönsamma

Årsbokslut

Det operativa resultatet för Stadsholmen för helåret 2016 blev -26,6 mnkr, vilket är 49 mnkr lägre mot budget, i detta ligger en kostnad för nedskrivning av kv Deadalus 5 med 55 mkr, där grundförstärkning utförs. Exklusive nedskrivningen visar resultatet på en positiv avvikelse mot budget om 6 mnkr.

Investeringsvolymen blev 87 mnkr, jämfört med budget om 85 mnkr i budget.

Avvikelseanalys mellan och budget

Hyresintäkter för bostäder blev lika med budget. Minskade hyresintäkter till följd av lägre centralt bostadshyresavtal än budgeterat (0,65% jämfört med 1,3% i budget), kompenseras av tillkommande ombyggnadshyror för två ombyggnadsfastigheter samt något högre bredbandsintäkter än budgeterat.

Hyresintäkter för lokaler blev 2,8 mkr lägre än budget beroende på att flera lokaler varit svåruthyrda, men även att många avser ombyggnadsfastigheter som budgeterats under intäktsreduktioner.

Intäktsreduktioner blev 0,5 mkr lägre än budget. Tomställning av lägenheter för grundförstärkning har gått i en snabbare takt än budgeterat, vilket givit högre intäktsreduktioner. Detta motverkas av lägre outhyrt p.g.a ombyggnad avseende lokaler, där flera objekt istället redovisats som avdragspost under lokalhyresintäkter.

Övriga intäkter var 2,3 mkr högre än budget. Merparten avser engångsintäkter i form av ersättningar för skador, där den största delen avser Svenska Kraftnät.

Kostnader för fastighetsskötsel blev 1,1 mkr högre än budget. Kostnader för trädgårdsskötsel har ökat med 3,6 mkr jämfört med budget främst till följd av nytt avtal för marksskötsel samt en större reparation av en kallmur. Även kostnader för klottersanering har ökat något (0,2 mkr). Detta motverkas främst av lägre kostnader för takskottning (1,5

mkr). Även kostnader för externt utförd rondering har varit lägre än budgeterat. Kostnader för reparationer blev nivå med budget. Taxebundna kostnader blev 1,5 mkr lägre än budget. Merparten av avvikelserna avser värmekostnader, där året varit mildare än normalår, men även elkostnaderna har varit något lägre än budget.

De administrativa kostnaderna var 5,9 mkr lägre än budget. De lägre kostnaderna avser främst konsultkostnader (2,0 mkr), kostnader för datakommunikation kopplat till utbyggnaden av fibernätet med viss senareläggning (2,2 mkr) samt något lägre personalkostnader för bl.a pensionspremier, utbildning och hälsovård än budgeterat (1,6 mkr).

Kostnader för fastighetsskatt blev 1,7 mkr högre än budget. Fastighetsskatten har ökat som en konsekvens av den nyligen genomförda fastighetstaxeringen, med höjda taxeringsvärden.

De finansiella kostnaderna var 2,1 mkr lägre än budget och beror på lägre ränteläge än budgeterat samt ett lägre upplåningsbehov..

Nyckeltal	Periodicitet	Periodens utfall	Periodens budget	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2015
 Resultat efter finansiella poster, tkr	Månad	-26 574	22 435	22 435		45 055
 Investeringar under året, mkr	Månad	87	85	85		99
 Antal bostäder utan intäkt (månadsutfall)	Månad	56				38
 Kostnad för processförluster (3081) ack, tkr	Månad	168				41
 Kostnad för tomställda bostäder (3084) ack, tkr	Månad	3 903				2 984
 Utestående fordringar, % av debiterat	Kvartal	9				11
 Konstaterade hyresförluster, tkr (kto 6351)	Kvartal	588				5
 Antal inkassokrav, bostad och lokal, ack	Månad	433				410
 Driftnetto exkl markavgifter och fastighetsskatt, kr/m2	Månad	515	484	484		583

1.4.1 Ekonomitabell

Mkr	Ack utfall	Ack budget	Budget helår	Prognosbedömn Föreg mån	Prognosbedömn Innev mån
Intäkter	301,6	301,5	301,5	301,7	
Driftkostnad	-199,1	-205,4	-205,4	-201,7	
Driftnetto exkl markavg o fast skatt	102,5	96,1	96,1	100	

1.5 Vi har en av Sveriges bästa arbetsplatser

Under 2016 har två likadana medarbetarenkäter genomförts. En mätning under tidig vår och en under december. Resultatet av mätningarna visar tydligt på att vårt arbete gett önskad effekt. Vi fortsätter under 2017 med analyser och arbete med åtgärder för att fortsätta hålla upprätthålla högt resultat i medarbetarmätningar och att vara en attraktiv arbetsplats.

Nyckeltal	Periodicitet	Periodens utfall	Periodens budget	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2015
  Aktivt medskapandex index AMI (Stadens undersökning)	Tertial			85		78
 Sjukfrånvaro, %, rull 12-mån	Tertial	2,2				8,9

1.6 Fastighetsinformation

Nyckeltal	Periodicitet	Periodens utfall	Periodens budget	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2015
 Yta bostäder, vägd, tusentals kvm	Månad	110				111
 Yta lokaler, vägd, tusentals kvm	Månad	88				88
 Totalyta, vägd, tusentals kvm	Månad	199				199
 Antal lägenheter	Månad	1 633				1 631
 Antal lokaler	Månad	834				819
 Antal bilplatser	Månad	69				69

2 Aktiviteter

2.1 Vi är bäst på hyresrätt i Stor-Stockholm

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Uppföljningsansvarig	Analys
 Bovärdarna skall sätta upp generell trapphusinformation 10 gånger per år	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Under 2016 publicerades 85 trapphusinformationer.
 Genomföra 10 ronderingar per år bovärdar/ tjänstemän med fokus på allmänna utrymmen och utemiljö	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 64 gemensamma ronderingar har genomförts med bovärdar och tjänstemän.
 Förstärka kundfokus genom vårt varumärkesarbete för att leva upp till våra löften om att vara pålitliga, respektfulla och passionerade i vårt arbete.	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Stadsholmens grafiska manual är klar.

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Uppföljningsansvarig	Analys
✓ Ansluta Stadsholmen till Svenska Bostäders kundcenter	2016-01-01	2016-12-31		2016-11-10 Stadsholmens kundcenter öppnade den 2 november i enlighet med plan.
✓ Genomföra lägenhetsunderhåll i 90 lägenheter.	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Arbetet utfört enligt plan.
✓ Byte av vitvaror äldre än 20 år	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Totalt har 89 vitvaror äldre än 20 år bytts ut under 2016.
✓ Utveckla ett attraktivt erbjudande gällande tillval/stilval för hyresgästerna	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Tillvalslistan är framtagen och förhandlingar med HGF pågår.
✓ Genomföra besiktning i samband med inflyttning i lokaler för att klargöra status och ansvarsfördelning mellan hyresgäster och Stadsholmen	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Sker kontinuerligt i samband med byte av hyresgäst.
✓ Upprustning av teknisk standard i lokaler	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Alla lägenheter och i stort sett alla lokaler har nu fiber installerat. Nedmontering av gamla antenner är genomfördes under året..

2.2 Vi har hållbara och trygga bostadsmiljöer

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Uppföljningsansvarig	Analys
✓ Fortsätta med säkerhets- och trygghetsåtgärder i källare och vindar	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Under 2016 har åtgärder utförts i 79 byggnader.
✓ Genomföra trapphusrenovering	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 16 trapphusrenoveringar har genomförts under 2016.
✓ Kvalitetssäkra skötsel av soprum	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2016-12-12 Alla soprum har tidigare besökts av en entreprenör som rapporterar alla avvikelser till den ansvariga bovärd. Från den 1/4 har bovärd tagit över uppgiften som nu ligger i den ordinarie rondningen. Ett sätt att öka kvaliteten minska kostnaden.
✓ Vi ska aktivt arbeta med olovlig andrahandsuthyrning. Under året ska vi starta minst 20 st utredningar.	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Arbetet utfört enligt plan.
✓ Vi ska genomföra isolering av vindar (8st)	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Arbetet utfört enligt plan.
✓ Genomföra temperaturmätning vid alla lägenhetsbesök under perioden oktober till mars	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 285 mätningar genomfördes under året

2.3 Vi bygger nytt, mycket och bra

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Uppföljningsansvarig	Analys
❗ Vi ska ta fram en modell för stambyte/relining anpassad till beståndet. (Mariabergslyftet)	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Workshop genomfördes under febrauri och konsult är anlitad för att driva modellarbetet. Tidplan framflyttat, modellen ska vara klar i maj 2017.
✅ Genomföra planerat yttre underhåll i 65 fastigheter	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Åtgärder utförda enligt plan

2.4 Vi är lönsamma

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Uppföljningsansvarig	Analys
✅ Arbeta strukturerat med den långsiktiga hyresutvecklingen på lokalsidan.	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 169 avtal är uppsagda för omförhandling, överenskommelser träffas konternuerligt.
✅ Säkerställa fiberinvesteringen i samtliga lokalavtal.	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Arbetet utfört enligt plan.
❗ Ekonomisk uppföljning månadsvis genom bovärds- och förvaltar rapporter	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Ny modell för uppföljning av bovärdsbudget är införd från mars månad. Förvaltarna väntar på behörighetsuppdatering för att själva kunna göra månadsuppföljningen.
✅ Beslutsunderlag ska tas fram för alla åtgärder > 100 tkr	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Beslutsunderlag upprättas i princip för alla beställningar över 100tkr.
✅ Analys av underhållsbehov för kommande 10 år	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Uppdatering sker kontinuerligt när åtgärd utförts.
❗ Arbeta med rivningskontrakt för att minska tomställningskostnader i samband med ombyggnader	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Behovsbedömning av antal evakueringslägenheter och tidplanering sker inför kommande ombyggnader. När detta arbete är klart kan tomställda lägenheter hyras ut. Pga försening av ombyggnaden i kv Daedalus har fler tomställda lägenheter stått tomma under en lägre period än önskat. Under vintern hoppas vi kunna påbörja uthyrning av rivningskontrakt.
✅ Implementera modell med kostnadstäckande hyressättning av förenings- och kulturlokaler	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Hyrona för föreningsgårdarna har under förhandlats och alla föreningsgårdar har hyror enligt en modell som täcker kostnaden och ger liten avkastning för

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Uppföljningsansvarig	Analys
				framtida investeringar.

2.5 Vi har en av Sveriges bästa arbetsplatser

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Uppföljningsansvarig	Analys
✓ Aktivt medarbetarskap för att stärka det interna samarbetet	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 All personal är nu samlade på gemensamt kontor. Under december skedde en ny enkät av "Great place to work" med ett mycket gott resultat
✓ Inriktning mot ett ökat ansvarstagande.	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Flera tjänstemän har genomgått utbildning "ledarskap i projekt". I samband med anslutning till ett centralt kundcenter har bovärd och boförmedlarrutiner gått igenom
✓ Samlokalisera medarbetarna till ett gemensamt kontor	2016-01-01	2016-07-01	Fredrik Juhnell	
✓ Alla medarbetare ska en handlingsplan med mätbara mål med aktiviteter som följs upp månadsvis	2016-01-01	2016-12-31	Fredrik Juhnell	2017-01-02 Handlingsplaner finns upprättade för de flesta medarbetarna.
✓ Alla medarbetare ska kännas sig involverade i utformningen av nytt kontor. alla medarbetare informeras löpande för öppen dialog	2016-01-01	2016-07-01	Fredrik Juhnell	

2.6 Fastighetsinformation

3 Riskuppföljning

Övergripande mål	Risk	Konsekvens	Sannolikhet	R-tal
Vi är bäst på hyresrätt i Stor-Stockholm	 För lågt kundfokus	5	2	10
	Analys Vi har under året arbetat med kundfokus och åtgärder vilket har resulterat i nöjdare kunder.			
	 Beroende av entreprenörer	4	4	16
	Analys Merparten av allt praktiskt arbete utförs av entreprenörer. Entreprenörernas kompetens, servicevilja och kundbemötande spelar stor roll för hur vi uppfattas. Här finns en del brister som måste hanteras. Entreprenörerna är vår förlängda arm och måste ta ett stort ansvar gentemot våra kunder; vi måste i vår tur följa upp detta			
Vi har hållbara och trygga bostadsmiljöer	Avvägning mellan hyresgästers önskemål och varsamhet och kulturhistoriska hänsyn			
	Analys För att uppfattas som attraktiv hyresvärd är det avgörande att vi lyckas hitta lämpliga avvägningar mellan hyresgästers önskemål och god byggnadsvård. Vi måste också på ett pedagogiskt sätt kunna förklara för våra hyresgäster varför en önskad åtgärd inte är möjliga att få tillgodosedd. Under våren 2017 kommer uppdaterad version av vår "gula bok", därefter kommer utbildning/seminarium hållas för personal och entreprenörer.			
Vi bygger nytt, mycket och bra	 Höga underhållskostnader, grundförstärkning kv Sturen	5	3	15

Övergripande mål	Risk	Konsekvens	Sannolikhet	R-tal
	Minsta			
	Analys Sättningstakten har avtagit något och sannolikheten att vi måste grundförstärka fastigheten har minskat. Mätning och uppföljning sker regelbundet.			
Vi är lönsamma	 Beroende av utvecklingen på lokalmarknaden	5	3	15
	Analys Under hösten har vi ökat hyresnivåerna för nytecknade avtal.			
	 Osäker kostnadsutveckling	3	3	9
	 Stora lokalobjekt som hyrs av en hyresgäst	5	3	15
	Analys Vi har ett antal stora objekt; ofta hela byggnader som hyrs av en hyresgäst. Det är ambassader, föreningsgårdar mm. Vi överväger kontinuerligt delning av dessa objekt för att minska risktagandet. Objekten är emellertid svåra att dela i fler enheter av antikvariska hänsyn myndighetskrav mm.			
Vi har en av Sveriges bästa arbetsplatser	Arbetsledning			
	 Hög personalomsättning	4	2	8