

Datum för styrelsemöte	2022-06-02
Handläggare	Magnus Ljungkvist Chef vd-stab 08-508 391 14 magnus.ljungkvist@stockholmshem.se

Yttrande över Årsrapport från stadsrevisionen, 32 2022, Dnr. RVK 2022/35

Förslag till beslut

Styrelsen Stockholmshem beslutar följande.

- Att överlämna detta yttrande över stadsrevisionens rapport till Stadsrevisionen

Anette Sand
Vd

Ärendets beredning

Ärendet har beretts på vd-stab i samråd med berörda avdelningar på bolaget.

Ärendet

Detta ärende innehåller Aktiebolaget Stockholmshems styrelse och bolagslednings svar på den uppföljning av lämnade rekommendationer som överlämnats till bolaget i Stadsrevisionens årsrapport för 2021, föredragen och anmäld vid styrelsens sammanträde i mars 2022. Kommentarer ges endast till de synpunkter från revisionen som markerats som delvis genomförda eller där åtgärder ännu inte vidtagits vid revisionsrapportens överlämnande

Bolagets synpunkter och bedömning

Nedanstående tabell redovisar kommentarer till rekommendationer i årsrapporter

Årsrapport	Rekommendation	Kommentar
ÅR 2019	Konsultanvändning Bolaget bör se över hanteringen av inkomna fakturor för att säkerställa att dessa inne-håller nödvändig/tillräcklig in-formation för att förbättra upp-följningen. Informationen bör omfatta hänvisning till avtal, vilken person/typ av konsult/befattning som utfört uppdraget samt antal timmar för uppdraget.	Uppföljning sker inom ramen för bolagets internkontroll under 2022.
ÅR 2019	Ekonomisk redovisning i tertialrapporteringar Bolaget bör utveckla analyser och kommentarer vid jämförelse mellan budget och utfall i tertialrapporteringar beträffande drift- och investerings-verksamheten.	Bolaget ska i sina rapporter under 2022 ytterligare förtydliga och förklara de eventuella avvikelser som uppstår vad avser investeringsverksamheten.
ÅR 2020	Hantering av klagomål och synpunkter Bolaget bör utveckla rutiner för att hyresgästen ska få löpande återkoppling i de ärenden som inte kan hanteras inom två arbetsdagar.	Under 2021 genomfördes ett pilotprojekt i samverkan mellan kundtjänst och förvaltningsområde 8 med syfte att ta bättre kontroll över kundärenden som utförs i såväl egen regi som i extern regi. Resultatet från pilotprojektet omhändertas nu av områdeschefsggruppen där bolagets samtliga områdeschefer ingår. Arbetet i kommande fas syftar till att löpande utveckla bolagets förmåga till snabba avslut och löpande statusinformation till hyresgästerna.
ÅR 2020	Hantering av klagomål och synpunkter Bolaget bör utveckla systematisk uppföljning av att klago-mål och synpunkter blir hanterade enligt styrdokument.	Bolaget har sedan 2021 infört en systematiskt löpande uppföljning med ett antal olika indikatorer för hur ärenden hanteras i tid och hur länge de ligger öppna innan de hanteras. En samlad statistik för alla ärenden publiceras månadsvis och enhetsvis på bolagets Intranät.
ÅR 2021	Förmedling av lägenheter till särskilda grupper Bolaget bör upprätta en dokumenterad checklista för vilka lägenheter som anses lämpliga för att förmedlas som träningslägenhet, Bostad först eller förturslägenhet.	Bolaget har tagit fram en checklista under T1 som ska implementeras under T2.
ÅR 2021	Hållbarhetsarbetet avseende åtaganden i miljöprogrammet, avfallsplanen och klimathandlingsplanen Bolaget bör upprätta metoder/modeller för utvärdering av åtaganden och åtgärder avseende klimat och energieffektivisering.	Stockholmshem har sedan tidigare tagit fram en modell för koldioxiduppföljning på bolagsnivå inom målsättningen "Klimatneutralt 2030". Under 2022 kommer en fördjupning att ske i vad bolagets mål om Klimatneutralt 2030 betyder för bolagets olika enheter, liksom en fortsatt utveckling av arbetet med att minska klimatutsläppen i nyproduktionsprojekt. Stockholmshem arbetar med att utöka klimatmålen med mål-/takvärden för vår nypro-

		duktion i linje med Svenska Bostäder, Familjebo- städers och övriga branschen. Stockholmshem bi- drar till Stockholm Exergis arbete med att hos våra hyresgäster minska andelen hushållsavfall med fos- silt ursprung (plasten) som förbränns i Exergis an- läggningar. Under 2022-2023 genomförs nudging- projekt och riktade informationsinsatser i vårt be- stånd. För att ytterligare energieffektivisera vårt be- stånd genomförs arbete med att installera värme- sensorer i lägenheter, vilket fortsätter under 2022- 2023.
ÅR 2021	Hållbarhetsarbetet avseende åta- ganden i miljöprogrammet, avfalls- planen och klimathandlingsplanen Bolaget bör upprätta en strategi för att arbeta med återbruk.	Under 2022 tar bolaget fram en gemensam strategi för ombyggnad, förvaltning och nybyggnad. Den ska innehålla ett ändrat förhållningssätt för återbruk av resurser från ombyggnadsprojekt och att styra från inköp av nya material till återbrukade, samt ett större fokus på reparation i befintligt bestånd. För- utsättningar för avropa nödvändig kompetens är skapade genom att bolaget sedan hösten 2021 ställer krav på våra sam- arbetspartners (t ex. arkitekter, andra konsulter inom bygg) att de "ska vid kontraktsskrivning ha genomfört IVL Svenska miljöinstitutets utbildning för " Cirkulärt byggande och återbruk i byggsek- torn", eller annan likvärdig utbildning."
ÅR 2021	Hållbarhetsarbetet avseende åta- ganden i miljöprogrammet, avfalls- planen och klimathandlingsplanen Bolaget bör säkerställa en systema- tisk uppföljning av ställda miljökrav i upphandlingar.	Avtalsuppföljning ligger som en ansvarspunkt per avtal för varje enskilt utpekad avtalsförvaltare. In- ternrevisioner har visat att leverantörsuppföljning sker för många avtal, men att det krävs djupare de- taljkunskap om miljö- och materialfrågorna för att på ett lämpligt sätt kunna följa upp ställda krav. En plan för leverantörsuppföljning har tagits fram och implementeras i mindre skala under 2022.
ÅR 2021	Hållbarhetsarbetet avseende åta- ganden i miljöprogrammet, avfalls- planen och klimathandlingsplanen Bolaget bör involvera styrelsen mer i det strategiska ar-betet kring priorite- ring av miljörelaterade åtgärder uti- från bolagets åtaganden och ägar-di- rektiv.	Bolaget fattar varje år beslut om den strategiska verksamhetsplanen för bolaget, som innefattar stra- tegiska miljörelaterade åtgärder. I takt med att med att bolaget utvecklar både den strategiska plane- ringen och uppföljningen av miljörelaterade åtgär- der ytterligare i stadens gemensamma ledningssy- stem ILS - så finns möjlighet till löpande involve- ring tertialvis.
ÅR 2021	System för intern kontroll Styrelsen bör utarbeta och besluta om styrdokumentet System för intern kontroll i enlighet med Stockholms Stads-hus AB anvisningar för bola- gens arbete med intern kont-roll.	

Nedanstående tabell redovisar kommentarer till rekommendationer i stadsrevisionens revisionsprojekt

Revisionsprojekt	Rekommendation	Kommentar
Nr 2/2020	Bolagens investeringar Bolaget bör vidta åtgärder för att förbättra måluppfyllnad gällande bostadsmålen.	
Nr 8/2020	Underhåll av allmännyttans fastighetsbestånd Bolaget bör upprätta under-hållsplaner för samtliga fastigheter i beståndet.	