

Bilaga C

**Utredningar och strategiska satsningar – ianspråktagande av tidigare års resultat**

Fleråring 2014-2016				
Satsningar	VP2013	2014	2015	2016
Affärs och utvecklingsplan idrottsanläggningar		1000	1000	1000
Kund och kundvårdsprogram		700	700	700
Certifiering kvalitet och miljö	2 000	500	500	
Miljöklassning av byggnader / Miljöpanelen	2 000	1 000	1 000	1 000
Utveckla stödssystem mot kundens behov	5 600	6 000	6 000	3 000
Kund CRM	400	1 000	1 000	1 000
Offentliga rum och mötesplatser - torg och strandbad	7 000			
PU skuld utredning		2 000		
<b>Summa satsningar</b>	<b>17 000</b>	<b>12 200</b>	<b>10 200</b>	<b>6 700</b>

**Certifiering inom kvalitet och miljö**

*0,5 mnkr per år 2014 och 2015*

Fastighetskontoret avser att de kommande åren certifiera sig inom kvalitet och miljö. Syftet med certifieringen är att öka kvaliteten på våra leveranser till kunden samt säkerställa att vi arbetar med rätt saker på ett effektivt sätt och med rätt metoder och verktyg. Det ger också kontoret bättre överblick hur vi förvaltar våra byggnader och leder till ständiga förbättringar. För att uppnå certifieringen ska ett miljö- och kvalitetsledningssystem implementeras. Systemet är ledningens verktyg för att säkerställa att verksamheten bedrivs strukturerat och effektivt enligt fastställda riktlinjer. Systemets primära syfte är att stödja medarbetarna i det dagliga arbetet. Ledningssystemet baseras på standarderna för kvalitet (ISO 9001), miljö (ISO 14001) och energi (ISO 50001).

Ledningssystemets processer och rutiner kvalitetssäkrar kontorets arbetssätt och leverans mot slutkund. Tydliga riktlinjer och effektiva arbetssätt bidrar även till att frigöra tid och resurser, vilket bl.a. leder till en förbättrad lönsamhet. Interna och externa revisioner av ledningssystemet säkerställer systemets prestanda och efterlevnad, samt borgar för ständiga förbättringar.

**Miljöklassning av byggnader**

*1 mnkr per år 2014 - 2016*

För att kontoret ska ligga i framkant och även leda utvecklingen i att minimera miljöpåverkan från våra byggnader och verksamhet måste vi öka kunskapen och kompetensutveckla medarbetarna. Resultatet av miljöklassningen ger underlag att öka kvaliteten på vårt arbete och ger oss möjlighet att utmana andra fastighetsförvaltare och även delta i tävlingar för att påskynda utvecklingen. Detta kommer ge fastighetskontoret och Stockholms stad uppmärksamhet i omvärlden. För att hinna miljöklassa kontorets

byggnader inom rimlig tid, och vara en förebild för andra, behöver kontoret extra resurser under några år framåt.

De krav som ställs och kommer att ställas på byggnaders miljöpåverkan medför att kontoret måste dokumentera alla byggnaders tekniska prestanda och inbyggda material.

En miljöklassning innebär att man inventerar byggnadens tekniska installationer, och tar fram underlag avseende köpt energi, solvärmelast, värmeeffektbehov, dagsljus och termiskt klimat. Inventeringen görs i första hand för byggnaden och kan även utökas för verksamheten. De uppgifter som tas fram kan också användas som grund till tecknanden av så kallade ”gröna avtal”.

För att kontoret ska kunna utveckla fastigheterna, vara konkurrenskraftig på fastighetsmarknaden och kunna möta kommande krav med fastighetsförvaltning och minimera miljöpåverkan kommer miljöklassningen vara ett viktigt verktyg för att få fram nödvändig information och underlag till ständiga förbättringsåtgärder.

Vid arbetet med miljöklassningen av befintliga byggnader kommer det framgå brister i byggnaden vilka måste åtgärdas för att klara certifieringen. Kostnaden för att åtgärda bristerna kommer i de flesta fallen att finansieras som underhåll och vid större arbeten som investering. Troligen bör cirka 100 byggnader klassas inom de närmaste fem åren, vilket ger cirka 20 byggnader per år. De som bör klassas först är de byggnader som ingår i energiprojektet och de som inom kort kommer att genomgå större ombyggnader.

### **Utveckla våra stödsystem för att svara mot kundens behov, utveckla vårt kundvårdsarbete och säkerställa vår leverans**

***6 mnkr per år 2014 och 2015, 3 mnkr 2016***

Fastighetskontoret ser i sin framtida vision en förenklad och effektiviserad administrativ hantering av dokument, ritningar och administrativa stödsystem. Stadens mål är att minska de administrativa kostnaderna, vilket fastighetskontoret ser stora möjligheter att bidra till. Om detta genomförs väl genomtänkt och med god framförhållning kommer också kvalitén att kunna förbättras i den information och data som hanteras. Detta gynnar förutom kontorets interna arbete även kunden som kan få tillgång till efterfrågad information på ett snabbare sätt med större kvalitetssäkring.

Inom fastighetskontoret hanteras ritningar, olika typer av handlingar och annan dokumentation samt data i olika IT-system som är kopplad till kontorets roll som fastighetsägare. För att kunna bedriva en effektiv förvaltning är det av stor vikt att informationen i verksamheten är komplett, tillförlitlig och uppdaterad. Det är också viktigt att minska sårbarheten och öka flexibiliteten vid bland annat personalförändringar. Därför krävs tydliga system och rutiner som är mer person- och systemberoende och till adekvat stöd för kontorets verksamhet.

Kontoret ser ett behov av att genomföra ett projekt att göra en omfattande översyn av hur och var den digitala informationen hanteras. Syftet med projektet är att öka informationens tillgänglighet, höja och säkerställa kvalitén samt öka effektiviteten inom det interna arbetet. Förutom de positiva interna och ekonomiska effekter detta medför,

ska de kommande åtgärderna även bidra till större nytta för kunden. Inom ramen för detta projekt ingår också att finna metoder för hur den analoga information kontoret hanterar, ska kunna bli digital. Kontoret har som målsättning att gå över till fullständig digital hantering av ritningar och annan dokumentation kopplat till den befintliga och kommande tekniska infrastrukturen.

Kontoret har under 2013 påbörjat ett arbete med ovanstående vision. Det kommer att vara tids- och resurskrävande, och är komplext. En viktig förutsättning är att påbörjade aktiviteter kan slutföras, varför fortsatta ekonomiska medel är nödvändiga. Frukten av 2013 års arbete kan inte skördas ens till viss del år 2014, utan satsningarna hänger ihop och ”trädet kommer inte att bära frukt förrän det är fullvuxet”, sannolikt om några år.

## **Kund**

### ***1,7 mnkr per år 2014-2016***

Fastighetskontorets mål på lång sikt är att öka kundnöjdheten och kunskapen om kundernas långsiktiga behov och önskemål. För det krävs en professionell dialog och service utifrån kundens fokus. Resultatet av den senaste kundundersökningen visade på att kunderna ville få bättre återkoppling, tillgänglighet och kommunikation från kontorets medarbetare vilket också kommer bli kontorets flerårsfokus.

Att lära känna kunden och bygga ömsesidigt goda relationer är ett komplext arbete som tar tid. Att fortsätta utveckla den nya e-tjänsten för felanmälan med automatisk återkoppling av ärendet är prioriterat. Även införandet av tvärteam som innebär ett nytt arbetssätt som ska skapa en professionell dialog och service utifrån kundens fokus kommer på sikt öka kundnöjdheten. I det arbetet är ett framtida CRM-system (Customer Relationship Management) en viktig faktor som kan vårda och förbättra kundnöjdheten.

Målet med CRM är att verksamheten ska förstå kundernas värde för verksamheten och förstå kundens behov. Det skapar möjlighet för kontoret att agera mycket kundfokuserat, oavsett vem som pratar med kunden. CRM lagrar all kundinformation och säkerställer att inte viktig kundinformation går förlorad om någon i medarbetare slutar.

Eftersom kontoret har utvecklat och genomfört flera projekt som ska öka kundnöjdheten är det viktigt att först implementera de olika delarna fullt ut och därefter följa upp, utvärdera och förbättra dem. Att hitta metoder för riktade mindre webbaserade kundundersökningar kommer vara ett viktigt instrument för uppföljningen.

## **Affärs/utvecklingsplan för stadens idrottsanläggningar**

### ***1 mnkr per år 2014 - 2016***

Som ett led i att ta fram affärs- och utvecklingsplaner för stadens idrottsanläggningar har fastighetskontoret tillsammans med idrottsförvaltningen påbörjat en kartläggning av de större anläggningarna vad gäller teknisk status, nyttjande och lokalisering. Inventeringen ska ge svar på vilka behov som finns idag och i framtiden, och visa vilka reinvesteringar och upprustningar som behöver genomföras under kommande år. I projektet ingår även

att se över ytanvändningen, i syfte att se hur anläggningarna kan kompletteras med annan verksamhet.

Utgångspunkten för arbetet är att fastighetskontoret i sin roll som fastighetsägare och förvaltare ska se till att anläggningarna fungerar optimalt för den verksamhet som idrottsförvaltningen i egenskap av hyresgäst bedriver. Idrottsförvaltningen i sin tur prioriterar vilka nya investeringar som ska genomföras för att tillgodose de behov man ser, både på kort och lång sikt, utifrån sin roll som hyresgäst.

För att säkra fastigheternas framtida bestånd och goda funktion måste det inom given investeringsbudget finnas en balans mellan reinvesteringar och nyinvesteringar. Det delade ansvaret för övriga delar i förvaltningsplanen följer vad som anges i gällande hyresavtal mellan de båda förvaltningarna.