

## Bilaga D – Särskilda satsningar via ianspråktagande av tidigare års resultat

Flerårsbudget 2015-2017				
Särskilda satsningar	VP 2014	2015	2016	2017
Certifiering energi, arbetsmiljö och informationssäkerhet	0	500	500	500
Miljöklassning av byggnader/Hållbara fastigheter	6 200	4 000	4 000	4 000
Utveckla stödsystem mot kundens behov, för ökad kvalitet och förenklade arbetsätt	4 000	6 000	6 000	3 000
Inventeringar och vårdprogram och fastighetsutvecklingsplaner ("FUP")	0	6 000	6 000	6 000
Ekosystemtjänster, fortsatt utveckling	0	1 500	500	500
Stödja kunder i behovsanalyser för lokalanpassning	0	1 000	1 000	1 000
<b>Summa satsningar</b>	<b>10 200</b>	<b>19 000</b>	<b>18 000</b>	<b>15 000</b>

### **Certifiering energi, arbetsmiljö och informationssäkerhet** *0,5 mnkr per år 2015, 2016 och 2017*

Fastighetskontoret har under 2013/2014 certifierat sitt ledningssystem enligt ISO standarderna 9001 (kvalitet) och 14001 (miljö). Ledningssystemet utgör nu en grund för ett gemensamt, kvalitetssäkrat och effektivt arbete inom kontoret. För perioden 2015-2017 planeras ytterligare certifiering enligt standarderna:

ISO 5001 (energi) – för att bidra till/skapa en ekonomiskt och ekologisk hållbar verksamhet

ISO 27001 (informationssäkerhet) – för att bidra till/säkerställa att rätt information finns tillgänglig vid rätt tidpunkt även vid större störningar i verksamheten.

OHSAS 18001 (arbetsmiljö) – för att bidra till/säkerställa ett systematiskt arbetsmiljöarbete omfattande riskanalyser, skyddsronder etc.

### **Miljöklassning av byggnader / Hållbara fastigheter** *4 mnkr per år 2015, 2016 och 2017*

Kontoret använder miljöklassning av byggnader som ett långsiktigt verktyg för ständiga förbättringar i fastighetsbeståndet i syfte att skapa nöjda hyresgäster och ett fastighetsbestånd i världsklass. Miljöklassning innebär en djupgående inventering av byggnader och dess installationer samt en bedömning inom cirka

600 områden hur bra byggnaden, förvaltning och verksamhetens miljöarbete är. Miljöklassningen synliggör även brister i byggnaden och påvisar bättre alternativa lösningar vilka kontoret analyserar och använder som underlag till kommande fastighetsutvecklingsprojekt. Detta arbete har gett och kommer att ge fastighetskontoret och Stockholms stad nationell och internationell uppmärksamhet. Den grundläggande inventeringen/certifieringen, arbetssättet och investeringar för att förbättra byggnaderna kostar pengar. Miljöklassningen i sig leder inte till besparingar på varken miljö eller energi. Däremot ett bra underlag för framtida åtgärder.

**Utveckla våra stödsystem för att svara mot kundens behov, utveckla vårt kundvårdsarbete och säkerställa vår leverans 6 mnkr per år 2015 och 2016, 3 mnkr 2017**

Fastighetskontoret arbetar med att förenkla och effektivisera hanteringen av information, i form av olika typer av dokument, ritningar och IT-stöd, som ett led i att minska de administrativa kostnaderna. Detta gynnar kontorets medarbetare såväl som kunder, som får tillgång till kvalitetssäkrad information på ett snabbare sätt. Kontoret måste även ta hänsyn till den digitala utvecklingen som äger rum i relaterade branscher såsom det stora genomslaget som BIM (Byggnadsinformationsmodellering). Denna utveckling driver på behovet av en mer strukturerad informationshantering ytterligare.

Under 2013 påbörjade kontoret en omfattande översyn, utveckling och strukturering av kontorets verksamhetsinformation. Projektet är flerårigt och kräver medelstilleddning utanför ordinarie budget.

Projektet har följande mål:

- Förenkla tillgången till relevant verksamhetsinformation.
- Bidra till större nytta för kunden.
- Bidra till att driva fastighetskontoret effektivare.

Några exempel på delprojekt som har genomförts och/eller pågår är utveckling och implementering av IT-stöd för investeringsprocessen, förstudie för arbete enligt BIM pilotförvaltning i stadens satsning eDok och införande av IT-stöd för rondringar.

Några exempel på delprojekt som planeras att genomföras 2015-2017 är fortsatt arbete med BIM, förstudie och införande av ett

CRM-system, förstudie och införande av ett energi-uppföljningssystem samt stödsystem för vårdprogram och fastighetsplaner.

### **Inventeringar och vårdprogram och fastighetsutvecklingsplaner (FUP)**

***6 mnkr per år 2015, 2016 och 2017***

Kontoret ska arbeta med att säkerställa det kulturhistoriska värdet på kontorets fastighetsbestånd. Detta sker genom framtagandet av vårdprogram – de program som ska fungera som styrdokument för underhåll och utveckling av en fastighet, och som kvalitetssäkrar kulturhistoriska byggnadens förvaltning och bidrar till en samsyn, kring fastighetens möjligheter och begränsningar, mellan förvaltare och hyresgäster. I enlighet med kulturnämnden och fastighetsnämndens beslut kommer kontoret under de kommande åren att ta fram vårdprogram för synnerligen kulturhistoriskt värdefull bebyggelse dvs för samtliga ”blåmarkerade byggnader” inom fastighetsnämndens ägor.

I den långsiktiga satsningen ingår även framtagande av fastighetsutvecklingsplaner (FUP), dvs övergripande strategier som beskriver hur en enskild fastighet kan utvecklas under en längre tidshorisont med dess möjligheter och begränsningar. Planerna innebär styrning vid förändringsbehov så att våra fastigheter på lång sikt fungerar bra både som enskilda byggnader men även tillsammans med vårt övriga fastighetsbestånd.

### **Ekosystemtjänster, fortsatt utveckling och försök**

***1,5 mnkr 2015, 0,5 mnkr 2016 och 2017***

Staden har en uttalad ambition att utveckla ekosystemtjänster, både inom det befintliga beståndet och vid nybyggnationer, och under de kommande åren kommer allt fler av dessa tjänster, såsom urbana odlingar, biodlingar, solpaneler, gröna väggar och tak, att användas inom fastighetskontorets bestånd.

För att kontoret ska kunna ta fram nya koncept och driva försök inom området samt för att kunna vara långsiktiga i sitt åtagande, vilket krävs för den här typen av satsningar, behöver kontoret medel under de kommande åren, i synnerhet under en inledande period. Arbetet med ekosystemtjänster kommer i framtiden att bli en naturlig del i fastighetskontorets verksamhet och förvaltning.

### **Stödja kunder i behovsanalyser för lokalanpassning**

***1 mnkr per år 2015, 2016 och 2017***

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. Kontorets flerårsfokus inom området innebär att förbättra återkoppling, tillgänglighet och kommunikation från kontorets medarbetare till våra kunder. Att lära känna kunden och bygga ömsesidigt goda relationer är ett komplext arbete som tar tid. För att kunna utveckla och genomföra 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.

Det är i det tidigaste skedet av ett projekt som det är allra viktigast att beskriva vilka krav kunden har på den leverans fastighetskontoret ska göra. I detta skede är kostnaderna små men påverkansmöjligheterna stora. Genom att på ett systematiskt sätt, i en behovsanalys, beskriva kundens förväntningar, önskemål och krav på resultatet görs det tydligt vad som är möjligt att leverera och hur denna leverans kommer att svara mot ställda krav.