

Stockholmshem

Styrelserapport Tertial 1 2015
Stockholmshem

Stockholmsshems verksamhetsområden

1. Nyproduktion av bostäder och lokaler

Nyproduktionen innefattar planering och byggande, i enlighet med ägarens direktiv, från projektidé till förvaltningen av de nya husen. Grunden för verksamhetsområdet är en gemensam projektportfölj med samtliga byggprojekt som befinner sig i olika skeden av processen. För att optimera arbetssätten med tanke på den högre byggtakten har ett arbetsutskott inrättats för att förbereda ärenden till beslutsforum i tidiga skeden. Antalet påbörjade bostäder/hyresrätter ska enligt årsmålet uppgå till 650 bostäder för 2015.

Utvecklingen av ett koncepthus, tillsammans med systerbolagen och andra aktörer i Stockholm, är ett stort och viktigt projekt inom verksamhetsområdet. Syftet med koncepthuset är att kostnadseffektivt producera nya bostäder. Såhär långt är en projektplan framtagen och förankrad och målet är att byggstarta ett första test, omfattande 500 lgh för samtliga bolag, 2017.

Bolaget prognosticerar en mindre avvikelse i förhållande till årsmålet gällande den beräknade energianvändningen i nyproduktion av vanliga bostäder. Anledningen till justeringen beror på att energiförbrukning för kv. Tygeln ligger högre än 55 kWh/m² och år.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 En hög takt i nyproduktion av affärsmässiga projekt ska upprätthållas	 ● Antal möjliga bostäder i projektidéer, st	1 620	1 220	2 000	2 000
	 ● Antal planerade bostäder i projektportfölj, st	2 117	2 780	2 780	2 500
	 ● Antal påbörjade bostäder	1	279	650	574
	 ● Antal påbörjade hyresrätter	1	279	650	574
	 ● Antal färdigställda lägenheter	153			682
 Nyproduktionen ska ge förutsättningar för resurseffektiv förvaltning	 ● Beräknad energianvändning i nyproduktion av kategoribostäder, kWh/kvm a-temp år	59,66	60	65	65
	 ◆ Beräknad energianvändning i	57,75	56	56	55

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	nyproduktion av vanliga bostäder, kWh/kvm a-temp år				
 Stadens behov av kategoribostäder för prioriterade målgrupper ska säkerställas	 Antal färdigställda studentbostäder	0 st			0 st
 Stockholms hem 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)	67			70
	 Maximalt antal fel per bostad i besiktningsprotokoll, st				1

Aktiviteter
 För att kostnadseffektivt producera nya bostäder utvecklas ett koncept tillsammans med systerbolagen och andra aktörer i Stockholm
 Förbättrad hantering av projektfastigheter - med evakuerings- och avvecklingsplaner
 Se över arbetssätt för att säkerställa styrning mot prioriterade mål för fastighetsutvecklingen
 Utveckla upphandlingsformer med strategiska ramavtal för nyproduktion
 Funktionalitet och kundfokus ska öka i Stockholms hems standard - med uppföljning av ny standardgrupp samt utveckling av IT stöd
 Lämpliga projekt för nya studentbostäder provas i nyproduktion eller i det befintliga beståndet
 Tillsammans med SHIS analysera stiftelsens framtida behov
 Utveckla ett nytt koncept med korta förmedlingstider i nyproduktion
 Förbättrade uthyrningsförberedelser - fortsatt översyn med erfarenheter från projektet Tygeln
 Hanteringen av garantiärenden - nytt kundorienterat arbetsätt för överlämning till förvaltningen provas i projektet Tygeln
 Ökat kundvärde under uthyrningen - fortsatt översyn med erfarenheter från projektet Tygeln

2. Säkra och funktionella fastigheter

Säkra och funktionella fastigheter är ett samlingsnamn för fastighetsteknik, leverans av el, värme och vatten samt avfallshantering. Inom området ingår en rad delprocesser varav energi är särskilt prioriterat under året.

Under 2015 pågår arbete med att säkerställa att förbättringsförslag från den
Stockholms hem – Styrelserapport Tertial 1 2015

tidigare genomförda kartläggningen av värmeprocessen genomförs. Förbättringsförslagen har under tertialet sammanställts och grupperats till tre prioriterade fokusområden; dokumentation och drifthandlingar, rondering samt internt förbättrat samarbete.

Radonfrågan är fortsatt prioriterad under året för att säkerställa att årsmålet uppnås, under kommande tertiäl tillsätts en samordnare med uppgift att tydliggöra och fastställa arbetssätt och rutiner. Samtliga områdeschefer kommer också att genomgå en utbildning i fastighetsägaransvaret under senare delen av året.

Arbetet med att ge fler hyresgäster möjlighet att sortera matavfall pågår och hittills i år har ytterligare cirka 400 hushåll i Årstadal getts möjlighet att ansluta sig till optisk sortering.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Avfallshantering och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv	 ● Antal bostäder med separat insamling av matavfall, st	3 360	5 302	6 000	6 000
	 ● Elanvändning per kvadratmeter		18,9	19,5	21
	 ● Energianvändning per m2		169	165	165
	 ● Energikostnad kr/kvm		53	162	184
	 ● Koldioxidutsläpp kg/kvm år				17
	 ● Lägenhetens ventilation/luftkvalitet (delfråga AktivBo), %				70 %
	 ● Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %			100 %
	 ● Andel relevanta upphandlingar för byggande och renovering där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %			100 %
	 ● Elanvändning per kvadratmeter	19 kwh/kvm			21 kwh/kvm
	 ● Energianvändning per m2	191,05 kWh/m2			186 kwh/m2

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Hyresgästerna ska alltid känna att de bor eller verkar i en säker och trygg fastighet	  Andel hyresgäster som i kundenkäter känner förtroende för att Stockholmshem följer lagar och regler avseende fastighetsförvaltning, %				90 %
 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	77,62 %	78 %	95	95 %
	  Andel rökluckor som har kontrollerats minst en gång under året och vid behov åtgärdats, %	68 %	35 %	100 %	100 %
	  Andel ventilationssystem med godkänd ventilationskontroll (OVK), %		97	97	95 %
	  Andel flerbostadsfastigheter i staden (totalt) som har radonhalt under riktvärdet 200 Bq/m3 luft	77,62 %			95 %
	  Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %			100 %

Aktiviteter
 Delta i gröna påsen projektet samt i ny och ombyggnadsprojekt införa möjlighet till matavfallssortering där det är ekonomiskt och tekniskt möjligt.
 Besluta om kriterier för när individuell mätning och debitering av varmvatten bör ingå i ombyggnadsprojekt och nyproduktion
 Säkerställa att prioriterade och beslutade förbättringsförslag från kartläggning av värmeprocessen genomförs samt att förbättringsförslag framtagna av energistrategiskt forum prioriteras och genomförs.
 Utreda utökade möjligheter för källsortering i miljörum och kök
 Radonsamordnare tydliggör och fastställer arbetssätt och rutiner
 Brandsamordnare tydliggör arbetssätt och rutiner
 Arbetssätt och rutiner för skadedjursfrågor säkerställs
 En förstudie genomförs av lås- och nyckelhantering

Aktiviteter
 Samsyn utifrån upprättad gränsdragningslista säkerställs
 Utbildning om fastighetsägaransvaret genomförs.

3. Skötsel av gårdar och allmänna utrymmen

Skötsel av gårdar och allmänna utrymmen är ett verksamhetsområde som är mycket viktigt för hyresgästernas trivsel. Till allra största delen sköts verksamheten genom upphandlade entreprenörer och det behövs därmed en noggrann och effektiv uppföljning av avtalen.

Under 2015 kommer kvalitetskontroller av utemiljön att genomföras i hela beståndet på ett nytt systematiskt och enhetligt sätt. Kontrollerna utförs två gånger per år och är ett led i arbetet med att förbättra uppföljningen av entreprenörer. Bolaget fortsätter också att följa antalet felanmälningar från hyresgäster för att säkerställa att de nya arbetssätten, innefattandes ronderingar och kvalitetskontroller, leder till färre felanmälningar.

Under tertialet har även en säsongskalender testats som ett hjälpmedel i ett av bolagets förvaltningsområden. Syftet med kalendern är att Stockholmshem ska kunna följa upp entreprenörernas åtaganden på ett bättre sätt då kalendern hjälper personalen ute i områdena att enklare bedöma hur väl entreprenörerna skött sitt arbete. Planen är att säsongskalendern införs i hela beståndet under året.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att gårdar och allmänna utrymmen är trivsamma och välskötta	  Betyg kvalitetskontroller allmänna utrymmen (max 4)		3,6	3,6	3,6
	  Betyg kvalitetskontroller utemiljö (max 4)				3
	  Städning av trapphus (delfråga AktivBo), %	77,9 %			77 %
	  Städningen av gård och närmiljö (delfråga AktivBo), %	81,2 %			78 %
	  Städning av trapphus (delfråga AktivBo), %	77,9 %			77 %
	  Rent och snyggt	73,5			72
 Förvaltningsteam ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat	  Minskning felanmälningar från hyresgäster ang. städning i allmänna		14,3 %	2 %	2 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
förebyggande arbetssätt	utrymmen, %				
	 Minskning  felanmälningar från hyresgäster ang. utemiljö, %		15,5 %	2 %	2 %
 Stockholmshem ska ha en snabb och professionell hantering av felanmälningar, synpunkter och frågor					

Aktiviteter
 Skapa rutin för två kvalitetskontroller av utemiljö per team och år, samt för uppföljningsmöten med förvaltningsområden
 Implementera hjälpmedlet säsongskalender och lathund av utemiljöavtal
 Införa nya rutiner för att löpande säkerställa en god kvalitet i utemiljön
 Se till att Stockholmsheims material för förvaltning av utemiljö, såsom avtal och kartor, uppdateras utifrån skötselutbildning och beställarnas kompetens
 Utred hur vi hanterar synpunkter och frågor i Platina från hyresgäster

4. Fint hemma

Fint hemma är samlingsnamnet för Stockholmsheims utbud av tillval och det valfria lägenhetsunderhållet (VLU).

Under tertial 1 lanserades en webbshop på stockholmshem.se. Där kan alla besökare se hela bolagets Fint Hemma-sortiment med golv, tapeter och tillvalsprodukter. Hyresgästerna kan sedan logga in och göra sina beställningar direkt på webben.

Under tertialet avslutades också den säljcoachning som påbörjades under föregående år och som involverade all kundnära personal på Stockholmshem. Antalet försäljningar når nästan halvvägs till årsmålet trots att bara ett tertial passerat.

En annan viktig nyhet för i år är att bolaget vid leverans börjar följa upp hyresgästernas upplevelse av att beställa VLU och tillval genom en sms-enkät. Förhoppningen är att underlaget till årsskiftet är så stort att det går att ta fram ett resultat per förvaltningsområde. Resultatet kommer också att beaktas i planeringen av kommande förbättringsarbete.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Kunderna ska vara mer nöjda med lägenhetsunderhåll och service	 ● Andel leveranser inom stipulerad tid, %				90 %
	 ● Samlad kundnöjdhet vid leverans inom Fint Hemma (max 10)				7,5
 Skick och standard på Stockholmsbostäder ska höjas	 ● Antal försäljningar av VLU och tillval	2 099	2 440	5 000	5 000
	 ● Ökade intäkter för VLU och tillval, %	-	7,3 %	13 %	13 %

Aktiviteter
 Utveckla ett enhetligt och hållbart, efterfrågat, kvalitativt och miljövänligt sortiment inom VLU och tillval.
 Utveckling av beställning av VLU och tillval i Min lägenhet på webben genom lansering av webbshop och uppföljningsmodell
 Uppföljning av enkät, kvalité och utskick, vid leverans av VLU och tillval
 Säkerställa debitering och fakturahantering
 Uppföljning av utbildningspaket samt utveckling av löpande fortbildning för alla kundnära roller

5. Uthyrning

Uthyrning är en omfattande process som innefattar en lång rad arbetsmoment; från att en hyresgäst säger upp sin lägenhet till dess att en ny hyresgäst flyttat in. Verksamhetsområdet innefattar både bostäder och lokaler.

Arbetet med att genomföra inflyttningskontroller har implementerats i hela beståndet och innebär att en kontroll genomförs på plats i lägenheten för att säkerställa att städningen av lägenheten är ok. Arbetssättet kräver att hyresgästen som flyttar lämnar in sin nyckel minst tre dagar innan sista kontraktsdag. Det har dock visat sig vara färre än beräknat som gör det vilket orsakar en justering av prognosen.

En indikator visar att andelen som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflyttning är fortsatt hög. Under slutet av förra året implementerades ett nytt arbetssätt i hela beståndet i syfte att minska andelen anmälda fel. Bolaget justerar prognosen men fortsätter följa indikatorn för att se om ytterligare åtgärder behöver vidtas.

Ett av de större projekten på bostadssidan är det test av nytt arbetssätt vid tomställningar som pågår i ett av bolagets förvaltningsområden. Testet går ut på att den inflyttande hyresgästen alltid får vara med och göra aktiva val vid

renoveringen av sin lägenhet. Under kommande tertial genomförs en utvärdering av testet.

När det gäller lokaler pågår ett arbete med att utveckla och implementera arbetssätt avseende lokalbesiktningar. Planen är att den utbildning som genomförs till hösten blir ett startskott för ett mer systematiskt sätt att genomföra lokalbesiktningar. Under året genomförs även en mätning av kundnöjdheten i lokalbeståndet.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Lägenheterna ska motsvara den nyinflyttade hyresgästens förväntningar	  Andel hyresgäster som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflytt, %	63 %	68,6 %	60 %	45 %
	  Andel lägenheter där inflyttningskontroll genomförts, %		10,7 %	11 %	20 %
	  Kundnöjdhet vid inflyttning, NKI-betyg				65
 Stockholmshem ska ha den högsta möjliga uthyrningsgraden för sina lägenheter	  Antal dagar från förmedling till inflytt enligt Bostadsförmedlingens statistik, st	9,1	11	10	10
	  Antal tomställningar		107	324	324
	  Minskat intäktsbortfall för tomställningar jämfört med föregående år, %				7 %
 Stockholmshem ska så långt som möjligt tillgodose bostadsbehoven hos prioriterade målgrupper	  Antal förmedlade bostäder till ungdomar, st		40	70	70
	  Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter, st		59 lgh	144	144
 Uthyrningen av Stockholmshems kommersiella lokaler ska vara affärsmässig och bidra till attraktiva stadsdelar	  Ekonomisk vakansgrad lokaler, %		9,2 %	11 %	11 %
	  Vakansgrad lokaler, %	8,6 %	10 %	10 %	10 %

Aktiviteter
▶ Test av nytt arbetssätt för tomställningar genomförs, utvärderas och implementeras
▶ Utred eventuella möjligheter att frigöra större lägenheter för hyresgäster som vill bo i mindre lägenheter, för ett mer optimalt lägenhetsutnyttjande.
▶ Data från tillgänglighetsinventeringar görs mer användarvänligt
▶ Förbättrad information om miljöarbetet till hyresgäster vid kontraktsteckning och under hyrestiden via brevlåda eller områdesvis på hemsidan
▶ Genomför mätning av kundnöjdheten, och ta fram en strategi för uppföljning, i lokalbeståndet
▶ En inventering av lokalbeståndet och befintliga lokalkontrakt genomförs
▶ Hitta former och skapa rutiner för kunddialog i lokalbeståndet
✓ Nya godkännanderegler planeras och införs under året
▶ Rutiner för inflyttnings- och avflyttningsstillfället tas fram och implementeras med ett särskilt fokus på att förtydliga överlämningen mellan lokaluthyrningen och förvaltningen.
▶ Samarbeta med systerbolagen och Stadshus AB kring modell för hyressättning av förenings- och kulturlokaler
▶ Ta fram en övergripande strategi för lokaluthyrning kopplat till områdesutveckling
▶ Utveckla och implementera nya arbetssätt när det gäller lokalbesiktningar (status-, överlåtelse- och avflyttningsbesiktningar)

6. Reparation och fastighetsservice

Reparationer och fastighetsservice är ett verksamhetsområde där Stockholmshem länge har haft särskilt goda betyg i kundundersökningarna. Området handlar om att ta emot hyresgästernas felanmälningar och utföra reparationer på bästa möjliga sätt.

För att minska antalet felanmälningar utökades under föregående år det förebyggande arbetet med löpande ronderingar. Arbetet visade tidigt positiva effekter i form av en minskning av hyresgästernas felanmälningar i allmänna utrymmen och periodens utfall når långt över årsmålet. Bolaget följer arbetet med månadsronderingarna noggrant och beräknar att årsmålet, om 90 procent, kommer att uppnås under året.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 En hög kvalitet och god tillgänglighet i fastighetsservice ska säkerställas	 Andel hyresgäster i kundenkäten AktivBo som upplever att de har fått hjälp när det behövs, %				88 %
 Förvaltningsteam ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat	 Andel genomförda månadsronderingar, %	75 %	83 %	90 %	90 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
förebyggande arbetssätt	 Minskning felanmälningar från hyresgäster ang. allmänna utrymmen (ej städning), % 		4,9 %	8,5 %	8,5 %
 Leveranssäkerhet ska öka och återkoppling av beställda åtgärder ska vidareutvecklas					
 Service- och leveransnivå ska spegla det tekniska behovet och kundernas efterfrågan					
 Stockholmsshems transporter ska vara miljöeffektiva	  Andel dubbdäck	0 %			0 %
	  Andel elbilar	7,78 %			10,6 %
	  Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %
	  Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon				95 %

Aktiviteter
 Införande av funktionen mobil arbetsorder i ronderingsapplikationen
 Implementera systematisk uppföljning av kundnöjdhet i samband med klarmarkering av entreprenör
 Implementering av klarmarkeringsfunktion för utförda arbeten av entreprenör

7. Hyresgästinflytande och områdesutveckling

Inom verksamhetsområdet Hyresgästinflytande och områdesutveckling betonas att hållbarhet och populära bostadsområden till stor del handlar om ett helhetsperspektiv (ekonomiskt, socialt och miljömässigt) och om att skapa förutsättningar för dialog och delaktighet.

Stockholmshem har på senare år utvecklat sitt lokala utvecklingsarbete främst inom projektet Hållbara Hökarängen, som utvärderas och avslutas i år, men även inom Bagarmossen Startup som startades 2014. Under året pågår ett arbete med att ta fram en strategi för bolagets arbete med områdesutveckling med utgångspunkt från erfarenheter Hökarängen och Bagarmossen. Strategin kommer även att fånga upp lokalverksamheten i områdena.

Arbetet inom verksamhetsområdet är tätt sammankopplat med bland annat bolagets underhållsarbete och ett av de pågående projekten i gränslandet däremellan är att öka hyresgästernas inflytande i samband med upprustningar. Därtill har EU-projektet Grow Smarter påbörjats och under tertialet har en samrådsgrupp bildats.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	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, %				90 %
	  Antal boende och verksamma som deltar inom projektet "Ett resurseffektivt Hökarängen", st	100	300	300	300
 Hyresgästerna ska ges goda möjligheter till inflytande i sitt boende och sin verksamhet					

Aktiviteter
 Utvärdering av Hållbara Hökarängen efter övertagande av förvaltning samt utvärdering av Ett resurseffektivt Hökarängen vid projektavslut
 Påbörja EU-projektet Grow Smarter
 Ta fram en plan för att uppmuntra våra hyresgäster till en miljövänlig livsstil med erfarenheter från Hökarängen
 Utveckla en strategi för Stockholmsshems arbete med områdesutveckling med utgångspunkt från erfarenheter i Hökarängen och Bagarmossen
 En strategi tas fram för hyresgästinflytande och vidareutveckling av dialogmetoder, bl.a. ingår ett ramavtal om samarbete vid upprustningar

8. Underhåll

En central del av underhållsplaneringen är den underhållsstrategi som upprättas som en utgångspunkt för den mer detaljerade planeringen på områdesnivå. En viktig princip är att öka andelen lönsamma underhållsprojekt och under året ska hälften av ombyggnads- och underhållsprojekten ge en standard- och hyreshöjning.

Stockholmshem behöver inleda större ombyggnader av det yngre beståndet. När 60–80-talsbestånden nu ska renoveras står bolaget inför en avvägning mellan byggnadernas tekniska behov och hyresgästerna önskemål. Att aktivt arbeta med

hyresgästinflytande inom ramen för underhållsarbetet är därför nödvändigt. Under våren 2015 kommer en förstudie att genomföras gällande underhållet i åtta områden i 60–80-talsbeståndet.

För att stärka bolagets fokus på tillgänglighetsfrågor mäts nu antalet projekt där tillgängligheten ökar. Årets mål är att tillgängligheten ska öka i 20 procent av de påbörjade projekten.

För att bolaget systematiskt ska kunna ta tillvara på, och lära av, hyresgästernas åsikter gällande ombyggnadsprojekt har bolaget under tertialet påbörjat arbetet med att ta fram en plan för vid vilken typ av ombyggnadsprojekt som kundnöjdheten ska mätas. Klart hittills är hur projekten ska väljas ut och vad undersökningarna ska återspegla. Nästa steg är att identifiera matchande projekt och utforma mätningar på ett korrekt sätt.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att fastigheterna är väl underhållna	 Andel ombyggnads- och underhållsprojekt som ger standard- och hyreshöjning, % 	11 %	48 %	50 %	50 %
	 Antal kundenkäter som genomförs vid renoveringsprojekt 		0	10	10
	 Produktindex 	76,5			75
 Det långsiktiga tekniska behovet av underhåll ska tillgodoses och fastigheternas värde ska säkerställas	 Andel påbörjade projekt där tillgängligheten kommer att öka, % 		17 %	20 %	20 %
	 Andel m2 area som energieffektiviserats vid större ombyggnad 	6,26			0,8 %
 Uppföljningen av underhållsprojekten ska förbättras och avvikelser ska minimeras	 Andel genomförda projektgenomgångar i underhållsprojekt 2015, % 	100 %	100 %	100 %	100 %

Aktiviteter
 Rutiner och arbetssätt identifieras för standardhöjande underhållsåtgärder som genererar hyreshöjningar
 Säkerställ definition av kostnadsreducering
 Plan för och beslut om vilken typ av projekt där kundnöjdheten ska mätas tas fram

Aktiviteter
 Förstudie av 50-talsbeståndet avseende kvarstående underhållsbehov
 Förstudie för underhåll av 8 områden i 60–80-talsbeståndet
 Ta fram en tillgänglighetshandbok som stöd i underhållsprojekt
 En fördjupad kartläggning av evakuering inför större ombyggnationer utförs.
 Utveckla projektavslutsmöte för underhållsprojekt
 Vidareutveckla och säkerställ innehåll och kvalitet i möten och dokumentation avseende projektgenomgångar underhållsprojekt
 Samverkan mellan underhållsplanering och koordinering av projekten
 Utveckla kvalitetssystemet för underhållsprojekt i enlighet med Underhållsprocessen

9. Störningar och andra avvikelser

Störningar och andra avvikelser innefattar, förutom rena störningsärenden på dagtid eller jourtid, en rad olika former av avvikelser i förhållande till hyresavtalet. Det kan exempelvis handla om betalningsärenden eller olovlig andrahandsuthyrning.

Nya arbetsmetoder och ett relativt nytt systemverktyg innebär att fler ärendetyper registreras än tidigare och är troligen en förklaring till att årets utfall för perioden ökat jämfört med perioden föregående år. Systemet ger dock en mer rättvisande statistik över det faktiska antalet klagomål som berör störningar än tidigare.

Under perioden har kontaktvägarna för olika typer av störningsärenden tydliggjorts och en utbildning av personalen på distrikten och kundtjänst kommer att ske under kommande tertial.

Därtill kvalitetssäkras och nedtecknas även rutinen för olovlig andrahandsuthyrning under året.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Hyresgästerna ska inte bli störda i sitt boende eller i sin verksamhet	 ● Maximalt antal störningsärenden, st	319	402	1 200	1 200
 Störningar och avvikelser som uppkommer ska hanteras snabbt och professionellt	 ● Antal avhysningar pga störningar				15
	 ● Friställda lägenheter pga oriktiga hyresförhållanden, lgh				70

Aktiviteter	
✓	Definiera begreppet störningar och andra avvikelser
▶	Ta fram indikator för att mäta störningar på förvaltnings- och teamnivå
▶	Tydliggöra ansvar för respektive störningsområde
▶	Kontaktvägar i störningsärenden ska tydliggöras, samt skapa tydliga handläggningsrutiner.
✓	Ta fram indikator som visar att återkoppling skett på ett snabbt och professionellt sätt
▶	Utveckla och inför rutin för utredning av olovlig andrahandsuthyrning.
▶	Vidareutveckling av återkoppling till hyresgäster som anmält störningar

Stöd- och ledningsprocesser

De övriga verksamhetsområdena förutsätter väl fungerande stöd- och ledningsprocesser inom IT, ekonomi, personal, upphandling, ärendehantering med mera. Stöd- och ledningsprocesserna handlar till stor del om att skapa förutsättningar för en organisation som präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande.

Under tertialet har den sista etappen i det interna programmet Från hus till hem avslutats. I samband med avslutandet av etappen, vars fokus var affärsmässighet, samlades cirka 250 förbättringsförslag in från personalen. Framöver kommer förslagen att sorteras och gås igenom för att sedan hanteras på bästa sätt.

Avvikelsen avseende investeringsbudget beror på fördröjningar på grund av överklaganden, bl a i planprocesserna, men också på svårigheter att få hyresgästgodkännanden vid större ombyggnader.

Arbetet inför höstens implementering av ett nytt ekonomisystem pågår och beräknas intensifieras och beröra stora delar av personalen under en utbildningsperiod i september. Bolaget deltar även i koncernens gemensamma arbete med ett nytt fastighetssystem där en upphandling pågår för närvarande. Implementeringen är beräknad till hösten 2016. Stockholmshem blir det första bolaget där systemet tas i drift, vilket kommer att föra med sig en längre period av intensivt arbete för att skapa ett bra system för alla bolag samt anpassning av bolagets arbetssätt för att effektivt kunna tillgodogöra sig systemet.

Under tertialet har planeringen av 2016 inletts med fokus på att koppla samman planerings- och uppföljningsarbetet. En tidplan för årets uppföljning- och planeringsarbete, som går att bryta ned på respektive roll, har tagits fram för att förenkla och säkerställa en samordning av arbetet.

Arbetet med att flytta bolagets huvudkontor till Skärholmen har under perioden organiserats i ett övergripande projekt som i sin tur är uppdelat i tre delprojekt. Ett fastighetsutvecklingsprojekt, ett flyttprojekt och ett stadsdelsutvecklingsprojekt. Flytten är ett av bolagets viktigaste projekt framöver, inte minst då det är avgörande att bibehålla/rekrytera den kompetens som krävs

för att klara av den högre byggtakten.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	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 %			82 %
	 ● Ta kunden på allvar (delindex AktivBo), %				89 %
	 ● Serviceindex	82			81
 Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till delaktighet och ansvarstagande	 ● Aktivt Medskapandeindex	80			82
	 ● På vår arbetsplats tillvaratar vi idéer om förbättringar	58			63
	 ● Sjukfrånvaro	4	5,3	4	4 %
	 ● Aktivt Medskapandeindex	80			82
	 ● Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid	100 %			100 %
	 ● Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats				100 %
	 ● Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	0 st	0 st	8 st	8 st
	 ● Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	65 st			75 st
	 ● Ledarskapsindex				82
	 ● Motivationsindex				81
	 ● Sjukfrånvaro	4 %	5,3 %	4 %	4 %
	 ● Styrningsindex				80
 Organisationen ska präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande	 ● Kvm/anställda	6 068			6 045
	 ● Medelantal anställda	291 st			295 st

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Stockholms Shems verksamhet ska vara kostnadseffektiv, lönsam och uppnå uppställda avkastningskrav	 ● Andel administrations- och indirekta kostnader	11 %			9 %
	 ● Avkastning på justerat eget kapital	2,01			2,32
	 ● Avkastning på totalt kapital	2,87			2,76
	 ◆ Avvikelse investeringsbudget	-5,23 %	-8,95 %	2 064 mnkr	2 267 mnkr
	 ● Direktavkastning	2,8			2,9 %
	 ● Driftkostnad/kvm	502			601
	 ● Driftnetto/kvm	540			575
	 ● Marknadsvärde/kvm	19 337			20 187
	 ● Resultat efter finansnetto(mnkr)	70	59	330	330
	 ● Rörelseresultat i % av omsättning	24,99			24,21
	 ● Underhållskostnad/kvm	61			0

Aktiviteter
 Dialog och intern kommunikation om bolagets varumärkeslöfte (Huset) fördjupas - del 3 affärsmässighet och uppföljning
 Påbörja arbetet med att säkerställa att anlidade entreprenörer arbetar enligt Stockholms Shems riktlinjer för entreprenörer
 Systematisk informationshantering: Internt kommunikationssystem utvecklas för bättre kommunikationsflöden.
 Ta fram en strategi för analoga fastighetsnät i dialog med systerbolagen
 Ta fram uppföljning och fastställ indikatorer för kundorienterad ärendehantering
 Tillgängliggöra, strukturera och kvalitetssäkra teknisk information på ett samlat sätt (Se Fast)
 Delegationsordningen förfinas och rollfördelningen i bolaget tydliggörs.
 Bolaget deltar i koncernens gemensamma arbete med ett nytt fastighetssystem (VERA)
 Bolaget fortsätter arbetet med att utveckla ett nytt huvudkontor i Skärholmen
 Bolaget förbättrar planering och struktur för företagsövergripande utbildningar
 Bolaget implementerar koncerngemensamt ekonomisystem (SUNE)

Aktiviteter
 Bolaget ska vidareutveckla arbetet med CSR-krav vid upphandling
 Ta fram arbetssätt för synkronisering av verksamhetsplanering, budget, och treårsplanering
 Tillsammans med systerbolagen och andra aktörer ska bolaget verka för en mer transparent och systematiserad hyressättning
 Utbilda och informera samt följa upp organisationen avseende upphandlings- och avtalsroller.
 Utbilda verksamhetsnära roller i hyresjuridiska frågeställningar samt tydliggöra ansvar mellan medarbetare för juridiskt relaterade frågor
 Översyn av befintliga kundmätningar och kvalitetssäkring och samordning av nya kundmätningar
 I dialog med Stadshus AB och systerbolagen ta fram en modell för beräkning av sociala bokslut
 Tillse att rätt hyra förhandlas och tas ut vid standardhöjande arbeten samt att samordning sker av hyreshöjande åtgärder inom VLU och tillval
 Utreda och utveckla bolagets fakturahantering/ kontering för effektivitet och bättre uppföljning
 Vidareutveckla arbetssätt som konsekvens av K3-regler

Ägardirektiv

Företagsmål
 Aktivt arbeta för att utveckla ytterstaden i nära samråd med de boende
 Aktivt arbeta för en hög kvalitet i löpande drifts- och underhållsarbete, liksom i servicen gentemot hyresgästerna
 Aktivt arbeta för energieffektivisering av beståndet och fokusera på klimat-smarta bostäder bl.a. genom installation av solceller på tak och gröna vertikala trädgårdar
 Aktivt bidra till stadens höjda målsättningar för bostadsbyggandet
 Arbeta aktivt för insamling av matavfall
 Arbeta för att bolagen når 70 procent matavfallsinsamling till 2020
 Arbeta för att hålla nere produktionskostnaderna i nyproduktion
 Arbeta för att stärka ytterstadsområden genom satsningar på centrum, upprustningar, socialt ansvarstagande, ett bättre utnyttjande av befintliga lokaler, samt nyproduktion av bostäder.
 Arbeta med att förbereda infrastruktur för bilpooler
 Arbeta med att förbereda infrastruktur för elbilar
 Bidra till stadens mål om att förmedla 500 nya tränings- och försökslägenheter per år.
 Bolagen ska ansöka om medlemskap i SABO och tills vidare stå kvar i Fastighetsägarföreningen i Stockholm.
 Bygga hyresbostäder med hyror som även unga, studenter och andra grupper med svag ställning på bostadsmarknaden har råd att efterfråga
 Dubblera nuvarande nyproduktionstakt till 2017

Företagsmål	
	Fortsätta arbetet för att minska antalet avhysningar, särskilt barnfamiljer, genom samarbete med stadsdelsnämnderna, socialnämnden och landstinget
	Fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader
	Fortsätta arbetet med att öka effektiviteten med fokus på kärnverksamheten och förbättrade driftresultat
	Fortsätta tillgänglighetsanpassning av fastigheterna.
	God budgetföljsamhet och prognossäkerhet
	Godkänd resultatnivå
	I samråd med berörda nämnder och bolag inventera möjligheten att bygga om/omvandla befintliga byggnader till gruppboheter, serviceboheter , samt underlätta tillskapandet av bostäder för personer med funktionsnedsättning
	I samverkan med kommunstyrelsen och Stadshus AB se över resultatkraven för bostadsbolagen under 2016 och 2017.
	Planera för nya seniorboheter i hyresrättsform
	Rusta upp på ett varsamt sätt utifrån fastigheternas tekniska behov och garantera hyresgästerna information och inflytande i samband med renovering
	Samarbeta med övriga berörda bolag och nämnder samt privata aktörer och ta fram utvecklingsplaner för centrumanläggningarna i ytterstaden utifrån deras olika förutsättningar.
	Stärka boendeinflytandet
	Ta ett stort ansvar för det bostadsbehov som uppkommer för kvinnor som utsätts för våld i hemmet
	Ta fram en strategi för ett bättre utnyttjande av befintliga lokaler.
	Ta hänsyn till olika typer av familjekonstellationer och boendeförhållanden vid planerandet av nya bostäder
	Upprätta sociala bokslut som underlag till mål och avkastning
	Utreda möjligheten till individuell mätning och debitering av varmvatten
	Utreda möjligheterna att genomföra enklare åtgärder för att öka tillgängligheten så att äldre ska ha möjlighet att bo kvar hemma längre och underlätta för äldre eller personer med funktionsnedsättning att byta till en lägenhet i entré-plan eller till hus med hiss
	Utreda möjligheterna för att underlätta för äldre eller personer med funktionsnedsättning att byta till en lägenhet i entréplan eller till hus med hiss
	Utreda, planera och genomföra en omlokalisering av bolagets huvudkontor till Skärholmen
	Utveckla koncept för att bygga nya bostäder med korta förmedlingstider
	Utveckla metoder för innovativa lösningar för billigare byggande och tillfälliga bostäder
	Vara Stiftelsen Hotellhem behjälpliga i byggandet av bostäder inom ramen för stadens bostadsförsörjningsansvar
	Verka för en ny modell för hyressättning av förenings- och kulturlokaler tas fram

Företagsmål
 Öka användningen av förnyelsebar energi