

Stockholmskem

Styrelserapport Tertial 2 2015
Stockholmskem

Stockholmshems verksamhetsområden















1. Nyproduktion av bostäder och lokaler













Nyproduktionen innefattar planering och byggande, i enlighet med ägarens direktiv, från projekttid 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 kommer enligt den prognos som nu lämnats att uppgå till 630 bostäder för 2015.












Prognosen för antalet färdigställda lägenheter justeras ned då bolaget inte kommer att uppfylla det uppsatta årsmålet på grund av förseningar i entreprenader - samt överklagan - för tre av bolagets projekt.

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. En projektplan är framtagen och förankrad och målet är att byggstarta ett första test omfattande 500 lgh för samtliga bolag, 2017. Under tertial 2 godkände Stockholmshems styrelse genomförandet av upphandling och utveckling av Stockholmshusen

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 T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 En hög takt i nyproduktion av affärsmässiga projekt ska upprätthållas	  Antal möjliga bostäder i projekttid, st	1 865	1 500	2 000	2 000
	  Antal planerade bostäder i projektportfölj, st	2 280	2 780	2 780	2 500
	  Antal påbörjade bostäder		279	630	574
	  Antal påbörjade hyresrätter	0	279	630	574
	  Antal färdigställda lägenheter	153			682
 Nyproduktionen ska ge	  Beräknad energianvändning i	59	60	65	65

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
förutsättningar för resurseffektiv förvaltning	nyproduktion av kategoribostäder, kWh/kvm a-temp år				
	  Beräknad energianvändning i nyproduktion av vanliga bostäder, kWh/kvm a-temp år	57	56	56	55
 Stadens behov av kategoribostäder för prioriterade målgrupper ska säkerställas	  Antal färdigställda studentbostäder	0 st			0 st
 Stockholmshem 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 besiktningssprotokoll, st	0,1			1

Aktiviteter
 För att kostnadseffektivt producera nya bostäder utvecklas ett koncepthus 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 Stockholmshems standard - med uppföljning av ny standardgrupp samt utveckling av IT stöd
 Lämpliga projekt för nya studentbostäder prövas 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 prövas 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 tidigare genomförda kartläggningar och strategiarbete. Under det gångna tertialet har värmeanvändningen ökat något i jämförelse med föregående år. Förklaringen är att värmepumpar stängts av under sommarperioden för att realisera den kostnadsfördel som sommar drift med fjärrvärme innebär. Den förändrade driftstrategin innebär också att årsmålet på 165 kWh/kvm/år blir svårt att nå och prognos revideras till 168 kWh/kvm/år.





Radonfrågan är fortsatt prioriterad under året. Under det gångna tertialet har en samordnare tillsatts med uppgift att tydliggöra och fastställa arbetsätt och rutiner. Fokus har lagts på ökade långtidsmätningar, bättre rutin och bättre registerkontroll. Sammantaget ger det nödvändiga förutsättningar för total måluppfyllnad.














Skadedjurshanteringen inom Stockholmshem är i en utvecklingsfas. En ny strategi är under framtagande och kommer att fastställas under kommande tertial för införande under 2016.


Arbetet med att ge fler hyresgäster möjlighet att sortera matavfall pågår. Årsmålet att nå 6000 lägenheter ser ut att nås.











Fyra av bolagets sårbarheter/risker är avskrivna då bolaget strukturerat arbetar med frågorna på ett sådant sätt att eventuellt kvarvarande risker kan accepteras. Kvarstående sex sårbarheter/risker är under ständig bearbetning men av karaktären att det fortfarande finns en förbättringspotential i hanteringen. Under kommande år kompletteras med fyra stycken nya sårbarheter/risker för att åter följa givna riktlinjer.

Betyget för lägenhetens ventilation/luftkvalitet var lägre än uppsatt mål, bedömningen är att utfallet påverkats av den varma väderleken sommaren 2014.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
S Avfallshantering och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv	 Antal bostäder med separat insamling av matavfall, st	4 538	5 777	6 000	6 000
	 Elanvändning per kvadratmeter		19	19,5	21
	 Energianvändning per m2		170	168	165
	 Energikostnad	180	99	159	184

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	kr/kvm				
	 ● Koldioxidutsläpp kg/kvm år	18			17
	 ◆ Lägenhetens ventilation/luftkvalitet (delfråga AktivBo), %		68 %		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	19 kwh/kvm		21 kwh/kvm
	 ◆ Energianvändning per m2	191,05 kWh/m2			186 kwh/m2
 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, %		91,6 %	91,6 %	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		87,4 %	88	95 %
	 ● Andel rökluckor som har kontrollerats minst en gång under året och vid behov åtgärdats, %	38,5 %	100 %	100 %	100 %
	 ● Andel ventilationssystem med godkänd ventilationskontroll (OVK), %		96	96	95 %
	 ◆ Andel flerbostadsfastigheter i staden (totalt) som	77,62 %			95 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	har radonhalt under riktvärdet 200 Bq/m ³ luft				
	 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	40 %		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
 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 genomförs kvalitetskontroller av utemiljön i hela beståndet på ett nytt systematiskt och enhetligt sätt. Den första kvalitetskontrollen genomfördes i juni och den andra kommer att genomföras i oktober. Nyanställda förvaltare kommer under hösten att ges en introduktion i verktyget och likaså alla Stockholmskretsens markskötselentreprenörer.


Under andra tertialet har ett större kartuppdateringsprojekt genomförts som syftar till att uppdatera Stockholmskretsens GIS-skötseldata inför kommande upphandlingar (GIS=Geografiskt informationssystem). Under kommande tertial slutförs uppdateringen och det genomförs även en utbildning i databasen för berörd personal.




Den säsongskalender som arbetades fram tidigare under året har nu implementerats i hela beståndet. Under hösten sker en avstämning med de personalgrupper som tillämpat verktyget för att säkra att det fungerar tillfredsställande. Syftet med säsongskalendern är att bolaget 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.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 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) 		3,2	3	3
	 Städning av trapphus (delfråga AktivBo), % 	77,9 %	79,5 %		77 %
	 Städningen av gård och närmiljö (delfråga AktivBo), % 	81,2 %	82,4 %		78 %
	 Städning av trapphus (delfråga AktivBo), % 	77,9 %	79,5 %		77 %
	 Rent och snyggt 	73,5	73,8		72
 Förvaltningsteam ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	 Minskning felanmälningar från hyresgäster ang. städning i allmänna utrymmen, % 	928 %	9,3 %	2 %	2 %
	 Minskning felanmälningar från hyresgäster ang. utemiljö, % 		4,6 %	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

Aktiviteter
 Införa nya rutiner för att löpande säkerställa en god kvalitet i utemiljön
 Se till att Stockholmsshems 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 Stockholmsshems utbud av tillval och det valfria lägenhetsunderhållet (VLU).









I slutet av tertiäl 2 genomfördes uppstartssamtal med bolagets nya målerifirmor vars avtal börjar gälla i september. Därtill har en utredning avseende huruvida Stockholmsshem ska erbjuda försäljning av målerijobb klass 1 eller klass 2 påbörjats.



Under tertiålet fortsatte även förhandlingar med Hyresgästföreningen gällande enhetspriser på tillval samt det engångsbelopp som idag debiteras vid beställning. Förhandlingarna är ej ännu i hamn utan fortsätter under året.






Årsmålet för antalet försäljningar av VLU och tillval nås nästan redan nu och prognosen justeras därför upp.

Stockholmsshem har i år börjat följa upp hyresgästernas upplevelse av att beställa VLU och tillval genom en sms-/mailenkät. De enkätutskick som gjorts under året har sammanställts och det går nu att följa upp indikatorn ”kundnöjdhet vid leverans av Fint Hemma”. Förhoppningen är att underlaget till årsskiftet är tillräckligt stort för att kunna bryta ned resultatet per förvaltningsområde. Resultatet kommer också att beaktas i planeringen av kommande förbättringsarbete.

Tyvärr är det ännu inte möjligt att följa indikatorn ”Leveranser inom stipulerad tid” på grund av bristande systemstöd, förhoppningen är att det kommande fastighetssystemet ska möjliggöra en uppföljning.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 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 Stockholmsshems	  Antal försäljningar av VLU och tillval	1 262	4 851	7 000	5 000

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
bostäder ska höjas	  Ökade intäkter för VLU och tillval, %		0,8 %	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, kvalitet 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.







En indikator visar att andelen som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflyttning är fortsatt hög. I början av 2015 implementerades ett nytt arbetssätt i hela beståndet i syfte att minska andelen anmälda fel. Då anmälningar som avser andra saker utom rena fel, exempelvis beställningar av extranycklar, också fångas upp i statistiken blir det en trubbig mätmetod. Bolaget låter därför den justerade prognosen från föregående tertial kvarstå.








Ett av de större projekten på bostadssidan är det test av nytt arbetssätt vid tomställningar som genomförts i ett av bolagets förvaltningsområden. Testet går ut på att den inflyttande hyresgästen alltid får vara med och göra aktiva färg- och tillval vid renoveringen av sin lägenhet. En utvärdering visar att testet i stort fallit väl ut och bolaget planerar för en utökning till övriga beståndet längre fram.

När det gäller lokaler har det under 2015 arbetats fram nya rutiner för lokalbesiktningar. Rutinerna kommer att implementeras i hela beståndet under hösten. Startskottet blir den utbildning som genomförs för alla kundförvaltare och lokaluthyrare under september. På lokalsidan planeras för fler projekt under kommande tertial, bland annat ska en mätning av kundnöjdheten genomföras och former och rutiner för en mer proaktiv kunddialog ska fastställas.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Lägenheterna	  Andel hyresgäster	44,49 %	69,9 %	60 %	45 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
ska motsvara den nyinflyttade hyresgästens förväntningar	som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflytt, %				
	 ● Andel lägenheter där inflyttningskontroll genomförts, %		20,7 %	20 %	20 %
	 ● Kundnöjdhet vid inflyttning, NKI-betyg			65	65
 Stockholmshem ska ha den högsta möjliga uthyrningsgraden för sina lägenheter	 ● Antal dagar från förmedling till inflytt enligt Bostadsförmedlingens statistik, st	7,5	15	13	10
	 ● Minskat intäktsbortfall för tomställningar jämfört med föregående år, %			7 %	7 %
	● Antal tomställningar		212	324	324
 Stockholmshem ska så långt som möjligt tillgodose bostadsbehoven hos prioriterade målgrupper	 ● Antal förmedlade bostäder till ungdomar, st	9	83	90	70
	 ● Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter, st	36 lgh	91 lgh	144	144
 Uthyrningen av Stockholmshems kommersiella lokaler ska vara affärsmässig och bidra till attraktiva stadsdelar	 ● Ekonomisk vakansgrad lokaler, %		8,8 %	11 %	11 %
	 ● Vakansgrad lokaler, %	10 %	9,2 %	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

Aktiviteter
 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
 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 fastighetservice
















Reparationer och fastighetservice är ett omfattande verksamhetsområde där Stockholmshem historiskt haft goda betyg i kundundersökningar. Området inbegriper att ta emot hyresgästernas felanmälningar och utföra reparationer samt enklare underhåll på bästa möjliga sätt i lägenheter samt allmänna utrymmen.




Förebyggande arbete utförs regelbundet och går bland annat ut på att iordningställa bostäder för kommande inflyttning samt att löpande rondera allmänna utrymmen med sikte på att förekomma och minska felanmälningar.

Under perioden har det förebyggande arbetet med ronderingar inte nått upp till de 90 procent som är satt som årsmål. Orsaken till detta är att semestertiden, och med den en generellt lägre bemanning, infallit under perioden samt att bolagets jourverksamhet belastar ordinarie bemanning och därmed påverkar ronderingsfrekvensen negativt. På grund av periodens utfall sänks prognosen för helåret till 80 procent.

Bolaget har bytt ut nio etanolbilar och två biogasbilar mot hybridbilar som går på bensin, men som i motsats till etanolbilar är bränslesnåla. Därtill har bolaget tio elbilar vars förbrukning inte redovisas (inköpta istället för biogasbilar). Sammantaget gör detta att andelen icke fossila bränslen minskar, dock är bedömningen att de totala utsläppen minskat.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 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 %	88 %	88 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Förvaltningsteam ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	 Andel genomförda månadsronderingar, %		78,5 %	80 %	90 %
	  Minskning felanmälningar från hyresgäster ang. allmänna utrymmen (ej städning), %	5 931 %	4,5 %	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					
 Stockholmshems transporter ska vara miljöeffektiva	  Andel dubbdäck	0 %	0 %		0 %
	  Andel elbilar	7,78 %	11,49 %		10,6 %
	  Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %
	  Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	94,44 %	62,86 %	65 %	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 avslutats under tertiålet och nu utvärderas, men även inom Bagarmossen Smartup som startades 2014. Under

året pågår ett arbete med att ta fram en strategi för bolagets arbete med områdesutveckling med utgångspunkt från erfarenheter från Hökarängen och Bagarmossen. Strategin kommer även att fånga upp lokalverksamheten.

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 bedrivs EU-projektet Grow Smarter där ett samråd med hyresgästerna pågår

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 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, % 		91 %		90 %
	 Antal boende och verksamma som deltar inom projektet "Ett resurseffektivt Hökarängen", st 	250		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 årets mål var att hälften av ombyggnads- och underhållsprojekten skulle ge en standard- och

hyreshöjning. Prognosen justeras nu ned något på grund av att projekt flyttats fram till 2016, och därmed minskar den totala budgeten men också budgeten för projekt med standard- och hyrespåverkan.

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 året genomförs en förstudie gällande underhållet i åtta områden i 60-80-talsbeståndet.

För att stärka bolagets fokus på tillgänglighetsfrågor mäts nu antalet projekt där tillgängligheten ökar. Bedömningen är att bolaget kommer att överträffa årets mål då det tillkommit projekt där tillgängligheten ökar.

För att systematiskt kunna ta tillvara på, och lära av, hyresgästernas åsikter gällande ombyggnadsprojekt har bolaget under året 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 T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att fastigheterna är väl underhållna	 Andel ombyggnads- och underhållsprojekt som ger standard- och hyreshöjning, % 	15 %	47 %	47 %	50 %
	 Antal kundenkäter som genomförs vid renoveringsprojekt 		0	10	10
	 Produktindex 	76,5	77		75
 Det långsiktiga tekniska behovet av underhåll ska tillgodoses och fastigheternas värde ska säkerställas	 Andel påbörjade projekt där tillgängligheten kommer att öka, % 		23 %	23 %	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
▶ 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.

Under perioden har bolagets befintliga rutin för olovlig andrahandsuthyrning förädlats och nedtecknats. Därtill har en ny rutin som ska följas vid eventuellt hot och våld mot personal färdigställts. En implementering av rutinerna, samt tillhörande utbildning, kommer att ske under tertial 3. Rutinen för olovlig andrahandsuthyrning kräver dock viss systemanpassning för att kunna implementeras fullt ut.

Tidigare under året förtydligades kontaktvägarna för olika typer av störningsärenden och under tertial 2 genomfördes en utbildning av personalen på distrikten och kundtjänst.

För andra året i rad följs antalet störningsärenden som registreras. Nuvarande prognos visar att antalet störningsärenden troligen hamnar något över bolagets årsmål på 1200 ärenden. Då det endast är andra året som bolaget har möjlighet att följa ärendena, via ärendehanteringssystemet Platina som implementerades 2014, bedöms att det ännu är för tidigt för att kunna dra några slutsatser av detta.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Hyresgästerna ska inte bli störda i sitt boende eller i sin verksamhet	  Maximalt antal störningsärenden, st	753	888	1 333	1 200
 Störningar och avvikelser som uppkommer ska hanteras snabbt och professionellt	  Antal avhysningar pga störningar				15
	  Friställda lägenheter pga oriktiga hyresförhållanden, lgh			70	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 året 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. Under sista tertialet kommer förslagen att sorteras och gås igenom för att sedan hanteras på bästa sätt.



















Resultatet från bolagets årliga kundundersökning visar att index för ”Ta kunden på allvar” förbättras jämfört mot föregående år men inte riktigt når det uppsatta målet. Resultatet påverkas av den uteblivna förbättringen av delfrågan ”Hålla löften” där inkörningsproblem med rutiner samt förseningar av nya funktioner i bolagets nya ärendehanteringssystem bidragit till att förbättringen uteblivit. I planeringen för kommande år är detta viktiga medskick som ska prioriteras inom samtliga verksamhetsområden för att bolaget ska uppnå målen framöver.





















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 med implementering av nytt ekonomisystem är nu i slutfasen och systemet kommer att driftsättas i oktober. Bolaget deltar även i koncernens gemensamma arbete med ett nytt fastighetssystem där en upphandling pågår. 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 året har planeringen inför 2016 inletts med fokus på att koppla samman planerings- och uppföljningsarbetet. Under tertial 2 fastställdes en planeringsinriktningen för 2016-2018 med tillhörande underhållsstrategi och budgetdirektiv. Informationsmöten inför områdes- och enhetsplaneringen har genomförts för berörda medarbetare. Nu pågår ett arbete med att prioritera, knyta ihop aktiviteter, indikatorer och mål och säkerställa att de följer planeringsinriktningen.

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. Upphandling av en flyttprojektledningskonsult pågår och kommer att avslutas under tertial 3. 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 T2 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 %	81 %		82 %
	  Ta kunden på allvar (delindex AktivBo), %	88,5	88	88	89 %
	  Serviceindex	82	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	63
	  Sjukfrånvaro		4,19	4	4 %
	  Aktivt Medskapandeindex	80			82
	  Andel	100 %			100 %

















Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid				
	 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	2 st	3 st	8 st	8 st
	 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	65 st	85 st		75 st
	 Ledarskapsindex				82
	 Motivationsindex				81
	 Sjukfrånvaro	4 %	4,2 %	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
 Stockholmshems 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	-7,33 %	-7,81 %	2 090 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	195	235	353	330

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T2 2014	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	finansnetto(mnkr)				
	 ● 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 anlitate entreprenörer arbetar enligt Stockholmshems 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)
 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 400 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
	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 gruppboende, serviceboende, 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 seniorbostäder i hyresrättsform

Företagsmål	
	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 boendeflyttandet
	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
	Öka användningen av förnyelsebar energi