

Stockholmshem




Styrelserapport VB 2016
Stockholmshem

Innehållsförteckning




Stockholmshems verksamhetsområden	4
1. Nyproduktion av bostäder och lokaler	4
2. Säkra och funktionella fastigheter.....	5
3. Skötsel av gårdar.....	7
4. Fint hemma.....	8
5. Uthyrning	8
6. Reparation och fastighetservice	9
7. Hyresgästinflytande och områdesutveckling	10
8. Underhåll.....	10
9. Störningar och andra avvikelser.....	11
Stöd- och ledningsprocesser.....	12

Läsanvisning




Rapporten utgår från Stockholmshems tio verksamhetsområden och redovisar bolagets resultat utifrån mål satta i affärsplanen för 2016. Indikatorerna anges med olika färger beroende på huruvida bolaget har nått eller tror sig nå sina uppsatta mål. **Indikatorer som saknar utfall för T2 rapporteras T3.**

-  = målet har nästan uppnåtts
-  = resultatet ligger långt ifrån angivet målet
-  = målet kommer/har uppnåtts

Symbolerna för indikatorerna visar varifrån indikatorn härrör.
















-  = Stockholmshem
-  = Stadshus AB
-  = Kommunfullmäktige



Fokus i denna rapport ligger på redovisning av indikatorernas resultat. För att ge styrelsen insyn i vilka aktiviteter bolaget har arbetat med för att nå dessa anges också en förteckning över aktiviteter från affärsplanen. De märks med olika symboler utifrån aktiviteternas status.

-  = pågår
-  = genomförd och avslutad
-  = pausad

Stockholmshems verksamhetsområden




1. Nyproduktion av bostäder och lokaler





















Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 En hög takt i nyproduktion av affärsmässiga projekt ska upprätthållas	 ● Antal möjliga bostäder i projektidéer	2 000 st	2 360 st	2 000 st
	 ◆ Antal planerade bostäder i projektportfölj	2 908 st	2 399 st	2 500 st
	Minskningen som bidragit till ej uppnått målvärde, beror på att några projekt har senarelagts eller minskats i omfattning. I projekt som ligger för start under kommande 5-års period har möjlig start flyttats från 2020 till 2021.			
	 ● Antal påbörjade bostäder	636 st	513 st	500 st
	 ● Antal påbörjade hyresrätter	630	513	500
	 ◆ Antal färdigställda lägenheter	541	586	600
	Stockholmshem uppfyller inte uppsatt mål med anledning av en försening i projektet Sjöbotten, delar av projektet har inte kunnat färdigställas inom förväntad tid.			
 Nyproduktionen ska ge förutsättningar för resurseffektiv förvaltning	 ● Beräknad energianvändning i nyproduktion av kategoribostäder, kWh/kvm a-temp år	59,66 kWh/kvm	59,66 kWh/kvm	65 kWh/kvm
	 ● Beräknad energianvändning i nyproduktion av vanliga bostäder, kWh/kvm a-temp år	56,4 kWh/kvm	55 kWh/kvm	55 kWh/kvm
 Stadens behov av kategoribostäder för prioriterade målgrupper ska säkerställas	 ■ Antal färdigställda studentbostäder	0 st	186 st	279 st
	Andel planerade studentbostäder under årets början har efter beslut förändrats, att under en period, omvandlas till lägenheter för att täcka SHIS behov.			
 Stockholmshem ska alltid skapa attraktiva och goda boendemiljöer	 ■ Kundnöjdhet i nybyggda bostäder efter två år (NKI-snitt)			65 %
	För få projekt/svar för att få rättvisande resultat.			
	 ● Kundnöjdhet vid inflyttning i nybyggda bostäder (NKI-snitt)	75 %	78 %	72 %
 ● Maximalt antal fel per bostad i besiktningsprotokoll	0,79 st	0,96 st	1 st	






Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
	 ● Andel av stadens egna nyproducerade byggnader fuktsäkerhetsprojekteras enligt ByggaF eller motsvarande		100 %	100 %
	 ● Andel bygg- och anläggningsentreprenader i stadens regi som uppfyller stadens krav avseende användning av Byggvarubedömningen (BVB)		100 %	100 %



Aktiviteter
✓ För att kostnadseffektivt producera nya bostäder utvecklas ett koncepthus tillsammans med systerbolagen och andra aktörer i Stockholm.
✓ Nya hållbara lösningar provas i projekten Hornslandet och Brofästet
✓ Nytt systemstöd utvecklas för Stockholmshems standard (projekteringsanvisningar) och uppdatering av innehållet i standardens olika avsnitt tidsätts.
✓ Planera för möjliga bostäder för SHIS i nyproduktion
✓ Planera för nya seniorbostäder i nyproduktion
🔄 Förbättrad överlämning till förvaltningen med fokus på optimal teknisk förvaltning och hantering av garantiärenden efter överlämning till förvaltningen.
🔄 Påbörja arbete med att ta fram modell för livscykelanalys vid nyproduktion

2. Säkra och funktionella fastigheter






Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Avfallshantering och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv	 ◆ Antal bostäder med separat insamling av matavfall	6 093 st	6 600 st	7 000 st
	Bolaget har ett antal pågående projekt men uppnår inte sitt årsmål. Vi har trots detta fått pris från Stockholm vatten för våra ökade insatser. Arbetet med att utöka tillgången till hämtställen med separat insamling, kommer intensifieras under 2017.			
	 ● Elanvändning per kvadratmeter	18,4 kWh	18,12 kWh	21 kWh

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Avfallshantering och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv	  Energianvändning per kvm	169,1 kWh	168,76 kWh	165 kWh
	Årsmålet ej uppnått bland annat med anledning av den förändrade driftstrategin på frånluftsvärmepumpar i större områden, där pumparna stängts av under sommaren. Arbetet med att sänka förbrukningen av energi fortsätter.			
	  Energikostnad	150 kr/kvm	139 kr/kvm	160 kr/kvm
	  Lägenhetens ventilation/luftkvalitet (delfråga AktivBo)	68 %	68 %	70 %
	Återhämtning från utfall 2015 blev mindre än beräknat (Lågt utfall 2015 beroende av väderlek - gemensamt för branschen).			
	  Köpt energi (GWh)		337 GWh	337 GWh
	  Köpt energi för värme, komfortkyla och varmvatten i stadens allmännyttiga bostadsbolag (kWh/m2 BOA och LOA)		168,76 kWh/m2	165 kWh/m2
	Årsmålet ej uppnått bland annat med anledning av den förändrade driftstrategin på frånluftsvärmepumpar i större områden, där pumparna stängts av under sommaren. Arbetet med att sänka förbrukningen av energi fortsätter.			
	  Årlig energiproduktion baserad på solenergi (MWh)		57,4 MWh	100 MWh
	Försenade byggprojekt, vissa driftproblem samt sen driftsättning har bidragit till att förväntat mål ej uppnåtts.			
  Andel relevanta upphandlingar för byggande och renovering där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	100 %	100 %	
 Stockholmshem ska ha rutiner och arbetssätt som säkerställer att samtliga lagar och krav inom området säkra fastigheter uppfylls	  Andel av stadens egna fastigheter med byggnader som används för något av ändamålen bostad, arbetsplats eller undervisningslokal som understiger en radonhalt på 200 bq/m3 luft		86,4 %	94,94 %
	Endast 0,5% av Stockholmshems lägenheter har radonvärden som ligger över riktklinjen. Vi arbetar med att åtgärda dessa.			
	  Andel genomförda åtgärder inom ramen för risk och sårbarhetsanalys (RSA)	100 %	100 %	100 %






Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Stockholmshem ska ha rutiner och arbetssätt som säkerställer att samtliga lagar och krav inom området säkra fastigheter uppfylls	  Andel prioriterade och relevanta avtal enligt kemikalieplanen utan avvikelse från ställda kemikaliekrav		95 %	100 %
	Stockholmshem eftersträvar en miljöanpassad förvaltning och drift av sina fastigheter i alla led. 19 av 20 avtal gällande bland annat städning och klottersanering innehåller krav rörande kemikalieanvändning. Det avtal som avviker i krav, gäller städning på tre av bolagets egna kontor och följs istället upp och kontrolleras av respektive fastighetsansvarig.			
	  Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	100 %	100 %

Aktiviteter
 Konkretisera energieffektiviseringsarbetet.
 Genomförande av skadedjursstrategi, implementering av nytt avtal och nytt arbetssätt vid skadedjursförekomst











3. Skötsel av gårdar

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att gårdar är trivsamma och välskötta	  Betyg kvalitetskontroller utemiljö (max 4)	3 %	3,32 %	3,2 %
	  Städningen av gård och närmiljö (delfråga AktivBo)	82,4 %	84 %	83 %

4. Fint hemma

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Kunderna ska vara mer nöjda med lägenhetsunderhåll och service	 ● Samlad kundnöjdhet vid leverans inom Fint Hemma (max 10)		7,6 %	7,5 %
 Skick och standard på Stockholmsshems bostäder ska höjas	 ◆ Antal försäljningar av VLU och tillval	6 612 st	5 677 st	6 400 st
	Vi arbetar aktivt tillsammans med förvaltningen med uppföljning av statistik och nuläge för att rikta insatser och lyfta intresse samt försäljningsresultat. Arbetet kommer fortsätta under 2017.			
	 ■ Ökade intäkter för VLU och tillval	10 %	9,6 %	10 %
Se kommentar ovan				







5. Uthyrning

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Stockholmshem ska ha den högsta möjliga uthyrningsgraden för sina lägenheter och lokaler	 ● Antal nyuthyrningar (lokaler)		187 st	70 st
	 ● Intäkt för nyuthyrningar (lokaler)		21 000 tkr	5 000 tkr
	 ● Vakansgrad lokaler	10,9 %	9 %	11 %
	 ● Antal tomställningar	332 st	359 st	380 st
 Stockholmshem ska så långt som möjligt tillgodose bostadsbehoven hos prioriterade målgrupper	 ● Antal förmedlade bostäder till ungdomar	123 st	124 st	50 st
	 ● Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter	145 st	166 st	166 st
 Uthyrning och inflyttning ska motsvara den nyinflyttade hyresgästens förväntningar	 ● Kundnöjdhet vid inflyttning, NKI-betyg	69,6 %	74 %	66 %

Aktiviteter
✓ Införa Lokalstrategi samt uppdatera områdesplanerna med "marknadsplan för lokaler".
✓ Nya arbetssätt för tomställningar implementeras i ytterligare delar av beståndet
🎯 Följa upp test av kompiskontrakt och gör eventuell justering av erbjudandet med utgångspunkt utifrån ägarens inriktning
✓ Personer med bostadsanpassningsbeslut eller är boende i en fastighet som ska byggas om erbjuds









Aktiviteter
omflyttning
✓ Ställa oss positiva till förfrågan om bostad för personer som utsätts för våld i nära relationer
🟢 Implementera nya arbetssätt för kunddialog och överlämning till förvaltning i lokalbeståndet

6. Reparation och fastighetservice

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
S En hög och jämn kvalitet samt leveranssäkerhet i reparationer och fastighetsservice samt skötsel av allmänna utrymmen ska uppnås genom väl strukturerade och förebyggande arbetssätt	S  Andel genomförda månadsronderingar	79 %	77 %	90 %
	Jour, sjukfrånvaro samt projekt som utlämning/insamling av radondosor påverkar utfallet. En synbar trend är att i områden där teamrapporten är fullt implementerad, uppnås målet för ronderingar med 100%, varje månad. Förväntan är, med anledning av den planerade implementeringen av teamrapport på samtliga FO, att målbilden kommer uppfyllas under 2017.			
	S  Andel hyresgäster i kundenkäten som upplever att de har fått hjälp när det behövs	88 %	88 %	89 %
	Arbetet med införande av teamrapporter och tätare uppföljning samt åtgärder fortskrider. Arbetet är fullt implementerat i FO1. Projektplan om implementering i övriga beståndet under 2017 är beslutad. Arbetet är en viktig del för den kundnära relationen.			
	S  Betyg kvalitetskontroller allmänna utrymmen (max 4)	3,62 %	3,7 %	3,6 %
	S  Städning av trapphus (delfråga)	79,5 %	81 %	80,5 %
	  Rent och snyggt	73,8	76	75

Aktiviteter
✓ Kvalitetssäkring av best practice för samtliga områdestekniker med särskilt fokus på bemötande

7. Hyresgästinflytande och områdesutveckling

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	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		92 %	90 %
	  Hur upplever hyresgäster att Stockholmsshem är lyhörda för synpunkter och åsikter på bostäder och område?		43,92	67
	Det egentliga utfallet är 79,6, dvs att bolaget uppnår målet. Nu beräknas detta enligt sammanställningen så att Vet ej-svar räknas som Nej-svar i sammanställningen vilket medför att siffran blir enligt utfall... Ja svar: 2054 st. Nej svar: 526 st Vet ej svar: 2097st			
 Hyresgästerna ska ges goda möjligheter till inflytande i sitt boende och sin verksamhet	  Andel hyresgäster i stadens bostadsbolag som anser att de har inflytande över sitt boende		43,92 %	67 %
	Se kommentar ovan			








Aktiviteter







✓ Med utgångspunkt från de erfarenheter som erhållits av projekten i Hökarängen och Bagarmossen, genomföra mindre områdesutvecklingsprojekt i fler områden.





✓ Ta fram heltäckande och övergripande processbeskrivning avseende hyresgästinflytande vid ombyggnadsprojekt. Ta fram utbildningspaket för att underlätta implementering hos berörd personal.

▶ Utifrån målsättningen i stadens program Kultur i ögonhöjd utreda möjligheten att öka barns inflytande vid byggnation av gårdar






8. Underhåll




Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att fastigheterna är väl underhållna	  Andel avkastande projekt		65 %	50 %
	  Bostadsbolagets hyresgästers nöjdhet med bostad, allmänna utrymmen, utemiljö		78	77
	  Produktindex	77	78	77

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Det långsiktiga tekniska behovet av underhåll ska tillgodoses och fastigheternas värde ska säkerställas	  Andel påbörjade projekt där tillgängligheten kommer att öka	20 %	34 %	40 %
	Satt årsmål har inte uppnåtts. Under 2017 ska hänsyn för tillgänglighetsperspektivet tas redan i planeringen av ombyggnadsprojekt.			
	  Andel av stadens byggnader som är miljöklassade		0,65 %	0,43 %
	 Andel större ombyggnader där den köpta energin minskat med minst 30 procent		100 %	100 %



















Aktiviteter
 Uppföljningen av underhållsprojekten ska förbättras och avvikelser ska minimeras
 En fördjupad kartläggning av evakuering inför större ombyggnationer utförs
 Översyn och uppdatering av Underhållsstrategin
 Vidareutveckla formerna för uppföljning och rapportering av projektportföljen på olika nivåer i bolaget




























9. Störningar och andra avvikelser













Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Stockholmshem ska aktivt förebygga och hantera störningar och andra avvikelser på ett professionellt sätt.	  Antal avhysningar pga störningar	3 st	0 st	15 st
	  Friställda lägenheter pga oriktiga hyresförhållanden	106 st	114 st	70 st
	Under 2016 har bolaget haft tre personer 3 som förutom förlägningsärenden, även arbetat med oriktiga hyresförhållanden. Stockholmshem har fortsatt direktiv att aktivt arbeta mot oriktiga hyresförhållanden och kommer fortsätta med denna bemanningslösning även under 2017.			





Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Stockholmshem ska aktivt förebygga och hantera störningar och andra avvikelser på ett professionellt sätt.	  Maximalt antal störningsärenden	1 311 st	1 538 st	1 300 st
	Vi jobbar aktivt med störningsärenden. Differens i antal kan bero på att olika system används vid registrering.			

Stöd- och ledningsprocesser

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	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 %	84 %	82 %
	  Ta kunden på allvar (delindex AktivBo)	88 %	90 %	89,5 %
	  Andel bostadshyresgäster som inte upplever diskriminering i stadens bostadsbolag.		96	100
	Bolaget är mån om att komma till rätta med eventuell diskriminering och fortsätter att arbeta aktivt med frågan.			
	  Bostadsbolagens hyresgästers nöjdhet med bolagens service		83	82,5
	  Serviceindex	82	83	82,5
	 Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till delaktighet och ansvarstagande	  Aktivt Medskapandeindex	81 %	
Uppgift saknas - Staden genomför inte någon medarbetarenkät under 2016.				
  Sjukfrånvaro		3,8 %	4,5 %	4 %
Andelen långtidssjukskrivna har ökat. Diskussion om möjliga bakomliggande orsaker och möjliga åtgärder pågår.				
  Aktivt Medskapandeindex		81		83
Uppgift saknas - Staden genomför inte någon medarbetarenkät under 2016.				

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
 Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till delaktighet och ansvarstagande	  Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats	88 %		100 %
	Uppgift saknas - Staden genomför inte någon medarbetarenkät under 2016. Den planerade medarbetardagen med fokus på mångfald och jämställdhet har flyttats fram och frågan har berörts på chefsforum för att lyfta medvetenheten.			
	  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	8 st	8 st	8 st
	  Antal tillhandahållna platser för feriejobb		88	80 st
	  Antal tillhandahållna platser för kommunala visstidsanställningar		4	4 st
	  Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	85 st	80 st	80 st
	  Index Bra arbetsgivare			75
	Uppgift saknas - Staden genomför inte någon medarbetarenkät under 2016.			
	  Index Psykosocial arbetsmiljö			0
Se kommentar ovan.				
 Organisationen ska präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande	  På vår arbetsplats tillvaratar vi idéer om förbättringar	61 %		63 %
	Se kommentar ovan			
	  Kvm/anställda	6 008	6 043	5 962
  Medelantal anställda	303 st	307 st	308 st	
 Stockholmshems transporter ska vara miljöeffektiva och våra hyresgäster skall ges förutsättningar för hållbara transporter	  Andel elbilar	11,5 %	13,5 %	11 %
	  Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	66,71 %	93,76 %	95 %
	Siffror ej verifierade - Beräknad mängd.			

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2015	Periodens utfall	Årsmål
<p> Stockholmshems verksamhet ska vara kostnadseffektiv, lönsam och uppnå uppställda avkastningskrav</p>	 Andel administrations- och indirekta kostnader	10,8 %	9,5 %	10,9 %
	 Avkastning på justerat eget kapital	2,17	1,5	2,2
	Till följd av värdeutvecklingen är avkastningen något lägre än förväntat. Marknadsvärdet har ökat med 4,5 mdkr.			
	 Avkastning på totalt kapital	2,93	2,6	2,7
	Balansomslutningen har ökat med 1,4 mdkr, vilket har negativ påverkan på avkastning totalt kapital.			
	 Avvikelse investeringsbudget	-6,97 %	-9,83 %	1 852 mnkr
	Försening i ett antal projekt försenar även större investeringar.			
	 Direktavkastning	2,7	2,6	2,9 %
	Direktavkastning kan ej uppnås pga kraftigt ökade marknadsvärden.			
	 Driftkostnad/kvm	604	633	604
	Kostnaden för reparationer och köp av tjänster har ökat			
	 Driftnetto/kvm	551	582	590
	Årsmål för driftnetto sattes utifrån ambitionsnivå.			
	 Marknadsvärde/kvm	20 396	23 662	20 148
	 Resultat efter finansnetto(mnkr)	363	377	380
	När årsmålet sattes, räknades projektet Fast2 aktiveras, denna kostnad togs istället i resultaträkningen.			
	 Rörelseresultat i % av omsättning	25,29	23,2	24,5
	Bolagets omsättning har ökat mer än rörelseresultatet. Højningen beror på god försäljning av Fint-hemma produkter samt hyresintäkter från nyproduktion.			
 Underhållskostnad/kvm	0	56	60	

Aktiviteter
 Fortsatt arbete med införandet av Teamtavlor, i resterande team.
 Fortsättning av Uppdrag Från hus till hem: Kundfokus
 Ta fram ett företagsövergripande introduktionsprogram för nyanställda.
 Utred och ta fram ett förslag på hur Stockholmshem kan öka sin attraktivitet som arbetsgivare.

Aktiviteter
🎯 Bolaget fortsätter arbetet med att utveckla ett nytt huvudkontor i Skärholmen.
🎯 Tillsammans med systerbolagen och andra aktörer ska bolaget verka för en mer transparent och systematiserad hyressättning
✅ Utveckla och implementera avtalsansvarsrollen och beställarrollen.
✅ Varumärkesarbetet utvecklas med en extern kommunikationsplan.
✅ Vidareutveckla interna kommunikationsflöden
✅ Påbörja arbete med att ta fram strategi för hållbara transporter för Stockholmskems hyresgäster
🎯 Fortsatt förberedelse och implementering av nytt fastighetssystem.
🎯 Fortsatt och fördjupat fokus på resultatuppföljning inom verksamheten.
✅ I dialog med Stadshus AB och systerbolagen ta fram en modell för beräkning av sociala bokslut