



Handläggare: Fredrik Juhnell
Telefon: 08-508 365 55

Till styrelsen

Årsredovisning - Förslag till vinstdisposition för verksamhetsåret 2017

VD:s förslag till beslut

Styrelsen för Svenska Bostäder beslutar följande.

1. Årsredovisningen med förslag till fastställande av resultat- och balansräkning godkänns.
2. Förslaget till vinstdisposition godkänns.

Vällingby den 24 januari 2018

Pelle Björklund
VD

Ärendet

Förslag till årsredovisning för räkenskapsåret 2017 föreligger enligt bilaga. Beträffande vinstdispositionen föreslås att årets resultat 86 058 tkr jämte ansamlade vinstmedel balanseras i ny räkning.

Bilagor

1. Årsredovisning 2017
 2. Årsrapport 2017
-



STADSHOLMEN

Årsrapport VB 2017

Stadsholmen

1 Mål/Nyckeltal

1.1 Vi är bäst på hyresrätt i Stor-Stockholm














Stadsholmens hyresgäster är överlag mycket nöjda med sin bostad och sin lokal. Företaget har höga betyg för bland annat tillgänglighet, skötsel av tvättstugor och städning av trapphus och hjälp när det behövs.

Under 2017 sjönk betyget något både vad gäller service och produktindex på för bostäder. De frågor där vårt betyg sjunker är kopplade till vårt nya kundcenter. Under hösten 2016 genomfördes en för hyresgästerna stor förändring där man istället för direktkontakt med sin bovärd tar kontakt med ett kundcenter. initialt har hyresgäster upplevt de som en omväg, men kundcentret ger oss möjlighet att över tid arbeta mer proaktivt, systematiskt och använda resurserna där de bäst behövs, vilket också hyresgästerna framöver kommer uppleva positivt.

Lokalhyresgästerna är nöjdare än någonsin med sina lokaler, men det högt uppsatta målet nåddes inte riktigt. Även när det gäller serviceindex på lokaler så ökar vi, men når inte riktigt vårt högt satta mål.

Många hyresgäster önskar förändringar som inte är förenliga med långsiktiga bevarandekrav, eller hyressystemet. Att hitta alternativa lösningar som är varsamma och förenliga med hyresgästönskemål är en stor utmaning där arbetet kommer fortsätta för ytterligare ökad kundnöjdhet. Detta gäller inte minst företagets lokalhyresgäster.

Kulturhistoriskt värdefulla fastigheter har ofta stora värden, men kan ha vissa begränsningar gällande förändringar. Om ett hyresgästönskemål av antikvariska eller andra skäl inte är möjligt att tillgodose måste vi kunna förklara varför och stå för detta. Stadsholmen ska värna stadens kulturfastigheter och har därför utarbetat en samlad kompetens för att göra korrekta avvägningar i syfte att långsiktigt säkerställa det specifika uppdraget.





| Nyckeltal | Periodicitet | Periodens utfall | Periodens budget | Årsmål | Prognos helår | Periodens utfall 2016 |
|--|--------------|------------------|------------------|--------|---------------|-----------------------|
|   Serviceindex, bostäder | Tertial | 81,7 | | 84 | 81,7 | 83,3 |
|   Produktindex, bostäder | Tertial | 77,1 | | 80 | 77,1 | 79,3 |
|   Serviceindex lokaler | Tertial | 79,8 | | 81 | 79,8 | 78,9 |
|   Produktindex lokaler | Tertial | 78,9 | | 80 | 78,9 | 78,2 |
|  Vakanser, lokaler % | Månad | 2,1 | | | | 5,2 |
|  Anträffbarhet bovärdar, % | Månad | 9,7 | | | | 0 |
|  Antal samtal till boförmedlare/kundtjänst | Månad | 67 | | | | 65 |
|  Anträffbarhet boförmedlare, % | Månad | 58,2 | | | | 66,2 |
|  Antal avhysningar | Månad | 0 | | | | 1 |

1.2 Vi har hållbara och trygga bostadsmiljöer

Stadsholmens fastigheter är attraktiva ur många aspekter inte minst med sina lägen och de kulturhistoriska miljöerna. Stadsholmens har ett högt trygghetsindex men det backar något under 2017 och målet har inte nåtts. Frågan där vi får sämre betyg än tidigare är "personlig tryggheten i området".

Att hitta trygga skalskydd som är förenade med varsamhet kräver individuell hantering. Arbetet med trygghetsåtgärder i källare, vindar och allmänna utrymmen fortsätter. Ett nytt tillval, säkerhets paket för lägenhetsdörrar infördes under

2017.

| Nyckeltal | Periodicitet | Periodens utfall | Periodens budget | Årsmål | Prognos helår | Periodens utfall 2016 |
|--|--------------|------------------|------------------|--------|---------------|-----------------------|
|   Trygghetsindex, bostäder | Tertial | 79,8 | | 82 | 79,8 | 81,8 |
|   Värmeanvändning, kWh/kvm, rull 12-mån | Månad | 191,3 | | 185 | | 189,6 |






1.3 Vi bygger nytt, mycket och bra

Större delen av vår investeringsvolym har gått till kv. Daedalus i Gamla stan där vi genomför grundförstärkning och totalombyggnad med stambyte i 37 lägenheter och 12 lokaler.

Vi har också renoverat och ökat den tekniska standarden i fler lokaler under 2017.

Nästan alla av våra planerade underhållsåtgärder är genomförda för året.

Vi kan i vårt NKI utläsa att många hyresgäster är missnöjda med temperaturen i lägenheten/lokalen under vintertid. Vi kommer fortsätta att mäta temperaturen vid lägenhetsbesök, följa upp resultatet och arbeta med åtgärder.

| Nyckeltal | Periodicitet | Periodens utfall | Periodens budget | Årsmål | Prognos helår | Periodens utfall 2016 |
|---|--------------|------------------|------------------|--------|---------------|-----------------------|
|  Antal upgraderade bostadslägenheter, ack | Månad | | | | | |
|   Antal påbörjade lägenheter i helombyggnader, ack | Tertial | 28 | | 28 | 28 | 14 |
|   Antal färdigställda lägenheter i helombyggnader, ack | Tertial | 10 | | 10 | 10 | 30 |

1.4 Vi är lönsamma

Årsbokslut

Det operativa resultatet för Stadsholmen för helåret 2017 blev 48,5 mkr, vilket är 2,9 mkr lägre än prognos 3 och 19,3 mkr högre än budget.

Driftnetto exklusive markavgifter och fastighetsskatt blev 124,2 mkr, vilket är 2,8 mkr lägre än prognos 3 och 21,7 mkr högre än budget.

Investeringsvolymen blev 153 mkr, vilket är 3 mkr lägre än prognos 3 och 4 mkr högre mot budget.

Avvikelseanalys mellan utfall jan-dec och prognos 3

Intäkterna blev i nivå med prognos 3.

Driftkostnaderna blev 3,2 mkr högre än prognos 3. Kostnaderna för akuta och planerade reparationer blivit högre än prognostiserat vilket delvis beror på nya vattenskador. Kostnaderna för trädgårdsskötsel har blivit högre. Projektet för nya hemsidan har tidigare lagts och stor del av kostnaden för ny plattform och hemsidan belastar 2017 istället för 2018. Samtidigt så har den totala kostnaden för snöröjning blivit lägre mot förväntat på grund av den rådande väderleken och det har även påverkat kostnader för värme som blev lägre. Övriga kostnader hamnade i nivå med prognos 3.

Investeringsutgiften blev 3,9 mkr lägre än prognos 3 vilket främst beror på att ett en del av ombyggnadsarbetena på kv. Sturen minsta försenats. Arbetena kommer utföras under 2018.

Avvikelseanalys mellan utfall jan-dec och budget

Intäkterna för perioden blev 4,9 mkr högre än budget. Detta avser främst ökade hyresintäkter för lokaler, vilket är ett resultat av högre hyror vid omförhandlingar, lägre vakansgrad och höjda hyror i samband med ombyggnad av tomma lokaler.

Övriga intäkter blev högre än budget och avser främst engångsintäkter i form av ersättningar för skador.

Kostnader för fastighetsskötsel blev 2,6 mkr lägre än budget. Snöröjning har blivit (3,1 mkr) lägre. Vi har minskade kostnader för besiktningar som nu ingår i investeringsprojekten (0,8 mkr). Vi har lägre kostnader för rondering av miljö och tvättstugor (0,5 mkr). Detta motverkas av ökade kostnader i form av självrisk för brand i lokal (0,4 mkr). Vi har ökade kostnader för nytt avtal för skadedjurshantering (0,6 mkr). Kostnader för trädgårdsskötsel har ökat (1,2 mkr) till följd av insatser av akut trädvård och åtgärder på innegårdar.

Kostnader för reparationer blev 9,1 mkr lägre än budget. Detta beror främst på att planerade reparationen ej kunna utföras i den omfattning som planlagts på grund av de många vattenskadorna som tvingat oss att omfördela resurserna. Vi har inte heller kunnat utföra takrenoveringar enligt plan på grund av avsaknad av ramavtal för tak.

Taxebundna kostnader blev 1,4 mkr lägre än budget. Merparten av avvikelsen avser värmekostnader, där året varit mildare än normalår, men även elkostnaderna har varit något lägre än budget.












De administrativa kostnaderna blev 3,7 mkr lägre än budget. De lägre kostnaderna avser främst lönekostnader (2,1 mkr) där tjänster för lokalförhandlare och ekonom tillsattes halvårsskiftet samt lägre kostnader för pensionspremier.

Kostnader för verksamhetskonsulter blev (1,3 mkr) lägre främst på grund av utebliven kostnad för deponerade föremål Stadsmuseum.

Kostnader för markavgifter och fastighetsskatt blev 0,3 mkr högre än budget.

Kostnaden för fastighetsavskrivningar blev 0,7 mkr lägre än budget.

De finansiella posterna var 2,7 mkr högre än budget och beror främst på något högre ränteläge än budgeterat.

| Nyckeltal | Periodicitet | Periodens utfall | Periodens budget | Årsmål | Prognos helår | Periodens utfall 2016 |
|--|--------------|------------------|------------------|----------|---------------|-----------------------|
|   Resultat efter finansiella poster, tkr | Månad | 48 502 | 29 181 | 29 181 | | 28 426 |
|  Investeringar under året, mkr | Månad | 153 | 149 | 149 | 156 | 87 |
|  Antal bostäder utan intäkt (månadsutfall) | Månad | 42 | | | | 56 |
|  Kostnad för processförluster (3081) ack, tkr | Månad | -39 | | | | 168 |
|  Kostnad för tomställda bostäder (3084) ack, tkr | Månad | 4 966 | | | | 3 903 |
|  Utestående fordringar, % av debiterat | Kvartal | 10 | | | | 9 |
|  Konstaterade hyresförluster, tkr (kto 6351) | Kvartal | 58 | | | | 588 |
|  Antal inkassokrav, bostad och lokal, ack | Månad | 340 | | | | 433 |
|   Driftnetto exkl | Månad | 124 mnkr | 103 mnkr | 103 mnkr | | 515 mnkr |




| Nyckeltal | Periodicitet | Periodens utfall | Periodens budget | Årsmål | Prognos helår | Periodens utfall 2016 |
|--|--------------|------------------|------------------|--------|---------------|-----------------------|
| markavgifter och fastighetsskatt, mnkr | | | | | | |

1.4.1 Ekonomitabell







| Mkr | Ack utfall | Ack budget | Budget helår | Prognosbedömn Föreg mån | Prognosbedömn Innev mån |
|--------------------------------------|------------|------------|--------------|-------------------------|-------------------------|
| Intäkter | 311 | 306 | 306 | 310 | 311 |
| Driftkostnad | 187 | 203 | 203 | 183 | 187 |
| Driftnetto exkl markavg o fast skatt | 124 | 103 | 103 | 127 | 124 |

1.5 Vi har en av Sveriges bästa arbetsplatser

Under året har två mätningar genomförts dels stadens mätning AMI och Great place to work. Höga resultat i mätningarna visar tydligt på att vårt arbete gett önskad effekt. Vi fortsätter under 2018 med analyser och arbete med åtgärder för att fortsätta upprätthålla ett högt resultat i medarbetarmätningar och att vara en attraktiv arbetsplats med nöjda medarbetare.

| Nyckeltal | Periodicitet | Periodens utfall | Periodens budget | Årsmål | Prognos helår | Periodens utfall 2016 |
|--|--------------|------------------|------------------|--------|---------------|-----------------------|
|   Aktivt medskapandex index AMI (Stadens undersökning) | Tertial | 86 | | 85 | 86 | |
|  Sjukfrånvaro, %, rull 12-mån | Tertial | | | | | 2,2 |

1.6 Fastighetsinformation

| Nyckeltal | Periodicitet | Periodens utfall | Periodens budget | Årsmål | Prognos helår | Periodens utfall 2016 |
|---|--------------|------------------|------------------|--------|---------------|-----------------------|
|  Yta bostäder, vägd, tusentals kvm | Månad | 110 | | | | 110 |
|  Yta lokaler, vägd, tusentals kvm | Månad | 88 | | | | 88 |
|  Totalyta, vägd, tusentals kvm | Månad | 199 | | | | 199 |
|  Antal lägenheter | Månad | 1 633 | | | | 1 633 |
|  Antal lokaler | Månad | 865 | | | | 834 |
|  Antal bilplatser | Månad | 69 | | | | 69 |

2 Aktiviteter

2.1 Vi är bäst på hyresrätt i Stor-Stockholm

| Aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Uppföljningsansvarig | Analys |
|---|------------|------------|----------------------|---|
| ✓ Genomföra 10 ronderingar per år bovärdar/ tjänstemän med fokus på allmänna utrymmen och utemiljö | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Under 2017 har 68 ronderingar med tjänstemän och bovärdar genomförts. |
| ✓ Förstärka kundfokus genom vårt varumärkesarbete för att leva upp till våra löften om att vara pålitliga, respektfulla och passionerade i vårt arbete. | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Stadsholmen Grafiska manual är klar och implementerad. |
| ✓ Bovärdarna skall sätta upp generell trapphusinformation 10 gånger per år | 2017-01-23 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Under året vi i genomsnitt satt upp ny trapphusinformation 1 ggr/månad. |
| ✓ Genomföra "kampanj" av säkersåtgärder på tillvalslistan | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Ny tillvalslista är framtagen och en del av säkersåtgärderna är förhandlade med HGF och erbjuds nu till våra hyresgäster. Förhandling av resterande tillval pågår. |
| ✓ Genomföra lägenhetsunderhåll i 80 lägenheter. | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Underhåll i lägenheterna är utförd i enlighet med plan. |
| ✓ Byte av vitvaror äldre än 20 år | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 73 vitvaror äldre än 20 år bytts ut under 2017. |
| ✓ Införa modell för uppföljning och analys av inkommande ärenden via kundcenter | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Veckovis uppföljning sker, modellen utvecklas kontinuerligt. |
| ✓ Genomföra besiktning i samband med inflyttning i lokaler för att klargöra status och ansvarsfördelning mellan hyresgäster och Stadsholmen | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Har skett kontinuerligt i samband med byte av hyresgäst. |
| ✓ Upprustning av teknisk standard i lokaler | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Under året har stor satsning skett avseende upprustning av lokaler. Upprustning har bl a genomförts i kv. Memnon, kv. Daedalus, kv. Lappskon större mm. |

2.2 Vi har hållbara och trygga bostadsmiljöer

| Aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Uppföljningsansvarig | Analys |
|---|------------|------------|----------------------|--|
| ✓ Fortsätta med säkerhets- och trygghetsåtgärder i källare och vindar | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Under 2017 genomfördes 84 trygghetsåtgärder i våra byggnader. |

| Aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Uppföljningsansvarig | Analys |
|--|------------|------------|----------------------|--|
| ✓ Vi ska aktivt arbeta med olovlig andrahandsuthyrning. Under året ska vi starta minst 20 st utredningar. | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 I samband med implementering av vårt kundcenter friställdes tid för att intensifiera arbete med olovlig andrahandsuthyrning. Under 2017 har drygt 30 utredningar påbörjats. |
| ✓ Vi ska utse två gårdar per förvaltarområde, med svagt resultat i kundenkäten gällande utemiljön, där vi genomför enklare åtgärder för mer trivsam gårdsmiljö i dialog med hyresgästerna. | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Upprustning av gård på Björngårdsgatan och Malmgårdsvägen är genomförd. Kallmurarna är inventerade och åtgärdsplan är under framtagande. |
| ✓ Vi ska kvalitetssäkra skötseln av soprum | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Extrastädning är utförd, ingen permanent lösning införd. |
| ! Tillskapa minst en miljöstuga i Stadsholmens bestånd | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Inget lämpligt utrymme har hittills varit tillgängligt. |
| ✓ Vi ska genomföra temperaturmätning vid alla lägenhetsbesök under perioden oktober till mars | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Under 2017 har 246 temperaturmätningar genomförts. |
| ! Genomföra utredning om vilka tillgänglighetsåtgärder som är möjliga att genomföra i vårt bestånd | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Projektet pausat till vidare pga resursbrist. |

2.3 Vi bygger nytt, mycket och bra

| Aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Uppföljningsansvarig | Analys |
|--|------------|------------|----------------------|---|
| ✓ Vi ska ta fram en modell för stambyte/relining anpassad till beståndet. (Mariabergslyftet) | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-10-09 <i>Kartläggning klar. Rapport framtagen.</i> |
| ✓ Påbörja pilotprojekt enligt ny modell för stambyte/relining | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Pilotprojekt utsett, förstudie inledd. |
| ✓ Genomföra planerat yttre underhåll i 65 fastigheter | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Åtgärder är utförda i enlighet med plan. |

2.4 Vi är lönsamma

| Aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Uppföljningsansvarig | Analys |
|--|------------|------------|----------------------|---|
| ✓ Ekonomisk uppföljning månadsvis genom bovärds- och förvaltar rapporter | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Systematiserad uppföljningsmodell är införd. |
| ✓ Arbeta med rivningskontrakt för att minska | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 |









| Aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Uppföljningsansvarig | Analys |
|---|------------|------------|----------------------|--|
| tomställningskostnader i samband med ombyggnader | | | | Efter beslut att tidigarelägga evakuering i kv. Daedalus har de tomställda lägenheterna inte används som rivningskontrakt i samma utsträckning som planerat |
| ✔ Arbeta strukturerat med den långsiktiga hyresutvecklingen på lokalsidan | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Översyn av hyresnivåer har skett i samband med avtalsperiodens utgång och i samband med överlåtelse. Indexreglering och bredbandstillägg säkerställs på alla avtal. Särskild satsning har gjorts på upprustning av lokaler när de blivit lediga, vilket har varit en god investering och ökat intäkterna. |
| ✔ Genomföra ekonomisk uppföljning månadsvis av alla driftsprojekt | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Har skett med undantag för sommarmånaderna. |
| ✔ Beslutsunderlag ska tas fram för alla åtgärder >100 tkr | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Alla projekt över 100 tkr har beslutsunderlag. |
| ✔ Analys av underhållsbehov för kommande 10 år | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Sker kontinuerligt. 5 årsplan är genomarbetad, arbetet med 10-årsplanen fortsätter 2018. |
| ✔ Säkerställa fiberinvesteringen i samtliga lokalavtal | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Har skett kontinuerligt. |

2.5 Vi har en av Sveriges bästa arbetsplatser

| Aktiviteter | Startdatum | Slutdatum | Uppföljningsansvarig | Analys |
|---|------------|------------|----------------------|---|
| ✔ Aktivt medarbetarskap för att stärka det interna samarbetet och skapa ett ökat ansvarstagande | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Samordningsmöte är skapat för att ökat samarbete, ny mötesrutin införd. |
| ✔ Genomföra extra medarbetarenkät med resultatanalys, och därefter åtgärdsarbete för ökad medarbetarnöjdhet | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-12-11 Enkät genomfördes i slutet av 2016. Ett genomgående mycket bra resultat med höga värden. Analys och workshop med åtgärder genomfördes under februari |
| ✔ Alla medarbetare ska ha en handlingsplan med mätbara mål med aktiviteter som följs upp månadsvis | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2018-01-04 Handlingsplaner är utformade, målsättning om uppföljningsmöte månadsvis är införd, |
| ✔ Genomföra internt/externt seminarium/utbildning av Stadsholmens riktlinjer för förvaltning | 2017-01-01 | 2017-12-31 | Fredrik Juhnell | 2017-11-13 Under september genomfördes "bokrelease" där flera medarbetare hade miniseminarium. |

2.6 Fastighetsinformation

3 Riskuppföljning

| Övergripande mål | Risk | Konsekvens | Sannolikhet | R-tal |
|---|--|------------|-------------|-------|
| Vi är bäst på hyresrätt i Stor-Stockholm |  För lågt kundfokus | 4 | 2 | 8 |
| |  Beroende av entreprenörer | 4 | 4 | 16 |
| | <p>Analys</p> <p>Merparten av allt praktiskt arbete utförs av entreprenörer. Entreprenörernas kompetens, servicevilja och kundbemötande spelar stor roll för hur vi uppfattas. Här finns en del brister som måste hanteras. Entreprenörerna är vår förlängda arm och måste ta ett stort ansvar gentemot våra kunder; vi måste i vår tur följa upp detta</p> | | | |
| Vi har hållbara och trygga bostadsmiljöer |  Avvägning mellan hyresgästers önskemål och varsamhet och kulturhistoriska hänsyn | 4 | 2 | 8 |
| Vi bygger nytt, mycket och bra |  Höga underhållskostnader | 4 | 3 | 12 |
| Vi är lönsamma |  Beroende av utvecklingen på lokalmarknaden | 4 | 2 | 8 |
| |  Osäker kostnadsutveckling | 3 | 3 | 9 |
| |  Stora lokalobjekt som hyrs av en hyresgäst | 4 | 3 | 12 |
| Vi har en av Sveriges bästa arbetsplatser |  Hög personalomsättning | 4 | 2 | 8 |