

Stockholms hem

Styrelserapport Tertial 1 2014

Stockholmsshems verksamhetsområden

1. Nyproduktion av bostäder och lokaler

Ett viktigt bidrag till målen om *en attraktiv stad* är att hålla en hög takt på nyproduktionen av hyresrätter. Ett stort antal av genomförandeprojekten är under utbyggnad och ska avslutas under kommande år. Antalet byggstartade bostäder kommer enligt planerna att vara högt under perioden 2014 – 2018. För bolagets större nyproduktionsprojekt i år sker byggstart under hösten.

Bolaget fortsätter att utveckla projektportföljen med fokus på goda lägen i innerstaden och närförort och tertialuppföljningen av såväl projektidéer som mer utvecklade projekt visar att ett mycket stort antal bostäder kan påbörjas under kommande år.

Stockholmshem arbetar med en rad projektidéer för studentbostäder. Projektidéerna utvecklas inom pågående projekt, på egenägd mark, på oexploaterad mark och genom omvandling av oanvända kontorsfastigheter eller samarbeten med andra fastighetsutvecklare.

En ny kundenkät har skickats ut hyresgäster i nyproducerade lägenheter. Årsmålet sattes i medelvärdet av nöjda kunder enligt nöjdekundindex (65-75), vilket innebär nöjdekund.

För hyresgäster inom bolagets nyproduktion har en webbportal för val av inredning testats under våren.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 En hög takt i nyproduktion av affärsmässiga projekt ska upprätthållas	  Antal möjliga bostäder i projektidéer, st		1 620	2 000	2 000
	  Antal planerade bostäder i projektportfölj, st		2 117	2 500	2 500
	  Antal planerade bostäder över tid, i nybyggnadsprojekt med detaljplan /fyraårsperiod, st		2 889	2 889	2 000
	  Antal påbörjade bostäder	0 st	1 st	525 st	525 st
	  Antal påbörjade hyresrätter	0	1	525	525

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	  Antal färdigställda lägenheter	207			117
	  Antal påbörjade lägenheter inom "Stimulans för Stockholm"	0			0
 Nyproduktionen ska ge förutsättningar för resurseffektiv förvaltning	  Beräknad energianvändning i nyproduktion av kategoribostäder, kWh/kvm a-temp år		59,66	65	65
	  Beräknad energianvändning i nyproduktion av vanliga bostäder, kWh/kvm a-temp år		57,75	55	55
	  Kundnöjdhet i produktundersökning i nyproducerade bostäder (NKI-snitt)				70
 Stadens behov av kategoribostäder för prioriterade målgrupper ska säkerställas	  Antal nyproduktionsprojekt för prioriterade grupper (Student, Gruppbo- städer, Senior, SHIS och Ungdom), st		5	5	5
	  Antal färdigställda studentbostäder	0 st	0 st		0 st
 Stockholmshem ska alltid skapa	  Kundnöjdhet ang. service		67	67	70

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
attraktiva och goda boendemiljöer	vid inflyttning i nybyggda bostäder (NKI-snitt)				
	  Maximalt antal fel per bostad i besiktningsspr otokoll, st			1	1

Aktiviteter
 En strategi för andra upplåtelseformer tas fram
 Ny organisation för tidiga skeden av nyproduktionsprojekt utvärderas
 Funktionalitet och kundfokus ska öka i teknisk standard och projekteringsanvisningar
 Förbättrat lärande i nyproduktionsprocessen med tydlig mötesstruktur för samarbete och uppföljning
 Hanteringen av garantiärenden görs mer kundorienterad
 Ett affärskoncept för prioriterade grupper för Stockholms tillväxt tas fram
 Lämpliga projekt för nya studentbostäder provas i nyproduktion eller i det befintliga beståndet
 De nya standardnivåerna vidareutvecklas avseende bl a val och tillval
 En strategi för val och tillval i nyproduktion i förhållande till befintligt bestånd tas fram
 Förbättrade uthyrningsförberedelser och ökat kundvärde under uthyrningen
 Marknadsanalyser och beslutsunderlag för olika skeden av processen implementeras

2. Säkra och funktionella fastigheter

Stockholms hem fortsätter det systematiska arbetet för att minska bolagets miljöpåverkan och ge hyresgästerna största möjliga förutsättningar till ett miljövänligt boende. Minskad energianvändning fortsätter att vara prioriterat och prognosen är att den ska minska från 172 till 165 kWh/kvm under året.

Under 2013 fick cirka 2 500 av Stockholms hem lägenheter möjligheter att samla in matavfall genom optisk sortering i Gröna påsen projektet. Under juni 2014 kommer ytterligare 800 hushåll inom Stockholms hem få möjlighet att sortera matavfall.

Under tertialet har även en radonsamordnare utsetts på bolaget och ett omfattande arbete med radonundersökningar har genomförts.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Avfallshanter	  Antal	2 795	3 360	4 300	4 300

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
ing och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv	bostäder med separat insamling av matavfall, st				
	  Koldioxidutsläpp kg/kvm år	19			19
	  Lägenhetens ventilation/luftkvalitet (delfråga AktivBo), %				69
	  Värmekostnad kr/kvm			184	184
	  Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår				100 %
	  Andel relevanta upphandlingar för byggande och renovering där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår				100 %
	  Elanvändning per kvadratmeter	20 kwh/kvm			20 kwh/kvm
	  Energianvändning per m2	194 kWh/m2			185 kwh/m2
	  Minskad energiförbrukning inom Stimulans för Stockholm (kWh/kvm)	179	172,3	165	165

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	år)				
 Hyresgästerna ska alltid känna att de bor eller verkar i en säker och trygg fastighet	 Andel hyresgäster som i kundenkäter känner förtroende för att Stockholms hem följer lagar och regler avseende fastighetsförvaltning, %				80 %
 Stockholms hem ska ha rutiner och arbetssätt som säkerställer att samtliga lagar och krav inom området säkra fastigheter uppfylls	 Andel rökluckor som har kontrollerats minst en gång under året och vid behov åtgärdats, %		68 %	100 %	100 %
	 Andel flerbostadsfastigheter i staden (totalt) som har radonhalt under riktvärdet 200 Bq/m ³ luft	77,62 %			95 %
	 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %			100 %
	 Andel ventilationssystem med godkänd ventilationskontroll (OVK), %		96 %	95 %	95 %
 Stockholms hem ska i fastighetsbranschen vara ett föredöme när det gäller säkra och funktionella					

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
fastigheter					

Aktiviteter
 Fördjupad kartläggning av prioriterade delprocesserna inom funktionella fastigheter genomförs
 Brandsamordnare utses och tydliggör arbetssätt och rutiner inom brandsäkerhetsarbetet
 Radonsamordnare utses
 Gemensamma metoder och systemstöd för rondering ska utvecklas och tillämpas*
 Grundläggande utbildning om fastighetsägaransvaret genomförs för berörda roller
 Systemstödet Reqs utvecklas och tillämpas
 En förstudie genomförs för mer systematisk info om fastigheter och teknisk status*
 Tydliga gränssnittlistor upprättas och samsyn inom bolaget säkerställs

3. Skötsel av gårdar och allmänna utrymmen

Som ett led i utvecklingen av den nya organisationen har utbildningar hållits under våren för att öka kunskapen hos bolagets fastighetsförvaltare om avtalshantering gällande gårdsskötsel.

Nya kvalitetskontroller har även upphandlats och kommer att börja användas under det andra tertialet. Även resultatet av årets kundundersökning kommer att analyseras noggrant i planeringen inför 2015.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att gårdar och allmänna utrymmen är trivsamma och välskötta	 Andel kvalitetskontroller utan anmärkningar av städning i allmänna utrymmen, %	78	91,67		
	 Andel kvalitetskontroller utan anmärkningar av utemiljöer, %				
	 Städning av trapphus (delfråga AktivBo), %				72

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	  Städningen av gård och närmiljö (delfråga AktivBo), %				78
	 Rent och snyggt	69,5			70
 Förvaltningst eamen ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	  Antal felanmälning ar från hyresgäster ang. städning i allmänna utrymmen, st		1 020		
	  Antal felanmälning ar från hyresgäster ang. utemiljö (park), st		300		
 Stockholmsh em ska ha en snabb och professionell hantering av felanmälning ar, synpunkter och frågor	  Antal arbetsordnar som leder till klarmarkerin g av entreprenör och områdestekni ker, st				

Aktiviteter
 En väl balanserad servicenivå ska utredas utifrån genomförda analyser av kundvärde
 Utbildningar i skötselavtal genomförs för olika roller
 Gemensamma metoder och systemstöd för rondering ska utvecklas och tillämpas*
 Status- och klarmarkeringsfunktion för utförare utvecklas och implementeras*

4. Fint Hemma

Grundläggande delar i arbetet för ökad kvalitet och valfrihet är att säkerställa en god service till hyresgästerna. Under tertialet öppnade Stockholmshems Fint Hemma-butiker för valfritt lägenhetsunderhåll (VLU) och tillval. Arbete pågår också med en ny Fint Hemma-portal på nätet så att hyresgästerna ska kunna göra sina val hemifrån.

För att göra förenkla hyresgästers köp av VLU och tillval har enhetspriser införts och rekvisitioner tagits bort.

Personal har även genomgått utbildningar om Stockholmshems Fint Hemma-sortiment.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Kunderna ska vara mer nöjda med lägenhetsunderrhåll och service	 Samlad kundnöjdhet vid leverans inom Fint Hemma				
 Skick och standard på Stockholms hems bostäder ska höjas	 Ökat antal försäljningar av VLU och tillval		2 126		
 Sortiment och leverans till hyresgästerna inom Fint hemma ska förbättras	 Andel leveranser inom stipulerad tid, %				100 %
 Stockholms hems intäkter för VLU och tillval ska öka	 Ökade intäkter för VLU och tillval, %		11 143 271		

Aktiviteter
 Enhetspriser införs och rekvisitioner tas bort
 Ett omfattande utbildningspaket tas fram gällande produkter, säljcoachning och bemötande för alla kundnära roller
 Beställning av VLU och tillval i Min lägenhet på webben ska möjliggöras
 Rutiner för enhetligt och uppdaterat sortiment i butikerna tas fram
 Utveckla ett hållbart, efterfrågat, kvalitativt och miljövänligt sortiment inom VLU och tillval
 Den ekonomiska rapporteringen vidareutvecklas
 Väl fungerande rutiner kring debitering av VLU- och tillvalsåtgärder ska säkerställas

5. Uppsägning och inflyttning

För att få en flytt som är bekväm för hyresgästen har nya arbetssätt har prövats i testområden under tertialet. Försöket kommer att utvärderas och nya arbetssätt är planerat att införas för hela beståndet i höst. Kartläggningar har även gjorts för att utveckla uthyrningen av lokaler och detta har resulterat i en rad förbättringsprojekt.

För att synliggöra information från tillgänglighetsinventeringar har samtal förts med systerbolagen och bostadsföreningen om hur detta bäst kan ske.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla nya hyresgäster ska känna sig välkomnade av Stockholmshem	 ■ Andel hyresgäster som i kundundersökning uppger att de känner sig välkomnade av Stockholmshem, %				
 Lägenheterna ska motsvara den nyinflyttade hyresgästens förväntningar	 ● Andel bostäder i testområden som städbesiktigats innan inflyttning, %		26 %	25 %	25 %
	 ● Andel hyresgäster i testområden som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflytt, %		63 %	30 %	30 %
 Stockholmshem ska ha den högsta möjliga uthyrningsgraden för sina lägenheter	 ● Antal dagar från förmedling till inflytt enligt Bostadsförmedlingens statistik, st		9,1	15	15
 Stockholmshem ska så långt som möjligt tillgodose bostadsbehoven hos prioriterade målgrupper	 ● Antal förmedlade bostäder till ungdomar, st	37	22	80	80
	 ● Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter, st	337 lgh	52 lgh	135	135
 Uthyrningen av Stockholmshems kommersiella lokaler ska vara affärsmässig och bidra till	 ● Antal teamområden vars lokalbestånd inventerats, st		0	9	9
	 ■ Hyresbortfall för lokaler,		15,57		

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
attraktiva stadsdelar	kr/kvm				
	  Vakansgrad lokaler, %		8,6 %	6 %	6 %
	  Ökad uthyrningsba r area, kvm		0		

Aktiviteter
 Ändrade arbetssätt för välkomnande av nya hyresgäster följs upp och utvärderas
 I testområden utvecklas rutiner för städbesiktning och åtgärdande av fel inför inflytt
 Ett förslag till smartare tomställningar tas fram
 Data från tillgänglighetsinventeringar görs mer användarvänligt
 En policy för egna lokalförhyrningar utarbetas
 En strategi för hur kundnöjdheten i lokalbeståndet ska följas upp tas fram
 Utifrån erfarenheter i testområden genomförs en fördjupad värdeflödeskartläggning av lokalförvaltningen

6. Reparation och fastighetsservice

Bolaget ser möjliga effektiviseringsvinster med ökat fokus på det förebyggande arbetet ute i bostadsområdena och en ny modell för rondering har införts under tertialet. Målet är att hyresgästerna i mindre utsträckning ska behöva upptäcka enklare fel i fastigheterna.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 En hög kvalitet och god tillgänglighet i fastighetsserv icen ska säkerställas	  Andel hyresgäster som i kundenkäter upplever att de har fått "hjälp när det behövs", %	87,1 %			87 %
	  Andel genomförda månadsronde ringar, %		75 %	100 %	100 %
 Förvaltningst eamen ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	  Antal felanmälning ar från hyresgäster ang.		8 510		

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	allmänna utrymmen (ej städning), st				
 Leveranssäkerhet ska öka och återkoppling av beställda åtgärder ska vidareutvecklas	 ■ Andel arbetsordrar som leder till klarmarkering av entreprenör och områdestekniker, %				40 %
	 ● Andel bomkörningar per totalt antal servicejobb, %		1,07 %	1 %	1 %
 Service- och leveransnivå ska spegla det tekniska behovet och kundernas efterfrågan	 ■ Nöjda hyresgäster i kundenkäter efter utförd service i lägenhet (NKI-snitt)				70
 Stockholmshems transporter ska vara miljöeffektiva	 ■ Antal km som körs hos Stockholmshem (företagsbilar och privata), st		377 585		
	 ● Andel dubbdäck	0 %			0 %
	 ● Andel elbilar	8,79 %	7,78 %		7 %
	 ● Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	100 %
	 ● Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	80,09 %			85 %

Aktiviteter
 Gemensamma metoder och systemstöd för rondering ska utvecklas och tillämpas*
 Minimera antalet bomkörningar genom ändrade arbetssätt och rutiner

Aktiviteter
▶ Status- och klarmarkeringsfunktion för utförare utvecklas och implementeras*
▶ Utvärdera och vidareutveckla nya rutiner och arbetssätt för mottagande av felanmälan samt tidsbokning

7. Hyresgästinflytande och områdesutveckling

Projektet Hållbara Hökarängen pågår och har under tertialet arrangerat en rad aktiviteter med engagemang från boende och verksamma i området. Nya områdesutvecklingsprojekt med start i höst planeras för Bagarmossen och Solberga.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
S Alla Stockholmshems områden ska vara attraktiva och utvecklas på ett långsiktigt hållbart sätt	● Antal boende och verksamma som deltar inom projektet "Ett resurseffektivt Hökarängen", st		100	200	200
	S ■ Kötid vid omflyttning inom befintligt bestånd, jämfört med andra hyresvärdar (år)				
S Hyresgästerna ska ges goda möjligheter till inflytande i sitt boende och sin verksamhet					

Aktiviteter
▶ Analyser av behov, mål och arbetssätt för utveckling av bostadsnära centrum görs
▶ En strategi för hållbart boende utvecklas med t.ex. miljövänliga transportsätt
▶ En strategi för hyresgästinflytande och vidareutveckling av dialogmetoder utvecklas

8. Underhåll

För bolagets underhållsarbete har fokus under tertialet legat på att kartlägga underhållsbehoven hos och ta fram en underhållsstrategi för bolagets bestånd från 1960-, 70-, och 80-talen. Dessa fastigheter har skiftande karaktär och behov. För att arbeta kostnadseffektivt tyder analyserna på att underhållet kommer ske i form av skräddarsydda insatser för specifika fastigheter. Vidare har bolaget prioriterat förbättringar av projekthanteringen med tydligare avstämningar mellan beställare och projektledare.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att fastigheterna är väl underhållna	  Antal påbörjade projekt som genererar standard- och hyreshöjning, st		11		
	  Samlad kundnöjdhet efter genomförande av 27 hyresgästpåverkande underhållsprojekt				
	  Produktindex	75			75
 Det långsiktiga tekniska behovet av underhåll ska tillgodoses och fastigheternas värde ska säkerställas	  Kostnad för vattenskador, mnkr		8,5		
	  Andel m2 area som energieffektiviserats vid större ombyggnad				9 %
 Uppföljningen av underhållsprojekten ska förbättras och avvikelser ska minimeras	  Andel genomförda projektgenomgångar i underhållsprojekt 2014, %		100		
	  Antal av de 27 största projekten som avviker från projektledarn		0		

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	as genomförand ekalkyl samt reviderad genomförand ekalkyl				

Aktiviteter
▶ Rutiner och arbetssätt identifieras för standardhöjande underhållsåtgärder som genererar hyreshöjningar
▶ En strategi och förstudie för underhåll av 60-80-tals beståndet tas fram utifrån genomförd inventering
▶ Stockholmsbussens underhållsstrategi ska bidra till uppfyllelsen av prioriterade direktiv avseende tillgänglighet och trygghet
▶ Utvärdera verktyg och roller med utgångspunkt från rollen områdeschef och andra processer
▶ En förstudie genomförs för mer systematisk info om fastigheter och teknisk status*
▶ Pröva och uppdatera Byggs kvalitetssystem i förhållande till Underhållsprocessen
▶ Säkerställ koordineringen av underhållsprojekt
▶ Utveckla metoder för att ta fram underhållsbokslut på områdes- och företagsnivå

9. Störningar och andra avvikelser

Under tertialet har kartläggningar av bolagets arbete med störningar genomförts. Slutsatser har dragits och utvecklingsområden identifierats. Under hösten kommer ett arbete inledas med de identifierade utvecklingsområdena.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
 Hyresgästerna ska inte bli störda i sitt boende eller i sin verksamhet	 Maximalt antal störningsärenden, st		319	700	700
 Störningar och avvikelser som uppkommer ska hanteras snabbt och professionellt					

Aktiviteter

Aktiviteter	
	Tydliggöra roller och erfarenhetsåterföring kring störningar inom bolaget
	Hyresgästernas kontaktvägar i störningsärenden ska tydliggöras
	Samarbetet med stadsdelsförvaltningarna om gemensamma förhållningssätt i avhysningsfrågor fortsätter
	Vidareutveckling av återkoppling till hyresgäster som anmält störningar

10. Stöd- och ledningsprocesser

Stockholmshem arbetar för att fastighetsförvaltningen ska vara så kostnadseffektiv som möjligt för att nå de utökade avkastningskrav som införs 2013-2016. För att öka precisionen i prognoser och förbättra kostnadsmedvetenheten har en ny process för ekonomisk uppföljning sätts under tertialet. Flertalet ekonomiska indikatorer följs upp efter årsbokslutet och bolaget återkommer med en analys av resultatet av genomförda åtgärder.

Under 2013 genomfördes en större omorganisation av bolaget och fokus har under tertialet legat på att genomföra en rad konkreta förbättringar och säkerställa att målen med omorganisationen uppnås.

För att få en bättre uppföljning av affärsplanen har ett arbete påbörjats för att bryta ner relevanta indikatorer i affärsplanen för uppföljning hos relevanta enheter inom bolaget.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	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), %	80,5 %			81 %
	  Ta kunden på allvar (delindex AktivBo), %	87,4			87 %
	  Serviceindex	79,6			79
 Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till delaktighet och ansvarstagande	  På vår arbetsplats tillvaratar vi idéer om förbättringar				65
	  Aktivt Medskapand index	79			80
	  Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid	100 %			100 %
	  Antal	4 st	0 st	5 st	5 st

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	praktikplatser som kan tillhandahållas för de aspiranter som Jobbtorg Stockholm kan matcha				
	 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	62 st			60 st
	 Sjukfrånvaro	6,2 %	4 %	4 %	4 %
 Organisation en ska präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande	 Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare	67 %			75 %
	 Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete.	4,2 %			90 %
	 Kvm/anställda	6 217			6 012
	 Medelantal anställda	284 st			288 st
	 Andel administrations- och indirekta kostnader				9,04 %
 Stockholmshem verksamhet ska vara kostnadseffektiv, lönsam och uppnå uppställda avkastningskrav	 Avkastning på justerat eget kapital	1,2			2,26
	 Avkastning på totalt kapital	1,8			3,02
	 Avvikelse investeringsbudget	-7,3 %	-5,23 %	1 539 mnkr	1 624 mnkr
	 Direktavkastning	5,3			6,4 %

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall T1 2013	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål
	 ● Driftkostnad/ kvm	522			486
	 ● Driftnetto/kv m	411			544
	 ● Marknadsvär de/kvm	18 144			18 265
	 ● Resultat efter finansnetto(mnkr)	26	70	300	300
	 ● Rörelseresult at i % av omsättning	17			25,36
	 ● Underhållsko stnad/kvm	153			66

Aktiviteter
 Dialog och intern kommunikation om bolagets varumärkelöfte (Huset) fördjupas
 Ett nytt ärendehanteringssystem implementeras för att förbättra och kvalitetssäkra hanteringen av hyresgästernas ärenden
 Bolaget deltar i koncernens gemensamma arbete med ett nytt fastighetssystem (VERA)
 Efter genomfört visions- och konceptarbete gällande nytt huvudkontor fattas i början av 2014 beslut om fortsatt arbete
 Roller och arbetssätt inom upphandling och avtalsförvaltning förtydligas
 Stockholmslems nya organisation följs upp regelbundet med avseende på kvalitet, service och effektivitet.
 Stockholmslems nya budget- och uppföljningsprocess tillämpas och vidareutvecklas

Ägardirektiv

	Aktivt bidra till att staden når det nationella målet om 50 procent matavfallsinsamling till år 2018
	Arbeta aktivt med energieffektivisering och förnyelsebar energi
	Arbeta med att förbereda infrastruktur för bilpooler
	Arbeta med att förbereda infrastruktur för elbilar

	Arbeta med att möjliggöra för matavfallsinsamling i bostadsbeståndet enligt stadens handlingsplan
	Bidra till att fler studentbostäder tillskapas både genom nyproduktion och genom inventering av befintligt bestånd
	Bidra till nyproduktion av nya bostäder
	Bolaget ska inom ramen för affärsmässiga principer ta fram en socialt och miljömässigt hållbar strategi för upprustning av miljöprogrammet
	Fortlöpande genomföra boendedialoger för att återkoppla arbetet med visionerna för Järva och Söderort 2030, samt i samband med upprustningsarbetet i bostadsbeståndet
	Fortsätta arbetet för att minska antalet avhysningar
	Fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader
	Fortsätta arbetet med att vidareutveckla kvalitet och service
	Fortsätta arbetet med att öka effektiviteten med fokus på kärnverksamheten och förbättrade driftresultat
	Fortsätta arbetet med Söderortsvisionen
	Fortsätta tillgänglighetsanpassning av fastigheterna.
	Främja en god rörlighet och tillgänglighet på bostadsmarkanden genom enkla och tydliga spelregler lika för alla, regelverk som undviker inläsningseffekter och åtgärder för att förhindra olaga andrahandsuthyrning
	Genomföra underhållsinsatser i utvalda miljonprogramsområden med tydlig miljöprofil
	God budgetföljsamhet och prognossäkerhet
	Godkänd resultatnivå
	I samråd med berörda nämnder och bolag inventera möjligheten att bygga om/omvandla befintliga byggnader till gruppboendestäder, servicebostäder eller annat nyttjande
	Implementera kommunstyrelsens riktlinjer om idéburen stadsförbättring
	Planera för nya seniorbostäder i hyresrättsform
	Samarbeta med övriga berörda bolag och nämnder samt privata aktörer för utvecklingen av de närcentrum som bolagen äger
	Samarbeta med övriga berörda kommunala bolag och nämnder samt privata aktörer för riktade satsningar på underhåll, systematiskt trygghetsarbete och säkerhet samt energieffektiviseringar
	Sprida de positiva erfarenheterna från dialogveckorna i Järva och fortsätta dialogen med boende inom ramen för utvecklingen av södra och västra ytterstaden
	Ta ett stort ansvar för försörjningen av förturs-, försöks-, och träningslägenheter
	Tillsammans med Storstockholms brandförsvaret fortsätta samarbetet kring brandinformatörer, främst i ytterstaden, i syfte att förebygga och motverka bränder
	Utreda förutsättningarna för att bygga bostäder med annan upplåtelseform som en del av bolagets medverkan i Söderortsvisionen

	Utreda möjligheterna att genomföra enklare åtgärder syftande till att öka tillgängligheten så att äldre ska ha möjlighet att bo kvar hemma
	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
	Vara goda hyresvärdar
	Vara Stiftelsen Hotellhem behjälpliga i byggandet av bostäder inom ramen för stadens bostadsförsörjningsansvar
	Verka för fler billiga bostäder för ungdomar
	Verka för sänkta byggkostnader
	Värna hyresrätten som boendeform samt bidra aktivt till att öka nyproduktionen av hyresrätter
	Öka hyresgästernas incitament att spara energi
	Öka valfriheten för hyresgästen