

Stockholmshem

Styrelserapport VB 2015
Stockholmshem

Sammanfattning

Stockholmsshems affärsidé är att äga och hyra ut bostäder i Stockholm. Som ett allmännyttigt bostadsbolag arbetar Stockholmshem med uppgiften att främja bostadsförsörjning, erbjuda hyresgästerna möjlighet till boendeinflytande och att bedriva verksamheten enligt affärsmässiga principer.

En viktig del av bolagets verksamhet är att producera nya bostäder. Under 2015 började inflyttningen i flera stora byggprojekt, bland annat nya bostäder i Golvläggaren i Årstadal, Töfsingdalen på Östermalm (Norra Djurgårdsstaden) och på Rubinvägen i Solberga. Det var i samband med detta extra glädjande att se att de nya arbetssätten som tagits fram för att välkomna nya hyresgäster fick höga betyg i bolagets kundenkäter – vilket gör Stockholmshem väl förbrett för en ökad byggtakt. Det bostadsbolagsgemensamma projektet för kostnadseffektiva nya bostäder, Stockholmshusen, har fortsatt under året och är en viktig del i att på sikt uppnå målet om dubblad byggtakt.

Till följd av den uppkomna flyktingsituationen har Stockholmshem fått förfrågningar från Stockholms stad om att skapa akuta och även mer långsiktiga boenden, i första hand för ensamkommande flyktingbarn. Bolaget har kunnat bistå med några lokaler och arbetar för att möjliggöra tillskapandet av temporära bostäder. Än så länge har bolaget en markanvisning för moduler med bedömningen är att fler behövs. Utöver detta bidrar Stockholmshem genom att vara hyresvärd åt SHIS som har i uppdrag att tillhandahålla bostäder för människor som av olika sociala och/eller ekonomiska skäl inte kan få en lägenhet på den ordinarie bostadsmarknaden.

Under flera år har bolaget arbetat med att minska sin energiförbrukning. Under 2015 har minskningen fortsatt men inte i samma omfattning bl.a. beroende på försenade ombyggnadsprojekt. Ett projekt med starkt energifokus är EU-projektet GrowSmarter vid Valla Torg. Där pågår både inhämtning av hyresgästgodkännande samtidigt som en begäran om tillstånd att genomföra ombyggnationen i hyresnämnden. Beslut i hyresnämnden förväntas till sommaren.

Stockholmshem fortsätter att arbeta aktivt med områdesutveckling. Under året har stadsdelsutvecklingsprojektet Bagarmossen SmartUp pågått. Projektets syfte är att stödja lokalt engagemang för utvecklingen av Bagarmossens centrum, hållbarhet och områdets stadsodlingar. Under 2015 avslutades projektet Hållbara Hökarängen med en utvärdering så att erfarenheterna kommer till nytta i Bagarmossen och i den nya områdesutvecklingssatsning som planeras till Skärholmen samt i övriga kommande projekt. Parallellt med dessa särskilda projekt arbetar bolaget med att ta fram en strategi för lokaluthyrning som tydligt stödjer områdesutvecklingen i stadsdelar där Stockholmshem har ett omfattande bostadsbestånd. I Staden har man beslutat att arbeta med stadsdelsutveckling i sju utvalda stadsdelar under ledning av respektive stadsdelsförvaltning. Stockholmshem ser fram emot att delta i detta arbete.

För att tydliggöra hyresgästers inflytande och delaktighet har bolaget tillsammans med Hyresgästföreningen antagit ett nytt ramavtal rörande upprustningar. Syftet är att reglera och säkerställa bostadshyresgästernas inflytande vid upprustning och ombyggnad av bostäder samt att utveckla arbetet med inflytande.

I oktober 2015 tillträdde Eva Nygren som VD. Tidigare under året hade bolaget en tillförordnad VD.

Läsanvisning

Rapporten utgår från Stockholmsheims tio verksamhetsområden och redovisar bolagets resultat utifrån mål satta i affärsplanen för 2014. Indikatorerna anges med olika färger beroende på huruvida dess uppsatta mål har uppfyllts eller inte.



= målet har uppnåtts



= målet har nästan uppnåtts



= resultatet ligger långt ifrån angivet mål

Symbolerna för indikatorerna visar varifrån indikatorn härrör.



= Stockholmsheim



= Stadshus AB



= Kommunfullmäktige

Stockholmsshems verksamhetsområden

I. Nyproduktion av bostäder och lokaler

Nyproduktionen innefattar planering och byggande, i enlighet med ägarens direktiv, från projektidé till förvaltningen av de nya husen. Grunden för verksamhetsområdet är en gemensam projektportfölj med samtliga byggprojekt som befinner sig i olika skeden av processen. Under 2015 har Stockholmshem ökat takten i nyproduktionen och påbörjade byggandet av 636 nya bostäder. Samtidigt arbetar Stockholmshem, tillsammans med övriga kommunalt ägda bostadsbolag i Stockholm, med att hitta nya effektivare lösningar för byggandet.

Stockholmshem uppfyller inte det uppsatta målet om antal inflyttade lägenheter i år eftersom att entreprenaden försenats något för projektet Golvläggaren vilket inneburit att 25 inflyttningar förskjuts till 2016. Likaså har entreprenaden av projektet Kalvholmen försenats vilket inneburit att samtliga 102 lägenheter färdigställs 2016. Därtill har detaljplanen för kvarteret Rebeckorna, med 14 radhus, dragit ut på tiden på grund av överklagan vilket också inneburit att byggstart och inflyttning skjuts framåt i tiden.

Årsmålet avseende energiförbrukning i vanliga nyproducerade bostäder nås inte då energiförbrukning för kv. Tygeln ligger högre än 55 kWh/m² per år. I Tygeln är energiförbrukningen beräknad till 63 kWh/m² Atemp och år för nyproduktion inklusive garage. Detta är bra mot bakgrund att det delvis är en äldre fastighet. Inga ytterligare åtgärder planeras.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 En hög takt i nyproduktion av affärsmässiga projekt ska upprätthållas	  Antal möjliga bostäder i projektidéer, st	1 401	2 000	2 000
	  Antal planerade bostäder i projektportfölj, st	2 931	2 908	2 500
	  Antal påbörjade bostäder	486	636	574
	  Antal påbörjade hyresrätter	486	636	574
	  Antal färdigställda lägenheter	153	541	682
 Nyproduktionen ska ge förutsättningar för resurseffektiv förvaltning	  Beräknad energianvändning i nyproduktion av kategoribostäder, kWh/kvm a-temp år	59	59,66	65
	  Beräknad energianvändning i nyproduktion av vanliga bostäder, kWh/kvm a-	57	56,4	55

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
	temp år			
 Stadens behov av kategoribostäder för prioriterade målgrupper ska säkerställas	  Antal färdigställda studentbostäder	0 st	0 st	0 st
	  Kundnöjdhet vid inflyttning i nybyggda bostäder (NKI-snitt)	67	75	70
	  Maximalt antal fel per bostad i besiktningsprotokoll, st	0,1	0,79	1

2. Säkra och funktionella fastigheter

Säkra och funktionella fastigheter är ett samlingsnamn för fastighetsteknik, leverans av el, värme och vatten samt avfallshantering. Under 2015 har särskilt fokus lagts på att utveckla bolagets arbete med radonmätningar, skadedjurshantering och energieffektivisering. Stockholms hem når inte målsättningarna inom energiområdet. En förklaring är att ungefär hälften av värmepumparna stängdes av under den gångna sommaren varvid fjärrvärme nyttjades istället. Det gav en marginellt högre energianvändning, minskade energikostnaden och medförde en förlängd nyttjandetid på befintliga värmepumpar.

Problem med skadedjur ökar, inte minst problemen med vägglöss och kackerlackor. Under 2015 har därför nya arbetssätt för skadedjurshantering tagits fram.

Utfallet avseende frågan om ventilation/luftkvalitet (delfråga i AktivBo) påverkas enligt AktivBo av den varma väderleken sommaren 2015.

Radonmätsäsongen är under vintertid så alla resultat har ännu inte inkommit, vilket påverkar indikatorns utfall. I övrigt har det lagts stort fokus under 2015 på ökade långtidsmätningar samt bättre rutiner och registerkontroll vilket ger bra förutsättningar för säkra kontroller.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 Avfallshantering och leverans av media till fastigheterna ska vara driftsäker och resurseffektiv	  Antal bostäder med separat insamling av matavfall, st	4 805	6 093	6 000
	  Energikostnad kr/kvm	159	150	184
	  Koldioxidutsläpp kg/kvm år	18	17,7	17

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
	  Lägenhetens ventilation/luftkvalitet (delfråga AktivBo), %	69	68	70
	 Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	100 %	100 %
	 Andel relevanta upphandlingar för byggande och renovering där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår	100 %	100 %	100 %
	 Elanvändning per kvadratmeter	19,05 kwh/kvm	18,9 kwh/kvm	21 kwh/kvm
	  Energianvändning per m2	191,05 kWh/m2	187,49 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 Stockholms hem följer lagar och regler avseende fastighetsförvaltning, %	92	91,6	90
	  Andel rökluckor som har kontrollerats minst en gång under året och vid behov åtgärdats, %	100 %	100 %	100 %
	  Andel ventilationssystem med godkänd ventilationskontroll (OVK), %	-	96 %	95 %
	  Andel flerbostadsfastigheter i staden (totalt) som har radonhalt under riktvärdet 200 Bq/m3 luft	77,62 %	86,58 %	95 %
	 Andel genomförda åtgärder inom ramen för RSA	100 %	100 %	100 %

3. Skötsel av gårdar och allmänna utrymmen

Skötsel av gårdar och allmänna utrymmen är viktigt för hyresgästernas trivsel. Verksamheten sköts främst genom upphandlade entreprenörer och det behövs därmed en noggrann och effektiv uppföljning av avtalen. Under 2015 har kvalitetskontroller av utemiljö införts i alla förvaltningsområden samt fastigheter

som hyrs av SHIS.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att gårdar och allmänna utrymmen är trivsamma och välskötta	 ● Betyg kvalitetskontroller allmänna utrymmen (max 4)		3,62	3,6
	 ● Betyg kvalitetskontroller utemiljö (max 4)		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
 Förvaltningsteamerna ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	 ● Minskning felanmälningar från hyresgäster ang. städning i allmänna utrymmen, %	Antal 3 361	- 29 %	-2 %
	 ● Minskning felanmälningar från hyresgäster ang. utemiljö, %	Antal 2192	-16 %	-2 %
 Stockholmshem ska ha en snabb och professionell hantering av felanmälningar, synpunkter och frågor				

4. Fint hemma

Fint Hemma är samlingsnamnet för Stockholmshems utbud av tillval och det valfria lägenhetsunderhållet (VLU). Under våren 2015 lanserades den webbshop som möjliggör för hyresgäster att göra direktbeställningar av Fint Hemma via Stockholmshems hemsida. För att kunna följa upp kvalitet på bland annat utfört arbete och leverans av Fint Hemma har enkätutskick gjorts till hyresgäster vid tre tillfällen under året. Produktsortimentet har också utvecklats.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 Skick och standard på Stockholmshems bostäder ska höjas	  Antal försäljningar av VLU och tillval	5 764	6 612	5 000
	  Ökade intäkter för VLU och tillval, %	-	10 %	13 %

5. Uthyrning

Uthyrning är en omfattande process med en lång rad arbetsmoment från att en hyresgäst säger upp sin lägenhet till dess att en ny hyresgäst flyttat in. Detta gäller både bostadshyresgäster och lokalhyresgäster. Under 2015 har arbetet med inflyttningskontroller fortsatt i syfte att säkerställa att lägenheterna är i gott skick när nya hyresgäster flyttar in. Det har visat sig svårt att upptäcka fel vid besiktning när bostäder är fullt möblerade, vilket leder till fler felanmälningar än målsättningen. Färre än beräknat lämnar också in sina nycklar minst tre dagar innan avflytt, vilket försvårat möjligheten att göra inflyttningskontroller.

En omfattande inventering av lokalbeståndet avslutades också under året, vilket har bidragit till att uthyrningsbara ytor har tillkommit.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 Lägenheterna ska motsvara den nyinflyttade hyresgästens förväntningar	  Andel hyresgäster som anmäler fel i bostaden första månaden efter inflytt, %	65,8 %	63,3 %	45 %
	  Andel lägenheter där inflyttningskontroll genomförts, %	-	8,15 %	20 %
	  Kundnöjdhet vid inflyttning, NKI-betyg	-	69,6	65
 Stockholmshem ska ha den högsta möjliga uthyrningsgraden för sina lägenheter	  Antal dagar från förmedling till inflytt enligt Bostadsförmedlingens statistik, st	10,2	15	10
	  Minskat intäktsbortfall för tomställningar jämfört med föregående år, %	-	22 %	7 %
	 Antal tomställningar	-	332	324
 Stockholmshem ska	  Antal förmedlade	70	123	70

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
så långt som möjligt tillgodose bostadsbehoven hos prioriterade målgrupper	bostäder till ungdomar, st			
	  Antal förmedlade försöks- och träningslägenheter, st	135 lgh	145 lgh	144
 Uthyrningen av Stockholmsshems kommersiella lokaler ska vara affärsmässig och bidra till attraktiva stadsdelar	  Vakansgrad lokaler, %	9,3 %	10,9 %	10 %

6. Reparation och fastighetsservice

Reparationer och fastighetsservice är ett verksamhetsområde som handlar om att ta emot hyresgästernas felanmälningar och utföra reparationer i lägenheter och allmänna utrymmen. För att få nöjda hyresgäster och minska antalet felanmälningar iordningställs bostäder inför inflyttningar och allmänna utrymmen ronderas löpande. Ökat fokus har även satts på städkontroller. Detta är ett långsiktigt arbete som försätter under kommande år.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 En hög kvalitet och god tillgänglighet i fastighetsservicen ska säkerställas	  Andel hyresgäster i kundenkäten AktivBo som upplever att de har fått hjälp när det behövs, %	88	88	88
 Förvaltningsteamerna ska ha stor närvaro och ett väl strukturerat förebyggande arbetssätt	  Andel genomförda månadsronderingar, %	75,5 %	79 %	90 %
	  Minskning felanmälningar från hyresgäster ang. allmänna utrymmen (ej städning), %	Antal 7 347	0,3 %	8,5 %
 Stockholmsshems 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 %
	  Andel miljöbränslen i stadens etanol- och biogasfordon	94,44 %	66,71 %	95 %

7. Hyresgästinflytande och områdesutveckling

Stockholmshem strävar efter att föra en dialog med hyresgästerna för att skapa bostadsområden att trivas i. Dels genom att skapa värden i bostadsområdena som ligger utanför traditionell fastighetsförvaltning, dels genom att inom fastighetsförvaltningen öka boendes delaktighet, inte minst i underhållsplaneringen. Under 2015 slöts bland annat ett nytt ramavtal med Hyresgästföreningen. Avtalet formulerar hur samrådsprocessen ska se ut i samband med upprustningar – i vilken ordning saker ska göras, när informationsmöten ska hållas och vilka grupper som ska tillsättas. Det anger också hur de boende kan påverka upprustningen med olika upprustningsnivåer samt med utrymme för tillval och frånval.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 Alla Stockholmshems områden ska vara attraktiva och utvecklas på ett långsiktigt hållbart sätt	 Andel hyresgäster som kan rekommendera någon att flytta till sitt kvarter/bostadsområde, % 	91,5	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				

8. Underhåll

Stockholmshems fastighetsbestånd består av fastigheter byggda från 1940-talet och fram till idag. En stor del är byggda på 50-talet. Där är större delarna av stamreoveringarna slutförda och inventering av återstående underhållsbehov pågår. För fastigheter byggda på 60-, 70- och 80-talet har övergripande inventeringar gjorts. Förstudier och ombyggnader har påbörjats för de fastigheter som bedömts ha störst reoveringsbehov. I övrigt har bolaget genomfört förbättringar inom planering och uppföljning av underhållsprojekt genom förbättrade kalkyler, koordinering av underhållsprojekt samt tydliggörande av formerna för uppföljning. Målet för energieffektiviseringar nås inte då ett antal energieffektiviseringsprojekt skjutsits framåt i tiden.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 Alla hyresgäster ska uppleva att fastigheterna är väl underhållna	  Andel ombyggnads- och underhållsprojekt som ger standard- och hyreshöjning, %	18 %	50,3 %	50 %
	  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, %		20 %	20 %
	  Andel m2 area som energieffektiviserats vid större ombyggnad	-	0,73%	0,8 %
 Uppföljningen av underhållsprojekten ska förbättras och avvikelser ska minimeras	  Andel genomförda projektgenomgångar i underhållsprojekt 2015, %	100 %	100 %	100 %

9. Störningar och andra avvikelser

Störningar och andra avvikelser innefattar störningsärenden och andra avvikelser i förhållande till hyresavtalen. Under 2015 har arbetet inneburit att ytterligare förbättra ärendehantering och återkoppling av anmälda störningar. Antal störningsärenden har minskat jämfört med föregående år men inte uppnått mål. Delvis kan det beror på att det fortfarande förekommer en viss dubbelregistrering i systemet.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
 Hyresgästerna ska inte bli störda i sitt boende eller i sin verksamhet	  Maximalt antal störningsärenden, st	1 373	1 311	1 200
 Störningar och avvikelser som uppkommer ska hanteras snabbt och professionellt	  Antal avhysningar pga störningar	-	3	15
	  Friställda lägenheter pga oriktiga hyresförhållanden, lgh	-	106	70

10. Stöd- och ledningsprocesser

De övriga verksamhetsområdena förutsätter väl fungerande stöd- och ledningsprocesser inom IT, ekonomi, HR, upphandling och 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. Fokus har under 2015 legat på ett flertal stora utvecklingsprojekt, såsom upphandling av nytt fastighetssystem och införande av nytt ekonomisystem. Programmet Från Hus till Hem där alla medarbetare enskilt och i arbetsgrupper reflekterat över bolagets vision i sin vardag – avslutades med ett tema om affärsmässighet.

Avseende delfrågan i Aktiv Bo om att hålla löften var förhoppningen att resultaten skulle förbättras genom ett nytt ärendehanteringssystem och förbättrade arbetssätt med t ex tydligare dokumentation och påminnelsefunktioner. Inkörningsproblem med rutiner och förseningar för nya funktioner har dock bidragit till att förbättringen uteblivit. Detta påverkar även resultaten av delindex Ta kunden på allvar.

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	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	81	82
	  Ta kunden på allvar (delindex AktivBo), %	88,5	88	89
	  Serviceindex	82	82	81
 Medarbetarna ska vara nöjda och ha goda möjligheter till delaktighet och ansvarstagande	  Aktivt Medskapandeindex	80	81	82
	  På vår arbetsplats tillvaratar vi idéer om förbättringar	58	61	63
	  Sjukfrånvaro	3,4 %	3,8 %	4 %
	  Aktivt Medskapandeindex	80	81	82
	  Andel medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid	100 %	100 %	100 %
	  Andel medarbetare som inte upplever sig diskriminerade på sin arbetsplats	-	88 %	100 %
	  Antal praktiktillfällen som genomförs inom stadens verksamheter av de aspiranter som Jobbtorg Stockholm matchar	5 st	8 st	8 st

Företagsmål	Indikatorer	Periodens utfall VB 2014	Periodens utfall	Årsmål
	 Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi	65 st	85 st	75 st
	 Ledarskapsindex	-	83	82
	 Motivationsindex	-	82	81
	 Sjukfrånvaro	3,4 %	3,8 %	4 %
	 Styrningsindex	-	79	80
 Organisationen ska präglas av samarbete, struktur, effektivitet och lärande	 Kvm/anställda	6 068	6 008	6 045
	 Medelantal anställda	291 st	303 st	295 st
 Stockholmsbussens verksamhet ska vara kostnadseffektiv, lönsam och uppnå uppställda avkastningskrav	 Andel administrations- och indirekta kostnader	11 %	10,8 %	9 %
	 Avkastning på justerat eget kapital	2,01	2,17	2,32
	 Avkastning på totalt kapital	2,87	2,93	2,76
	 Avvikelse investeringsbudget	-12,19 %	-6,97 %	2 267 mnkr
	 Direktavkastning	2,8%	2,7 %	2,9 %
	 Driftkostnad/kvm	502	604	601
	 Driftnetto/kvm	540	551	575
	 Marknadsvärde/kvm	19 337	20 396	20 187
	 Resultat efter finansnetto(mnkr)	285	363	330
	 Rörelseresultat i % av omsättning	24,99	25,29	24,21
	 Underhållskostnad/kvm	61	0	0