



**STADSHOLMEN**

# **Tertialrapport augusti - 2024**

---

Stadsholmen

# 1 Sammanfattning

## 1.1 Ekonomi

### 1.1.1 Sammanfattning av ekonomiskt resultat

Stadsholmens operativa resultat efter finansiella poster prognostiseras bli 74,2 mnkr, vilket är 7,7 mnkr högre än budget, som var 66,5 mnkr. Det förklaras främst av något högre intäkter, lägre reparationskostnader och lägre räntekostnader. Resultat efter avskrivningar, men före finansiella poster, prognostiseras till 95,4 mnkr, vilket är 4,5 mnkr högre än budget.

#### Nyckeltal

Driftnetto per kvm uppgår i prognosen till 691 kr jämfört med 672 kr i budget. Ökningen förklaras primärt av högre intäkter och lägre reparationskostnader, som kommenteras nedan. Direktavkastningen på marknadsvärde beräknas till 1,9 %. Marknadsvärde vid utgången av 2023 har använts i beräkningen, 7384 mdkr

### 1.1.2 Intäkter

Intäkterna för helåret är beräknade till 415,5 mnkr, vilket är i 0,8 mnkr högre än budget.

#### **Hyresintäkter bostäder**

Förhandlingen avseende 2024 års bostadshyror är genomförd och resulterade i en höjning på i genomsnitt 5,2 % vilket var högre än budgeterat. Bostadshyrespåverkande stambytesprojekt inom Mariabergslyftet bedöms bli klara tidigast i december 2024, vilket är senare än budgeterade antaganden. Vakansgraden under första kvartalet uppgick till 0 %. 11 lägenheter var i genomsnitt tomställda för reparation under årets första sju månader.

#### **Hyresintäkter lokaler**

Lokalhyresintäkterna prognostiseras hamna ungefär i nivå med budget. Den indexhöjning som baseras på konsumentprisindex (KPI) blev högre än budgeterade antaganden och uppgick till 6,5 %. Ungefär 2/3 av Stadsholmens lokalhyreskontrakt har dock ett fast årligt höjningstal som normalt är 2 %. Outhyrt har samtidigt ökat jämfört med budget. Några konkurser och uppsägningar har tillkommit sedan budgeten gjordes och en del lokalhyresgäster har ett pressat läge. Samtidigt är vakansgraden fortsatt låg, cirka 1,5 %. Under intäktsreduktioner redovisas prognos för de lokaler som tomställs under stambytesprojekten i Mariabergslyftet.

#### **Hyresintäkter bilplatser**

Hyresintäkter för bilplatser som hyrs ut av Stockholm Parkering höjdes med index vid årsskiftet, vilket var något högre än det budgeterade. Inga bilplatser är outhyrda.

#### **Intäktsreduktioner**

Intäktsreduktionerna beräknas öka något beroende på längre tomställning för lokaler, med anledning av viss försening i de större ombyggnadsprojekten på Mariaberget, jämfört med budget. Dessutom beräknas hyresrabatterna till lokalhyresgäster bli något högre än budget, vilket främst är kopplat till några enskilda objekt, där lokalhyresgästerna har svårigheter.

### 1.1.3 Kostnader

Driftkostnaderna prognostiseras bli 215,2 mnkr, jämfört med 218,6 mnkr i budget. Kostnader för reparationer beräknas minska, samtidigt som taxebundna utgifter ökar.

#### **Fastighetsskötsel**

Kostnader för fastighetsskötsel beräknas totalt sett bli marginellt lägre än budget. Av de olika delposterna inom fastighetsskötsel beräknas kostnader för trädgårdsskötsel öka till följd av tillkommande ytor samt eftersläpande kostnader från föregående år avseende lövrensning. Vi ser även ett behov av en ökad insats gällande skötsel av plank och staket. Kostnader för snöröjningen har ökat något, medan däremot kostnader för taksrottning varit lägre än budgeterat, vilket påverkar prognosen positivt. Kostnader för fastighetsförsäkringen har blivit något högre än budgeterat, liksom kostnader för jourutryckning och larm. Däremot bedöms kostnader för besiktningsbrev bli något lägre än budgeterat.

## Reparationer

Kostnader för reparationer prognostiseras bli lägre än budget. Akuta reparationer kopplat till vattenskadorna har varit betydligt lägre än budget under årets första sju månader, varför årsprognosen har sänkts. Kostnadsposten är dock svårbedömd. En analys av mindre akuta reparationsåtgärder före och efter omorganisationen visar på en minskning i linje med att fler reparationsarbeten utförs av egen personal. Kostnader för lägenhetsunderhåll har minskat jämfört med budgeten och prognosen justeras som en konsekvens av detta. För att öka effektiviteten genomförs en organisationsförändring där en av kundvärdarna blir besiktningsansvarig. Även planerade reparationer bedöms minska något jämfört med budget enligt lagda projektprognoiser. Ambitionen är dock fortsatt att genomföra merparten av de budgeterade underhållsåtgärderna.

## Taxebundna utgifter

Taxebundna utgifter beräknas i nuläget bli högre än budget. Vi har haft högre el- och värmeförbrukning under årets början. Dessutom har elskatten och nätavgifterna höjts mer än budgeterade antaganden. För grovsopor kommer ett nytt avtal att träda i kraft från september med betydligt högre kostnader än budgeterat. Under hushållssopor ingår uppskattat bidrag för förpackningsinsamling från 1 januari. Någon mer detaljerad sammanställning av vilket bidrag vi kommer att erhålla har ännu inte redovisats av Stockholm Vatten och Avfall, varför prognosen över bidragets storlek är osäker.

## Administrativa kostnader

De administrativa kostnaderna beräknas bli i nivå med budget. Kostnader för personal beräknas bli något lägre, främst till följd av viss vakans under året gällande driftledare och sjukskrivning. Samtidigt ökar konsultkostnader något för att täcka upp för vakans.

## Tomträttsavgälder

Kostnader för tomträttsavgälder ökar jämfört med budget. Ett nytt tomträttskontrakt för fastigheten Mariedal 1 har tecknats, kopplat till ändrad användning av byggnaden. Kontrakten innehåller en retroaktiv del från 2020 och framåt.

## Fastighetavskrivningar

Kostnaden för fastighetsavskrivningar beräknas bli något lägre än budget, främst som en konsekvens av att de större projekten är något försenade.

## Finansiella poster

Finansiella kostnader beräknas bli lägre än budget. Det förklaras främst av ett lägre ränteläge än det budgeterade, drygt 0,2 %.

### 1.1.4 Investeringar

Helårsprognosen för investeringar uppgår till 71,7 mnkr jämfört med 72,7 mnkr i budget. I prognosen ingår tre stora ombyggnadsprojekt på Mariaberget. I Kv. Fotangeln 3 har produktion av stambyte mm avslutats. Det som återstår inom ramen för projektet är trädgårdsarbeten. Utgiften beräknas understiga budget för 2024. Vid budgettillfället var osäkerheten stor gällande saneringsbehov i fastigheten som då inte var fullt utrett. I Kv. Tofflan 4 och Kv. Trappan 5 pågår produktion av stambyte, som beräknas vara klara före årsskiftet, om allt går som planerat. Bedömningen är att projekten sammantaget kommer att hamna ungefär på budgeterad nivå. Dessa tre projekt står för cirka 65 % av den totala beräknade investeringsvolymen. Bokfört utfall så här långt under året är lågt utom för Kv. Fotangeln 3. När det gäller övriga projekt t.ex. renovering av lokaler och småhus och radonsaneringar är omfattningen ännu något osäker. Ambitionen är att genomföra åtgärder motsvarande den budget som ligger, men utfallet är lågt så här långt under året och flera åtgärder är ännu inte under produktion.

## 2 Bolagsmål, indikatorer och aktiviteter

### 2.1 Vårt erbjudande möter kundernas behov

Stadsholmen har under flera år haft en positiv trend med ökat NKI. I år backar vårt NKI inom flera områden. Produktindex för bostäder ökar medan serviceindex för lokaler och bostäder minskar. Även Produktindex för lokaler minskar.

I förra prognosen lyftes en oro för ett lägre NKI på grund av problem med telefonsystem, där hyresgäster under en längre tid hade svårt att komma fram i telefonköer till Stadsholmens felanmälan.

De ekonomiska svårigheterna för många lokalhyresgäster under lågkonjunkturen har också haft en negativ effekt på resultat för NKI för lokaler.

Inom serviceindex för bostäder backar "ta kunden på allvar" och "hjälp när det behövs". Vi backar något när det gäller "Rent o snyggt", men från höga nivåer. Vi har bra kontroll och löpande dialog med våra viktiga skötselentreprenörer

inom städ, utemiljö och avfallshantering vilket är en förutsättning för att leverera ett rent, snyggt och tryggt fastighetsbestånd. Trygghetsindex ökar något.

Serviceindex för bostäder minskar med 0,8 % från 82,7 till 81,9%. Det beror framförallt på att resultatet på frågorna om "ta kunden på allvar" och "hjälp när det behövs" minskade. Vårt arbete inom "Framtidens förvaltning" arbetar med flera förflyttningar kopplat till kundservice bland annat nytt uppdrag för kundcenter. Vilket kommer vara ett av de viktigaste fokusområdena den närmsta tiden.

Efter vårt värdegrundsarbete där beteende och vår inställning i kundmötet stått i fokus är det extra glädjande är att vårt bemötande fortsätter hålla hög nivå 94,4% av våra hyresgäster är nöjda eller mycket nöjda med vårt bemötande.











Produktindex bostäder ökar med 0,1 % från 79,5 till 79,6%. Framförallt får vi bättre betyg avseende utemiljö. Utformning av gårdar, val av blommor. 96,5% av våra hyresgäster trivs i sin lägenhet.




Serviceindex lokaler minskar med 1,9 % från 83,7 till 81,8%. Framförallt avser minskningen frågor kopplade till felanmälanprocessen.

Produktindex lokaler har minskar med 1,7 % från 79,6% till 77,9%. Prisvärdheten minskar med nästan 8 % -enheter, vilket säkert är en effekt av lågkonjunkturen då flera hyresgäster har svårt med lönsamheten.

Sammanfattningsvis; Stadsholmen har generellt sett bra betyg. Men inom områdena "ta kunden på allvar" och "hjälp när det behövs" krävs förändringar för att vända den nedåtgående trenden. Vi kommer fördjupa analysarbetet genom fler kunddialoger i syfte att ta fram effektiva åtgärder. Fortsatt arbete med att förbättra återkopplingen till våra kunder, öka tillgängligheten och effektivisera processen för kundstartade ärenden

På ett övergripande plan genomförs ett utvecklingsarbete av hela ärendehanteringsprocessen där ett av effektmålen är att öka lösningsgraden tidigt i kundprocesserna

Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Arsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
 Serviceindex, bostäder	Tertial	81,9	83		82,7
 Produktindex, bostäder	Tertial	79,6	80		79,5
 Värme komfort sommartid i den årliga kundundersökningen	År	73,1	72	72	72,1
 Produktindex lokaler	Tertial	77,9	79		79,6
 Serviceindex lokaler	Tertial	81,9	83,5		83,7
 Bemötande vid senaste kontakten	Tertial	88	91		
 Bemötande vid felanmälan	Tertial	90,4	92		
 Bemötande vid hembesök	Tertial	94,4	93		
 Index ta kunden på allvar	År	81,6	85	85	83,4
 Rent och snyggt	År	79,8	81		80,5

Aktiviteter	Slutdatum
 Fortsatt arbete med att implementera återstående förflyttningar som definierades i projektet "Framtiden förvaltning" i syfte att öka effektiviteten, kundnöjdhet och affärsnyttan.	2024-12-31
<b>Analys</b>	
Organisationsförändringen genomfördes den 8 maj 2023. Under 2024 sker bland annat förflyttningar avseende ökat ekonomiansvar för områdeschefer, kundcenter utveckling och implementering av förvaltningsvisaren.	
 På ett tydligt sätt bidra i utvecklingen av kundcenter för att kunderna på bästa sätt ska få hjälp med sina ärenden.	2024-12-31
<b>Analys</b>	
Stadsholmen ingår i utvecklingsgrupp för Kundcenter för en större långsiktig förflyttning. Nära kontakt och kontinuerliga möten för att tillsammans skapa effektiva processflöden för kunden.	
 Genomföra översyn av tillvalslistan och hyresgästerna möjlighet att påverka sitt boende i samband med upprustning och i pågående förvaltning.	2024-12-31

Aktiviteter	Slutdatum
<p><b>Analys</b> Tillvalslistan är uppdaterad.</p> <p>▶ Lokalförhandlarna genomför återkopplingsbesök med alla nya hyresgäster inom 6 månader från tillträde.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b> Återkopplingsbesök sker regelbundet enligt upprättat rutin.</p> <p>▶ Lokalförhandlarna och kundvärden ska gemensamt besöka de 30 viktigaste lokalhyresgästerna i syfte att stämma av behov, önskemål och stärka relationer.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b> "Nyckelhyresgäster" är identifierade, kontakt sker löpande.</p> <p>▶ Utveckla och implementera ett tydligt kundlöfte.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b> Övergripande projekt är uppstartat</p> <p>▶ Vi ska regelbundet följa Förvaltningsvisaren och genomföra ständiga förbättringar i ärendeflödet för kunderna</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b> Förvaltningsvisaren är framtagen, utveckling av uppföljningsmodell pågår och implementeras under året.</p> <p>▶ Vi stärker och utvecklar Välkomstresan för våra bostadshyresgäster genom att kartlägga behov och utveckla automatiserade flöden</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b> 94 % av hyresgästerna är nöjda med inflyttningsprocessen. Under hösten påbörjar vi automatisering av en del aktiviteter i processen för att minska resursbehovet och öka nöjdheten ytterligare.</p> <p>SB ▶ Vi säkerställer att kunden alltid får återkoppling i sitt ärende</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b> Ärendeuppföljning sker veckovis i förvaltningsvisaren.</p>	





## 2.2 Våra bostadsområden är socialt hållbara

Stadsholmens fastigheter är attraktiva ur många aspekter inte minst med sina lägen och de kulturhistoriska miljöerna. Stadsholmens har högt trygghetsindex. Att hitta trygga skalskydd som är förenade med varsam byggnadsvård kräver individuell hantering. Arbetet med trygghetsåtgärder i källare, vindar och allmänna utrymmen fortsätter. Under både vår och höst planeras trygghetsvandringar och hyresgästdialoger för ytterligare ökat trygghet. Vi fortsätter att utveckla arbetet med störningar och oriktiga hyresförhållanden i syfte att öka den upplevda tryggheten och den generella trivselsen bland boende.

I enkäten har Stadsholmen mycket höga trygghetsbetyg inom personlig trygghet, kontakt med grannarna, medan betyget för säkerhet mot inbrott i lägenheten och förråd är fortsatt låga. Ökat frekvens och mer strukturerad rondering är åtgärder som kommer vidtas bland annat för att säkerställa vårt fina trygghetsbetyg.

Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
SB  Trygghetsindex, bostäder	Tertial	83,8	83,5		83,5
SB  Svenska bostäder är mån om hyresgästerna.	Tertial		85		

Aktiviteter	Slutdatum
<p>▶ Utveckla och följa upp samarbetet med Bosociala enheten i syfte att upptäcka fler oriktiga hyresförhållande så att fler lägenheter friställs till bostadskön.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b> Utveckling sker löpande. Medarbetare från Bosociala enheten arbetar regelbundet från Stadsholmens kontor och har nära samarbete med vår förvaltning vilket ger tryggare boendemiljöer för våra hyresgäster.</p> <p>▶ Genomföra extra satsning på belysning</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b> Analys av resultatet i NKI - nöjd kund mätningen är genomförd. Samråd med hyresgäster pågår för att utse lämpliga platser för bättre gårdsbelysning. Belysning är utbytt och kompletterad på flera gårdar.</p>	












Aktiviteter	Slutdatum
 Ta fram modell för trygghetsbesiktningar och genomföra besiktningar på 20 fastigheter.	2024-12-31
<b>Analys</b> Aktiviteten är planerad till hösten.	
 Vi tar ett särskilt ansvar för ungdomars möjlighet att skaffa sig en första arbetslivserfarenhet genom att ta emot praktikanter, praoelever och ferieungdomar.	2024-12-31
<b>Analys</b> Under sommaren har vi haft drygt 20 feriearbetare som utfört inventeringar i trädgårdar, målat plank och ronderat soprum/tvättstugor.	
 Genomföra kunddialoger vår/höst på våra gårdar med fokus trygghet	2024-12-31
<b>Analys</b> Under våren genomfördes en grillkväll/hyresdialog med lyckat utfall. Ytterligare dialog planeras inför hösten.	
 Mål och aktiviteter för att stärka samarbetet ska tas fram där det framgår på vilket sätt Stadsholmen, som den största fastighetsägaren, kan gå före i utvecklingsarbetet i dialog med övriga fastighetsägare.	2024-12-31
<b>Analys</b> Samarbete finns sedan tidigare i trygghetsfrågor, där vi under våren bl.a. medverkat till ett poliskontor i Gamla Stan. Initiativ är taget för att Stadsholmen ska ta en tydligare roll i Föreningen " Gamla Stan i samverkan". Där ett av syftena är att stärka Gamla Stans naturliga attraktionskraft som besöksmål, verka för en hållbar turism i Gamla Stan och för investeringar i hållbar turism. Internt har arbete kring förbättrad belysning och enhetligt skyltprogram för lokaler påbörjats. Stadsholmen har också deltagit i utredningen om miljözon i Gamla Stan.	




## 2.3 Våra fastigheter och tjänster är ekologiskt hållbara







Under 2020 påbörjade vi arbetet med stambyten i bostadshusen på Mariaberget (Mariabergslyftet). Det är en del i omställningen från att genomföra helombyggnader till en mer behovsanpassad ombyggnadsmodell som ska leda till mer ekonomiska, hållbara och varsammare renoveringar. Utveckling av modellen sker kopplad till den nya underhållspolicyn och utvecklas löpande i samråd med hyresgästerna. Under hösten 2024 genomförs stambyte i två fastigheter. Samrådsförfarande pågår i sex fastigheter med bra framdrift. Ett samråd har strandat där ett fåtal hyresgäster inte godkänt åtgärderna, vilket försenat projektet.

Inventering av vårt fastighetsbestånd sker kontinuerligt i syfte att kunna avgöra i vilken ordning olika komponenter behöver bytas i respektive fastighet. Uppgifterna kompletterar vår underhållsplan för mer pricksäkra åtgärder och mer hållbara renoveringar.





Under vintern har stort fokus lagts på energieffektiviseringsåtgärder, framför tak/vindsisolering på de byggnader som har kallhyra. I småhusen har inventering gjorts för att se om de är möjligt att ersätta befintliga direktverkande elradiatorer med luftvärmepumpar.






Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
  Köpt energi, kWh/kvm2 (BOA, LOA)	Tertial	179,5	175		180,3
  Andel lägenheter som har tillgång till matavfallsinsamling	Tertial	51 %	50 %		49 %
  Radon	Tertial	100 %			100 %
  OVK	Tertial	95 %			97 %
  Legionella	Tertial	98,2 %			97,3 %
 Andel medarbetare som gjort hållbarhetsutbildningen	Tertial	75 %			75 %






Aktiviteter	Slutdatum
  Genomföra byte till elbilar	2024-12-31
<b>Analys</b> Utbyte till elbilar är genomfört.	
 Genomföra ombyggnads/renoveringsforum där att alla perspektiv tas tillvara inför/under och efter projektgenomförande med särskilt fokus på hållbar och varsam renovering.	2024-12-31
<b>Analys</b>	

Aktiviteter	Slutdatum
Utkast till rutin, mallar och ombyggnadstandard är framtaget. Utveckling av dokumentation och form för forum har genomförts i ett pilotprojekt. Utveckling och förbättringar sker i löpande verksamheten.	
 Öka upplevd värmekomfort vintertid genom att arbeta med handlingsplaner för fastigheter med låga NKI-resultat och testa andra styr principer för byggnader där många kunder upplever att lägenheten är kall.	2024-12-31
<b>Analys</b> Handlingsplaner är framtagna för alla fastigheter med NKI under 40. Åtgärder genomförs löpande. Tillval av luftvärmepump erbjuds till hyresgäster i småhus med direktverkande el. NKI avseende inomhusklimat vintertid har ökat något i den senaste mätningen.	
  Installera energiglas vid alla fönsterrenoveringar	2024-12-31
<b>Analys</b> I samband med fönsterrenovering på bostäder sker byte av innerrutan till isolerglas i syfte av minska energiförbrukningen och få ett bättre inomhusklimat.	
 Följa den beslutade strategin avseende implementering av ladd platser på p-platser uthyrda via Stockholms parkering.	2024-12-31
<b>Analys</b> Arbete pågår.	
  Fortsätta arbetet med att förstärka den biologiska mångfalden i vårt befintliga bestånd och sammanställa genomförda åtgärder på bolagsnivå	2024-12-31
<b>Analys</b> Detta är ett kontinuerligt arbete som sker i ombyggnad, underhåll samt förvaltning. Exempel på åtgärder som genomförs under året är att omvandla gräsmattor till ängsytor, placera ut fågelholkar och insekshotell, anlägga bi-bädd, differentiera växtmaterial och välja växter som gynnar pollinerande insekter. En förteckning av äldre träd i bolagets bestånd är framtagen.	

## 2.4 Vår ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
  Driftnetto/kvm (efter tomträttsavgäld och fastighetsskatt)	Månad		672 kr	691 kr	666 kr
  Resultat efter avskrivningar	Månad		91 mnkr	95 mnkr	90 mnkr

Aktiviteter	Slutdatum
 Anpassa hyresnivåer vid ny utyrning och omförhandlingar till rådande marknadsläge.	2024-12-31
<b>Analys</b> Villkorsändringar med hyresjusteringar sker där hyran kraftigt avviker från den aktuella marknadshyran sk snedsitsar, i övrigt anpassar vi nivåerna utifrån rådande marknadsläge och i vissa särskilda ärenden ger vi hyresrabatter. Generella indexhöjningar sker enligt avtal. Vi har genomfört också hyresjusteringar i samband med överlåtelse och ny utyrning löpande där utrymme finns.	
 Genomföra kalkyler på alla projekt som innehåller investeringsandel. Utveckla process kring beslutsunderlag för projekt över 100 tkr	2024-12-31
<b>Analys</b> Sker löpande.	
 Vi utreder möjligheten att insourca funktioner där det är ekonomisk hållbart.	2024-12-31
<b>Analys</b> Arbete pågår för att utreda förutsättningar att anställa egna målare för inre lägenhetsunderhåll.	
 Följa upp de ekonomiska effekterna av Framtidens förvaltning	2024-12-31
<b>Analys</b> Uppföljning sker tertialvis.	
 Följa upp tomställda objekt och säkerställa att tomställningstider minimeras. Löpande uppdatera underlag för tomställda objekt.	2024-12-31
<b>Analys</b> Uppföljning sker löpande. Korttidskontrakt övervägs vid tomställning av lägenheter inför ombyggnad. Översyn genomförs av uthyrningsprocessen i samband med inre underhållsåtgärder för att minska tomställningstiderna och vakanskostnaden.	





Aktiviteter	Slutdatum
  Uppföljning av utvalda entreprenörer, genomgång av avtalen, kontroll av fakturor, regelbundna möten	2024-12-31
<b>Analys</b> Har skett löpande med gott resultat.	
 Bidra i utvecklingsarbetet med kategoribaserat inköp genom tydligt kategoriägarskap, avtalsägande och strategiska avvägningar som kravställare i våra upphandlingar.	2024-12-31
<b>Analys</b> Stadsholmen är representerade i flera kategoriråd för att bidra ytterligare perspektiv.	
  Fortsätt arbetet med att säkerställa att vi har rätt data i vårt fastighetssystem med fokus på lägenheten i syfte att vara en effektiv verksamhet med ordning och reda	2024-12-31
<b>Analys</b> Nytt inköpssystem är implementeras där köpta produkter uppdateras med automatik i fastighetssystemet. Rättningar och kvalitetssäkring sker löpande.	







## 2.5 Vår arbetsplats är hållbar och innovativ

I Aktivt medskapandeindex (AMI) enkäten som gjordes under februari 2024 fick vi ett resultat på 86, vilket är en positiv förändring jämfört med förra mätningen vilket gör att vi även inom AMI bidrar på ett bra sätt till Svenska Bostäders resultat. Det är fortsatt stora differenser i resultatet mellan olika arbetsgrupper, men på helt andra nivåerna än tidigare. Effekten av vårt långsiktiga arbete med värdegrund och beteende har gett resultat. Vår omorganisation som genomfördes under förra våren har också gett önskad effekt.






Handlingsplan för de frågorna med utvecklingspotential togs fram under våren i respektive arbetsgrupp.

Under förra året påbörjades vår kulturhistoriska utbildning, kulturhistoriska måndagar har införts där vi en gång varje månad har diskussioner eller föreläsningar i syfte att öka kompetensen hos alla medarbetare kopplat till vårt uppdrag. Vi arbetar för att involvera alla medarbetare i utvecklingsprojekt och att alla omvärldsbevakare inom sitt arbetsområde och sprider kunskap internt.
















Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
  Aktivt medskapandeindex AMI (Stadens undersökning)	Tertial	86	82		77
  Sjukfrånvaro, %, rull 12-mån	Tertial	6,4			5,6

Aktiviteter	Slutdatum
 Vi arbetar fortlöpande med kompetensutveckling kopplat till vårt byggnadsvårdande uppdrag genom föreläsningar, workshop och studiebesök	2024-12-31
<b>Analys</b> Hittills under året har vi genomfört en föreläsning med studiebesök på Stadsmuseet och föreläsning och besök i ett av Josabeth Sjöberg hem.	
 Vi ska använda Förvaltningsvisaren i daglig styrning i syfte att styra resurser för bra ärendehantering och arbetsmiljö.	2024-12-31
<b>Analys</b> Arbete pågår för att utveckla uppföljningsrutiner för områdeschefer.	
 Implementera och följa upp genomförande av beslutade förflyttningar som framkommit i projektet "framtidens förvaltning"	2024-12-31
<b>Analys</b> Förvaltningsdag för hela förvaltningen genomfördes den 14/5 där uppföljning, återkoppling och fortsatt utveckling redovisades. Arbetet fortgår i olika arbetsgrupper.	
 Säkerställa att alla arbetsroller inom Förvaltningen arbetar i fastighetssystemet samt att alla har en tillräcklig kunskapsnivå för att kunna använda systemet på bästa sätt.	2024-12-31
<b>Analys</b> Alla roller Tekniska teamet har genomfört utbildning i fastighetssystemet. Syftet är att dels förenkla interna processer men också för ökad kundnöjdhet.	
  Säkerställa en tillräcklig kunskapsnivå för nyanställda i våra verksamhetssystem	2024-12-31
<b>Analys</b>	



Aktiviteter	Slutdatum
Central resurs finns tillgänglig för utbildning av nyanställda.	
 Vi arbetar aktivt med att bli en kommunikativ organisation, med tydliga strukturer för intern och extern kommunikation	2024-12-31
<b>Analys</b>	
Utveckling av hemsidan är delvis genomförd, ytterligare justeringar planeras under hösten. Nya forum mellan olika team planeras och kommer igång under hösten.	
  Vi fortsätter att jobba aktivt med våra gemensamma värderingar och förhållningssätt. Våra medarbetare ska ges förutsättningar att ta egna initiativ för att medverka till att utvecklas. Förvaltningen genomsyras av jämställdhet, likabehandling och är fri från diskriminering.	2024-12-31
<b>Analys</b>	
Vår värdegrund ger oss en gemensam bild av vilka vi är och hur vi vill vara mot varandra. Vi utgår från fyra grundpelare: Vi värnar demokratiska principer Vi arbetar för och med stockholmarna Vi är samhällsbyggare Vi arbetar tillsammans Under året kommer vi att jobba med värderingarna.	
  Vi lär av varandra och ökar förståelse för våra olika uppdrag genom att bjuda in övriga delar av bolaget att delta i distriktsträffar, enhets möten och dialoger med hyresgästerna eller genom att vi gör studiebesök i andra delar av verksamheten.	2024-12-31
<b>Analys</b>	
Inom Stadsholmen och Svenska Bostäder sker många möten med olika roller och funktioner kopplat till den nya organisationen. Under våren var många enheter/avdelningar från Svenska Bostäder på besök hos Stadsholmen.	

### 3 Riskanalys

Bolagsmål	Risk	R-tal	Åtgärdsplan
Vår arbetsplats är hållbar och innovativ	 Brottslighet och korruption: Det finns en risk att medarbetare utsätts för påtryckningar och otillbörlig påverkan, vilket kan leda till utpressning, bedrägerier eller korruptionsbrott.	12	 Löpande föra dialog på APT kring situationer som kan uppstå  Öka chefernas förmåga att fånga upp och agera på signaler från medarbetarna.
	 Sårbar organisation och resursbrist. Stadsholmen är en förhållandevis liten organisation där flera roller endast består av en medarbetare. Vid sjukdom eller nyrekrytering finns risk att takten av framdrift minskar.	9	 I pågående projekt "Framtidens förvaltning" ses roller över för att minska sårbarheten
Vår ekonomi är långsiktigt hållbar	 Bristande avtalsuppföljning och avtalsefterlevnad	9	 Alla som avropar från avtal ska ha god kännedom om avtalets innehåll. Avtalsgenomgångar införs av alla nya avtal.
			 Förbättrad kravställen i upphandlingsskedet.
			 Tydliga avtalsägare med uppföljningsansvar.  Tydligt avtalsansvar och regelbunden uppföljning
 Minskad efterfrågan på lokaler: Riskerar att leda till ökade vakansgrader, vilket påverkar vårt resultat negativt.	12	 Aktiv marknadsföring i samband med större inflyttningar för studenter eller nya lokaler.	
		 Individuella och situationsanpassade lösningar för lokalhyresgäster	
		 Individuella och situationsanpassade lösningar för lokalhyresgäster.	
		 Löpande dialog med våra lokalhyresgäster	

Bolagsmål	Risk	R-tal	Åtgärdsplan
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Marknadsanalys inför nyproduktion för att säkerställa att produkten möter efterfrågan.</li> <li>Regelbunden dialog med hyresgästerna sker för att se över kort och långsiktiga behov..</li> </ul>
	<p>Osäker kostnadsutveckling. Byggpriser, elpriser har stigit kraftigt, vilket påverkar kostnaden i ombyggnadsprojekt och värmekostnader för både oss och våra hyresgäster.</p>	12	
	<p>Svårighet att klara resultatkravet när räntan ökar, inflationen är hög och det är höga kostnadsökningar på material och tjänster samtidigt som vi ställer om underhållet till högre kostnadsandel.</p>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktivt arbeta för att öka våra intäkter</li> <li>Aktivt jobba med att öka våra intäkter</li> <li>Arbeta proaktivt för att minska akuta reparationer</li> <li>Minska risken för akuta reparationer genom att besiktiga fastigheterna ofta för att upptäcka och åtgärda skador i tidigt skede.</li> </ul>
	<p>Vattenskador och akuta reparationer ökar i omfattning i de fastigheter där upprustning skjuts fram i tiden.</p>	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifiera och genomföra förebyggande åtgärder</li> <li>Nära dialog med försäkringsbolaget för att minska risken för oförsäkrade fastigheter.</li> <li>Regelbunden ekonomisk uppföljning</li> <li>Tydlig plan för de fastigheter där underhåll skjuts på framtiden</li> </ul>
Våra bostadsområden är socialt hållbara	<p>Avvägning mellan hyresgästers önskemål och varsamhet och kulturhistoriska hänsyn</p>	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>För att uppfattas som attraktiv hyresvärd är det avgöranden att vi både tillmötesgår hyresgästers önskemål och upprätthåller god byggnadsvård i förhållande till de värden vi har att förvalta. Vi måste på ett pedagogiskt sätt kunna förklara för våra hyresgäster varför en önskad åtgärd inte är möjlig att få tillgodosedd. Byggnadsvårdsutbildning sker löpande för alla personal på Stadsholmen.</li> </ul>
	<p>Fastighetsbrand: En omfattande brand i en fastighet innebär fara för liv och hälsa och är något som involverar flera olika delar av organisationen.</p>	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informera hyresgästerna om brandskydd</li> <li>Säkerställa brandskyddsåtgärder i beståndet</li> <li>Säkerställa tydlig organisation och ansvar för brandskyddsarbetet</li> </ul>
Våra fastigheter och tjänster är ekologiskt hållbara	<p>Fastighetsägar- och byggherreansvaret: Om en hyresgäst eller tredjeman drabbas av t.ex. fallande istappar, halkar på isfläck, ras av puts från fasader, eller på annat sätt förolyckas pga. brister i vår eller entreprenörs hantering/rutiner, innebär det fara för liv och hälsa.</p>	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeta enligt års hjul i processen Säkerställ funktionell drift.</li> <li>Följ upp våra entreprenörer, deras rondering och åtgärder.</li> <li>Rondera kontinuerligt för att upptäcka brister och åtgärda.</li> </ul>
	<p>Klimatförändringar: En ökad frekvens av extremväder med skyfall och höga temperaturer, riskerar leda till negativ påverkan på våra hyresgästers hälsa, skador på våra fastigheter och ökade försäkringskostnader.</p>	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lära av andra</li> <li>Löpande följa utvecklingen och identifiera nya riskfastigheter</li> <li>Utifrån fördjupad analys av högriskfastigheter genomföra åtgärder.</li> </ul>

Bolagsmål	Risk	R-tal	Åtgärdsplan
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Utöka skötsel av strategiska ytor, brunnar, hängrännor, stuprör som en förebyggande åtgärd.</li> </ul>
	<p>Miljöpåverkan/Miljöolyckor: Om exempelvis miljöfarliga ämnen hamnar i mark, vi använder fel material när vi bygger, ett läckage sker som kräver sanering eller vi har för höga nivåer av radon, ger det ökade kostnader och försämrad miljö. Det kan även innebära en fara för hälsa och liv.</p>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Använda byggvarubedömning, kemikalielista och andra stöd vid val av produkter, material och tillvägagångssätt.</li> <li>Följa interna rutiner för hantering och lagring av kemikalier och avfall. Följa upp avfallsentreprenörer kontinuerligt.</li> <li>Genomföra riskanalyser innan åtgärder tillsammans med hållbarhetsenheten och miljöförvaltningen</li> <li>Ställa krav på entreprenörers kompetens i upphandlingar</li> </ul>
	<p>Under 2024 genomförs många radonmätningar i Stadsholmens bestånd. Vid höga värden finns risk för att objekt måste tom ställas och att det medför höga reparationskostnader.</p>	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vi säkerställer att det finns bra avtalade entreprenörer som kan vidta snabba och kostnadseffektiva lösningar.</li> </ul>
Vårt erbjudande möter kundernas behov	<p>Beroende av entreprenörer. Entreprenörerna är vår förlängda arm vid utförande av reparationer och underhållsarbete. Entreprenörernas servicevilja, kompetens och kundbemötande spelar stor roll för hur vi uppfattas</p>	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alla nya entreprenörer får en genomgång av Stadsholmens värdegrund, mål och uppdrag. Större ramavtalsentreprenörer följs upp löpande, där bland annat NKI-resultat går igenom och åtgärdsplaner upprättas.</li> </ul>
	<p>Fastighetsfel och störningar i kommunikationssystem eller fastighetssystem: Försvårar fastighetsförvaltning, drift, felanmälan vilket är grundläggande för vår verksamhet.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Tydlig kontinuitetsplanering och krishanteringsplan för respektive system. Aktiva utbildade objektsspecialister.</li> </ul>
	<p>För låg kundfokus</p>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeta aktivt med analys och åtgärder av kundmätningar, säkerställa att processer är effektiva utifrån kunden perspektiv och sätta mål med fokus på kundens upplevelse.</li> </ul>
	<p>Otillräcklig och felaktig data i våra system som försvårar proaktiva, effektiva arbetssätt, automatisering och digitalisering.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vi behöver löpande uppdatera och komplettera data i systemen samt inventera delar där fakta saknas för att uppdatera.</li> </ul>
	<p>Störningar i hämtning av källsorterat material i miljöstugor och miljörum i samband med implementering av nya avtal</p>	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avsätt tid för att introducera och ha kontinuerliga avstämningsmöten med eventuella nya leverantörer</li> </ul>