

Stockholms hem

Introduktionsrapport säkerhet och trygghet

Maria Deronius, Säkerhetschef

Innehåll

1.	Inledning	3
2.	Omvärlden	4
3.	Tryggheten i våra bostadsområden	5
3.1.	Social hållbarhet.....	5
3.2.	Utvalda områden	5
3.3.	Samverkan	5
4.	Incidenthantering	6
4.1.	Jourorganisation	6
4.2.	Krisledning	6
4.3.	Brand	7
4.4.	Skadehantering.....	7
5.	Särskilda insatser	7
5.1.	Samverkan räddningstjänsten – brandinformatörer mm.....	7
5.2.	Trygga trappan	8
5.3.	Bevakning	8
5.4.	Kameraövervakning	8
5.5.	Våldsbejakande extremism	8
5.6.	Skyddsrum och krigsorganisation.....	9

1. Inledning

Trygghetsfrågorna har kommit allt starkare i fokus de senaste åren, detta gäller förstås och kanske i synnerhet i våra bostadsområden. Att kunna känna sig trygg i sitt hem och i sin nära omgivning är centralt för allas vårt välbefinnande. Här spelar Stockholmshem och alla andra fastighetsförvaltare en nyckelroll. Mycket av det som är grundläggande i hur man uppfattar tryggheten runt omkring sig handlar om bostadsområdet.

Trygghetsfrågorna är vida. I tider av stor oro så tenderar vi att titta särskilt på incidenterna, brotten som begås, skadegörelsen och det som upplevs direkt hotfullt i stunden. Det är också lätt att tro att otryggheten är stor, men så är inte fallet. Att bo i Stockholmshem upplevs som mycket tryggt av de flesta av våra hyresgäster. Men vår upplevelse av trygghet bottnar också i mycket annat, mer vardagsnära upplevelser. Är det rent och snyggt där jag bor och rör mig, fungerar lampor, sköts planteringar, är miljöstugan i ordning? Allt detta som är centralt för vår förvaltning lägger grundstenen för hur vi upplever tryggheten.

Förändringarna i omvärlden påverkar oss förstås. I områden med en tilltagande gängkriminalitet och där hotfulla incidenter har tilltagit under senaste år skapas snabbt en ökad otrygghet och med den en bristande tillit till samhällets aktörer. Det blir en nedåtgående spiral som snabbt kan bidra till att skapa grogrund för en fortsatt utveckling mot otrygga medborgare.

Ett fastighetsbolag som Stockholmshem kan och ska inte försöka ersätta de insatser som bedrivs inom socialtjänst och polis. Men vi kan vara på tårna och hålla uppe de grundinsatser vi vet stödjer tryggheten i ett område. Vi kan också vara snabbt på plats och finnas till för hyresgästerna vid incidenter. Vi kan anstränga oss för att snabbt återställa sådant som är skadat. Genom en närhet i tid och rum och genom att vara tillgängliga bidrar vi till ökad trygghet för alla våra hyresgäster.

Vi har också valt att arbeta extra mycket och med extra resurser i fyra utvalda områden där vi vet att ökade insatser behövs för att bryta en negativ utveckling. Dessa områden är Hässelby, Rågsved, Skarpnäck och Skärholmen. Vi ser att våra insatser där gör skillnad, men också att det krävs uthållighet i vårt engagemang.

I denna introduktionsrapport till styrelsen skrapar vi på ytan på det arbete vi utför inom säkerhet och trygghet. Vi hoppas den ska bidra till ökad nyfikenhet och engagemang i trygghetsfrågorna, något som vårt bolag brinner för.

Stockholm 2023-05-10

Olle Torefeldt
Tf VD

2. Omvärlden

En orolig omvärld gör att trygghetsfrågorna blir viktigare för medborgarna. Flera större händelser i det omgivande samhället har de senaste åren starkt påverkat vår upplevelse av trygghet.

I storstadsområdena har dödligt våld med skjutvapen skapat både stor oro och rubriker. Även om det dödliga skjutvapenvåldet i huvudsak riktas mot unga män som är gängkriminellt aktiva är det i våra bostadsområden och centrum som mycket av våldet sker. Hyresgästerna i Stockholmshem har dessvärre drabbats av både sprängningar vid portuppgångar och skottlossning mot lägenheter. Detta är en förändring i samhället där vi som hyresvärd måste vara kapabla att agera snabbt och säkra både funktion och trygghet i våra fastigheter.

Covid-pandemin tvingade in oss alla i nya beteendemönster. Ett virus med stor smittspridning är ju ett osynligt hot i vardagen och allt fler valde att jobba hemma och minska kontaktytorna med omgivningen. Den oro som människor med rätta känslor fick oss som bolag och förvaltare att börja jobba försiktigare med kundkontakter. Erfarenheterna från pandemin är att det i huvudsak gick utmärkt att fortsätta arbeta med ökad försiktighet och exempelvis besök i lägenheter som hyresgästen lämnat för att minska smittrisk. Men pandemin visade tydligt på behovet att bygga närhet och tillit med hyresgästerna. Men pandemin fick oss också att fokusera på hur vi säkrar drift och underhåll i en situation när essentiell personal riskerar att falla bort. Finns redundans på avgörande områden. Hur säkrar vi värme, vatten och el? Bolaget svarade upp på detta med stor flexibilitet och följsamhet och vi lärde oss mycket om hur vi hanterar en organisation i stress.

Rysslands fullskaliga invasion av Ukraina, ett land i vår omedelbara närhet, återuppväckte viktiga frågor som i stor utsträckning fallit i träda under åren efter kalla krigets avslut och Sovjetunionens fall. Frågan om hur vi hanterar våra skyddsrum, iordningsställer dem i händelse av faktisk krigsrisk är åter aktuella. Lärdomarna om hur vi organiserade oss under pandemin kommer till del åter till nytta när vi slipar på både vår normala krisorganisation och en exceptionell krigsorganisation.

Händelserna i Ukraina har ju också skapat ett nytt ekonomiskt läge. Räntehöjningar och en kommande lågkonjunktur är inte trygghets- och säkerhetsfrågor i traditionell mening, men de påverkar vardagen hos våra hyresgäster och utvecklingen i våra bostadsområden. På längre sikt påverkar det också bolagets ekonomi och våra möjligheter att göra insatser. Men trygghets- och säkerhet är prioriterat varje dag, det är något våra hyresgäster förväntar sig att vi alltid arbetar med.

3. Tryggheten i våra bostadsområden

Stockholmshem har lägenheter och hyresgäster över hela staden. Vi är aktiva i områdesutvecklingen överallt där vi arbetar. Vi vet att vår närvaro i sig skapar trygghet. Vi har en god trygghet och en positiv utveckling i vårt bestånd. Genom att bidra till att hålla rent- och snyggt, genom att snabbt reparera det som går sönder och genom att ha välskötta fastigheter så skapar vi grunden för trygghet. Och med ökad trygghet och tillit i ett bostadsområde blir det också lättare att utveckla området och skadegörelse och slitage minskar. I grunden handlar allt arbete med säkerhet och trygghet om att skapa positiva utvecklingsspiraler. Välskötta fastigheter ger effekter på såväl social- och ekonomisk hållbarhet som kundnöjdheten.

3.1. Social hållbarhet

Vi arbetar med den sociala hållbarheten i alla våra områden, men vi fokuserar också våra insatser till några utvalda områden (se nedan). Att åstadkomma social hållbarhet kräver en bred palett av insatser där vi kan nämna några: Vi arbetar vräkningsförebyggande; vi arbetar med insatser för att minska möjligheterna för kriminella att rekrytera unga; vi arbetar genom att skapa förutsättningar för ett rikt förenings- och kulturliv; vi arbetar med platsutveckling i samverkan med fastighetsföreningar och andra hyresvärdar; och vi arbetar för att stävja våld i nära relationer. Bolagets insatser på området bidrar till att uppfylla bolagets strategiska mål att minska skillnaderna mellan stadens bostadsområden.

Bolaget har avsatt resurser i en intern social hållbarhetsfond för att möjliggöra extraordinära insatser som inte ryms inom den ordinarie budgeten. Ansökningar till denna fond hanteras av bolagets hållbarhetsenhet.

3.2. Utvalda områden

Stockholmshem har på en strategisk nivå valt att satsa extra på fyra bostadsområden i vårt bestånd där vi vill minska skillnaderna mot våra populäraste områden. De utvalda områdena är stadsdelar där vi har ett större bestånd, samt lägre och/eller vikande trygghetssiffror och kortare kötider hos Bostadsförmedlingen. Det utvalda områdena är Hässelby, Rågsved, Skarpnäck och Skärholmen. Satsningarna består i att vi satsar extra i fråga om social hållbarhetskompetens, pengar och uppmärksamhet/analys i dessa stadsdelar. Resurserna omfördelas inom vårt totala bestånd. Områden där vi tidigare har gjort satsningar får också fortsatt stöd för att befästa och utveckla sin nya position. Dessa områden är Hökarängen och Bagarmossen.

3.3. Samverkan

De sociala kontakterna ska utvecklas i samarbete med andra aktörer inom olika intresseområden. Vårt fokus i dessa samarbeten ska främst ligga på att initiera olika aktiviteter snarare än

att genomföra dem. Goda och långsiktiga samarbeten med exempelvis polisen, räddningstjänsten, stadsdelsförvaltningar, föreningar och så kallade eldsjälarna är en mycket viktig framgångsfaktor i detta arbete. Bolaget tillhandahåller resurser till polis exempelvis vid vissa spaningsinsatser. Det sker då på direkt begäran av polisen.

4. Incidenthantering

I ett stort bostadsbestånd inträffar olika typer av incidenter med stor regelbundenhet. Bränder, som ofta börjar i köket, vattenläckor, fläktar som upphör att fungera tillhör vardagen men är samtidigt områden där man systematiskt kan arbeta med förbyggande åtgärder. Därutöver drabbas våra hyresgäster och bolaget också av mindre förutsägbara incidenter. Vårt säkerhets- och trygghetsarbete bottenar i att ha en organisation som kan svara upp mot olika typer av incidenter och att vi finns tillgängliga för våra hyresgäster när vardagen skakar till.

4.1. Jourorganisation

Inom bolagets verksamhet finns en jourorganisation som kan avhjälpa akuta fel som uppstår i våra fastigheter utanför våra arbetstider. Jouren är synlig i våra områden och vi vet att närvaro även på kvällstid bidrar till att öka tryggheten bland våra hyresgäster förutom den stora nytta de gör vid varje enskild incident. På nattetid och helger har vår jourorganisation hjälp av en entreprenör.

En av cheferna inom Boende & Lokaler ansvarar varje dag, dygnet runt, för att bevaka vår jourtelefon för att kunna ta viktiga beslut om insatser om det sker något utanför vanliga rutiner.

4.2. Krisledning

Stockholmshem har en krisledningsorganisation (KLO) som sammankallas vid allvarigare incidenter. KLO består av nio funktioner som alla har ersättare. Organisationen övar minst en gång om året och har också varit sammankallad vid några tillfällen de senaste åren. Organisationen sammankallas vid en akut och från det normala avvikande situation eller händelse som utgör ett hot mot liv, säkerhet eller hotar Stockholmshems allmännyttiga och kommersiella intressen. En kris kan leda till att Stockholmshems verksamhet, personal, anseende eller renommé står på spel. VD leder krisorganisationen.

Hela organisationen har tillgång till en krisledningsmanual som definierar insatser vid särskilda händelser men också är flexibel för att kunna hantera det som inte går att förutse. Manualen finns att tillgå både digitalt och fysiskt. Krisledningen samlas normalt fysiskt på Hornsgatan.

Stadens Tjänsteman i beredskap (TiB) kontaktar VD vid tillbud som kommit stadens säkerhetsavdelning till del. Samverkan mellan stadens säkerhetsavdelning och bolaget är väl fungerande och tät.

4.3. Brand

Vid en allvarigare brandincident ansvarar Stockholmshem för att samla fakta, eskalera egen personal, stödja och bistå Räddningsledare och Restvärdesräddningsledare, stödja/visa förståelse och informera hyresgäster, bistå med mottagningsplats om detta är möjligt.

Bolaget har en brandkoordinator som arbetar på vd-staben som följer upp bolagets brandincidenter och också ger stöd till de tekniska förvaltarna när det gäller inspektioner, myndighetskrav och utformning av brandskydd.

4.4. Skadehantering

Bolaget har tillsatt en ny funktion för att särskilt stärka bolagets skadehantering och skadeförebyggande arbete.

5. Särskilda insatser

För att vårt arbete med trygghet och säkerhet ska fungera så krävs att vi har en organisation som fungerar varje dag. Men vi flyttar också fram våra positioner med särskilda insatser där de behövs. Fler samverkansprojekt vi har med polis och räddningstjänst syftar till att öka vår förebyggande kapacitet. Vi har tillgång till verktyg utanför den normala leveransen som bevakningstjänster och vi är en del av stadens och hela samhällets särskilda insatser för att öka tåligheten för stora påfrestningar.

5.1. Samverkan räddningstjänsten – brandinformatörer mm

Stockholms allmännyttiga bostadsbolag samverkar med Storstockholms Brandförsvar i ett fyrpartssamarbete som ger oss tillgång till brandinstruktörer. Brandinstruktörerna är anställda unga som utgår från Kista brandstation men som verkar över hela staden. De arbetar förebyggande genom att i skolor och andra institutioner informera om brandsäkerhet och hur man agerar i nödsituationer. Samverkan med räddningstjänsten innehåller också ett internutbildande inslag, där personalen på bostadsbolagen regelbundet får fördjupning i brandsäkerhet.

5.2. Trygga trappan

Trygga trappan är ett samarbetsprojekt mellan allmännyttan i Stockholms stad, polisen och i förlängningen stadsdel och socialtjänst. Med tekniska hjälpmedel kombinerat med en överenskommelse med polisen att de kan agera i våra trapphus på brott, som exempelvis olaga intrång.

Satsningen på Trygga Trappan i Skärholmen, Sättra och Bredäng (Svenska Bostäder) har bidragit till att polisen kunnat beslagta stora mängder knark. Idag finns det en stor efterfrågan att utöka projektet till fler områden och bolaget förbereder adresser i både Hässelby och Skarpnäck.. Tillsammans med andra trygghetsskapande åtgärder gjorda av förvaltningen, har det resulterat i att tryggheten hos våra hyresgäster har ökat markant. Den senaste hyresgäst-enkäten visar att den upplevda tryggheten i Skärholmen och Sättra har ökat med 14 respektive 8 procent. Arbetet i Skärholmen har dessutom fått medel från Brottsförebygganderådet (BRÅ) och granskats i forskningssyfte. Delrapport förväntas presenteras innan sommaren och slutrapport vid årsskiftet.

5.3. Bevakning

Bolaget har avtal med bevakningsfirma och har pågående bevakning på ett antal objekt. Bolaget använder sig också av detta avtal för en cirkulerande bevakningsbil som primärt jobbar för att göra tillsyn och skapa trygghet i våra områden men kan också nyttjas till att på kort varsel kan styras till ett område, exempelvis vid brand, större incidenter eller oro.

5.4. Kameraövervakning

Ibland aktualiseras frågan om kameraövervakning. Lagstiftningen på detta område tar stor hänsyn till integritetsskydd och det är sällan eller aldrig aktuellt med permanenta övervakningsinsatser. Sedan några år självprövar fastighetsbolag behovet av kameraövervakning men fortfarande med samma höga integritetskrav. Det är värt att understryka att just boendemiljöer är särskilt känsliga ur integritetssynpunkt. Om kameraövervakning installeras ska den regelmässigt tas ner efter sex månader.

I bolaget prövas behovet av kameraövervakning i varje enskilt fall av en grupp bestående av säkerhetschef samt GDPR-ansvarig, medverkar gör också områdeschefen i det område där det är aktuellt med kameraövervakning. Prövningen görs utifrån att den frågande fyllt i ett fastställt underlag som granskats och godkänts av IMY.

5.5. Våldsbejakande extremism

Stockholmshem medverkar i stadens VBE-nätverk bestående av förvaltningar och bolag. Nätverket leds av stadens samordnare mot våldsbejakande extremism. I första hand kan bolaget

bidra med lokal kunskap, exempelvis information om klotter eller flygblad som ofta är ett tecken på en tilltagande radikaliserings bland invånare i ett område.

5.6. Skyddsrum och krigsorganisation

Bolaget har genomfört en inventering av det relativt stort bestånd av skyddsrum som finns i bolagets fastigheter. Idag pågår en fortsatt översyn för att tillse att skyddsrummen snabbt och funktionellt går att iordningsställa i händelse av ökad krigsfara. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) är tillsynsmyndighet för skyddsrummen. Där pågår just nu en översyn av kraven på fastighetsägare i händelse av att skyddsrummen ska iordningsställas. Bolaget följer detta arbete för att anpassa våra arbetssätt.

Inom staden pågår nu ett arbete med att färdigställa en krigsorganisation inom alla förvaltningar och bolag. Också Stockholmshem kommer att färdigställa en sådan organisation under året grunderna är framarbetade och presenterade för bolagets ledningsgrupp.