

Till Styrelsen för SHIS

Årsredovisning 2021

Förslag till beslut

1. Styrelsen godkänner årsredovisningen för år 2021.
2. Styrelsen överlämnar ärendet till kommunfullmäktige, SHIS revisorer och länsstyrelsen.
3. Styrelsen förklarar ärendet omedelbart justerat.

Åsa Öttenius
VD

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Ärendets beredning	5
SHIS styrelse 2021	5
Facklig samverkan 2021	5
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	6
Styrelsens mål	6
1.1 SHIS utvecklar nya och befintliga tjänster, utifrån SHIS prioriterade målgrupper som hemlösa, barnfamiljer, nyanlända, äldre över 65 år och våldsutsatta olik behov.....	6
1.2 SHIS ska genom ett professionellt och strukturerat arbetssätt bidra till hög och hållbar genomströmning till den reguljära bostadsmarknaden.....	6
1.3 SHIS erbjuder boenden som leder till självständighet.	6
1.4 SHIS stöttar nyanländas etablering i Stockholm.....	6
Antal inkomna förfrågningar om bostäder/tjänster till SHIS och antalet boende i respektive boendeform ..	8
Utveckling av SHIS fastighetsbestånd och strategiska fastighetsfrågor	10
Familjer med osäkra boendeförhållanden	13
Relationsvård	13
Boende för äldre med eller utan missbruk i hemlöshet.....	14
Mottagandet av kvotflyktingar från Afghanistan.....	14
Dialog och samverkan med staden	14
Arbete med Barnkonventionen som lag sedan 2020.....	15
Trygghet och säkerhet	15
Coronapandemin till följd av Covid-19	17
Hyresgästinflytande och trygghetsskapande åtgärder samt synpunktshantering	19
Digitalisering & IT	20
Metoder för genomströmning och resultat.....	23
Utflyttade SHIS samlar in uppgifter från hyresgäster om vilken typ av boendesituation de flyttar till efter avslutat boende hos SHIS.	26
Uppsägningar, avhysningar och rättelseanmaningar (varningar) under år 2021 jämfört med 2020	27
2. En hållbar växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.....	29
Styrelsens mål	29
2.1 SHIS verksamhet bedrivs på ett hållbart sätt.	29
2.2 SHIS energianvändning är hållbar och ska minska.	29
2.3 SHIS transporter ska genomföras på ett hållbart och kostnadseffektivt sätt.	29
2.4 SHIS verksamheter källsorterar.	29
2.5 SHIS inomhusmiljö är god.	29
Social hållbarhet	30
Ekonomisk hållbarhet	30
Ekologisk hållbarhet – klimat och miljö.....	31
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	34
Styrelsens mål	34
3.1 SHIS ekonomi är långsiktigt hållbar	34
3.2 SHIS har en god ekonomistyrning	34
3.3 SHIS har en budget i balans	34
3.4 SHIS har en organisation som stödjer effektiva arbetssätt.....	34

3.5 SHIS har en digital plattform och digitala stöd- och styrsystem som stödjer effektiva arbetssätt.....	34
3.6 SHIS är ett föredöme som offentlig arbetsgivare.....	34
3.7 SHIS är en attraktiv arbetsgivare.....	34
3.8 SHIS är en arbetsgivare som är beredd att utvecklas för att möta framtiden.....	34
Organisation	35
SHIS ekonomiska förutsättningar	37
Årets resultat	37
Beläggning 2021	40
Kapitalförvaltning 2021	42
Kompetensförsörjning och rekrytering samt lönerrevision	43
Jämställdhet och mångfald samt likabehandling.....	44
Arbetsmiljö.....	45
Ofrivilligt deltidssarbete.....	47
Stockholmsjobb från Jobbtorg Stockholm och feriearbete hos SHIS	47

Sammanfattning

År 2021 har likt föregående år varit präglad av den pågående pandemin till följd av viruset Covid-19. Dock har SHIS i det närmaste kunnat fullfölja sitt uppdrag som stadens bostadssociala resurs.

SHIS har därtill bedrivit ett aktivt utvecklingsarbete inom flera områden, utveckling av verksamheten kring de av staden prioriterade målgrupperna. Därtill ifråga om ekonomistyrning, fastighetsfrågor samt IT och digitalisering. Dialogen, samarbetet och samverkan med staden har förstärkts. Vidare också arbetet med trygghet och säkerhet där inte minst samverkan med polisen har kunnat vidareutvecklas.

Den kundundersökning som genomförts bland stadens förvaltningar visar på en fortsatt hög grad av nöjdhet.

SHIS har fortsatt att bistå staden kring särskilda utmaningar, evakueringsboende till följd av Covid-19 samt med mottagande av flyktingar från Afghanistan. Värt att särskilt nämnda är också SHIS aktiva arbete tillsammans med Regionen kring vaccinering av nyanlända.

Måluppfyllelsen är generellt god men ett trenderbrott föreligger. Från att SHIS under ett tiotal år ökat sitt bostadsbestånd har från sent 2021 en minskning påbörjats. Detta utifrån främst ett minskat behov av bostäder för nyanlända, men det gäller också i viss utsträckning den bostadssociala delen. Det senare till följd av att behovet av bostäder för de tidigare ensamkommande flyktingbarnen (som placerats hos SHIS vid uppnådd myndighetsålder) succesivt minskar. En del i det minskade behovet för nyanlända är också SHIS framgångsrika arbete med hög genomströmning och tillträde till den reguljära bostadsmarknaden.

SHIS har fortsatt att bidra till de miljömål staden och styrelsen satt upp. Även i miljöhänsen har pandemin spelat in, men på ett positivt sätt då den kraftigt påskyndat den digitala utvecklingen. Kunskaper och erfarenheter tas tillvara i framtida arbetssätt.

SHIS har fortsatt utveckla sin organisation för bästa förutsättningar att möta givet uppdrag och stadens förväntningar. Arbete med kostnadskontroll och mot ökad effektivisering har också bedrivits.

Ekonomin landade i ett positivt resultat på 2,0 mnkr utifrån extra anslag från staden för så kallade överytor och för driften av evakueringsboende till följd av Covid-19.

SHIS har fortsatt kunna hålla sin position som attraktiv arbetsgivare och bedrivit utveckling för att möta framtiden.

Sammanfattningsvis är samtliga styrelsens 4 mål inom målområde 1, *En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla*, helt uppfyllda. Inom målområde 2, *En hållbar växande och dynamisk storstad med hög tillväxt*, är 4 mål helt uppfyllda och ett delvis. Det senare på grund av att kostnaderna för sophantering inte kunna hållas oförändrade, utifrån att ett stort antal hyresgäster flyttat ut. Inom målområde 3, *En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden*, uppfylls 6 mål till fullo och 2 delvis. De senare handlar om att SHIS alltjämt behöver utveckla arbetet med ekonomistyrning för budget i balans och ökad prognossäkerhet.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom SHIS avdelning för verksamhetsstöd i samarbete med verksamhets- och fastighetsavdelningarna.

SHIS styrelse 2021

SHIS styrelse utses varje år av kommunfullmäktige. Den består av 5 ledamöter och 3 suppleanter. Styrelsen har under år 2021 haft 9 sammanträden och behandlat 50 ärenden. Vid varje sammanträde har redovisats inkomna och utgående skrivelser, inkomna ansökningar samt anvisade bostäder och det ekonomiska utfallet jämte beläggningen i månadsrapporter. Varje tertial har den ekonomiska och verksamhetsmässiga utvecklingen redovisats genom tertialrapporter. Vidare har utvecklingen av verksamheten i stort samt bostadsbeståndet på såväl lång som kort sikt haft en central plats. I början av året behandlades en rad grundläggande styrdokument såsom instruktion för styrelsen, instruktion för arbetsordning mellan styrelse och VD och attestinstruktion. Vid årets sista sammanträde i december behandlades budget och verksamhetsplanen för år 2022.

SHIS styrelse har under år 2021 bestått av:

Styrelserepresentanter

Ordförande

Kristin Jacobsson (C)

Vice ordförande

Alexandra Matsson Åkerström (V)

Ledamöter

Birgitta Rydell (L)

Karin Gustafsson (S)

Yvonne Fernell-Ingelström (M)

Suppleanter

Stephan Gullberg (MP)

Leif Kroon (KD)

Anders Göransson (S)

Facklig samverkan 2021

Facklig samverkan har ägt rum enligt upprättat samverkansavtal. Varje enhet har regelbundna arbetsplatsträffar för all personal. Nästa nivå på facklig samverkan utgör förvaltningsgruppen. Här har VD, biträdd av två av de tre avdelningscheferna och HR-chefen träffat representanter för de fackliga organisationerna. Sammansättningen på arbetsgivar- respektive arbetstagsidan har varit enligt nedan:

Arbetsgivarrepresentanter

Åsa Öttenius, VD

Ann Hilmerzon, Avdelningschef

Catarina Helling, Avdelningschef

Annette Illes, HR-chef

Arbetstagarrepresentanter

Vakant, Vision

Anna-Carin Hill, Kommunal

Karin Wrannvik, Ledarna

KF:s inriktningsmål

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

SHIS Bostadssociala verksamhet, det bostadssociala uppdraget och uppdraget om mottagande av Nyanlända knyter an till KF:s första inriktningsmål – En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla och följande underliggande mål:

- I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.
- Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i.
- I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige.
- I Stockholm får människor i behov av stöd, insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.
- I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.

Som stadens bostadssociala resurs har SHIS såväl en viktig direkt som indirekt roll för uppfyllelse av ovanstående inriktningsmål. SHIS är en viktig aktör i arbetet med att förebygga och motverka hemlöshet.

Styrelsens mål

- 1.1 SHIS utvecklar nya och befintliga tjänster, utifrån SHIS prioriterade målgrupper som hemlösa, barnfamiljer, nyanlända, äldre övre 65 år och våldsutsattas olika behov.
- 1.2 SHIS ska genom ett professionellt och strukturerat arbetssätt bidra till hög och hållbar genomströmning till den reguljära bostadsmarknaden.
- 1.3 SHIS erbjuder boenden som leder till självständighet.
- 1.4 SHIS stöttar nyanländas etablering i Stockholm.

Indikatorer	Årsmål	Periodicitet	2020	2021	Måluppfyllelse
Antalet bostäder/tjänster, SHIS bostadssociala verksamhet		Tertial	2228	2209	
Antalet bostäder, nyanlända		Tertial	2069	1988	
Antalet bostäder totalt hos SHIS	Öka	Tertial	4297	4197	Uppfylls inte ¹
Nöjd Kund-Index (hyresgästenkät)	Bibehålla	Vart tredje år, 2021	-	-	Framflyttad till 2022
Nöjd Beställare (enkät till beställaren/stadens nämnder)	Öka NBI 78-93/2018	Vart tredje år, 2021	-	NBI 78-92 (andelen mycket nöjda har ökat)	Uppfylls helt
Hyresgäster med besittningsskydd (kvarboende)	Minska med 10 under året	Tertial	67	56	Uppfylls helt
Hållbar genomströmning till permanent boende (i procent) från SHIS bostadssociala verksamhet	Öka på årsbasis 3 enheter	Tertial	22 %	28 %	Uppfylls helt
Hållbar genomströmning till permanent boende (i procent) från SHIS verksamhet för nyanlända	Öka på årsbasis med 5 enheter	Tertial	53 %	68 %	Uppfylls helt

¹ Efterfrågan minskat, utbudet anpassat till förändrad förutsättning under året.

Antal hyresgäster till seniorboende	25	År	16	10 som flyttat in under året och 18 som fått eget tillsvidare kontrakt med Micasa AB	Uppfylls helt
Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	10	År	10	10	Uppfylls helt

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fördjupad bostadsvägledning implementeras som arbetssätt på hela SHIS	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla samverkan och samarbete med stadsdelsnämnderna, socialnämnden, arbetsmarknadsnämnden och äldre- och socialnämnden	2021-01-01	2021-12-31
Arbeta för att SHIS ska vara förstahandsvalet för stadsdelsnämnderna och socialnämnden, vid val av boendelösningar för personer i hemlöshet	2021-01-01	2021-12-31
Föra en kontinuerlig och fördjupad dialog med stadsdelsnämnderna och socialnämnden om hur SHIS kan möta olika behov av bostäder och tillhörande bostadssociala tjänster för av staden prioriterade grupper	2021-01-01	2021-12-31
Utreda intresset hos stadsdelsnämnderna och socialnämnden om ny boendeform ”Boende med stöd för familjer”	2021-01-01	2021-12-31
Utreda möjligheter till boendekedja för barnfamiljer som leder till tillsvidarekontrakt	2021-01-01	2021-12-31
Kontinuerlig uppföljning och vid behov revidering av avtal mellan SHIS styrelse och socialnämnden som reglerar SHIS bostadssociala uppdrag	2021-01-01	2021-12-31
Kontinuerlig uppföljning och vid behov revidering av avtal mellan SHIS och socialnämnden gällande mottagande av nyanlända	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla samarbete med fastighetsägare för fler lägenheter till SHIS med ökat fokus på privata aktörer	2021-01-01	2021-12-31
Fortsatt implementering av Barnkonventionen i SHIS verksamhet	2021-01-01	2021-12-31
Skötsel av och underhåll samt investeringar i fastigheterna i nära samverkan med fastighetsägarna, enligt fastlagda planer och avtal	2021-01-01	2021-12-31
Fortsatt utveckling av det trygghets- och säkerhetsskapande arbetet, framtagande, utveckling och implementering av styr- och stöddokument	2021-01-01	2021-12-31
Systematiskt kvalitetsarbete; ledningssystem, internkontroll synpunktshantering med mera	2021-01-01	2021-12-31
Planlagt målinriktat samt väl dokumenterat arbete i alla boendeformer inom SHIS (genomförande och boendeplaner inkluderat riskbedömning) samt kontinuerlig uppföljning	2021-01-01	2021-12-31
Implementering av handlingsplan, framtagen i samverkan med stadsdelsförvaltningarna, som ska aktualiseras vid risk för störningar och i synnerhet vid risk för kostnadsdrivande sådana	2021-01-01	2021-12-31
Boskola och bostadsvägledning samt fördjupad bostadsvägledning	2021-01-01	2021-12-31
Budget och skuldrådgivning, inkluderat fortsatt implementering av den så kallade pärmметoden samt konsumentvägledning	2021-01-01	2021-12-31
Bibehålla befintligt och utöka samarbetet med den idéburna sektorn	2021-01-01	2021-12-31
Fortsätta det igångsatta samarbetet med socialnämnden, stadsdelsnämnderna och arbetsmarknadsnämnden för hög och hållbar genomströmning.	2021-01-01	2021-12-31
Lansera ny hemsida och nytt intranät samt utveckla och implementera ny struktur för det operativa informationsarbetet	2021-01-01	2021-12-31
Söka samarbete med högskolor och universitet samt andra instanser för forskning och studier kring SHIS verksamhet (evidens)	2021-01-01	2021-12-31

Genomfört under året

1.1 SHIS utvecklar nya och befintliga tjänster, utifrån SHIS prioriterade målgrupper som hemlösa, barnfamiljer, nyanlända, äldre över 65 år och våldsutsattas olika behov.

Antal inkomna förfrågningar om bostäder/tjänster till SHIS och antalet boende i respektive boendeform

Förfrågningar per förvaltning och boendeform under 2020 jämfört med 2021

	Boende med stöd för ung vuxen	Boende med stöd för vuxen	Mellanboende	Avtalat boende för ungdom	Avtalat boende för vuxen	Avtalat boende för familj	SA 2021	SA 2020	Förändring
Bromma	2	4	1	7	2	7	23	28	-5
Enheten för hemlösa	1	81	3	0	1	0	86	63	23
Enskede-Årsta Vantör	1	23	1	15	11	28	79	78	1
Farsta	5	20	1	9	11	22	68	110	-42
Hägersten-Ålvsjö	2	8	0	15	6	5	36	51	-15
Hässelby-Vällingby	7	20	0	15	12	6	60	52	8
Kungsholmen	2	2	0	7	6	0	17	31	-14
Norrmalm	1	3	1	1	5	1	12	19	-7
Rinkeby-Kista	10	17	16	11	10	10	74	80	-6
Skarpnäck	2	12	3	7	1	4	29	38	-9
Skärholmen	4	18	0	20	9	9	60	64	-4
Spånga-Tensta	0	4	0	7	3	9	23	66	-43
Södermalm	6	21	0	12	9	5	53	48	5
Östermalm	3	8	2	5	6	1	25	33	-8
Totalt	46	241	28	131	92	107	645	761	-116

Förfrågningar per boendeform

Boendeformer	2021	2020	Förändring
Boende med stöd ung vuxen	46	58	-12
Boende med stöd vuxen	241	252	-11
Mellanboende	28	22	6
Avtalat boende ungdom	131	208	-77
Avtalat boende vuxen	92	92	0
Avtalat boende familj	107	129	-22
SA	645	761	-116

Antalet inkomna förfrågningar från stadens stadsdelsförvaltningar och enheten för hemlösa, per den sista december 2021 uppgår till 645 stycken. Motsvarande siffra år 2020 var 761. Således en minskning med 116 stycken. Minskningen mellan 2020 och 2019 var dock betydligt högre och uppgick till 288 stycken. Detta betyder att minskningstakten avtagit.

Minskningen mellan åren är störst gällande förfrågningar till Avtalat boende för ungdomar. Förfrågningarna till denna boendeform har stadigt minskat och kommer fortsätta minska, om än inte i samma takt som tidigare. Tidigare ökning under flera år har ett naturligt samband med det stora antalet ensamkommande flyktingbarn som kom till Sverige framförallt under år 2015. Dessa har av stadsdelsförvaltningarna till stora delar placerats hos SHIS i Avtalat boende när placering på HVB-hem upphört då de blivit myndiga. Gruppen har också genererat ett antal anhöriginvandrade familjer som placerats hos SHIS.

Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Kungsholmen och Södermalm har ett ökat antal förfrågningar under året jämfört med föregående år, medan övriga minskat. Flest förfrågningar är från

Enheten för hemlösa, Enskede-Årsta-Vantör, Rinkeby-Kista, Farsta och Skärholmen som har förfrågningar på årsbasis i spannet 60 till 86 stycken.

För nyanlända föreligger ett trendbrott såtillvida att behovet av bostäder minskat och minskar. Detta hänger dels samman med ett framgångsrikt arbete från SHIS med den fördjupade bostadsvägledningen som gör att gruppen i snabbare takt kommer vidare till den reguljära bostadsmarknaden, dels att antalet anvisade till Sverige minskat bland annat till följd av pandemin.

Antalet inflyttningar

Antalet inflyttningar under år 2021 i den bostadssociala verksamheten (i boendeformer med stadsdelskontakt) uppgår till 569 stycken, att jämföra med 836 föregående år.

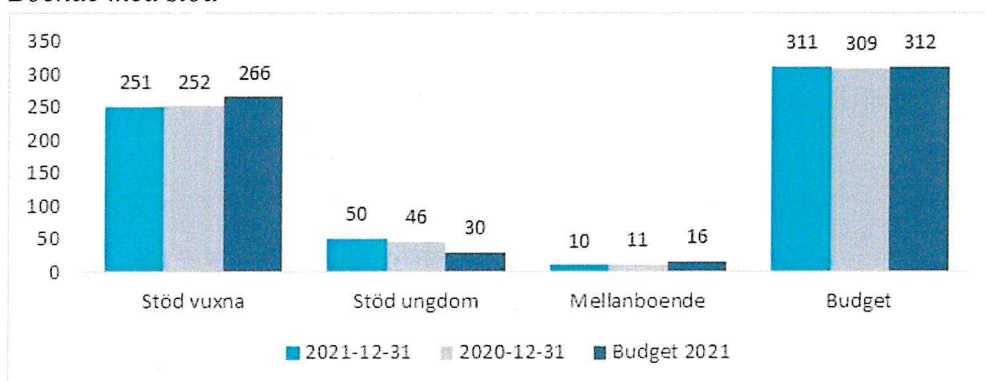
210 stycken har gått vidare i sin boendekarriär till genomgångsbostad (utan stadsdelskontakt) att jämföra med 171 stycken under år 2020. Att antalet som gått vidare till genomgångsbostad har ökat är mycket positivt. Det innebär att fler än föregående år har gått vidare till eget kontrakt med SHIS utan socialtjänstens medverkan, att det initiala boendet har skötts väl och att förutsättningar ökat för det slutliga målet om hyreskontrakt på den reguljära bostadsmarknaden.

Till nyanlända har totalt 379 hushåll flyttat in, att jämföra med 356 år 2020.

Per den sista december 2021 var därtill 374 lägenheter lämnade från SHIS till socialförvaltningens Intro Stockholm för matchning, men hyresgästerna ej inflyttade.

Antalet boende

Boende med stöd



Antalet Boende med stöd för vuxna har minskat med 1 placering sedan samma tidpunkt föregående år och är 14 färre än budgeterat.

Antalet boende med stöd för unga vuxna har ökat med 4 placeringar i förhållande till år föregående år och 20 fler än budgeterat.

I Mellanboendet är det en minskning av antal boende per den sista december jämfört med samma period föregående år och 6 färre än budgeterat. Totalt under året har det dock varit ett ökat antal placeringar och som tidigare nämnts ett ökat antal förfrågningar. Den genomsnittliga boendetiden har minskat från 12 till 9 månader.

Totalt sett i boende med biståndsbedömd insats ligger SHIS i det närmaste i paritet med budget och har en marginellt ökad efterfrågan jämfört med föregående år.

Avtalat boende för familjer, ensamstående ungdomar och vuxna

Målgrupp	2017-12-31	2018-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2021-12-31
Familjer	339	270	358	427	404
Vuxna	134	162	160	162	165
Ungdomar	172	360	526	608	522
Summa	645	792	1044	1197	1091

Av tabellen ovan kan konstateras att antalet boende i Avtalat boende totalt sett har minskat med 106 stycken sedan den sista december 2020.

Minskningen är främst gällande ungdomar. Likt att antalet förfrågningar till denna boendeform stadigt minskat, har antal boende också gjort det. Gruppen börjar nu succesivt uppnå maximal boendetid och flyttar ut. Succesivt stabiliserar sig antalet boende till nivån innan de tidigare ensamkommande flyktningbarnen kom till Stockholm 2015 och sedan vid uppnådd myndighetsålder placerades hos SHIS.

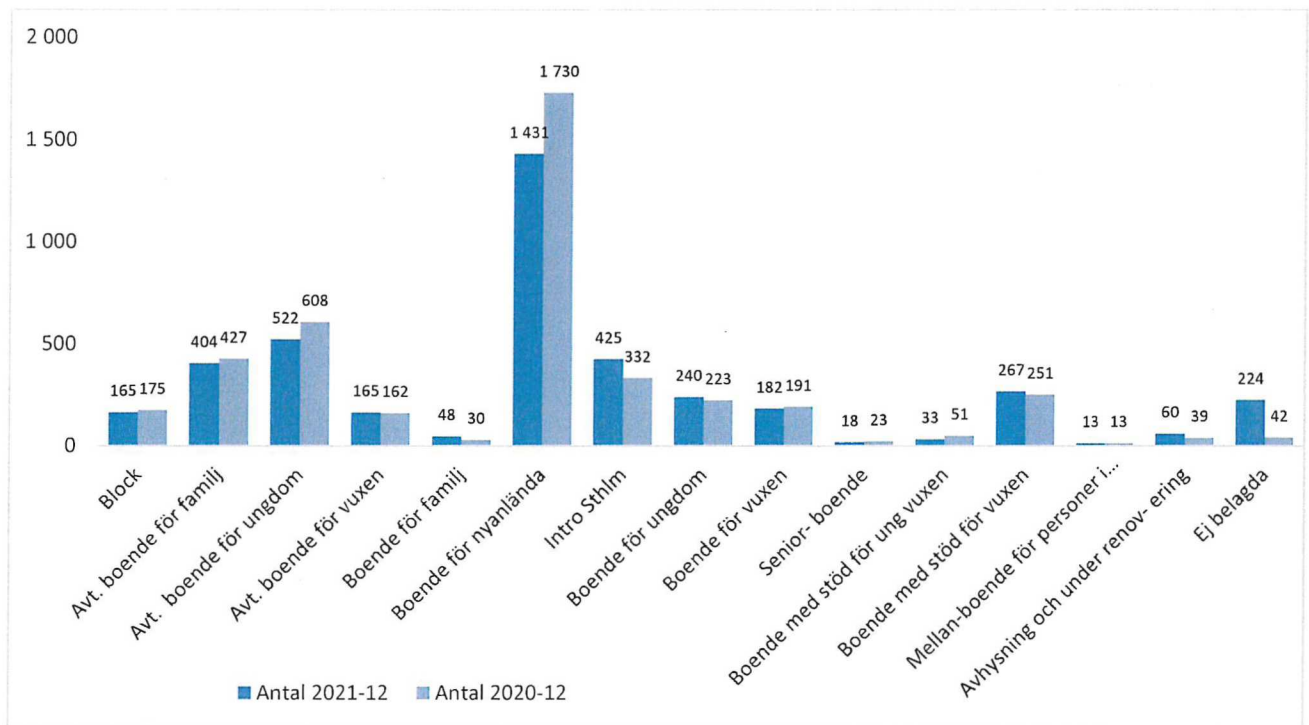
Sammanfattningsvis föreligger såväl för nyanlända som inom den bostadssociala delen en minskad efterfrågan av bostäder från år 2021 som synes fortsätta under de kommande åren. Ett aktivt arbete bedrivs med bostadsförsörjningen, för ett utbud ska ligga i linje med efterfrågan och tomställning undvikas. Dock skiljer det sig från tidigare expansion under de gångna 10 åren till fokus på avveckling. Lägenheter som matchats till nyanlända under året har SHIS fått ta tillbaka. Beslutad strategi för 2021 att ställa om ledig kapacitet i den bostadssociala delen av verksamheten till nyanlända har inte kunnat fullföljas. Detta innebär att bostäder från den bostadssociala delen förmedlas via bostadsförmedlingen. Förmedlingstiden är cirka 3 månader, vilket gör tomställning och kostnader för densamma oundviklig.

Utveckling av SHIS fastighetsbestånd och strategiska fastighetsfrågor

En av de största utmaningarna för SHIS har varit att expandera och svara upp mot sitt åtagande är tillgången till bostäder med rimliga hyresnivåer. SHIS ingår i olika forum tillsammans med exploateringskontoret, bostadsbolagen, bostadsförmedlingen, socialförvaltningen och stadsledningskontoret för samverkan kring frågan och inte minst för att prognostisera behovet av bostäder över tid. Alla alternativ som står till buds, nyproduktion via de allmännyttiga bostadsbolagen, ombyggnad av befintliga fastigheter, modulhus med tillfälliga bygglov och att förhyra via privata fastighetsägare genererar normalt sett höga hyresnivåer vilket för SHIS hyresgäster innebär orimliga hyresnivåer.

Som nämnts ovan har arbetet från sent under år 2021 fått en ny inriktning, från expansion under lång tid till att minska och anpassa utbudet till en minskad efterfrågan. Framförallt har behovet av lägenheter för nyanlända kraftigt minskat. Vid planering av bostäder i den bostadssociala delen måste därtill tas i beaktning att SHIS nu uppnått ett mer normalläge, efter kulmen med bostäder till de tidigare ensamkommande flyktningbarnen.

Den förändrade inriktningen utesluter inte att nya avtal kan och bör ingås och befintliga lämnas. Strategi är att omsätta avtal för de mest hållbara förhållandena där rimliga hyresnivåer är en viktig faktor jämte ett flertal andra parametrar som till exempel trygghets- och barnperspektivet.



Antalet lägenheter uppgick per den sista december till 4 197 (4 297) vilket är en minskning med 100 lägenheter jämfört med motsvarande period föregående år. Fördelningen av antalet lägenheter mellan den bostadssociala verksamheten och nyanlända är 53 respektive 47 %.

De strategiska fastighetsfrågorna och en aktiv avtalsförvaltning är en av de mest avgörande faktorerna för SHIS ekonomi. Under 2021 har därav SHIS organisation för fastighetsfrågorna förstärkts. De har organiserats i en avdelning och fått en kontinuerlig plats i SHIS ledningsgrupp. Det har handlat och handlar om en aktiv avtalsförvaltning, utveckling av verksamhetsanpassningsmodell vid etablering av fastigheter, långsiktigt prognos- och behovsarbete, fördjupat samarbete med fastighetsägarna, aktivt arbete för att förhindra tomställning, intern kompetensutveckling, implementering av intern enhetlig process vid nyetablering och avveckling av fastigheter, fastighetsavdelningen som stöd i budgetprocess och prognosarbete samt utvecklad styr- och ledningsmodell för fastighetsprocesser. Likt övriga organisationen arbetar fastighetsavdelningen systematiskt från år 2021 med en styr- och ledningsmodell som har en modell kallad PM3 som förebild.

Aktiv avtalsförvaltning och behovsprognoser

Under 2021 har sammanställning av samtliga inhyrda avtal färdigställts och en värderingsmatris tagits fram. Målsättningen är att SHIS, baserat på ett antal ekonomiska och sociala variabler ska kunna värdera avtal vid omsättning och om möjligt kvarstå i de mest hållbara alternativen. En hög beställarkompetens gentemot fastighetsägarna, såväl i det dagliga operativa arbetet som i det strategiska är avgörande faktorer för SHIS ekonomi och hållbarhet i utförande av det bostadssociala uppdraget. SHIS har under år 2021 säkerställt en hög kompetens i arbetet gentemot fastighetsägarna.

I de avtal som tillkommit under året har SHIS kunnat åstadkomma en betydligt bättre balans än tidigare mellan hyresintäkter och kostnader. Det gäller Skolörten, Kopparbacken och kvarvarande del av Prästgårdshagen. Samtidigt har avtalet för Pelikanen justerats när restaurang återlämnats till fastighetsägaren. De Gamles Vänner har sagts upp för

omförhandling. Vid varje omsättning görs en behovsanalys tillsammans med verksamheten som ligger till grund för avtalsdiskussionerna/avtalsförhandlingarna.

Verksamhetsanpassningsmodell

SHIS har under de senaste åren haft en snabb utökning av nyttillkomna fastigheter/förhyrningar. Vid en ny förhyrning inom en befintlig fastighet behövs en anpassning för verksamheten. En enhetlig finansieringsmodell har tagits fram under året.

Stöd i budget- och prognosarbete

SHIS har också under året arbetat för att vidareutveckla och än mer inkorporera den befintliga budgetprocessen i prognoser för tillkommande fastigheter. Målbilden är att SHIS intäkt ska ligga minst i samma nivå som lokalhyran. Fastighetsavdelningen utgör därtill från och med år 2021 en viktig specialistfunktion i förhållande till verksamheten med att kvalitetssäkra fastighetsrelaterade kostnader och intäkter i budgetarbetet. Därtill att bistå med prognoser i såväl ett- som flerårsperspektiv.

Projekteringsstandard

Gällande nyproduktion har SHIS i samarbete med AB Stockholmshem färdigställt en projekteringsstandard för SHIS förhyrningar.

Samarbetet med fastighetsägare

SHIS har under 2021 tagit ytterligare steg mot fördjupat samarbete med fastighetsägarna. Förvaltningssamråd med SHIS tredje största fastighetsägare Landia AB har införts och genomförs enligt tidigare lagd modell med AB Stockholmshem och Micasa Fastigheter i Stockholm AB. Arbetet med digitalisering av ärendehantering är färdigställt och kommer att implementeras under februari 2022.

Beläggning och tomställning

Bevakning av beläggning och tomställning samt dess orsaker har intensifierats under året. Arbetet kommer att fortsätta och fördjupas under 2022. Detta inte minst i ljuset av den minskning av bostadsbeståndet som är påkallad inom främst nyanlända, där arbetet med tomställningar i samband med avveckling behöver analyseras, kontinuerligt följas och prognostiseras.

Nyetablering, och avveckling under perioden

För fastighetsbestånd tillhörande Micasa Fastigheter i Stockholm AB har Prästgårdshagen delvis avvecklats där minskning från 52 lägenheter till 16 lägenheter genomförts inom ramen för ett nytt avtal. På Fruängsgården har SHIS lämnat tillbaka 60 lägenheter och på Vallörten 16 lägenheter som till del ersätts av Skolörten med 50 lägenheter.

För fastighetsbestånd tillhörande AB Stockholmshem har arbete startat inför avveckling av Fagersjö med 88 lägenheter som återlämnas den sista februari 2022. Även etapp 1 av Sandstugan med cirka 30 lägenheter återlämnas den sista februari 2022. Fjärdingsmannen som var planerad till sista kvartalet 2021 är försenad ytterligare och planeras nu tillträdas i juni 2022. Anledningen är att entreprenören är under rekonstruktion. För modulhusen på Kopparbacken i Bromma har inflyttning skett i två etapper från 1 augusti 2021. Totalt på Kopparbacken har 72 lägenheter tillträtts.

För fastighetsbestånd tillhörande Landia AB har SHIS per den sista augusti lämnat de 16 lägenheter som används för Covid-19 evakuerings.

Familjer med osäkra boendeförhållanden

Familjer med osäkra boendeförhållanden är en prioriterad målgrupp i stadens budget. Genom uppdrag i stadens budget från och med år 2018 har SHIS fått möjlighet till ett tillskott årligen om 100 lägenheter av den totala kvoten försöks- och träningslägenheter. Andelen har från budgetåret 2021 ökat till 150 stycken. SHIS ser dessa lägenheter som en möjlighet att avropa, men inte som ett mål i sig. Under 2021 har 11 lägenheter rekvideras för att täcka behovet för familjer utifrån de förfrågningar som inkommit. Resterande behov har kunnat mötas inom ramen för SHIS egna bestånd. Totalt bor 452 familjer inom SHIS bostadssociala del per den sista december 2021, varav 135 i FoT-lägenheter.

SHIS har alltid en mycket skyndsam handläggning av förfrågningar gällande bostad för familjer med beaktande av barnperspektivet. SHIS har i något fall kunnat genomföra inflyttning samma dag som förfrågan inkommit.

En ny hemlöshetsräkning har genomförts under året, i regi av socialförvaltningen "Barnfamiljer med socialtjänstkontrakt i Stockholms stad som lever under osäkra boendeförhållanden". Denna visar att antalet hushåll som bor i förhållandervis stadigvarande boendelösningar är 71% 2021, vilket är en ökning med 11% sedan föregående mätning. Som förklaring till det förbättrade resultatet anges boende hos SHIS och i försöks- och träningslägenheter.

Relationsvåld

Till SHIS Mellanboende för personer med erfarenhet av våld i nära relation har antalet förfrågningar ökat under året men antalet boende vid årsskiftet minskat. Detta är till följd av att den genomsnittliga boendetiden minskat i jämförelse med föregående år från 12 till 9 månader.

En genomlysning av boendeformen har initierats och är alltjämt pågående för att utveckla verksamheten och än mer kunna möta stadens och målgruppens behov.

Som ett led i att utveckla verksamheten och säkerställa hög kvalitet planerades och förbereddes under 2021 för medverkan i "SU-Kvinnofrid 2.0" som leds av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Projektet syftar till att följa upp vilka insatser som ges till våldsutsatta och kvaliteten på dessa. En synergieffekt av deltagandet är att SHIS får med sig lärdomar kring systematiskt arbete med uppföljningar som kan användas i flera verksamheter. I samma syfte som deltagandet i nämnda projekt har SHIS med denna boendeform medverkat i stadens Socialtjänstrapport som ges ut varje år via socialförvaltningen.

SHIS har alltid en beredskap att ställa om ledig kapacitet, för att ligga i partiet med efterfrågan för denna målgrupp.

Boende för äldre med eller utan missbruk i hemlöshet

Ytterligare en av staden prioriterad målgrupp är äldre personer (65+) med eller utan missbruk i hemlöshet.

SHIS kan årligen tilldelas 25 seniorlägenheter från Micasa AB. Dessa lägenheter är destinerade för målgruppen äldre hemlösa (65+) som idag bor hos SHIS. SHIS har en Äldrelots som i samverkan med verksamheten säkerställer att det finns förutsättningar, så som personliga förhållanden och förmågan att sköta sin bostad inom ett år från flytt till seniorlägenhet från SHIS. SHIS förhyr initialt lägenheterna och individerna i andra hand av SHIS. Inför överlåtelse till förstahandskontrakt hos Micasa AB säkerställer Äldrelots stabilitet hos hyresgästen.

Under 2021 flyttade 10 personer från SHIS till seniorlägenhet, fördelat på 8 män och 2 kvinnor. Under 2021 övertog 18 personer förstahandskontrakt med Micasa AB, år 2020 var antalet 21 och 2019 var de 5 stycken.

Mottagandet av kvotflyktingar från Afghanistan

Under augusti månad 2021 genomfördes ett stort mottagande av cirka 320 personer som evakuerades från Afghanistan och där Stockholms stad åtagit sig att ta emot ett stort antal av dessa personer. Under ett par intensiva veckor nämnda månad tog SHIS emot flyktingarna, som flögs in från Afghanistan och kom under dygnets alla 24 timmar. De flesta placerades i den nyöppnade fastigheten i Bromma. Samarbetet med socialförvaltningens enhet Intro Stockholm och stadsdelsförvaltningen fungerade utmärkt med tätt sammanhållen dialog på några få personer för att säkerställa att rätt information gavs i alla led.

Då många hushåll kom samtidigt under en kort period var det initialt mycket fokus på att hitta ett samarbete med Intro Stockholm för att kunna få alla hyresgäster att komma till rätta och få rätt förutsättningar. Därefter följde i samma syfte ett samarbete med Bromma stadsdelsförvaltning men också med civilsamhället och olika föreningar som alla varit behjälpliga med att introducera hyresgästerna i sitt nya sammanhang.

Dialog och samverkan med staden

SHIS fortsätter sitt arbete på alla nivåer med att fördjupa dialogen med staden. På ledningsnivå har den referensgrupp som bildades 2017 övergått till ett nätverk på avdelningschefsnivå med socialförvaltningen och några utvalda stadsdelsförvaltningar. Denna mindre grupp har en fördjupad dialog på en mer konkret nivå kring de utmaningar som uppstår i samarbetet mellan stadens förvaltningar och SHIS.

Samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen kring Fördjupad bostadsvägledning fortlöper där representanter från SHIS deltar i nätverken för samhällsvägledare samt i deras chefsnätverk. Samarbetet med Jobbtorgen har under året fortsatt och utvecklats ytterligare, vilket genererat att 194 nyanlända boende hos SHIS blivit matchade till arbete via Jobbtorgen. Att komma in på arbetsmarknaden är en grundförutsättning för att kunna etablera sig i Sverige och för tillträde till den ordinarie bostadsmarknaden. Samarbetet med arbetsmarknadsförvaltningen är därför mycket positivt och det utvecklas kontinuerligt. Samarbetet med socialförvaltningens enhet Intro Stockholm har också utvecklats och där ett mer kontinuerligt samarbete på flera nivåer nu föreligger.

Arbete med Barnkonventionen som lag sedan 2020

Barnkonventionen blev svensk lag den 1 januari 2020. Arbetet inom SHIS tog avstamp 2020 med att göra en kartläggning av hela verksamheten kring ett nuläge gällande barnrättsfrågorna och vad som behövde tvecklas för att säkerställa att verksamheten bedrivs i linje med gällande lagstiftning. En utbildning genomfördes under våren kring barnrätt och hur SHIS uppdrag påverkas av den nya lagstiftningen. Vidare genomfördes också en utbildning kring orosanmälningar av barn som far illa. Barnrättsarbetet fortsätter inom SHIS via de barnrättsinspiratörer som infördes efter den genomförda utbildningen.

Barnrättsinspiratörerna träffas regelbundet och har till uppgift att hålla barnrättsarbetet levande inom hela SHIS. Ett material att användas vid arbetsplatsträffar och andra möten inom verksamheterna är under framtagande. De nya digitala kommunikationsvägarna ger ökade möjligheter för barnrättsinspiratörerna att nå ut brett i verksamheten.

Barnperspektivet är därtill alltid ett stående inslag i förvaltnings- och utvecklingsarbetet samt vid nyproduktion i samarbete med fastighetsägarna. Det handlar till exempel om lokalisering av olika funktioner inom byggnaderna, utemiljö, lekmöjligheter, trafiksituation, närhet till barnomsorg och skola. SHIS fastighetsavdelning har under hösten tillsammans med AB Stockholms shems projektavdelning genomfört platsbesök på ett antal fastigheter för att ytterligare utveckla och förstärka arbetet kring barnperspektivet inför kommande projekt.

Förutom ovanstående bedrivs arbete med att förbättra prognoser för avveckling av fastigheter så att avveckling ligger i linje med boendetider för att på det sättet minimera omflyttar för familjer, att i så hög utsträckning som möjligt undvika att barn som bor hos SHIS ska behöva flytta ifrån etablerade relationer som byggts upp i grannskap, skola och förskola. Detta är en indirekt positiv konsekvens av den aktiva avtalsförvaltning som bedrivs. Det är viktigt att i så hög grad som möjligt kunna erbjuda en trygghet under boendetiden och att inte minst barnen upplever en kontinuitet under sin boendeperiod hos SHIS.

Trygghet och säkerhet

SHIS arbetar för hög kvalitet såväl vad gäller bostäderna som i de tjänster som utförs. Säkerhetsenheten har en kvalitetssäkrande roll såväl vad gäller det systematiska säkerhetsarbetet (SSA) som det systematiska brandskyddsarbetet (SBA). Inom säkerhetsenheten har därtill arbetet med samordning av arbetet kring Covid-19 fortsatt under året, om än inte lika intensivt som tidigare eftersom tydliga arbetssätt, riktlinjer och informationsflöde varit etablerade.

Nedanstående har präglat arbetet under 2021

- Omstrukturering av tidigare störningsjour till ett nytt Trygghetsteam med ikraftträdande den 1 september. Trygghetsteamet leds av en sektionschef och organiseras under säkerhetsenheten. Störnings- och fastighetsjour köps externt och Trygghetsteamet fokuserar på proaktivt trygghetsskapande arbete.
- Utredning kring de speciellt utsatta fastigheterna inom SHIS, med fokus på en långsiktig lösning för att säkra trygghet och säkerhet för SHIS hyresgäster och personal har genomförts i samverkan med extern konsult.
- Upphandling av digital egenkontroll är genomförd. Implementering startar under 2022.
- Arbete är påbörjat med en övergripande strategi i arbetet med informationssäkerhet som inkluderar en övergripande policy, riktlinjer och instruktioner.
- En reviderad krisledningsplan har tagits fram och fattats beslut kring.
- Utvecklingsarbete och fördjupad samverkan med stadsledningskontoret påbörjad.

- Samverkan med polismyndigheter och stadsdelsförvaltningarna utvecklad och förstärkt.
- Därtill har löpande stöd givits till verksamheten i ärenden rörande trygghets- och säkerhetsfrågor.
- I samverkan med fastighetsavdelningen har tagit fram en ny struktur för samt organisation kring hantering av skadeärenden. Nytt försäkringsavtal är tecknat från den första januari 2022.

Det generella säkerhetsläget inom SHIS

Det som är oroväckande är koncentrationen av incidenter kopplat till vissa anläggningar. De har vissa gemensamma tecken och samband med organiserad kriminalitet främst gällande droghandel och droghantering. Högintensiva områden för droghantering på bland annat Södermalm men också i Söderförort samt Kungsholmen påverkar SHIS fastigheter negativt, med många obehöriga som tar sig in i fastigheterna och orsakar allvarliga störningar mot såväl fastigheterna, hyresgästerna som personalen. Fördjupad analys av denna fråga och åtgärder framåt ingår i den särskilda översyn som är pågående kring speciellt utsatta fastigheter.

SHIS drabbades av en mycket allvarlig incident under hösten då en medarbetare utsattes för en grov misshandel. Incidenten ledde till utredning av Arbetsmiljöverket, vilka berömde SHIS arbetsmiljöarbete och rekommenderade SHIS att ansöka om arbetsmiljöcertifikat.

Samarbetet med stadsdelsförvaltningarna har generellt sett utvecklats väl. Likaså med polismyndigheten. Under hösten inleddes en utökad samverkan mellan SHIS, stadsledningskontorets säkerhetsavdelning och polisen på regionnivå. Målet var att stärka dialogen och hitta kontaktvägar samt nya samverkansformer, framförallt med kommunpolis i de olika distrikten.

Det förtydligade uppdraget för SHIS Trygghetsteam samt den tydligare ledningen för densamma har förbättrat samverkan med kommunpolis i flera av stadsdelarna. Speciellt kan Södermalm, Kungsholmen och Farsta nämnas där ren operativ samverkan pågår för att arbeta trygghetsskapande i SHIS fastigheter.

Det finns i grunden en tydlig rollfördelning mellan SHIS och placerande förvaltningar. SHIS står för det bostadssociala åtagandet, som i vissa fall även kan innebära kompletterande stöd, medan stadens förvaltningar svarar för eventuell vård och behandling samt social rehabilitering.

För att säkerställa god kvalitet upprättas alltid genomförandeplaner/boendeplaner och regelbunden uppföljning äger rum, tillsammans med stadens förvaltningar utifrån uppställda mål. Därtill ska riskbedömningar göras och åtgärdsplaner upprättas (med målet om klar ansvarsfördelning mellan SHIS och placerande stadsdelsförvaltning) om risk finns att individ till exempel återfaller i narkotikamissbruk, blir våldsam och utåtagerande eller dylika situationer inträffar. Detta arbete har utvecklats under 2020 genom framtagande av särskild handlingsplan som reglerar när snabbt gemensamt agerande och uppföljning ska aktiveras. Från och med den 1 mars 2021 inkluderar SHIS avtal med stadsdelsförvaltningarna frågan om aktivering av handlingsplaner.

Coronapandemin till följd av Covid-19

SHIS har i det närmaste kunnat fullfölja sitt uppdrag som stadens bostadssociala resurs trots flera utmaningar. SHIS har därtill kunnat bistå staden med evakueringsboende, se vidare nedan.

SHIS har kontinuerligt uppdaterat sina interna instruktioner för att ligga i linje med Folkhälsomyndighetens och stadens beslut och rekommendationer. Arbetet har samordnats av säkerhetschefen med bistånd från HR-chefen, men hela organisationen har aktivt medverkat till att verksamhet har kunnat bedrivas, om än ibland i andra former än före pandemin.

SHIS har haft en relativt låg sjukfrånvaro relaterad till pandemin, även om vissa bostadsanläggningar periodvis varit mer drabbade än andra. Personella resurser har då kunnat styras om för att klara detta.

Situationen vad gäller smitta bland hyresgäster har varit hanterbar. Därtill har tillgång till skyddsutrustning hela tiden funnits och ett beredskapslager iordningställt i egen regi.

För att underlätta och uppmuntra vaccinering har anställda givits och ges möjlighet till sådan under arbetstid.

Vaccinationsinsats på SHIS

Målgruppen nyanlända är en grupp som ofta har lägre vaccinationsgrad än övriga medborgare. Med start från våren 2021 har Regionen, stadsledningskontoret och SHIS därför planerat och samverkat kring genomförande av vaccinationsinsatser på SHIS bostadsanläggningar. Mobila team från Regionen har periodvis under hela året funnits på plats på SHIS anläggningar för att vaccinera hyresgästerna. SHIS personal har tillsammans med hälsoinformatörer från Regionen informerat hyresgästerna om möjligheten till att få vaccin på anläggningen. Insatsen har under året också utvecklats till att omfatta, om än inte hela men delar av hyresgästerna i SHIS bostadssociala bestånd.

En utmaning som varit är den desinformation om farligt för hälsan som spridits bland hyresgästerna. Därför har hälsoinformatörer från Regionen kopplats in för att ge korrekt information.

Samverkan kring vaccinationsinsatser enligt ovan fortsätter under 2022.

Evakueringsboende

SHIS har från den 15 april 2020 haft ett uppdrag från Stockholm stads krisledningsnämnd att bedriva ett evakueringsboende med korttidskontrakt till följd av Coronapandemin. Boendet har varit beläget på Järva. Målgruppen har varit äldre och personer inom de andra av Socialstyrelsen definierade riskgrupperna som varit i behov av en annan boendelösning på grund av trångboddhet för att undvika smitta. Boendet är per den 31 augusti 2021 avslutat.

Mätningar av trygghet och säkerhet samt kundnöjdhet

Hyresgästenkät

Vart tredje år mäter SHIS hur hyresgästerna trivs, känner ansvar för sin lägenhet, upplever bemötande från personal samt tryggheten i fastigheten. Den senaste mätningen slutfördes i början av år 2019. Nästa mätning var planerad till hösten 2021 men har fått senareläggas till hösten 2022. Den kommer vara den femte hyresgästundersökningen som SHIS genomför.

Kundundersökning

Som en del i SHIS kvalitetsarbete genomförs regelbundet kundundersökningar bland stadens stadsdelsförvaltningar och enheten för hemlösa. Nytt för 2021 års undersökning är att även socialförvaltningens Intro Stockholm har deltagit i undersökningen, vilka är SHIS samarbetspart i matchningen av nyanlända till bostäder hos SHIS.

2021 års undersökning har i likhet med den som genomfördes 2018 bestått av skriftlig webenkät och kompletterande djupintervjuer. Detta gör att undersökningen består såväl av en kvantitativ som kvalitativ del. Den första undersökningen som genomfördes år 2015 bestod enbart av en skriftlig enkät del.

Totalt har 218 personer svarat på enkäten, att jämföra med 207 personer år 2018. Det har säkerställts att samtliga de svarande har erfarenhet av placeringar hos SHIS och därmed kunnat slutföra enkäten och svara på samtliga frågor.

De frågeområden som likt tidigare har berörts är:

- Tillgänglighet
- Information
- Bemötande
- Kompetens och
- Effektivitet.

I likhet med 2018 års undersökning har SHIS *på helheten* i 2021 års undersökning en hög kundnöjdhet. 80 % är nöjda eller mycket nöjda.

Sett över samtliga 5 frågeområden varierar andelen nöjda eller mycket nöjda i intervallet 78-92 %. Resultaten är mycket lika de som var i 2018 års mätning. Dock har en förflyttning ägt rum från nöjda till mycket nöjda inom flera områden.

Det som är mest framträdande i undersökningen 2021, likt tidigare är alla positiva kommentarer om SHIS bemötande med en kundnöjdhet på 92 %.

Effektiviteten upplevs ha ökat, andelen som är nöjda eller mycket nöjda har förflyttat sig från 78 % i 2018 års mätning till 89 % i årets mätning.

Inom övriga områden kvarstår tidigare värde om 80 % nöjdhet, men som sagts ovan har en förflyttning från nöjda till mycket nöjda kunder ägt rum.

2021 års undersökning visar på således på en positiv utveckling. På det hela taget är stadens förvaltningar mycket nöjda med SHIS som stadens bostadssociala resurs. Undersökningen visar att SHIS svarat upp och bedrivit utveckling kring de områden där förbättringsförslag noterades vid tidigare mätning. De satsningar SHIS gör i 2022 års budget kring bland annat kompetensutveckling på bred front svarar väl upp mot framförda synpunkter och önskemål. SHIS gör också en satsning på ökad spetskompetens som framförs i undersökningen. Därtill pågår en särskild översyn och utveckling av SHIS Mellanboende för personer med erfarenhet av våld i nära relation i nära samarbete med frekvent placerande stadsdelsförvaltningar.

Hyresgästinflytande och trygghetsskapande åtgärder samt synpunktshantering

Hyresgästinflytande och trygghetsskapande åtgärder

De viktigaste inslaget gällande trygghet är personalen på plats, den personliga kontakten och hyresgästernas inflytande över boendet. Inom alla verksamhetsområden finns:

- Personal på plats med en hög grad av tillgänglighet, även kvällstid i förekommande fall. Detta för att dels öka tryggheten i boendet, dels som ett sätt att öka hyresgästernas inflytande över sin egen boendesituation.
- Det genomförs individuella uppföljningsmöten där hyresgästen ges möjlighet att uttrycka eventuella önskemål/klagomål.
- De olika mötesforum som vanligen genomförs inom SHIS verksamheter har dock fått stå tillbaka på grund av den rådande pandemin.

Utöver ovanstående finns åsiktslådor för synpunkter, klagomål och förslag på flertalet anläggningar. Hyresgästerna har också möjlighet att nå SHIS via e-post, telefon eller hemsida. Därtill utgör den dagliga kontakten mellan hyresgäster och personal ett utmärkt sätt att ta tillvara hyresgästinflytande. Personalen lyssnar, vinnlägger sig om ett gott bemötande och ska i de fall det är påkallat föra frågor vidare för att sedan återkoppla resultatet till hyresgästen i enlighet med det system för synpunktshantering som finns.

Den pågående Coronapandemin har medfört att de personliga kontakterna mellan SHIS personal och hyresgästerna har fått begränsas.

Genomlysning av arbetstider

Under 2021 har det genomförts en genomlysning av arbetstiderna på SHIS för att möta upp hyresgäster som inte är hemma på dagtid och att erbjuda bostadsvägledning och boskola. Därtill också utifrån att ökad personalnärvaro leder till ökad trygghet i fastigheterna. Förändring av arbetstiderna kommer att genomföras under andra halvåret 2022.

Synpunktshantering

Verksamhetsområde	Antal klagomål 2021	Antal klagomål 2020
1	148	209
2	71	112
3	74	17
nyanlända	135	247
Summa	428	715

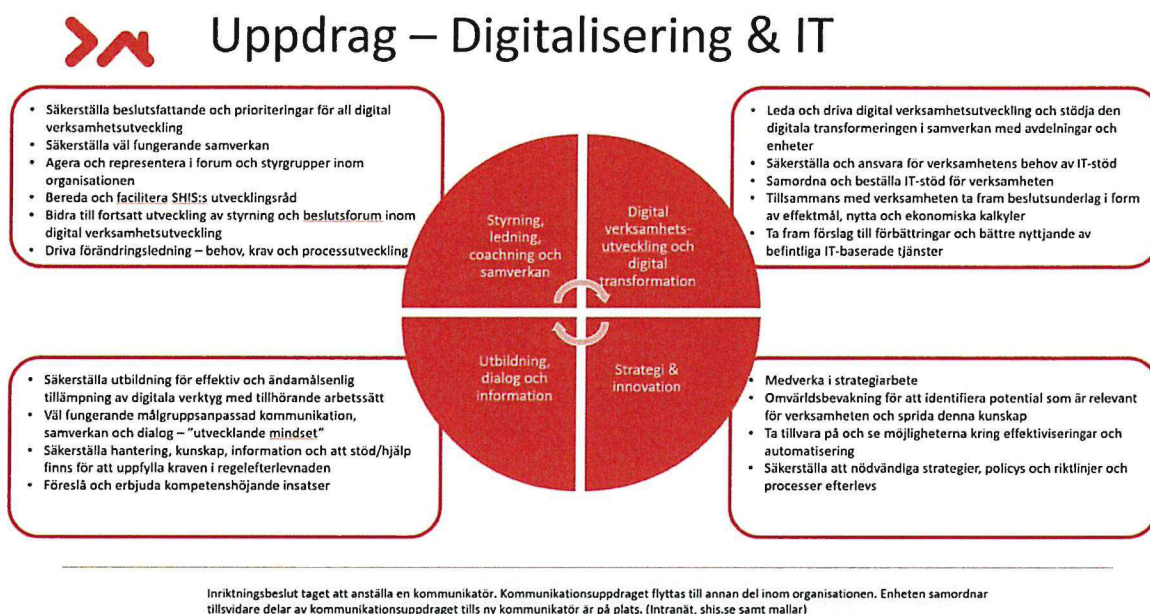
Klagomålen har minskat med 287 stycken mellan år 2020 och 2021. De handlar främst om störande grannar, obehöriga i fastigheten och sophantering.

Minskningen förklaras till del av den pågående pandemin där hyresgäster inte varit lika benägna att fysiskt komma till receptionerna i fastigheterna för att framföra klagomål. Personalen har inte heller fysiskt varit tillgänglig i samma utsträckning. Hyresgästerna är mer benägna att framföra klagomål fysiskt än digitalt.

Därtill har SHIS alltjämt utmaningar med arbetet kring synpunktshantering och i att bland annat särskilja klagomål från felanmälningar. Ett utvecklingsarbete kring detta är pågående.

Digitalisering & IT

2021 var startskottet för SHIS digitala resa som kommer vara pågående under ett antal år framöver. Den relativt nyligen inrättade enhetens uppdrag definierades och som ett led i detta bytte den namn till ”Digitalisering & IT” med en tydligt fokus och ansvar framåt att driva utveckling inom nedan angivna områden.



En ny styr- och samverkansmodell för all digital verksamhetsutveckling är nu etablerad inom organisationen. Här samlas samtliga digitala ambitioner och här beslutas/prioriteras dessa löpande både ur ett helhetsperspektiv och per verksamhetsområde. I samverkansmodellen gällande digital verksamhetsutveckling utgör SHIS ledningsgrupp den digitala styrgruppen.

Det är stora behov och höga digitala ambitioner inom SHIS. Ambitionerna och organisationens förväntansbild överstiger dock ofta den egna organisationens leveranskapacitet och tid. Därav krävs en mycket god planläggning och prioritering mellan olika satsningar.

Flertalet större satsningar har beslutats och påbörjats. Flera av dessa är tvingande då supporten av nuvarande lösningar upphör eller upphört från extern leverantör.

Smart arbetsliv

Den digitala arbetsmiljön är eftersatt och behöver uppdateras. Den grundläggande digitala baskompetensen hos SHIS anställda behöver öka för att bättre kunna dra nytta av de verktyg som finns. Här finns en potential att få en större utväxling och värde genom effektiva och flexibla digitala arbetssätt.

Förberedelser har varit under år 2021 för rubricerat projekt vid namn Smart Arbetsliv som innebär både ändamålsenlig hårdvara och kompetenspåfyllnad. Projektet pågår nu för fullt och genomförs mellan februari och november 2022 för samtliga medarbetare i verksamheten.

Utredning Public 360 (P360)

SHIS har ett verksamhetssystem vid namn P360. SHIS valde en gång i tiden att frångå standardlösningen och har anpassat systemet P360 under lång tid genom att integrera delar av ett traditionellt fastighetssystem i lösningen. Förvaltningsbarheten av integrationerna bedöms som låg då det idag endast är ett mindre antal personer som har kunskap om integrationerna hos respektive leverantör.

Nuvarande gränssnitt upplevs ej som användarvänligt och kräver mycket tid för introduktion och kvalitetssäkring för att nå sin fulla potential. Beslutsstödet gällande uttag av statistik och rapporter är bristfällig och behovet att komma vidare därav mycket stort.

Befintlig systemleverantör rekommenderar SHIS att uppgradera nuvarande lösning och separera de delar som har med fastighet att göra, det vill säga för förmedling samt in- och uthyrningsverksamhet. Supporten av den nuvarande versionen för P360 som SHIS idag använder har därtill upphört

Nyligen avslutades förstudien som bekräftade både de utmaningar och brister som finns. Det är tydligt att SHIS behöver göra en ordentlig strategisk förflyttning från ”dokumenthantering” till ”moderna verksamhetssystem”. Beslut fattades i december 2021 att gå vidare med utveckling av nytt verksamhetssystem under 2022.

Nytt lönesystem

Nuvarande version av lönesystemet FLEX har nått slutet på livscykeln. Leverantören har meddelat SHIS att inga uppdateringar eller support framåt. Projektet pågår, en upphandling är slutförd och leverantör vald.

Ekonomi stödssystem

Ett omtag är påbörjat och delvis genomfört gällande operativ styrning och förvaltning av ekonomisystemet Unit4/ERP. En första enkel förvaltningsstyrningsmodell är nu införd där tydliga roller och tillhörande arbetsuppgifter har delegerats ut till medarbetare inom ekonomifunktionen med tydliga förändringsmål och plan framåt.

Arbete pågår också att se över och trimma avtal, samverkan med befintlig extern leverantör. Behov finns att utveckla relationen ytterligare och stärka leverantörens prestation och verksamhetskunskap.

Övrigt

Under året har SHIS lanserat både en ny hemsida och ett nytt intranät. Dessutom finns nu också ett nytt socialt flöde för alla medarbetare på intranätet, där olika diskussionsforum kan etableras som ger goda förutsättningar att ta nästa steg i kommunikation och samverkan såväl externt som internt. Det genomförda har mött positiv respons såväl internt som externt.

Förutom målgång i arbetet med ny hemsida och nytt intranät har arbete pågått och pågår med förstärkt säkerhet i de digitala systemen. Därtill automatisering av processen för hyreshöjning genomförts, vilken ger betydande effektiviseringar. Enheten för Digitalisering och IT har också samordnat arbetet med utveckling av SHIS synpunktshantering samt genomfört utbildningsinsatser kring detta. Det handlar om processen för hur SHIS tar emot, dokumenterar, hanterar och följer upp synpunkter från både hyresgäster och allmänhet.

Flertalet förbättringar, förenklingar för effektivare arbetssätt och högre kvalitet är också genomförda inom ekonomi och hyresadministrationen.

Två förvaltningsstyrgrupper har nu etablerats internt för de mest verksamhetskritiska systemen inom SHIS. På detta sätt får SHIS en enklare och tydligare struktur i arbetssättet, förbättrad arbetsmiljö och möjlighet att följa upp på ett sätt som tidigare saknats.

Inom området informationshantering har ett arbete med att göra SHIS hanteringsanvisningar betydligt mer tillgängliga och användarvänliga på intranätet färdigställts samt flera utbildningar för nyanställda och sommarvikarier genomförts.

Arbetet och diskussionerna om eventuellt inträde i stadens gemensamma IT-infrastruktur, GSIT, pausades i januari efter att staden fattat beslut att inte ta in några lösningar som kan omfatta tredjelandsöverföringar av personuppgifter. De stora kostnaderna för SHIS som detta skulle innebära, genom bland annat en bakåtmigrering gör att fortsatta förberedelser för ett eventuellt inträde i GSIT inte är aktuellt i nuläget.

SHIS är dock en del av stadens gemensamma lösningar/tjänster gällande infrastruktur ifråga om datatrafik och telefoni.

SHIS har under en längre tid arbetat för tillträde till stadens intranät. Likaså för tillgång till stadens avtalsdatabas. Detta har möjliggjorts under året. SHIS deltar i de flesta gemensamma upphandlingar som staden gör och kommer efter ett visst utvecklingsarbete av avtalsdatabasen få god överblick över gällande avtal. Löpande sker också arbete med ökad leverantörsstyrning ifråga om de avtal SHIS själva svarar för.

Strax innan sommaren gjordes en genomgång av alla SHIS telefonabonnemang vilket innebär en minskad kostnad för SHIS med 140 tkr per år.

Genomfört under 2021

1.2 SHIS ska genom ett professionellt och strukturerat arbetssätt bidra till hög och hållbar genomströmning till den reguljära bostadsmarknaden.

1.3 SHIS erbjuder boenden som leder till självständighet.

1.4 SHIS stöttar nyanländas etablering i Stockholm.

SHIS arbetar aktivt för en hög och hållbar genomströmning såväl i den bostadssociala delen av verksamheten som i uppdraget gällande mottagande av nyanlända. De fem grundläggande strategierna för hög och hållbar genomströmning är:

- Väl dokumenterat och planlagt (målstyrt) arbete samt kontinuerlig uppföljning.
- Boskola och Fördjupad bostadsvägledning.
- Budget- och skuldrådgivning samt konsumentvägledning.
- Aktivt arbete med utflytt av kvarboende hyresgäster.
- Samarbete med civilsamhället.

Metoder för genomströmning och resultat

Boskola/Bostadsvägledning

Boskoleverksamheten är en integrerad del i det dagliga arbetet och genomförs både i grupp och individuellt. I grundmaterialet ingår 8 olika teman:

- Att vara hyresgäst hos SHIS
- Ekonomi
- Bostadssökande
- Jobbsökande (främst inom nyanländas verksamhet)
- Samhällsinformation
- Familjeliv
- Trygghet och säkerhet
- Praktisk Boskola

Under rådande pandemi har arbetssättet med Boskolan i den bostadssociala delen skett enskilt för att säkerställa de rekommendationer som utfärdats, men det har också blivit tydligt i samverkan med stadsdelsförvaltningarna att en tydligare struktur för Boskolan behöver etableras. Därför har ett särskilt projekt initierats under slutet av 2021 för att vidareutveckla Boskolan.

På anläggningarna arbetar SHIS med trepartsmöten där hyresgästen och företrädare för stadsdelsförvaltningarna tillsammans med SHIS personal kommer överens om vilka delar varje enskild hyresgäst behöver fokusera på. Därefter planeras det dagliga arbetet utifrån varje hyresgästs behov.

SHIS har från och med år 2021 fått uppdraget att inte enbart genomföra utan också leda den Fördjupade bostadsvägledningen i staden som bedrivs för målgruppen nyanlända. En utveckling har pågått under 2020 av arbetsmetoden och denna utveckling fortsätter under 2021 tillsammans med arbetsmarknadsförvaltningen, socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. SHIS har den dagliga kontakten med målgruppen och kan därmed skapa goda förutsättningar för dialog med densamma. Detta är en grundläggande förutsättning för att samarbetet mellan staden, SHIS och hyresgästen ska generera ett lyckosamt resultat. Likaså tidig förankring i chefsleden på stadsdelsförvaltningarna för prioritering av resurser till samarbete med SHIS kring hyresgästerna.

Arbetet med den fördjupade bostadsvägledningen har pågått under hela 2021 i nära samarbete med berörda stadsdelsförvaltningar. Det kan konstaterats att många av de boende inom nyanlända som uppnått fem års boendetid hos SHIS successivt har flyttat ut. Som exempel kan ges två stora bostadsanläggningar med stor utflyttning under 2021:

- Bjällerkransen där 130 hushåll har flyttat ut.
- Hamnvakten (Vintertullen) med 105 hushåll.

Arbetet med implementering av Fördjupad bostadsvägledning som arbetsmetodik inom den Bostadssociala verksamheten har också påbörjats under året, bland annat som ett led i arbetet med "Ett SHIS" med ett lärande och erfarenhetsutbyte mellan den bostadssociala delen och nyanlända. Arbetet bedrivs nu i projektform på fyra av SHIS anläggningar med Boende för familjer. Den bostadssociala verksamheten skiljer sig mot nyanlända genom att hyresgästerna tillhör flera olika stadsdelsförvaltningar, vilket inte är fallet inom nyanlända där alla hyresgäster tillhör den stadsdelsförvaltning som de bor i. Detta är en komplicerande faktor som behöver hanteras för att åstadkomma effektivt arbetssätt.

Ett konstaterande är att såväl stadens förvaltningar som SHIS lägger betydligt mer resurser (personella och därmed ekonomiska) inom verksamheten för nyanlända jämfört med den bostadssociala delen. Det föreligger också en närmare och mer frekvent samverkan och samarbete kring nyanlända än inom den bostadssociala delen. Stadens samlade och gemensamma ansvar för mycket hög genomströmning jämte hållbarhet i densamma är tydligare uttryckt för denna målgrupp än i den bostadssociala delen. Här finns erfarenhet att nyttja i den bostadssociala delen av verksamheten.

Som tidigare nämnts har också en särskild genomlysning av den Fördjupade bostadsvägledningen gjorts i regi av socialförvaltningen. Den konstaterar att ett intensivt och väl fungerande samarbete mellan berörda parter är avgörande för ett lyckat resultat. Därtill att funktionen "Bolots" från stadsdelsförvaltningarna och deras arbete tillsammans med SHIS Bovärddar har en nyckelfunktion.

Budget- och skuldrådgivning

Ärendeström	2020	2021	BUS nyanlända 2020	BUS nyanlända 2021
Inkomna	157	108	68	86
Pågående ärenden, snitt per månad	67	56	30	44
Avslutade	152	152	33	96
Skuldsanering ansökt	37	25	0	0
Skuldsanering beviljad	18	23	0	0
Skuldsanering avslag/återkallad	15	11	0	0
Andra uppgörelser beviljade	12	5	18	15

Tabellen ovan visar att antalet ärenden har minskat under 2021 jämfört med 2020 inom den bostadssociala verksamheten. En minskning men också en mer planlagd prioritering har varit

nödvändig då arbetsbelastningen på budet och skuldrådgivare (BuS) varit allt för hög under senaste året.

Åtgärder som vidtagits är till exempel att boendetid på minst sex månader behöver uppnås innan hyresgästerna aktualiseras hos BuS. Detta är också utifrån erfarenhet att hyresgästen behöver ”landa” i sitt boende innan hen kan börja jobba med sina skulder. Påbörjas skuldsanering i ett allt för tidigt skede ökar antalet som inte fullföljer, försvinner eller återkallar sin ansökan.

Inom boendeformen nyanlända har nya ärenden ökat något, medan antalet avslutade ärenden är högre. Inom nyanlända är det flera hyresgäster som enbart behöver budget och skuldrådgivning, men som inte har så stora skulder att en skuldsanering blir aktuell. Fler ärenden kan därav avslutas när rådgivningen gett önskat resultat för hyresgästen.

De hyresgäster som är aktuella hos BuS nyanlända har oftast en eller flera hyresskulder. Det beror vanligtvis på oförutsedd händelse som innebär ökade kostnader eller intäktsbortfall, till exempel avslag på kompletterande försörjningsstöd, att bostadsbidraget behöver förnyas, etableringsprogrammet avslutas, akut sjukvård behöver uppsökas och då finns inga ekonomiska marginaler att tillgå.

Ärendemängden 2021 för konsumentvägledning (KvL) har sjunkit från tidigare år. Detta beror framförallt på att Bovärddar har fått ökade kunskaper i konsumenträtt genom internutbildning av KvL och därmed själva kunnat hantera enklare ärenden. Tid har därmed frigjorts för KvL att hantera ärenden av mer komplex framförallt juridiska karaktär.

Samarbete med civilsamhället

I arbetet med att rusta hyresgästerna för en positiv boendekarriär, men även i arbetet för en väl fungerande integration är SHIS samarbete med olika aktörer inom civilsamhället ett mycket viktigt inslag. Civilsamhället är och kan än mer bli ett naturligt forum och sfär för nyanlända att navigera i samhället, men framför allt för den gemenskap, sammanhang och nätverk som erbjuds där. Under 2021 har arbete fortsatt med att hitta fler föreningar i den idéburna sektorn för dialog och samverkan. Värdefulla exempel är samarbetet med Brommapojkarna, Starthjälpen, Granne till Granne, Pingstkyrkan, Midsommargården och Studieförbundets projekt Kvinnokraft i Tensta och Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning. Vidare pågår ett samarbete med Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning där den idéburna sektorn bemannar ambulerande infodiskar på SHIS fastigheter.

Värt att särskilt lyfta fram är att SHIS samarbete med SOS-barnbyar ånyo tagit fart. Det är ett ESF-projekt kring att stödja ungdomar som skrivs ut från samhällsvård. Under 2021 har en första utbildningsinsats genomförts och samverkans möte har genomförts där SHIS deltagit med stadsdelar och HVB hem. Möjlighet att remittera unga vuxna till projektet finns.

Kvarboende

SHIS har ett antal så kallade kvarboende hyresgäster, det vill säga hyresgäster som erhållit kontrakt med besittningsskydd. Genom historien med andra intagningskriterier än idag har det redan från början byggts in hinder för att komma vidare till den reguljära bostadsmarknaden. Det kan handla om en ekonomisk- (främst skulder), fysisk- eller psykisk problematik som utgör hinder för att komma vidare, men också att personerna i någon mån blivit institutionaliserade. För gruppen kvarboende gör SHIS sedan några år tillbaka betydande, men varsamma ansträngningar för att de ska nå den reguljära bostadsmarknaden eller gå vidare till

ett boende med stöd hos SHIS eller annat av socialtjänsten planerat boende. I denna grupp finns ett antal äldre människor som till följd av missbruk fått somatiska besvär, men klarar ett eget boende med stöd; skötsel av bostaden och/eller hjälp med den personliga hygien. Den aktuella gruppen har ofta svårt att anpassa sig till "vanliga" omsorgsboenden.

Antalet kvarboende var per den sista december 2021 56 stycken att jämföra med 67 stycken samma period föregående år. Således en fortsatt minskning med 11 stycken. Minskning blir successivt mindre, vilket beror på att de som fortfarande bor kvar har långa boendetider hos SHIS och är svårmotiverade till att flytta. Lägenheterna +65 hos Micasa har möjliggjort att en fortsatt utflyttning sker, men då motivationsarbetet är stort sker det i långsammare takt.

Årsmålet med en minskning från 67 vid ingången av året till 57 har helt kunnat uppnås.

Utflyttade

SHIS samlar in uppgifter från hyresgäster om vilken typ av boendesituation de flyttar till efter avslutat boende hos SHIS.

De uppgifter som samlas in definieras enligt följande:

- Permanent boende = Förstahandskontrakt, ägd bostad eller sammanboende med person som innehar detta.
- Tillfälligt boende = Boende i andra hand eller inneboende.
- Boende inom SHIS = Annan boendetyp/kontrakttyp inom SHIS. (Byte av lägenhet/omflytt exkluderat.)
- Boende i stadsdelens försorg = Socialtjänstens försöks- eller träningslägenhet, stödboende, vandrarhem etc.
- Vård eller behandling = Kriminalvård, anstaltsvård, behandlingshem eller vårdhem.
- Hemlöshet = Osäker boendesituation
- Avliden = Hyresgästen har avlidit

Utflyttningsstatistik	Boende								Totalt antal utflyttade
	Permanent boende	Tillfälligt boende	Boende inom SHIS	Boende inom SÖP's försorg	Vård/behandling	Hemlöshet	Avliden	Uppgift saknas	
Avtalat boende för familj	30	7	29	0	0	0	0	20	86
Avtalat boende för ungdom	33	18	60	0	1	0	0	38	150
Avtalat boende för vuxen	7	1	9	1	0	0	1	18	37
Boende för familj	5	0	4	0	0	0	0	6	15
Boende för ungdom	37	7	3	0	0	0	0	11	58
Boende för vuxen	11	5	4	0	0	0	6	12	38
Boende med stöd ung vuxen	2	2	8	3	0	0	0	10	25
Boende med stöd vuxen	8	2	17	19	13	0	4	31	94
Boende för nyanlända	257	60	0	2	1	0	0	56	376
Mellanboende	1	1	6	1	0	0	0	2	11
Seniorboende	14	0	0	1	0	0	2	0	17
	405	103	140	27	15	0	13	204	907

Under 2021 har 907 hushåll flyttat ut från SHIS varav 376 från Boende för nyanlända.

Den procentuella fördelningen är följande 2021 (2020):

	SHIS bostadssociala verksamhet	Nyanlända
Permanent boende	28% (22%)	68% (53%)
Tillfälligt boende	8% (7%)	16% (30%)
Boende inom SHIS	26% (27%)	0% (4%)
Boende i stadsdelsförvaltningens försorg	5% (7%)	1% (0%)
Vård eller behandling	3% (2%)	0% (0%)
Hemlöshet	0% (²)	0% (³)
Avliden	2%	0%
Uppgift saknas	28% (29%)	15% (12%).

Omsättningen i SHIS bostadssociala verksamhet uppgår till 24 % medan omsättningen inom nyanlända är 18 %. För helåret 2020 var omsättningen för SHIS bostadssociala verksamhet 31% medan den för nyanlända var 16 %.

210 stycken hyresgäster inom den bostadssociala delen av verksamheten har gått vidare i sin boendekarriär till genomgångsbostad (utan stadsdelskontakt) att jämföra med 171 stycken under år 2020. Att antalet som gått vidare till genomgångsbostad har ökat är mycket positivt. Det innebär att fler än föregående år har gått vidare till "eget kontrakt" med SHIS, att det initiala boendet har skötts väl och att förutsättningar ökat för det slutliga målet om hyreskontrakt på den reguljära bostadsmarknaden.

Uppsägningar, avhysningar och rättelseanmaningar (varningar) under år 2021 jämfört med 2020

Antalet uppsägningar 2021 jämfört med (2020)	Antal återtagna uppsägningar 2021 jämfört med (2020)
764 (529)	31 (68)
Skäl till uppsägning	Antal per kategori
Obetalda hyror	89 (133)
Bott maximal tid	515 (194)
Klarar ej boendet	37 (47)
SDF sagt upp avtal	115 (111)
Ombyggnation av fastighet	8 (44)
Summa	764 (529)

Det totala antalet uppsägningar år 2021 jämfört med 2020 har ökat från 529 till 764, således med 235 stycken. Antalet återtagna uppsägningar är 31, det vill säga 37 färre än föregående år. Den stora ökningen är inte utifrån misskötsamhet utan andra grunder.

² Hemlöshet och avliden var sammantaget 3% år 2020.

³ Hemlöshet eller avliden var sammantaget 1% år 2020.

Av de 31 återtagna uppsägningar är det 23 som avser Obetalda hyror, vilket är logiskt då grund för uppsägning undanröjs genom reglering av skuld, förutsatt att det inte föreligger en upprepad och systematisk misskötsamhet i detta avseende.

5 stycken avser boendetid. I dessa fall handlar det om att förlängd tid för avstående från besittningsskydd givits av särskilda skäl i 1-2 år efter den annars maximala tiden om 5 år.

2 stycken återtaganden handlar om att stadsdelsförvaltningen återtagit uppsägning av avtal.

Inget återtagande föreligger i kategorin "Klarar ej boendet". Således kan det konstateras att SHIS bibehållit ett över tid förändrat arbetssätt, där den primära åtgärden vid misskötsamhet är samtal, därefter rättelseanmaning och först om rättelse inte sker tillämpa uppsägning. Detta ligger i linje med lagstiftarens intentioner och SHIS uppdrag att "lära människor att bo" än tidigare arbetssätt att snabbare tillgripa åtgärden uppsägning för att sedan återta densamma vid rättelse.

Avhysningar

År	2021	2020	2019	2018	2017
Verkställda	20	18	13	7	13
Återkallade	16	14	6	5	8
SA	36	32	19	12	21

I tabellen ovan redovisas verkställda och återkallade avhysningar. Återkallelse av avhysning är till följd av att placerande förvaltning reglerar hyresskuld eller att hyresgäst flyttar ut innan avhysning verkställts. Sett över femårsperioden är antalet verkställda avhysningar lägst under 2018 och högst under de senaste två åren. I beaktning ska då också tas att antalet lägenheter hos SHIS avsevärt har ökat.

Antalet rättelseanmaningar år 2021 uppgår till 492 stycken, varav 189 avser misskötsamhet och 394 obetalda hyror. År 2020 var antalet 583 stycken, varav 166 avsåg misskötsamhet och 317 obetalda hyror. På totalen föreligger en minskning med 91 stycken mellan åren 2020 och 2021.

KF:s inriktningsmål

2. En hållbar växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

Inom målområde 2 har SHIS, genom etablering och tillhandahållande av bostäder för människor som av skilda skäl står utanför den reguljära bostadsmarknaden en mycket viktig direkt och indirekt uppgift att fylla för "En hållbar växande och dynamisk storstad".

KF:s underliggande mål:

- Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv.
- Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheternas skiftande behov.
- Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.
- Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring.
- Stockholm är en hållbar stad med god livsmiljö.

Stockholms stads miljöprogram⁴ tydliggör stadens inriktning för att Stockholms livsmiljö såväl utom- som inomhus ska vara hållbar. Programmet gäller 2020-2023.

Samtliga nämnder och styrelser ska i tertialrapporter och årsredovisning redovisa hur de arbetar med att bidra till att staden når uppställda mål.

Styrelsens mål

-  2.1 SHIS verksamhet bedrivs på ett hållbart sätt.
-  2.2 SHIS energianvändning är hållbar och ska minska.
-  2.3 SHIS transporter ska genomföras på ett hållbart och kostnadseffektivt sätt.
-  2.4 SHIS verksamheter källsorterar.
-  2.5 SHIS inomhusmiljö är god.

Indikatorer	Årsmål	Periodicitet	2020	2021	Måluppfyllelse
SHIS kostnader för sophantering ska vara oförändrade	Oförändrad kostnad	År	0,9 mnkr	1,3 mnkr	Uppfylls delvis ⁵
Andel enheter som sorterar ut följande fraktioner: glas (färgat/ofärgat), pappersförpackningar, plast, tidningar, metall	70 %	År	70 %	70%	Uppfylls helt

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Implementering av Stockholms stads miljöprogram 2020-2023 och därtill hörande handlingsplaner, via särskilda lokala miljö- och klimatsamordnare.	2021-01-01	2021-12-31
Inom ramen för implementering av miljöprogrammet sprida kunskaper bland boende och personal om energibesparande åtgärder och hur energianvändning kan minska.	2021-01-01	2021-12-31
Inom ramen för implementering av miljöprogrammet samt via miljövärdarna öka kunskapen hos personal och boende om hur man	2021-01-01	2021-12-31

⁴ Antogs av KF 2020-05-25

⁵ Målet 2021 har inte helt kunnat nås. Kostnader för sophantering som skulle vara oförändrade har ökat, beroende på avveckling av fastigheter som är kostnadsdrivande i detta avseende.

källsorterar, vad som klassas som farligt avfall, hur det sorteras och vart det ska lämnas.		
I de fall SHIS svarar för inköp av vitvaror och belysning successivt byta ut dessa till energieffektiva alternativ.	2021-01-01	2021-12-31
Successivt ersätta befintliga bilar med elbilar.	2021-01-01	2021-12-31
Vid behov utöka antalet elcyklar.	2021-01-01	2021-12-31
Undersöka möjlighet till källsortering i alla fastigheter.	2021-01-01	2021-12-31
Produkter och inventarier som inte längre används inom verksamheten ska så långt det är möjligt återanvändas, till exempel möbler, textilier och liknande.	2021-01-01	2021-12-31
Samarbeta med de allmännyttiga bostadsbolagen och privata fastighetsägare för en god inomhusmiljö.	2021-01-01	2021-12-31

Under detta område presenteras framförallt SHIS arbete med ekologisk hållbarhet. Dock har SHIS arbete bäring även på social- och ekonomisk hållbarhet.

Social hållbarhet

SHIS grundläggande uppdrag som stadens bostadssociala resurs utgör ett centralt och viktigt inslag i stadens arbete med social hållbarhet. "En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla" (målområde 1) förutsätter bostäder och stöd även till de medborgare som av skilda skäl står utanför den reguljära bostadsmarknaden. SHIS är unikt i sitt slag och finns inte i någon annan kommun i Sverige. SHIS existens är ett mått på en väl fungerande stad som arbetar aktivt med social hållbarhet.

SHIS verksamhet bidrar till ett socialt hållbart samhälle, ett jämställt och jämlikt samhälle där människor ånyo kan leva ett gott liv med god hälsa utan orättfärdiga skillnader. Allt arbete som SHIS bedriver utgår från en hög tolerans för människors olikheter. Allas lika värde står i centrum och den enskildes varierande behov av stöd och hjälp. SHIS arbetar i sina insatser aktivt med att skapa tillit och förtroende till samhället som inte sällan gått förlorat. Allt arbete syftar till att hyresgästernas inträde/återinträde till den reguljära bostadsmarknaden och ånyo kunna bli delaktiga i samhällsutvecklingen.

SHIS bostadsanläggningar finns på cirka 50 platser i staden och har funnits i stadsbilden i över 50 år. Det finns utmaningar med att finna acceptans i närsamhället. SHIS arbetar på olika sätt aktivt för integration och att motverka segregation. Ett väl fungerande trygghets- och säkerhetsarbete, samarbete med stadens förvaltningar och andra lokala aktörer från civilsamhället samt polismyndigheten utgör grunden för att lyckas med detta.

I SHIS verksamhet, den interna kontrollen finns uppbyggda rutiner för att förebygga korruption, vilket också är en viktig del i den sociala hållbarheten.

Även som arbetsgivare arbetar SHIS med social hållbarhet (målområde 3). Det handlar om att skapa goda grundläggande arbetsvillkor; hälsosamma arbetsplatser där jämställdhet samt religions- och yttrandefrihet är rådande. Likaså att genom praktik eller arbete bidra till stadens och statens arbete med personer som står långt ifrån arbetsmarknaden.

Alla likas värde och rättigheter är ett grundfundament inom SHIS, såväl i uppdraget gentemot hyresgästerna som i arbetsgivarrollen.

Ekonomisk hållbarhet

Ett viktigt inslag i SHIS arbete är också att åstadkomma en ekonomiskt hållbar situation för hyresgästerna, vilket är en grundläggande förutsättning för tillträde/återinträde till den

reguljära bostadsmarknaden. SHIS budget- och skuldrådgivare samt konsumentvägledare arbetar aktivt med dessa frågor med hög grad av delaktighet från Bovärddar och Boendestödjare. Samarbetet med stadsdelsförvaltningarna är också en mycket viktig del i arbetet för ekonomisk hållbarhet. Det grundläggande tillitsfulla och förtroendeskapande arbetet med individen i fokus är framgångsfaktorerna för ett lyckosamt resultat.

När det gäller SHIS ekonomiska förutsättning har förelegat och föreligger alltjämt utmaningar. Ett arbete är planlagt och genomfört 2021, men också ett mer långsiktigt i flerårsprogrammet för åren 2022-2024. Detta inte minst för effektivisering och god förvaltning av stockholmarnas skattemedel.

Inte minst i spåren av pandemin, till följd av Covid-19 finns en risk för ökad segregation och ökande sociala skillnader, ökad otrygghet och sämre ekonomi för många. SHIS som stadens bostadssociala resurs kan i detta sammanhang bli en än viktigare resurs i stadens samlade arbete för social hållbarhet.

Genomfört under året

Ekologisk hållbarhet – klimat och miljö

Från och med verksamhetsåret 2021 ansluter sig SHIS till det obligatoriska direktivet för stadens nämnder och bolagsstyrelser, genom att implementera Stockholms stads miljöprogram 2020-2023 och därtill hörande handlingsplaner. Arbetet ska bedrivas i hela verksamheten via särskilda lokala miljö- och klimatsamordnare. Arbetet är ännu in sin linda.

SHIS bidrar till ett ekologiskt hållbart Stockholm genom att systematiskt minska verksamhetens energianvändning och genom att resor i tjänsten sker miljövänligt. Miljömärkta produkter används i all lokalvård. Sortering förbättras och arbetssätt för att undvika onödiga förpackningar och engångsmaterial inom SHIS verksamhet. SHIS väljer elbilar när fordon behöver ersättas.

Ansvar för åtgärder i fastigheter för klimat och miljö åvilar främst fastighetsägare. SHIS äger inga egna fastigheter utan förhyr dem. Som hyresgäst ska SHIS dock vara en aktiv part och kravställare för utvecklingen gällande gott klimat och god miljö i fastigheterna.

Under året har SHIS arbetat med att:

- Minimera och samordna beställningar inom varje verksamhetsområde.
- Utveckla källsorteringen.
- Förprogrammera skrivare med dubbelsidig utskrift och utan färg.
- Återanvända gamla möbler när så är möjligt.
- Genomföra informationsinsatser till hyresgästerna.
- Köpa in ekologiskt eller kravmärkt.
- Upphört med att använda engångsartiklar.
- En sektion har därtill deltagit i den så kallade Skräpplockardagar via *Håll Sverige rent*.

Energianvändningen är hållbar och ska minska

Målet syftar till att minska klimatpåverkan, effektivisera energianvändningen och växla över till ökad användning av förnybar energi. Staden ska under programperioden minska behovet av köpt energi med 10 % jämfört med referensåret 2015. SHIS ansluter sig till de elavtal staden tecknar och bidrar då i samma utsträckning som staden växlar om till förnybar energi. I

mindre skala, genom angivna aktiviteter kan dock SHIS av egen kraft bidra till uppfyllelse av målet.

Där så är möjligt är SHIS mål att hyresgästerna själva ska teckna individuella elavtal, inte minst i syfte att öka medvetenheten kring förbrukningen och att få incitament att minska densamma.

Inom ramen för Boskolan har SHIS under perioden fortsatt arbetet med hyresgästerna kring energisparande åtgärder. Därtill bland annat i samband med arbetsplatsträffar diskuteras frågorna med anställda inom SHIS.

SHIS transporter genomförs på ett hållbart och kostnadseffektivt sätt

Planlagt var att SHIS i samband med implementeringen av miljöprogrammet skulle bedriva ett arbete med att öka medvetenheten kring transporters miljöpåverkan och kostnad. Arbetet är dock med anledning av pandemin ännu i sin linda. Verksamhetens energianvändning minskas systematiskt och resor i tjänst sker miljövänligt genom att kollektivtrafik och cykel väljs i första hand.

SHIS äger tre bilar för resor i tjänsten, varav två hybrider och en elbil. Vid kommande byten övergår SHIS helt till elbilar och frånga att äga till förmån för leasing. Det är främst SHIS Trygghetsteam och fastighetsavdelning som använder bilar i tjänsten.

Nya arbetssätt under pandemin, att bära med sig efter pandemin kan minska användandet av bil i tjänsten för fastighetsavdelningens personal.

Alla verksamheter inom SHIS källsorterar

Stockholm växer kraftigt och det innebär ökade krav på en tydlig och långsiktig avfallshantering och fortsatt beteendeförändring hos både invånare och anställda. Det ska vara lätt att göra rätt för alla stockholmarna, inkluderat de som bor i SHIS anläggningar. Systemen för avfallshantering måste vara lättillgängliga och uppfattas som effektiva. Sophantering generellt är en stor utmaning och kostnad för SHIS. Sedan en tid tillbaka har SHIS, i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen och inom ramen för så kallade Stockholmsjobb, särskilda Miljövårdar anställda för att bland annat guida hyresgästerna kring källsortering. Insatserna ska öka och kostnaderna på sikt minska.

Målet 2021 om oförändrade kostnader för sophantering har inte kunnat uppnås, beroende på avveckling av fastigheter som är kostnadsdrivande i detta avseende.

Vid samtliga bostadsanläggningar finns möjlighet till källsortering av glas, pappersförpackningar, plast, tidningar och metall. Möbler och textilier återanvänds när så är möjligt.

Återbruk

Vid nyetablering av fastigheter sker återbruk av fastighetsinventarier från avvecklade fastigheter. Det kan gälla bokningstavlur, låssystem med mera. Även kontorsmöbler från nedlagda anläggningar återanvänds. SHIS har en egen marknadsplats för ändamålet på intranätet. Arbetet har under året pågått med anslutning till stadens marknadsplats vid namn Stocket återbruk.

SHIS har i samarbete med arbetsmarknadsförvaltningen under året haft åtta anställda som it-värddar och miljövärddar. De flesta har jobbat som miljövärddar vilket innebär att de:

- Ronderar i miljöstugor för att säkerställa att det ser bra ut.
- Sortera fraktioner så de ligger i rätt kärl.
- Visa hyresgäster var och hur man sorterar sitt avfall.
- Sprida kunskap bland hyresgäster om miljö- och sophantering.
- Se till att det ser bra ut i och utanför fastigheterna.

SHIS Boskola har ett fokusområde som heter ”Praktisk boskola” inom detta område läggs stor vikt vid att källsortera sina sopor och där miljövärddarna gör en god insats till att förklara det miljömässiga tankegångarna bakom källsorteringen.

Inomhusmiljön hos SHIS är god

Bostadsbolagen har genomförandeansvar för att inomhusmiljön i sina byggnader är god, utmaningar för fastighetsägare är bland annat radon, ventilation och skadedjur. SHIS verkar i sina förhållanden för en god inomhusmiljö för SHIS hyresgäster och personal. Utifrån detta förväntas SHIS bostadsanläggningar bli mer hållbara.

Ökad digitalisering till följd av Coronapandemin

Utöver ovanstående har SHIS, till följd av Coronapandemin i snabbare takt än vad som annars skulle varit fallet, ökat den digitala utvecklingstakten med bland annat fler digitala möten. Då SHIS har en stor geografisk spridning på verksamheten innebär detta bland annat färre resor. Erfarenhet och kunskap som erhållits av ökad digitalisering ska förvaltas för framtiden.

KF:s inriktningsmål

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

SHIS arbete för en ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden, den ekonomiska redovisningen och personalpolitiken knyter an till KF:s tredje inriktningsmål och följande underliggande mål:

- Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser.
- Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.

Styrelsens mål

-  3.1 SHIS ekonomi är långsiktigt hållbar
-  3.2 SHIS har en god ekonomistyrning
-  3.3 SHIS har en budget i balans
-  3.4 SHIS har en organisation som stödjer effektiva arbetssätt
-  3.5 SHIS har en digital plattform och digitala stöd- och styrsystem som stödjer effektiva arbetssätt
-  3.6 SHIS är ett föredöme som offentlig arbetsgivare
-  3.7 SHIS är en attraktiv arbetsgivare
-  3.8 SHIS är en arbetsgivare som är beredd att utvecklas för att möta framtiden

Indikatorer	Årsmål	Periodicitet	2020	2021	Måluppfyllelse
Beläggning (genomsnittlig i procent)	97 %	Tertial	97		Uppfylls delvis
Antal ungdomar med feriejobb hos SHIS	5	År	5	10	Uppfylls helt
Aktivt Medskapandeindex	Behålla	Tertial	81	78	Uppfylls helt
Sjukfrånvaro	5,0 %	Tertial	8,4	6,9	Uppfylls ej
SHIS ska vara jämställt och jämlikt (poäng i Jämix)		ÅR	144	101	Uppfylls ej
Andelen (procent) tillsvidare anställda medarbetare med ofrivillig deltid som erbjuds heltid	100 %	Tertial	100%	100%	Uppfylls helt

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum
Utveckling och effektivisering av ekonomiprocesserna	2021-01-01	2021-12-31
Månatlig budgetuppföljning, stöd till chefer för god ekonomistyrning och budget i balans	2021-01-01	2021-12-31
Aktiv uppföljning av tomställning och dess orsaker	2021-01-01	2021-12-31
Aktiv förvaltning av SHIS avtal med fastighetsägare	2021-01-01	2021-12-31
Månatlig uppföljning av beläggning	2021-01-01	2021-12-31
Utveckling och implementering av förändrad organisation, processer samt av digitala styr- och stödsystem i takt med att omvärld och uppdrag utvecklas och förändras (förstudie GSIT, utveckling av verksamhetssystem samt löne- och ekonomisystem)	2010-01-01	2021-12-31
Utveckla och implementera förvaltningsmodell (PM3) till stöd för och prioritering av utveckling enligt ovan	2021-01-01	2021-12-31
Skapa strukturella förutsättningar för "Ett SHIS"	2021-01-01	2021-12-31
Plan för internkontroll med risk- och sårbarhetsanalys	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla enhetliga processer för de årliga medarbetar- och lönesamtalen	2021-01-01	2021-12-31
Uppdatera befattningsvärderingar	2021-01-01	2021-12-31

Ta fram plan för hur personal- och löneadministrativa processer kan effektiviseras	2021-01-01	2021-12-31
Genomföra undersökning av arbetsmiljön genom medarbetarenkät	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla och implementera arbetssätt gällande systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) med fokus på hälsofrämjande insatser och rehabilitering	2021-01-01	2021-12-31
Genomföra undersökning av jämställdheten genom JÄMIX	2021-01-01	2021-12-31
Utarbeta och implementera likabehandlingsplan	2021-01-01	2021-12-31
Kontinuerligt kartlägga förekomst av ofrivilligt deltidsarbete	2021-01-01	2021-12-31
Utveckla rekryterings- och introduktionsprocessen	2021-01-01	2021-12-31
Tydliggöra hur SHIS samarbetar med Jobbtorg Stockholm för fler Stockholmsjobb	2021-01-01	2021-12-31
Översyn av arbetstidens förläggning i verksamheten	2021-01-01	2021-12-31

Genomfört under året

3.4 SHIS har en organisation som stödjer effektiva arbetssätt

3.5 SHIS har en digital plattform och digitala stöd- och styrsystem som stödjer effektiva arbetssätt

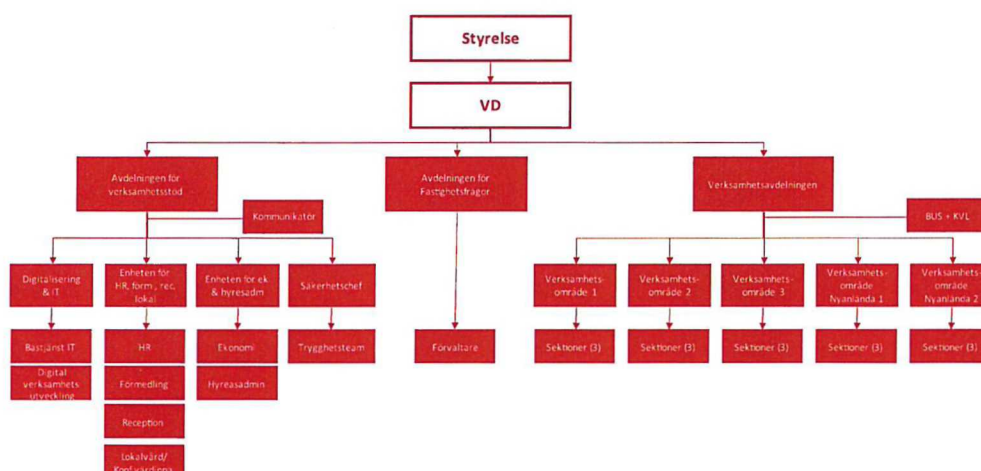
Organisation

I takt med att omvärlden och förutsättningar för uppdrag förändras krävs en organisation som ligger i fas med detta. Därtill ska ett kontinuerligt arbete bedrivas för god kostnadskontroll och effektivitet.

Tidigare organisationsutveckling fortsatt under år 2021 med fortsatt implementering av en utvecklad enhetsnivå inom avdelningen för verksamhetsstöd för ledningskraft och fullgott stöd till utförarverksamheten. Enhetschefer är tillsatta under 2020, men fullt ut genom ny IT-chef i mars 2021.

En avdelningsnivå har införts gällande fastighetsfrågor och ny chef har tillträtt. Frågorna har nu representation i SHIS ledningsgrupp.

SHIS störningsjour har omstrukturerats och renodlats till ett Trygghetsteam. Det har organisatoriskt flyttats från verksamhetsavdelningen till avdelningen för verksamhetsstöd. En kommunikatör har rekryterats som tillträder sitt uppdrag våren 2022.



Ökad kostnadskontroll och utveckling av arbetet med ekonomiska prognoser

Under år 2021 har ett omfattande arbete bedrivits för ökad kostnadskontroll och kring arbetet med årsprognoser. I den senare delen har SHIS alltjämt utmaningar, inte minst utifrån ett kontinuerligt föränderligt bestånd av fastigheter och den tomställning som omsättning av avtalen medför.

Styr- och ledningsmodell

En styr- och ledningsmodell har tagits fram under 2021 med metoden PM3 som förebild för allt utvecklingsarbete inom SHIS. Implementering har påbörjats under 2021 som fortsätter 2022. Modellen handlar om att SHIS gemensamt planlägga utvecklingsarbete och inte minst prioritera de interna resurserna. Allt arbete ska bedrivas strukturerat enligt samma modell i nära samverkan mellan verksamheten samt stöd- (specialist) och styrfunktionerna.

"Ett SHIS"

Genom att successivt utöka samarbetet mellan SHIS bostadssociala del och verksamheten för nyanlända ser SHIS att effektiviseringar kan komma till stånd, genom bland annat bättre förutsättningar för ömsesidigt lärande och erfarenhetsutbyte. SHIS har under 2021 tagit några första steg i denna riktning. En kunskapsöverföring och erfarenhetsutbyte äger bland annat rum vad gäller metoden Fördjupad Bostadsvägledning.

Digitalisering

Parallellt och i samma syfte som utvecklingen av organisationen sker översyn och utveckling av digitala stöd- och styrsystem. Även arbetet med digitaliseringen har fortsatt och intensifierats under 2021.

SHIS har generellt stora behov av digitalisering som stöd för utveckling av olika processer. Det handlar om stöd för ekonomiprocessen. Därtill för fastighets- och lönefrågor. Vidare efterfrågar stadens förvaltningar mer och mer statistik som SHIS i hög utsträckning måste hantera manuellt. SHIS har inte heller något internt ledningssystem utan hanterar detta helt manuellt.

Det är fortfarande stora behov och höga digitala ambitioner inom SHIS ifråga om digitalisering. Ambitionerna och organisationens förväntansbild överstiger ofta den egna organisationens leveranskapacitet och tid. Ökad styrning och ledning samt utvecklade arbetssätt och gemensamma prioriteringar har därför stått i fokus och gör alltjämt. Till stöd för detta arbete och övrig utveckling har en gemensam styr- och ledningsmodell tagits fram enligt ovan.

Genomfört under året

3.1 SHIS ekonomi är långsiktigt hållbar

3.2 SHIS har en god ekonomistyrning

3.3 SHIS har en budget i balans

SHIS ekonomiska förutsättningar

KF anger årligen SHIS ekonomiska ramar som sedan fastställs av socialnämnden. SHIS ekonomiska förutsättningar jämte de verksamhetsmässiga förutsättningarna regleras också i avtal mellan socialnämnden och SHIS styrelse.

Anslag för 2021

SHIS har för 2021 erhållit anslag för sociala merkostnader relaterade till den bostadssociala verksamheten på 51,1 mnkr, vilket är en ökning med 6,9 mnkr i förhållande till anslaget om 44,2 mnkr år 2020.

SHIS verksamhet gällande nyanlända regleras av särskilt avtal, som innebär kostnadstäckning enligt självkostnadsprincipen. Ramen för kostnadstäckning under år 2021 var 93,1 mnkr, varav 22,1 mnkr sedan tidigare fanns reserverat på balansräkningen.

Utöver ovanstående har SHIS under året ansökt om och erhållit tilläggsanslag från staden om 13,9 mnkr för att täcka kostnader för så kallade överytor inom nyanlända (12,0 mnkr) och evakueringsboendet för personer i riskgrupp Covid-19 (1,4 mnkr). Därutöver har viss kostnadstäckning erhållits för outhyrda lägenheter som inte har kunnat överlämnas till Intro Stockholm i samma utsträckning som tidigare (0,5 mnkr).

Årets resultat

Konto Bas 2	2021-01 -- 2021-12	Utfall Ledning och verksamhetsstöd	Budget Ledning och verksamhetsstö d	Utfall VO 1-3	Budget VO 1, 2, 3	Utfall VON	Budget VON	Totalt Ack. utfall	Totalt Ack. budget
30	Huvudintäkter	-6	0	191 190	191 207	174 027	166 977	365 212	358 184
32	Ersättning från hyresgäster	1 392	0	3 267	2 231	853	715	5 513	2 946
39	Erhållna anslag o bidrag	25 967	28 530	27 184	23 377	106 901	94 505	160 053	146 412
Intäkter		27 354	28 530	221 642	216 815	281 782	262 196	530 777	507 541
40	Interna omföringar	26 308	26 308	0	0	-26 308	-26 308	0	-0
50	Lokalhyror	-1 294	-1 321	-146 105	-145 906	-190 016	-175 686	-337 415	-322 913
51	Lokalkostnader	-1 479	-107	-21 493	-14 264	-12 364	-10 562	-35 336	-24 933
69	Övriga verksamhetskostnader	-16 822	-13 308	-5 237	-5 011	-5 445	-5 952	-27 504	-24 272
76	Personalkostnader	-36 577	-39 695	-47 543	-50 962	-42 107	-43 688	-126 227	-134 345
79	Avskrivningar	-546	-477	-2 023	-671	-59	0	-2 628	-1 148
84	Finansiella poster	277	71	-0	0	-2	0	274	71
89	Skatter	68	0	0	0	0	0	68	0
90	Övriga verksamhetskostnader	0	0	-0	0	0	0	-0	0
Kostnader		-30 065	-28 530	-222 401	-216 815	-276 301	-262 196	-528 767	-507 540
Netto		-2 712	0	-759	0	5 481	0	2 010	0

tkr	Utfall 2021-01 -- 2021-12	Budget 2021
Ledning och verksamhetsstöd	-2 712	0
Verksamhetsområde 1	122	0
Verksamhetsområde 2	-3 633	0
Verksamhetsområde 3	2 752	0
Verksamhetsområde nyanlända	<u>5 481</u>	<u>0</u>
Totalt	2 010	0

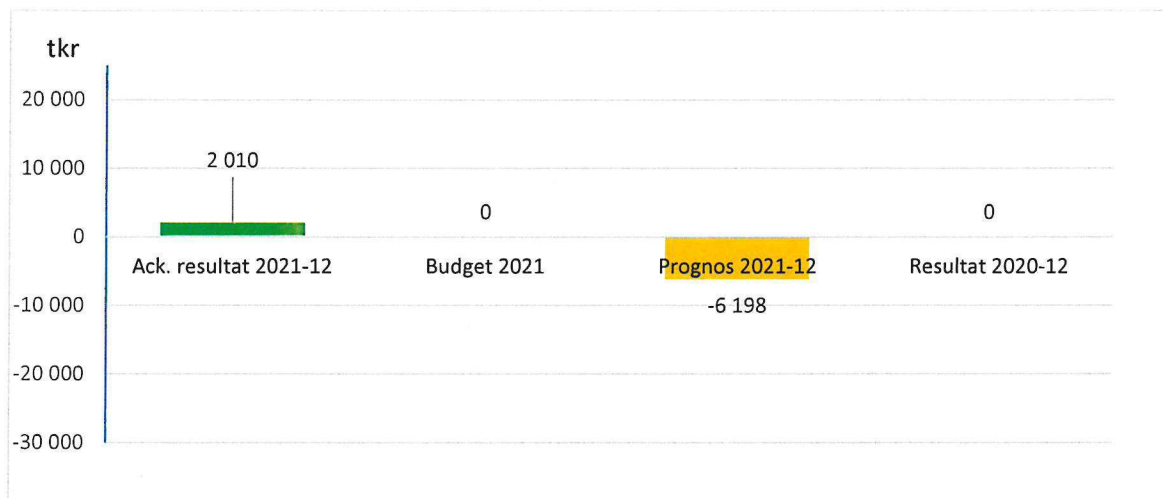
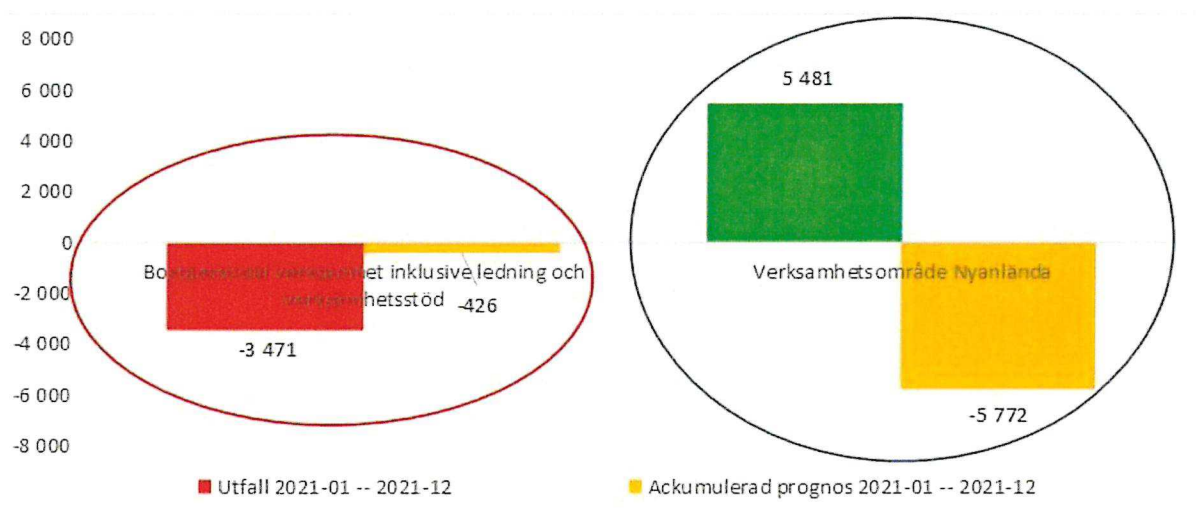


Diagram: Fördelning resultat och prognos



Årets samlade resultat uppgår till + 2,0 mnkr, varav SHIS bostadssociala del har ett negativt resultat på 3,5 mnkr och nyanlända ett positivt resultat på 5,5 mnkr.

Intäkterna under året uppgår till 530,8 mnkr vilket är en ökning med 23,3 mnkr i jämförelse med budgeterade intäkter (507,5 mnkr).

Budgetavvikelsen beror till största delen på tillkommande anslag från Stockholms stad (13,4 mnkr) för att täcka så kallade överytor inom nyanlända (12,0 mnkr) och driften av evakueringsboende till följd av Covid-19 (1,4 mnkr).

Utöver anslaget har hyresintäkterna ökat (5,4 mnkr) och även intäkterna från Boende med stöd (1,6 mnkr).

Kostnaderna för perioden uppgår till 528,8 mnkr och har ökat med 21,3 mnkr i jämförelse med budget (507,5 mnkr).

Lokalhyrorna uppgår till 337,4 mnkr och är 14,5 mnkr högre jämfört med budgeterade lokalhyror (322,9 mnkr). Budgetavvikelsen beror till största delen på obudgeterade gemensamhetsytor (12,0 mnkr) inom verksamhetsområde nyanlända. Dock framhölls som förutsättning redan i budget 2021 för 0-resultat en kostnadstäckning om 12 mnkr för överytorna. Budgetavvikelsen är således i praktiken 2,5 mnkr.

Fastighetskostnaderna uppgår till 29,5 mnkr och är 7,5 mnkr högre jämfört med budgeterade kostnader (22,0 mnkr). Budgetavvikelsen beror till största delen på oplanerade fastighetskostnader som försäkringsskador, skador och skadedjurssaneringar.

Larmkostnaderna uppgår till 5,5 mnkr och är 0,7 mnkr högre jämfört med budget (4,8 mnkr). Den största avvikelsen beror på högre abonnemangskostnader (1,0 mnkr).

Kostnaden för extra bevakning och utryckning är i nivå med budget (1,6 mnkr) trots att fastigheten Stadshagen under en period har haft extra bevakning till en kostnad av 0,8 mnkr.

Årets personalkostnader uppgår till 126,2 mnkr vilket är 8,1 mnkr lägre jämför med budgeterade personalkostnader (134,3 mnkr). Kostnadsminskningen för månadslöner och arbetsgivaravgifter (6,4 mnkr) beror till största delen på vakanshållna tjänster. Därutöver har årets pensionskostnader minskat (0,8 mnkr) inklusive löneskatt. Att tjänster har kunnat hållas vakanta beror på ett minskat mottagande av nyanlända till följd av pandemin.

Avskrivningarna och utrangeringar uppgår till 2,6 mnkr och är 1,5 mnkr högre jämfört med budget (1,1 mnkr) på grund av felaktig budgetering för avskrivningar på hyrda fastigheter.

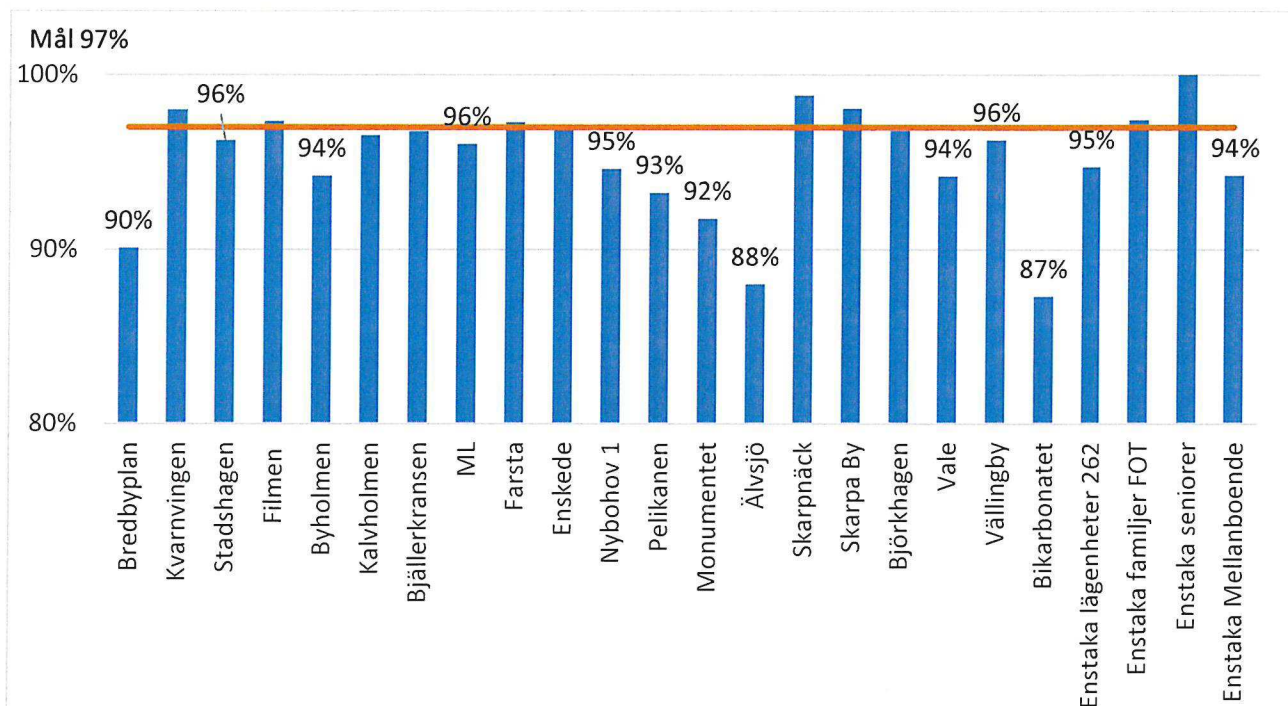
Beläggning 2021

Per sista december uppgår det totala antalet lägenheter till 4 197 (4 297) vilket är en minskning med 100 lägenheter sedan årsskiftet. Antalet outhyrda lägenheter ökar främst inom verksamhetsområde nyanlända och uppgick under december månad till 224 (42).

Den genomsnittliga beläggningsgraden, under året, i den bostadssociala verksamheten uppgår till 95 procent vilket innebär att målet på 97 procent inte uppnås.

Den låga beläggningsgraden i Älvsjö beror på den tidigare branden. Beläggningsgraden under året är 88 procent.

Diagram: Genomsnittlig beläggningsgrad för bostadssocial verksamhet under hela 2021



Antalet lägenheter inom den bostadssociala verksamheten uppgår till 53 procent av hela SHIS lägenhetsbestånd.

Inom den bostadssociala verksamheten är antalet lägenheter 2 209 (2 216) varav 2 074 (2 159) lägenheter är uthyrda. Antalet lägenheter, under december, har minskat sedan föregående årsskifte där fler lägenheter är outhyrda och under renovering 135 (57).

Planering inför år 2021 var att prognostiserad ledig kapacitet inom den bostadssociala delen skulle lämnas till nyanlända. Denna planering har inte kunnat fullföljas då behovet av boende inom nyanlända minskat.

Lägenheter har med anledning av ovanstående från den bostadssociala delen överlämnats till förmedling via Bostadsförmedlingen. Handläggningstiden för sådan förmedling är upp till tre månader, vilket innebär tomställning och uteblivna hyresintäkter. Korta kontraktstider, 2 år, och för vissa lägenheter höga hyresnivåer utgör försvårande omständigheter i att få lägenheterna uthyrda via Bostadsförmedlingen.

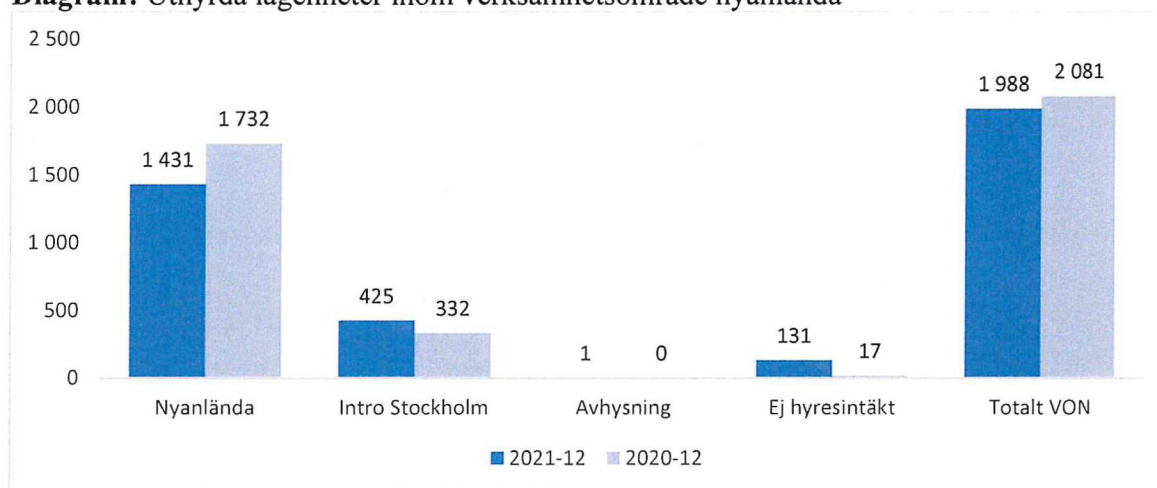
Antalet lägenheter inom verksamhetsområde nyanlända uppgår till 47 procent av hela SHIS lägenhetsbestånd. Detta innebär 1 988 (2 081) lägenheter, en minskning med 93 lägenheter sedan föregående årsskifte.

Antalet uthyrda lägenheter i december är 1 857 (2 064). Under december månad är 131 (17) lägenheter under renovering eller outhyrda.

Inom verksamhetsområde nyanlända är beläggningsgraden 98 procent.

Hyrestäckning för matchningsbara lägenheter har erhållits via socialförvaltningens Intro Stockholm, undantaget är försäkringsärenden och evakueringslägenheter. Sedan oktober månad har dock inte lägenheter, i samma utsträckning som tidigare utifrån en minskad efterfrågan, kunnat överlämnas till Intro Stockholm.

Diagram: Uthyrda lägenheter inom verksamhetsområde nyanlända



Kapitalförvaltning 2021

Nedan redovisas SHIS kapitalförvaltning. Anskaffningsvärdet och det bokförda värdet för SHIS värdepappersportfölj är 35,1 mnkr. Värdet per 2021-12-31 uppgår till 55,0 mnkr, vilket är en ökning med 57 procent (19,9 mnkr) sedan portföljen anskaffades år 2014.

Under året har värdepappersportföljen ökat med 14 procent (6,9 mnkr).

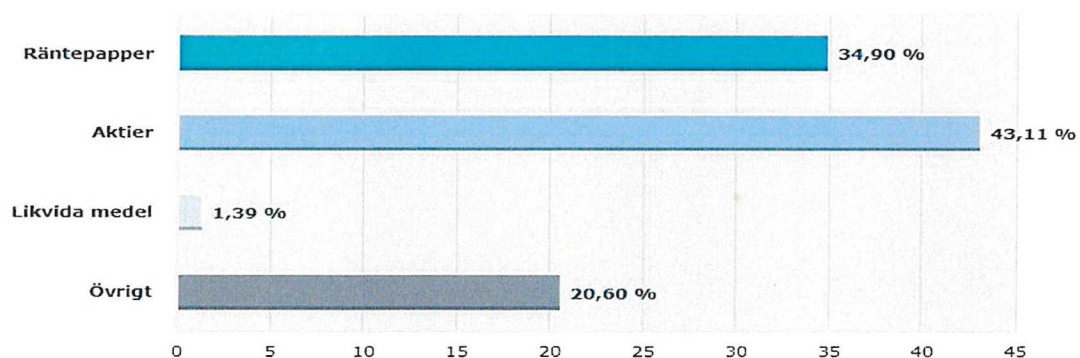
Inriktningen och syftet med förvaltningen är att värdesäkra kapitalet genom långsiktiga och säkra placeringar. Värdepappersportföljens innehåll är en avvägning mellan risk och möjlig avkastning. Värdepappersportföljen ska främst säkerställa pensionsåtagande. Över en period om tre år är avkastningsmålet, enligt SHIS placeringspolicy, två procent plus inflation. Värdestegringen har varit mer gynnsam än avkastningsmålet.

Diagram: Portföljutveckling



Innehållet i värdepappersportföljen är 35 procent räntepapper och 43 procent aktiefonder. Likvida medel på bankkontot är 1 procent (39 tkr). Posten övrigt består av alternativa placeringar i två Hedgefonder.

Diagram: Innehåll i värdepappersportföljen



Genomfört under året

3.6 SHIS är ett föredöme som offentlig arbetsgivare

3.7 SHIS är en attraktiv arbetsgivare

3.8 SHIS är en arbetsgivare som är beredd att utvecklas för att möta framtiden

Inledning

SHIS ska vara ett föredöme som offentlig arbetsgivare. Ledarskapet har en viktig roll i att uppmuntra nya idéer och lösningar för verksamheten. För att skapa ett arbetsklimat som främjar utveckling krävs en öppen och tillåtande kultur. SHIS medarbetare ska ges utrymme, incitament och verktyg för att omsätta goda idéer i konkreta verksamhetsförbättringar som kommer staden och hyresgästerna till del. För att säkerställa behovet av kompetenta och nöjda medarbetare behöver SHIS kontinuerligt arbeta för att utvecklas som attraktiv arbetsgivare så att det över tid finns medarbetare med rätt kompetens som vill bidra till verksamhetens utveckling och att uppsatta mål nås.

Under året har många tvärfunktionella samverkans- och samarbetsytor gett chefer och medarbetare möjlighet till att bidra till utveckling av SHIS samlade arbete.

Under arbetsnamnet "Ett SHIS" ryms fördjupat samarbete och erfarenhetsutbyte mellan SHIS bostadssociala verksamhet och nyanlända samt ett väl fungerande och adekvat stöd från SHIS styr och stödfunktioner vid avdelningarna för verksamhetsstöd och fastighetsavdelningen. Under 2021 har begreppet "Ett SHIS" tagit fäste bland många medarbetare och det används i vid mening vid till exempel samtal om att nyttja kompetens, lokaler och erfarenhet för att möta upp stadens behov av boendelösningar på ett effektivt och likställt sätt.

SHIS viktiga uppdrag som stadens bostadssociala resurs - Ett hållbart Stockholm för alla - i kombination med möjlighet till kontinuerligt lärande och utveckling bidrar till engagerade medarbetare. Utvecklade digitala kommunikationskanaler ger medarbetarna bättre möjlighet att följa aktuella frågor i SHIS, att samverka och utvecklas.

Kompetensförsörjning och rekrytering samt lönerrevision

Utvecklingssamtal, individuella utvecklingsplaner, arbetsplatsträffar och medarbetarundersökningen är verktyg för att både behålla kompetens och stärka varumärket SHIS som en förebild som arbetsgivare.

De årliga medarbetar- och lönesamtalen är viktiga för styrning och ledning samt utveckling av SHIS verksamhet. Processerna och stödet för detta utvecklas således kontinuerligt. Med hänsyn till hög arbetsbelastning hos många chefer och medarbetare valde SHIS att senarelägga införandet av uppdaterade medarbetarsamtal till 2022 istället för som planlagt år 2021. De under våren 2021 uppdaterade lönekriterierna kommer vara viktiga verktyg för återkopplingen vid såväl medarbetar- som lönesamtalen.

2021 års lönerrevision genomfördes under våren och försommaren med stöd av uppdaterade lönekriterier och med en mer enhetlig struktur för lönesamtal än tidigare.

SHIS har sedan tidigare lagt en god grund för kompetens genom ett samlat kompetensutvecklingsprogram för chefer. Under 2021 har det blivit tydligt att ett samlat

grepp vad gäller kompetensutveckling för olika yrkesgrupper är prioriterat, bland annat med fokus på trygghets- och säkerhetsarbetet. Ett mer strukturerat sätt att arbeta med kompetensutveckling för de stora personalgrupperna framförallt Bovärddar och Boendestödjare behövs likaså. En gemensam plan och prioritering för arbetet under kommande år kommer att tas fram.

Under perioden har ett antal digitala föreläsningar och utbildningstillfällen genomförts, bland annat har samtliga Bovärddar och Boendestödjare deltagit i en serie tematräffar för att säkra likställighet, hur SHIS arbetar med interna processer kring inflyttar, vidareflyttar och bedömning av olika frågor. Uppskattade livesända utbildningar har genomförts, bland annat om Barnkonventionen och kopplingen till SHIS arbete samt praktiska utbildningar med teman som avbetalningsplaner, dokumentation och genomförandeplaner för hyresgäster.

En digital medarbetardag har också genomförts. Fokus var konkreta goda exempel och delat lärande från SHIS verksamhet och vad som är aktuellt framåt. Medarbetare och chefer deltog och presenterade olika delar. Insatsen förväntas stärka och bidra till utvecklingen av "Ett SHIS".

Ett för SHIS nytt rekryteringsverktyg har införts, samma verktyg som Stockholm stad använder. Under perioden har chefer fått utbildning kring och stöd i att arbeta med kompetensbaserad rekrytering för att bättre möta de kompetensbehov SHIS har och att säkra en process fri från diskriminering.

Uppdaterade befattningsbeskrivningar och kravprofiler finns också på plats som underlättar vid bland annat urval och omställning.

SHIS är en attraktiv arbetsgivare, inte minst märks det av intresset när SHIS utlyser vakanta tjänster samt att många medarbetare väljer att stanna länge inom SHIS.

Jämställdhet och mångfald samt likabehandling

De allmänna utgångspunkterna är att SHIS arbetsplatser ska präglas av jämställdhet och mångfald. Alla ska ha samma möjligheter och behandlas likvärdigt ifråga om arbetsförhållanden och anställningsvillkor. Under 2021 har SHIS förstärkt arbetet med kompetensbaserad rekrytering vilket ska säkerställa att den enskildes kompetens blir avgörande och att ingen diskriminering sker. SHIS verksamhet ska kännetecknas av respekt och insikt om alla människors lika värde. En god arbetsmiljö är fri från kränkande särbehandling och alla slag av trakasserier eller repressalier. Alla medarbetares erfarenhet och kunskap tas tillvara oavsett roll i organisationen.

Arbetet med reviderad likabehandlingsplan, i relation till samtliga sju diskrimineringsgrunder har initierats 2021 och slutförs 2022.

Jämix

SHIS har sedan 2018 genomfört en mätning av nyckeltal kopplat till jämlikhet. Under flera år har SHIS haft mycket höga jämförelsetal som indikerar större jämlikhet jämfört med fastighetsbranschen i allmänhet. Undersökningen genomförs av Nyckeltalsinstitutet. SHIS ska fortsätta arbeta för ett jämställt och jämlikt SHIS. Målsättningen har varit att bibehålla de tidigare mycket höga nivåerna men 2021 har SHIS gått ner i poäng, från 144 till 101 poäng och under medianen för branschen. SHIS har mer utförligt redovisat detta i särskilt ärende till styrelsen.

Arbetsmiljö

En god och hälsosam arbetsmiljö är viktig för att medarbetarna ska utvecklas och bidra till att verksamhetsmålen uppnås samt för att stöd och service till beställare, hyresgäster och samarbetspartner ska präglas av engagemang och hög kvalitet. En god och inspirerande arbetsmiljö skapas gemensamt av chef, medarbetare och skyddsombud. Under 2021 uppdaterades det lokala samverkansavtalet som beskriver hur samverkan ska ske och förstärker arbetet.

Ett utvecklat systematiskt arbetsmiljöarbete är viktigt för att skapa en väl fungerande arbetsmiljö. Under året genomför chef, medarbetare och skyddsombud regelbundna undersökningar av arbetsmiljön, vidtar åtgärder och följer upp arbetsmiljöarbetet. De behov av förbättringsområden som kommer fram i undersökningarna av arbetsmiljön tas upp i handlingsplaner som upprättas årligen. Under året har stödverktyg, riktlinjer och utbildningar för det systematiska arbetsmiljöarbetet uppdaterats. Chefer och skyddsombud har utbildats kring detta under 2021.

Under året har det funnits utmaningar kring hur en god, hälsosam arbetsmiljö och samarbete och utveckling kan bibehållas då tillfällen till interaktion och gemensam lärande via möten, utbildningstillfällen och personalsociala aktiviteter minskat. Den förbättrade digitala arbetsmiljön har dock främjat möjligheten till interaktion mellan kollegor och grupper och genomförandet av kommande års projekt Smart Arbetsliv. Detta kommer markant förbättra vardagen och tillfället till interaktion för många medarbetare.

Under perioden har en referensgrupp bestående av anställda som under pandemin arbetat från hemmet stor del av sin tid arbetat med frågorna. Det som framkommer går i linje med de undersökningar som finns kring distansarbete. Att arbeta på hemifrån/på distans upplevs positivt av de allra flesta. För de som inte kan arbeta hemifrån kan det dock uppfattas som orättvist att vissa kollegor har den möjligheten. Medarbetare som har arbetat i verksamheten och haft chefer som del av tid arbetat hemifrån har dock uttryckt att de upplevt en närhet till sin närmsta chef trots att chefen inte alltid deltagit fysiskt i möten. En ökad tillgänglighet och förväntad kort responstid givet tillgängliga digitala verktyg har ökat den upplevda arbetsbelastningen. Stadens riktlinjer för delvis hemarbete tillämpas i SHIS sedan hösten 2021.

Hälso- och frånvarofrågor samt rehabilitering

SHIS ska bedriva ett aktivt arbete kring hälso- och frånvarofrågor samt rehabilitering. Det ska råda en helhetssyn; en syn på hälsa, ohälsa och sjukdom utifrån ett brett perspektiv:

- Medicinska förhållanden
- Fysiska förhållanden
- Privata förhållanden och
- Organisatoriska förhållanden

Ett aktivt friskvårdsarbete ska också vara en naturlig del i processen att förebygga och minska frånvaro samt för goda arbetsprestationer. SHIS chefer och hälsoinspiratörer är viktiga i att uppmuntra medarbetare i att ta del av de friskvårdsaktiviteter som erbjuds och/eller att nyttja den friskvårdspeng som erbjuds för egna aktiviteter. Cheferna har också en viktig uppgift i att skapa balans för medarbetarna ifråga om arbete och fritid.

En första analys av SHIS hälsofrämjande arbete togs fram i början av året. Där konstateras att SHIS behöver utvärdera och förtydliga hur SHIS arbetar vidare med frågor gällande

hälsoinspiratörernas uppdrag. De har haft en viktig roll och på ett positivt sätt bidragit till en hälsomedvetenhet inom SHIS. Under 2020 gjordes förändring vad gäller hur deras samlade arbete skulle samordnas/drivas. Hur detta har fallit ut och hur SHIS tar vara på denna resurs framåt behöver hanteras. En tydligare strategi hur SHIS ska främja hälsa och vilka verktyg som ska prioriteras ska tas fram 2022.

Tematräffar för chefer i relation till hälsofrämjande samtal och rehabilitering har genomförts och gemensamma mallar för arbetet tagits fram. Allt i syfte att arbeta likriktat och strukturerar med frågorna inom hela organisationen.

Sjukfrånvaro

År	Andel i % (helår)
2017	6,8
2018	6,0
2019	4,4
2020	8,0
2021	6,9

Av den totala sjukfrånvaron utgör långtidssjukfrånvaron knappt en tredjedel, 28 % av den totala sjukfrånvaron.

Sjukfrånvaro i % för 2021 jämfört med samma period föregående år, fördelat på ålder och kön. Inom parentes finns jämförelse med samma tidpunkt föregående år

Ålder	Män	Kvinnor	Total
-29	9,17 (13,23)	8,83 (11,01)	8,93 (11,55)
30-49	5,98 (7,96)	6,05 (6,41)	6,02 ((7,09)
50-	7,93 (11,11)	7,35 (6,23)	6,02 (7,09)
Samtliga	6,90 (9,50)	6,85 (6,85)	6,9 (8,0

Frånvaron har minskat med ca 1 % i förhållande till samma period föregående år. Det är framförallt männen som har minskad sjukfrånvaro 2021 jämfört med 2020. Årsmålet om 5 % sjukfrånvaro nås inte, men sett utifrån pandemin är siffrorna inte anmärkningsvärt höga.

Medarbetarenkäten

Som redovisats i särskilt ärende till styrelsen har SHIS i januari 2021, i likhet med tidigare år, genomfört en medarbetarenkät tillsammans med staden. SHIS som helhet fick något sämre resultat än tidigare höga nivåer. På helheten minskades AMI (Aktiv Medarbetarskap) från 81 till 78. Skälen till det försämrade resultatet synes vara den då pågående organisationsförändringen, den pågående pandemin i kombination med SHIS utmaningar inom det ekonomiska området.

SHIS		
	2020	2021
Samlat AMI	81	78
Ledarskap	81	80
Motivation	82	77
Styrning	80	78

Samtliga arbetsgrupper har enligt plan analyserat resultaten av medarbetarenkäten tillsammans med sina chefer. Utifrån analysen har gemensamma handlingsplaner med

fokusområden tagits fram. Förutom de behov som respektive chef med inspel från medarbetarna identifierar, arbetar alla med frågan hur SHIS tydliggör mål och följer upp att det som beslutas genomförs.

Arbetstidens förläggning mm

Under året har frågan om personalens arbetstid diskuterats. Att utöka arbetstiderna någon/några kvällar i veckan kan främja stödet och kontakten med hyresgäster men också bidra till ökad trygghet och närmare samarbete med Trygghetsteamet. Ändrade arbetstider har dock ej ännu genomförts förutom på några anläggningar där man periodvis arbetat med något längre öppettider.

Ofrivilligt deltidsarbetande

SHIS har för närvarande inga personer anställda som ofrivilligt arbetar deltid och ska fortsätta säkerställa att ingen ofrivilligt arbetar deltid.

Stockholmsjobb från Jobbtorg Stockholm och feriearbete hos SHIS

SHIS ska öka sitt samarbete med olika instanser för att få personer i sysselsättning och öka deras anställningsbarhet. Det gäller såväl så kallade Stockholmsjobb från Jobbtorg Stockholm som personer i olika arbetsmarknadsåtgärder från Arbetsförmedlingen. SHIS har under sommaren tagit emot 10 feriearbetande ungdomar. 10 anställda via Jobbtorg Stockholm har arbetat främst som miljövärdar och it-värdar.

Bilageförteckning:

1. Resultat- och balansräkning samt nyckeltal över tid.
2. Uppföljning av planen för internkontroll 2021.