



STADSHOLMEN

Tertialrapport 2022-1

Stadsholmen

1 Mål/Indikatorer

1.1 Vårt erbjudande möter kundernas behov

Stadsholmen har haft en positiv trend med höga NKI resultat de senaste åren. Det finns dock områden där delindex i benchmark med andra bolag är lägre och har utvecklingspotential. Under året kommer vi därför ha stort fokus på att förbättra återkopplingen till våra kunder, öka tillgängligheten och effektivisera processen för kundstartade ärenden.









Under våren har vi genomfört analys av ärendehantering kopplat till klagomål/dålig återkoppling, enklare åtgärder och informationsinsatser genomförs omgående och kommer följas upp löpande för att minimera dessa ärenden. På ett övergripande plan genomförs en organisationsgenomlysning där effektmålen är att öka lösningsgraden tidigt i kundprocesserna. Åtgärder till följd av genomlysningen är planerade till årsskiftet.

Ökad tillgänglighet sker bland annat genom rondering och uppsökande verksamhet. Under våren genomför vi boendedialog där alla hyresgäster i ett av våra större kvarter bjuds in till samtal och dialog. Lokalförhandlarna arbetar med återkopplingsbesök för nya hyresgäster. Arbetet pågår också med en form av återkopplingsgaranti.

Den årliga kundenkäten görs i maj och resultatet presenteras i augusti, vår bedömning i dagsläget är att vi ska uppfylla våra uppsatta mål.

Vi har bra kontroll och löpande dialog med våra viktiga skötselentreprenörer inom städ, utemiljö och avfallshantering vilket är en förutsättning för att leverera ett rent, snyggt och tryggt fastighetsbestånd.










Det är svårt att bedöma effekterna av Covid-19. Det finns dock risk att minskad servicenivå i förvaltningen under 2021 och ekonomiska svårigheter framförallt hos många lokalhyresgäster kan ha påverkan på enkätresultatet under 2022.

Indikator	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2021
  Serviceindex, bostäder	Tertial		83		83,1
  Rent och snyggt	År		81		80,8
  Serviceindex lokaler	Tertial		85		85,2
  Index ta kunden på allvar	Tertial		85		84,9

1.2 Våra bostadsområden är socialt hållbara

Stadsholmens fastigheter är attraktiva ur många aspekter inte minst med sina lägen och de kulturhistoriska miljöerna. Stadsholmens har högt trygghetsindex. Att hitta trygga skalskydd som är förenade med varsam byggnadsvård kräver individuell hantering. Arbetet med trygghetsåtgärder i källare, vindar och allmänna utrymmen fortsätter. Vi kommer under 2022 göra en särskilt satsning på städning av källare/vindar, extra städning kommer ske av vindar/källare 4 ggr/år. Under hösten planeras trygghetsvandringar och hyresgästdialoger för ytterligare ökat trygghet.

Vi fortsätter att utveckla arbetet med störningar och oriktiga hyresförhållanden i syfte att öka den upplevda tryggheten och den generella trivseln bland boende. Under 2021 bildades en bosocial enhet på Svenska Bostäder med särskilt avsatta resurser som arbetar med störningar, oriktiga hyresförhållande och hyres- och kravrådgivning. Samarbetet med den bosociala enheten har gett mycket bra resultat avseende friställande av olovligt uthyrda lägenheter.

Indikator	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2021
  Trygghetsindex, bostäder	Tertial		83		82,8
 Investeringar i Stadsholmen	Tertial		72 mkr		34
  Produktindex, bostäder	Tertial		79		79,8
  Produktindex lokaler	Tertial		77		76,3
  Svenska bostäder är mån om hyresgästerna.	Tertial				

1.3 Våra fastigheter och tjänster är ekologiskt hållbara

Under 2020 påbörjade vi arbetet med stambyten i bostadshusen på Mariaberget (Mariabergslyftet). Det är en del i omställningen från att genomföra helombyggnader till en mer behovsanpassad ombyggnadsmodell som ska leda till mer ekonomiska, hållbara och varsammare renoveringar. Utveckling av modellen kopplad till den nya underhållspolicyn utvecklas löpande och i samråd med hyresgästerna.








Under våren 2022 genomförs stambyte i en fastighet. Samrådsförfarande pågår i fyra fastigheter med bra framdrift. Ett samråd har strandat där ett fåtal hyresgäster inte godkänt åtgärderna, vilket försenat projektet.

Under våren har vi tagit fram en modell och genomfört inventering av vatten, avloppsstammar och undercentraler i Gamla stan i syfte att kunna avgöra i vilken ordning olika komponenter behöver bytas i respektive fastighet. Uppgifterna kommer komplettera vår underhållsplan för mer pricksäkra åtgärder och mer hållbara renoveringar.

Stadsholmens parkeringsplatser administreras av Stockholms parkering som sköter uthyrning och bevakning. För att nå målsättningen avseende utbyggnad av laddstolpar har samarbete inletts och behovsenkät skickats ut till hyresgästerna.

Beräkningsmodellen för att beräkna köpt energi är förändrat sedan årsmålet sattes i samband med budget. Den nya modellen ger ett lägre utfall än tidigare vilket påverkar förhållande till det satta målet. Vi kan ändå konstatera att vi ligger i nivå med årsmålet.

Utfasning av de sex sista olje pannorna pågår.

Indikator	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2021
  Köpt energi, kWh/kvm2	Tertial	179,9	188		192,6
 Radon, antal mätplatser (lägenheter/lokaler) med radonhalt överstigande riktvärdet där åtgärder genomförts alt. pågår / totalt antal mätplatser med radonhalt överstigande riktvärde.	Tertial	100 %			100 %
 OVK, antal lägenheter med påbörjade åtgärder + med pågående besiktningar + som är godkända / totalt antal lägenheter som omfattas av OVK-lagstiftningen	Tertial	98 %			98 %
 Legionella, totalt antal lägenheter minus antal lägenheter där värmecentralen har vvc-returtemperatur som understiger 50 grader (efter ev avräkning enligt faktor, se beskrivning) / totalt antal lägenheter tillhörandes värmecentraler med varmvattencirkulation.	Tertial	99,1 %			98,1 %
 Inomhusmiljöärenden hos miljöförvaltningen	Tertial	3			4
 Andel medarbetare som gjort hållbarhetsutbildningen	År	100 %			100 %

1.4 Vår ekonomi är långsiktigt hållbar

Kommentar ekonomi månadsrapport April 2022

Sammanfattning av ekonomiskt resultat

Stadsholmens operativa resultat beräknas bli 66,9 mnkr, vilket är 2,4 mnkr högre än föregående prognos och 3,3 mnkr bättre än budget som är 63,6 mnkr. Det operativa resultatet för januari-april blev 30,9 mnkr jämfört med en prognos på 23 mnkr.

Driftnetto exklusive markavgifter och fastighetsskatt beräknas bli 171,3 mnkr att jämföra med föregående prognos som var 168,8 mnkr och en budget på 167,4 mnkr.

Investeringsvolymen planeras bli 62,9 mnkr, vilket är lika med föregående prognos, men 11,3 mnkr lägre än budget. Utfallet för januari-april blev 13,6 mnkr

Intäkter

Intäkterna för helåret är beräknade till 375,6 mnkr vilket är ca 2,6 mnkr bättre än budget. Ökningen av hyresintäkterna jämfört med budget beror bland annat på att den årliga hyreshöjningen för bostäder blev högre än budgeterad. Dessutom har lokalhyresintäkterna ökat, bl.a. till följd av uthyrning av lokaler i kv Deadalus.

Förändringen mot föregående prognos är främst kopplad till de ökade lokalhyresintäkterna. Den ekonomiska vakansgraden beräknas ligga under 1%.

I årets intäktsprognos finns 1 mnkr upptagen för omsättningshyra för Hotell NoFo, vilken ännu inte har debiterats. Hotellet redovisar sin omsättning månadsvis och vi ser en succesiv förbättring av deras beläggning och om utvecklingen fortsätter i samma takt, så är vår förhoppning att vi kan debitera en viss omsättningshyra under hösten. Posten är svår att uppskatta.

Nedanstående tabell visar antalet tomma lägenheter som fortsatt ligger på en låg nivå.

Antal lgh	Feb	Mars	april
Evakuering/ombyggnad	9	10	11
Inre underhåll	3	6	7
Under uthyrning	2	1	2










Driftkostnader



Driftkostnaderna är beräknade till 204,3 mnkr vilket är 1,6 mnkr lägre än föregående prognos och 1,4 mnkr lägre än budget. Förändringar jämfört med senast prognos avser bl.a. lägre värmekostnader beroende på mildare klimat än beräknat under tertial 1. Dessutom har en viss justering gjorts av bedömningen av beräknade hyresförluster. Stadsholmen fick in en stor hyresfordran i samband med överlåtelse av lokalen till en annan aktör. De planerade reparationerna beräknas bli något lägre än föregående prognos. Denna prognos är dock fortfarande ganska osäker då det ofta tillstöter problem och förseningar i olika projekt under året. Elkostnaderna beräknas öka något, vilket är kopplat till ökade priser jämfört med budgeterade antaganden.

Jämfört med budget kan också noteras lägre kostnader för takskotning samt att Stadsholmen har reserverat 0,7 mnkr för en tvist med ett försäkringsbolag i samband med en vattenskada som drabbade Restaurang Carlshälls gård, där försäkringsbolaget anser att det är bristande underhåll som orsakat skadan.

Investeringar

Helårsprognosen uppgår till 62,9 mnkr att jämföra med budget som var 71,9 mnkr. Prognos är oförändrad jämfört med föregående prognos. Minskningen jämfört med budget är i huvudsak kopplad till försening av ett grundförstärkningsprojekt i Fastigheten Ormen Mindre 9 på Hornsgatan -11,5 mnkr. Grundförstärkningen är planerad till 2023.

Indikator	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2021
  Resultat efter finansiella poster, tkr	Månad	30 911	63 612	66 919	78 712
  Driftnetto exkl markavgifter och fastighetsskatt, mnkr	Månad	64 mnkr	167 mnkr	171 mnkr	177 mnkr
 Antal bostäder utan intäkt (månadsutfall)	Månad	20			18
 Investeringar under året, mkr	Månad	14	72	63	34
 Vakanser, lokaler %	Månad	0,7	0,8	0,5	0,9
 Kostnad för processförluster (3081) ack, tkr	Månad	51	145	145	151
 Kostnad för tomställda bostäder (3087) ack, tkr	Månad	530	1 528	1 528	1 568

Indikator	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2021
■ Utestående fordringar, % av debiterat	Kvartal				1,5
■ Konstaterade hyresförluster, tkr (kto 6351)	Kvartal				93
 ● Resultat efter avskrivningar	Månad	33 mnkr	69 mnkr	72 mnkr	84,5 mnkr
 ● Driftnetto/kvm (efter tomträttsavgäld och fastighetsskatt)	Månad		560	578	884

1.5 Vår arbetsplats är hållbar och innovativ

I Aktivt medskapandeindex (AMI) enkäten fick vi ett resultat på 78, vilket är en ökning från förra mätningen. Det är ett bra resultat, men ambitionen för Stadsholmen inom detta område är högre.



Det är stora differenser i resultatet mellan olika arbetsgrupper. En del av differensen kan kopplas till orättvisa arbetsförhållanden under Covid-19, men det finns också en del organisatoriska hinder som måste hanteras. Frågor som utmärker sig negativt är bland annat de som är kopplat till arbetsmiljö, hälsa och lön.

Inom områden som rättvisa, trovärdighet och likvärdighet är enkätresultaten mycket höga.

Vårt pågående projekt "ett effektivt och hållbart Stadsholmen" fortsätter. Vårt värdegrundsarbete ska implementeras och grupputveckling ska genomföras för att komma till rätta med de problem som AMI resultatet ger uttryck för.

Under våren påbörjades vår kulturhistoriska utbildning, kulturhistoriska måndagar har införts där vi en gång varje månad har diskussioner eller föreläsningar i syfte att öka kompetensen hos alla medarbetare kopplat till vårt uppdrag.

Vi arbetar för att involvera alla medarbetare i utvecklingsprojekt och att alla omvärldsbevakare inom sitt arbetsområde och sprider kunskap internt.

Indikator	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2021
■ Sjukfrånvaro, %, rull 12-mån	Tertial	3,32			2,52
 ■ Aktivt medskapandeindex AMI (Stadens undersökning)	Tertial	78	82		76
 ■ Index Bra arbetsgivare	År				

1.6 Fastighetsinformation




Indikator	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2021
■ Yta bostäder, vägd, tusentals kvm	Månad	111	111		111
■ Yta lokaler, vägd, tusentals kvm	Månad	89	89		89
■ Totalyta, vägd, tusentals kvm	Månad	200	200		200
■ Antal lägenheter	Månad		1 637		1 637
■ Antal lokaler	Månad		900		900
■ Antal bilplatser	Månad		74		74





2 Aktiviteter

2.1 Vårt erbjudande möter kundernas behov








Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Aktivitetsansvarig	Analys
 Lokalförhandlarna inför återkopplingsbesök med alla nya hyresgäster inom 6 månader från inflyttning	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Arbete pågår med att ta fram rutin och enkät inför återkopplingsbesöken, vilket ska vara klart innan sommaren. Återkopplingsbesök inför efter sommaren.
 Lokalförhandlarna och bovärderna ska gemensamt besöka de 30 viktigaste lokalyresgästerna i syfte att stämma av behov, önskemål och stärka relationer.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 "Nyckelhyresgäster" är identifierade, kontakt sker löpande.
 Utveckla kundprocesserna och vid behov se över organisationen så att lösningsgraden vid första kontakten ökar.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Ständiga förbättringar pågår i processerna, fokus under våren har varit nyckelhantering och uthyrningsfrågor. Bovårdsrutiner kommer gås igenom innan sommaren. På ett övergripande plan genomförs en organisationsgenomlysning med bla effektmål om att öka lösningsgraden tidigt i processerna. Organisationsjustering är planerad innan årsskiftet.
 Implementera kundpanel bestående av hyresgäster för ökat kundfokus.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Rutiner är klara, uppstart sker i höst.
 Definiera och Införa återkopplingsgaranti internt och externt	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Analys av ärendehantering kopplat till klagomål/dålig återkoppling är genomförd. Enklare åtgärder vidtas omgående, uppföljning kommer ske löpande för att minimera dessa ärenden. Övergripande åtgärder lyfts i förvaltningsledningen.




2.2 Våra bostadsområden är socialt hållbara

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Aktivitetsansvarig	Analys
 Genomföra extra satsning på städning/trygghets åtgärder på våra vindar och källare.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	
  Samordna olika komponenters underhållsbehov och uppdatera behovsbedömningsplanen.	2020-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Under vinter/våren har vi genomfört en inventering vatten och avloppsstammar i alla fastigheter i Gamla sten. Dokumentation och uppdatering av underhållsplanen pågår inför höstens budgetarbete.





Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Aktivitetsansvarig	Analys
 Införa ombyggnads/renoveringsforum där att alla perspektiv tas tillvara inför/under och efter projektgenomförande med särskilt fokus på hållbar och varsam renovering.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Utkast till rutin, mallar och ombyggnadstandard är framtaget. Utveckling av dokumentation och form för forum sker i ett pilotprojekt under våren/sommaren.
 Bjuda in till kunddialoger på gårdar med fokus trygghet	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Första kunddialog är inbokad under våren.
 Utveckla samarbetet med Bosociala enheten	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Utveckling sker löpande. Medarbetare från bosociala gruppen arbetar regelbundet från Stadsholmens kontor och har nära samarbete med vår förvaltning.
 Genomföra trygghets/kompis/NKI ronderingar i tvärgrupper tillsammans med våra hyresgäster.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Planerat till hösten.

2.3 Våra fastigheter och tjänster är ekologiskt hållbara




Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Aktivitetsansvarig	Analys
  Utveckla och skala upp arbetet med effektstyrning med utgångspunkt i pilot som genomförts i söderort 2021	2022-01-01	2022-12-31	Åsa Steen	2022-04-22 Under våren kopplas de 16 största undercentraler upp mot Stockholms exergi effektstyrning (värmefördelning).
 Installera energiglas vid alla fönsterrenoveringar	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Installation av energiglas sker vid fönsterrenovering eller vid större ombyggnadsprojekt för bostadsfastigheter.
 Vi ska införa digitala nyckelskåp för entreprenörsnycklar i syfte att öka tillgängligheten och minska resandet för entreprenörer	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Projektledare är tillsatt och förstudie pågår.
  Utveckla och implementera vår modell för stambytten (Mariabergslyftet).	2017-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Produktion pågår i ett projekt (Fotangeln 1) som färdigställs innan sommaren. Samråd pågår i 4 fastigheter (Tofflan 1, 3, 4, Ormen mindre). Utveckling och anpassning av modellen sker löpande kopplat till nya underhållspolicyn.
 Genomföra möjliga åtgärder för att minska risken för översvämning och övertemperaturer för de objekt som är särskilt utsatta.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Fastigheter med hög påverkan är identifierade. Materialet är nedbrutet och vi har identifierat vilka objekt som är mest utsatta. Arbetet med att ta fram lämpliga åtgärder i kulturhistoriskt

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Aktivitetsansvarig	Analys
				värdefulla byggnader pågår.
 Inventera p-platser och installera laddboxar på 5% av p-platserna	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 De flesta p-platserna inom Stadsholmen bestånd hanteras av Stockholm Parkering. Inventering är genomförd och initiativ för samarbete kring laddboxar är taget.
  Utifrån bolagets underhållspolicy och kompetens hos dotterbolaget Stadsholmen sträva efter att utföra upprustning och underhåll med ökad uppmärksamhet på fastigheternas kulturhistoriska värden.	2022-01-01	2022-12-31		2022-04-21 Alla Stadsholmen fastigheter hanteras utifrån fastigheterna kulturhistoriska värden. Hur vi förvaltar vårt fastighetsbestånd finns väl beskrivet i vår handbok "Att förvalta Stockholms stads kulturbyggnader". Boken kommer användas i utbildningssyfte för all Stadsholmen personal under hösten för att ytterligare öka medarbetarna kompetens och fokus på det byggnadsvårdande uppdraget.

2.4 Vår ekonomi är långsiktigt hållbar










Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Aktivitetsansvarig	Analys
 Anpassa hyresnivåer vid nyuthyrning och omförhandlingar till rådande marknadsläge.	2021-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Covid -19 har haft stor påverkan på marknadshyrorna för kommersiella lokaler. Vi genomför hyresjustering i samband med överlåtelse och nyuthyrning. Arbete med villkorsändringar sker under hösten där vi framförallt kommer genomföra villkorsändringar med hyresjusteringar där hyran kraftigt avviker från den aktuella marknadshyran sk snedsitsar. Generella indexhöjningar sker enligt avtal.
 Upprätta realistiska avbetalningsplaner med de lokalhyresgäster som till följd av pandemin fått hyresskuld.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Restriktionerna efter Covid-19 är borttagna men en del hyresgäster har det allttjämt svårt. Vi fortsätter arbetet med avbetalningsplaner och anstånd för att för att säkerställa hyresintäkterna.
 Genomföra hyreshöjning till följd av tomträttsavgaldshöjningar på kommersiella lokaler och ateljeér där det är möjligt.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Arbetet sker löpande.
 Genomföra kalkyler på alla projekt som innehåller investeringsandel.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Pågår.

2.5 Vår arbetsplats är hållbar och innovativ

Aktiviteter	Startdatum	Slutdatum	Aktivitetsansvarig	Analys
 Följa upp vårt värdegrundsarbete och säkerställa implementering.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Uppföljningsmöte för alla medarbetare genomfördes februari. "Skyltmaterial" är framtaget och uppsatt på kontoret. Uppföljningspunkt är införd på individuella uppföljningsmöten.
 Köpa in elcyklar för minskad användning av bilar.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-21 Inköp planeras under våren.
 Fortsätta utvecklingen arbete med "Ett effektivt och hållbart Stadsholmen" med fokus på struktur, ordning och reda.	2022-01-01	2022-12-31	Fredrik Juhnell	2022-04-22 Arbetet med rutiner kring nyckelhantering, uthyrningsprocess och att kvalitetssäkra data i system och mappar pågår. En del övergripande delar i projektet samordnas med Svenska Bostäders arbete "framtidens förvaltning". Införande av ny modell för ledningsforum pågår.

2.6 Fastighetsinformation

3 Riskuppföljning

Övergripande mål	Risk	Konsekvens	Sannolikhet	R-tal
Vårt erbjudande möter kundernas behov	 För lågt kundfokus	3	2	6
	 Beroende av entreprenörer	3	3	9
Våra bostadsområden är socialt hållbara	 Avvägning mellan hyresgästers önskemål och varsamhet och kulturhistoriska hänsyn	3	3	9
Våra fastigheter och tjänster är ekologiskt hållbara	 Risk för höga reparationskostnader, framför vatten o mögelskador i småhusen ombyggda runt 70-talet. Men även risk omfattanden vattenskador i flerbostadshusen.	4	3	12
	 Höga radonvärden	4. Allvarlig	2. Mindre sannolikt	8
	Risk för översvämningar och övertemperaturer till följd av de globala klimatförändringarna			
Vår ekonomi är långsiktigt hållbar	 Beroende av utvecklingen på lokalmarknaden	4	3	12
	 Osäker kostnadsutveckling	3	4	12
	 Stora lokalobjekt som hyrs av en hyresgäst	4	2	8
Vår arbetsplats är hållbar och innovativ	 Sårbar organisation	3	3	9
	Resursbrist			