



**STADSHOLMEN**

Bilaga 1

# **Verksamhetsberättelse 2024**

---

Stadsholmen

# 1 Sammanfattning

## 1.1 Ekonomi

### 1.1.1 Sammanfattning av ekonomi

Stadsholmens operativa resultat efter finansiella poster blev 84,2 mnkr, vilket är 17,7 mnkr högre än budget. Det förklaras av något högre intäkter, lägre reparationskostnader och lägre räntekostnader.

Driftnetto per kvm uppgick till 734 kr jämfört med 672 kr i budget.

Direktavkastningen på marknadsvärde beräknas till 1,9%.

Marknadsvärde vid utgången av 2024 uppgick till 7 557 mnkr.

### 1.1.2 Intäkter

Intäkterna för helåret blev 417,8 mnkr vilket är 3,0 mnkr högre än budget. Både bostads- och lokalhyresintäkter ökar jämfört med budget.

#### Hyresintäkter bostäder

Förhandlingen avseende 2024 års bostadshyror resulterade i en höjning på i genomsnitt 5,2% vilket var högre än budgeterad nivå.

Vakansgraden har under jan-dec uppgått till 0%. Endast 11 lägenheter i genomsnitt var tomställda för reparation under året.

#### Hyresintäkter lokaler

Lokalhyresintäkterna blev högre än budget. Den indexhöjning som baseras på konsumentprisindex (KPI) blev högre än budgeterade antaganden och uppgick till 6,5%. Ungefär två tredjedelar av Stadsholmens lokalhyreskontrakt har dock ett fast årligt höjningstal som normalt är 2%. Även omsättningshyresintäkterna blev högre än budget.

Andelen outhyrt har samtidigt ökat och det har tillkommit några konkurser och uppsägningar sedan budgeten gjordes. Vakansgraden är dock fortsatt relativt låg.

#### Hyresintäkter bilplatser

Hyresintäkter för bilplatser som hyrs ut av Stockholm Parkering höjdes med index vid årsskiftet. Även den intäkten var något högre än den budgeterade intäkten. Inga bilplatser är outhyrda.

#### Intäktsreduktioner

Intäktsreduktionerna blev något högre än budget. Det beror främst på längre tomställning för lokaler med anledning av viss försening i de större ombyggnadsprojekten på Mariaberget.

Hyresrabatterna till lokalhyresgäster något högre än budget och det beror främst på att några lokalhyresgäster har svårt att betala hyran. Bolaget gör alltid en individuell bedömning kring rabatter av hyror. En hyresgäst har även haft ersättning under åtgärdande av vattenskada.

#### Övriga förvaltningsintäkter

Övriga förvaltningsintäkter blev något högre än budget. Intäkter om ca 0,6 mnkr för förpackningsinsamling ingår i denna post. Dessa budgeterades som en avdragspost under sophanteringskostnader vilket förklarar förändringen.

Stadsholmen har inte haft några försäkringsskador under året och det har inneburit att inget försäkringsärende med tillhörande försäkringsintäkt uppstått.

Debitering gentemot hyresgäster för överslitage/skador har ökat kopplat till debitering av några större vattenskador orsakade av hyresgäster.

### 1.1.3 Kostnader

Driftkostnaderna blev 208,8 mnkr, jämfört med 218,6 mnkr i budget. Den största delen av avvikelserna förklaras av kostnader för reparationer som varit än budget. Kostnader för vattenskador, för lägenhetsunderhåll och för yttre underhåll har varit lägre än budgeterat.

#### Fastighetsskötsel

Kostnader för fastighetsskötsel blev totalt sett något lägre än budget. Här ingår kostnader för till exempel

klottersanering, trädgårdsskötsel, takskottning, snöröjning och larm. Olika delposten blev något högre eller något lägre än budgeterat.

### **Reparationer**

Kostnader för reparationer blev lägre än budget. Akuta reparationer kopplat till vattensador har varit betydligt lägre än budget. Övriga akuta reparationer har hamnat ungefär i nivå med budget. En analys av mindre akuta reparationsåtgärder före och efter den omorganisation som genomfördes sommaren 2023 visar på en minskning i linje med att fler reparationsarbeten utförs av egen personal. Kostnader för lägenhetsunderhåll har minskat jämfört med budgeten.

Även planerade reparationer som drivs i projektform har minskat jämfört med budget. Vissa åtgärder har omklassificerats till investering när åtgärden blivit mer tydlig.

### **Taxebundna utgifter**

Taxebundna utgifter har blivit högre än budget. Elskatten och nätavgifterna har höjts mer än budgeterade antaganden. För grovsopor har ett nytt avtal att trätt i kraft under hösten med betydligt högre kostnader än budgeterat.

Under hushållssopor ingår i budgeten ett uppskattat bidrag för förpackningsinsamling på 360 kr/lgh. I årsutfallet ingår bidraget istället under övriga intäkter.

Värmekostnaden har blivit något lägre än budgeterat vilket beror på att 2024 hade en högre temperatur än ett normalår.

### **Administrativa kostnader**

De administrativa kostnaderna har blivit något högre än budget.

Här ingår posten "hyresförluster" som har ökat kopplat till lokalhyresgäster som har svårigheter att betala hyra eller som har gått i konkurs. Kostnadsposten är svårbedömd i budgetskedet.

Skadeståndsmål gällande vattenskada i Carlhälls Gård är nu helt avgjord, då Högsta Domstolen inte meddelade prövningstillstånd. Merparten av kostnader för skadestånd, rättegångskostnader och ränta på dessa har reserverats under 2022 och 2023. Däremot tillkom kostnader för ränta under 2024.

Kostnader för personal har blivit något lägre än budget. Jämfört med budget har Stadsholmen haft en kortare vakans för driftledare. Samtidigt har en extra lokaluthyrare tillkommit under del av år.

### **Tomträttsavgälder**

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

### **Fastighetavskrivningar**

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

### **Finansiella poster**

Finansiella kostnader blev lägre än budget. Det förklaras av ett lägre ränteläge än det budgeterade, drygt 0,2%-enheter och lägre genomsnittlig skuld än budgeterat som beror på lägre investeringsvolym.

## **1.1.4 Investeringar**

Utfallet för investeringar blev 61,1 mnkr jämfört med 72,7 mnkr i budget. I utfallet ingår tre stora ombyggnadsprojekt på Mariaberget. Dessa tre projekt står för drygt 70% av årets totala investeringsvolymen.

I Kv. Fotangeln 3 har produktion av stambyte avslutats. Utgiften understiger budget för 2024. Vid budgettillfället var saneringsbehov i fastigheten inte var fullt utrett.

I Kv. Tofflan 4 och Kv. Trappan 5 är produktion under slutförande. Tofflan 4 är något försenad gör att en del av utgifterna hamnar på 2025. Det har tillkommit vissa kostnader jämfört med projektbudgeten för projekten. Trappan 5 har högre kostnader än budget för året och det förklaras bland annat av hantering av blåbetong och sanering av asbest.

## **2 Bolagsmål, indikatorer och aktiviteter**

### **2.1 Vårt erbjudande möter kundernas behov**

Stadsholmen har under flera år haft en positiv trend med ökat Nöjd Kund Index (NKI). 2024 backade dock NKI inom några områden. Produktindex för bostäder ökade medan serviceindex för lokaler och bostäder minskade. Även Produktindex för lokaler minskade. Trygghetsindex ökade något jämfört med tidigare år.

I förra prognosen lyftes en oro för ett lägre NKI på grund problem med telefonsystem vilket orsakade att hyresgäster under en längre tid hade svårt att komma fram i telefonköer till felanmälan. De ekonomiska svårigheterna för många lokalhyresgäster under lågkonjunkturen har också haft en negativ effekt på resultat för NKI för lokaler.

Serviceindex för bostäder minskade till 81,9%. Det beror framförallt på att "ta kunden på allvar" och "hjälp när det behövs" minskade. Inom utvecklingsarbetet "Framtidens förvaltning" arbetar bolaget med flera förflyttningar kopplat till kundservice och det är för 2025 ett av bolagets viktigaste fokusområden.

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




















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




Serviceindex lokaler minskar till 81,8%. Framförallt avser minskningen frågor kopplade till felanmälanprocessen.

Produktindex lokaler har minskar till 77,9%. Resultatet avseende frågan om prisvärdhet minskar med nästan 8 procentenheter. Bolagets analys är att det till stor del beror på lågkonjunkturen och de senaste årens höga hyresutveckling för lokaler.

Sammanfattningsvis anser bolaget att resultatet av kundmätningen generellt sett är bra. Framåt krävs dock förändringar inom områdena "Ta kunden på allvar" och "Hjälp när det behövs". Vi kommer fördjupa analysarbetet genom fler kunddialoger i syfte att ta fram lämpliga åtgärder. Fortsatt arbete med att förbättra återkopplingen till våra kunder, öka tillgängligheten och effektivisera processen för kundstartade ärenden

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

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



Aktiviteter	Slutdatum
 Fortsatt arbete med att implementera återstående förflyttningar som definierades i projektet "Framtiden förvaltning" i syfte att öka effektiviteten, kundnöjdhet och affärsnyttan.	2024-12-31
<b>Analys</b>	
Organisationsförändringen genomfördes den 8 maj 2023. Under 2024 har det skett förflyttningar avseende ökat ekonomiansvar för områdeschefer, utveckling av processer för kundstartade ärenden och implementering av förvaltningsvisaren.	
 På ett tydligt sätt bidra i utvecklingen av kundcenter för att kunderna på bästa sätt ska få hjälp med sina ärenden.	2024-12-31
<b>Analys</b>	
Stadsholmen har ingått i en utvecklingsgrupp för Kundcenter/kundstartade ärende och kund/kanalstrategigrupp för en större långsiktig förflyttning. Projekten avslutas under början av 2025.	
 Genomföra översyn av tillvalslistan och hyresgästerna möjlighet att påverka sitt boende i samband med upprustning och i pågående förvaltning.	2024-12-31

Aktiviteter	Slutdatum
<b>Analys</b> Tillvalslistan är uppdaterad. Dialog och utveckling i ombyggnadsprojekt sker löpande i Mariaberglyftet.	
✓ Lokalförhandlarna genomför återkopplingsbesök med alla nya hyresgäster inom 6 månader från tillträde.	2024-12-31
<b>Analys</b> Återkopplingsbesök sker regelbundet enligt upprättat rutin.	
✓ Lokalförhandlarna och kundvärden ska gemensamt besöka de 30 viktigaste lokalhyresgästerna i syfte att stämma av behov, önskemål och stärka relationer.	2024-12-31
<b>Analys</b> "Nyckelhyresgäster" är identifierade och möten är genomförda.	
✓ Utveckla och implementera ett tydligt kundlöfte.	2024-12-31
<b>Analys</b> Kundlöfte är framtaget och beslutat i Företagsledningen. Implementering sker 2025.	
✓ Vi ska regelbundet följa Förvaltningsvisaren och genomföra ständiga förbättringar i ärendeflödet för kunderna	2024-12-31
<b>Analys</b> Delar av förvaltningsvisaren är framtagen, utveckling av uppföljningsmodell sker 2025. Veckovis uppföljning och analys sker för att förbättra kundflödet.	
✓ Vi stärker och utvecklar Välkomstresan för våra bostadshyresgäster genom att kartlägga behov och utveckla automatiserade flöden	2024-12-31
<b>Analys</b> 94% av hyresgästerna är nöjda med inflyttningsprocessen. Under våren påbörjades arbete med automatisering av en del aktiviteter i processen för att minska resursbehovet och öka nöjdheten ytterligare. Implementering sker under 2025.	
SB ✓ Vi säkerställer att kunden alltid får återkoppling i sitt ärende	2024-12-31
<b>Analys</b> Ärendeuppföljning har under hösten genomförts varje vecka för att säkerställa att hyresgästerna får återkoppling. Med ett tydligt kundlöfte kommer kraven på återkoppling inom "rätt" tid öka. Uppföljning kommer då också bli än viktigare.	

## 2.2 Våra bostadsområden är socialt hållbara

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

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

Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
SB  Trygghetsindex, bostäder	Tertial	83,8	83,5		83,5
SB  Svenska bostäder är mån om hyresgästerna.	Tertial	82,3	85		

Aktiviteter	Slutdatum
✓ Utveckla och följa upp samarbetet med Bosociala enheten i syfte att upptäcka fler oriktiga hyresförhållande så att fler lägenheter friställs till bostadskön.	2024-12-31
<b>Analys</b> Utveckling har skett löpande. Medarbetare från bosociala enheten arbetar regelbundet från Stadsholmens kontor och har nära samarbete med vår förvaltning vilket ger tryggare boendemiljöer för våra hyresgäster.	
✓ Genomföra extra satsning på belysning	2024-12-31
<b>Analys</b>	



Aktiviteter	Slutdatum
Analys av resultatet i NKI - nöjd kund mätningen är genomförd. Belysning är utbytt och kompletterad på flera gårdar.	
✔ Ta fram modell för trygghetsbesikningar och genomföra besikningar på 20 fastigheter.	2024-12-31
<b>Analys</b> Aktiviteten var planerad till hösten, men har prioriterats ned. Aktiviteten genomförs till våren 2025.	
✔ Vi tar ett särskilt ansvar för ungdomars möjlighet att skaffa sig en första arbetslivserfarenhet genom att ta emot praktikanter, praoelever och ferieungdomar.	2024-12-31
<b>Analys</b> Under sommaren hade vi 20 st feriearbetare som utförde inventeringar i trädgårdar, målade plank och ronderade soprum/tvättstugor. Under hösten har vi tagit emot en studerande som utfört sin förvaltarpraktik hos oss.	
✔ Genomföra kunddialoger vår/höst på våra gårdar med fokus trygghet	2024-12-31
<b>Analys</b> Under våren/hösten genomfördes grillkväll/hyresdialog med lyckat utfall.	
✔ Mål och aktiviteter för att stärka samarbetet ska tas fram där det framgår på vilket sätt Stadsholmen, som den största fastighetsägaren, kan gå före i utvecklingsarbetet i dialog med övriga fastighetsägare.	2024-12-31
<b>Analys</b> Samarbete finns sedan tidigare i trygghetsfrågor, där vi under våren bl a medverkat till ett poliskontor i Gamla stan. Initiativ är taget för att Stadsholmen ska ta en tydligare roll i Föreningen " Gamla stan i samverkan". Där ett av syftena är att stärka Gamla stans naturliga attraktionskraft som besöksmål, verka för en hållbar turism i Gamla stan och för investeringar i hållbar turism. Internt har arbete kring förbättrad belysning och enhetligt skyltprogram för lokaler påbörjats. Stadsholmen har också deltagit i utredningen om miljözon i Gamla stan. Under 2025 kommer samarbete ske med Trafiknämnden för att hitta aktiviteter för fortsatt utveckling och trygghetsarbete.	


## 2.3 Våra fastigheter och tjänster är ekologiskt hållbara





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

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





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









Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
SB  Köpt energi, kWh/kvm2 (BOA, LOA)	Tertial	175,2	175		180,3
SB  Andel lägenheter som har tillgång till matavfallsinsamling	Tertial	80 %	50 %		49 %



Aktiviteter	Slutdatum
 ✔ Genomföra byte till elbilar	2024-12-31
<b>Analys</b> Tre bilar är utbytta till elbilar. Två återstår.	
✔ Genomföra ombyggnads/renoveringsforum där att alla perspektiv tas tillvara inför/under och efter projektgenomförande med särskilt fokus på hållbar och varsam renovering.	2024-12-31
<b>Analys</b> Rutiner, mallar och ombyggnadstandard är framtaget. Utveckling av dokumentation och form för forum har genomförts i ett pilotprojekt. Utveckling och förbättringar sker löpande i verksamheten.	
✔ Öka upplevd värmekomfort vintertid genom att arbeta med handlingsplaner för fastigheter med låga NKI-resultat och testa andra styrprinciper för byggnader där många kunder upplever att lägenheten är kall.	2024-12-31

Aktiviteter	Slutdatum
<p><b>Analys</b></p> <p>Handlingsplaner är framtagna för alla fastigheter med NKI under 40. Åtgärder genomförs löpande. Tillval av luftvärmepump erbjuds till hyresgäster i småhus med direktverkande el. NKI avseende inomhusklimat vintertid har ökat något i den senaste mätningen.</p>	
<p>  Installera energiglas vid alla fönsterrenoveringar</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>I samband med fönsterrenovering på bostäder sker byte av innerrutan till isolerglas i syfte av minska energiförbrukningen och få ett bättre inomhusklimat.</p>	
<p>  Fortsätta arbetet med att förstärka den biologiska mångfalden i vårt befintligt bestånd och sammanställa genomförda åtgärder på bolagsnivå</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Detta är ett kontinuerligt arbete som sker i ombyggnad, underhåll samt förvaltning. Exempel på åtgärder som genomförts under året är att omvandla gräsmattor till ängsytor, placera ut fågelholkar och insekshotell, anlägga bi-bädd, differentiera växtmaterial och välja växter som gynnar pollinerande insekter. En förteckning av äldre träd i bolagets bestånd är framtagen.</p>	

## 2.4 Vår ekonomi är långsiktigt hållbar

Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
  Driftnetto/kvm (efter tomträttsavgäld och fastighetsskatt)	Månad	734	672	727	666
  Resultat efter avskrivningar	Månad	104 mnkr	91 mnkr	102 mnkr	90 mnkr

Aktiviteter	Slutdatum
<p> Anpassa hyresnivåer vid nyuthyrning och omförhandlingar till rådande marknadsläge.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Villkorsändringar med hyresjusteringar sker där hyran kraftigt avviker från den aktuella marknadshyran sk snedsitsar, i övrigt har vi anpassat nivåerna utifrån rådande marknadsläge och i vissa särskilda ärenden ger vi hyresrabatter.</p> <p>Vi har genomfört också hyresjusteringar i samband med överlåtelse och nyuthyrning där utrymme funnits.</p>	
<p> Genomföra kalkyler på alla projekt som innehåller investeringsandel. Utveckla process kring beslutsunderlag för projekt över 100 tkr</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Sker löpande.</p>	
<p> Vi utreder möjligheten att insourca funktioner där det är ekonomisk hållbart.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Arbete har genomförts för att utreda förutsättningar att anställa egna målare för inre lägenhetsunderhåll. Tyvärr blir overheadkostnaderna för höga för att det ska vara lönsamt.</p>	
<p> Följa upp de ekonomiska effekterna av Framtidens förvaltning</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Uppföljning har sker tertialvis. De akuta reparationskostnaderna har minskat till följd av att reparatörerna nu genomför mer arbete själva istället för att köpa av entreprenörer.</p>	
<p> Följa upp tomställda objekt och säkerställa att tomställningstider minimeras. Löpande uppdatera underlag för tomställda objekt.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Uppföljning sker löpande. Korttidskontrakt övervägs vid tomställning av lägenheter inför ombyggnad. Översyn genomförs av uthyrningsprocessen i samband med inre underhållsåtgärder för att minska tomställningstiderna och vakanskostnaden.</p>	
<p>  Uppföljning av utvalda entreprenörer, genomgång av avtalen, kontroll av fakturor, regelbundna möten</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Har skett löpande med gott resultat.</p>	
<p> Bidra i utvecklingsarbetet med kategoribaserat inköp genom tydligt kategoriägarskap, avtalsägande och strategiska avvägningar som kravställare i våra upphandlingar.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Stadsholmen har varit representerade i flera kategoriråd för att bidra med ytterligare perspektiv.</p>	

Aktiviteter	Slutdatum
  Fortsätt arbetet med att säkerställa att vi har rätt data i vårt fastighetssystem med fokus på lägenheten i syfte att vara en effektiv verksamhet med ordning och reda	2024-12-31

#### Analys




Nytt inköpssystem är implementerat, köpta produkter uppdateras med automatik i fastighetssystemet. Rättningar och kvalitetssäkring har skett löpande. Förvaltarpraktikant har uppdaterat status på ombyggda objekt.

## 2.5 Vår arbetsplats är hållbar och innovativ

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

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


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

Indikatorer	Periodicitet	Periodens utfall	Årsmål	Prognos helår	Periodens utfall 2023
   Aktivt medskapandeindex AMI (Stadens undersökning)	Tertial	86	82		77

Aktiviteter	Slutdatum
 Vi arbetar fortlöpande med kompetensutveckling kopplat till vårt byggnadsvårdande uppdrag genom föreläsningar, workshop och studiebesök	2024-12-31


#### Analys

Under året har vi genomfört en föreläsning med studiebesök på Stadsmuseet och föreläsning och besök i ett av Josabeth Sjöberg hem.

 Vi ska använda Förvaltningsvisaren i daglig styrning i syfte att styra resurser för bra ärendehantering och arbetsmiljö.	2024-12-31
--	------------


#### Analys

Statistik i förvaltningsvisaren har använts för att följa upp ärenden, kunna arbeta mer proaktivt och styra resurser utifrån behov.

 Implementera och följa upp genomförande av beslutade förflyttningar som framkommit i projektet "framtidens förvaltning"	2024-12-31
---	------------



#### Analys

Förvaltningsdag för hela förvaltningen genomfördes den 14/5 där uppföljning, återkoppling och fortsatt utveckling redovisades. Arbetet fortgår i olika arbetsgrupper bl a utveckling av kundstartade ärende och kund och kanalstrategi.

 Säkerställa att alla arbetsroller inom Förvaltningen arbetar i fastighetssystemet samt att alla har en tillräcklig kunskapsnivå för att kunna använda systemet på bästa sätt.	2024-12-31
---	------------


#### Analys

Alla roller i Tekniska teamet har genomfört utbildning i fastighetssystemet och använder idag ärendehantering. Det har förenklat interna processer och kommer i slutändan ge våra kunder snabbare service.

  Säkerställa en tillräcklig kunskapsnivå för nyanställda i våra verksamhetssystem	2024-12-31
--	------------



#### Analys

Samtliga nyanställda medarbetare erbjuds utbildning i de system som Förvaltningen arbetar i (Fast2, Agresso, Agda, ILS etc.). Utbildningar finns delvis digitalt men hålls också löpande av kollegor som är vana systemanvändare.

 Vi arbetar aktivt med att bli en kommunikativ organisation, med tydliga strukturer för intern och extern kommunikation	2024-12-31
--	------------



#### Analys

Utveckling av hemsidan är delvis genomförd. Nya forum mellan olika team är planerad och kommer igång under början av 2025.

  Vi fortsätter att jobba aktivt med våra gemensamma värderingar och förhållningssätt. Våra medarbetare ska ges förutsättningar att ta egna initiativ för att medverka till att utvecklas. Förvaltningen genomsyras av jämställdhet, likabehandling och är fri från diskriminering.	2024-12-31
---	------------

#### Analys



Aktiviteter	Slutdatum
<p>Vår värdegrund ger oss en gemensam bild av vilka vi är och hur vi vill vara mot varandra. Vi utgår från fyra grundpelare: Vi värnar demokratiska principer, Vi arbetar för och med stockholmarna, Vi är samhällsbyggare, Vi arbetar tillsammans</p> <p>Under året har vi arbetat med värderingarna och beteende kopplade till grundpelarna som ska utgöra lönekriterier.</p>	
<p>  Vi lär av varandra och ökar förståelse för våra olika uppdrag genom att bjuda in övriga delar av bolaget att delta i distriktsträffar, enhetsmöten och dialoger med hyresgästerna eller genom att vi gör studiebesök i andra delar av verksamheten.</p>	2024-12-31
<p><b>Analys</b></p> <p>Inom Stadsholmen och Svenska Bostäder har skett många möten med olika roller och funktioner kopplat till den nya organisationen. Vi har haft ett omfattande utbyte mellan olika delar i och utanför organisationen.</p>	