Års- och
hållsbarhetsredovisning
2019

AB Stockholmshem

innehållsförteckning

VD-ord ..... Sid 004

Attraktiv arbetsgivare ..... Sid 008
Våra medarbetare ..... Sid 010
Jämställdhet och mångfald ..... Sid 012
Arbetsmiljö och hälsa ..... Sid 014
Kompetensutveckling ..... Sid 015
Nya talanger ..... Sid 016

Hållbar ekonomi ..... Sid 017
Affärsetik ..... Sid 019
Femårsöversikt i korthet ..... Sid 021
Hyressättning och hyresnivåer ..... Sid 022
Rättvist byggande ..... Sid 023
Prognos och riskanalys ..... Sid 025

Nöjda kunder ..... Sid 029
Våra hyresgäster ..... Sid 031
Tryggt och säkert boende ..... Sid 034
Steg in på bostadsmarknaden ..... Sid 038
Vad tycker våra kunder? ..... Sid 039

Omvärld och marknad ..... Sid 041
Fastigheternas värde ..... Sid 042
Förmedling av bostäder ..... Sid 045
Ombildningar ..... Sid 046
Förvärv och försäljningar ..... Sid 047

Nyproduktion och ombyggnad ..... Sid 048
Större nyproduktionsprojekt ..... Sid 050
Större underhålls- och ombyggnadsprojekt ..... Sid 054
GrowSmarter ..... Sid 056

innehållsförteckning forts.

Våra fastigheter ..... Sid 058
Fastighetsinnehav ..... Sid 060
Våra lokaler ..... Sid 063
Miljö och klimat ..... Sid 065
Klimatneutrala 2030 ..... Sid 067
Hållbara utemiljöer ..... Sid 070
Klimatanpassning ..... Sid 072
Resurseffektiva kretslopp ..... Sid 073
Hållbar mobilitet ..... Sid 074
Hållbara bostadsområden ..... Sid 077

Det här är Stockholmshem ..... Sid 079
Organisation ..... Sid 080
Styrelse ..... Sid 081
Ledning ..... Sid 083
Ägare ..... Sid 084
Dotterbolag ..... Sid 085
Verksamhetsstyrning ..... Sid 086
Hållbarhetsarbete ..... Sid 087
Styrning och ägardirektiv ..... Sid 088
Våra arbetssätt ..... Sid 091
Stockholmshems värdekedja och intressenter ..... Sid 093
Intressentanalys ..... Sid 096
Risker och utmaningar ..... Sid 098
Om redovisningen/GRI-index ..... Sid 101

Utmaning och utveckling – ständigt och samtidigt!

År 2019 blev en tid av utmaningar och utvecklingsprojekt. Ibland på en och samma gång. Och de kommande åren fortsätter att domineras av dessa två. Nödvändigheten att fortsätta utveckla verksamheten utgår från de svårigheter och glädjeämnen vi ser framöver, i bolaget, i Stockholm och i världen.

Stockholmshem står på en stabil grund som ett av landets största bostadsföretag på Sveriges starkaste bostadsmarknad. Trots detta, eller kanske på grund av detta, kommer utmaningarna snarare att öka än minska framöver. Den stora efterfrågan på boende kräver ökad nyproduktionstakt, det stora befintliga beståndet behöver rustas upp och underhållas, det ökande antalet hyresgäster ska fortsatt få en hög servicenivå och allt detta med långsiktig hållbarhet inom såväl ekonomi och miljö som social trygghet.

För att ta oss an allt detta har vi satt igång ett genomgripande utvecklingsarbete på företaget. Den omfattande och breda verksamhet som vi bedriver genom att bygga, utveckla, underhålla, driva och sköta fastigheter och hem, samt leverera hög servicenivå, kräver att vi pekar ut en tydlig riktning och håller oss till den. Annars kan vi lätt bli ineffektiva. Vi behöver också se till att vi hela tiden gör det som är viktigast och – inte minst – göra det enkelt.

Vårt utvecklingsarbete har tämligen självklart kunnat sammanfattas i tre ord: Förenkla, Förtydliga och Fokusera, som just nu genomsyrar allt vi förbättrar. Vi har förtydligat och fokuserat våra mål för verksamheten – Hållbar ekonomi, Nöjda kunder och Hållbara bostadsområden + fokusmålet att byggstarta 600 lägenheter i genomsnitt per år. I dessa mål kan alla ägardirektiv och all verksamhet i företaget sammanfattas på strategisk nivå, och sedan fördelas på taktiska och operativa nivåer i vardagen.

Resultatet för fokusmålet 2019 blev något lägre än snittet – 429 startade – och visar på vikten av att ytterligare öka projektportföljen för att nå målet. Det kommer att bli de kommande årens största utmaning.

Hållbar ekonomi – förbättrat resultat skapar resurser för utveckling

Utmaningarna inom Hållbar ekonomi återfinns främst på kostnadssidan inom såväl projekt, administration, skötsel och drift i företaget. För att ekonomin ska bli riktigt hållbar framöver behöver Stockholmshem göra ett allt bättre ekonomiskt resultat. Ett starkt positivt kassaflöde gör det möjligt att självfinansiera ombyggnader och underhåll samt att investera i nödvändig social och ekologisk hållbarhet i bostadsområdena. Under året har vi därför bland annat infört en tydligare nyckeltalstyrning för snabbare och effektivare uppföljning.

Det ekonomiska resultatet för 2019 överstiger det planerade med stor marginal – 442 mnkr mot budget 361 mnkr – och vi kan redan där se en hel del positiva effekter av den utvecklade ekonomiska uppföljningen i det operativa arbetet. Den största påverkan på resultatet i förhållande till budget är dock lägre räntekostnader och högre hyresintäkter än planerat.

Det lägre utfallet av investeringar i befintligt bestånd under 2019 beror till stor del på den paus i planerade åtgärder som naturligt uppstår när fastigheter erbjuds till försäljning. Hyresgästerna har under året erbjudits att ombilda till bostadsrätt i utvalda områden. Innan tidsfristen gick ut den 31 december 2019 hade intresseanmälningar för tolv fastigheter inkommit, och därmed avbryts pausen för övriga fastigheter i de utvalda områdena. Hur många lägenheter som kommer att säljas och ombildas av dessa är svårt att bedöma på förhand.

Nöjda kunder – utmanande hjärtbyte och avlastande digitalisering

Under 2019 var en av årets största utvecklingsinsatser även en av de största utmaningarna. Det var hög tid att ersätta vårt tidigare verksamhetssystem med ett nytt och vi gjorde det tillsammans med våra systerföretag i Stockholms stad: Familjebostäder, Micasa och Svenska Bostäder. Övergången till ett nytt system är planerad sedan länge och startade i mars i 2019.

En av medarbetarna jämförde operationen med just en operation – ett hjärtbyte – vilket är en bra bild och jämförelse. Systemet innehåller alla våra väsentliga uppgifter om hyresgäster, hyror och fastigheter och används av många medarbetare dagligen och stundligen. Det är därför inte förvånande att utmaningen var och blev stor när övergången skedde. Förutom ovanan vid det nya systemet så drabbades leveranserna dessvärre av en hel del barnsjukdomar och förseningar.

Våra kunder drabbades av längre väntetider och en lägre servicenivå i fråga om digitala tjänster i samband med systembytet, vilket ledde till att kundnöjdheten sjönk i den årliga hyresgästmätningen med flera procentenheter inom några delfrågor/index. Dock från en hög nivå, men naturligtvis inte bra ändå. Det som var mycket glädjande var att våra höga betyg för bemötande i stort sett var oförändrade – trots missnöjet med de långa väntetiderna – vilket visar vilka fantastiska och tålmodiga hyresgäster och medarbetare vi har på Stockholmshem!

Men det nya systemet ger oss fina möjligheter att utveckla digitala servicelösningar framöver. Under året införde vi mer automatiserad bilplatsuthyrning och vi började också koppla på fler digitala avlastningsfunktioner som chatbot och digitala FAQ:er.

Hållbara bostadsområden – minskade skillnader och ökad solenergi

Inom målet Hållbara bostadsområden samlar vi såväl sociala som ekologiska hållbarhetsinsatser i all vår verksamhet. Det här är inget nytt för Stockholmshem. Social hållbarhet finns i företagets DNA sedan starten 1937 då staden gav i uppdrag att bygga och hyra ut till de mest utsatta, ett uppdrag som sedan omformades till allmännyttigt. Ekologisk hållbarhet har systematisk hanterats sedan vi certifierade vårt miljöledningssystem på nittiotalet.

Men nya krav ställs på 2020-talet för att öka tryggheten i våra bostadsområden och för att möta klimathotet. Vi sätter nu igång ett arbete med att minska skillnader mellan innerstaden och ytterstaden genom att fokusera på fler sociala och trygghetsskapande insatser i några av våra områden. Den upplevda tryggheten bland Stockholmshems hyresgäster ligger i genomsnitt bra till i jämförelse med andra stora hyresvärdar, men det finns lokala skillnader.

Vi bidrar också till att stärka den sociala hållbarheten som fastighetsägare till SHIS Bostäders boenden för olika grupper som har svårt att etablera sig på den ordinarie bostadsmarknaden – ungdomar, familjer och ensamstående. Vårt uppdrag utökas ständigt genom att vi bygger nytt åt SHIS Bostäder, både permanenta bostäder och tillfälliga bostäder i modulform. Under året fick vi markanvisningar för 205 permanenta bostäder för SHIS. Vi påbörjade även 160 lägenheter i tillfälliga bostäder för nyanlända och färdigställde 50.

Vi har en ambition att vara klimatneutrala 2030. Det innebär att vi till dess ska ha minimerat utsläpp av koldioxid och andra växthusgaser. Det är en tuff uppgift, men nödvändig. Vår främsta direkta klimatpåverkan är relaterad till uppvärmning av våra närmare 28 000 bostäder och utsläppen i samband med nyproduktion av lägenheter. Vi ökar nu vår produktion av förnybar energi genom solcellsutbyggnad och minskar energianvändningen i såväl nyproduktion, som ombyggnad och drift. För att minska koldioxidutsläppen kopplat till uppvärmningen samarbetar vi med Stockholm Exergi och för att minska utsläppen i nyproduktionen bygger vi fler hus i trä och ser över avfallshanteringen i projekten.

Samtidigt med ett idogt förbättringsarbete i vardagen för att ständigt minska miljöpåverkan så behövs innovation och nytänkande. Ett sådant exempel var Stockholms första plusenergihus som flerfamiljshus – vår nyproduktion i kvarteret Backåkra i Norra Djurgårdsstaden där hyresgästerna flyttade in under året som gick. Huset bidrar med mer energi än det förbrukar under ett år – och all energi som huset bidrar med är förnybar.

Ständiga små steg i vardagen i kombination med längre innovationshopp gäller för all vår utveckling framöver - en nödvändig utveckling för att möta våra utmaningar. Stockholmshem är en stabil och bra hyresvärd och arbetsplats idag. Imorgon kommer Stockholmshem att vara mer än så.

Anette Sand, VD Stockholmshem
I februari 2020

Anette Sand, VD Stockholmshem. Foto: Bengt Alm.

Attraktiv arbetsgivare

Stockholmshem strävar efter ett öppet arbetsklimat där medarbetarna känner delaktighet, engagemang och trivsel. En förutsättning för att skapa en framgångsrik verksamhet är att kunna attrahera och behålla medarbetare som driver bolaget framåt. Under året har bolaget sett över medarbetarnas förmånspaket och lagt till möjligheten att pensionsväxla.

Resultatet i stadens medarbetarenkät ökade vid årets mätning till 84 (81) . Högst värde i mätningen fick frågorna kring ledarskap, eget ansvar och att arbetet känns meningsfullt.

I undersökningen Attraktiv arbetsgivare ökar Stockholmshem från 128 till 136 poäng, medan branschen i övrigt minskar från 126 till 125. Attraktiv arbetsgivare mäter nyckeltal som antas påverka attraktiviteten i organisationer.

Tack alla fina sommarjobbare! Under sommaren erbjöd vi 132 stockholmsungdomar sommarjobb, de flesta skötte om våra gårdar och bostadsområden. Våra hus och områden blir trivsammare tack vare alla toppenungdomar och de får erfarenhet av arbetslivet.

Under 2019

fick 11 medarbetare nya tjänster internt

utbildades alla medarbetare i frågor om bland annat representation, mutor och jäv och sexuella trakasserier

var den genomsnittliga anställningstiden för tillsvidareanställda 10 år

minskade sjukfrånvaron något till 3,9%

har en satsning på kompetensutveckling gjorts för både förvaltare och områdestekniker

tog vi fram ett utbildningspaket för chefer kring kommunikation, feedback, företagsledning, arbetsgivaransvar och lön

Våra medarbetare

Vid årets slut var antalet tillsvidareanställda på Stockholmshem 355 (348) personer. Av dessa är 10 (9) personer anställda på Störningsjouren, som är gemensam för de kommunala bostadsbolagen.

Antalet nyanställningar var under året 51 (84) varav 35 (61) tillsvidareanställningar och 16 (23) längre vikariat eller allmänna visstidsanställningar. Ökningen av antalet medarbetare beror på att ett antal köpta tjänster inom bland annat projektledning och trädgårdsskötsel tagits över i egen regi.

Personalomsättningen, det vill säga antalet medarbetare som slutat i förhållande till antalet vid årets slut, minskade och uppgick till 7,6 (10,6) procent.

Under 2019 avslutade 27 (37) personer sin tillsvidareanställning. Av dessa gick 8 (7) medarbetare i pension. Medarbetarna hade vid årets utgång en medelålder på 47 (47) år. Medelåldern uppgick till 45 (45) år för kvinnor och 48 (48) år för män. Den genomsnittliga anställningstiden för tillsvidareanställda var vid årsskiftet 10 (9) år.

Under 2019 fick 11 medarbetare nya tjänster internt. För att vara en attraktiv arbetsgivare och på bästa sätt ta till vara på medarbetarnas kompetens ger Stockholmshem möjlighet till intern karriärutveckling. Bolaget strävar efter att medarbetare ska ges utrymme att växa i sina befintliga roller eller ges möjlighet att få en ny roll inom bolaget.

Antal tillsvidareanställda 2019-12-31

	Kvinnor	Män	Summa
Tjänstemän	142	138	280
Fastighetsarbetare	3	62	65
Störningsjouren	4	6	10
Totalt	**149**	**206**	**355**

Jämställdhet och mångfald

Stockholmshem ska vara en jämlik och jämställd arbetsplats. Alla ska ha lika rättigheter och möjligheter och därmed lika värde oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionshinder, sexuell läggning eller ålder.

Den lönekartläggning som genomförs årligen visar inte på några osakliga löneskillnader mellan könen.

Stockholmshem hanterar i princip all rekrytering i egen regi och kan på så sätt, genom en kompetensbasred rekryteringsprocess säkerställa att rekryteringar genomförs på ett kvalitativt och objektivt sätt.

Könsfördelning tillsvidareanställda

Antal	2015	2016	2017	2018	2019
Kvinnor	129	130	153	146	149
Män	181	179	179	202	206
Totalt	**310**	**319**	**332**	**348**	**355**

Stockholmshems medarbetare mentorer för nyanlända

27 av bolagets medarbetare har under året ställt upp som Stockhomsmentorer för nyanlända stockholmare. Stockholmsmentor är en del i Stockholms stads satsning där olika aktörer i staden arbetar tillsammans för integration av nyanlända stockholmare. Det har Stockholmshem tagit fasta på och uppmuntrar sina medarbetare att bli mentorer, bland annat genom att bjuda på tiden för utbildning och en timme i månaden av arbetstiden för möten med adepten. Fler medarbetare har möjlighet att bli Stockholmsmentor nästa år.

Elsa på Stockholmshem är mentor för Khava som kommer från Ryssland.

Arbetsmiljö och hälsa

Som en del av Stockholms stad bidrar Stockholmshem till ett hållbart Stockholm. Stockholmshem utgår från stadens gemensamma personalpolicy för att beskriva förhållningssätt inom olika områden, vilka förväntningar och krav vi som arbetsgivare har på medarbetare och chefer och vad de kan förvänta sig av bolaget som arbetsgivare. Arbetsmiljöpolicy och riktlinjer inom arbetsmiljö, jämställdhet och mångfald, mutor och representation, rehabilitering och kränkande särbehandling följs upp och revideras årligen.

Genom att systematiskt undersöka arbetsförhållanden, bedöma risker och genomföra åtgärder arbetar Stockholmshem med att förhindra och förebygga ohälsa och olycksfall. Bolaget har under året arbetat aktivt för att öka frisknärvaron och chefsansvaret gällande rehab och korttidsfrånvaro har förtydligats. Omtankessamtal för medarbetare med hög sjukfrånvaro har införts med stöd från HR. I årets medarbetarenkät uppger 91 procent att ”Min chef visar förtroende för mig som medarbetare” och 89 procent att ”Min chef stöttar mig när jag ber om det”. Alla chefer fick under året utbildning i arbetsmiljö.

Att satsa på friskvård och hälsoarbete är ett sätt för Stockholmshem att verka för ett hållbart arbetsliv med friskare medarbetare. Alla medarbetare erbjuds ett friskvårdsbidrag på 5 000 per år. Det gör det möjligt att välja mellan ett brett utbud av olika hälsoaktiviteter. Drygt 79 (72,5) procent av Stockholmshems medarbetare utnyttjade någon friskvårdsförmån under året.

God arbetsmiljö ska omfatta alla anställda, även inhyrd personal och entreprenörer och en uppförandekod för leverantörer togs fram under året.

Den totala sjukfrånvaron minskade något från föregående år och uppgick under 2019 till 3,9 (4,0) procent. Samtliga anställda på Stockholmshem omfattas av en sjukvårdsförsäkring som underlättar snabba vårdinsatser. Ytterligare förebyggande insatser sker i samarbete med företagshälsovården.

Kompetensutveckling

Stort fokus har under året lagts på utveckling av arbetssätt och verktyg för att förtydliga och förbättra förutsättningarna för kompetensutveckling för medarbetare och chefer.

En utbildningsplattform för e-learning har upphandlats där såväl digitala som lärarledda utbildningar kommer att läggas upp. Plattformen kommer även att innehålla en utvecklad on boarding-process så att nya medarbetare får en bättre introduktion till bolaget.

Som ett led i Stockholmshems digitaliseringsstrategi har medarbetare under året utbildats i nya system och verktyg. En satsning på kompetensutveckling har gjorts för både förvaltare och områdestekniker.

Stockholmshems HR-chef genomförde tillsammans med bolagets säkerhetschef en ”visselblåsarturné” där de besökte alla enheter för en interaktiv utbildning kring regelverk och riktlinjer gällande representation, mutor och jäv samt hantering av bolagets egendom och sexuella trakasserier. I samband med utbildningen lanserades en ”visselblåsarbrevlåda” dit medarbetare kan vända sig om de uppfattar oegentligheter inom bolaget.

VD samlar en gång i månaden alla chefer för ett gemensamt chefsforum med fokus på information, chefsuppdraget och aktuella frågeställningar. Under året infördes även chefens årshjul som beskriver de personalrelaterade aktiviteter som medföljer chefsrollen. Målet är att förtydliga processerna och skapa ökad involvering. För att chefer ska kunna hålla bra samtal, ge feedback, sätta mål och ta sitt arbetsgivaransvar i olika frågor har ett utbildningspaket för chefer tagits fram. Utbildningarna kommer att rulla årligen med start 2020. Utbildningspaketet fokuserar på ledarutveckling och arbetsgivaransvar och kommer att ge ökade kunskaper i bland annat kommunikation, lönesättning, målstyrning, förändringsledning och rehabilitering.

Utöver större utbildningssatsningar har medarbetare och chefer under året erbjudits individanpassade kompetensutveckling utifrån intresse och behov.

Nya talanger

För att attrahera nya medarbetare och säkra framtida kompetensförsörjning har Stockholmshem har under året deltagit på arbetsmarknadsdagar på yrkeshögskolor samt på LAVA, samhällsbyggarnas arbetsmarknadsdag på KTH.

Under sommaren 2019 erbjöd vi 132 ungdomar feriejobb i samarbete med stadsdelsförvaltningarna. De arbetade främst med att sköta utemiljön i våra bostadsområden för att bidra till hyresgästernas trivsel. Jobben ger också ungdomarna en bra introduktion till arbetslivet och en inblick i fastighetsbranschen.

Under året initierades också ett samarbete med Jobbsprånget, ett praktikprogram som erbjuder fyra månaders praktik till nyanlända akademiker – ingenjörer, arkitekter, naturvetare och ekonomer. Syftet med programmet är att tillvarata deras kompetens och påskynda introduktionen till den svenska arbetsmarknaden.

Bolaget har även erbjudit både feriejobb och praktikplatser i samarbete med yrkeshögskolor, universitet och gymnasium.

Hållbar ekonomi

Vi har en sund och hållbar ekonomi genom att ständigt förbättra balansen mellan intäkter och kostnader, kvalitet och produktivitet. Driftnettot ska öka och de administrativa kostnaderna minska – varje år. Den hållbara ekonomin ger också utrymme att göra extra satsningar på innovativa lösningar och ekologisk och social hållbarhet.

- Vid årsskiftet uppgick det förvaltade fastighetsbeståndet till 403 (400) fastigheter. Den uthyrningsbara arean uppgick till cirka 2 062 000 (2 027 000) kvadratmeter inklusive garageytor. Antalet bostadslägenheter uppgick till 27 725 (27 480).

- Årets investeringar i fastigheter och inventarier uppgick till 1 480 (2 195) mnkr, varav 1 085 (1 188) avsåg nybyggnad, 378 (937) ombyggnad, 17 (19) inventarier och 0 (51) mnkr avsåg fastighetsförvärv.

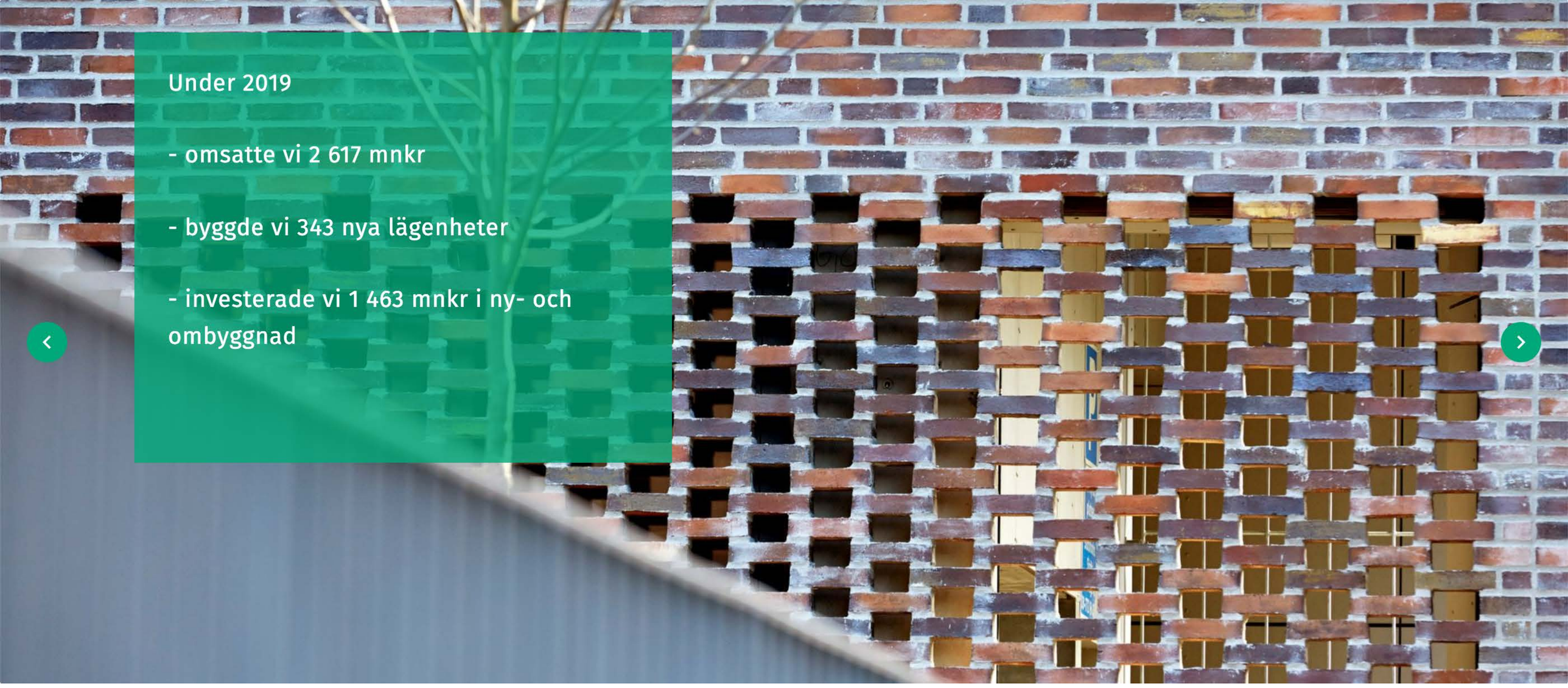
- 343 (170) nya bostadslägenheter färdigställdes, bland annat i Liljeholmen och Norra Djurgårdsstaden. Totalt skedde ombyggnad och upprustning av 261 (143) lägenheter.

- Det samlade marknadsvärdet för bolagets fastigheter bedömdes till 55 230 (51 414) mnkr. Resultatet efter finansnetto uppgick till 442 (361) mnkr. Årets resultat efter skatt uppgick till 333 (291) mnkr.

- Omsättningen uppgick till 2 617 (2 459) mnkr. Finansnettot förbättrades under året och uppgick till -111 (-126) mnkr.

Ladda ner Stockholmshems hela ekonomiska redovisning 2019 (pdf)

Rättelse: på sid 24, Not 7 Personal har det blivit fel. I Medelantalet årsanställda ska det vara 199 män och 162 kvinnor.


Under 2019
- omsatte vi 2 617 mnkr
- byggde vi 343 nya lägenheter
- investerade vi 1 463 mnkr i ny- och ombyggnad

Affärsetik

God affärsetik handlar om att följa såväl interna och externa regelverk och lagstiftning samt ha hög moral i hantering av allt som kan ha ett värde. Oavsett om det handlar om inköp av en vara, upphandling av en tjänst, rekrytering eller förmedling av en lägenhet.

Tidigare har policyn som rör representation skickats hem till alla nya medarbetare, men från och med våren 2019 går istället HR-avdelningen igenom sådana rutiner med alla nyanställda. Under 2019 gjorde vi också särskilda interna informationsinsatser kring mutor, jäv och vår nya visselblåsarrutin.

Stockholmshem arbetar med löpande internkontroller utifrån en internkontrollplan för att säkerställa att verksamheten bedrivs utifrån beslutade regelverk. Vid kontrollerna granskas interna arbetssätt så att beslutade arbetsprocesser följs. Stockholm stads internrevisionskontor genomför fördjupade revisioner inom utvalda områden. Under 2019 reviderades bolagets konsultinköp extra noga. För att hålla god ordning vad gäller ekonomisk hantering har bolaget en attestinstruktion. Avseende korruption finns det två områden som identifierats som särskilt riskfyllda inom bolaget. Det är arbetet med upphandlingar och uthyrningsverksamheten. Nedan redovisas hur bolaget arbetar med dessa frågor.

Upphandling

Stockholmshem lyder under Lagen om offentlig upphandling (LOU). Det ställer krav på att bolagets upphandlingar har tydliga och balanserade kravställningar kopplade till verksamhetsbehov, miljö och socialt ansvarstagande. Förfarandet som stadgas i LOU innebär att större upphandlingar måste utlysas till alla på marknaden enligt ett visst förfarande och anbuden värderas utifrån ett förfarande som minskar risken för korruption. Inom Stockholmshem är medarbetare skyldiga att också vid mindre inköp som överstiger 100 000 ta in anbud från minst tre leverantörer.

Förutom LOU lyder vi under koncernregler från Stadshus AB och Stockholms stad. Stockholmshem har därför antagit stadens Riktlinjer för mutor och representation. År 2019 uppgick våra inköp till 2,2 miljarder. Ca 60 procent av dessa utgjordes av pågående byggentreprenader (ny- och ombyggnad). Övrigt bestod av drift- och förvaltningskostnader (såsom värme, el, uteskötsel, avfall men även reparationer och underhållskostnader).

Totalt 2019 hade vi omkring 1 000 aktiva leverantörer och cirka 400 aktuella avtal av olika slag.

Förmedling av hyreskontrakt

För att minska risken för mutor och korruption i samband med förmedling av hyreskontrakt har Stockholmshem tydliga processer för förmedlingen. Alla bostäder förmedlas av Bostadsförmedlingen i Stockholm AB och vi har samma godkännanderegler som övriga allmännyttiga bolag i Stockholm. Vid tecknande av nya avtal deltar alltid två tjänstemän från Stockholmshem. Vi arbetar systematiskt med granskning av oriktiga hyresförhållanden och har, med anledning av ny lagstiftning, gjort en översyn av hanteringen inom bolaget. Vid bolagets återkommande ordinarie revision läggs också särskilt fokus vid bolagets uthyrningsverksamhet och varje år genomförs ett antal stickprovskontroller av vår hantering av kontraktsskrivningar. Under de senaste åren har inga avvikelser noterats.

Femårsöversikt

Femårsöversikt i korthet

	2019	2018	2017	2016	2015
Nettoomsättning	**2 617**	2 459	2 268	2 170	2 060
Resultat efter finansnetto	**442**	361	370	377	363
Realisationsvinster	**0**	0	0	0	0
Eget kapital, Mnkr	**10 040**	9 708	9 417	9 124	8 925
Marknadsvärde fastigheter, Mnkr	**55**	51	47	43	38
Bokfört värde fastigheter, Mnkr	**21**	19	18	17	16
Investeringar, Mnkr	**1 480**	2 195	1 949	1 682	1 425
Direktavkastning exkl central adm, %	**5,7**	6,0	5,9	6,1	6,1
Avkastning totalt kapital, %	**2,3**	2,1	2,4	2,6	2,9
Synlig soliditet, %	**41,1**	41,2	43,0	44,7	46,6
Uthyrningsgrad area bostäder, %	**100**	100	100	100	100
Antal lägenheter	**27 725**	27 480	27 073	26 796	26 051
Total uthyrbar area, 1 000-tal kvm	**2 062**	2 027	2 005	1 994	1 956
Antalet tillsvidareanställda 31 december	**380**	348	332	309	310

Hyressättning och hyresnivåer

Hyresöverenskommelse för 2020

Hyresöverenskommelsen för 2020 är förhandlad och klar med Hyresgästföreningen region Stockholm. Det innebär att hyrorna höjs med 1,95 procent från den 1 januari 2020.

Utveckling av systematisk hyressättning – Stockholmshyra

2019 skedde ett intensivt arbete med utvecklingen av en systematisk hyressättning – Stockholmshyra. Arbetet har utgått ifrån den principöverenskommelse som tecknades mellan Stockholmshem, Svenska Bostäder, Familjebostäder och Hyresgästföreningen i december 2018.

Stockholmshyra innebär en systematisk tillämpning av bruksvärdessystemet och syftar till att säkerställa att transparens i hyressättningen. Systemet bygger på en värdering av egenskaper i lägenheter och fastigheter uppdelat inom fem kategorier.

Kategorierna gällande egenskaper är:

- **Lägenheten**. Antalet rum och kvadratmeter, standard på kök, badrum och övriga detaljer.

- **Fastigheten**. Byggnadstyp och byggnadsår. Underhållssystem, tillgång till hiss, tvättstuga etc.

- **Läget och området**. Närhet till grönområden och vatten, samt områdets karaktär.

- **Förvaltningskvalitet och service**. Att det är städat och snyggt och att fel blir åtgärdade.

- **Övrigt**. Särskilda skäl till hyressättning.

När den systematiska hyressättningen är på plats kommer den att införas under en period om sex år med en modell för intrappning. Det nya sättet att bestämma hyror kommer att fortsätta utvecklas under 2020 med sikte på att de första hyressättningarna enligt systemet sker 2021.

Under 2019 utökades arbetet för sund konkurrens i byggbranschen då Stockholmshem, Svenska Bostäder, Familjebostäder och Skolfastigheter i Stockholm skrev på en gemensam avsiktsförklaring.

Alla fyra bolagen arbetar nu enhetligt enligt konceptet Rättvist byggande och leds av en styrgrupp där Stockholmshem hade ordförandeskapet under 2019. Det är ett proaktivt arbete för en sund konkurrens på lika villkor och för att motverka brottslighet och säkerställa villkoren i hela kedjan av underentreprenörer på byggarbetsplatser. Arbetet bedrivs i samarbete med de myndigheter som arbetar med tillsyn inom dessa områden – Ekobrottsmyndigheten, gränspolisen, Skatteverket och Arbetsmiljöverket. Bolaget samarbetar även med Stockholms Byggmästareförening som arbetar för att skydda sina medlemmar från osund konkurrens.

Rättvist byggande är det mest omfattande kontrollprogrammet i Sverige för sund konkurrens. Det innebär att:

- samtliga entreprenörer som arbetar på Stockholmshems byggarbetsplatser ska vara kända och kontrollerade av bolaget
- fysiska arbetsplatskontroller genomförs på byggarbetsplatserna
- Stockholmshem arbetar tillsammans med en upphandlad partner som följer upp att alla leverantörer i hela kedjan uppfyller kontraktskraven
- Stockholmshems byggarbetsplatser ska skyltas med Rättvist byggande
- Vi uppmanar alla att anmäla misstankar om oegentligheter till en oberoende funktion (Fair Play Bygg) som är skapad av Stockholms Byggmästareförening och Byggnads Stockholm Gotland
- Stockholmshems medarbetare utbildas i Rättvist byggande.

I juli höll vi ett välbesökt seminarium om Rättvist byggande i Almedalen. Många intresserade från branschorganisationer, byggföretag, skatteverket och andra deltog.

Prognos & riskanalys

Fastighetsbestånd

I bolagets ägardirektiv finns ett uppdrag att bereda möjlighet för boende i ytterstaden där allmännyttan har en dominerande ställning att ombilda sina lägenheter från hyresrätt till bostadsrätt. De stadsdelar som omfattades av möjligheten att ombilda är Rinkeby, Husby, Hökarängen, Rågsved, Hässelby Gård, Fagersjö, Skärholmen, Bagarmossen, Västertorp och Sätra. Stockholmshem äger cirka 10 000 lägenheter i dessa områden.

När tidsfristen för att lämna in intresseanmälan för ombildning hade löpt ut den 31 december 2019 hade tolv fastigheter anmält intresse för ombildning. Dessa intresseanmälningar kommer att behandlas under 2020. Det är dock svårt att prognosticera antalet troliga ombildade lägenheter på förhand.

Det totala antalet lägenheter kommer att ligga på drygt 28 000 vid 2020 års slut. Då har hänsyn inte tagits till eventuella ombildningar och försäljning till bostadsrätter. Fastighetsbeståndet kommer att öka ytterligare då ca 500 lägenheter beräknas färdigställas och ca 600 lägenheter byggstartas.

Efterfrågan av hyresrätter är fortsatt hög: närmare 90 000 personer sökte aktivt lägenhet via bostadsförmedlingen under året som gick och inget tyder på att intresset minskar under nästa år.

För nyproduktionen är utmaningen förseningar beroende på överklaganden och bristen på byggbar mark. Projektportföljen behöver ökas de närmaste åren om det ska vara möjligt att både parera förseningar av projekt och att uppnå nyproduktionsmålet. För 2020 är ägarens direktiv att byggstarta cirka 500 - 600 lägenheter.

För att öka projektportföljen har Stockholmshem ökat insatserna i det metodiska arbete med markackvisitioner under 2019, bland annat genom att ta fram förslag till mer detaljerade områdesprogram i områden där företaget redan har ett bestånd.

Investeringarna för 2020 beräknas uppgå till totalt 2 283 miljoner kronor. 1 683 miljoner kronor av dessa avser nyproduktion.

Hyresintäkter

De årliga hyresförhandlingarna för 2020 med Hyresgästföreningen slutade i en uppgörelse om en hyreshöjning motsvarande 1,95 procent från 1 januari 2020.

För 2020 budgeteras cirka 45 miljoner kronor i tillkommande hyresintäkter för under året färdigställd ny- och ombyggnad. Lokalhyresintäkterna beräknas öka som en följd av indexuppräkning men även intensifierade insatser för nyuthyrning.

De operativa riskerna för hyresbortfall bedöms som låg då de följs noga och bostadsbristen i sig gör att antalet avhysningar beroende på bristande betalningar sällan överstiger 0,1 procent av det totala beståndet.

Renovering och upprustning

Underhållskostnaderna för 2020 budgeteras till 591 miljoner kronor. Det fortsatta upprustningsbehovet av beståndet byggt under sextio- till och med åttiotal har inventerats och har prioriterats. Ett antal av miljonprogramsfastigheterna har dock delvis rustats parallellt med ombyggnader och upprustning av det mer omfattande äldre beståndet byggt under trettio- till och med femtiotalet. Även i det äldre beståndet byggt på trettio- till femtiotalet finns underhållsbehov, även om lägenheter och stående stammar till största delen är åtgärdade.

Finansiella poster

Räntekostnaderna bedöms uppgå till 116 miljoner kronor, vilket är något högre än utfallet för 2019. Antagandena bygger på en fortsatt mycket hög investeringsvolym och en snittränta kring 0,8 procent.

Skatter och avgifter

Politiska beslut rörande skatter, avgifter och andra regleringar har direkt inverkan på bolagets ekonomiska resultat. För närvarande har bolaget en tvist med Skatteverket beträffande avdragsgillhet för bolagets räntekostnader. För en närmare redogörelse hänvisas till bolagets förvaltningsberättelse i årsredovisningen för 2019.

Känslighetsanalys

Förändringar i hyresnivå och låneränta får genomslag på den del av hyres- och lånekontrakten som förfaller eller justeras respektive år.

Ackumulerad resultatpåverkan för åren 2020-2022, mnkr

Förändring av		2021	2022
Hyresnivå bostäder	1%	44	66
Hyresnivå lokaler	1%	4,6	6,9
Vakansgrad bostäder	1%-enhet	44	66
Vakansgrad lokaler	1%-enhet	4,6	6,9
Driftkostnader	1%	26,4	39,6
Räntenivå, räntor	1%-enhet	266	400

Resultat

Ägarens resultatkrav för 2020 uppgår till 400 (347) miljoner kronor, exklusive realisationsvinster. Under 2021 ligger avkastningskravet på 410 miljoner. Under våren 2020 kommer en ny treårsplan att upprättas och en genomgång och uppdatering av avkastningskraven kommer att göras.

Känslighetsanalys

Förändringar i hyresnivå och låneränta får genomslag på den del av hyres- och lånekontrakten som förfaller eller justeras respektive år.

Koncernens resultaträkning, mnkr

	Utfall 2019	Prognos 2020
Hyresintäkter	2 533	2 623
Övriga förvaltningsintäkter	84	66
Nettoomsättning	**2 617**	**2 689**
Drift	-1 304	-1 334
Markavgifter	-26	-30
Fastighetsskatt	-59	-60
Summa fastighetskostnader	**-1 389**	**-1 424**
Driftnetto	1 228	1 265
Avskrivningar	-590	-640
Bruttoresultat	**638**	**625**
Centrala administrationskostnader	-85	-109
Rörelseresultat	**553**	**516**
Finansnetto	-111	-116
Resultat efter finansnetto	**442**	**400**

Nöjda kunder

Nöjda kunder är en självklarhet för oss som ett av landets största bostadsföretag. Vi levererar god kvalitet och ska ha goda relationer med våra lokalhyresgäster. Det ger också en rationell verksamhet med färre klagomål. Vårt mål är att ständigt tillhöra de högst rankade bostadsföretagen i vår storlek i landet.

Stockholmshem mäter fortlöpande hur hyresgästerna ser på sitt boende och företagets service. Vi arbetar strukturerat med våra kundundersökningar som är ett viktigt underlag för vårt arbete med verksamhetsutveckling. Alla hyresgäster får också återkoppling på hur kundnöjdheten ser ut i deras område och vilka förbättringsåtgärder som ska göras.

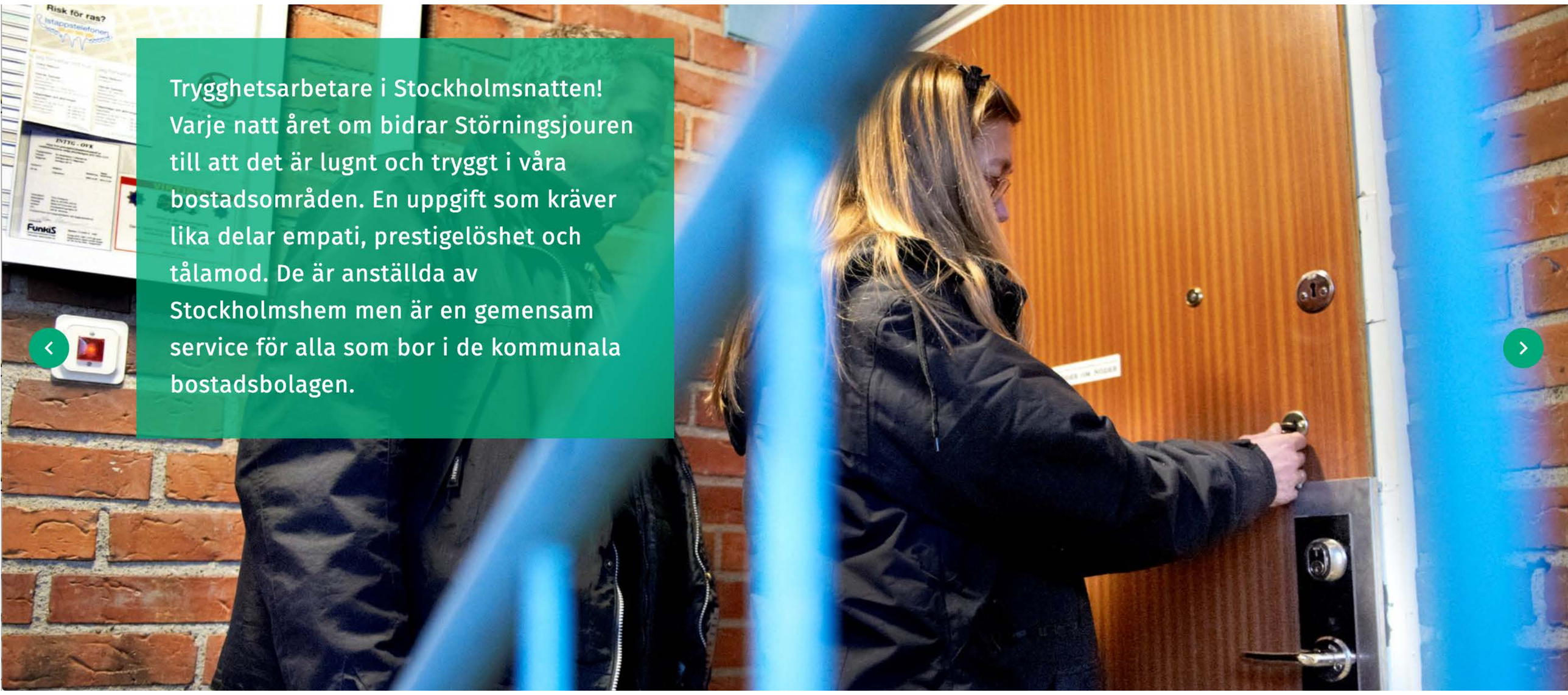
Boendeinflytande

Att bo i hyresrätt ska vara enkelt och smidigt, men man ska också ha möjlighet att påverka sitt boende. Stockholmshem har ett lag- och avtalsstadgat samarbete med Hyresgästföreningen. Det är fundamentalt för företaget att fullgöra sina plikter och skapa en god relation till Hyresgästföreningen. Bolaget vill också underlätta den löpande dialogen med hyresgäster och tillgodose deras önskemål. Därför ser vi utvecklingen av dialogformerna med hyresgästerna som en viktig utmaning.

Kundtjänst – för ökad tillgänglighet

Stockholmshems kundtjänst tar emot allt från felanmälan till störningar och frågor om hyran. För att fortsätta öka tillgängligheten för hyresgästen har vi gått live med en chatbot och en så kallad dynamisk FAQ på webben, som dygnet runt svarar på frågor och gör det lättare att hitta information på vår webb.

Under 2019 tog kundtjänst emot 101 853 samtal och hanterade 27 448 mejl. De fick näst högst kundnöjdhetsresultat av alla frågor i hyresgästenkäten på frågan "bemötande vid felanmälan" med 94,4%.



Trygghetsarbetare i Stockholmsnatten! Varje natt året om bidrar Störningsjouren till att det är lugnt och tryggt i våra bostadsområden. En uppgift som kräver lika delar empati, prestigelöshet och tålamod. De är anställda av Stockholmshem men är en gemensam service för alla som bor i de kommunala bostadsbolagen.

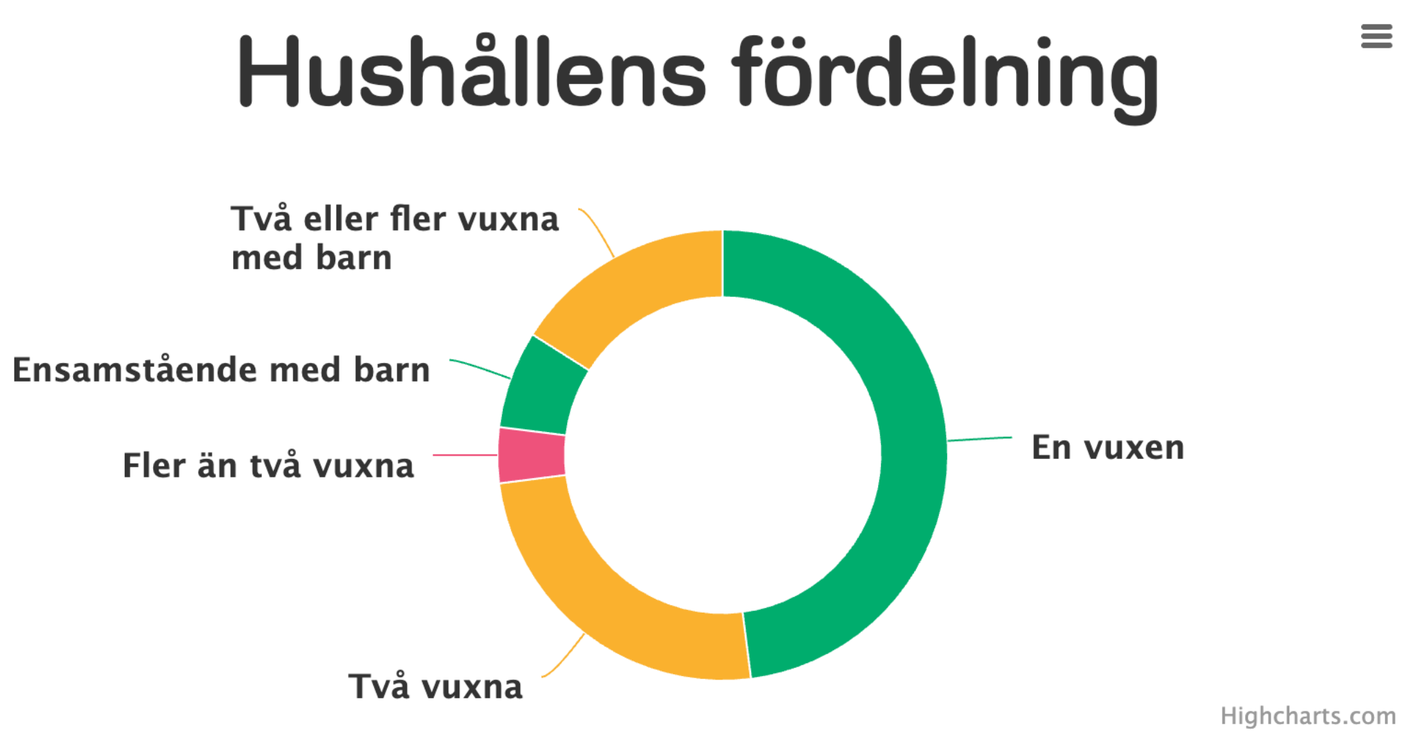
Våra hyresgäster

Många hyresgäster har bott eller verkat länge hos Stockholmshem, samtidigt som de senaste årens nyproduktion har bidragit till en växande andel nya hyresgäster.

Bostadshyresgäster

Alla åldrar och typer av hushåll finns representerade bland Stockholmshems bostadshyresgäster. Drygt 60 procent av beståndet består av små lägenheter på två rum och kök eller mindre. Det gör att det dominerande hushållet består av en till två personer i åldern 25-65. Småhushållen – familjer utan barn, ungdomar, ensamstående med eller utan barn samt pensionärer – är därför viktiga kundgrupper för det befintliga beståndet.

Långa boendetider och kötider för att få en lägenhet via Bostadsförmedlingen bidrar till att åldern hos Stockholmshems kontraktsinnehavare har blivit högre. Störst andel hyresgäster som är äldre än 65 år finns i innerstaden. Det beror på att kötiderna för att få en lägenhet där har varit längre än i andra områden under många år.



Hyresgästerna i nyproduktionen är normalt yngre än de i det befintliga beståndet, eftersom nyproduktion kräver en kortare kötid. En större andel av dessa nya hyresgäster kommer från andrahandsboende, inneboende eller föräldrahem. I de nybyggda lägenheter som blev klara för inflyttning under året tillhörde närmare hälften av de nya hyresgästerna istället åldersspannet 30-39 år. Sammantaget stämmer det väl med de senaste årens inflyttningar i nybyggt som visar på en betoning på yngre åldersgrupper.

Studenter – ny kundgrupp för Stockholmshem

Stockholmshems första studentbostadshus stod färdigt hösten 2016. Sedan dess har vi byggt fler studentlägenheter och i slutet av 2019 hade vi 385 på olika håll i staden. Under året skapade vi 27 studentbostäder när vi byggde om en fastighet på Södermalm och fler kommer stå klara under 2020. De flesta studentlägenheterna är ettor på 25-30 kvm men vi bygger också ett mindre antal tvåor. 86 procent av studenterna som bor hos oss är under 29 år. De flesta uppger att de bor ensamma men 35 procent bor två i hushållet och i sex procent av hushållen finns barn.

Välkommen! Vårt studenthus i Älvsjö.

Våra lokalhyresgäster

De flesta av våra lokalhyresgäster hyr förhållandevis små lokaler, där de bedriver framför allt verksamheter som kontor, hantverk och butiker. I de större lokalerna bedrivs huvudsakligen kommunal verksamhet såsom förskolor, omsorg och utbildning. Våra fem största hyresgäster hyr cirka 20 procent av den totala lokalarean och svarar för cirka 35 procent av de totala lokalhyresintäkterna. Den största hyresgästen är Stockholms stad som hyr ett stort antal lokaler för stadens förvaltningars behov. Eventuella förändringar av den kommunala verksamheten i dessa lokaler innebär en viss riskexponering med hänsyn till den stora andelen av lokalhyresintäkterna som de utgör.

I Hökarängen centrum finns Jenny med sin butik Växterian - en personlig butik med hållbarhet i fokus och en mix av snittblommor och växter, inredning och vintage.

Tryggt och säkert boende

Hemma, där man ofta tillbringar mycket tid, är det särskilt viktigt med en sund miljö. Det är också grunden i Stockholmshems erbjudande till våra hyresgäster. En god inomhusmiljö i bostäder och lokaler innebär att människor inte tar skada av att vistas där. Det bidrar också till att kundnöjdheten hålls på en hög nivå. Också närmiljön är en viktig faktor för att trivas med sitt boende.

99,8 procent av våra lägenheter har godkända radonvärden. Under 2018/2019 genomfördes 465 mätningar.

Under 2019 har antalet lägenheter som har möjlighet att sortera sitt matavfall växt till drygt 16 600.

Vårt förebyggande arbete mot skadedjur resulterade i att antalet anmälda fall av de vanligaste skadedjuren minskade till 1 013 från 1 766 föregående år.

Hemma, där man ofta tillbringar mycket tid, är det särskilt viktigt med en sund miljö. Det är också grunden i Stockholmshems erbjudande till våra hyresgäster. En god inomhusmiljö i bostäder och lokaler innebär att människor inte tar skada av att vistas där. Det bidrar också till att kundnöjdheten hålls på en hög nivå. Också närmiljön är en viktig faktor för att trivas med sitt boende.

Avfallshantering

Avfall och avfallshantering är viktigt för att ge våra boende möjlighet att agera miljövänligt. Vi strävar efter att göra det lättare för våra hyresgäster att sortera sina sopor. I de flesta av våra områden finns insamling av papper, kartong, elsopor och batterier, glas- och metallförpackningar. Vi bygger kontinuerligt ut möjligheterna för hyresgästerna att separat lämna sitt matavfall så att, matresterna kan bli biogas. Under 2019 har antalet lägenheter som har möjlighet att sortera sitt matavfall växt till drygt 16 600.

Säkra lekplatser

Lekplatser finns i de flesta av Stockholmshems bostadsområden och varje år genomför vi besiktningar av lekplatserna för att säkerställa att de är säkra att använda. Vi klassificierar och åtgärdar eventuella brister enligt framtagen plan.

Hissar

Hissarna i våra fastigheter besiktigas regelbundet enligt de myndighetskrav och regler som gäller, för att säkerställa god funktion. Under 2019 besiktigades 815 hissar.

OVK – Obligatorisk ventilationskontroll

Ventilationskontroller ska genomföras med ett visst intervall beroende på vilken typ av ventilationssystem en byggnad har och syftar till att säkerställa en god inomhusmiljö. Ofta rengörs ventilationen vid samma tillfälle. Stockholmshem arbetar löpande med detta. Vi samlar all dokumentation och får en bra bild av ventilationssystemen och deras skick i vårt fastighetsbestånd. I de fall vi upptäcker brister åtgärdar vi dessa enligt plan, vilket är en förutsättning för ett godkännande. Under 2019 genomfördes OVK i 4 659 lägenheter. Totalt är 96 procent av våra system är godkända.

Giftfria material

För att säkerställa att inga giftiga material byggs in i våra fastigheter använder Stockholmshem Byggvarubedömningens kriterier. Samtliga produkter ska vara granskade och rekommenderade eller accepterade enligt Byggvarubedömningen. Som vägledning har Stockholms stad tagit fram en kemikalieplan för att säkerställa att stadens verksamheter fasar ut användningen av farliga kemikalier med sikte på ett giftfritt Stockholm 2030. Alla våra relevanta avtal följer kemikalieplanen.

Brand

Stockholmshem har ett systematiskt brandskyddsarbete som involverar vår egen personal, upphandlade entreprenörer och extern expertis. Varje år genomför vi löpande funktionskontroller av rökluckor samt rondering av allmänna utrymmen och utrymningsvägar. 2019 var inget undantag och vi utförde SBA (systematiskt brandskyddsarbete) som planerat. Dessutom gjorde vi en översyn av nedstigningsluckor. Under året rapporterades 13 bränder. Framöver intensifierar vi vårt arbete, både genom intern spetskomptens och ett nytt avtal med Storstockholms Brandförsvar (SSBF) för brandvärdar och informatörer.

Radon

Radon är en radioaktiv gas som bildas naturligt i berggrunden då radium sönderfaller. Radon i lägenheter beror framförallt på otätheter mot marken men kommer också från vissa byggnadsmaterial. Att bo i en miljö som innebär långsiktig exponering av höga halter radon ökar risken för att drabbas av lungcancer. Stockholmshem följer gällande lagstiftning och genomför löpande radonmätningar. Under mätsäsongen 2018/2019 genomfördes 465 mätningar. Totalt har 99,8 procent av beståndet godkända radonvärden på under 200 Bq/m3 luft. Stockholmshem har en tydlig åtgärdsprocess för de fall då uppsatta riktvärden överstigs. Det är ett arbete som görs systematiskt och i tydliga steg.

Skadedjur

Skadedjur är ett stort problem för många fastighetsägare. Under 2019 fortsatte Stockholmshem arbetet med förebyggande metoder, effektivare saneringsprogram och tydliga arbetsprocesser för att motverka skadedjur.

Det förebyggande arbetet har under 2019 visat sig framgångsrikt då antalet anmälda fall av de vanligaste skadedjuren (vägglöss, kackerlackor, gnagare och myror) minskade från 1766 föregående år till 1013, vilket ger 753 färre anmälda fall.

Stockholmshems skadedjursarbete får stor uppmärksamhet, såväl nationellt som internationellt. Främst genom kunskapsöverföring till branschen via deltagande på konferenser och arrangerande av nätverksträffar.

Legionella

För att förhindra och förebygga att legionellabakterier växer till i vattenledningarna arbetar Stockholmshem med löpande egenkontroller. Varje månad gör vi tillsyn i undercentraler och kontinuerligt sker en datoriserad avläsning av uppkopplade undercentraler. Det finns tydliga rutiner för hur vi ska hantera avvikelser som vi upptäcker.

Fukt

Fukt är det vanligaste missförhållandet i en bostad som kan leda till hälsoproblem då giftiga och allergena partiklar frigörs. Ett viktigt sätt att förebygga fuktproblem är att ha välfungerande ventilation. Stockholmshem följer gällande lagstiftning och genomför löpande så kallade OVK-besiktningar (obligatorisk ventilationskontroll). Fuktcontrollers ska också finnas vid alla nybyggnadsprojekt. Vid vattenskador har vi en genomarbetad process som beskriver hur vi ska hantera skadan.

Buller

Vi följer alltid Naturvårdsverkets rekommendationer för bullernivåer på byggarbetsplatser. Om hyresgäster störs av buller ska en mätning göras för att bedöma nivån av störning i relation till normerna.

Steg in på bostadsmarknaden

Stockholmshem har lång erfarenhet av att bygga för alla stockholmare. Inte bara för dem som kan få en bostad via den ordinarie bostadskön, utan också för dem som av olika skäl har svårigheter att få ett eget hyreskontrakt på den ordinarie bostadsmarknaden.

Som en del av allmännyttan erbjuder vi försöks- och träningslägenheter till personer som är i behov av särskilt stöd i sitt boende eller har ett rehabiliteringsbehov. Dessa bostäder beviljas av socialtjänsten.

Vi har också ett särskilt uppdrag från Stockholms stad att bistå SHIS Bostäder (Stiftelsen hotellhem i Stockholm) i deras verksamhet, bland annat genom att bygga fler bostäder.

SHIS Bostäder driver också tillfälliga bostäder för kommunplacerade nyanlända. Därför har Stockholmshem också fått i uppdrag att bygga merparten av bostäderna för denna grupp, så kallade modulbostäder. Husen kommer i moduler (därav namnet) för att de snabbt ska kunna monteras. Husen kan också monteras ner och flyttas. Under 2019 färdigställde Stockholmshem 50 tillfälliga bostäder för nyanlända.

Vad tycker våra kunder?

Stockholmshem har de senaste åren undersökt de boendes kundnöjdhet med hjälp av AktivBos mätning Customer Score Card. Frågorna ställs inom fem huvudområden – service, produkt, profil, attraktivitet och prisvärdhet. Undersökningen görs varje år och når en tredjedel av hyresgästerna.

Resultatet från 2019 års stora hyresgästenkät visar på ett något lägre betyg, 0,7 procentenheter, för vår samlade service. Men hyresgästerna ger oss generellt fortsatt höga betyg och vi ser också fina förbättringar inom flera områden.

Kundnöjdheten försämras något inom ett par frågeområden, bland annat för tillgänglighet och felanmälan – ett område som över tid har haft ett av de allra högsta betygen. Nöjdheten ökar samtidigt för flera frågor om städning och tillsyn – ett område som varit utpekat för förbättringar. Snittbetyget för trygghet ligger kvar på en hög nivå i jämförelse med andra stora bostadsföretag i branschen.

Drygt 8 800 hyresgästenkäter delades ut. Och mer än 4 800 svar kom in, en svarsfrekvens på nästan 57 procent.

Flertalet hyresgäster kan tänka sig att rekommendera Stockholmshem som hyresvärd. Betyget är överlag bra men det finns skillnader mellan olika bostadsområden och åldersgrupper.

Varje år innan sommaren går alla medarbetare på Stockholmshem ut i våra områden och delar ut vår stora hyresgästenkät. Hyresgästenkäten är ett av de viktigaste verktyg vi använder när vi utvecklar vår verksamhet.

Nyinflyttad i nyproduktion & nyrenoverat

Vid sidan av den stora undersökningen gör Stockholmshem särskilda mätningar av hur hyresgäster som har flyttat in i nyproducerade hus ser på sitt boende och hur hyresgäster upplever större ombyggnader.

Kundnöjdheten vid inflyttning i nybyggt har förbättrats stort sedan mätningarna inleddes – från 67, ett betyg som inledningsvis låg strax över gränsen för nöjd kund. År 2019 låg nöjdheten vid inflyttning i nybyggt ett NKI på 74, en ökning från föregående år då betyget var NKI 73.

Personal, bemötande och kommunikationen är frågeområden med höga betyg som bidrar till nöjdheten. Ett förändrat arbetssätt för att välkomna nya hyresgäster är den främsta anledningen till den förbättringen. Det nya arbetssättet innehåller bland annat visning med besök i lägenheten innan inflyttning och frågestund, hantverkshjälp och utvecklat stöd för val och tillval på webben.

Resultat Customer Scorecard

Stockholmshems resultat 2015 till 2019. Andel som svarat ganska bra eller mycket bra.

Resultat Customer Scorecard					
	2015	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**
Service	81,6	83,2	83,3	82,8	**82,1**
Produkt	76,5	77,8	77,6	77,1	**76,4**
Profil	83,4	84,9	86	85,2	**85**
Attraktivitet	89,1	90,2	89,5	89,7	**88,9**

Omvärld och marknad

Efterfrågan på hyresrätter inom Stockholms stad fortsätter att vara mycket hög med en kraftigt ökande befolkning. Bostäderna i såväl nyproduktionen som det äldre beståndet är fullt uthyrda och enligt prognoserna fortsätter de senaste årens kraftiga befolkningsökning såväl som antalet personer i Bostadsförmedlingens kö, som kötiderna, att öka.

För 2019 framförhandlades en hyreshöjning motsvarande 2,35 eller 1,8 procent beroende på befintlig hyresnivå. Hyreshöjningen genomfördes från och med den 1 januari 2019.

Under 2019 lämnades 2 135 lägenheter till bostadsförmedlingen, en ökning med 30 procent.

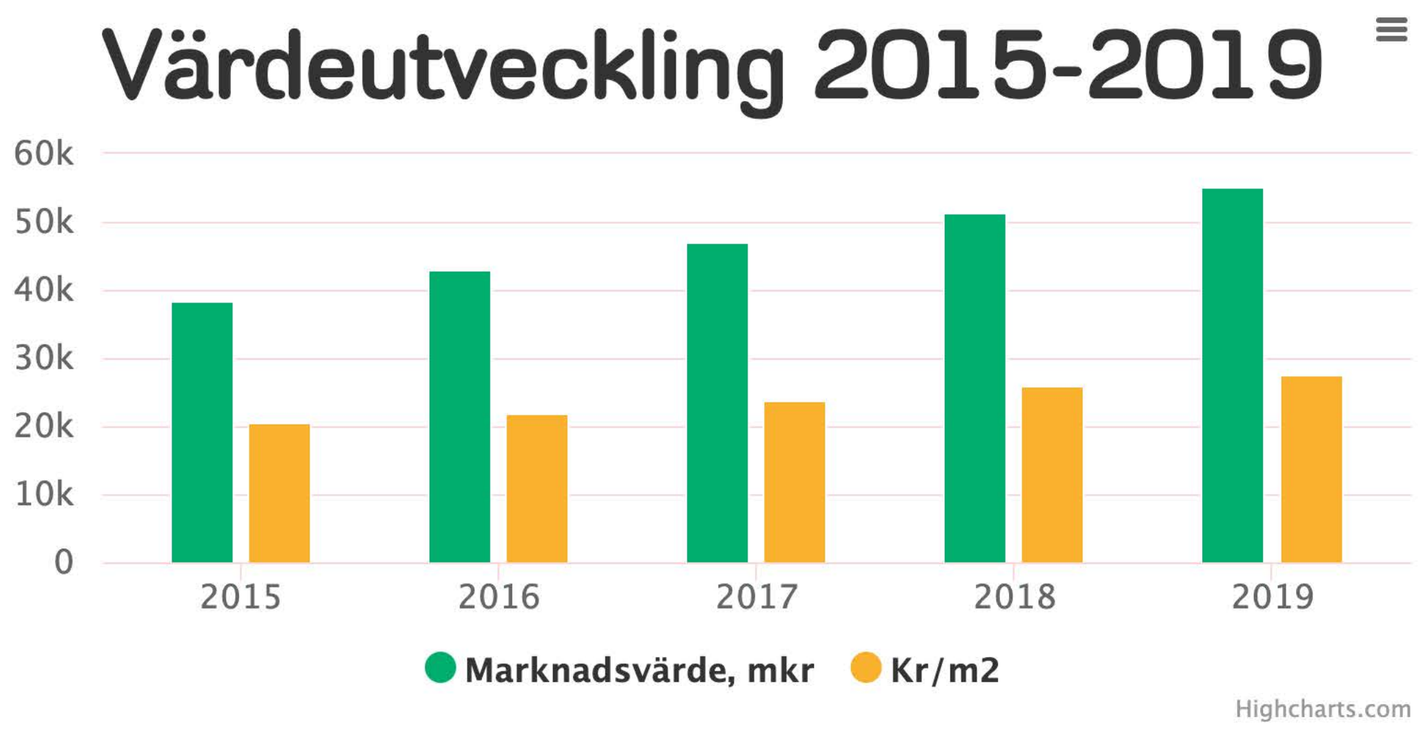
Under året har vi friställt 215 lägenheter i vårt arbete mot oriktiga hyresförhållanden. Det är en ökning på mer än 50 procent fler än 2018.

Marknadsvärdet per kvadratmeter ökade 5,6 procentenheter under 2019.

Fastigheternas värde

Värdeförändring

Efter justering för investeringar i nybyggnads- och värdehöjande ombyggnadsprojekt om 1 372 miljoner kronor återstår en värdeökning om 2 444 miljoner kronor under 2018. Värdeökningen motsvarar ca 5 procent. Den totala värdeuppgången förklaras av höjda bostadshyror för 2020, förändrade direktavkastningskrav samt färdigställd nyproduktion och genomförda ombyggnader. Marknadsvärdet per kvadratmeter ökade 5,6 procentenheter under 2019. Det genomsnittliga marknadsvärdet per kvadratmeter har ökat med drygt 34 procent de senaste fem åren. Värdet har ökat med i genomsnitt 7,6 procent per år sedan 2015.



Bedömt marknadsvärde

Det sammanlagda marknadsvärdet för hela beståndet, uppskattat som summan av de enskilda objektens marknadsvärden, bedömdes i värderingen till 55,2 (51,4) miljarder kronor. Detta motsvarar 27 495 (26 031) kronor per kvadratmeter.

Värdeutveckling 2015-2019

År	Marknadsvärde, Mkr	Förändring, %	Kr/kvm	Förändring, %
2015	38 0500	7,7	20 563	7,6
2016	43 064	11,9	21 981	6,9
2017	47 161	9,5	23 809	8,3
2018	51 414	9,0	26 031	9,3
2019	**55 230**	**7,4**	**27 495**	**5,6**

Marknadsvärde fördelat på delområde

Stadsdel/delområde	Marknadsvärde, Mnkr	Andel, %	Kr/kvm
Västra inre ytterstaden	3 416	6,1	32 288
Västra yttre ytterstaden	3 416	6,2	18 949
Västerort	6 804	12,3	23 856
Östermalm/Vasastaden	3 360	6,1	44 784
Södermalm/Kungsholmen	12 614	22,8	43 096
Innerstaden	15 974	28,9	40 848
Södre inre ytterstaden	12 742	23,1	34 938
Södra yttre ytterstaden	19 485	35,3	20 541
Söderort	32 227	58,4	24 539
Bebyggda fastigheter	55 055	99,6	27 795
Exploateringsfastigheter	225	0,4	5 294
Totalt	**55 230**	**100**	**-**

Känslighetsanalys

Fastigheternas totala marknadsvärde påverkas av de antaganden som görs. Genom att variera ett antal indata erhålls ett mått på känsligheten. En sänkning av direktavkastningen med 0,25 procentenheter ger en höjning av marknadsvärdet med 4,5 miljarder kronor och en lika stor ökning av direktavkastningen minskar marknadsvärdet med 4,0 miljarder kronor.

Känslighetsanalys av värdepåverkan på marknadsvärde

	Marknadsvärde	Värdepåverkan, %	Värdepåverkan, Mnkr
Direktavkastning	+0,25 %	-7,6	-4 200
Direktavkastning	-0,25 %	+8,8	4 900
Bostadshyra	+0,25 kr/kvm	+2,8	1 500

Bokfört värde

Det sammanlagda bokförda värdet på Stockholmshems fastigheter uppgick vid årsskiftet till 20 808 (18 762) miljoner kronor, vilket motsvarade 10 894 (9 940) kronor per kvadratmeter. Behovet av nedskrivning bedömdes utifrån den genomförda marknadsvärderingen. Inga fastigheter bedömdes ha marknadsvärde eller återvinningsvärde som i förhållande till det bokförda värdet föranledde behov av nedskrivning. Fastighetsbeståndets totala bokförda värde inklusive pågående projekt uppgick till 23 366 miljoner kronor, vilket motsvarade ca 42 procent av bedömt marknadsvärde.

Samverkan med bostadsförmedlingen

Bostadsförmedlingen i Stockholm förmedlar alla våra lägenheter. Under 2019 lämnades 2 135 lägenheter till bostadsförmedlingen, en ökning med 30 procent sedan året innan. 370 av dessa är nyproducerade. Det är dubbelt så många förmedlade nyproducerade lägenheter jämfört med 2018.

719 lägenheter gick till hyresgäster i den interna kön och vi godkände 350 byten.

Aktivt arbete mot oriktiga hyresförhållanden

Olovliga andrahandsuthyrningar skapar otrygghet och orättvisor. Vi värnar om våra hyresgästers trygghet och jobbar aktivt för att få bort oriktiga hyresförhållanden. Under året har vi har lyckats friställa 215 lägenheter i vårt arbete med detta. Det är en ökning på mer än 50 procent fler än under föregående år.

Ombildningar till bostadsrätt

Under våren 2019 fattade Stockholms kommunfullmäktige beslut om att erbjuda hyresgäster i Stockholmshem, Svenska Bostäder och Familjebostäder möjligheten att ombilda hyresfastigheter till bostadsrätter. Erbjudandet om att om att ombilda begränsades till att gälla fastigheter i områden där hyresrätter uppgick till mer än 60 procent av det totala bostadsbeståndet i området och där allmännyttan stod för mer än 50 procent av hyresrätterna.

Stadens kriterier för erbjudanden begränsade därmed de möjliga ombildningarna till följande stadsdelar där Stockholmshem har fastigheter: Bagarmossen, Hässelby Gård, Hökarängen, Rinkeby, Rågsved, Skärholmen, Sätra och Västertorp. Erbjudandet om ombildningar begränsades även i tid fram till och med den 31 december 2019. Vid det datumet hade det inkommit kompletta intresseanmälningar från fyra fastigheter i Sätra, tre fastigheter i Rågsved respektive Västertorp, och en fastighet i vardera Bagarmossen och Skärholmen. Totalt inkom det kompletta intresseanmälningar för tolv fastigheter i vårt bestånd.

Värderingar kommer genomföras på uppdrag av Stockholm Stadshus AB under 2020 och beslut om erbjudande till de föreningar där stadens riktlinjer uppfylls förväntas fattas av styrelsen huvudsakligen under våren 2020. Under ombildningsprocessen har större underhållsprojekt bromsats i de berörda stadsdelarna och kommer att sättas igång i god ordning under 2020.

Förvärv och försäljningar

Ett nyproduktionsprojekt i Bandhagen med 84 lägenheter förvärvades

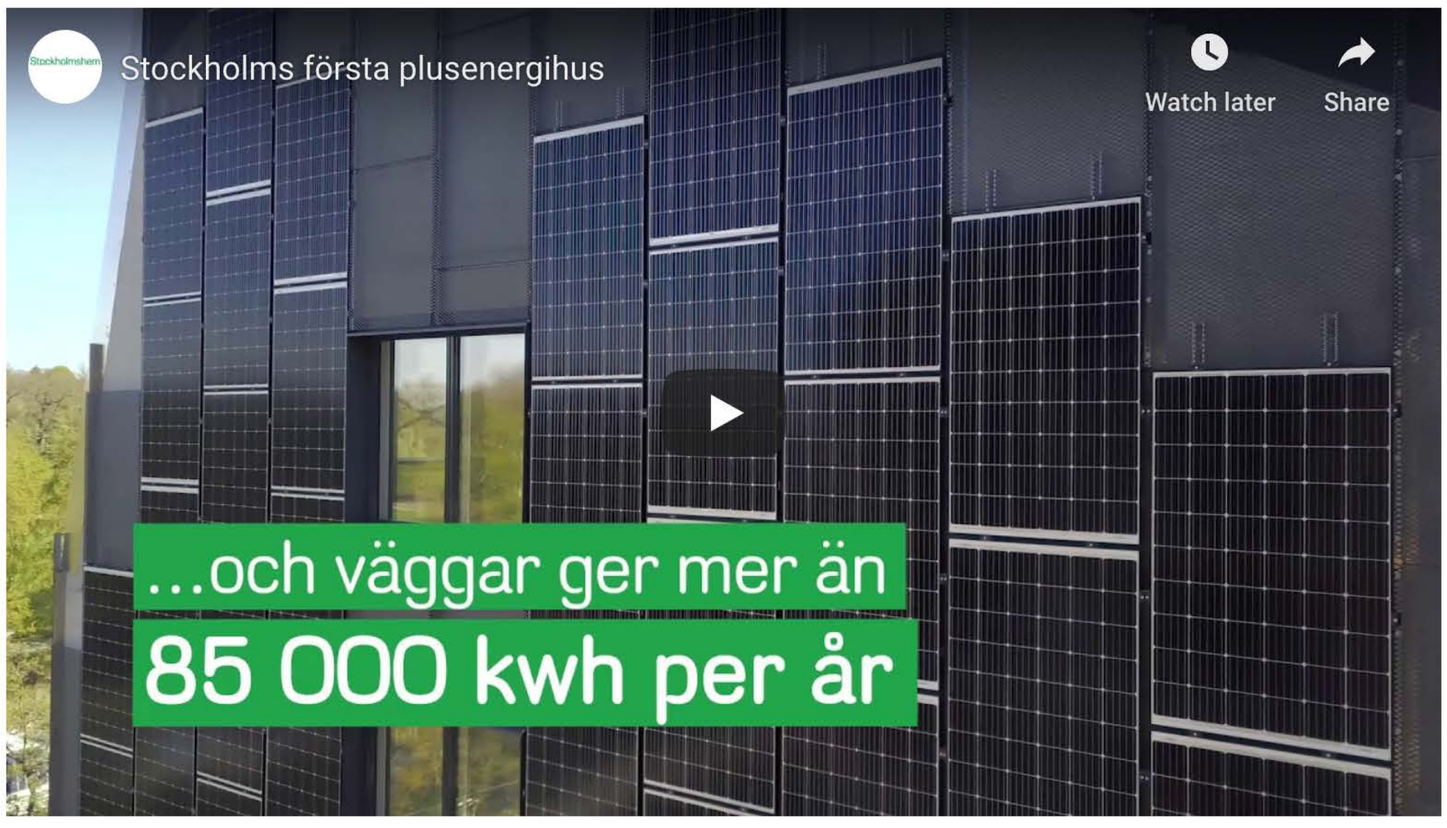
under året från fastighetsbolaget Maxera. Fastigheten avyttrades senare under året till Familjebostäder för bättre rationalitet i fastighetsförvaltningen. Fastighetsaffären påverkar inte resultatet då den hanterades som en ren transportförsäljning.

Nyproduktion och ombyggnad

När vi bygger nytt och bygger om har vi ett ansvar att göra det på ett långsiktigt hållbart sätt, för kommande generationer.

I det växande Stockholm bygger Stockholmshem nya bostäder på många platser. Det är en del i stadens satsning att bygga 140 000 nya bostäder till 2030. Vi bygger för alla, från studentlägenheter och tillfälliga bostäder för nyanlända till hyresrätter i stora stadsutvecklingsområden som Norra Djurgårdsstaden och Årstafältet.

Våra nya plusenergihus i Norra Djurgårdsstaden, Stockholms första byggt som flerbostadshus, är vår största solcellsanläggning med sina 730 kvm solceller på väggar och tak:



Vi arbetar också ständigt med att ta hand om och utveckla de hus vi har. 80 procent av våra fastigheter är byggda på 70-talet och tidigare. Vi driver därför ett omfattande och strukturerat underhållsprogram, så att våra äldre hus till exempel ska bli energieffektivare eller få moderna lås så att hyresgästerna känner sig tryggare. Vi förvaltar inte bara hem utan också en förmögenhet åt stockholmarna.

I juni stod alla 357 nya lägenheter klara i vårt nya kvarter i Årstadal. Vi firade med konstinvigning och mingel på innergården. Trots regn deltog många hyresgäster och glass i stora lass gick åt.

Under 2019

färdigställde Stockholmshem 343 lägenheter

började vi bygga 589 lägenheter, varav 160 tillfälliga bostäder för nyanlända

fick Stockholmshem 4 markanvisningar motsvarande 530 lägenheter

byggde vi om 222 lägenheter

skapade vi 29 nya lägenheter vid ombyggnader

Större nyproduktionsprojekt

Färdigställd och pågående nyproduktion

Under 2019 färdigställdes 293 (170) lägenheter. De flesta byggdes vid Hammarby sjöstad, Norra Djurgårdsstaden och i närförorter som Liljeholmen och Bromma. De totala projektkostnaderna uppgick till cirka 1 085 (1 188) miljoner kronor.

Dessutom färdigställdes 50 (356) tillfälliga bostäder för nyanlända under året.

Färdigställda lägenheter 2019

Stadsdel	Fastighet	Område	Antal lgh
Norra Djurgårdsstaden	Backåkra 2	263	43
Bromma, Annedal	Sämjan 2	242	73
Liljeholmen	Syllen 3	248	55
Hammarby sjöstad	Vågdalen	265	83
Tillskapade lägenheter i ombyggnadsprojekt			29

Vi började bygga 589 (273) lägenheter 2019, varav 160 tillfälliga bostäder för nyanlända. Vid årsskiftet 2019/2020 uppgick pågående nyproduktion till 1 141 (1 174) lägenheter, varav 110 tillfälliga bostäder.

Pågående nybyggnad 2019

Stadsdel	Fastighet	Område	Antal lgh
Mariehäll	Sämjan 2	242	166
Mariehäll	Linaberg 19	242	131
Södermalm	Rosenlundsparken	260	129
Hammarby sjöstad	Vågdalen	265	30
Årsta	Sävlången	075	82
Årsta	Idlången	075	78
Enskede	Fjärdingsmannen 1	010	158
Rågsved	Hagsätravägen	066	102
Solberga	Karneolen	082	80
Gröndal	Bottenstocken 11	036	75

Under 2020 beräknar vi färdigställa cirka 450 lägenheter. Under året har 160 (220) lägenheter i tillfälliga bostäder för nyanlända påbörjats och 50 (356) har färdigställts.

Under 2019 fick Stockholmshem 4 (3) markanvisningar motsvarande 530 lägenheter. Vi fick positivt planbesked om cirka 600 lägenheter inom egna fastigheter. Utöver dessa har Stockholmshem sökt markanvisning för cirka 1 200 lägenheter.

Planerad nyproduktion

Stockholmshem har en hög ambitionsnivå för bolagets nyproduktion. Vi eftersträvar en god gestaltning av byggnader och utemiljöer som kombinerar formgivning med funktionella, tekniska, sociala och miljömässiga krav till en lyckad helhetslösning. Ett bostadshus med hög arkitektonisk kvalitet är också en långsiktigt effektiv byggnad – för såväl de boende och Stockholmshem som för samhället.

Ett stort arbete läggs på att skapa funktionella, vackra och effektiva bostäder med låg energianvändning och med miljöprövade byggnadsmaterial. Fokus har ökat på att minska koldioxidutsläpp vid nyproduktion. Bland annat har en rutin införts att LCA-beräkna samtliga projekt – en metod för att beräkna miljöpåverkan under en produkts hela livscykel. Under året har ett projekt startat med prefabricerade trämoduler.

Arbetet med att söka markanvisningar har kraftigt intensifierats sedan 2016 och under 2019 har ett arbete genomförts att effektivisera och förbättra interna rutiner med gott resultat. Sökandet av markanvisningar kompletteras med ett aktivt arbete att förvärva projektfastigheter eller pågående nyproduktionsprojekt. Under året förvärvades ett projekt omfattande 84 lägenheter av Maxera Bostad. Projektet såldes vidare till Familjebostäder.

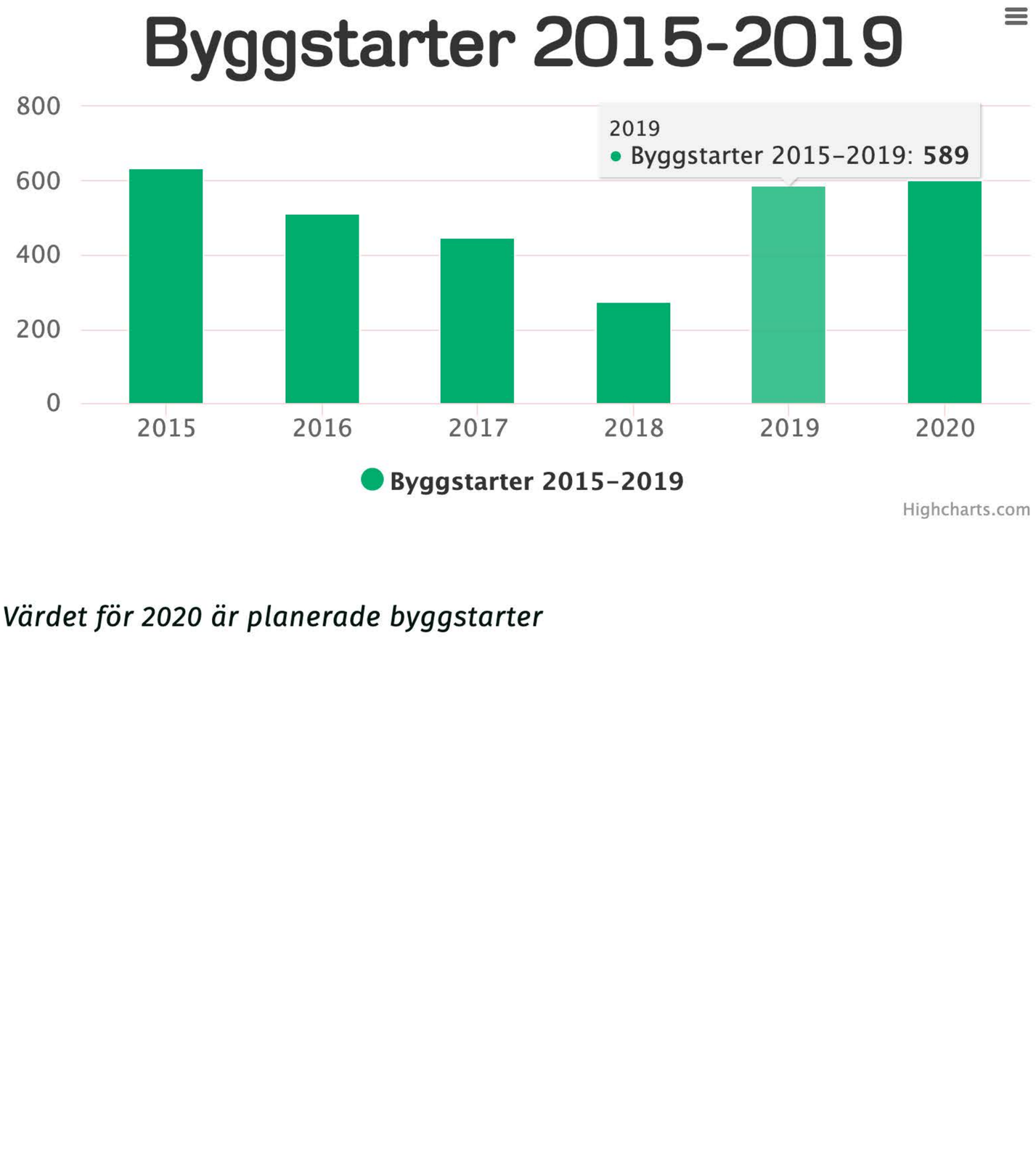
Vi inventerar också kontinuerligt våra befintliga fastigheter och bedömer möjligheten att bygga nytt på egen mark, eventuellt med komplettering på angränsande kommunal mark. Sedan 2016 bedrivs också ett samarbete med Svenska Bostäder och Familjebostäder med syfte att intensifiera och samordna ackvisitionsarbetet, ett arbete som fortgår också under 2020. Även arbetet med Stockholmshusen innebär ökade insatser för anskaffning av byggrätter. Under året startade Stockholmshem två Stockholmshusprojekt, kvarteret Fallbrickan i Rågsved med 102 lägenheter och kvarteret Karneolen i Solberga med 80 lägenheter.

I och med det ökade trycket på student- och ungdomsbostäder kan nya möjligheter till förtätning på egen mark öppna sig eftersom mindre yta behöver tas i anspråk. Även möjligheten att uppföra tillfälliga bostäder för nyanlända, studenter och ungdomar på mark som står i träda inför exploatering, ger nya förutsättningar för att snabbt tillskapa nya bostäder. Under 2020 planeras för att starta cirka 80 tillfälliga modulbostäder för nyanlända.

Vi har också en löpande dialog med SHIS Bostäder (Stockholm stads bostadssociala resurs) för att bidra till att tillgodose deras behov av bostäder. Under 2019 byggstartades ett projekt med 43 lägenheter och Stockholmshem fick markanvisningar för 205 lägenheter i två projekt åt SHIS.

Planerade projekt för 2020

Stadsdel	Fastighet	Antal lgh
Bromma	Örtuglandet	96
Västertorp	Fotsacken	91
Kungsholmen	Tjället 8	166
Södermalm	Persikan	155
Skärholmen	Måsholmen 21	100



Värdet för 2020 är planerade byggstarter

Större underhålls- och ombyggnadsprojekt

Ombyggnad av det äldre beståndet

Stockholmshems bostadsbestånd består till närmare 80 procent av fastigheter byggda fram till och med sjuttiotalet. Detta ställer krav på företaget att bedriva ett omfattande underhållsprogram för att fastigheterna ska motsvara moderna krav och behålla sitt reala värde. För att säkerställa en god prioritering och planering i underhållsarbetet utgår arbetet från en underhållsplan som strävar efter att ha en långsiktig bild av behoven.

Under året har bolaget lagt kraft på att hitta bra arbetsformer för en långsiktig planering av underhållsåtgärder. Under 2018 påbörjades uppbyggnad av en databas för underhållsåtgärder, Greenview, för att ge en snabb bild av beståndets långsiktiga underhållsbehov. Detta arbete har fortsatt under 2019 och kommer också att pågå 2020.

Ombyggnader och upprustningar görs med allt större varsamhet. Dels för att bevara det tidstypiska så långt det är möjligt, dels av miljöskäl. Det är inte hållbart att slänga fungerande byggnadsdelar för ett utbyte till modernare. Den ekonomiska aspekten är också en viktig faktor.

Stambyten i 60-talsbeståndet

Nu är det dags att påbörja stambyten och renoveringar av 60-talsbeståndet. Först ut blir Sätra och Skärholmen, där stammar kommer att bytas samt i övrigt en varsam renovering ska göras. Trygghetsfrågor beaktas också i samband med renoveringen liksom energibesparingsåtgärder.

GrowSmarter

60 procent energieffektivisering är resultatet när Stockholmshems sex hus i Valla torg har byggts om med ny teknik och smarta lösningar för energi, infrastruktur och transporter. Allt inom ramen för EU-projektet GrowSmarter. Den stora ombyggnationen startade 2016 och våren 2019 flyttade de sista hyresgästerna tillbaka.

Pågående ombyggnader 2019

Stadsdel	Fastighet	Område	Antal lgh	Kommentar
Södermalm	Sparren 9	022	5	Tillskapade lgh vid ombyggnad
Södermalm	Sparren 9	022	29	Ombyggnad
Södermalm	Signalen 5	301	36	Ombyggnad
Södermalm	Mullvadsberget 29	022	10	Ombyggnad

Färdigställd ombyggnad 2019

Stadsdel	Fastighet	Område	Antal lgh	Kommentar
Södermalm	Linjalen 8	109	27	Tillskapade lgh vid ombyggnad
Årsta	Growsmarter	075	5	Tillskapade lgh vid ombyggnad
Fredhäll	Älgskyttarne	302	1	Tillskapade lgh vid ombyggnad
Fredhäll	Älgskyttarne	302	28	Ombyggnad
Södermalm	Monumentet 32	043	6	Tillskapade lgh vid ombyggnad
Södermalm	Monumentet 32	043	53	Ombyggnad
Södermalm	Mullvadsberget	022	141	Ombyggnad

Stockholms stad ledde till och med årsskiftet 2019/2020 det europeiska projektet GrowSmarter. Det handlar om hur städer med hjälp av smarta miljötekniklösningar kan skapa fler jobb och växa samtidigt som de blir mer energieffektiva, lättframkomliga och attraktiva för invånarna.

Lösningarna har testats i olika områden i Stockholm och Stockholmshems område Valla torg i Årsta är ett av dem. Valla torg bestod av 302 lägenheter från början av 1960-talet och var i stort behov av en genomgripande renovering.

Utöver traditionell renovering omfattade Stockholmshems projekt därför långtgående åtgärder inom energieffektivisering. Målet för projektet var att uppnå en reducerad energianvändning om 60 procent, vilket efter slutliga mätningar har uppnåtts och i vissa fall överträffats.

För att uppnå både renoveringsbehovet och GrowSmarters mål med 60 procent energieffektivisering har vi under projektet utfört följande åtgärder i fyra höghus/punkthus och två lamellhus i Valla torg-området. Bland annat

- nya energieffektiva fönster
- nya välisolerade yttertak och solcellsanläggningar
- värmepumpar för energibesparing
- fjärr- och bergvärme
- nytt system för sophantering med sopsugsanläggning och miljöhus samt förbättrad utemiljö
- ny elbilspool
- cykelpool.

Under våren 2019 flyttade de sista hyresgästerna tillbaka till lägenheterna i Valla torg, som idag uppgår till 323.

Under 2019 höll Stockholmshem och staden flertalet evenemang riktade till hyresgästerna i området. Bland annat ett större återflyttningskalas för boende och grannskap, lanseringsdag för cykelpoolen och ett avslutande julmingel för hyresgäster i den nya hyresgästföreningslokalen.

Under projektets gång har många olika smarta lösningar testats för att se om dessa går att behålla och återanvända. Samtliga tekniska lösningar i byggnader har bidragit till målet om en minskad energianvändning om 60 procent och är en del av husen. De här tjänsterna har testats:

- **Elbilspool** – Bilpoolen har använts flitigt av både hyresgäster och andra användare under de dryga två åren som tjänsten funnits tillgänglig. Tjänsten kommer finnas kvar i Valla torg men med ett nytt upplägg för att göra tjänsten ekonomiskt hållbar på lång sikt.

- **Leveransrummet** var tänkt som ett hållbart alternativ för leverans av varor där sista transportsträckan skedde med lastcyklar till ett rum med smart lås. Rummet är placerat nära de boende och kan endast nyttjas via en app när en hyresgäst har ett paket att hämta. Lösningen har fungerat tekniskt men mycket få har använt tjänsten. Därför har Stockholmshem beslutat att avveckla tjänsten men fortsätter bevaka frågan om obemannade postombud med hållbara transporter.

- **Informationsskärmarna** i trapphusen som visade elproduktion av solpaneler i området kommer finnas kvar och istället visa energidata.

- **Cykelpoolen** med ellastcyklar har använts av några hyresgäster. Dessvärre har buren som cyklarna står i drabbats av inbrott och sabotage vilket lett till stora kostnader. Detta i kombination med ett generellt lågt användande har lett till beslutet att avveckla tjänsten.

- **Smart living/Aktiva huset** – i ett av punkthusen i området installerades en tjänst av Fortum som gör att hyresgäster kan följa sin energiförbrukning samt styra värme och belysning från en skärm eller applikation i sin telefon. Systemet har inte nyttjats i tillräckligt stor grad och intresse har varit lågt bland hyresgäster. Stockholmshem har tillsammans med Fortum därför valt att avveckla tjänsten.

- **Sopsug** – ett smart sopsugssystem har installerats i området. Det hanterar flera fraktioner i samma inkast med hjälp av optisk läsning samt vägning för statistiska ändamål. Anläggningen i sig har fungerat väl men inkasten i området har haft en del problem av både teknisk och användar-karaktär. Vi har jobbat aktivt tillsammans med sopsugsentreprenören för att lösa problemen.

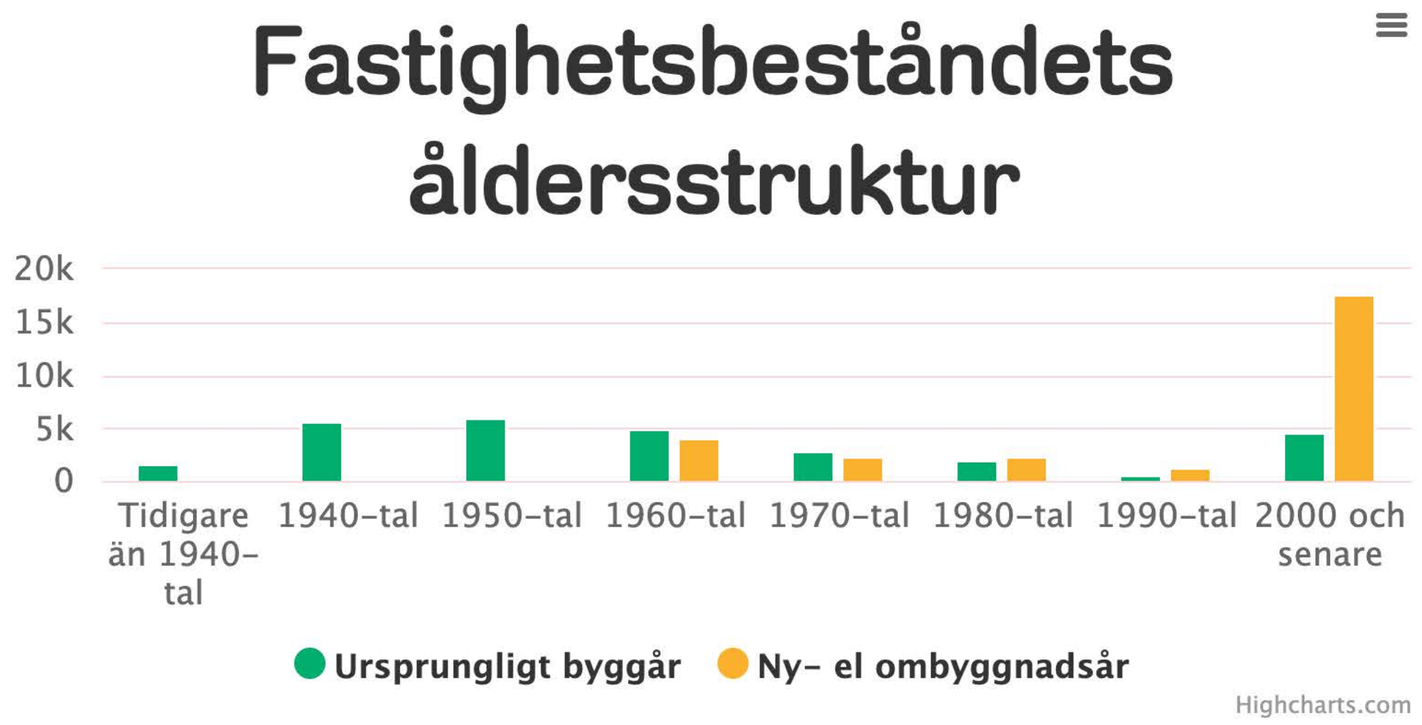
Våra fastigheter

Våra fastigheter är en dokumentation över nio seklers bostadshistoria. De allra flesta är egenproducerade, byggda från 1940-talet och fram till nu.

Stockholmshem har 403 fastigheter med 27 725 bostadslägenheter och drygt 3 800 lokaler. Den totala bostadsytan uppgår till 1 700 000 kvadratmeter och lokal- och garageytan till 361 000 kvadratmeter.

Hustyp och normhyror 2019

	Antal lägenheter	Normhyra/kvm/år (per jan 2020)
Sekelskifte -1920	233	1 067
Klassicismen 1920-1930	47	1 180
Funktionalism 1930-1945	3 065	1 309
Folkhemmet 1945-1955	7 334	1 120
Grannskapet 1955-1965	3 546	1 116
Storskalighet 1965-1978	4 167	1 044
Kvartersstaden 1978-1990	2 452	1 211
Nymodernism 1990-2000	84	1 435
Nyproduktion 2000-	4 187	1 832



1920-tal. Hägerstensvägen i Aspudden.

Ladda ner **Stockholmshems fastighetsinnehav** för att se hela fastighetsinnehavet i PDF-format.

Fastighetsinnehav

Vid årsskiftet bestod Stockholmshems fastighetsbestånd av 403 (400) fastigheter med ett bokfört värde på 21 375 (18 850) miljoner kronor. Bostadsfastigheterna utgör drygt 90 procent av beståndet, och i dessa finns nästan alla kommersiella lokaler. I Stockholmshems bestånd finns 3 071 kategoribostäder, lägenheter som i huvudsak hyrs ut till SHIS Bostäders verksamhet, Stockholms stads bosociala resurs. Sedan 2016 har vi också studentbostäder, 385 vid årsskiftet 2019/2020.

Antal objekt

	Antal	Uthyrbar area
Bostäder	27 725	1 701 016
Lokaler	3 817	209 004
Garage	5 917	152 334
Bilplatser	5 186	-
Summa	42 645	2 062 354

47 procent, 13 013 lägenheter, av Stockholmshems fastighetsbestånd består av bostäder byggda fram till och med femtiotalet. Merparten av dessa är belägna i närförort och inre ytterstaden med attraktiva lägen och relativt låga hyror. Antalet lägenheter från miljonprogramsperioden sextio- till sjuttiotalet är 7 774, främst i ytterstaden.

Sammanfattning fastighetsinnehav 2019-12-31

	Sydväst	Västerort & innerstaden	Sydöst	Totalt
Antal fastigheter	142	128	133	**403**
Antal bostäder	10 126	8 830	8 769	**27 725**
Uthyrbar area, bostäder (m2)	637 101	518 079	545 836	**1 701 016**
Antal lokaler	1 370	1 180	1 267	**3 817**
Uthyrbar area, lokaler (m2)	57 867	68 072	83 095	**209 004**
Outhyrd area, lokaler (%)	22	25	27	
Antal garage och bilplatser	4 463	3 212	3 428	**11 103**
Taxeringvärde, mnkr	13 781	16 195	10 313	**40 289**
Summa årshyra bostad, mnkr	861	737	682	**2 280**

Uthyrbar area

Under 2019 ökade bostadsarean med 18 884 kvadratmeter och uppgick vid årets slut till 1 701 016 (1 682 132) kvadratmeter. Den totala uthyrbara arean inklusive garage uppgick till 2 062 354 (2 027 847) kvadratmeter, en ökning med 34 507 kvadratmeter. Antalet hyresobjekt var vid årets slut 42 645 (42 339), en ökning med drygt 300 objekt. Ökningen består främst i nya bostäder.

Stadsdelar med störst bostadsbestånd

Stadsdel	Antal bostäder	Area kvm bostäder	Summa årshyra bostad, mnkr
Södermalm	3 045	171 446	252
Hökarängen	2 968	173 809	208
Bagarmossen	1 812	129 731	141
Solberga	1 679	103 563	132
Västertorp	1 263	69 298	91
Skarpnäcks gård	1 238	86 826	105
Aspudden	1 214	84 127	104
Liljeholmen	1 114	74 285	144
Rågsved	968	69 759	83
Sätra	936	65 326	71

Stockholmshems totala fastighetsinnehav

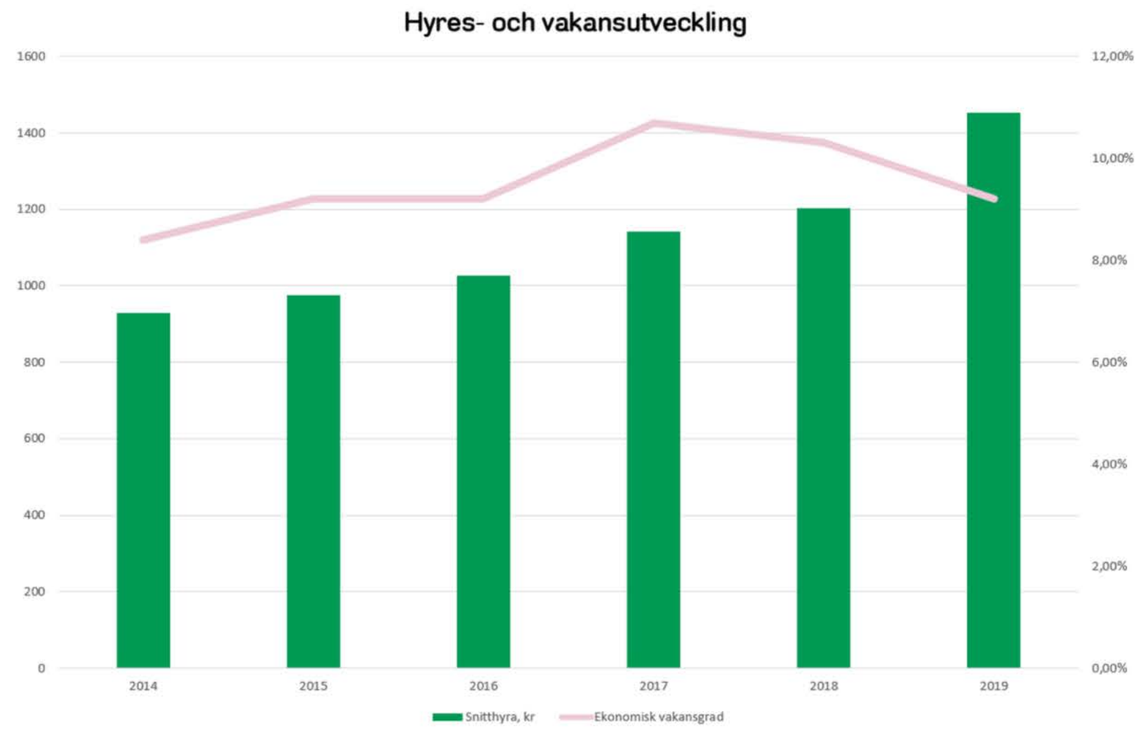
Ladda ner Stockholmshems fastighetsinnehav för att se hela fastighetsinnehavet i PDF-format.

Våra lokaler

Våra lokaler omfattar cirka 209 000 (205 000) kvadratmeter. Vi har drygt 3 800 lokaler varav drygt 2 100 lokaler är kommersiella och merparten av dessa är av mindre storlek. Framförallt finns butiker och kontor som bidrar med närservice till de boende i området samt också en del lager och hantverkslokaler. Resterande lokaler är förråd som klassas som bostadskomplement och som hyrs ut till våra bostadshyresgäster.

Verksamheterna i våra lokaler bidrar till liv och rörelse i området samt skapar lokala mötesplatser som känns välkomnande och trygga. Att de boende får ett bra basutbud av kommersiell och offentlig service i sin närmiljö påverkar värdet på kringliggande bostadsfastigheter positivt.

2019 ökade de totala lokalhyresintäkterna med 11 miljoner kronor till 223 (212) miljoner kronor, inklusive hyrestillägg. Dessa intäkter motsvarar cirka 9 procent av Stockholmshems totala omsättning. Det nytecknades totalt 160 lokalkontrakt. Snitthyran per kvadratmeter låg på 1 453 kronor. Vid årsskiftet 2019 var den ekonomiska vakansgraden 9,2 procent.



Nu blir det andra bullar i Hökarängen! I augusti flyttade bageri BAK in i våra fina lokaler i Kastanjegården. Ägarna Conrad Tyrsén och Ted Johansson hoppas att deras närvaro skapar en naturlig mötesplats för de som bor i området, men också för andra som är sugna på god fika och mat.

Miljö och klimat

Vårt miljöarbete

Stockholmshem förvaltar lägenheter och bygger nya bostäder åt kommande generationer. Vi ska erbjuda våra hyresgäster ett hållbart boende. Att hyresgästerna har möjlighet att leva hållbart är också viktigt.

Vår verksamhet lämnar dock ett miljöavtryck, främst genom energianvändning med relaterade klimatutsläpp och uppkomst av avfall, men också genom användning av mark, material och kemiska produkter. Därför arbetar vi på Stockholmshem ständigt med att förebygga och minska vår miljöpåverkan och tar därigenom vårt ansvar i att bidra till en hållbar miljö.

Miljöarbetet styrs med fokus på helhetssyn och hållbara lösningar. Vi utvecklar kontinuerligt vårt miljöledningssystem, som är certifierat enligt den internationella standarden ISO 14001, för att stötta verksamheten att uppnå våra miljömål. Vårt miljöarbete kännetecknas av affärsmässighet, öppenhet och engagemang.

Genom engagemang i och samarbeten med organisationer som Sveriges Allmännytta, Fastighetsägarna, Sweden Green Building Council, Byggvarubedömningen, BeBo och Sustainable Innovation stödjer vi utvecklingsprojekt för ett energi- och resurseffektivt samhälle.

Under 2019

ökade vår producerade solenergi med 30%

minskade vi den köpta energin med 1,8%

flyttade hyresgästerna in i vårt och Stockholms första plusenergihus byggt som flerfamiljshus

påbörjade vi inventeringen av våra träd enligt I-Treemodellen

kunde mer än 16 600 av våra hushåll sortera sitt matavfall

samlades 88,4 ton kläder och textilier in genom Emmaus och Human Bridges insamlingslådor

tog vi fram nya riktlinjer för mobilitet

Klimatneutrala 2030

Stockholmshem har som målsättning att bli klimatneutrala 2030. Det innebär att vi till dess ska ha minimerat utsläpp av koldioxid och andra växthusgaser. Vår främsta påverkan på klimatet är uppvärmning och nyproduktion.

På Stockholmshem har vi under året arbetat strategiskt för att öka vår produktion av förnyelsebar energi. Under 2019 har vi tagit fram en strategi och plan för solcellsutbyggnad och ökade vår producerade solenergi med 30 procent.

Utsläpp totalt, ton CO2

	2017	2018	2019
Total scope 1	297	157	112
Total scope 2 (market based)	17 541	20 692	17 112
Total scope 1+2	19 843	20 849	18 395

Totala utsläpp från egna fordon, egenproducerad värme samt köpt värme och el uppgår till 18 395 (20 849) ton CO2e. Största anledningen till sänkningen av totala utsläpp och energiförbrukning är minskade utsläpp från fjärrvärme. För att minska koldioxidutsläppen från uppvärmning samarbetar vi med fjärrvärmebolaget Stockholm Exergi med bättre effektstyrning. På så sätt kan vi undvika fossila bränslen i fjärrvärmen.

Scope 1 är utsläpp från bolagets egna tillgångar (fordon och egenproducerad värme). Scope 2 är köpt värme och el.

Under 2019 har antalet solceller ökat med 2 475 kvm och vi har ökat vår installerade soleleffekt med 160 procent, från 261 kWp till 640 kWp.

Hållbar energianvändning

Uppvärmningen av fastigheterna är Stockholmshems största utsläppspost av koldioxid och andra växthusgaser. Vi arbetar med en rad åtgärder för att optimera energianvändningen med bibehållen komfort för hyresgästerna. Energianvändningen följer de senaste åren en nedåtgående trend, men för att bibehålla den trenden krävs ett kontinuerligt energieffektiviseringsarbete. En bidragande faktor till den nedåtgående trenden är att bolaget har lagt mer fokus på driftoptimering genom exempelvis injustering och bättre styrning av system och anläggningar. Det har lett till att vi har åtgärdat många av de fastigheter som tidigare har genererat återkommande driftproblem.

I varje bostadsområde finns energitekniker som fokuserar på energioptimering genom kontinuerliga åtgärder. I tillägg har Stockholmshem en energieffektiviseringsgrupp som tar fram långsiktiga planer för respektive område med lönsamma åtgärder för minskad energianvändning. Vid varje större ombyggnation har vi dessutom som mål att minska energianvändningen med minst 30 procent.

Återvinning av energi, fler energieffektiviseringsprojekt och energieffektiva nya hus har gett en minskning av köpt energi med 1,8 procent under året. Det motsvarar:

- 5 miljoner tvättar i 60 grader
- 2 200 hushållsel under ett år
- uppvärmning av 270 villor under ett år
- 800 000 duschar i 15 minuter
- 1 000 LED-lampor tända i 90 år

Stockholmshem deltar också i utvecklingsprojekt och samarbeten för att energieffektivisera beståndet så långt det går, till exempel genom EU-projektet GrowSmarter. Vi har ett nära samarbete med vår fjärrvärmeleverantör för att minska klimatpåverkan från fjärrvärmen. Tillsammans med Stockholm stad och Ellevio försöker vi också hitta sätt att möta stadens el-effektsituation.

När vi bygger nytt har vi ambitiösa krav på energiprestandan. I somras flyttade hyresgästerna in i Stockholms första plusenergihus byggt som flerfamiljshus i Norra Djurgårdsstaden. Ett plusenergihus bidrar med mer förnyelsebar energi än det konsumerar under ett år. Nu pågår energiuppföljning och intrimning under första året. På huset sitter vår största solcellsanläggning (135 kWp) och i huset återvinns bland annat värme från duschvattnet.

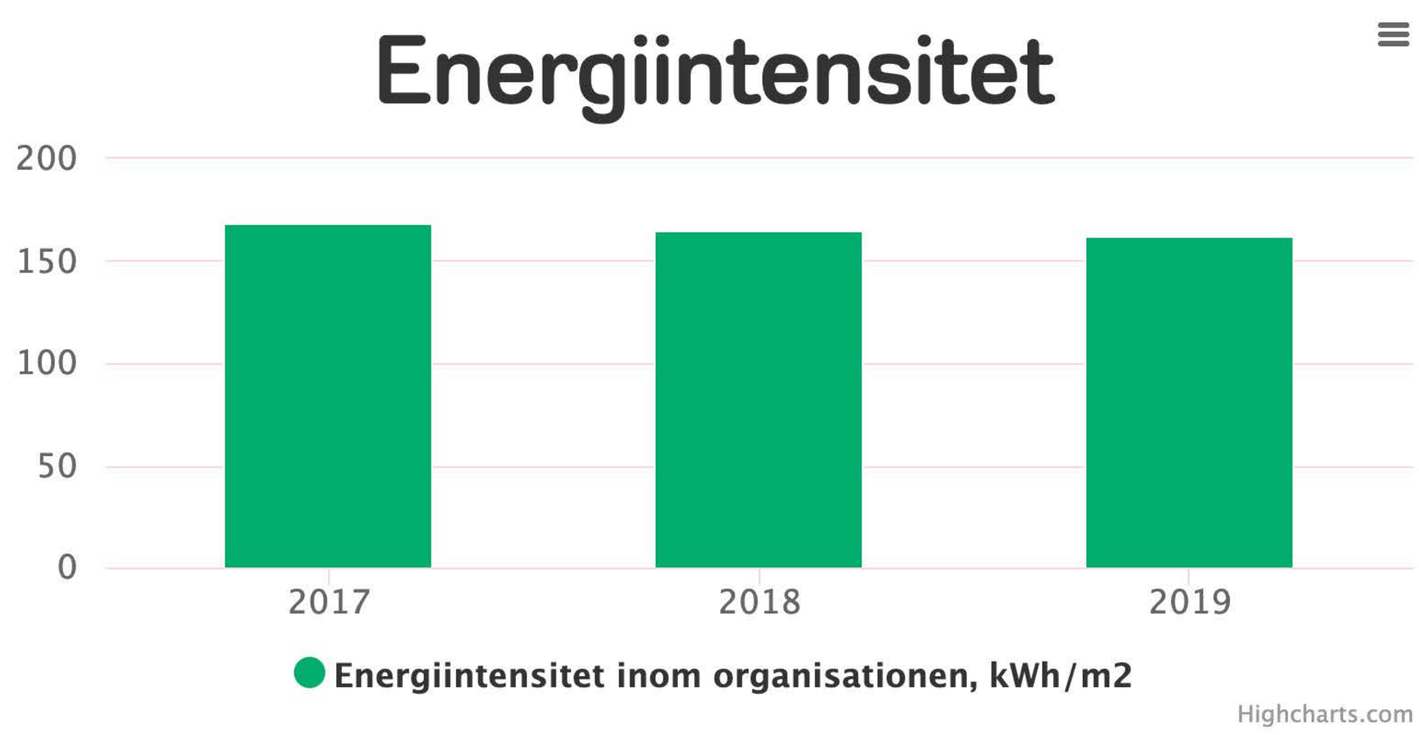
Klimatberäkningar av byggnation

Stockholmshem har i flera år varit delaktiga i att utveckla metoder och processer för att beräkna klimatpåverkan från det vi bygger. 2018 genomförde vi tre pilotprojekt för att under 2019 ta beslutet att klimatberäkna samtliga nyproduktionsprojekt. Detta då klimatpåverkan från nybyggnation uppskattningsvis är lika stor som klimatpåverkan från vår användning av värme i det befintliga beståndet.

Under 2019 genomförde vi också pilotprojekt för att klimatberäkna större ombyggnationer, med sikte på att klimatberäkna ombyggnadsprojekt som bedöms ha störst klimatpåverkan.

Energiförbrukning, Mwh

	2017	2018	2019
Total bränsleförbrukning, icke förnybara källor	601	518	421
Total bränsleförbrukning, förnybara källor	7 068	5 842	417
Total konsumtion el	50 348	52 178	55 268
Total konsumtion värme	269 209	273 566	272 102
Total energikonsumtion	**327 226**	**332 104**	**328 208**



Hållbara utemiljöer

Stockholmshem arbetar kontinuerligt med att utveckla miljöerna runt våra hus, både i nya och gamla områden. Välskötta och tillgängliga utemiljöer är viktiga för trygghet, gemenskap och trivsel i våra bostadsområden.

I takt med rådande förtätning av staden vidareutvecklar vi våra krav vid projektering av mark för att skapa möjliga habitat för bin, humlor, fjärilar med mera.

Vi bygger allt fler gröna tak. Taken är viktiga levnadsmiljöer för insekter och andra pollinerare. För att säkerställa bra och säkra tak, så ingår Stockholmshem i ett forskningsprojekt som heter Vinnova GTT (gröna täta taklösningar). Målsättningen med projektet är att underlätta byggandet av säkra gröna tak för framtiden. Inom projektet finns även diskussioner kring olika möjliga framtidslösningar.

Trädinventering

Hur många träd och vilka arter har vi i våra områden? Hur mycket koldioxid binder de och hur många kubikmeter regnvatten tar trädens kronor hand om? För att få svar på frågorna påbörjade vi under året inventeringen av våra träd enligt I-Treemodellen. Arbetet fortsätter under 2020.

Egna trädgårdsmästare

För att styra vår utemiljö ännu bättre och öka både trygghet och trivsel för våra hyresgäster, projektanställde vi i maj två egna trädgårdsmästare i Hökarängen. Under 2020 fortsätter vi att bygg upp skötseln av vår utemiljö i egen regi och utökar antalet egna trädgårdsmästare till totalt nio.

Vi testar ört-sedumtak

Vi byggde vårt första ört-sedumtak på en garagenedfart i Bagarmossen. Taket har tjockare substrat och därmed fler växtarter än ett vanligt sedumtak. Det bidrar till den biologiska mångfalden och förmågan att hålla vatten ökar markant.

250 000 bin för biologisk mångfald

Stockholmshem är fadder åt 250 000 bin som bor i bikupor i våra bostadsområden. Några sköts av hyresgäster och några tar vår egen personal hand om. Övriga hyr vi av Bee Urban som också har visningar för våra hyresgäster flera gånger under säsongen.

Charles är egentligen pensionär men fortsätter jobba som områdestekniker i Skärholmen. Han är dessutom en passionerad biodlare och har hand om våra egna kupor i Sätra, Rågsved, Solberga och Skärholmen.

Klimatanpassning

Pågående klimatförändringar ger Stockholms stad och oss som fastighetsägare nya utmaningar. Stockholm kommer att bli blötare och varmare. Stockholmshem har därför påbörjat arbete med att bedöma var det kan behöva vidtas åtgärder för att klimatanpassa fastigheter för att de inte ska drabbas negativt vid stora regn eller höga temperaturer på sommaren.

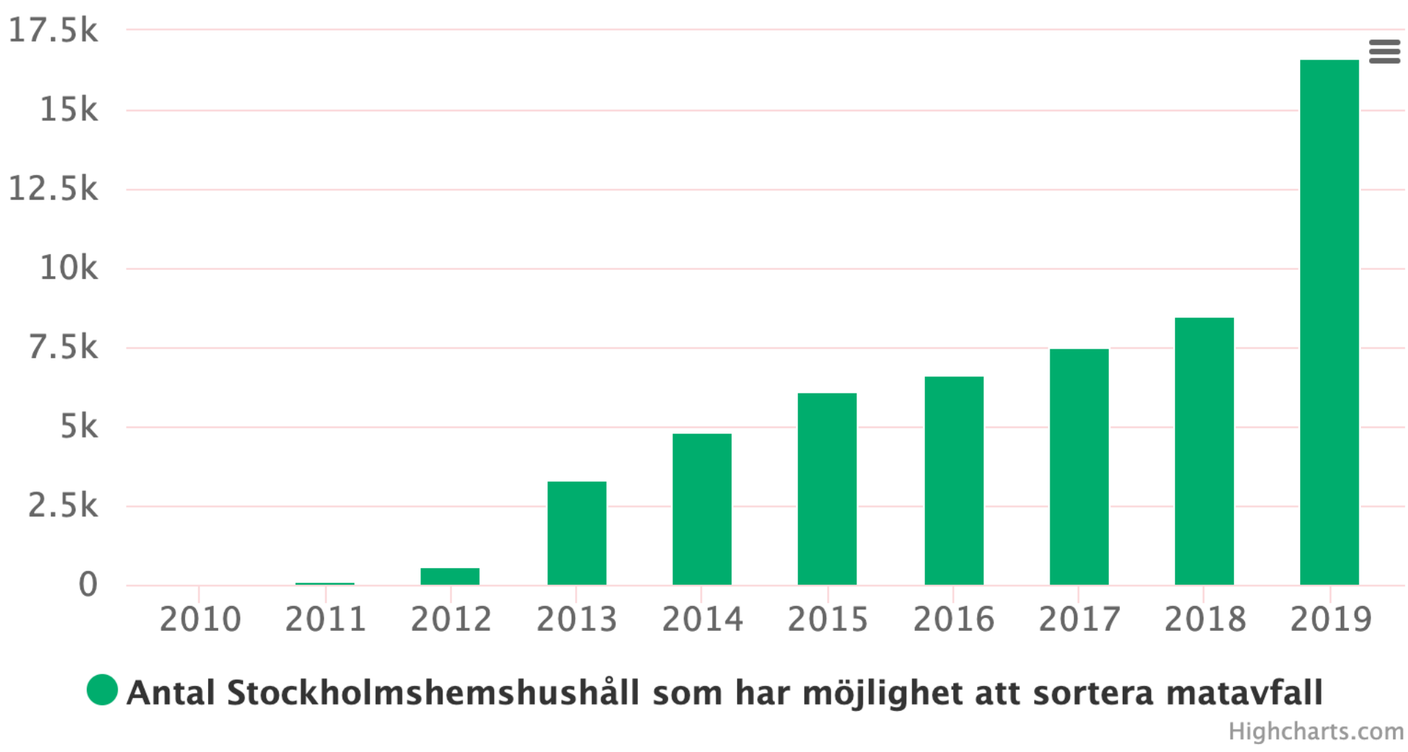
Vid stora markprojekt görs en bedömning av de ekosystemtjänster som finns i fastigheten. Inom bedömningen görs även en analys av utemiljöns kvalitet och hur det lokala omhändertagandet av vatten ska ske i fastigheten. Med klimatförändringar kommer också vikten av att behålla grönstruktur som träd, buskar och gräsmattor för att minska temperaturen i staden. Det gröna utgör en central del av ekosystemtjänsterna då det ger oss viktig skugga, lä och dagvattenfördröjning.

I ett förändrat och varmare klimat kommer vatten av vara en allt viktigare resurs. Det är därför viktigt att försäkra oss om att vi använder dricksvatten som resurs effektivt. Traditionellt har tillgången på vatten av god kvalitet varit en självklarhet i Sverige och därför har inte frågan varit i fokus för Stockholmshem. Vi ser dock att vi framöver behöver arbeta mer med denna fråga.

Resurseffektiva kretslopp

Att Stockholmshems hyresgäster kan källsortera sitt avfall där de bor är viktigt för att vi alla ska kunna bidra till ett samhälle som använder sina resurser mer effektivt. I de flesta områden finns miljörum med ett antal fraktioner för förpackningar, bland annat papper, plast, metall och glas. Oftast finns också behållare för batterier, lysrör och el- och teknikskrot.

Stockholmshems långsiktiga målsättning är att det ska vara möjligt för alla hyresgäster att sortera sitt matavfall. 2019 kan drygt 16 600 (av totalt närmare 28 000) av våra hushåll sortera sitt matavfall, genom avfallskvarnar i köket eller särskilda gröna eller bruna påsar beroende på system för hushållsavfall. Den stora höjningen från föregående år beror bland annat på att vissa områden har anslutits via sopsugsanläggningar samt att arbeten som påbörjades under 2018, driftsattes under 2019. Vi fortsätter att stadigt öka möjligheten till matavfallssortering i vårt bostadsbestånd.



Gemensamma avfallskrav för Stockholms kommunala fastighetsbolag

För att sända en tydlig signal till marknaden att vi har ett starkt fokus på att förebygga och återvinna avfall från våra byggarbetsplatser, tog Stockholms kommunala fastighetsbolag fram gemensamma avfallskrav vid bygg- och rivningsprojekt under året. Rutiner för hur mängden avfall ska minimeras, nivåer för materialåtervinning och andelen deponi samt ökad källsortering direkt på byggarbetsplatsen är några av kraven.

Bolagen som samlas bakom de gemensamma kraven är Stockholmshem, Familjebostäder, Svenska Bostäder, Micasa och SISAB samt Fastighetskontoret och Stockholms hamnar.

Gröna Solberga

Under 2019 fortsatte vi projektsamarbetet med miljöinstitutet IVL och arbetet med gröna testbäddar i Solberga. Projektet går under namnet Gröna Solberga och genomfördes inom ramen för EU-projektet Grön BoStad. Det fokuserar på att tillsammans med mindre företagare hitta lösningar kring lokal dagvattenhantering, energifrågor samt hantering av mat- och parkavfall. Företagarna presenterar ett antal innovativa lösningar där hyresgäster bjuds in att delta på olika sätt när möjlighet finns.

Stockholmshems främsta fokus i projektet Gröna Solberga är att få med oss hyresgäster i vårt hållbarhetsarbete. Flera hyresgäster är engagerade i olika lösningar, framför allt stadsodling.

Samarbete med Emmaus och Human Bridge

Hela 88,4 ton kläder och textilier samlades in under 2019 genom Emmaus och Human Bridges 40 insamlingslådor som är utplacerade i våra områden. Fler lådor och ett stort ökat intresse bland hyresgästerna gör att insamlingarna har ökat, hos Emmaus har de nästan fördubblats (en ökning med 89 procent).

Återvinning på modet! På 40 platser i våra områden har vi i samarbete med Emmaus och Human Bridge ställt ut kärl för återvinning av textilier.

Hållbar mobilitet

Stockholmshem

Att transportera oss på ett mer hållbart sätt utan att använda fossila drivmedel är en viktig del i Stockholmshems målsättning att vara klimatneutrala 2030.

Stockholms stad arbetar målmedvetet för att göra Stockholm till en ekologiskt hållbar och trafiksäker stad, bland annat genom att minska miljöbelastningen från resor och transporter. Stockholmshem bidrar till stadens mål genom att erbjuda en mångfald av hållbara mobilitetslösningar och tjänster. Under 2019 tog vi fram nya riktlinjer för mobilitet för hela bolaget. De nya riktlinjerna ska ge styrning och vägledning för att uppnå klimatneutral mobilitet samtidigt som vi har ett affärsmässigt förhållningssätt. De ska säkerställa att mobilitet hanteras på ett likartat sätt i bolaget men också möjliggöra för flexibla och projektspecifika lösningar.

Stockholms första plusenergihus stod klart i juni. Här prioriteras plats för cyklar med 3,8 cykelplatser per lägenhet, varav två på den egna balkongen. Särskilda cykelplatser för lådcyklar finns i garaget. 20 procent av bilplatserna har uttag för laddning av elbil och övriga platser är förberedda för det.

95 procent av Stockholmshems egna fordon går på andra bränslen än bensin eller diesel, främst har vi gasbilar. Bolagets fordon är också utrustade med alkolås och ISA, ett system för miljö- och hastighetsanpassad körning. För att möjliggöra hållbara resor i tjänsten har bolaget två eldrivna poolbilar och elcyklar på alla kontor. Genom upphandling ställs krav på entreprenörer och leverantörer av varor och tjänster relaterat till fordon och arbetsmaskiner samt vilket bränsle som används.

Vi kan också indirekt påverka sänkningen av klimatrelaterade utsläpp från transporter genom att underlätta för våra hyresgäster att transportera sig klimatsmart. Därför erbjuder vi alla som hyr bilplats hos oss en möjlighet att få laddplats för elbil.

Vi arbetar också kontinuerligt med säkra och attraktiva cykelrum och parkeringar för att göra det lättare att ersätta bil med cykel. Att kunna erbjuda mobilitetstjänster till fler hyresgäster är något vi kommer att arbeta vidare med under 2020.

Hållbara bostadsområden

Som allmännyttigt bostadsbolag har Stockholmshem ett särskilt ansvar som sträcker sig utanför tak och väggar. Våra bostadsområden ska vara både socialt och ekologiskt hållbara – det är en viktig del av vårt arbete. Vi ska minska skillnader mellan våra bostadsområden och utveckla trygga och bra miljöer, alltid tillsammans med de som bor och verkar i området.

Det kan till exempel handla om vilka som flyttar in i våra lokaler, att satsa på konst och kultur, trygghetsarbete, lokala projekt som kvartersodling, stötta föreningsliv, arrangera sommarlovsaktiviteter och att ta ett helhetsgrepp för underhåll av våra hus i området.

Metoden har genom åren utvecklats i stadsdelsutvecklingsprojekt i Hökarängen, Bagarmossen och Skarpnäck till mindre platsutvecklingsprojekt i Hässelby, Skärholmen och Rinkeby.

Färdplan för utvalda områden

Ett av Stockholmshems företagsmål är hållbara bostadsområden, d v s stadsdelsutveckling och bostadssociala åtgärder. Från 2019 till 2023 ska skillnaden i valda nyckeltal mellan våra områden minska. Under 2019 fattade Stockholmshem beslut om resursfördelning och inriktning för varje bostadsområde. I början av 2020 tas en övergripande färdplan fram för utvalda områden. Därefter uppdateras färdplanerna minst en gång per år.

1 600 barn och ungdomar tog chansen att lära sig simma, spela sambafotboll, testa digitalt skapande och göra en massa annat kul när Stockholms kommunala bostadsbolag bjöd in till Sommaraktiviteter 2019.

Mest poppis bland "våra" barn var simning, spontanfotboll och det digitala lägret Hello World. Hela 500 barn lärde sig simma!

Det här är Stockholmshem

I mer än 80 år har vi skapat nya bostadskvarter och hem till stockholmarna. Hos oss bor närmare 60 000 stockholmare – lika många som i en mellanstor svensk stad. Det gör oss till ett av landets största bostadsföretag.

Stockholmshem är ett allmännyttigt bostadsföretag som ägs av Stockholms stad och ingår i koncernen Stockholms Stadshus AB. Vår ägare har gett oss uppdraget att bidra till att uppfylla stadens vision om tillväxt, utveckling och att vara en attraktiv stad att leva och verka i.

Det är ett uppdrag som vi är stolta över och som en del av allmännyttan går vårt ansvar långt utanför att producera nya bostäder och utveckla fastigheter. Tillsammans med våra hyresgäster arbetar vi för att öka tryggheten och skapa en bättre miljö i deras bostadsområden. På så sätt bidrar vi till ett trivsamt samhälle för alla stockholmare.

Sedan Stockholmshem bildades 1937 har vi varit en viktig aktör i stadens utveckling och utbyggnad. Hundratusentals människor har bott hos oss genom alla år. Utifrån de erfarenheterna bygger vi nu för framtiden – ett boende som på alla sätt är välkomnande, bekvämt och tryggt.

Organisation

Stockholmshem prioriterar egen personal för nyckelfunktioner som är kopplade till företagets roll som fastighetsägare och för de som arbetar nära våra hyresgäster. Drygt 350 medarbetare arbetar med förvaltning, uthyrning, planering och projektledning av ny- och ombyggnadsprojekt.

Förvaltningsorganisationen är fördelad på tre distrikt med kontor i bostadsområdena i Skärholmen, Skarpnäck och på Södermalm. Här arbetar förvaltare och områdestekniker som möter våra hyresgäster varje dag och ansvarar för fastighetsservice och reparationer. Projektledare och specialister inom fastighetsteknik, energi och ombyggnad finns samlade på vårt kontor i Solberga.

Stockholmshems organisation är funktionsindelad och administrationen finns till största delen på vårt huvudkontor på Södermalm. Där sitter ledning, centrala stödfunktioner, kundtjänst, nyproduktion och projektutveckling.

Vi anlitar externa entreprenörer och konsulter för ny- och ombyggnation, städning, parkskötsel samt målnings- och andra underhållsarbeten.

Styrelse

Stockholmshems styrelse består av:

Björn Ljung (L), ordförande. Född 1962. I styrelsen 1999-2000 och sedan 2007.

Karin Gustafsson (S), vice ordförande. Född 1977. I styrelsen sedan 2019.

Sophia Granswed Baat (M), ledamot. Född 1986. I styrelsen sedan 2019.

Lars Svärd (M), ledamot. Född 1957. I styrelsen sedan 2019.

Sara Pettigrew (MP), ledamot. Född 1979. I styrelsen sedan 2015.

Jimmy Lindgren (S), ledamot. Född 1966. I styrelsen sedan 2019.

Arvand Mirsafian (V), ledamot. Född 1993. I styrelsen sedan 2019.

Carl Cederschiöld (M), suppleant. Född 1945. I styrelsen sedan 2008.

Carina Wellenius (L), suppleant. Född 1955. I styrelsen sedan 2019.

Kristin Jacobsson (C), suppleant. Född 1977. I styrelsen sedan 2019.

Caroline Szyber (KD), suppleant. Född 1981. I styrelsen sedan 2019.

Ewa Carlsson-Hallberg (S), suppleant. Född 1957. I styrelsen sedan 2015.

Magnus Grönlund (S), suppleant. Född 1976. I styrelsen sedan 2019.

Maria Hannäs (V), suppleant. Född 1953. I styrelsen sedan 2019.

Kristin Selander, ledamot. Personalrepresentant Vision. Född 1962. I styrelsen sedan 2011.

Börje L Eriksson, ledamot. Personalrepresentant Kommunal. Född 1954. I styrelsen sedan 2005.

Chantelle Small, suppleant. Född 1974. Personalrepresentant Vision. I styrelsen sedan 2017.

Styrelsearbetet 2019

Styrelsens arbetsordning syftar till att säkerställa dess behov av information och beslutsunderlag samt skapa förutsättningar för ett effektivt styrelsearbete. I arbetsordningen anges anvisningar för styrelsearbetet, arbetsfördelning mellan styrelsen och verkställande direktören samt instruktion för ekonomisk rapportering.

Bolagets revisorer rapporterar varje år personligen sina iakttagelser till styrelsen från granskningen och bedömningen av bolagets interna kontroll.

Under verksamhetsåret 2019 hade styrelsen tio ordinarie sammanträden. Protokollen är offentliga liksom ärendena med vissa undantag, exempelvis upphandlings- och förvärvsärenden.

Styrelsehandlingarna skickas ut elektroniskt och finns att tillgå via insynsverige.se/stockholm.

Ledning

Stockholmshems ledningsgrupp består av, från vänster:

Jenny Nielsen, HR-chef. Beteendevetare med fil. kand i sociologi och personal, arbetsliv och organisation. Född 1976. Anställd 2018. Tidigare erfarenhet: HR-chef fastighetskontoret, chefs- och ledarutvecklare stadsledningskontoret mm.

Patrik Andersson, chef Bygg & Teknik. Teknisk licentiat, KTH. Född 1959. Anställd 2013. Tidigare erfarenhet: avdelningschef och regionchef JM AB.

Svante Larsson, ekonomichef. Civilekonom. Född 1960. Anställd 2000. Tidigare erfarenhet: Fakto Förvaltning (egen konsultverksamhet), skatteansvarig, Svenska Bostäder.

Olle Torefeldt, chef Kommunikation & Marknad. Journalist, JH (JMK). Född 1963. Anställd 1998. Tidigare erfarenhet: Tidningen Folket, SvD, informatör Läkarmissionen, marknadsansvarig svenska Amnesty, kommunikationschef Stockholmshem. Tillträder som Vice VD/Chef Utveckling & Marknad på Stockholmshem i februari 2020.

Linus Johansson, vice vd, chef vd-stab. Jur. Kand. Född 1972. Anställd 2014. Tidigare erfarenhet: Administrativ chef, vice VD Väsbyhem. Slutar anställningen i bolaget i mars 2020.

Per Forsling, chef Boende & Lokaler. Civilingenjör KTH. Född 1974. Anställd 2015. Tidigare erfarenhet: Utvecklingschef Fastighetsägarna Stockholm, verksamhetskonsult Meta Fastighetsadministration, energispecialist AB L E Lundberg.

Anette Sand, vd. Född 1957. Anställd 2018. Tidigare erfarenhet: vd Familjebostäder, vd Förvaltaren, vd Sigtunahem, vd Wallenstam, vd HSB Södertörn BoService AB.

Ägare

Stockholmshem bildades 1937 och är helägt bolag av Stockholms stad. Av Stockholmshems bolagsordning framgår föremålet – och ändamålet med – för bolagets verksamhet som är att förvärva fastigheter och tomträtter för att uppföra och förvalta bostadshus med tillhörande affärslägenheter och kollektiva anordningar. Bolagets uppdrag är också att utföra liknande byggnads- och förvaltningsuppdrag åt Stockholms stad.

I enlighet med lagen om kommunala allmännyttiga bostadsbolag och bolagsordningen (SFS 2010:879) ska bolaget bedriva verksamheten enligt affärsmässiga principer. Det innebär att bolaget ska ha en ekonomisk avkastning på verksamheten och i princip agera likadant som många långsiktiga privata fastighetsbolag. Dock åläggs bolaget ett större samhällsansvar inom vissa områden vilket även får påverka avkastningen. Lagen innebär också att utdelning och överföringar till ägaren får ske enligt vissa förutsättningar och att det finns en beloppsmässig begränsning hur stor utdelningen eller överföringen får vara utifrån ägarens tillskjutna kapital och bolagets årliga resultat.

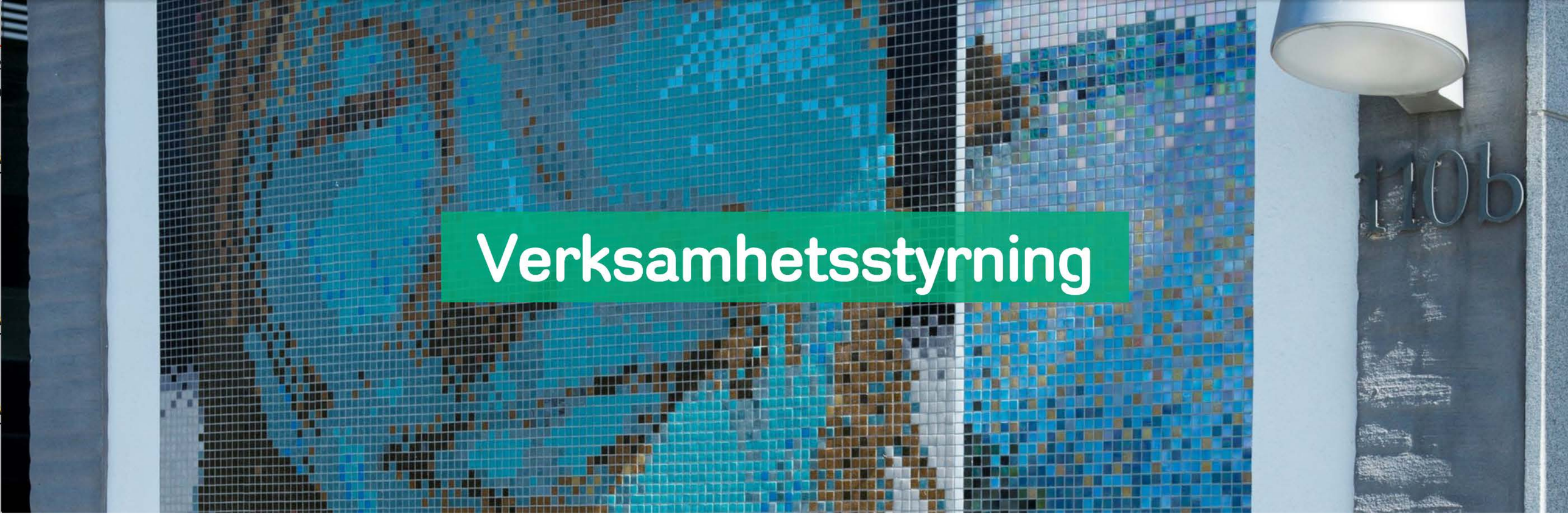
Dotterbolag

Stockholmshem har två dotterbolag:

- Västertorp Energi AB (energi)
- AB Stockholmshem Fastighetsnät (fibernät).

Vi har under året fusionerat två dotterbolag, Anser AB och Bostads AB Hammarbygård in i moderbolaget, det vill säga AB Stockholmshem.

Års- och hållbarhetsredovisningen omfattar endast moderbolaget.



Verksamhetsstyrning

Affärsidé

- Stockholmshems affärsidé är att äga och hyra ut bostäder i Stockholm.
- Stockholmshem ska skapa bästa möjliga förhållanden för hyresgästerna så att långa och goda hyresgästrelationer främjas.
- Bolaget ska förvalta och utveckla fastigheterna så att god tillväxt i värde och kassaflöde uppnås.

Vision

Stockholmshems vision är att erbjuda alla våra hyresgäster ett boende som på alla sätt är Välkomnande, Bekvämt och Tryggt. Varje dag.

Företagsmål

Företagsmålen är tre samt ett fokusmål som kan variera beroende på vilka utmaningar bolagets ställs inför. Det aktuella fokusmålet är att i genomsnitt starta nyproduktion av 600 lägenheter per år.

Företagsmålen utgör grunden för bolagets affärsplan. Utifrån den strategiska affärsplanen tas taktiska planer fram per mål som vägledning till de olika enheternas operativa planer. Ägarens direktiv förs in på strategisk, taktisk eller operativ nivå beroende på uppdragets karaktär.

Hållbarhetsarbete

Stockholmshems allmännyttiga syfte är att med sitt uppdrag och sin verksamhet stödja kommunen inom områdena stadsutveckling, bostadsförsörjning och bostadssociala frågor. Stockholmshems hållbarhetsarbete klargör hur Stockholmshem arbetar och tar samhällsansvar i syfte att medverka till en social, miljömässig och ekonomisk hållbar utveckling för våra hyresgäster och för Stockholm inom respektive målområde kopplat till FN:s globala mål.

Hur vi arbetar med hållbarhet utgår från Stadens vision 2040, ägardirektiven, vår affärsidé samt våra intressenters förväntningar på oss. För att uppnå stadens vision och mål genomsyrar hållbarhetsarbetet hela Stockholmshems organisation och arbete.

Grunden för ett väl integrerat hållbarhetsarbete i organisationen förutsätter en hållbar ekonomi. Därför arbetar vi med ständiga förbättringar av befintliga arbetssätt och innovation för att hitta nya lösningar på de utmaningar vi möter i det dagliga arbetet. Det ingår i vårt allmännyttiga uppdrag att fatta långsiktiga affärsmässiga beslut som ger nöjda kunder, hållbara bostadsområden och engagerade medarbetare.

I februari 2019 startades en ny hållbarhetsenhet med syfte att ge stöd åt organisationen i deras hållbarhetsarbete samt ta fram förslag och strategier för att nå de högt satta klimat- och hållbarhetsmålen i nära samarbete med övriga centrala enheter i bolaget.

Styrning och ägardirektiv

Företagsmålen utgör grunden för bolagets affärsplan. Affärsplanen utgör i sin tur grunden för enhetsspecifika verksamhetsplaner i bolaget.

Eftersom Stockholmshem är ett kommunägt aktiebolag inom Stockholms stad är det Stockholms stads kommunfullmäktige som ansvarar för den övergripande styrningen av Stockholmshem. Kommunfullmäktige anger övergripande mål, riktlinjer, uppdrag, ägardirektiv, bolagsordning och det kommunala ändamålet för verksamhet. Ägardirektiven beslutas i samband med budgeten för Stockholm och löpande under året beslutar kommunfullmäktige om kompletterande ägardirektiv.

Moderbolaget Stockholms Stadshus AB ansvarar för koncernövergripande frågor, bland annat strategisk planering, ekonomisk kontroll, att dotterbolagen följer ägardirektiven samt att verksamheterna inom bolagskoncernen koordineras, följs upp och får det stöd som de behöver. Uppföljningen sker löpande under året och i samband med årsredovisningen.

Genom stadens ledningssystem ILS (Integrerad ledning och styrning) följer Stockholmshem tertialvis upp efterlevnaden av de inriktningsmål som Kommunfullmäktiges angett i budgeten för 2019-2021.

- En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
- En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
- En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Som kommunägt bolag styrs Stockholmshem av aktiebolagslagen, allbolagen, kommunallagen samt av andra regler. Bolaget lyder också under tryckfrihetsförordningen, offentlighets- och sekretesslagen och lagen om offentlig upphandling. Det ställer höga krav på att bolaget analyserar och tolkar olika situationer inför olika beslut.

Här följer några exempel på ägardirektiv för 2019:

- delta i arbetet att i dialog med de boende göra Stockholm till en tryggare stad, exempelvis genom att skapa tryggare stadsmiljöer vid nybyggnation och vid renoveringar.

- bidra till stadens mål om att förmedla försöks- och träningslägenheter, samt till stadens arbete med förturs- och bostad först lägenheter

- arbeta för att minimera antalet avhysningar

- bereda möjlighet för att erbjuda boende i ytterstaden där allmännyttan har en dominerande ställning i förhållande till övrigt bostadsbestånd att förvärva sina lägenheter genom ombildning till bostadsrätt eller kooperativ hyresrätt

- tillsammans med övriga bostadsbolag i koncernen uppnå en nybyggnationstakt på 1 500 – 2 000 bostäder per år

- tillhandahålla bostäder till prioriterade grupper där staden har ett åtagande i lag, beslut i kommunfullmäktige eller genom särskild överenskommelse

- bygga ”Stockholmshusen” som möjliggör bostadsprojekt med förenklad planeringsprocess, sänkta byggkostnader i nyproduktion och lägre hyra

- vid nybyggnation och renovering utgå från att tak ska nyttjas, antingen med solcelller eller gröna tak

- bistå SHIS i dess verksamhet och i byggandet av bostäder inom ramen för stadens bostadsförsörjningsansvar, vilket bland annat innebär byggande av modulbostäder

- implementera pilotmodell för livscykelanalys vid nyproduktion.

Organisation för styrning och uppföljning

Kommunfullmäktige utser Stockholmshems styrelse och tar även ställning till beslut som rör bolagen, som är av större vikt eller principiell karaktär, till exempel beslut om investeringar i bolagen över 300 mnkr. Stockholmshems styrelse och ledning har det operativa ansvaret för att kommunfullmäktiges beslut verkställs.

Stockholms Stadshus AB är moderbolag för stadens koncern som består av Stockholmshem och ytterligare 15 aktiva dotterbolag eller underkoncerner. Kommunfullmäktige har delegerat den operativa ägardialogen till koncernstyrelsen, som tillsammans med koncernledningen är ägarens verktyg för att utöva ägarinflytandet. VD för Stockholms Stadshus AB är stadsdirektören och ordförande är stadens finansborgarråd.

Årsstämman är formellt Stockholmshems högsta beslutande organ där den enda aktieägaren Stockholms Stadshus AB bekräftar direktiven och budget som beslutats i kommunfullmäktige. Moderbolaget kan utfärda kompletterande ägardirektiv till dotterbolagen, oftast på initiativ av kommunfullmäktige. Nya direktiv antas därefter i bolagets styrelse för att sedan tillämpas i Stockholmshems verksamhet.

Bolagsstyrelsens huvudsakliga uppgifter är att se till att aktiebolagslagen följs, att ägardirektiv följs och genomförs, fastställa strategin för verksamheten, säkerställa att bolaget har en effektiv ledning, följa upp och kontrollera ledningens förvaltning samt se till att ägare och omvärld informeras om bolagets utveckling och ekonomi. Bolagets VD tillsätts av styrelsen i en gemensam process med ledningen för Stockholms Stadshus AB.

Stockholmshem granskas av auktoriserade externa revisorer och av lekmannarevisorer som är förtroendevalda av kommunfullmäktige. De externa revisorerna granskar räkenskaperna och den finansiella informationen, medan lekmannarevisorerna granskar hur bolagen genomfört kommunfullmäktiges uppdrag och direktiv. Utöver detta tillkommer ofta enskilda revisioner samt bolagets egna kontroll av verksamheten.

Våra arbetssätt

Stockholmshem arbetar processinriktat med kärnverksamheten hyra ut, förvalta, bygga om och bygga nya fastigheter. Därutöver har vi ett antal lednings- och stödprocesser. Nedan följer några exempel på verksamhetsutveckling som har skett 2019 inom ramen för våra arbetssätt:

Nytt fastighetssystem

Under 2019 startade de fyra kommunala bostadsbolagen införandet av nytt fastighetssystem, med Stockholmshem först ut i mars. Fastighetssystemet berör stora delar av verksamheten och många på bolagen har aktivt arbetat med eller påverkats av bytet. I samband med bytet drabbades några funktioner av driftstörningar, bland annat felanmälningar och beställning av inre underhåll och tillval via webben.

Systemet möjliggör fler e-tjänster, digitaliserat arbetssätt och ökad självservice för våra hyresgäster och leverantörer. Exempel på detta är e-signering av avtal och automatiserade flöden för uthyrning av bilplatser.

Egna trädgårdsmästare

Utemiljön är viktig för att skapa trivsel och trygghet i våra bostadsområden. Under 2019 testade Stockholmshem nya arbetssätt som innebär att vi bygger upp skötsel av utemiljö med egna trädgårdsmästare, istället för att anlita entreprenörer. Trädgårdsmästarna ansvarar för planering och skötsel av planteringar och beskärning av buskar och träd. De ansvarar även för att följa upp entreprenörsavtal gällande skötsel av gräsmattor, maskinsopning av hårdgjorda ytor, städning och tömning av papperskorgar samt snöröjning. Övergången till egna trädgårdsmästare sker successivt i takt med att befintliga skötselavtal löper ut.

Uppgradering av lägenheters skick

Under 2018 inledde vi projektet Effektivare tomställningar, och det har fortsatt under 2019. Syftet är att effektivisera arbetet med lägenheter som behöver renoveras mellan in- och utflyttande hyresgäst. Genom att effektivisera tomställningar kan vi påverka långsiktiga resultat och stärka proaktiv förvaltning, få nöjdare kunder och högre hyresintäkter.

De huvudsakliga förändringar vi genomfört under 2019 är att vi har tagit fram företagsgemensamma arbetsflöden, upphandlat en tomställningsentreprenör och tagit fram ett standardpaket för lägenhetsstandard. Det är ännu för tidigt för att kunna se några tydliga resultat så 2020 ägnar vi åt uppföljning för att säkerställa att vi når önskade effekter, framför allt vad gäller ökad kundnöjdhet och minskade hyresbortfall.

Utvecklat stöd för projektledning vid ny- och ombyggnation

Stockholmshem har en omfattande produktion av nya lägenheter och ett stort befintligt bestånd att bygga om och underhålla. Som stöd till projektledning av denna verksamhet har vi tagit fram ett nytt verktyg för projektledning. Verktyget följer projektet genom alla faser, från tidig planering till genomfört projekt, och bidrar med bättre stöd för ekonomisk uppföljning och mallar för att säkerställa kvalitet, hållbarhet och kostnadseffektivitet.

Värdekedja och intressenter

Stockholmshem är en långsiktig bostadsförvaltare, som också bygger nytt. Generationer flyttar in och ut hos oss. Staden får nya årsringar och bostäderna behöver underhållas.

Oavsett om det är Stockholmshems egen personal eller leverantörer som utför arbetet så känner Stockholmshem ett stort ansvar för att verksamheten fungerar på ett hållbart sätt.

Väsentlighetsanalys och koppling till de globala målen

Vi jobbar dagligen med hållbarhet i vår verksamhet. För att förstå vilken påverkan vår värdekedja har på ekonomi, ekologi och samhälle utgår vi från FNs globala mål och agenda 2030. Under 2017 och 2018 gjorde bolagets ledningsgrupp väsentlighetsanalysen över vilka bolagets viktigaste frågor är. Detta har skett dels utifrån de som kommit fram i intressentdialogerna och dels genom analyser av omvärldshändelser inom de tre hållbarhetsaspekterna och vår klimatpåverkan samt ägardirektiven och de egna strategierna. Analysen inkluderar både leverantörskedjans påverkan, Stockholmshems direkta påverkan och hyresgästernas avtryck som vi kan rå över.

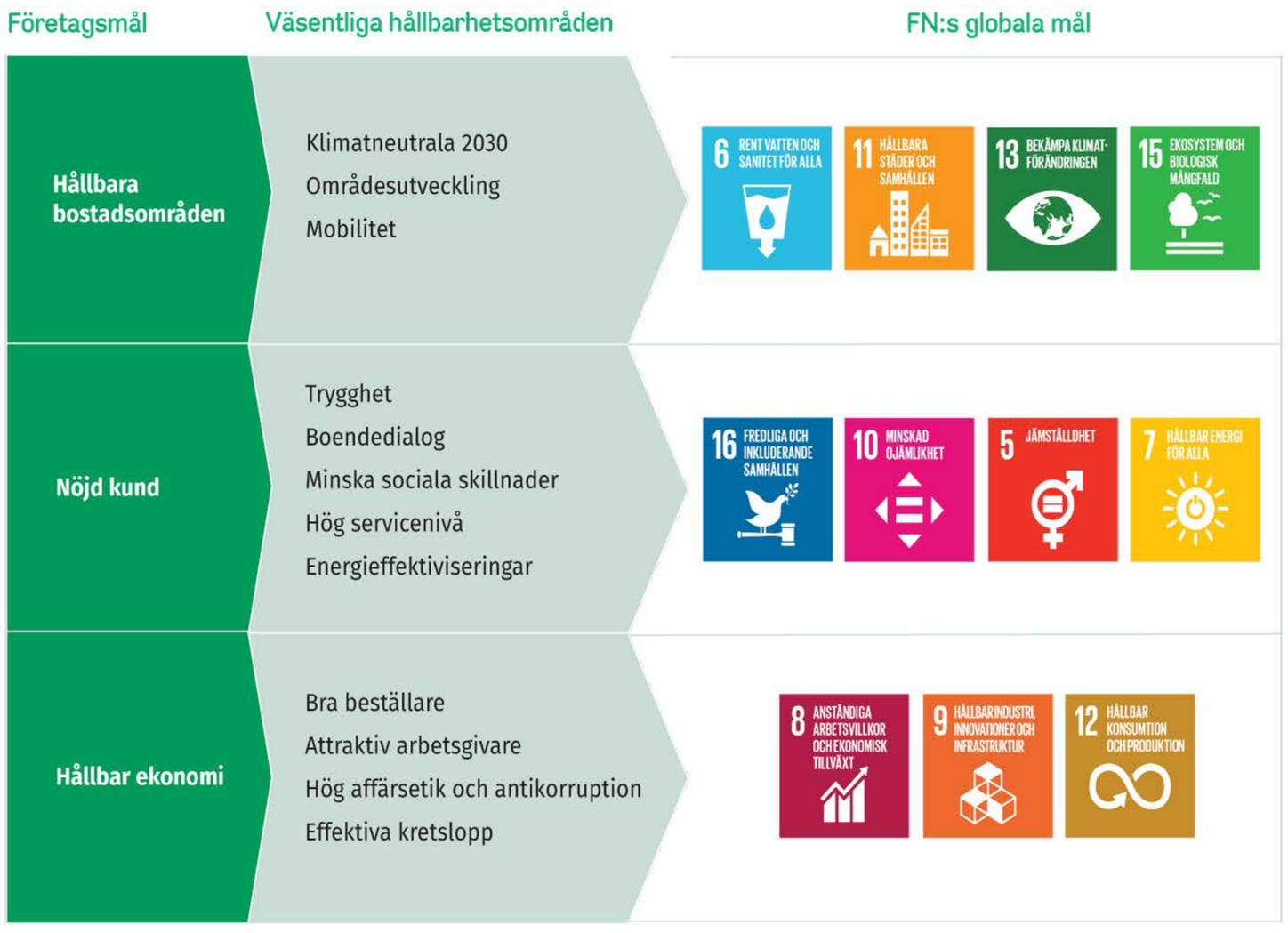
Enligt väsentlighetsanalysen blev de viktigaste frågorna för Stockholmshem:

- **Hållbar ekonomi**. Anledningen är att en hållbar ekonomi ses som grundläggande för verksamheten och samhället och är ett första led till att sedan kunna erbjuda en långsiktig bostadsförsörjning.

- **Hög affärsetik och antikorruption**. I den bransch Stockholmshem verkar, inte minst i samband med byggverksamhet, är det viktigt att sätta affärsetik och arbetet mot korruption högt på agendan.

- **Trygghet och minskade sociala skillnader**. Stockholmhem är en stor aktör på bostadsmarknaden och kan påverka och göra skillnad för invånarna i Stockholm.

- **Attraktiv arbetsgivare**. Det är viktigt att vara en attraktiv arbetsgivare i en sektor där det rådet brist på arbetskraft.



Viktiga frågor i vår värdekedja och hur de hanteras

Nedan anges viktiga frågor kopplade till Stockholmshems värdekedja och väsentlighetsanalys, och vad bolaget gör för att hantera dessa.

Viktiga frågor i vår värdekedja

	Nyproduktion	Uthyrning	Förvaltning	Underhåll	Växande och förtätad stad
Viktiga frågor	Klimatneutrala 2030 Trygghet och minskade skillnader mellan bostadsområden Bostadsförsörjning Områdesutveckling Professionell beställare Hög affärsetik och antikorruption Sociala och rättvisa villkor	Nöjd kund Hög affärsetik och antikorruption	Klimatneutrala 2030 Nöjd kund Trygghet och minskade skillnader mellan bostadsområden Områdesutveckling Boendeinvolvering Boendedialog Hög affärsetik och antikorruption Professionell beställare Effektiv digitalisering	Klimatneutrala 2030 Trygghet och minskade skillnader mellan bostadsområden Energieffektiviseringar Boendeinvolvering Boendedialog Hög affärsetik och antikorruption Professionell beställare	Klimatneutrala 2030 Trygghet och minskade skillnader mellan bostadsområden Agenda 2030 Områdesutveckling
Våra arbetssätt	Miljöpolicy Miljöprogram Byggvarubedömningen Hållbart byggande Rättvist byggande Projekteringsanvisningar SHIS Bostad Riktlinje för upphandling/LOU Riktlinje för mutor och representation Stockholmshusen Attestinstruktioner Internkontrollplan	Bostadsförmedlingen Riktlinjer för mutor och representation Attestinstruktioner Rutiner för andrahandsuthyrning Internkontrollplan	Miljöpolicy Arbetsmiljöarbete Process för säkra och funktionella fastigheter Områdesutvecklingsprojekt Riktlinjer för mutor och representation Riktlinje för upphandling/ LOU Attestinstruktioner Internkontrollplan	Miljöpolicy Arbetsmiljöarbete Byggvarubedömningen Process för samråd och hyresgästinflytande Riktlinjer för mutor och representation Riktlinje för upphandling/LOU Attestinstruktioner Internkontrollplan Projekteringsanvisningar Underhållsplan	Miljöpolicy Områdesutvecklingsprojekt Trygghetsprogram Dialoger med medborgare

Intressentanalys

Stockholmshem har många viktiga intressentgrupper. Listan över de viktigaste intressenterna har utarbetats i dialog med de övriga allmännyttiga bolagen inom Stockholms stad – Svenska bostäder och Familjebostäder. Det är viktigt för Stockholmshem att vara lyhörd inför intressenternas förväntningar på bolaget avseende social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet. Dialoger med våra intressenter sker löpande i olika mötesforum. För att också få en bild av förväntningar inom bredare intressentgrupper skickas enkäter ut till medarbetare och hyresgäster. Utifrån dessa underlag har vi gjort en intressentanalys för att få en tydlig bild av vilka frågor vi behöver arbeta med.

Nedan ser du vilka frågor som enskilda intressenter lyfter och hur Stockholmshem arbetar med dessa.

Intressenter	Kanaler för dialog	Viktiga frågor	Aktiviteter 2019	Planerad aktivitet 2020
Bostadshyresgäster	Information i trapphus Kundundersökning Boendeenkäter Samrådsmöten Dialogmöten Workshops Kundtjänst, kundvärdar, kundförvaltare Webbsida Sociala medier	Trygghet Områdesutveckling Rent och snyggt Matavfall Underhåll i lägenhet Felavhjälpning Klagomålshantering Säkra och funktionella fastigheter Mobilitet	Trygghetspaket i samband med upprustningar – bl a bättre belysning och lås Två platsspecifika utemiljöprojekt med stöd från Boverket Utökad matavfallsinsamling Kvartersvärdar håller rent och snyggt i bostadsområden Ronderingar har utvecklats utifrån objekt och årstidsspecifika behov.	Taktiska planer för trygghet och minskade sociala skillnader mellan våra bostadsområden Taktisk plan för nöjda kunder Ett platsspecifikt utemiljöprojekt med stöd från Boverket Ta fram bemötanderiktlinjer och kommunicera dem internt. Projekt utöka mobilitetstjänster
Lokalhyresgäster	Kundförvaltare, kundtjänst Lokaluthyrare Webbsida Sociala medier	Rimlig hyresnivå Hyreskontrakt som ger lokalhyresgäst handlingsfrihet Möjlighet till snabb kontakt med förvaltning Avfallshantering	En centrumstudie har genomförts Arbetssätt för att ta emot SHIS hyresgäster har utvecklats	Utifrån centrumstudien ta fram en plan för att utveckla centrum och lokaler med eftersatt underhåll Taktisk plan lokaler

Medarbetare	Medarbetarundersökning Arbetsmiljöombud Fackliga samråd Utvecklingssamtal Lönesamtal Utbildningstillfällen Visselblåsarbrevlådan	Hälsa och välbefinnande Friskvårdsbidrag Jämställdhet Arbetsvillkor Mångfald Minska korruption Nya arbetssätt Kompetensutveckling Moderniserade kontor	Indviduell och företagsövergripande kompetensutveckling, t ex utbildningar inom arbetsmiljö och arbetsrätt för chefer och skyddsombud samt miljöintroduktionsutbildning för alla anställda. Mentorskapsprogram Utveckling av förmåner för medarbetare Visselblåsarutbildning med alla medarbetare.	Workshop i värderingsarbete för alla anställda. Workshops inför ombyggnad av huvudkontoret Ta fram riktlinjer för mottagande av praktikanter.
Ägare	Styrelsemöten Dialog med VD Styrelsekonferens Årsredovisning	Nyproducera bostäder Tryggt och säkert boende Bostäder åt SHIS Energi och klimat Hållbarhetsfrågor Balans i ekonomin	Invigning av Stockholmshems första "Stockholmshus” Det första projektet med utvecklat arbetssätt för att öka barns inflytande inför upprustningar av gårdar har genomförts	Byggstart av flera Stockholmshus Byggstart av projekt i nyproduktion Energibesparingsprogram Agenda 2030 Taktisk plan trygghet
Hyresgästföreningen	Hyresförhandlingar Samrådsmöten	Rimliga hyror Boendeinflytande Områdesinflytande	Principavtal undertecknat med Hyresgästföreningar om systematiserad hyressättning. Ett antal lägenheter inventerade till grund för poängjustering för systematiserad hyressättning.	Hyresförhandlingar Projekt med lokala hyresgästföreningar i våra bostadsområden Utveckling av systematiserad hyressättning
Leverantörer	Upphandlingar Löpande dialog och kontroller under avtalstid Avtalsuppföljningsmöten	LOU Korrekta avtal med balanserade avtalskrav Professionell beställare Antikorruption Mänskliga rättigheter	"Rättvist byggande" utökades och Svenska Bostäder, Familjebostäder och SISAB involverades Miljö- och sociala klassificeringar inför upphandlingar	Miljö- och sociala klassificeringar inför upphandlingar utvecklas
Stockholms stad	Samverkan i projekt Möten kring stadens krav på Stockholmshem Nätverksmöten med stadens bolag och förvaltningar Remisser Deltagande i stadens workshops och seminarier	Aktiv aktör i stadsdelar God dialog Socialt ansvar för utsatta grupper Samarbeten i projekt med stadens bolag och förvaltningar	Ny modell för sommarlovsaktiviteter i samarbete med Svenska Bostäder och Familjebostäder Stockholmsmentor i samarbete med Arbetsmarknadsförvaltningen	Fortsätta arbetet med att utveckla erbjudandet om sommarlovsaktiviteter Hitta flera samarbetsformer med stadens bolag och förvaltningar
Branschorganisationer	Medlemsmöten och nätverk via Fastighetsägarna och Sveriges Allmännytta	Hyressättning Kompetensförsörjning Omvärldsbevakning miljö och energi	Arbete för att hitta ny byggkapacitet utomlands tillsammans med Svenska Bostäder och Familjebostäder Deltog i Allmännyttans digitaliseringsinitativ	Samverkan i utvecklingsfrågor

Risker och utmaningar

Stockholmshem genomför årligen en risk- och sårbarhetsanalys. Modellen som används för detta är gemensam för Stockholms stads bolag och förvaltningar. Utifrån den tas åtgärdsplaner fram. Nedan presenteras några risker och hur bolaget arbetar med dessa.

Bränder

Omfattande bränder innebär risk för liv, hälsa och miljö samt medför stora skador och kostnader för bolaget och dess kunder. Stockholmshem arbetar löpande och systematiskt med allt brandskyddsarbete. Det systematiska brandskyddsarbetet innebär bland annat att kontrollera att alla brandceller är täta, att utrymningsvägar fungerar som de ska samt är fria från hindrande föremål, och att rökgasluckor fungerar. Vi informerar löpande boende via webbplats och hyresgästtidning. Därutöver samarbetar vi med brandförsvaret i särskilt riktade informationssatsningar.

Arbetet innebär också att arbeta proaktivt med installation av spisvakter men även att ha koll på marknaden och framtidens innovativa lösningar. För att slå ett slag för innovation och för bättre framtida brandsäkerhet i bostäder deltog Stockholmshem som partner till Brandskyddsföreningen i projektet Brinnovation.

Sociala risker

Stockholmshem har ett brett fastighetsbestånd och i vissa områden finns risk för social oro. För att minska sociala klyftor bidrar Stockholmshem med arbetsmarknadssatsningar, som partner i Stockholms stads satsning med lokala utvecklingsprogram samt som aktiv upphandlande myndighet för att minska risken för svart arbetskraft.

Högkonjunkturen inom bygg i Sverige har lett till brist på arbetskraft och tyvärr förekommer allt oftare misstankar om fusk i branschen. År 2017 beslutade Stockholmshem att ta täten i arbetet för ett mer rättvist byggande. Under 2018 utvecklade och införde vi Rättvist byggande, där vi genom särskilda kontroller följer upp att ingångna avtal följs, att arbetande på våra byggen jobbar med rätt villkor samt att anlitade entreprenörer följer gällande lagar och regelverk för sund konkurrens på lika villkor. Vi är ingen tillsynsmyndighet och är begränsade till våra byggen, därför har vi lyft vårt arbete i offentliga forum och uppmanat hela branschen att ta samma ansvar för ett rättvist byggande. Från och med 2019 har även SISAB, AB Familjebostäder och AB Svenska Bostäder anslutit till arbetet.

Hot, våld och annan brottslighet

I arbetet på Stockholmshem möter medarbetare ibland hotfulla personer. Under året har vi uppdaterat våra rutiner för situationer där hot och våld uppstår. All personal genomgår regelbundet en utbildning för att få kännedom om och verktyg för den här typen av situationer. Den utbildningen håller vi på att uppdatera.

För att göra Stockholmshems bostadsområden ännu säkrare installerar vi något vi kallar trygghetspaket. I trygghetspaketen ingår bland annat bättre eller utökad belysning, transparanta förrådslösningar och nya låssystem, som minskar risken att obehöriga kommer in i fastigheterna. Utöver den tillsyn och service som ingår i vår löpande förvaltning har Stockholmshem en egen trygghetsbil, bemannad med väktare, som alla kvällar och nätter, året om, åker runt i våra områden och kontrollerar dörrar, lås och belysning.

Olyckor

Arbetsmiljöolyckor och andra olyckor i anslutning till våra fastigheter är en realitet som vi arbetar aktivt för att förebygga. Bland annat ställer vi krav då vi upphandlingar externa entreprenörer. Kraven gäller till exempel arbetsmiljö och rondering av våra hyresgästers boendemiljö. Vi ställer också krav på att entreprenörens medarbetare går arbetsmiljöutbildningar och använder avsedd skyddsutrustning.

Klimatrisk

Klimatförändringar ökar risken för ökade vattenflöden, vattennivåer, försämrad markstabilitet samt temperaturförändringar. Stockholmshem arbetar löpande med att bedöma var i vårt bestånd vi behöver vidta åtgärder för att klimatanpassa våra fastigheter. Vi samarbetar också med staden för att redan i tidiga skeden identifiera klimatrisker när vi bygger nytt. Det kan bland annat handla om gröna tak, som är en metod för att hantera problem som uppstår vid skyfall, eller utökad dagvattenhantering på gårdar.

Kompetensförsörjning

Under senare år har konkurrensen och rörlighet av arbetskraft ökat inom fastighetsbranschen. Därför blir det viktigare för Stockholmshem att kunna attrahera och behålla arbetskraft. Ett gott ledarskap är en av förutsättningarna för att vara en attraktiv arbetsgivare. Därför arbetar bolaget med Stockholmshemschefen, ett program för att förbättra det aktiva och kommunikativa ledarskapet. Årligen görs en medarbetarenkät.

Ekonomiska risker

Politiska beslut rörande skatter, avgifter och andra regleringar har direkt inverkan på bolagets ekonomiska resultat. Störst inverkan har kostnader som energibeskattning, fastighetsskatter och tomträttsavgälder. Då bolaget till stor del är lånefinansierat föreligger även en ränterisk kopplat till upplåningen. Byggkostnadsutvecklingen är en väsentlig risk i bolagets arbete med att ha en hög takt i nyproduktion samt en ambitiös underhållsvolym i befintligt bestånd.

Framöver bedöms värdetillväxten främst komma från stigande hyror, snarare än sjunkande direktavkastningskrav. Fastighetsmarknaden bedöms överlag vara fortsatt stark, men något avvaktande, under det kommande året. Det kvarstår en underliggande ”politisk osäkerhet” på investeringsmarknaden (ränteavdragsbegränsningar, paketeringsutredningen) som skapar viss oro och osäkerhet på den kommersiella fastighetsmarknaden.

Kränkande särbehandling, trakasserier och oegentligheter

På Stockholmshem vill vi ha goda arbetsförhållanden. Förutom att följa de lagar, normer och riktlinjer som finns ska Stockholmshem vara en attraktiv arbetsplats där medarbetare trivs och vill stanna och utvecklas. Det är viktigt att ständigt jobba förebyggande med frågor som rör kränkande särbehandling, trakasserier, oegentligheter mm.

Vi har öppnat en brevlåda för så kallad visselblåsning. Dit har medarbetare möjlighet att vända sig om de upplever kränkningar, upptäcker oegentligheter eller är osäkra på vad som gäller och har frågor. Under året har vi gjort en utbildningsinsats för hela organisationen i form av en roadshow med föredrag och diskussioner. Ämnet kommer finnas med i vårt årshjul för utbildning och vi har tagit fram ett samtalsstöd som underlag till det fortsatta arbetet. Under 2020 planerar vi ett arbete med inriktning på värdegrunder.

Om redovisningen/GRI-index

För att bedriva en hållbar verksamhet som är bra för hyresgäster, medarbetare, ägare och samhället integrerar Stockholmshem hållbarhetsaspekter i alla delar av bolaget. Som en del av Stockholms stad och koncernen Stockholms Stadshus AB följer vi också ett antal av FNs globala hållbarhetsmål.

Hållbarhetsredovisningen ingår i Stockholmshems Års- och Hållbarhetsredovisning. Stockholmshem redovisar sitt hållbarhetsarbete enligt Global Reporting Initiatives (GRI) Standards nivå ”core” som beskriver hur Stockholmshem har arbetat med hållbarhetsfrågorna under 2019. Utgångspunkten för redovisningen är genomförd intressentdialog och väsentlighetsanalys. Rapportering sker per kalenderår och redovisningen avser perioden 1 januari till 31 december 2019.

Redovisningen omfattar moderbolaget, inte dotterbolagen Västertorp Energi AB (energi), AB Stockholmshem Fastighetsnät (fibernät).

Informationen i denna digitala redovisning är inte granskad av tredje part. Hållbarhetsrapport enligt ÅRL:s krav finns i separat pdf-dokument som finns att ladda ner här.

Kontaktperson för redovisningen: Johanna Wikander, hållbarhetschef. E-post: johanna.wikander@stockholmshem.se. Telefon: 076-123 91 07.

GRI-index

	Organisationsprofil	Kommentar
102-1	Organisationens namn	AB Stockholmshem
102-2	Affärsmodell, viktigaste varumärkena, produkterna och/eller tjänsterna	**Det här är Stockholmshem**
102-3	Lokalisering av organisationens huvudkontor	Stockholm
102-4	Lokalisering av organisationens verksamhet/-er	Stockholm, **Fastighetsinnehav**
102-5	Ägarstruktur och företagsform	**Ägare**

102-6	Marknader som organisationen är verksam på	**Omvärld och marknad**, **Våra hyresgäster**
102-7	Den redovisande organisationens storlek	**Stockholmshems Årsredovisning och hållbarhetsrapport.pdf**
102-8	Information om personalstyrka och annan arbetskraft, uppdelad på anställningsform, anställningsvillkor, region och kön	**Attraktiv arbetsgivare**
102-9	Beskrivning av organisationens leverantörskedja	**Affärsetik**
102-10	Väsentliga förändringar för organisationen och dess leverantörskedja under redovisningsperioden	Inga väsentliga förändringar har skett under året.
102-11	Beskrivning av om och hur organisationen följer försiktighetsprincipen	**Miljö och Klimat**, **Tryggt och säkert boende**
102-12	Externt utvecklade ekonomiska, miljömässiga och sociala deklarationer, principer eller andra initiativ som organisationen anslutit sig till eller stödjer	Klimatpakten, Klimatinitiativet, Integrationspakten, Byggvarubedömningen, ISO 14001, Rättvist byggande, Brandvärdar (SSBF), Läxhjälpen
102-13	Betydande medlemskap i organisationer och/eller nationella/internationella lobbyorganisationer	Sveriges Allmännytta, Fastighetsägarna, Byggvarubedömingen, Sustainable Innovations, IQ Samhällsbyggnad, HBV, Sweden Green Building Council (SGBC), Byggherrarna
	Strategi	
102-14	Uttalande från senior befattningshavare	**VD-ord**
	Etik och integritet	
102-16	Beskrivning av organisationens värdegrund, etiska principer och regler för uppförande	**Attraktiv arbetsgivare**, **Affärsetik**
	Styrning	
102-18	Redogörelse för organisationens bolagsstyrning	**Verksamhetsstyrning**, **Styrning och ägardirektiv**

	Kommunikation och intressenter	
102-40	Intressentgrupper som organisationen har kontakt med	**Intressentanalys**
102-41	Andel av personalstyrkan som omfattas av kollektivavtal	100%
102-42	Beskrivning av identifiering och urval av intressenter	**Intressentanalys**
102-43	Tillvägagångssätt vid kommunikation med intressenter	**Intressentanalys**
102-44	Viktiga frågor för respektive intressentgrupp	**Intressentanalys**
	Tillvägagångssätt för redovisning	
102-45	Enheter som inkluderas i organisationensfinansiella rapport	**Om redovisningen/GRI-index, Årsredovisning och hållbarhetsrapport 2019.pdf**
102-46	Process för att definiera redovisningens innehåll och avgränsningar	**Värdekedja och intressenter**
102-47	Redogörelse för samtliga väsentliga ämnesområden som definierats	**Värdekedja och intressenter, Klimatneutrala 2030, Hållbara bostadsområden, Omvärld och marknad, Nyproduktion och ombyggnad, Våra fastigheter, Tryggt och säkert boende, Attraktiv arbetsgivare**
102-48	Förklaring till effekten av förändringar av information som lämnats i tidigare redovisningar ochskälen för sådana förändringar	**Värdekedja och intressenter**
102-49	Väsentliga förändringar som gjorts i redovisningen sedan föregående redovisningsperiod	Ej aktuellt
102-50	Redovisningsperiod	**Om redovisningen/GRI-index**
102-51	Datum för publicering av den senaste redovisningsperioden	9 mars 2019
102-52	Redovisningscykel	Årlig redovisning
102-53	Kontaktperson för redovisningen	**Om redovisningen/GRI-index**

102-54	Redogörelse för rapportering i enlighet med GRI Standards redovisningsnivårer	**Om redovisningen/GRI-index**
102-55	GRI-index	**Om redovisningen/GRI-index**
102-56	Redogörelse för externt bestyrkande	Rapporten är ej externt bestyrkt
	Styrning	
103-1	Beskrivning av den väsentliga frågan och avgränsning	**Värdekedja och intressenter, Klimatneutrala 2030, Hållbara bostadsområden, Omvärld och marknad, Nyproduktion och ombyggnad, Våra fastigheter, Tryggt och säkert boende, Attraktiv arbetsgivare**
103-2	Styrning av frågan	**Värdekedja och intressenter, Klimatneutrala 2030, Hållbara bostadsområden, Omvärld och marknad, Nyproduktion och ombyggnad, Våra fastigheter, Tryggt och säkert boende, Attraktiv arbetsgivare**
103-3	Utvärdering av styrningen	**Värdekedja och intressenter, Klimatneutrala 2030, Hållbara bostadsområden, Omvärld och marknad, Nyproduktion och ombyggnad, Våra fastigheter, Tryggt och säkert boende, Attraktiv arbetsgivare**
	Ämnesspecifika upplysningar	
GRI 200	**Ekonomi**	
201	Ekonomiskt resultat	
	Egen upplysning (Årlig avkastning, Soliditet)	**Årsredovisning och hållbarhetsrapport 2019.pdf**
	Egen indikator under framtagande	**Klimatanpassning**
205	Anti-korruption	
	Andel av personalstyrkan som har utbildats i organisationens policyer och rutiner mot korruption	**Affärsetik**

GRI 300	**Miljö**	
302	**Energi**	
302-1	Energiförbrukning inom organisationen	**Klimatneutrala 2030**
302-3	Energiintensitet	**Klimatneutrala 2030**
302-4	Minskad energikonsumtion	**Klimatneutrala 2030**
305	**Utsläpp**	
305-1	Direkta utsläpp (Scope 1)	**Klimatneutrala 2030**
305-2	Indirekta utsläpp (Scope 2)	**Klimatneutrala 2030**
	Effektiv resurshantering	
	Egen upplysning (antal hushåll med möjlighet att sortera matavfall)	**Resurseffektiva kretslopp**
GRI 400	**Social påverkan**	
413	Lokalsamhället	
413-1	Verksamhet med påverkan på lokalsamhället, inkl påverkansanalys och utvecklingsprogram	**Hållbara bostadsområden, Intressentanalys**
416	**Kunders hälsa och säkerhet**	
416-2	Antal fall där produkter och tjänster utgjort en risk för kundens hälsa och säkerhet	**Tryggt och säkert boende**
	Vara en attraktiv arbetsgivare	
	Egen upplysning (Nyckeltalsinstitutets branschjämförelse)	**Attraktiv arbetsgivare**