

Styrelsehandling 20180207
Bilaga 18

Bostadsbolagets Verksamhetsrapport 2017-12-31



Spelplan

SWOT-analysen sammanfattar våra styrkor, svagheter, möjligheter och hot. Faktorerna påverkar verksamheten och har identifierats av bolagets företagsledning genom bland annat omvärldsbevakning, kund undersökningar och erfarenhet.

Styrkor

- God ekonomi med höga övervärden.
- Framtidens bredband driftsatt.
- Vi arbetar aktivt med oriktiga hyresförhållanden.
- Vi tar ett stort socialt ansvar i hela staden.
- Vi skapar arbetstillfällen.
- Väl underhållna och prisvärda bostäder i attraktiva områden.
- Seriös, lyhörd och långsiktig hyresvärd.
- Stark dialogprocess, internt och externt.
- Flexibel boendeform m. tillvalsmöjligheter.
- Kompetent och engagerad personal.
- Öppna för nya kunskaper och erfarenheter.
- Decentraliserad organisation, nära kund.
- Starkt systemstöd (ISO 14001, E-rapporten, Fast2 och SundaHus).
- Trygg arbetsgivare.
- Goda kunskaper om fastigheter och kommande utmaningar.
- Stor aktör på marknaden (inköp).
- Lokalt anpassade servicenivåer (tex öppettider) för våra hyresgäster.

Möjligheter

- Tillhör en stor koncern, bra nätverk och samarbete.
- Starkt varumärke (allmännyttan).
- Boinflytandeavtal och dialogavtal med Hyresgästföreningen.
- Göteborg växer och är en attraktiv plats.
- Ingen vakansrisk (bostäder).
- Låg räntenivå.

Svagheter

- Osäkert vilken bemanning vi behöver på kort/lång sikt mht koncernens förändrade organisation.
- Kan inte möta efterfrågan på lägenhet (avseende både antal och storlek).
- Inomhusklimatet, upplevd värme och temperatur.
- Bestånd med hög energiförbrukning.
- Fastigheter med för höga radonvärden.
- Långsamma byggprocesser.

Hot

- Kriminalitet och otrygghet med ökat antal omflyttningar som följd.
- Arbetslöshet och segregation.
- Risk för försämrade anställningsvillkor, svårt att rekrytera personal.
- Svårt att rekrytera kompetenta personer, särskilt inom vissa yrkesgrupper (tex specialister).
- Ökade skador (bl.a. brand, sabotage, skadedjur och klimatförändringar).
- Bostadsbrist skapar trångboddhet.
- Ekonomiska konsekvenser vid en kraftigt ökad nyproduktion behöver analyseras ytterligare.
- Överhettad byggmarknad – inköp.
- Småtorgen har svårt att överleva.
- Andelen överklaganden vid nyproduktion ökar.



Service i toppklass

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *ge service i toppklass. Hyresgästerna ska få samma servicegrad och positiva upplevelse av sin boendemiljö oavsett bostadsområde. Detta innebär bland annat att vara mer tillgängliga för hyresgästerna och ha kundnyttan i fokus.*

Konkret betyder det att Bostadsbolaget ska ...

- ... ha nyttan för kunden i fokus i vårt utvecklingsarbete.
- ... tillåta lokala anpassningar i vår service till hyresgästerna.
- ... ge personlig kontakt och hjälp till alla som ringer.
- ... öka tillgänglighet och återkoppling till hyresgästerna.
- ... utveckla och utöka arbetet gällande information och dialog med hyresgästerna.
- ... utveckla hyresgästernas inflytande över sitt boende, bland annat genom att erbjuda efterfrågade tillvalsmöjligheter.

För att arbeta mot dessa strategier genomför bolaget följande aktiviteter:

Service i toppklass

Aktiviteter

Exempel på aktiviteter	Status
Utveckla bolagets kundcenter och servicearbete.	Pågår.
Förbättra olika kommunikationskanaler för hyresgäst; Trivas, fortsätta med vår uppskattade tryckta kundtidning som kommer ut med 4 nummer/år.	Levererat 4 nummer av tidningen under 2017.
Trivas lokalt - digitalt nyhetsbrev 4 ggr/år. Skickas ut mellan den tryckta Trivas.	Utökat och ändrat till 6 ggr/år.
Digitalt nyhetsbrev, 1 gång/månad, med erbjudande och information.	Sänt ut 12 under 2017.
Månadsbrev i trapphusen (även kallat trapphusbrev).	Infört på samtliga distrikt.
Utveckla korta instruktionsfilmer, filmer från händelser i våra områden, i lärande syfte etc.	Film om hur hyresgäster kan logga in på Mina Sidor, hur man rengör vattenlås och golvbrunnar etc.
Genomföra dialogmöten med ökad information till hyresgäst inför aktuella projekt i området.	Pågår på samtliga distrikt. Dialogmöte har tex genomförts i Tynnered i samarbete med Rädda barnen och HGF.
Kundaktivitet med "knacka dörr" i samband med utlämnande av kundenkät.	Kundenkäten genomfördes under oktober månad. Hisingen och Öster valde att knacka dörr, Centrum sände ut med post.
Vid upphandling av nya ramavtalsentreprenörer ha genomgång av vår broschyr "Service i toppklass".	Klart.
Starta en Tillvalsgrupp där nya tillval kommer att prövas via inköp.	Avslutat tillvalsgruppen och i stället tillsatt en styrgrupp med förankring i FL. Nya upphandlingar är på gång och skall prissättas och förhandlas med HGF.
Föra statistik på tillvalen (tillval som inte väljs kommer sedan kunna tas bort ur sortimentet och nya önskade tillval kan läggas till istället).	Under året har 1 592 tillval gjorts. Centrum 493, Hisingen 529 och Öster 570.
Satsning på trygghet genom belysningsprojekt, gallring av buskar, städning av miljöhus, Troaxnät i källarförråd, etc.	Belysningsprojekt färdigställt i Biskopsgården. Förfrågningsunderlag klara för Haga, Kortedala och Tynnered.
Genomföra aktiviteter i våra områden, loppis, barnaktiviteter, invigningar, första spadtag etc.	SOS Barnbyar invigde sin första barnby i Hammarkullen. Invigning av generations lekplats i Biskopsgården.

För att följa upp effekten av genomförda aktiviteter följer vi dessa nyckeltal:

Nyckeltal Service i toppklass	Utfall 2017
Serviceindex ska öka +1%	79,7% (80,4% 2016)
Produktindex ska öka +1%	75,5% (76,4% 2016)
Betyget "Ta kunden på allvar" ska öka +2%	85,0% (86,6% 2016)
Betyget "Hjälp när det behövs" ska öka +2%	84,1% (85,5% 2016)
Framtidenkoncernens inflytandeindex >75	74,4% (76,4% 2016)
Oriktiga hyresförhållanden - antalet friställda lägenheter ska vara minst 100 st.	120 st.

Utvecklingsområden

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *göra särskilda insatser i Bostadsbolagets utvecklingsområden Hammarkullen och Norra Biskopsgården avseende ökad respekt, förståelse och gemenskap för att skapa bland annat ökad trygghet. Satsningar ska göras på både fastigheter och utemiljö. Bostadsbolaget ska arbeta för att skapa fler jobbmöjligheter för hyresgäster och arbetssökande. Hyresgäster ska ges möjlighet till en meningsfull fritid och att kunna engagera sig i sin boende- och närmiljö. Bolaget ska normalt inte köpa, sälja, byta eller ombilda befintliga bostäder men kan göra undantag när det är strategiskt viktigt för att utveckla områden som behöver stödjas. Ett exempel kan vara att en fastighet ombildas till kooperativ hyresrätt eller bostadsrätt i ett område dominerat av hyresrätter, vilket kan öka mångfalden, stärka områdets utveckling och därmed skapa förutsättningar för en ökad nyproduktion av hyresrätter.*

Det betyder att Bostadsbolaget ska...

... fortsätta det strategiska underhållsarbetet.

... fortsätta med ett långsiktigt utvecklingsarbete i samverkan med Moderbolagets avdelning "tidigt skede".

... förstärka serviceorganisationen och komplettera med åtgärder för ökad närvaro.

... bidra till att skapa arbetsmöjligheter & integrationsprojekt i olika former.

... utveckla fastigheterna, satsa på hållbara och långsiktiga renoveringar.

Utvecklingsområden

Aktiviteter



För att arbeta mot dessa strategier genomför bolaget följande aktiviteter:

Exempel på aktiviteter	Status
Upprätta särskilda verksamhetsplaner för Norra Biskopsgården och Hammarkullen.	Klart - upprättas per mars, aug och dec.
Anställa en utvecklingsledare i Norra Biskopsgården och en förvaltare i Hammarkullen.	Klart.
Starta ett integrations-/syssetsättningsprojekt genom att erbjuda arbete till några nyanlända.	Vi har haft fyra st. i Hammarkullen med gott resultat.
Utvärdera serviceorganisationen och nya öppettider på Boservice.	Pågår.
Boservice på Gården och Trapphusmöten N: a Biskopsgården.	Genomfört ett tillfälle vår samt höst.
Öppna parkleken i Hammarkullen.	Hammarparken klar.
Lekplatser upprustade i Norra Biskopsgården.	Lekplatser på gård 1 och 4 är klara.
Satsa på stadsnära odling i Hammarkullen.	Ca 50 st. odlingslotter är klara i Hammarkullen. Det finns ett engagemang som vi gärna vill möta och satsningen kan även öka gemenskapen i området.
Upprustning av gårdsmiljöer N: a Biskopsgården genomförs i dialog/inflytande med hyresgästerna (egna småprojekt).	Klart för 2017.
Tätare samarbete med Marknad & Kommunikation för ökad kommunikation med hyresgäst genom bl.a. nyhetsbrev, instruktionsfilmer och pek-böcker.	Pågår kontinuerligt. Se text under aktiviteter "Service i toppklass"
Skriva 17 samarbetsavtal med lokala föreningar.	Klart. Skrivit 21 st. samarbetsavtal.

För att följa upp effekten av genomförda aktiviteter följer vi dessa nyckeltal:

Nyckeltal Utvecklingsområden	Utfall 2017
Serviceindex i utv.områden ska öka +2%	76,2% (72,7% 2016)
Produktindex i utv.områden ska öka +2%	71,2% (70,1% 2016)
Sommarvärdar ska uppgå till minst 20 stycken	20 st.
Personaltätheten ska ligga på 2016 års nivå	Utökat med 2 utvecklingsledare
Vid sociala upphandlingar ska minst 50% av arbetstillfällena bemannas av boende i våra utv. områden	Utgår – kan ej mätas
Betyget för "Trygghet" ska öka med +2%	69,1% (65,2% 2016)
Betyget för "Besökstider" ska öka med +3%	80,4% (78,9% 2016)
Betyget för "Rent & snyggt" ska öka med +2%	72,7% (66,4% 2016)
Betyget för "Hjälp när det behövs" ska öka med +2%	80,3% (77,7% 2016)

Ombyggnation

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi underhålla bolagets fastigheter för att skapa en god boendemiljö och ombyggnationer ska ske i dialog och samverkan med de boende. Hyresgäster ska ges möjlighet att påverka och utforma den egna bostaden utifrån egna önskemål och behov. Målet är att ingen ska behöva flytta på grund av renoveringskostnader.

Bostadsbolaget ska aktivt arbeta med att finna nya lösningar som främjar trivsel och kvarboende.

Under ombyggnation liksom vid nyproduktion skall alla möjligheter beaktas för minskad klimatpåverkan.

För Bostadsbolaget betyder det att vi ska ...

... bidra till att utveckla och satsa på konceptboende i olika former tillsammans med avdelningen "tidiga skeden" på Moderbolaget och övriga systerbolag.

... beakta hyresgästers möjlighet att påverka standardhöjning vid större renoveringsprojekt.

... vidta insatser för att minska energianvändningen.

... prioritera underhållet för att få lägre reparationskostnader.

För att arbeta mot dessa strategier genomför bolaget följande aktiviteter:

Ombyggnation

Aktiviteter



Exempel på aktiviteter	Status
Arbeta med olika valbara renoveringsnivåer i våra ombyggnadsprojekt.	Arbetet pågår. Uppstart i Hammarkullen med renoveringsmodellen/ underhållsmodellen (Bredfjällsgatan). I övrigt finns valbara tillval i våra större projekt så som i Kyrkbyn samt våra badrumsrenoveringar.
Belysningsprojekt i Biskopsgården, Kortedala, Haga, Tynnered.	Projekt färdigställt i Biskopsgården. Förfrågningsunderlag klara för Kortedala, Haga och Tynnered.
Söka inriktningsbeslut för större renoveringar för att kunna möta konjunktur och skapa kontinuitet.	Ett flertal inriktningsbeslut är tagna. Bl a badrumsrenovering i Landala/ Järnbrott/ Kortedala, rot-renovering i Kyrkbyn samt fasader i Landala.
Samtliga nya projekt läggs upp i SundaHus.	Samtliga nya projekt läggs upp i SundaHus. Överflyttning från SundaHus till Byggsvarubedömningen (BVB) pågår.
Utreda möjligheter att installera laddstolpar.	Analys av möjliga platser för laddstolpar utfört. Diskussioner har förts med Framtiden, Familjebostäder samt Parkeringsbolaget. Pilotprojekt planeras tillsammans med P-bolaget gällande områdeparkering inkl möjlighet till laddstolpar i Järnbrott. Pilotprojektet är en del i ett koncerngemensamt arbete kring parkering/ laddstolpar/ mobilitet. Avtal har tecknats med Göteborg energi gällande ett antal laddstolpar.
Arbeta fokuserat på radonåtgärder. Klart 2020.	Ett flertal Från- och tilluftsprojekt (FTX) är under projektering samt har startat upp. Specialkompetens inom radon har anställts.
Energikartläggning	Kartläggning pågår.
Energiplan för 2017 - 2030	Utkast framtaget och är under bearbetning. Rekrytering av Energitrateg pågår.

För att följa upp effekten av genomförda aktiviteter följer vi dessa nyckeltal:

Nyckeltal Ombyggnation	Utfall 2017
Samtliga projekt i befintliga fastigheter ska utföras enligt miljödatan SundaHus.	Utförs enligt SundaHus. Övergång från SundaHus till Byggvarubedömningen (BVB) pågår.
Elanvändningen ska minska med minst 1%	Minskning med 2,2%
Fjärrvärmeanvändningen ska minska med minst 1%	Minskning med 0,3%
Andelen lägenheter som har en hyra under 1000 kr/kvm ska inte understiga 50%	41,5% (10 063 lgh)
Utöka antalet laddstolpar med 50 stycken	Ökning med 5 st.
Antal fastigheter med ett radonvärde över 200 BQ/m ³ ska minska jämfört med 2016	69 st. (60 st. 2016)

Nya lägenheter

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *i samarbete med Framtiden Byggutveckling AB arbeta för att öka produktionstakten, genom att ta fram attraktiva förslag på nyproduktion. Olika boendialternativ ska utvecklas. Nya kreativa modeller och tillfälliga bostadslösningar ska testas. Förslagen ska präglas av öppenhet och idérikedom. Goda idéer ska aldrig avslås på tjänstemannanivå utan ska lyftas till Bostadsbolagets styrelse för ställningstagande om eventuell "överprövning".*

Bolaget ska sträva efter en blandning av upplåtelseformer, bostadsstorlekar och boendekostnader inom varje primärområde. Bolaget ska aktivt bidra till minst 350 av de 1 400 nya bostäder som Framtidenkoncernen ska färdigställa per år fr.o.m. 2018. För att underlätta det hållbara resandet bör nyproduktion ske i områden med god kollektivtrafikförsörjning och helst som en del av den täta stadsväven.

Det betyder att Bostadsbolaget ska ...

... stötta Framtiden Byggutveckling AB i arbetet med att uppfylla nyproduktionsmålet.

... stötta Förvaltnings AB Framtiden med att identifiera byggbara ytor på egen mark, så som parkeringsytor och förtätning etc.

... vara beredd att pröva olika bostadskoncept

För att arbeta mot dessa strategier genomför bolaget följande aktiviteter:

Nya lägenheter

Aktiviteter



Exempel på aktiviteter	Status
"Upprop 2018" genomförs där identifiering av lokaler som kan byggas om till lägenheter, listas upp.	Kartläggning pågår. Ca 80 lgh kan vara möjliga att tillskapa.
Stötta och vara behjälpliga i Framtidens "Tidiga skeden"-grupp, i framtagning av nya projektidéer.	Nyproduktionsansvarig deltar aktivt i arbetet med Tidiga skeden.
Stöttar Framtiden Byggutveckling i framdriften av våra byggprojekt.	Nyproduktionsansvarig deltar aktivt i Bostadsbolagets projekt tillsammans med respektive projektchef.
Verka för fler boendeformer i våra områden.	Konceptet kring andelsägarlägenheter presenterades för styrelsen i augusti. Arbetet har fördjupats. Affärsstöd hanterar andelsägarlägenheterna tillsammans med VD Kicki Björklund. Arbete med föreningen Bolhop pågår i Kålltorp.
Verka för tillskapande av nya bostadsprojekt inom Bostadsbolagets befintliga mark.	Sex projekt har lämnats till Tidiga skeden (Drakblommegatan, Hisingen, Hängmattan, Majorna samt fyra områden i Kortedala). Informationsträffar med Tidiga skeden har bokats in gällande utvecklingsplaner/-möjligheter för resp. distrikt.

Resursområde - Personal

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *vara en förebild som arbetsgivare, både inom staden och inom fastighetsbranschen. Lönetilläggen i bolagets utvecklingsområden och egen städpersonal är goda exempel som bör spridas till övriga förvaltningar och bolag i staden.*

Det betyder att Bostadsbolaget ska ...

... attrahera, anställa och behålla kompetent personal bland annat genom att öka ungas branschkunskap och arbeta med kompetensutveckling.

... främja och underlätta för medarbetare att ha en god hälsa genom att bland annat jobba med friskvård och systematiskt följa upp frisknärvaro.

... vara en jämställd arbetsplats där mångfaldsperspektivet beaktas.

... främja trygghet och säkerhet på arbetsplatsen.

... erbjuda praktik och sommarjobb samt delta i olika jobsatsningar.

För att arbeta mot dessa strategier kommer bolaget genomföra följande aktiviteter:

Personal

Aktiviteter



För att arbeta mot dessa strategier genomför bolaget följande aktiviteter:

Exempel på aktiviteter	Status
Fortsatt friskvårdssatsning för lokalvårdare.	En extra friskvårdstimme infört.
”Trygghetsår” för personalen.	Delvis uppstart under företagskonferensen i maj.
Kompetensutveckling nya LOU.	Utbildning nya LOU för berörda är genomfört.
Arbeta med projekt Fastighetslabbet.	Projektet slutfört. Fastighetslabbet invigdes i november månad. Förvaltningfas är inledd.
Arbeta med Fastighetsakademin, där ”Employer branding” ingår.	En mängd aktiviteter genomförs för att marknadsföra våra tjänster bl.a. är en App introducerad, via frukostmöten, filmer kring våra olika yrkesroller finns, Instagram konto används.

För att följa upp effekten av genomförda aktiviteter följer vi dessa nyckeltal:

Nyckeltal Personal	Utfall 2017
Index för hållbart medarbetarengagemang (HME) ska uppgå till minst 79.	79
Via jobsatsningar ska 150 sommarjobb inom Bostadsbolaget och 50 tjänster inom Framtidenkoncernen skapas.	161 sommarjobb och 50 tjänster
Frisknärvaron ska uppgå till minst 75%.	69% (70% 2016)

Resursområde - Ekonomi

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *ha god ekonomi och en låg belåningsgrad. För att hålla nere hyresnivåerna och få kalkylerna för ny- och ombyggnadsprojekt att gå ihop ska projektens avkastningskrav minimeras inom ramen för ägarens krav, och vid behov varieras mellan olika projekt.*

Det betyder att Bostadsbolaget ska ...

... sträva efter affärsmässighet i balans med det sociala och ekologiska perspektivet.

... öka andelen upphandlingar med social hänsyn.

... säkerställa att vi fördelar våra resurser rätt och vist.

För att arbeta mot dessa strategier genomför bolaget följande aktiviteter:

Exempel på aktiviteter	Status
Ständig bevakning av avtalstrohet.	Under 2017 har en programvara (Inyett) köpts in för att bevaka avtalstrohet och övrig leverantörsstatistik. Årligen görs även en spendanalys.
Social hänsyn ingår i upphandlingar.	Ständigt pågående process hos inköpsavdelningen.
Ekonomisk genomgång med alla nyanställda.	Implementerat. Sker vid två tillfällen per år.
Moderniserar processen vid den årliga hyresförhandlingen. Sker i ett koncerngemensamt arbete.	2018 års hyresförhandlingar kommer att ske koncerngemensamt för samtliga i koncernen ingående bostadsbolag.
Företagsledning målgrupp för ekonomisk analys och förbättringsområden.	Nyckeltalsprojektet, pågår.
Ny värderingsmodell (MSCI) ska försörjas med data.	Klart.
Direktavkastning/totalavkastning och värdeutveckling ska följas upp.	Följs upp årligen via MSCI.



För att följa upp effekten av genomförda aktiviteter följer vi dessa nyckeltal:

Nyckeltal Ekonomi	Utfall 2017
Driftsnetto exkl. underhåll ska uppgå till 969 Mkr inom Bostadsbolagskoncernen.	964 Mkr
Resultat efter finansnetto ska uppgå till 232 Mkr inom Bostadsbolagskoncernen.	326 Mkr
Direktavkastning/ totalavkastning och värdeutveckling ska följas upp.	Följs upp via MSCI