

# Uppföljning av FAMILJEBOSTÄDERS AFFÄRSPLAN

# 2017

2017-12-31



# UTVECKLA VÅRA FASTIGHETER

## MÅL:

Attraktiva och väl underhållna fastigheter och bostadsområden som skapar trivsamma livsmiljöer.

## STRATEGIER:

- Väl fungerande dialog- och inflytandeprocess
- Helhetssyn med utgångspunkt i de lokala förutsättningarna.

## ATT NÅ 2017:

- 60 nya lägenheter i trygghetsboenden
- Produktindex 76,0
- 75 % nöjda hyresgäster i projekt

	ATT NÅ 2017	PROGNOS 2017	UTFALL 2017
Nya lägenheter i trygghetsboende	60	80	79

	TIDIGARE UTFALL	ATT NÅ 2017	UTFALL 2017
Produktindex	75,3	76,0	74,9
Nöjda hyresgäster i projekt	-	75	84









## KOMMENTAR:

Totalt finns 226 trygghetsbostäder vid årsskiftet.

Nöjda hyresgäster i projekt har mätts genom enkäter. I åtta ombyggnadsprojekt har enkäter skickats ut till hyresgäster cirka en månad efter avslutat projekt. Svarefrekvensen har varit ca 30%.



# AKTIVITETET 2017 – UTVECKLA VÅRA FASTIGHETER

Aktivitet	Status	Kommentar
För bättre helhetssyn ska nulägesanalys och utvecklingsplan tas fram för ett område per distrikt		Plan för landshövdingehuset är klar. Åtgärdsprogram för Tynnered, Gärdsås är klar. Hisingen och Eriksbo planeras under 2018.
Samverka för fler hållbara innovationer		Samarbete med Chalmers i flera projekt och med olika inriktning inom hållbarhet. Deltog i ansökan om EU-medel och samarbete med IVL men detta gav inget resultat. Planerar kurs i ekosystem-tjänster. Samarbete med bl a Framtiden Byggutveckling för solceller i nyproduktion och renovering. Möjlighet att installera ett vindträd undersöks.
Genomföra åtgärder utifrån genomförd tillgänglighetsinventering		Analys av trygghetsinventering har gjorts. Pågår åtgärder för enkelt avhjälpna hinder och de sista åtgärderna blir klara under första kvartalet 2018.
Beakta och redovisa hur tillgänglighetsaspekter tas om hand i renoveringsprojekt		Vi följer lagkrav på tillgänglighet i alla renoveringsprojekt. Arbetar med att ta fram fler koncept (lika Görbra) och trygghetspaket. Inga nya projekt har varit i styrelsen för beslut under 2017.
Skapa ytterligare trygghetsboenden		Totalt blev det 79 lägenheter i år fördelat mellan Hisingen, Högsbo och Kortedala.
Utveckla olika metoder och kanaler för att uppnå en god dialog och att många nås av lättförståelig information		Arbetar specifikt med boinflytande och har anställt projektutvecklare med inriktning på dialog. Kundenkäter i projekt genomförs. I Gärdsåsprojektet har nya former för dialog utvecklats.
Medverka i utvecklandet av renoveringsmodell med syfte att värdesäkra fastigheter och behålla rimlig hyra		Sker genom bl a dialog och boinflytande. De olika nivåer vi redan har ska "paketeras". Arbetsgrupp för framtagning av koncept för utemiljö/tvättstuga i Landshövdingehuset.
Genomföra åtgärder för att höja säkerheten och därmed öka tryggheten		Vi har deltagit i koncernens arbete med att skapa regler och riktlinjer rörande hot och våld. Vi har genomfört Trygghetsvandringar i Bergsjön och ett flertal L-H-möten i Kungsladugård är genomförda. I Kungsladugård har ett stort antal tvättstugedörrar försetts med glas för att öka tryggheten.



Aktiviteten är genomförd



Aktiviteten pågår



Aktiviteten ej påbörjad



# NÖJDA HYRESGÄSTER

## MÅL:

Vara bland de 25% bästa bolagen i landet vad det gäller kundnöjdhet.

## STRATEGIER:

- Fortsatt satsning på kundnöjdhet och "kund100%"
- Utveckla hyresgästernas inflytande
- Tidigt skapa bästa relationen med hyresgästerna

## ATT NÅ 2017.

- Serviceindex 79,0
- Inflytandeindex 72,0

	TIDIGARE UTFALL	ATT NÅ 2017	UTFALL 2017
Serviceindex	77,6	79,0	77,8
Inflytandeindex	69,2	72,0	69,9








## KOMMENTAR:

Hyresgästenkäten har skickats till nästan 9 000 hyresgäster och svarsprocenten var 55,6%.

Resultatet från hyresgästenkäten redovisas separat.



# AKTIVITETER 2017 - NÖJDA HYRESGÄSTER

Aktivitet	Status	Kommentar
Genomföra steg 2 i Kund 100%		Analys av hur kundarbetet inom bolaget fungerar har gjorts. Analysen ska vara ett underlag för en handlingsplan. Några ytterligare aktiviteter är inte genomförda. Frågan tas om hand i utvecklingsarbetet som planeras 2018.
Införa enkla enkäter efter utförd service för att få reda på hur våra hyresgäster upplevt vårt sätt att hantera ärendet		Detta har startat och kommer att löpa under året. Tre enkla frågor efter avslutat ärende skickas distriktsvis.
Utreda möjligheten att införa kompiskontrakt där var och en har ett eget kontrakt		Uppdrag från Framtidens styrelse. Frågan har utretts under hösten 2016. Uppdraget redovisades på koncernledningen i april 2017. Inga ytterligare åtgärder planeras.
Genom samarbete med Störningsjouren och stadsdelarna följa upp och hantera oriktiga hyresförhållanden och därigenom minska antalet olovliga andrahandsavtal		Arbetet pågår enligt avtal med Störningsjouren. Löpande rapportering till uthyrningskoordinator, samt till styrgrupp med representanter från båda organisationerna. 135 lgh har blivit friställda under 2017.
Utveckla den lokala informationen till hyresgästerna, särskilt via den digitala anslagstavlan på Hemmahos, så att information om vad som händer i fastigheterna förbättras		Varje distrikt tar fram ett lokalt nyhetsbrev, Kvartersnytt. Detta kommer på sikt att digitaliseras. Distriktspersonal har utbildats i att använda Hemmahos för kortare meddelanden.
Bli mer personlig mot våra kunder så att igenkänningen av bolagets personal och också företagets profil förbättras		Arbete med att ta fram nytt informationsblad som skall sitta i trapphus pågår. Trapphustavlorna kommer även bli uppdaterade med namn och bild, implementeras under 2018.
Upprätta en plan för hur bolagets personal kan hänvisa och bistå personer som utsätts för våld i nära relationer		Utbildning av all personal genomfördes under personaldagen i december tillsammans med Huskurage.



Aktiviteten är genomförd



Aktiviteten pågår



Aktiviteten ej påbörjad



# ÖKAD INTEGRATION OCH SYSSELSÄTTNING

## MÅL:

Vi ska främja integration, sysselsättning och bättre livsvillkor och bidra till en mer socialt hållbar stad.

## STRATEGIER:

- Främja sysselsättning för grupper som står långt från arbetsmarknaden
- Öka integrationen och minska utanförskapet
- Utveckla Bergsjön

## ATT NÅ 2017:

- 15 arbetstillfällen genom social hänsyn i upphandlingar
- 150 praktik-/ferie-/traineeplatser
- Attraktivitet i Bergsjön 73,0

	TIDIGARE UTFALL	ATT NÅ 2017	UTFALL 2017
Attraktivitet Bergsjön	72,0	73,0	72,9
Skapa arbetstillfällen genom social hänsyn i upphandling	32	15	19
Skapa praktik-/ferie-/traineeplatser	162	150	191

## KOMMENTAR:





Vi följer stadens policy att upphandla social hänsyn inom sysselsättning enligt Göteborgsmodellen. Vi arbetar aktivt med dialog med Förvaltningen för Inköp och Upphandling inför varje upphandling för att diskutera möjlighet till social hänsyn och bästa upplägg. Familjebostäder skapar arbetstillfällena i upphandlingarna, sedan tar staden över och fortsätter med rekryteringsarbetet.

Under 2017 har vi skapat 19 nya arbetsmöjligheter i våra avtal och projekt. Att siffran sjunkit sedan tidigare år beror främst på att det är ont om kandidater att rekrytera inom de branscher som vi jobbar med, samt att vi inte längre upphandlar nyproduktion. Det är dock mycket glädjande att 18 personer kommit ut i arbete i våra projekt (oavsett när upphandlingen gjordes) under 2017.

Vi skall titta på fler och alternativa lösningar för att ge fler möjlighet till arbete i våra projekt, tex genom att vända oss till andra målgrupper, såsom våra egna hyresgäster i vissa områden. Försök till detta planeras i samband med projektet på Siriusgatan och samarbete med Förvaltningen för Inköp och upphandling och ArbVux diskuteras.



# AKTIVITETER 2017 - ÖKAD INTEGRATION OCH SYSSELSÄTTNING

Aktivitet	Status	Kommentar
Intensifiera satsningarna i utvecklingsområde Bergsjön		Trygghetsvärdar/ordningsvakter är på plats (externt anlitade). Underlag för att skapa utökad närvara enligt beslut pågår. HR håller på att se över rekrytering.
Genomföra vår del av koncernens satsning "vägen till viktiga riktiga jobb"		I första omgången hade vi två grupper med deltagare, en grupp i Bergsjön och en i Majorna. Totalt 8 deltagare som leddes av två anställda integrationshandledare. Alla har nu har matchats till andra företag eller utbildningar. I september kom ytterligare 13 deltagare som har placerats ut i våra 11 förvaltningsområdena. Då de handledare vi har haft har slutat kommer egen personal att fungera som handledare
Utifrån ett mångfaldsperspektiv kartlägga vilka grupper av hyresgäster vi når i våra bostadsområden samt utifrån detta se över mötesformer och kommunikationsval		Detta arbete är inte påbörjat på ett generellt plan. Men genom vårt breda dialogarbete i Bergsjön får vi insikt om hur vi kan förbättra våra mötesformer och kommunikation. Våra betyg i kundenkät avseende kommunikation både den fastighetsnära och företagsövergripande har ökat i mätningen 2017.
Initiera och främja kultur i olika former i samarbete med de boende		Bolaget har under 2017 dels drivit egna kulturprojekt i framförallt i Bergsjön, men även i Tynnered. Dessutom stöttar vi andras insatser direkt och indirekt på olika sätt i allas våra områden.



Aktiviteten är genomförd



Aktiviteten pågår



Aktiviteten ej påbörjad



# MILJÖTÄNKANDE I ALLA LED

## MÅL:

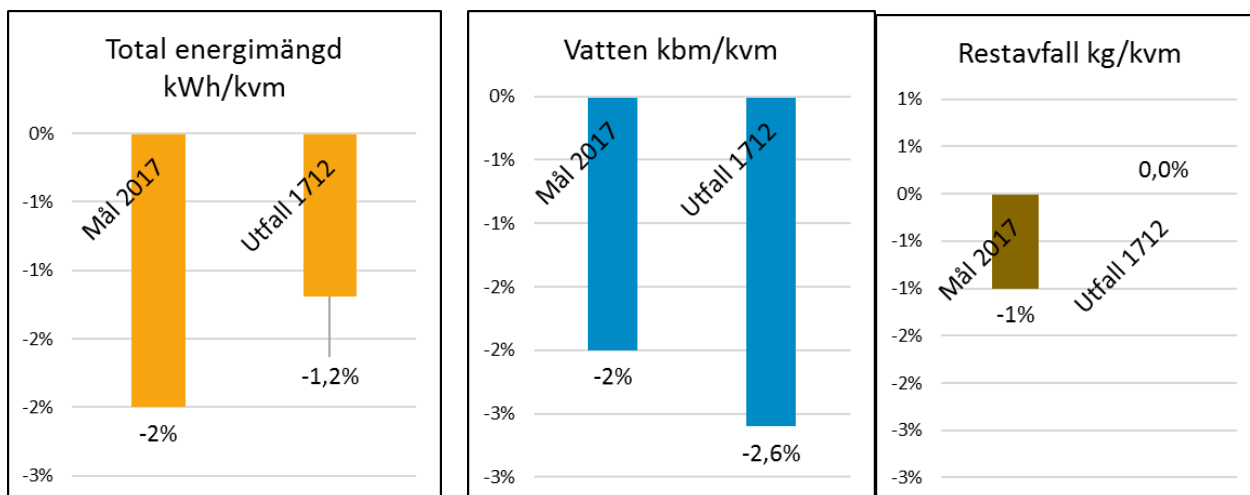
Vi ska minska vår miljöpåverkan

## STRATEGIER:

- Minska energianvändningen enligt Energivision 2020 (15 % till 2020 jämfört med snittet 2010-2012)
- Stödja hyresgäster att minska sin miljöpåverkan
- Förebygga mängden avfall och främja återvinning och återbruk

## ATT NÅ 2017:

- Energianvändningen ska minska med 2 %
- Avfallsmängderna ska minska med 1 %
- Vattenanvändningen ska minska med 2 %



## KOMMENTAR:

Normalårskorrigerad energianvändning har minskat med drygt 1 % mot 2016. Målet för 2017 följer Energivision 2020 som innebär en genomsnittlig årlig minskning på 2%. Med hittills uppnådda resultat ligger vi nästan i linje med våra mål. Men under året har vi tappat fart och vi bedömer att vi behöver göra fler åtgärder kommande år för att känna oss trygga med att klara vårt mål till 2020.








Vattenanvändningen har minskat med 2,6 % jämfört föregående år. Målet för 2017 är en minskning på 2%. Vattensparande åtgärder har genomförts i ytterligare cirka 2 000 lägenheter i Majorna och Kungsladugård under året.

Mängden blandat-/restavfall är oförändrat jämfört föregående år vilket innebär att vi inte har nått målet för helåret 2017 som är en minskning med 1%.





# AKTIVITETER 2017 – MILJÖTÄNKANDE I ALLA LED

Aktivitet	Status	Kommentar
Beakta möjligheter till solceller på tak i samband med projekt		Koncerngemensam strategi för solceller pågår. Ny lönsamhetsberäkning har gjorts utifrån bl a nya skatteregler. Planeras solceller i projekt Opaltorget.
Ta fram modell för återanvändning av material		Koncernsamverkan och nulägesanalys har påbörjats kring återanvändning av byggmaterial. Planering och uppbyggnad av två återbrukscentraler i Kungsladugård och Bergsjön har skett inför öppning våren 2018. Pilotprojekt har startats med Emmaus om textil insamling i 15 tvättstugor i Majorna. Samarbete med Myrorna för textil insamling på Hisingen har påbörjats.
Kemikalieplanen ska genomföras		Dokumentation av märkningspliktiga produkter och utfasning av farliga ämnen pågår enligt plan. I våra stora projekt ställer vi alltid krav på att leverantörer använder vårt verktyg för materialval.
Införande av IMD i ombyggnadsprojekt och plan för införandet i befintligt bestånd		Införande av IMD varmvatten i ombyggnadsprojekt pågår enligt plan. Beslut om genomförande av etapp 1 med införande av IMD varmvatten i ca 5 000 lgh i befintligt bestånd har tagits. Uppbyggnad av organisation för införande pågår.
Genomföra projekt ekologisk stadsdel Majorna		Pågår enligt plan. Projektmedel har beviljats för uppstart av minikretsloppspark i Kungsladugård. Intresset för lokal stadsodling är stort. 11 odlingsgrupper har startats och en mängd studiecirkel kring odling och mat har genomförts. Avfallsutbildningar har hållits med miljövärdar och förvaltare. Cykelfrågan rullar vidare med att skapa förutsättningar för lånepooler och bra cykel-förvaring.
Genomföra strategin för laddstolpar och testa mer flexibla parkeringslösningar		10 nya laddplatser har aktiverats med stöd från Klimatklivet. Bidrag har erhållits för byggnation av ytterligare 28 laddplatser i Bergovens garage i kombination med tillståndsparkering. Koncernledningen har tagit beslut om tillståndsparkering i all pågående och kommande nyproduktion i koncernen.
Minska miljöpåverkan genom förändrade rese- och mötesvanor, miljövänligare maskinpark m.m.		Stadens nya policy för resor i tjänsten har implementerats. Resor med egen bil i tjänsten har upphört. Antalet poolbilar och tjänstecyklar för resor i tjänsten har utökats. Utbildningar i Skype som möteteknik och andra digitaliseringsverktyg genomförs kontinuerligt.



Aktiviteten är genomförd



Aktiviteten pågår



Aktiviteten ej påbörjad



# VARA EN ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

## MÅL:

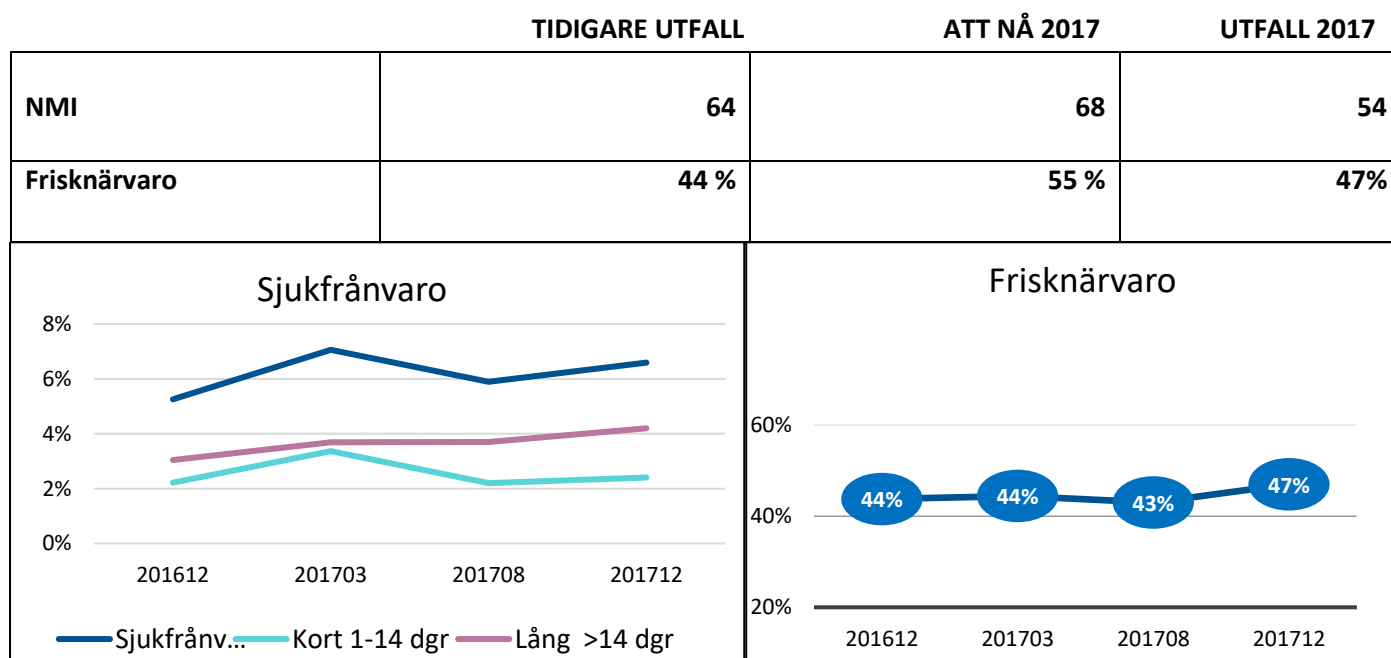
Vara en av de fem mest attraktiva arbetsgivarna inom Göteborgs Stad.

## STRATEGIER:

- Gott ledarskap och medarbetarskap
- Främja och underlätta god hälsa hos medarbetarna
- Förankring av Familjebostäders värderingar i det dagliga arbetet

## ATT NÅ 2017:

- MMI 68
- Frisknärvaro 55 %



## KOMMENTAR:

**Frisknärvaron** mäter hur många procent av bolagets tillsvidareanställda som under de senaste 12 månaderna har fyra sjukdagar eller färre.





**Sjukfrånvaron** visar sjukfrånvarotimmar i procent av totalt antal tillgängliga timmar, alla anställda oavsett anställningsform. Med lång frånvaro avses sjukfrånvaro över 14 dagar sammanhängande. Sjukfrånvaron mäts löpande under året och avser ett helår vid mätpunkten i december.


Hög korttidsfrånvaro i början av året pga av influensaepidemi. Vi fortsätter att arbeta med korttidsfrånvaron enligt beslutad strategi där bl a hälsosamtal för frekvent korttidsfrånvaro ingår. Många långtidssjukskrivningar.

MMI - I år användes samma enkät som Göteborg stad, därav är utfallet inte jämförbart med tidigare resultat.



# AKTIVITETER 2017 – VARA EN ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Aktivitet	Status	Kommentar
Erbjuda hälsokontroller för samtliga medarbetare		Samtliga medarbetare har fått möjlighet att boka in sig på hälsokontroll under 2017.
Ta fram likabehandlingsplan ur medarbetar- och medborgarperspektiv		En koncerngemensam likabehandlingsplan har arbetats fram under hösten.
Starta Framtidens Fastighetslabb, där barn och ungdomar kommer ges möjlighet att uppleva fastighetsbranschen och de yrken som finns		Koordinator och 8 timanställda guider på plats. Invigdes 9 nov. Fullbokat varje vecka. Mycket uppskattat av så väl barn från åk 3 som vuxna. Uppmärksammat i media, Vårt Göteborg och GP. Labbet har även haft besök av miljöministern och energiministern.
Undersöka insatser och utbildningar som kan göras för att förebygga våld och hot mot medarbetare		Ett koncerngemensamt utbildningsprogram ska genomföras och Störningsjouren får uppdraget ta fram ett förslag till upplägg utifrån den handlingsplan som är framtagen i koncernen.

 Aktiviteten är genomförd

 Aktiviteten pågår

 Aktiviteten ej påbörjad



# GOD EKONOMI OCH EFFEKTIV VERKSAMHET

## Mål:

Stabil ekonomisk utveckling

## STRATEGIER:

- Effektivitet i organisationen
- Vidareutveckling av hyressättningen

## ATT NÅ 2017:

- Fastighetsresultat före underhåll: 703 mnkr
- Fastighetsinvesteringarna ska i genomsnitt ge en nominell avkastning på 5 %

	ATT NÅ 2017	PROGNOS 2017	UTFALL 2017
Fastighetsresultat före underhåll (mnkr)	703	703	700
Beslutad nominell avkastning på fastighetsinvesteringar ombyggnad*	5,0 %	-	3,7%





## KOMMENTAR:


Nominell avkastning är beräknad på under året styrelsebeslutade projekt (2 st).

Ekonomisk uppföljning redovisas separat.



# AKTIVITETER 2017 – GOD EKONOMI OCH EFFEKTIV VERKSAMHET

Aktivitet	Status	Kommentar
Möjliggöra webb-uthyrning av A-lokaler för att minska vakansgraden		Inventering genomförd och register uppdaterade. Web-projekt startat och processbeskrivning gjord. Viss osäkerhet kring kostnaden och om den är motiverad.
Utvidgad satsning och uppföljning av effekterna i utvecklingsområde Bergsjön		Koncerngemensamma diskussioner förs om uppföljning och statistik. Bolaget gör inget eget arbete i detta.
Utveckla modell för uppföljning av satsningar inom social hållbarhet		Koncerngemensamma diskussioner förs om uppföljning. Bolaget gör inget eget arbete i detta.
Hitta installationer mm som drar höga reparationskostnader och som är i behov av mer omfattande åtgärd		Finns med i distriktens verksamhetsplaner. Löpande sker detta i anslutning till uppföljning av utfallet. Årets uppföljning har störts av omorganisation och målet med aktiviteten bedöms inte vara upp nått.

 Aktiviteten är genomförd

 Aktiviteten pågår

 Aktiviteten ej påbörjad

