

Bostadsbolagets

Verksamhetsrapport 2018-03-31



Spelregler



I ägaren Göteborgs Stads budget återfinns **kommunfullmäktiges prioriterade mål**. Målen ligger till grund för **koncernen Framtidens affärsplan**.

Nytt för i år är att vi har en gemensam affärsplan med Framtidenkoncernen. Till affärsplanen kopplas de bolagsspecifika breven. I de bolagsspecifika breven preciseras krav på oss som dotterbolag.

Baserat på detta har Bostadsbolagets styrelse fastställt ett **mål- och inriktningsdokument** för året 2018 vilket bolagets verksamhetsplan grundas på. Verksamhetsplanen följs upp vid tre tillfällen under året; per mars, augusti och december.

För 2018 prioriterar Bostadsbolaget sex fokusområden som vi har delat upp på följande fyra huvudområden:

- Nöjda hyresgäster
- Utvecklingsområden
- Underhåll/Renovering
- Befintligt bestånd/Nyproduktion

samt två resursområden;

- Attraktiv arbetsgivare
- God ekonomi & effektiv verksamhet

Verksamhetsrapporten som du nu håller i din hand återger koncernen **Bostadsbolagets strategier, nyckeltal** och ett urval av **aktiviteter** under första kvartalet 2018.

Spelplan

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

Styrkor

- God ekonomi med höga övervärden.
- Vi arbetar aktivt med oriktiga hyresförhållanden.
- Vi tar ett stort socialt ansvar i hela staden.
- Vi skapar arbetstillfällen.
- Koncernen ökar byggtakten för att skapa nya lägenheter.
- Väl underhållna och prisvärda bostäder i attraktiva områden.
- Lyhörd och långsiktig hyresvärd.
- Flexibel boendeform m. tillvalsmöjligheter.
- Kompetent och engagerad personal.
- Trygg arbetsgivare.
- Goda kunskaper om fastigheter och kommande utmaningar.
- Stor aktör på marknaden (inköp).
- Allmännyttans etablerade nätverk.
- Lokalt anpassade servicenivåer (tex öppettider) för våra hyresgäster.

Möjligheter

- Är en del av Göteborgs stad.
- Tillhör Sveriges största allmännyttiga bostadskoncern, bra nätverk och samarbete.
- Starkt varumärke.
- God dialog med Hyresgästföreningen.
- Många aktörer har fokus på trygghetsfrågor.
- Göteborg växer och är en attraktiv plats.
- Ingen vakansrisk (bostäder).
- Låg räntenivå.

Svagheter

- Kan inte möta efterfrågan på lägenhet (avseende både antal och storlek).
- Inomhusklimatet, upplevd värme och temperatur.
- Bolagets övergripande styrmodell (nyckeltal) är inte färdigutvecklad.
- Otydlig koncernstruktur
- Ekonomiska konsekvenser vid en kraftigt ökad nyproduktion behöver analyseras ytterligare.
- Bestånd med hög energiförbrukning.
- Fastigheter med för höga radonvärden.

Hot

- Kriminalitet och otrygghet i våra bostadsområden.
- Arbetslöshet och segregation.
- Svårt att rekrytera kompetenta personer.
- Ökade skador (bl.a. brand, sabotage, skadedjur och klimatförändringar).
- Bostadsbrist och EBO skapar trångboddhet.
- Överhettad byggmarknad – inköp.
- Bolaget påverkas av politiska valcykler.
- Stadsdelstorgen har svårt att överleva.
- Omfattande stadsdelsutvecklingsprojekt under kommande år i centrala Gbg, kan ha negativ påverkan på hyresgäster under genomförandet, ex Västlänken.

Nöjda hyresgäster

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 tillgänglig för hyresgästerna och ha kundnyttan i fokus.*

Bolaget ska arbeta med att skapa trygghet och trivsel i koncernens bostadsområden. Vi ska fortsätta vårt arbete med att motverka de oriktiga hyreskontrakten, då de är en viktig del i arbetet med att skapa trygghet i våra områden. För att lyckas med att skapa trygghet och trivsel krävs också ett nära samarbete med myndigheter, stadsdelsnämnder och det lokala föreningslivet.

Konkret betyder det att Bostadsbolaget ska ...

- ... 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.
- ... öka hyresgästers trygghet, trivsel och inflytande över sin livsmiljö.
- ... utveckla hyresgästernas inflytande över sitt boende, bland annat genom att erbjuda efterfrågade tillvalsmöjligheter.
- ... arbeta med att motverka oriktiga hyreskontrakt, via störningsjouren.

Nyckeltal Nöjda hyresgäster

- Serviceindex bör som minst bibehållas på 81,2%.
- Produktindex ska öka 1 procentenhet, till 76,5%.
- Betyget för ”ta kunden på allvar” bör öka med minst 1 enhet, till 86%.
- Betyget för ”hjälp när det behövs” bör öka med minst 2 enheter, till 86,1%.
- Boinflytande bör öka med minst 1 enhet och uppgå till lägst 78.
- Oriktiga hyresförhållanden – antalet friställda lägenheter ska vara minst 100.

Nöjda hyresgäster

Aktiviteter



Exempel på aktiviteter	Status
Fortsätta utveckla bolagets kundcenter och servicearbete.	Fokus på att lyssna av kunden och ge snabb återkoppling. Vi tar emot ca 5000 samtal per mån (ökn med ca 2000 sedan aug-17). Totalt ca 15000 samtal under första kvartalet.
Förbättra olika kommunikationskanaler för hyresgäst.	Månadsutskick, tre digitala nyhetsbrev under Q1. Sms-funktion via Fast2 kommer (inväntar versionsuppdatering samt offert från Fast2).
Arbeta med beteendeförändringar avseende avfallsfrågor.	Miljöhus i Robertshöjd är klar. Bygglov har sökts och beviljats för mini-krestsloppspark "Fjälltippen" i Rannebergen (fd komprimatorhus). "Tippen" invigs våren 2018.
Utveckla tillvalsutbudet, beställningsrutiner och uppföljning.	Vi är mitt upp i det arbetet och med ny prissättning. Ca 400 st. tillval är gjorda fram till mars mån och vi följer upp löpande.
Förbättra registreringen av felanmälningar i Fast2.	Versionsuppdatering och tester pågår. Under jan- mars registrerades 2850 felanmälningar.

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 särskilt stärka Hammarkulletorget och Friskvåderstorget som lokala centrum med god kommersiell och offentlig service, tät bostadsbebyggelse, blandade boendeformer och höga estetiska kvaliteter. Barnperspektivet ska prägla utvecklingen av staden och säkerställas i konsekvensanalyser.

Vi 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 andelsägarlägenhet, 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. I bolagets strategiska plan för utvecklingsområdena ska bostadsrätter i första hand åstadkommas genom nyproduktion.

Det betyder att Bostadsbolaget ska...

- ... fortsätta det strategiska underhållsarbetet
- ... utveckla fastigheterna, satsa på hållbara och långsiktiga renoveringar.
- ... arbeta med att tillföra blandade boendeformer
- ... fortsätta med ett långsiktigt utvecklingsarbete i samverkan med koncernen
- ... förstärka serviceorganisationen och komplettera med åtgärder för ökad närvaro.
- ... bidra till att skapa arbetsmöjligheter & integrationsprojekt i olika former.

Nyckeltal Utvecklingsområden

- Serviceindex i båda utvecklingsområdena ska öka med 2 procentenheter.
- Produktindex i båda utvecklingsområdena ska öka med 2 procentenheter.
- Vid sociala upphandlingar ska minst 50 % av arbetstillfällena bemannas av boende i våra utvecklingsområden.
- Trygghetsindex ska uppgå till lägst 70 i Norra Biskopsgården och lägst 72 i Hammarkullen.
- Implementering av utökad närvaro, antal h/ vecka då vi har personal i området.

Utvecklingsområden

Aktiviteter

Exempel på aktiviteter	Status
Erbjuda traineeplatser, praktik, sommarjobb, sociala upphandlingar och andra sysselsättningsprojekt. Sommarvärdar och särskilda satsningar på barn och ungdom.	Andra omgången för riktiga viktiga jobb klart i mars 2018. Årets säsongsbemanning är också klar. Upphandling med social hänsyn tillämpas i alla större projekt.
Skapa en dialoglokal i respektive område och arenor för samverkan.	Under mars månad invigdes Fixoteket i Hammarkullen. En mötesplats där man kan laga, låna, bygga eller byta något och fixa tillsammans. Vi planerar också att bygga två nya mötesplatser med stöd från Boverket i Norra Biskopsgården på Godvädersgatan och Klarvädersgatan.
Göra särskilda verksamhetsplaner för Norra Biskopsgården och Hammarkullen	Utökade verksamhetsplaner för utv. områdena genomförs. Rapporteras tre gånger per år.
Skapa en trygghetsgrupp och ökad närvaro utanför ordinarie arbetstid, kvällar och helger.	Bolaget har anställt 12 stycken trygghetsvärdar. Vi kommer att ha 6 st. i vardera utvecklingsområde. Introduktion och upplärning från mitten av april.
Arbeta med trygghetskapande åtgärder.	Ett flertal belysningsprojekt har färdigställts. Aptus (elektroniskt lås) har installerats på bl a Bredfjällsgatan, Gropens Gård, och Sandeslätt.
Tillföra blandade boendeformer.	Översyn av konceptet andelsägarlägenheter pågår.

Underhåll/ Renovering

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *genom att underhålla bolagets fastigheter gynna 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.*

Bolagets nya ombyggnadsmodell ska snarast utvärderas avseende bostadssociala effekter och konsekvenser för bolagets fastighetsförvaltning, underhåll och ekonomi. Målsättningen är att modellen därefter ska användas i samtliga renoveringsprojekt. För varje område ska modellen anpassas för att bibehålla en stor andel lägenheter med låg hyra.

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 ...

- ... gå varsamt fram vid renovering så att hyresgäster kan bo kvar vid ombyggnad.
- ... beakta hyresgästers möjlighet att påverka standardhöjning vid större renoveringsprojekt.
- ... värna lägenheter med låg hyra.
- ... bidra till att utveckla och satsa på konceptboende i olika former tillsammans med koncernen.
- ... arbeta aktivt med energieffektivisering.
- ... vidta insatser för att minska energianvändningen.
- ... prioritera underhållet för att få lägre reparationskostnader.
- ...prioritera åtgärder i fastigheter med höga radonvärden.

Underhåll/ Renovering

Aktiviteter



Exempel på aktiviteter	Status
Fortsätta satsningen med konceptet Trygghetsboende.	Trygghetsboendet på Öster om Heden utvecklas och följs upp. Verksamhetsberättelsen 2017 publicerad i feb på hemsidan. Majviken fungerar också bra. Nya trygghetsboenden ses över, i centrum kan ev. Landala bli aktuellt.
Öka antalet solceller och laddstationer.	Fördjupad analys av fastigheter möjliga för solcellsmontage pågår. Översyn laddstationer kvarstår.
Testa framtagna ombyggnadsmodell med olika nivåer, där ett underhållsalternativ finns valbart utan hyreshöjning.	Valbara nivåer används i alla större projekt så som badrumsprojekt. Här pågår ombyggnadsmodell badrum tex på Bredfjällsgatan.
Arbeta med mobilitetsskapande åtgärder.	Parkeringspilot under uppstart i Västra Järnbrott.
Arbeta fokuserat med radonåtgärder.	Ett antal FTX-projekt har startat upp. Inriktning för Drakblommegatan är beslutat vilket innebär rivning av byggnaderna.
Ta fram strategiplan för energi år 2018 - 2030	Utkast finns framtaget och kommer arbetas med under året. Energistrateg med samordningsansvar har anställts för att stärka energiarbetet inom bolaget. Startar i juni.

Nyckeltal Underhåll/ Renovering

- Hyreshöjning kr/kvm efter ombyggnation.
- Andelen lägenheter som har en hyra under 1 000 kronor/kvm.
- Andel hyresgäster som flyttar på grund av kostnadsökning vid renovering.
- Total energimängd kwh/ kvm.
- Antal tillförda lägenheter i trygghetsboenden.

Befintligt bestånd/ Nyproduktion

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. Förslagen ska präglas av öppenhet och idériokedom. Goda idéer ska aldrig avslås på tjänstemannanivå utan ska lyftas till Bostadsbolagets styrelse för ställningstagande.*

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.

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.

... arbeta med olika upplåtelseformer som förutom hyresrätten kan vara andelsägarlägenheter, kooperativ hyresrätt, bygg-gemenskaper och trygghetsboende.

Befintligt bestånd/ Nyproduktion

Aktiviteter



Exempel på aktiviteter	Status
Stötta och vara behjälpliga med Framtidens Tidiga skeden i framtagning av nya projektidéer.	Struktur för beräkningar av egen markkostnad har tagits fram gemensamt.
Stötta Framtiden Byggutveckling i framdriften av våra byggprojekt.	Löpande och tät dialog. Vi har pågående nyproduktionsprojekt i Kortedala, Guldheden, Tuve och Askimsviken.
Verka för fler boendeformer i våra områden.	Samarbete med Bolhop i Kålltorp. Förslag med att introducera andelsägarlägenheter i Hammarkullen. I Askimsviken kommer vi att ta över förvaltningen av 57 stycken temporära bostäder under april/maj.
Verka för tillskapande av nya bostadsprojekt inom Bostadsbolagets befintliga mark.	Löpande dialog med Framtiden Tidiga skeden/Byggutveckling/SBK för att få fram projekt. I Hammarkullen arbetas intensivt med det "snabba huset". Här finns möjlighet att bygga SABO:s Kombohus på Hammarkulletorget med målsättning att påbörjas under 2018.
Arbeta med konvertering av lokaler till lägenheter.	Ett flertal bygglov har beviljats. Förfrågningsunderlag under framtagande för ca ett 40-tal lägenheter.

Nyckeltal Nyproduktion

- Antal färdigställda bostäder/ boendeform per år (mål 350 lgh/år).
- Genomsnittlig hyresnivå kr/kvm samt relativhyra kr/relativ enhet.
- Andelen uthyrda lägenheter inom nyproduktion.

Attraktiv arbetsgivare

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.

... skapa förutsättningar för ett starkt medarbetarengagemang genom ett gemensamt värdegrundsarbete.

... utveckla medarbetarskap och ledarskap med utgångspunkt i de gemensamma förhållningssätten där samarbete och nytänkande särskilt ska betonas.

... vara en jämställd arbetsplats där mångfaldsperspektivet beaktas.

... främja trygghet och säkerhet på arbetsplatsen.

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

Nyckeltal Attraktiv arbetsgivare

- HME- Hållbart medarbetarindex bör till nästa mätning bibehållas på minst 79. Bolaget bör särskilt uppmärksamma hur medarbetarna upplever arbetsbelastningen och arbetsmängd.
- Ca 150 sommarjobb & ca 50 tjänster via jobsatsningar ska skapas.
- Personalomsättning (mätetal definieras under 2018)
- Frisknärvaron ska uppgå till minst 75%.
- Sjukfrånvaro (mätetal definieras under 2018)

God ekonomi och effektiv verksamhet



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.

... bidra till effektivitet genom att mäta och följa upp definierade nyckeltal.

... säkerställa soliditeten genom att aktivt verka för att frigöra kapital inom de olika parametrarna; intäkter, effektivisering, minskat underhåll/reparationer/ investering i befintligt bestånd, avyttring samt extern upplåning.

... tillsammans med Moderbolaget ta fram en långsiktig ekonomisk analys av effekterna av väsentligt ökad nyproduktion.

Nyckeltal God ekonomi och effektiv verksamhet

- Kassaflöde före nyproduktion (fastighetsresultat minskat med finansnetto, underhåll och investeringar) skall uppgå till 313 Mkr.
- Underhåll, reparationer och investeringar i befintligt bestånd skall uppgå till maximalt 564 Mkr.
- Totalavkastning över tid (ca 5 - 10 år) bör nå en genomsnittlig nivå på 4,5 procent.
- Fortsatt lönsamhetsuppföljning av projekt som har en beräknad produktionskostnad som överstiger 5 Mkr

Har du frågor angående verksamhetsrapporten?
Kontakta Magnus Adamsson, 031- 731 50 30
Ekonomiansvarig på Bostadsbolaget.