**Bostadsbolagets**

**Verksamhetsrapport**

**2018-12-31**



2018 års verksamhetsrapportering

I ägaren Göteborg Stad budgetåterfinnskommunfullmäktiges prioriterade **mål**. Målen ligger till grund för koncernen Framtidens affärsplan.

Nytt för år 2018 är att vi har en gemensam **affärsplan** med samtliga bolag inom Framtidenkoncernen. Till affärsplanen kopplas de bolagsspecifika breven och i de bolagsspecifika breven från moderbolaget preciseras krav på oss som dotterbolag.

Baserat på detta har Bostadsbolagets styrelse fastställt ett **mål- och** **inriktningsdokument** för året vilket bolagets verksamhetsplan grundas på.

I **verksamhetsplanen** definieras också bolagets aktiviteter och nyckeltal utifrån affärsplanens mål och strategier. Verksamhetsplanen följs upp via verksamhetsrapportering vid tre tillfällen under året; per mars, augusti och december.

Denna **verksamhetsrapport** återger ett urval av årets genomförda aktiviteter från Bostadsbolagets verksamhetsplan samt sammanställer årets nyckeltal.

För 2018 prioriterade Bostadsbolaget sex fokusområden som är uppdelade på följande fyra huvudområden:

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

samt två resursområden;

* Attraktiv arbetsgivare
* God ekonomi och effektiv verksamhet

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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Exempel på aktiviteter** | **Status** |
| Fortsätta utveckla bolagets kundcenter och servicearbete. | Fokus på att lyssna av kunden och ge snabb återkoppling. Kundcenter har löpande kontakt med fastighetsvärdar och återkopplar synpunkter från hyresgäster. |
| Förbättra olika kommunikationskanaler för hyresgäst. | Årliga hyresgästenkäten genomförd. Analys kommer pågå under 2019 och handlingsplaner tas fram. Digitala nyhetsbrev skickas ut per månad som planerat. Trapphusinfo som tidigare. Sms - funktion via Fast2 inväntas. |
| Arbeta aktivt med dialogarbete med hyresgäster vid förändring/utveckling av våra bostäder. | Information till hyresgäster om projektet på Bredfjällsgatan där ny renoveringsmodell kan komma att testas. Bra feedback från HGF. Förhandling med HGF samt arbetet med inhämtande av hyresgästgodkännande återstår. |
| Arbeta med trygghetsskapande åtgärder. | Mötesplatser i våra utvecklingsområden färdigställda, nya passersystem installeras i Rannebergen. Belysningsprojekt har startats upp i bl.a. Tynnered. |
| Arbeta aktivt med avfallsfrågor. | Arbetar med kundbetygen tillsammans med Renova för att förbättra skötseln i miljöhusen. Miljöhus i Robertshöjd är klara. Gamla Torpa utreds. Vi har invigt en ny återvinningscentral ”Fjälltippen” i Rannebergen under sept. Avfallstudie har startat upp gällande inventering av hela beståndet inför övergåendet till fastighetsnära tjänster. Inventeringen kommer pågå under år 2018 samt 2019. |
| Arbetar aktivt med det upplevda inomhusklimatet. | Rumsgivare installeras vid OVK-åtgärder vilket gett bra resultat. Arbetet med värmeupplevelsen i lägenheterna har intensifierats under hösten. |
| Startat Tillvalsårshjul som ligger ute i organisationen, där nya tillval kommer att prövas via inköp sedan vidare till förhandling med HGF. En tillvalsstyrgrupp finns idag. | Nya tillvalsprodukter införda i juni.  Kontinuerliga uppdateringar görs nu i samverkan med områdena. |
| Förbättra registreringen av felanmälningar i vårt system Fast2. | Versionsuppdatering och tester har genomförts under året. |
| Mäta antal felanmälningar och samtal av annan karaktär varje månad och lämna rapporter 31/3, 31/8, 31/12 | Pågår löpande. Statistik sammanställs och skickas ut till våra medarbetare varje kvartal. Redovisning av antal per olika ärendegrupper. Totalt 58 516 ärenden under 2018. En ökning med 10 545 ärenden. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nyckeltal Nöjda hyresgäster** | **Utfall 2018** | **Status** |
| Serviceindex bör bibehållas på minst 81,2% | 77,8% (79,7% 2017) |  |
| Produktindex bör öka +1%, till 76,5% | 73,7% (75,5% 2017) |  |
| Betyget ”Ta kunden på allvar” bör öka +1% | 83,7% (85,0% 2017) |  |
| Betyget ”Hjälp när det behövs” bör öka +2% | 82,7% (84,1% 2017) |  |
| Koncernens boinflytandeindex > 75 | 72,1% (74,4% 2017) |  |
| Oriktiga hyresförhållanden - antalet friställda lägenheter ska vara minst 100 st. | 176 (120 st. 2017) |  |

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 Friskväderstorget 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.*

|  |  |
| --- | --- |
| **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 var klart i mars 2018. Vi har haft sysselsättningsprojekt med hyresgästers barn ca 60 st. under sommarperioden samt säsongsarbetare ca 30 - 40 st. Upphandling med social hänsyn tillämpas i alla större projekt. |
| Skapa en dialoglokal i respektive område och arenor för samverkan. | Vi har startat upp mötesplatser i form av Aktivitetshuset i Hammarkullen och Orkanen i Norra Biskopsgården för att underlätta för föreningar och hyresgäster att träffas och utöva olika intressen. Under året har vi också invigt Fixoteket i Hammarkullen som är en mötesplats med verkstad, utlåning av verktyg och bytesplats av kläder och prylar. |
| Pröva renoveringsmodellen (inklusive underhållsalternativet) i fullskala i Hammarkullen. | Handlingar till förfrågningsunderlaget är framtaget. Bra feedback från HGF hittills. Förhandling med HGF samt arbetet med inhämtande av hyresgästgodkännande pågår och är inte avslutat. |
| Göra särskilda verksamhetsplaner för Norra Biskopsgården och Hammarkullen | Utökade verksamhetsplaner för utv. områdena genomförs och rapporteras tre gånger per år. |
| Skapa en trygghetsgrupp och ökad närvaro utanför ordinarie arbetstid, på kvällar och helger. | Bolaget har skapat en trygghetsgrupp och under året anställt 12 trygghetsvärdar och 2 trygghetschefer till våra utvecklingsområden. |
| Arbeta med trygghetsskapande åtgärder. | Mötesplatser i våra utvecklingsområden är färdigställda. Nya passersystem ute på förfrågan (Tynnered samt Rannebergen bl. a) Nya belysningsprojekt ute på förfrågan. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nyckeltal Utvecklingsområden** | **Utfall 2018** | **Status** |
| Serviceindex HK bör öka +2% | 68,6% (72,9% 2017) |  |
| Serviceindex NB bör öka +2% | 76,0% (79,6% 2017) |  |
| Produktindex HK bör öka 2% | 65,5% (68,2% 2017) |  |
| Produktindex NB bör öka +2% | 69,4% (74,3% 2017) |  |
| Trygghetsindex bör uppgå till lägst 70 i NB | 66,1% (67,1% 2017) |  |
| Trygghetsindex bör uppgå till lägst 72 i HK | 68,3% (71,2% 2017) |  |
| Antalet sommarvärdar ska uppgå till minst 20 st. | 20 sommarvärdar |  |

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.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Exempel på aktiviteter** | **Status** |
| Fortsätta satsningen med konceptet Trygghetsboende. | Trygghetsboendet på Öster om Heden utvecklas väl och följs upp. Även trygghetsboendet i Majviken och Rannebergen fungerar bra. Inga nya under 2018, men nya trygghetsboenden ses över tex i Brunnsbo och Landala. |
| Öka antalet solceller och laddstationer. | Solcellsprojekt har genomförts med installation av hela 654 kvm solceller vid Hammarkulletorget. Projektering av fler projekt pågår.  Översyn laddstationer kvarstår. |
| Testa framtagen ombyggnadsmodell med olika nivåer, där ett underhållsalternativ finns valbart utan hyreshöjning. | Valbara nivåer tillämpas i alla större projekt så som badrumsprojekt. Pågående projekt bl.a. badrum Kortedala, Järnbrott, V: a Frölunda. |
| Implementera Byggvarubedömningen | Byggvarubedömningen har implementerats. (Utbildningar har hållits för personal samt även för entreprenörer). Bostadsbolaget arbetar gemensamt med stadens upphandlingsorgan för att säkerställa BVB i tillämpliga ramavtal. |
| Arbeta med mobilitetsskapande åtgärder. | Parkeringspilot i egen regi har startat upp i Järnbrott där bl.a. laddstolpar ingår. I övrigt ingår vi i Framtidens Mobilitetsgrupp. |
| Arbeta fokuserat med radonåtgärder. | Ett antal FTX-projekt har startat upp. I övrigt pågår radonåtgärder av olika slag i samtliga distrikt. Inriktning för Drakblommegatan är beslutat vilket innebär rivning av byggnaderna. Förhandling med HGF om generell hyreshöjande nivå för FTX-åtgärden är avklarad. |
| Ta fram strategiplan för energi år 2018 - 2030 | Utkast finns framtaget och kommer arbetas med under året. Framtidenkoncernen har antagit SABO:s Klimatinitiativ vilket blir grunden för energiarbetet och strategiplanen. Framtagandet av planen avvaktas till dess klimatinitiativet finns framtaget i sin helhet. Bostadsbolaget har skrivit på Klimatinitiativet och har nu en aktiv roll i arbetet. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nyckeltal Underhåll/ Renovering** | **Utfall 2018** | **Status** |
| Andelen lägenheter som har en hyra under 1000 kr/kvm ska inte understiga 50% | 38,9% (41,5% 2017) |  |
| Total energimängd kwh/ kvm (mål 161,7) | 165,3 (164,5 2017) |  |
| Antal tillförda lägenheter i Trygghetsboenden | Inga nya under året |  |

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 boendealternativ ska utvecklas. Förslagen ska präglas av öppenhet och idérikedom. 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 de 14000 nya bostäder som Framtidenkoncernen ska färdigställa inom en tioårsperiod.*

|  |  |
| --- | --- |
| **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 BoIhop i Kålltorp. Förslag med att introducera andelsägarlägenheter i Hammarkullen. I Askimsviken förvaltar vi 57 stycken temporära bostäder. |
| 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” samt på Hisingen arbetas med Drakblommegatans nya utformning (huset som ska rivas p g a radonproblematik). |
| Arbeta med konvertering av lokaler till lägenheter. | Förfrågningsunderlag under framtagande för ca ett 40-tal lägenheter. Bygglov finns framme för ca 75 lgh. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nyckeltal Befintligt bestånd/ Nyproduktion** | **Utfall 2018** | **Status** |
| Antal färdigställda bostäder/boendeform per år (mål 1400 lgh under en 10 års period) | 57 st. temporära bostäder i Askim. Pågående nyproduktionsprojekt blir utfall 2019 - 2021 |  |
| Genomsnittlig hyresnivå kr/ kvm | 1 078 (1064 år 2017) |  |
| Andelen uthyrda lägenheter inom nyproduktion | Inga under perioden. Blir aktuellt att mäta först 2019. |  |

Attraktiv arbetsgivare

# Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *vara en förebild som arbets-givare, både inom staden och inom fastighetsbranschen.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Exempel på aktiviteter** | **Status** |
| Jobba aktivt för en trygg och jämlik arbetsplats. | Pågår |
| Välkommen till Framtiden, stödjer koncernen med kommunikation. | Stödjer event samt kommunikationsplan.  Använder framtaget SFI-material. |
| Genomföra hälsoundersökningar för alla anställda. Tänkt intervall vart tredje år. | Pågår med början under 2018. |
| Starta pulsmätningar (koncerngemensam satsning) för att skapa engagemang till förändring. | Genomfört piloter under 2018. Koncern gemensam start i mars 2019. |
| Introduktionsdag för nyanställda, bidra med material och presentatörer. | Haft två introduktionsdagar, en på våren och en på hösten. |
| Arbeta med Fastighetsakademin, där ”Employer branding” ingår. | En mängd aktiviteter genomförs för att marknadsföra våra tjänster bl.a. är en App introducerad och filmer kring våra olika yrkesroller finns. Vi lägger upp annonser om lediga tjänster på LinkedIn och Facebook, sponsrar annonser. Jobbar med olika inlägg som stöttar att vi är en attraktiv arbetsgivare. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nyckeltal Personal** | **Utfall 2018** | **Status** |
| HME- Hållbart medarbetarindex bör till nästa mätning bibehållas på minst 79. Bolaget bör särskilt uppmärksamma hur medarbetarna upplever arbetsbelastningen och arbetsmängd*.* | Utfall under Q1 2019. Övergripande resultat för Staden presenteras i feb (79 år 2017) |  |
| Ca 150 sommarjobb & ca 50 tjänster via Framtidens jobbsatsningar ska skapas. | 120 + 53  (161 + 50 år 2017) |  |
| Personalomsättning (mellan 5 - 10%) | 7,8% (8,0% 2017) |  |
| Frisknärvaro bör uppgå till minst 75% | 60% (69% 2017) |  |
| Sjukfrånvaro, mål 5,1% | 5,46% (5,34% 2017) |  |

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.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Exempel på aktiviteter** | **Status** |
| Verka för fler upphandlingar med social hänsyn i våra projekt. | Upphandling med social hänsyn tillämpas i alla större projekt. |
| Renovera med långsiktigt perspektiv. | Pågår löpande. |
| Kartläggning av lönsamheten för bolagets fastigheter. | Förstudie har genomförts gällande utökning av GoKart. Kravspecifikation kommer att tas fram för att ev. gå vidare med en upphandling av programmet. |
| Minimera antal avställda lägenheter. | Översyn och åtgärder pågår. |
| Utföra mer jobb i egen regi och använda mindre köpta tjänster. | Pågår, löpande uppföljning och avstämning med distrikten. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nyckeltal Ekonomi** | **Utfall 2018** | **Status** |
| Kassaflöde före nyproduktion bör uppgå till minst 313 Mnkr. | 342 Mnkr |  |
| Underhåll, reparationer och investeringar i befintligt bestånd bör uppgå till max 564 Mnkr. | 646 Mnkr |  |
| Antal upphandlingar med social hänsyn (kontraktstid över 4 månader och innefattar mer än en person). | 15 upphandlingar |  |
| Totalavkastning över tid (ca 5 - 10 år) bör nå genomsnittlig nivå på 4,5% | Följs upp via MSCI, utfall Q1-19 |  |
| Lönsamhetsuppföljning av projekt med beräknad produktionskostnad som överstiger 5 Mnkr. | Ja, projekt prodkostn >5 Mnkr |  |

Har du frågor angående verksamhetsrapporten?

Kontakta Magnus Adamsson, 031- 731 50 30

Ekonomichef på Bostadsbolaget.