



FAMILJEBOSTÄDERS AFFÄRSPLAN 2017

Förslag 2016-10-12



FRAMTIDENKONCERNENS VISION:

**VI SKAPAR DET HÅLLBARA
SAMHÄLLET FÖR FRAMTIDEN.**



FAMILJEBOSTÄDERS MÅLBILD:

**VI SKAPAR TRIVSAMMA
LIVSMILJÖER TILLSAMMANS MED ALLT
FLER GÖTEBORGARE.**

Familjebostäders **TRE VÄGLEDANDE PRINCIPER:**

TRIVSEL

Vi vill att våra hyresgäster ska tycka om att komma hem och tycka om att vara hemma. Hemma för oss börjar redan vid entrén till området, gården och trapphuset.

FRAMÅT

Vi är alltid på väg. Vi vågar anta nya utmaningar. Detta för att det ska bli bättre för våra boende, miljön och våra hus, såväl gamla som nya.

TILLSAMMANS

Allt blir så mycket bättre och roligare om vi lyssnar på varandra, tar hänsyn och arbetar tillsammans. Ett samspel mellan medarbetare såväl som med hyresgäster.

Familjebostäder i Göteborg AB är ett allmännyttigt bostadsbolag med fler än 18 000 lägenheter. Vi utvecklar trivsamma livsmiljöer. Familjebostäder arbetar för en hållbar bostadsutveckling med människan i centrum. Vi ingår i Framtidenkoncernen som är helägt av Göteborgs Stad.

VD HAR ORDET

Vår affärsplan ger oss en ram för vad vi ser är viktigast att utveckla under ett verksamhetsår. I den lyfter vi fram det som vi ser behöver göras utöver det som vi till vardags arbetar med. Det kan visserligen ibland handla om att det där vi gör till vardags behöver förändras för att vi ännu bättre ska komma fram till den ambitionsnivå vi har. Något som till stora delar styrs av de signaler vi får från vår omvärld.

Affärsplanen utgår i mångt och mycket från Göteborgs Stads budget 2017 samt Förvaltnings AB Framtidens affärsplan 2017. I stadens budget finns viktiga frågor som rör vår verksamhet. Första prioritet är som tidigare att det saknas bostäder. Att allmännyttan behöver bygga hyresrätter där det finns mark. Ett annat viktigt område är boinflytande, att hyresgäster ska ha möjlighet att påverka sitt boende och sin livsmiljö, inte minst vid underhåll och renovering.

När vi under 2016 genomförde vår kundenkät fick vi ett kvitto från våra hyresgäster om att vi är på rätt väg. Vårt serviceindex ökade med 1,3 procent, vilket är en stor ökning. Men vi ska inte vara nöjda med detta. Vi ska fortsätta på vägen att utveckla Familjebostäder i riktning mot att vara ett kundorienterat företag som skapar trivsel, trygghet och ännu mer nöjda kunder.

Jag ser fram emot ett spännande 2017 tillsammans med dig som medarbetare på Familjebostäder. Med avstamp från väl utförda vardagssysslor tar vi oss an det som ytterligare kan förbättras inom områdesutveckling, innovativa lösningar vid renovering, nya boendefor mer med mera. Och jag ser gärna att allt utgår från hållbarhetsperspektivet. Om vi alltid tänker på de sociala, ekologiska och ekonomiska aspekterna i vårt arbete är jag övertygad om att slutresultatet blir strålande.



Per-Henrik Hartmann, VD

DET HÄR ÄR VI

Familjebostäder är en av Göteborgs största fastighetsägare med drygt 18 000 lägenheter som är hem för över 32 000 göteborgare.

Familjebostäders affärsidé är att förvalta, utveckla och bygga hyresrätter. För hyresgästerna. På uppdrag av göteborgarna.

Vi är ett aktiebolag, ägt av Göteborgs stad och ingår i Förvaltnings AB Framtiden tillsammans med Störningsjouren, Byggutveckling, Poseidon, Bostadsbolaget, Gårdstensbostäder och Egnahemsbolaget. Tillsammans förvaltar vi drygt 70 000 lägenheter.

Våra fastigheter finns i flera av Göteborgs stadsdelar: Bergsjön, Donsö, Eriksberg, Eriksbo, Fjällbo, Tynnered, Grevegården, Gårda, Gåsagången, Gårdsås, Heden, Hisingen, Högsbo, Johanneberg, Kortedala, Krokslätt, Kungsladugård, Majorna, Masthugget, Sannegårdshamnen och Styrso. Vi har många små lägenheter: 60 procent är ett eller två. Dessutom finns nästan tusen lokaler som hyrs ut till främst butiker, föreningar, förskola och omsorg.

Med stolthet förvaltar vi alla våra hus och med stolthet arbetar vi varje dag med att skapa trivsamma livsmiljöer för alla våra boende. De flesta medarbetare arbetar i något av våra distrikt som bovärdar och miljövärdar. Där finns även andra yrkesroller med fokus på förvaltningsfrågor, uthyrning och ledarskap. Till stöd för förvaltningen finns experter inom fastighetsutveckling, marknad och kommunikation samt ekonomi och HR.



Deltar i aktiviteter som till exempel Gothenburg Green World



Hållbarhetstänk genomsyrar Familjebostäder



Vi erbjuder sommarjobb och praktik



Under vårt tak är alla välkomna



Personaldagar



Vi gör fint för våra hyresgäster



Samarbete med lokala föreningar

AFFÄRSPLANEPROCESSEN



Sex målområden som tar oss mot målbilden

Inom varje målområde sätter vi ett övergripande mål. Vi beskriver de strategier som tar oss fram mot målet. Både målet och strategierna är oftast fleråriga. Vi anger för varje område det vi ska nå under 2017, detta i form av tydliga mätetal. Affärsplaneprocessen leder totalt fram till en mängd aktiviteter på olika nivåer. I affärsplanen anger vi också några av de viktigaste aktiviteterna i bolaget under det kommande året.

Vi arbetar med **SEX ÖVERGRIPANDE MÅLOMRÅDEN:**

- Utveckla våra fastigheter
- Nöjda hyresgäster
- Ökad integration och sysselsättning
- Miljötänkande i alla led
- Vara en attraktiv arbetsgivare
- God ekonomi och effektiv verksamhet

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

- Produktindex 76,0 (75,3)
- 75 % nöjda hyresgäster i projekt
- 60 nya lägenheter i trygghetsboenden

För att tillvarata och utveckla stadsdelars identitet och öka trygghet och trivsel i bostadsområden krävs att de boende blir delaktiga i hur boendemiljön ska utformas.

För bättre helhetssyn ska vi arbeta med nulägesanalyser och utvecklingsplaner för hela områden. 2016 har detta gjorts för Gärdås och dessförinnan för Bergsjön Centrum. 2017 ska detta arbetet föras vidare och utvecklas för fler områden.

Det är viktigt att hyresgästerna är delaktiga och får inflytande vid en ombyggnad. Familjebostäder har tecknat ett avtal om boinflytande med Hyresgästföreningen som ger hyresgästerna ett utvecklat inflytande i samband med ombyggnader.

Målet är att människor inte ska behöva lämna sina hem på grund av social omvandling och kostnadsökning. De boende ska ges möjlighet att påverka sina boendekostnader.

Att äldre ska kunna bo kvar i sina lägenheter har varit ett fokusområde länge. Förutom de krav som ställs i lagen erbjuder vi också "Görbra-badrum", som är helt tillgänglighetsanpassade, i samband med stambyten och badrumsrenoveringar. Vi iordningställer också lokaler och förutsättningar för särskilda trygghetsboenden.

AKTIVITETER

- För bättre helhetssyn ska nulägesanalys och utvecklingsplan tas fram för ett område per distrikt.
- Samverka för fler hållbara innovationer.
- Genomföra åtgärder utifrån genomförd tillgänglighetsinventering.
- Beakta och redovisa hur tillgänglighetsaspekter tas om hand i renoveringsprojekt.
- Skapa ytterligare trygghetsboenden.
- Utveckla olika metoder och kanaler för att uppnå en god dialog och att många nås av lättförståelig information.
- Medverka i utvecklandet av renoveringsmodell med syfte att värdesäkra fastigheter och behålla rimlig hyra.
- Genomföra åtgärder för att höja säkerheten och därmed öka tryggheten.

NÖJDA HYRESGÄSTER



MÅL

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



STRATEGIER

- Fortsatt satsning på kundnöjdhet och "Kund 100 %"
- Utveckla hyresgästernas inflytande
- Tidigt skapa bästa relationen med hyresgästerna



ATT NÅ 2017

- Serviceindex 79,0 (77,6)
- Inflytandeindex 72,0 (69,2)

2015 inleddes en satsning på ökad kundnöjdhet - Kund 100 %. Under 2016 genomförde Familjebostäder en kundenkät via företaget AktivBo. Hälften av våra hyresgäster fick möjlighet att svara. Resultatet var glädjande, vårt serviceindex ökade med 1,3 procent.

Satsningen på vår centrala kundservice tillsammans med stora ansträngningar lokalt för att öka känslan av bra bemötande, trygghet och att det ska vara rent och snyggt har slagit väl ut.

Under 2017 fortsätter därför vårt arbete inom dessa områden. Vi tar steg 2 i vårt arbete Kund 100 % som innebär att förstärka en företagskultur som utgår från hur vi vill att våra kunder ska uppfatta och prata om oss. Vi ska säkerställa att vår ärendehantering, service, boinflytande blir ännu bättre.

AKTIVITETER

- Genomföra steg 2 i Kund 100 %.
- Införa enkla enkäter efter utförd service för att få reda på hur våra hyresgäster upplevt vårt sätt att hantera ärendet.
- Utredda möjligheten att införa kompiskontrakt där var och en har ett eget kontrakt.
- Genom samarbete med Störningsjouren och stadsdelarna följa upp och hantera oriktiga hyresförhållanden och därigenom minska antalet olovliga andrahandsavtal.
- Utveckla den lokala informationen till hyresgästerna, särskilt via den digitala anslagstavlan på Hemmahos, så att informationen om vad som händer i fastigheterna förbättras.
- Bli mer personliga mot våra kunder så att igenkänningen av bolagets personal och också företagets profil förbättras.
- Upprätta en plan för hur bolagets personal kan hänvisa och bistå personer som utsätts för våld i nära relationer.

ÖKAD INTEGRATION OCH SYSSELSÄTTNING



MÅL

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



STRATEGIER

- Vi ska främja integration, sysselsättning och bättre livsvillkor och bidra till en mer socialt hållbar stad.
- Öka integrationen och minska utanförskapet
- Utveckla Bergsjön



ATT NÅ 2017

- 15 arbetstillfällen genom social hänsyn i upphandlingar
- 150 praktik-/ferie-/trainee-platser
- Attraktivitet i Bergsjön 73,0 (72,0)

Familjebostäder ska vara en föregångare i arbetet för bättre integration, ökad sysselsättningsgrad och ett mer jämlikt Göteborg. Staden ska bli mer socialt hållbar genom att vi arbetar för att minska skillnader i livsvillkor och hälsa i våra bostadsområden. Detta arbete kräver samverkan både med boende i våra områden och med andra aktörer i staden. Därför är dialogen ett viktigt verktyg.

Vi ska öka samverkan med Stadsdelningsförvaltningarna som blir en viktig del i arbetet att skapa trygga och trivsamma livsmiljöer i våra bostadsområden.

Vi fortsätter ha extra fokus på vårt utvecklingsområde Bergsjön och kommer att öka satsningarna på att utveckla områdets attraktivitet.

AKTIVITETER

- Intensifiera satsningarna i utvecklingsområde Bergsjön.
- Genomföra vår del av koncernens satsning "vägen till viktiga riktiga jobb".
- Utifrån ett mångfaldsperspektiv kartlägga vilka grupper av hyresgäster vi når i våra bostadsområden samt utifrån detta se över mötesformer och kommunikationsval.
- Initiera och främja kultur i olika former i samarbete med de boende.

MILJÖTÄNKANDE I ALLA LED



MÅL

- › Vi ska minska vår miljöpåverkan



STRATEGIER

- › Minska energianvändningen enligt Energivision 2020 (1,5 % 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 %

Familjebostäder ska minska den negativa miljöpåverkan som uppkommer i vår förvaltning och vid ombyggnation. Miljöarbetet ska inriktas på att nå stadens lokala miljömål och vi har särskilt fokus på energieffektivisering i våra befintliga hus.

Vi ska skapa bättre förutsättningar för återanvändning och återbruk av produkter som annars blir avfall. Vi ska underlätta för våra hyresgäster att dela mera och främja utvecklingen av cirkulär ekonomi. Vi ska också verka för omställningen till hållbar mobilitet och uppmuntra och inspirera våra boende att ta eget ansvar för den miljöpåverkan som uppkommer i det egna boendet.

AKTIVITETER

- › Beakta möjligheter till solceller på tak i samband med projekt.
- › Ta fram modell för återanvändning av material.
- › Kemikalieplanen ska genomföras.
- › Införande av IMD i ombyggnadsprojekt och plan för införandet i befintligt bestånd.
- › Genomföra ekologisk stadsdel Majorna.
- › Genomföra strategin för laddstolpar och testa mer flexibla parkeringslösningar.
- › Minska miljöpåverkan genom förändrade rese- och mötesvanor, miljövänligare maskinpark m.m.

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 (64)
- Frisknärvaro 55% (55)

Familjebostäder ska präglas av engagerade och kompetenta medarbetare och ledare som känner stolthet, delaktighet och arbetsglädje. Vi erbjuder medarbetarna möjlighet att ta ansvar och utvecklas med en god och trygg arbetsmiljö och goda anställningsvillkor.

Vi ska utveckla medarbetarskap genom samspel mellan engagerade, ansvarstagande medarbetare och närvarande chefer.

Vi strävar efter mångfald och motverkar all form av diskriminering och vi agerar alltid utifrån våra värdeord; positiv, engagerad, pålitlig och samspelt.

Vi har fortsatt fokus på ökad frisknärvaro och förutsättningar för god hälsa hos våra medarbetare.

Vi fortsätter vårt arbete med att attrahera unga till fastighetsbranschen så vi kan möta den pågående generationsväxlingen.

AKTIVITETER

- Erbjud hälsokontroller för samtliga medarbetare.
- Ta fram likabehandlingsplan ur medarbetar- och medborgarspektiv.
- Starta Framtidens Fastighetslabb, där barn och ungdomar kommer ges möjlighet att uppleva fastighetsbranschen och de yrken som finns.
- Undersöka insatser och utbildningar som kan göras för att förebygga våld och hot mot medarbetare.

GOD EKONOMI OCH EFFEKTIV VERKSAMHET



MÅL

- › Stabil ekonomisk utveckling



STRATEGIER

- › Effektivitet i organisationen
- › Vidareutveckling av hyressättningen



ATT NÅ 2017

- › Fastighetsresultat före underhåll: 699 mnkr (688 mnkr)
- › Fastighetsinvesteringarna ska i genomsnitt ge en nominell avkastning på 5%

En stabil ekonomi skapar trygghet för våra hyresgäster och är en förutsättning för att kunna bedriva en sund affärsmässig verksamhet. En god ekonomisk utveckling i bolagets verksamhet skapar ett ekonomiskt utrymme som möjliggör ett långsiktigt agerande och viktiga satsningar inom prioriterade områden.

Vi står framför mycket stora investeringar i nybyggnation. Samtidigt måste satsningarna på underhåll och ombyggnation ligga på en fortsatt hög nivå. Detta sätter särskilt fokus på avkastningen i våra fastighetsinvesteringar.

Att veta hur våra resurser används och vilken effekt de ger är mycket viktigt ur styrningssynpunkt. Vi behöver förbättra möjligheterna att följa upp effekterna av våra satsningar inom social hållbarhet.

AKTIVITETER

- › Möjliggöra webb-uthyrning av A-lokaler för att minska vakansgraden.
- › Utvidgad satsning och uppföljning av effekterna i utvecklingsområde Bergsjön.
- › Utveckla modell för uppföljning av satsningar inom social hållbarhet.
- › Hitta installationer mm som drar höga reparationskostnader och som är i behov av mer omfattande åtgärd.

SWOT-ANALYS

STYRKOR

- > Fokus på sociala insatser och hållbarhet
- > Väl underhållna fastigheter
- > God ekonomi
- > Helhetsperspektiv på boende
- > Mångfald av fastigheter med god spridning
- > Samverkan med stadens aktörer

SVAGHETER

- > MMI
- > Verksamhetsstyrning
- > Underhållspuckel

MÖJLIGHETER

- > Starkt varumärke
- > Stark ägare
- > Stark efterfrågan på bostäder
- > Ökad nyproduktion
- > Sänka underhållskostnader genom koncernsamverkan
- > Omorganisering i koncernen ger mer fokus på kärnverksamheten
- > Landshövdingehusen
- > Tekniska innovationer

HOT

- > Höga byggkostnader
- > Resurser på marknaden
- > Ökad otrygghet
- > Svårt att rekrytera vissa kompetenser
- > Konsekvenser av bostadsbristen
- > Tappa kompetens
- > Hot och våld mot personal

UPPDRAG

I kommunfullmäktige:s budget ges följande uppdrag som
FAMILJEBOSTÄDER SKA GENOMFÖRA 2017:

- Likabehandlingsplaner ska tas fram.
- Talarstatistik ska föras vid minst tre styrelsemöten. Statistik ska bifogas protokollet.
- Solceller ska byggas på kommunala fastigheters tak.
- Andelen chefer födda utanför Norden ska öka kraftigt och följas upp – mandatperioden.
- Andelen kvinnliga chefer inom manligt dominerade verksamheter ska överstiga andel kvinnor inom samma verksamhet – mandatperioden.

VI SKAPAR TRIVSAMMA LIVSMILJÖER TILLSAMMANS MED ALLT FLER GÖTEBORGARE.

MÅLOMRÅDE

MÅL

STRATEGIER

ATT NÅ 2017

FASTIGHETER	Attraktiva och väl underhållna fastigheter och bostadsområden som skapar trivsamma livsmiljöer.	Väl fungerande dialog- och inflytandeprocess. Helhetssyn med utgångspunkt i de lokala förutsättningarna.	Produktindex: 76,0 (75,3). 75% nöjda hyresgäster i projekt. 60 nya lägenheter i trygghetsboenden.
HYRESGÄSTER	Vara bland de 25 % bästa bolagen i landet vad gäller kundnöjdhet.	Fortsatt satsning på kundnöjdhet och "Kund 100 %". Utveckla hyresgästernas inflytande. Tidigt skapa bästa relationen med hyresgästerna.	Serviceindex: 79,0 (77,6) Inflytandeindex: 72,0 (69,2)
INTEGRATION	Vi ska främja integration, sysselsättning och bättre livsvillkor och bidra till en mer socialt hållbar stad.	Vi ska främja integration, sysselsättning och bättre livsvillkor och bidra till en mer socialt hållbar stad. Öka integrationen och minska utanförskapet. Utveckla Bergsjön.	15 arbetstillfällen genom social hänsyn i upphandlingar. 150 praktik-/ferie-/traineepplatser. Attraktivitet i Bergsjön 73,0 (72,0).
MILJÖ	Vi ska minska vår miljöpåverkan.	Minska energianvändningen enligt Energivision 2020. Stödja hyresgäster att minska sin miljöpåverkan. Förebygga mängden avfall och främja återvinning och återbruk.	Energianvändningen ska minska med 2 %. Avfallsmängderna ska minska med 1 %. Vattenanvändningen ska minska med 2 %.
MEDARBETARE	Vara en av de fem mest attraktiva arbetsgivarna inom Göteborgs Stad.	Gott ledarskap och medarbetarskap. Främja och underlätta god hälsa hos medarbetarna. Förankring av Familjebostäders värderingar i det dagliga arbetet.	MMI: 68 (64). Frisknävaro: 55 % (55).
EKONOMI	Stabil ekonomisk utveckling.	Effektivitet i organisationen. Vidareutveckling av hyressättningen.	Fastighetsresultat före underhåll: 699 mnkr (688 mnkr). Fastighetsinvesteringarna ska i genomsnitt ge en nominell avkastning på 5%.