

Familjebostäder

Företagsplan 2022 – 2027

GÖTEBORG
18 JANUARI 2024



Målbild

Det ledande bostadsbolaget 2027

Familjebostäders målsättning är att bli ett av Sveriges ledande bostadsbolag. Med det menar vi att vår verksamhet ska ha en mycket hög kvalitetsnivå. Våra hyresgäster ska vara nöjda med vår service, trivas i sitt boende och känna sig trygga i sin bostad, sitt hus och sitt närområde.

Det är en hög målsättning, men vi är på god väg. Tack vare våra medarbetares fantastiska insatser i sitt dagliga arbete är nästan 81 procent av våra hyresgäster nöjda med vår service. Det visar resultatet i vår senaste kundenkät (2023). Men vi nöjer oss inte där, vi vill bli ännu bättre. Att vara ett vinnande team är roligt. Det skapar massor av energi för alla oss som arbetar på Familjebostäder. En energi som ger kraft till kreativitet, mod och vilja att göra det där extra. Vilket kommer våra hyresgäster till godo.

Det finns dock fler områden som är viktiga för oss. Ett av dem är den gröna omställningen. Med många äldre fastigheter i beståndet är detta en utmaning. Men vi gör allt vi kan för att ta många steg i rätt riktning. Varsam renovering, återbruk, solenergi, IMD, för att nämna några exempel. Ett annat område är det ekonomiska läget. Vi behöver vara varsamma med våra intäkter. Med inflation och höga räntor, behöver vi vara ännu bättre på smarta inköp och prioritera rätt. Att i dessa sammanhang än mer bjuda in våra hyresgäster för samtal, dialog och möjlighet att påverka utifrån de ramar som finns, är också i stort fokus.

Thorbjörn Hammerth, vd

Göteborg, januari 2024

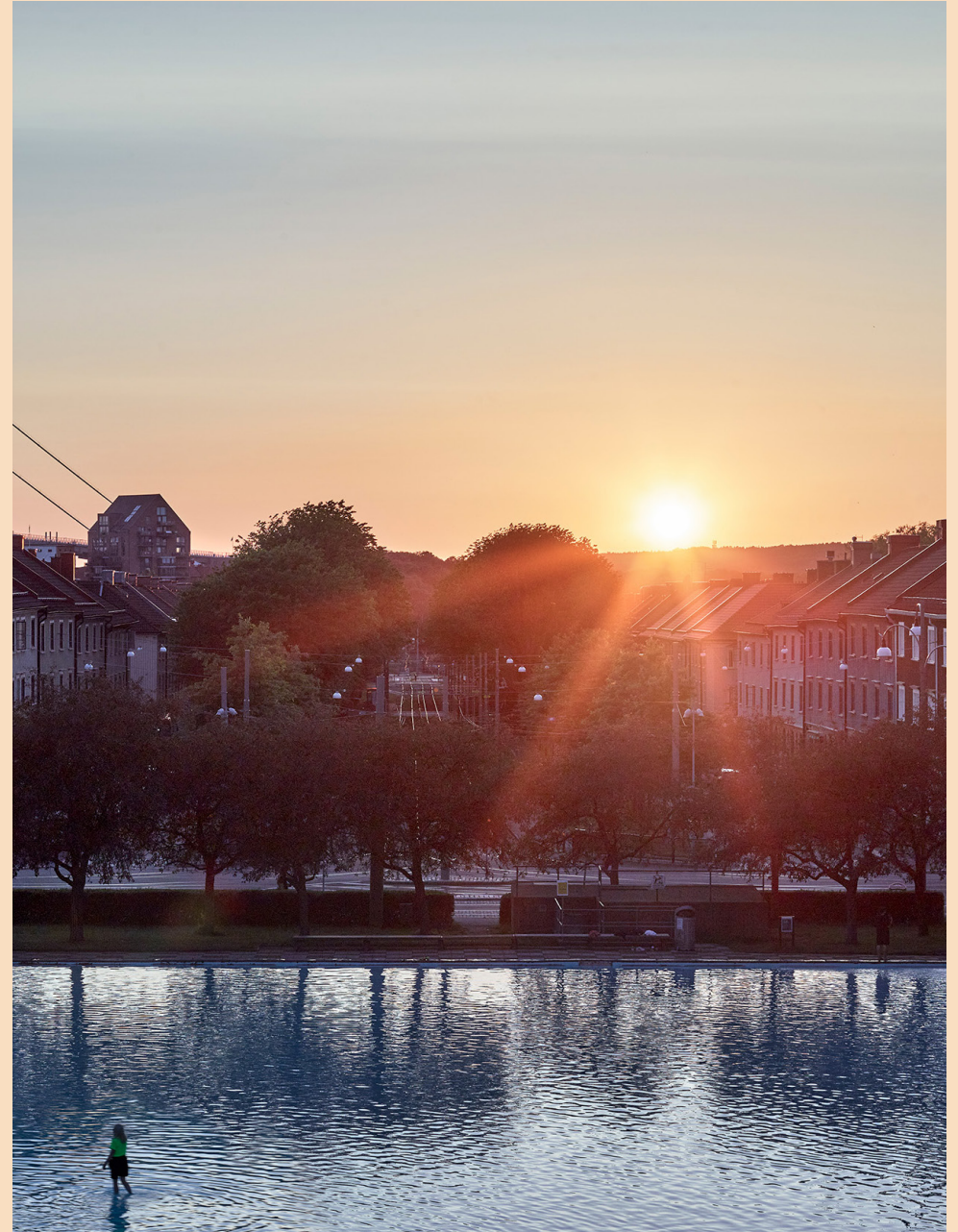
Långsiktig plan

Det här är Familjebostäders fleråriga plan, 2022-2027. Den ska ge en tydlig bild av vilken riktning vi tar under de kommande åren. Den är också ett ramverk som på en övergripande nivå beskriver våra långsiktiga mål och de strategier vi valt för att ta oss dit.

Med en tydlig riktning har vi en bra grund i det dagliga arbetet. När du vet vart du ska, kan du fokusera på det som sker här och nu. Den kombinationen är vår väg: vi vet vart vi ska, men vi är flexibla för justeringar som krävs vid nya förutsättningar.

Utifrån den långsiktiga planen tar vi fram årliga planer. Förutom våra mål och strategier innehåller dessa beskrivningar av prioriterade aktiviteter. Allt provas med interna uppföljningar och enkäter till våra hyresgäster, för kontinuerliga bedömningar av hur väl vi lyckas ta oss mot mål. Finns det behov av justeringar gör vi det.

Dessutom tar varje distrikt och avdelning fram egna årliga verksamhetsplaner där den företagsövergripande planen översätts till verksamhetens målsättningar och aktiviteter. Dessa arbetas fram och följs upp tillsammans med berörda medarbetare.





Hur vill vi uppfattas 2027 och
vilken förflyttning ser vi framför oss?

Förflyttning mot 2027

Idag

”Lillasyster”
Blygsam
Operativ
Planerbart
Standard
Aktiv
Fastighet
Internt
Bostadsbolag
Rätt
Information
IT
Stabil
Segregation
Delar

Imorgon

”Storasyster”
Modig
Strategisk
Komplext
Flexibilitet
Proaktiv
Kund
Externt
Samhällsaktör
Experimenterande
Dialog
Digitalisering
Förändringsbenägen
Integration
Helhet

Vision

Vår vision ska löpa som en röd tråd genom hela verksamheten och återspeglas i våra mål, strategier och aktiviteter. Visionen är en kompass att följa för bolagets samtliga medarbetare.

”Vi skapar morgondagens
hem – trivsamt, tryggt och
klimatvänligt tillsammans med
göteborgarna.”





Värdegrund

Familjebostäder har en värdegrund och tydliga värderingar som väl kommer till uttryck i organisationens praktiska handlingar. Vi brukar säga att vi är PEPS.

Positiva, Engagerade,
Pålitliga, Samspelta

Som ett komplement, vid sidan av PEPS, har vi två viktiga förhållnings-sätt som handlar om öppenhet och tillit.

Öppenhet

Vi har endast en agenda och kör hederligt, rakt och transparent. Vi står för våra beslut och är något svårt så säger vi att det är svårt och ökar på så vis vår kunskap.

Tillit

Tillit innebär att skapa goda relationer som bygger på genuint intresse för våra kollegor och för varandra. Tillit är en grundfaktor när du ska utveckla olika lag. Då kommer förtroende, respekt och omsorg som ett brev på posten.

Position

Familjebostäder ska vara med och skapa en hållbar verksamhet som bidrar till positiva klimatförändringar. Vi väljer därför att positionera oss med en grön profil.

Familjebostäders position – en grön profil

Vår position utgår från vår vision: Vi skapar morgondagens hem – trivsamt, tryggt och klimatvänligt tillsammans med göteborgarna.

Visionen är något som vi siktar mot, en vägledning till hur vi ska vara och uppfattas. De olika orden innehåller många viktiga delar. Vi skapar morgondagens hem, handlar om att vi tittar framåt, vi är kreativa, vi har fokus på utveckling mot det som finns runt hörnet. Hem är ett ord som signalerar vikten av att vi arbetar med hem. Inte hus, fastigheter, utan människors hem. Vi bidrar till människors trygga och trivsamma liv. Slutligen är vi tydliga med att klimat är viktigt och att



vi inte fixar allt själva, utan vi behöver utveckla verksamheten tillsammans med andra i staden – göteborgarna.

Utifrån vår vision tar vi nu ett stort kliv och positionerar oss för att bli ett ledande grönt företag tillsammans med våra hyresgäster. Dagens utsläpp av växthusgaser rubbar naturens balans och får effekter i klimatet nu och på lång sikt. Vi behöver bidra med allt vi kan för att minska utsläppen och uppfylla stadens miljömål. Vi gör redan en hel del, men från och med i år ska vi växla upp. Vi ska göra det på vårt sätt utifrån vår vision och våra värderingar PEPS – Positiva, Engagerade, Pålitliga, Samspelta.





Affärsidé och målsättningar

Affärsidé

Vår affärsidé är att förvalta, förädla, förvärva och försälja fastigheter. Det ska ske effektivt, långsiktigt och med god ekonomi. Familjebostäder ska ha nöjda kunder och ge service och kvalitet på rätt nivå. Att bolaget har ordning och reda och håller vad vi lovar är självklart.

Målsättningar

Målsättningarna bygger på en verksamhetsmodell som kommer från balanserad styrning (The Balanced Score Card). Det innebär att man inte ska suboptimera några mål utan de ska balanseras och därmed ge bästa effekt. Vi har sex målområden som tillsammans bildar en helhet; kund, medarbetare, klimat, produkt, utvecklingsområden samt ekonomi. Målen mäts varje år för att ge en statusbild och en signal för det kommande resultatet 2027. De långsiktiga målen i denna plan förändras inte över tid medan målen i de årliga planerna däremot kan komma att justeras.

Att mäta på detta sätt gör jobbet roligare och mer kvalitetsinriktat. Även om vi gör mycket bra saker är det viktigt att det blir synliga effekter och resultat som andra uppskattar. Det bygger både stolthet och innovationskraft.

Målsättningar 2027

Kund

- Källa: Serviceindex som mäts av AktivBo
- Ingångsvärde 2021: 79,2 procent
- 2027: 85 procent

Medarbetare

- Källa: HME-index som mäts av Göteborgs stads medarbetarundersökning och realtidsmätningen Winningtemp inom koncernen
- Ingångsvärde 2021: 82 procent
- 2027: 85 procent (HME-index)

Klimat

- Källa: Energiindex som mäts av Familjebostäder och rapporteras till Sveriges Allmännytta
- Ingångsvärde 2021: 121,5 kWh/kvm
- 2027: energianvändning 105 kWh/kvm

Produkt

- Källa: Produktindex som mäts av AktivBo
- Ingångsvärde 2021: 75,3 procent
- 2027: 80 procent

Utvecklingsområden

- Källa: Polisens lista och Framtidenkoncernen målsättningar
- Ingångsvärde 2021: två särskilt utsatta områden; Tynnered och Bergsjön
- 2027: 0 områden

Ekonomi

- Källa: Driftsöverskott som redovisas i årsredovisningar och granskas av våra auktoriserade revisorer
- Ingångsvärde 2021: driftnetto 475 mnkr
- 2027: driftsöverskott 570 mnkr

Strategier

Våra strategier koncentrerar verksamheten mot målen. Strategierna handlar om att välja och att välja bort. Områden där vi kraftsamlar. Vi har 14 strategier för våra sex mål. De består i sin tur av hundratals aktiviteter som vi beskriver i vår årliga företagsplan, samt i distriktens och avdelningarnas verksamhetsplaner.



Kund

Strategi Boinflytande

Enligt Allbolagen och vårt ägardirektiv är vi skyldiga att erbjuda våra hyresgäster inflytande över sitt boende. Det handlar många gånger om att låta våra hyresgäster påverka lägenhetsunderhållet, delta i förberedelser inför olika förändringar i den gemensamma miljön. Förutom traditionell form av inflytande som deltagande på fysiska möten och att svara på enkäter, har vi idag många verktyg för boinflytande, inte minst digitala.

Strategi Kvalitet

Familjebostäder har som ambition att bli ett av de ledande bostadsbolagen i Sverige 2027. Med det avser vi till största delen att våra hyresgäster ska vara nöjda med sitt boende och den kvalitet vi erbjuder framför allt inom service, underhåll och skötsel. I ett större perspektiv stärker vår ambition hyresrättens attraktivitet och konkurrenskraft.



Medarbetare



Strategi Ledarskap

För att nå våra högt satta mål behöver vi ett tydligt ledarskap som bidrar till att skapa engagemang, trivsel och resultat. Våra chefer ska ges goda förutsättningar att lyckas nå sina mål samt stödja, vägleda och hjälpa när det behövs. Ett närvarande och tillgängligt ledarskap är en ledstjärna. Vi har en organisation som bygger på relativt små arbetsgrupper och därmed en hög chefstäthet. När det finns många chefer är det viktigt att vi tillämpar samma principer kring ledarskapet som har sin utgångspunkt i våra värderingar. Våra chefer ska känna sig trygga i vad som förväntas av dem, vilket finns beskrivet i vår ledarfilosofi.

Strategi Medarbetare

För att en arbetsplats ska fungera väl och utvecklas i en positiv riktning krävs ett gott medarbetarskap. Det handlar om hur vi alla vårdar och hanterar relationen till vår arbetsgivare, våra kollegor och det egna arbetet. Det innebär också att ta ansvar för att nå resultat och överenskomna mål och ha förmåga till självledarskap. Det handlar också om att medverka till att skapa samhörighet, visa omsorg, respekt och lojalitet samt att bidra till egen och andras arbetsglädje. Ett gott medarbetarskap är också att ta hand om sig själv, att tänka på sin hälsa för att orka prestera över tid.

Miljö och klimat

Strategi miljöledning

En stor del av vår miljö- och klimatpåverkan kommer från renoveringar. Här ska staden växthusgaser minskas med 90 procent fram till 2030 (jämfört med siffror för 2020). Vi fortsätter även under 2024 att arbeta med återbruk och att minska byggavfall. Under året ska vi också prioritera att systematiskt arbeta med miljöfrågan för bolagets samtliga verksamhetsområden.

Strategi Energieffektivisering

För att sänka energianvändningen och samtidigt erbjuda ett gott inomhusklimat och påverkan för våra hyresgäster, är energieffektiverande åtgärder avgörande. Vi arbetar med lösningar som sparar vatten, värme och el. De bidrar också till lägre driftskostnader och mindre klimatpåverkan.

Strategi Klimatvänligt boende

Våra hyresgäster ska ges goda förutsättningar att leva hållbart, till exempel genom en förbättrad hantering av avfall. För att möta de önskade effekterna av klimatförändringar ser vi också till att skapa robusta utemiljöer. Vi tillvaratar det som finns, planterar klokt samt ser till att skapa en helhet, ett fungerande system med vatten, planteringar och träd.

En annan bidragande orsak till klimatförändringar är hur vi väljer att förflytta oss i staden. Inom ramen för en koncerngemensam satsning, arbetar vi för att stötta våra hyresgäster till ett mer hållbart resande. Det är avgörande att vi samarbetar med våra hyresgäster i de här frågorna för att nå våra mål.

Produkt

Strategi Underhåll

En stor del av Familjebostäders verksamhet består av att genomföra olika typer av renoveringar. De ska utföras med de rätta åtgärderna vid rätt tidpunkt. Renoveringar bidrar till en bättre boendeupplevelse, stärker fastighetsvärden och skapar över tid en god ekonomi. Det gör att vi tillsammans infriar bolagets övergripande mål för områdena produkt, klimat, kund och ekonomi. I praktiken innebär det bland annat satsningar på en väl fungerande projektprocess för både mindre och mer omfattande projekt, tillval och fortsatt arbete med att skapa nya lägenheter av outnyttjade ytor.

Strategi Drift och skötsel

Drift och skötsel är fastighetsnära service som syftar till att övervaka och styra fastigheter, ge god boendeupplevelse samt att bibehålla våra fastigheters värde. Daglig skötsel och tillsyn av fastigheten handlar om att våra hyresgäster får fel åtgärdade både i lägenhet och i husets allmänna utrymmen. Dessutom ska el, värme och avfall fungera som det ska. Hållbarhet är ett alltmer viktigt perspektiv inom vår drift och skötsel. Vi har ett stort fokus på att hitta hållbara lösningar för alla perspektiv; ekologiskt, socialt och ekonomiskt.



Utvecklingsområden

Strategi Superförvaltning

I Framtidenkoncernens strategi för att bidra till en positiv utveckling i Göteborgs så kallade särskilt utsatta områden, ingår två arbetsområden. Det ena är "Superförvaltning" som består av åtta faktorer och mäts två gånger per år. Framtidenkoncernen avser att uppdatera strategin under 2024 i och med att våra åtaganden är lösta.

Strategi Stadsutveckling

Det andra området inom koncernens strategi är "Stadsutveckling". Förutom fysisk utveckling som ombyggnationer och nyproduktion, ingår många åtgärder av social karaktär. Familjebostäder ska i Tynnered och Bergsjön bidra till den sociala utvecklingen genom att erbjuda stöd till skolor, till exempel med läxhjälp samt sysselsättning för både unga och vuxna. För att få kraft i arbetet samarbetar vi med föreningar, staden och näringslivet.



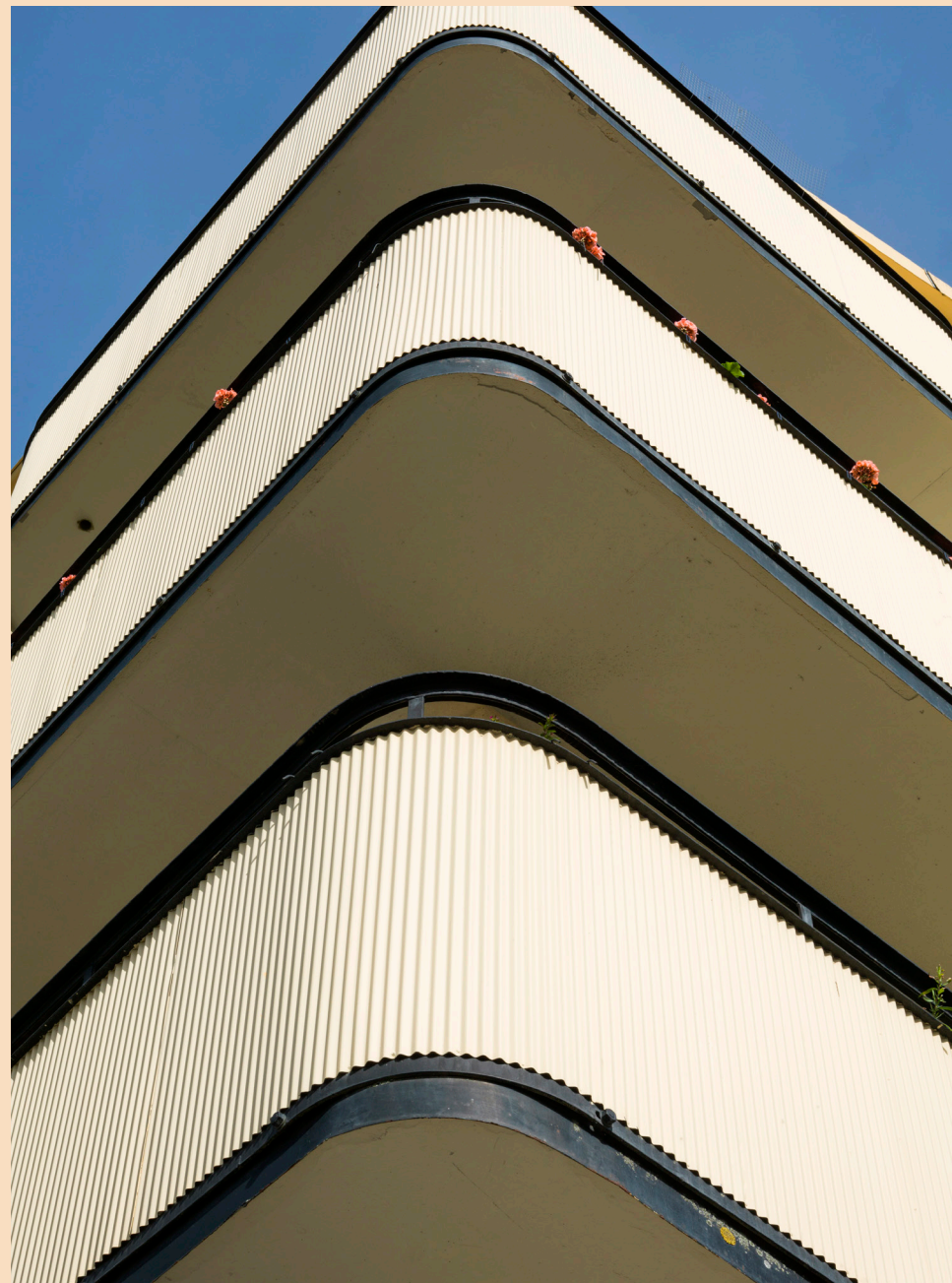
Ekonomi

Strategi Intäkt

Familjebostäders intäkter sätter ramarna för vad vi kan göra. Intäkterna ökar vid de årliga hyresjusteringarna, vid ombyggnationer, hyreshöjning av parkeringsplatser, tillval och vid förhandlade investeringar. Vi ska säkerställa att våra ombyggnationsprojekt är lönsamma, dels genom att erbjuda olika tjänster till våra hyresgäster som både ökar bodelgets intäkter och skapar nytta för våra hyresgäster. Vi ska också undvika att förlora intäkter i samband med vakanser samt vid tomställande inför ombyggnation av en fastighet.

Strategi Kostnad

Att skapa en kostnadseffektivitet innebär att vi kan arbeta mer effektivt, att vi med mindre resurser får samma eller bättre resultat. Det kräver ett metodiskt kvalitets- och uppföljnings-arbete och att vi arbetar tillsammans inom bolaget för att nå gemensamma mål. Vi ska även utveckla ett mer strategiskt arbetssätt för bolagets inköpsverksamhet. Det handlar om bättre flöden, analyser och stärkt kompetens.



Digitalisering

Strategi digitalisering

Att utveckla vår verksamhet hänger idag nära samman med olika digitala lösningar. Vilka i sig ofta innebär installation av nya system och därmed nya arbetssätt. För att vara en attraktiv arbetsgivare och en fastighetsvärd som erbjuder en servicenivå som efterfrågas är det viktigt att vi följer utvecklingen och tar modiga och kloka beslut. Att digitalisera på rätt sätt skapar nya möjligheter och effektiva arbetssätt.



Organisation

Familjebostäder har både en decentraliserad och centraliserad organisationsmodell. Vi har två kärnverksamheter och en stödverksamhet som reflekterar ledningsgruppens sammansättning. Vår modell bygger på förvaltning och utveckling i balans.

Förvaltningen finns nära våra hyresgäster och hus med 11 områdeskontor i tre geografiska distrikt. På varje områdeskontor finns en grundbemanning som består av chef, teknisk förvaltare, samordnare, miljövårdar och bovårdar på ungefär cirka femton personer. I våra prioriterade stadsdelar finns även utvecklingsteam och i distrikten finns distrikts-kommunikatörer och boendeutvecklare. Förvaltningssupporten består av sex enheter och bistår distrikten och övriga bolaget med samordning. .

Fastighetsutveckling består av två team. Ombyggnad och Miljö/Energi som jobbar med underhåll, renoveringar, energieffektivisering, klimatfrågor, mobilitet, konverteringar samt hyresgästernas inflytande vid renoveringar.

De två kärnverksamheterna backas upp av våra stödfunktioner: Marknad/kommunikation, HR, Ekonomi och Stab. Stödfunktionerna är både styrande och stöd för hela bolaget.

Samtliga stödfunktioner är centraliserade till Södra Vägen där allt administrativt arbete med media, Göteborg staden, Framtidenkoncernen, rapporteringar, avtal och upphandlingar osv sker. Stödfunktionerna driver också egna prioriterade aktiviteter och har egna ansvarsområden.

Se organisationsschema på nästa sida.

Hyresgäster

Förvaltning

Distrikt

Nordost: Bergsjön, Gärdsås, Kortedala/Eriksbo

Sydväst: Hisingen, Centrum, Högsbo, Tynnered

Majorna: Majorna Öst, Majorna Väst,
Kungsladugård Öst, Kungsladugård Väst

Förvaltningssupport

Uthyrning

Kundservice

Säkerhet

Förvaltnings-
kvalitet

Framtidens
bredband

Social
hållbarhet

Fastighetsutveckling

Ombyggnad

Energi/Miljö

Marknad

Marknad, Kommunikation,
IT, Digitalisering

HR

Ekonomi

Hyresadministration, Inköp,
Redovisning, Controller

Stab

Diarium, Verksamhetscontroller,
Kontorsservice, Hyresförhandling,
Ledningskoordination, Juridik

Framtidenkoncernens ramverk

Staden styr genom kommunfullmäktiges antagna ägardirektiv, bolagsordning, Göteborg Stads budget och övriga styrande dokument för Göteborgs Stad. Staden kan i budgeten ge bolaget särskilda uppdrag som ska utföras.

Familjebostäder styrs i vår tur av Framtidenkoncernen och den gemensamma affärsplanen för 2023 - 2025 och övriga styrande dokument från koncernen. Även moderbolaget kan ge särskilda uppdrag i affärsplanen. Vi ska alltså leverera på koncernens mål, strategier och uppdrag parallellt med våra egna målsättningar.

Framtidens affärsplan har sex målområden, varav tre är fokusområden. Där kraftsamlar koncernen särskilt för att nå målen. Framtidens målområden är omhändertagna i Familjebostäders fleråriga och årliga företagsplaner.



Koncernens vision och målområden

Visionen: Vi bygger det hållbara samhället för framtiden

Nyproduktion

Vi ska på ett affärsmässigt sätt hålla en hög och jämn takt i bostadsproduktionen över tid och bidra till områdesutveckling och minskad bostadsbrist i hela staden.

Underhåll och renovering

Vi ska underhålla och renovera affärsmässigt så att våra hyresgäster har ett bra boende, våra områden utvecklas ekologiskt och socialt hållbart.

Utvecklingsområden

Vi ska bidra till att ingen del av staden ska finnas med på polisens lista över särskilt utsatta områden 2030 och inga områden som utsatta år 2035.

Miljö och klimat

Vi ska vara ledande i att utveckla och implementera arbetssätt och teknik som på ett affärsmässigt sätt bidrar till minimerad klimat- och miljöpåverkan och stärker områdesutvecklingen.

Förvaltning och hyresgäster

Vi ska ha en effektiv förvaltning som genom ständiga förbättringar och affärsutveckling stärker våra områden och bidrar till nöjda hyresgäster.

Ekonomi

Vi ska säkerställa en stabil ekonomisk utveckling för att skapa ett ekonomiskt utrymme som möjliggör ett långsiktigt agerande.