

VD-rapport 8 december 2025

Det är dags för sista styrelsemötet för säsongen och det avslutas med en kundsuccé. Årets kundundersökning är bolagets bästa någonsin och det med en rejäl uppgång. Vi går fram på alla index och blir topp tre i Sverige på en rad områden. Årets undersökningar har en bra svarsfrekvens på 62,6 procent som innebär att 5 850 hyresgäster har besvarat enkäten via mobil, boendeapp, Kivra, dator och postalt. Nyckeln till lyftet är att alla våra områden börjar bli mer jämna och att vi verkligen jobbat metodiskt med kundernas synpunkter och förbättringsområden. En fin siffra är att över 90 procent trivs i sitt kvarter och bostadsområde och att över 86 procent kan rekommendera oss som en bra hyresvärd. Nu inleds direkt analysfasen där varje arbetsgrupp analyserar sina resultat och vad man ska fokusera på 2026. Bolagets alla grupper har olika utmaningar och det viktiga är att komma igång tidigt på året och genomföra åtgärderna innan nästa mätning. Varje bovärd och miljövärd får sin egen handlingsplan som man jobbar med under året.

Hela undersökningen är ett glädjeämne men vi har massor av förbättringar kvar som vi behöver åtgärda och förbättra. Vi är långt ifrån färdiga, knappt halvvägs, men riktningen är rätt och på sikt kan vi faktiskt nå den absoluta toppen. I år tog vi förstaplatsen i koncernen, en hårmsån före Gårdstensbostäder. Detta ska i princip inte gå och visar verkligen på ett bra leveransår. Både våra hyresgäster och medarbetare har nu samma nöjdhet, 82 procent! Att vi lyckas få till det för våra hyresgäster är det som väger tyngst för mig. Det är det svåraste för det kräver att allt annat fungerar bakom och hänger ihop. Ett bra ledarskap, medarbetarskap, god ekonomisk styrning, framdrift i renoveringar och investeringar och att vi jobbar aktivt med klimatfrågan och gröna rum osv.

Under större delen av november har vi på Familjebostäder engagerat oss i Orange Week för att uppmärksamma mäns våld mot kvinnor. Här har vi tagit fram informationsmaterial, samverkat med myndigheter och systerbolagen i koncernen och Polisen. Eftersom det mesta våldet sker i hemmet spelar våra insatser roll.

I slutet av november blev vårt nya kund- och ärendesystem ”kundhubben” klart och har driftsatts. Ett nödvändigt arbete som pågått i över två år. Syftet är att göra det enklare för kunden att få hjälp när det behövs och rätt service. Vi har valt en systemlösning som innebär att kunden på sikt kan följa hela sitt serviceärende oavsett om arbetet pågår hos oss eller vår entreprenör. Våra bovärdar kan också använda mobilen för snabba videosamtal och analysverktygen i systemen gör att vi kan förebygga och ligga steget före. Hela projektet har varit ett mycket fint samarbete med många avdelningar och förankrats väl i organisationen. Det finns en del barnsjukdomar just nu men inget som inte kan lösas ganska omgående. Familjebostäder har också en lång tradition av att arbeta med kund- och ärendesystem, vilket gör det enklare att gå över till ett nytt system. Hela systembytet skapar också goda förutsättningar för att förändrade arbetssätt kan backas upp av flexibla digitala lösningar.

Ett annat centralt projekt har varit att definiera ett nytt kundlöfte som ska genomsyra bolagets leverans till våra hyresgäster från och med 2026. En kort mening som både säger något om vår leverans, är mätbar och kompletterar bolagets vision, värdegrund och målsättningar. Något som styr organisationen mot hyresgästernas förväntningar och vad vi själva kan stå för och åstadkomma. Arbetet har pågått under året och kommer lanseras på bolagsdagen den 9 december. Det är självklart innehållet bakom meningen som är helt avgörande men med ett kundlöfte så blir kommunikationen tydligare och mer målinriktad.

I slutet av november kommer Polisens uppdaterade lista över utsatta områden. Sannolikt ligger Bergsjön kvar som ett särskilt utsatt område trots att stadsdelen ökar på alla fronter och lyfts fram i koncernen som det område som haft den bästa utvecklingen av trygghet, trivsel och service. I min värld har Bergsjön samma nivå idag som Gårdsten. Sannolikt kan Tynnered förbättras och endast bli ett utsatt område. Kortedala och Eriksbo kan bli utsatta områden men jag tror inte Polisen lyfter in dessa i denna uppdatering. Eventuellt kan de omnämnas och att de ligger i farozonen.

Mötesplatsen Galaxen har gått lite fram och tillbaka. Vi har som bekant köpt fastigheten av Göteborgs stad och nästa steg är att köpa föreningshuset av föreningen. Verksamheten kring djurhållningen sköts av föreningen. Just nu sker en värdering av fastigheten och handlingar är framtagna. Därefter behöver föreningen utveckla sin egen verksamhet och fokusera på att marknadsföra sina event och öka sin publik. Anläggningen uppskattas mycket av våra hyresgäster och är en central träffpunkt för barn och ungdomar i Gårdsås men här finns mer utvecklingspotential. Familjebostäder sätter in extra resurser för att förstärka utvecklingen av anläggningen men föreningen behöver ta fram en framtidsinriktad handlingsplan för de kommande fem åren.

Avslutningsvis kommer Familjebostäder att hjälpa Framtidenkoncernen med att ”snygga till” den så kallade gropan vid Karlatornet som ägs av Framtiden. Ingen tilldelning är fastställd av vem som ska bygga här. Det handlar om att omvandla en dyster och sjödränkt grop till någon form av mötesplats eller arena för olika event. Alltså ett slags pop-up område som är tillfällig innan det ska byggas på tomten.

Göteborg den 28 november 2025

Thorbjörn Hammerth