

Bostadsbolagets Verksamhetsrapport 2016-12-31



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.
- Välkänt bolag.
- Väl underhållna och prisvärda bostäder i attraktiva områden.
- Seriös, lyhörd och långsiktig hyresvärd.
- Stark dialogprocess.
- Kompetent och engagerad personal.
- Decentraliserat, nära kund.
- Starkt systemstöd (ISO 14001, E-rapporten, SundaHus).
- Bra anställningsvillkor.
- Goda kunskaper om fastigheter och kommande utmaningar.
- Stor aktör på marknaden (inköp).

Svagheter

- Svårt att få personal till segregerade områden.
- Kan inte möta efterfrågan (både antal och storlek).
- Inomhusklimatet, upplevd värme och temperatur.
- Varierande engagemang/förståelse för miljö/ekonomi/rutiner mm. hos medarbetare.
- Bestånd med hög energiförbrukning.
- Svårt att rekrytera kompetenta personer, särskilt inom vissa yrkesgrupper (ledare och specialister).
- Personaltäthet är inte anpassade till belastning i våra områden.

Möjligheter

- Tillhör Göteborg Stad, bra nätverk och samarbete.
- Starkt varumärke (allmännyttan).
- Flexibel boendeform (hyresrätten).
- Boinflytandeavtal med HGF.
- Nya kunskaper och erfarenheter ger bättre lösningar.
- Att Göteborg växer och att staden är en attraktiv plats.
- Ingen vakansrisk (bostäder).
- Låg räntenivå.

Hot

- Kriminalitet och otrygghet.
- Arbetslöshet och utanförskap.
- Långsamma byggprocesser.
- Klimatförändringar (översvämning, blåst etc.).
- Ökade skador (bl.a. brand, sabotage, skadedjur).
- Bostadsbrist ökar oriktiga hyresförhållanden.
- Brist på arbetskraft inom hantverk-/byggbranschen.

Service i toppklass

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 tillgängliga för hyresgästerna och ha kundnyttan i fokus.*

Konkret betyder det att Bostadsbolaget ska ...

- ... ha nyttan för kunden i fokus i vårt utvecklingsarbete.
- ... tillåta lokala anpassningar i vår service till hyresgästerna.
- ... 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.
- ... utveckla hyresgästernas inflytande över sitt boende, bland annat genom att erbjuda efterfrågade tillvalsmöjligheter.

Nyckeltal

- Serviceindex ökade + 2 enheter.
- Betyget för Tagen på allvar ökade med + 3,3 till 87,1 enheter.
- Betyget för Hjälp när det behövs ökade med + 2,5 till 86,4 enheter.
- Bostadsbolagets Inflytandeindex = 76,9 (> 75).
- Tillvalsbeställningar levereras inom 3 månader. *Ej uppfyllt.*

Service i toppklass

Aktiviteter



Exempel på aktiviteter:

- Ny avdelning med bland annat kundcenter som en ny resurs i vårt servicearbete.
- Förbättrat olika kommunikationskanaler för hyresgäst, såsom digitala nyhetsbrev, bilder/bildspel-språk.
- Ny hemsida med fler funktioner för bland annat Mina sidor.
- Utvecklat tillvalsutbudet, beställningsrutiner och uppföljning.
- Förbättrat registreringen av felanmälningar i Fast2 så underhållsprojekt och åtgärder kan prioriteras lättare.
- Sett över öppettider på Boservice.
- Anordnat trygghetsvandringar, bland annat i Kortedala, Rannebergen, Norra Biskopsgården, Hammarkullen.
- Arbetat med stadsnära odling (odlingslotter) i Torpa, Högsbo och Hammarkullen.

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. Där hyresrätten är den dominerande upplåtelseformen kan fastigheter ombildas till kooperativ hyresrätt eller bostadsrätt för att öka mångfalden och stärka områdets utveckling vilket i sin tur skapar förutsättningar för en ökad nyproduktion av hyresrätter. Barnperspektivet ska präglade utvecklingen av staden och säkerställas i konsekvensanalyser.*

Det betyder att Bostadsbolaget ska...

- ... starta ett långsiktigt utvecklingsarbete.
- ... förstärka serviceorganisationen.
- ... ge ökad och mer fokuserad hjälp från stödfunktioner.
- ... bidra till att skapa arbetsmöjligheter i olika former.
- ... satsa på nyproduktion.

Nyckeltal

- Antalet sommarvärdar uppgick till 20 stycken.
- Personaltätheten har ökat.
- Vid 50% av upphandlingarna ställs krav på att bemanning tas från Upphandlingsbolagets pool.
- Betyget för Trygghet ökade + 4,3 till 68,2 (NB) och minskade - 3,1 till 69,4(HK) enheter.
- Betyget för Besökstider ökade med + 7,9 till 77,6 enheter.
- Betyget för Rent & snyggt ökade + 10,9 till 74,3 (NB) och minskade - 0,8 till 67,9 (HK) enheter.
- Betyget för Service (rep.) inom rimlig tid ökade med + 3,3 till 81,7 enheter.

Aktiviteter



Exempel på aktiviteter:

- Utvecklat särskilda verksamhetsplaner för Hammarkullen och Norra Biskopsgården.
- Sommarvärdar från området har sysselsatt barn.
- Förstärkt bemanningstätheten och lönebild.
- Förbättrat öppettider på Boservice.
- Tätare samarbete med Marknad & Kommunikation och ökat kommunikationen med hyresgäst genom bland annat lokal kundtidning, bilder/bildspel på tillvalserbjudande.
- Inlett samarbete i Hammarkullen med extern partner "Radar" för dialogprocess med hyresgästerna.
- Skapat lokala arenor för dialog och samverkan.
- Erbjudit traineeplatser, praktik, sommarjobb, sociala upphandlingar och andra sysselsättningsprojekt.
- Inlett mer strukturerat arbete med oriktiga hyresförhållanden i samarbete med Störningsjouren.
- Startat upp målning och upprustning av tvättstugor.
- Startat upprustning av gårdsmiljöer med bland annat lekplatser genom hyresgästdialog.

Ombyggnation

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *underhålla bolagets fastigheter för att 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. Bolaget ska sträva efter att uppfylla stadens ambition om att ingen ska behöva flytta på grund av renoveringskostnader. Bostadsbolaget ska aktivt arbeta med att finna nya lösningar som främjar trivsel och kvarboende.*

Bolaget ska alltid vara affärsmässiga i sina beslut för att ständigt frigöra medel till underhåll av våra fastigheter.

Under ombyggnation liksom vid nyproduktion skall alla möjligheter beaktas för minskad klimatpåverkan.

För Bostadsbolaget betyder det att vi ska ...

- ... utveckla och satsa på konceptboende i olika former.
- ... beakta hyresgästers möjlighet att påverka standardhöjning vid större renoveringsprojekt.
- ... vidta insatser för att minska energianvändningen.
- ... prioritera underhållet för att få lägre reparationskostnader.

Nyckeltal

- Samtliga startade projekt i befintliga fastigheter utförs enligt miljödatabasen SundaHus.
- Elanvändningen har ökat marginellt.
- Fjärrvärmeanvändningen har ökat med 2 %, på grund av ökad ventilation.
- Fastighetsresultatet före underhåll uppgick till 882 miljoner kronor, vilket motsvarar 557 kr/m².

Aktiviteter

Exempel på aktiviteter:

- Fortsatt satsning med konceptet Trygghetsboende.
- Konverterat vakanta lokaler till bostäder ibland annat i Biskopsgården.
- Badrumsrenovering i V:a Järnbrott efter hyresgästdialog. Badrumsprojekten fortsätter i Landala och i Kortedala.
- Ett dialogarbete med hyresgäster vid förändring/utveckling av bostäder har införts, ingår i ombyggnadsmodellen.
- Genomfört totalrenoveringen och energieffektiviseringen av 50-talshusen på Kalendervägen. Pilotprojektets mål är en energiförbrukning på 65 kWh, en halvering av dagens förbrukning av fastigheten.
- Valbara renoveringspaket vid ombyggnation i Kyrkbyn.
- Fokus på radonåtgärder och möjligheter av solceller på våra fastigheter.
- Deltagit i den internationella trädgårdsutställningen Gothenburg Green World, norra Europas största trädgårdsevenemang.



Nyproduktion

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *arbeta för att öka produktionstakten, genom att ta fram attraktiva förslag på nyproduktion. Olika boendalternativ ska utvecklas. Bostadsbolaget ska testa nya kreativa modeller och tillfälliga bostadslösningar. Förslagen ska präglas av öppenhet och idérikedom. Goda idéer ska aldrig avslås på tjänstemannanivå utan ska lyftas till Bostadsbolagets styrelse för ställningstagande om eventuell "överprövning".*

Bolaget ska sträva efter en blandning av upplåtelseformer, bostadsstorlekar och boendekostnader inom varje primärområde. Bolaget ska färdigställa minst 350 nya bostäder per år fr.o.m. 2018. 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 ...

- ... successivt utöka sitt fastighetsbestånd, till en nyproduktion på minst 350 lägenheter per år.
- ... identifiera byggbara ytor på egen mark, så som parkeringsytor och förtätning et cetera.
- ... pröva bostadskoncept, exempelvis SABO:s kombohus.
- ... utveckla samarbetet med lokala intressenter/aktörer i tidigt planeringsskede avseende behovet av olika boendeformer.



Nyckeltal

- Antal färdigställda lägenheter uppgick till 70 stycken.
- Antal projektidéer i detaljplaneskede omfattar 2.906 lägenheter.

Nyproduktion

Aktiviteter

Exempel på aktiviteter:

- 70 nya lägenheter på Egnahemsvägen är klara och inflyttade.
- Påbörjat dialogmöten inför nyproduktion på Hagforsgatan och Smörslottsgatan.
- Flera ansökningar för planbesked på egen mark.
- Verkat för fler boendeformer bland annat för Fyrbo i Guldheden.
- Verkat för ett bra samarbete med Framtidens Byggutveckling AB.



