

## **Beslutsärende punkt 11**

Operativa mål 2018

### **Förslag till beslut**

att godkänna förslag till Operativa mål 2018

## Operativa mål 2018

Under året har vi arbetat fram ett förslag på nya Operativa mål för 2018. Målen som är bolagsspecifika för Higab AB utgör en viktig och bärande del i vår verksamhetsutveckling. I arbetet med att ta fram dessa mål engageras förutom styrelse och ledning, alla medarbetare i företaget.

Målen kommer att utgöra en del av Verksamhetsplanen för 2018.

Nedan följer en kort beskrivning av Mål 2021 med tillhörande Operativa mål för 2018 för perspektiven Medarbetare, Arbetssätt, Kund och Ekonomi.

### Medarbetare

Inom perspektivet medarbetare är Målet för 2021:

**Tillsammans ska vi skapa ett attraktivare bolag med starkt varumärke.**

Definitionen för målet är

*Medarbetare och ledning ska gemensamt arbeta för en fortsatt god utveckling av bolaget och varumärket för att vi ska bli en ännu attraktivare arbetsplats och samarbetspartner. HME ska nå 80 till 2021.*

Inom perspektivet finns två operativa mål för 2018.

- Genomföra tre temautbildningar – byggnadsvård - projekt - förvaltning
  - o Definition: *För att öka kunskap och förståelse om andra delar av verksamheten än de man själv jobbar med ska vi med hjälp av medarbetarna genomföra tre temautbildningar.*
- Införa tjänster som biträdande tekniker, projektledare och kundansvariga
  - o Definition: *Genom att skapa biträdanderoller för våra tre största yrkeskategorier möjliggör vi kompetensväxling inom bolaget. Under 2018 ska vi rekrytera minst en biträdandetjänst inom respektive kategori fastighets-tekniker, kundansvariga och projektledare.*

## Arbetsätt

Inom perspektivet arbetsätt är Målet för 2021:

**Vårt arbetsätt ska vara enhetligt och effektivt.**

Definitionen för målet är:

*Higab ska vara certifierad enligt normen ISO 9001 samt 14001.*

Inom perspektivet finns tre operativa mål för 2018.

- Utveckla teamarbetet kring våra kunder och fastigheter
  - o Definition: *Samarbetet i det team som skapas utifrån varje enskilt kundbehov är helt avgörande för en effektiv och högkvalitativ leverans. Struktur och form för detta samarbete ska vara tillräckligt tydligt och enkelt för alla.*
- Hantera >80% av pågående projekt i Antura Project
  - o Definition: *När Antura Projects är driftsatt skarpt kommer samtliga projekt som startas efter driftsättningen hanteras i Antura. När det gäller övriga pågående projekt bedöms möjligheten att hantera dem i Antura från fall till fall.*
- Införa vår nya Kvalitets- och miljöhandbok
  - o Definition: *All personal på Higab ska ha kännedom om och enkelt kunna hitta information i Higabs Kvalitets- och Miljöhandbok. Informationen i Kvalitets- och miljöhandboken ska vara relevant, uppdaterad och korrekt*

## Kund

Inom perspektivet kund finns två Mål för 2021:

**Kundernas behov av service och lokalanpassning ska uppfyllas på ett affärsmässigt sätt.**

Definitionen för målet är:

*Den dagliga och långsiktiga relationen med våra kunder ska präglas av affärsmässighet, vi håller vad vi lovat och kan alltid ge tydliga besked. Mål NKI 75.*

**Vi ska genomföra jubileumsprojekt som gör avtryck i staden.**

Definitionen för målet är: *Inför Göteborgs 400-årsjubileum ska vi lyfta och jubileumsmärka något eller några av våra bygg- eller utvecklingsprojekt som stödjer stadens jubileumsplan. Vi ska bidra till en attraktiv stadsmiljö för göteborgare och besökare.*

För det första målet finns två operativa mål för 2018.

- Skapa attraktivare utemiljö kring våra hus - Yttre skötsel index 55
  - o Definition; *Våra fastigheters yttre miljö ska ge ett välvårdat och välkommande intryck. Man ska känna sig trygg och säker i anslutning till fastigheterna.*
- Öka kundnöjdheten – NKI >60
  - o Definition: *Det är avgörande att den upplevda kvalitet vi dagligen levererar, tangerar eller överträffar den kvalitet kunden förväntar sig. Kundernas nöjdhet ger stoltare medarbetare, tryggare ekonomi och ett bättre varumärke.*

För det andra målet finns ett operativt mål för 2018.

- Etablera och påbörja samarbeten i Västra Nordstaden, Kulturhuset i bergsjön och Annedalsparken
  - o Definition: *Genom att etablera samarbeten med aktörer som har intressen i projekten och platserna, skapa en samsyn kring utvecklingen av platsen. Ambitionen är att samverkan ska leda till synergieffekter som resulterar i mervärden för göteborgare, besökare och det lokala näringslivet.*

## Ekonomi

Inom perspektivet ekonomi är Målet för 2021:

**Avkastning på sysselsatt kapital ska nå 7,5 %.**

Definitionen för målet är: *För att möta de avkastningskrav som ägare och bank har i form av utdelning respektive ränta krävs minst 7,5 % förräntning på det sysselsatta kapitalet. Sysselsatt kapital är det kapital som har lånats ut av ägare eller bank till bolaget. Fastigheter som löper med så kallade självkostnadsavtal och/eller långsiktig hyra, är exkluderade vid beräkningen.*

Inom perspektivet finns två operativa mål för 2018.

- Nå marknadshyra på kommersiella avtal som omförhandlas 2018
  - o Definition: *Kommersiella hyresavtal som omförhandlas under 2018 (uppsägningsperiod 2018-03-2019-02) ska nå en marknadsmässig hyresnivå med bibehållen eller ökad kundnöjdhet. Den marknadsmässiga nivån värderas årligen av externt värderingsbolag.*
- Minska vår totala energianvändning med 2%
  - o Definition: *Uppnå en långsiktig och hållbar minskning av Higabs energiförbrukning. Detta för att kunna nå de lokala, nationella samt Globala målen på minskad energiförbrukning.*

# Målbild 2021

Göteborg 400 år  
"Hållbar stad – öppen för världen"

**Vision**  
Bäst på att utveckla byggnader som levandegör Göteborg

**Affärsidé**  
Långsiktigt äga, vårda och utveckla unika fastigheter för offentliga verksamheter och mindre företag i Göteborg

## Perspektiv

Medarbetare

Arbetsätt

Kund

Ekonomi

## Mål 2021

Tillsammans ska vi skapa ett attraktivare bolag med starkt varumärke

Vårt arbetsätt ska vara enhetligt och effektivt

Kundernas behov av service och lokalanpassning ska uppfyllas på ett affärsmässigt sätt

Vi ska genomföra jubileumsprojekt som gör avtryck i staden

Avkastning på sysselsatt kapital ska nå 7,5%

## Operativa mål 2018

**Genomföra** tre temautbildningar – byggnadsvård – projekt - förvaltning **KJ, FD**

**Införa** tjänster som biträdande tekniker, projektledare och kundansvariga **LE**

**Utveckla** teamarbetet kring våra kunder och fastigheter **JC**

**Hantera** > 80 % av pågående projekt i Antura Project **SJ**

**Införa** vår nya Kvalitets- och miljöhandbok **ME**

**Skapa** attraktivare utemiljö kring våra hus – Yttre miljö index 55 **GG**

**Öka** kundnöjdheten – NKI > 60 **JC**

**Etablera och påbörja** samarbeten i Västra Nordstaden, Kulturhuset i Bergsjön och Annedalsparken **CG**

**Nå** marknadshyra på kommersiella avtal som omförhandlas 2018 **FS**

**Minska** vår totala energianvändning med 2 % **PL**

**Förhållningssätt:** Vi **vet** vårt uppdrag och vem vi är till för • Vi **bryr** oss • Vi arbetar **tillsammans** • Vi tänker **nytt**