

# Bostadsbolagets Verksamhetsrapport 2017-08-31



# 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.
- Framtidens bredband driftsatt.
- Vi arbetar aktivt med oriktiga hyresförhållanden.
- Vi tar ett stort socialt ansvar i hela staden.
- Vi skapar arbetstillfällen.
- Väl underhållna och prisvärda bostäder i attraktiva områden.
- Seriös, lyhörd och långsiktig hyresvärd.
- Stark dialogprocess, internt och externt.
- Flexibel boendeform m. tillvalsmöjligheter.
- Kompetent och engagerad personal.
- Öppna för nya kunskaper och erfarenheter.
- Decentraliserad organisation, nära kund.
- Starkt systemstöd (ISO 14001, E-rapporten, Fast2 och SundaHus).
- Trygg arbetsgivare.
- Goda kunskaper om fastigheter och kommande utmaningar.
- Stor aktör på marknaden (inköp).
- Lokalt anpassade servicenivåer (tex öppettider) för våra hyresgäster.

## Möjligheter

- Tillhör en stor koncern, bra nätverk och samarbete.
- Starkt varumärke (allmännyttan).
- Boinflytandeavtal och dialogavtal med Hyresgästföreningen.
- Göteborg växer och är en attraktiv plats.
- Ingen vakansrisk (bostäder).
- Låg räntenivå.

## Svagheter

- Osäkert vilken bemanning vi behöver på kort/lång sikt mht koncernens förändrade organisation.
- Kan inte möta efterfrågan på lägenhet (avseende både antal och storlek).
- Inomhusklimatet, upplevd värme och temperatur.
- Bestånd med hög energiförbrukning.
- Fastigheter med för höga radonvärden.
- Långsamma byggprocesser.

## Hot

- Kriminalitet och otrygghet med ökat antal omflyttningar som följd.
- Arbetslöshet och segregation.
- Risk för försämrade anställningsvillkor, svårt att rekrytera personal.
- Svårt att rekrytera kompetenta personer, särskilt inom vissa yrkesgrupper (tex specialister).
- Ökade skador (bl.a. brand, sabotage, skadedjur och klimatförändringar).
- Bostadsbrist skapar trångboddhet.
- Ekonomiska konsekvenser vid en kraftigt ökad nyproduktion behöver analyseras ytterligare.
- Överhettad byggmarknad – inköp.
- Småtorgen har svårt att överleva.
- Andelen överklaganden vid nyproduktion ökar.

# 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 – Mäts per 2017-12-31**

- Serviceindex ska öka 1 procentenhet.
- Produktindex ska öka 1 procentenhet.
- Betyget för Tagen på allvar ska öka med minst 2 enheter.
- Betyget för Hjälp när det behövs ska öka med minst 2 enheter.
- Framtidenskoncernens Inflytandeindex > 75.
- Oriktiga hyresförhållanden –antalet friställda lägenheter ska vara minst 100 (per augusti har Bolaget 72 st).

## Service i toppklass

### Aktiviteter

Exempel på aktiviteter	Status
Förbättra olika kommunikationskanaler för hyresgäst; såsom lokala Trivas-tidningar, digitala nyhetsbrev, månadsbrev i trapphus, förbättrad hemsida, instruktionsfilmer.	Pågår kontinuerligt. Kundtidning Trivas 4 ggr/år, Trivas lokalt 6 ggr/år, digitalt nyhetsbrev skickas ut månadsvis- 8 st hittills. Månadsbrev i trapphus är infört på samtliga distrikt. Film skapad om hur hg kan logga in på Mina Sidor, hur man rengör vattenlås och golvbrunnar etc.
Dialogmöten genomförs med ökad information till hyresgäst inför aktuella projekt i området, snöröjningen, etc.	Pågår på samtliga distrikt. Dialogmöte har tex genomförts i Tynnered i samarbete med Rädda barnen och HGF.
Läxhjälp i bl.a. V. Järnbrott.	Startades i jan-17 och pågått under våren. Ska genomföras under Q3-4 baserat på att läraren önskar fortsätta sitt ideella arbete.
Maskin- och verktygsutlåning till hyresgäster i Centrum.	Pågår
Satsning på trygghet genom belysningsprojekt, gallring av buskar, städning av miljöhus, Troaxnät i källarförråd, etc.	Belysningsprojekt färdigställt i Biskopsgården. Förfrågningsunderlag klara för Haga, Kortedala och Tynnered.
Uppstart av stadsnära odling (odlingslotter) i Majorna, Bredfjällsgatan och Tuve.	Ca 60 st odlingslotter klara, varav 50 st i Hammarkullen samt 10 st i Majorna.
Utveckla bolagets kundcenter och servicearbete.	Pågår
Arbeta enligt de nya reglerna i uthyrningspolicyn.	Pågår. Kommunikerad i våra egna kanaler. Avstämningar genomförs för att följa upp ev. konsekvenser.
Genomgång av vår broschyr "Service i toppklass" med våra ramavtalsentreprenörer vid upphandling.	Pågår

# 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 jobbopportuniteter för hyresgäster och arbetssökande. Hyresgäster ska ges möjlighet till en meningsfull fritid och att kunna engagera sig i sin boende- och närmiljö. Bolaget ska normalt inte köpa, sälja, byta eller ombilda befintliga bostäder men kan göra undantag när det är strategiskt viktigt för att utveckla områden som behöver stödjas. Ett exempel kan vara att en fastighet ombildas till kooperativ hyresrätt eller bostadsrätt i ett område dominerat av hyresrätter, vilket kan öka mångfalden, stärka områdets utveckling och därmed skapa förutsättningar för en ökad nyproduktion av hyresrätter.*

## Det betyder att Bostadsbolaget ska...

... fortsätta det strategiska underhållsarbetet.

... fortsätta med ett långsiktigt utvecklingsarbete i samverkan med Moderbolags avdelning "tidigare skede".

... förstärka serviceorganisationen och komplettera med åtgärder för ökad närvaro.

... bidra till att skapa arbetsopportuniteter & integrationsprojekt i olika former.

... utveckla fastigheterna, satsa på hållbara och långsiktiga renoveringar.

### Nyckeltal – Måts per 2017-12-31

- Serviceindex i både utvecklingsområdena ska öka med 2 procentenheter.
- Produktindex i båda utvecklingsområdena ska öka med 2 procentenheter.
- Antalet sommarvärdar ska minst uppgå till 20 stycken.
- Personaltätheten ska ligga på 2016 års nivå.
- Vid sociala upphandlingar ska minst 50 % av arbetstillfällena bemannas av boende i våra utvecklingsområden.
- Betyget för Trygghet ska öka med minst 2 enheter.
- Betyget för Besökstider ska öka med minst 3 enheter.
- Betyget för Rent & snyggt ska öka med minst 2 enheter.
- Betyget för Service (reparationer) inom rimlig tid ska öka med minst 2 enheter.

## Utvecklingsområden

## Aktiviteter



Exempel på aktiviteter	Status
Upprätta särskilda verksamhetsplaner för Norra Biskopsgården och Hammarkullen.	Klart - upprättas per mars, aug och dec.
Anställa en utvecklingsledare i Norra Biskopsgården och en förvaltare i Hammarkullen.	Klart
Öppna parkleken i Hammarkullen.	Hammarparken klar.
Lekplatser upprustade i Norra Biskopsgården.	Lekplatser på gård 1 och 4 är klara.
Satsa på stadsnära odling i Hammarkullen, Bredfjällsgatan.	Ca 50 st odlingslotter är klara i Hammarkullen. Det finns ett engagemang som vi gärna vill möta och satsningen kan även öka gemenskapen i området.
Utvärdera serviceorganisationen och nya öppettider på Boservice.	Pågår
Kartlägga och utveckla dialogprocessen med hjälp av konsult (Radar)	Pågår
Tätare samarbete med Marknad & Kommunikation för ökad kommunikation med hyresgäst genom bl.a. nyhetsbrev, instruktionsfilmer och pek-böcker.	Pågår kontinuerligt. Se text under aktiviteter "Service i toppklass"
Skriva 17 samarbetsavtal med lokala föreningar.	Klart. Skrivit 22 st samarbetsavtal hittills.

# Ombyggnation

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *underhålla bolagets fastigheter för att skapa 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. Målet är att ingen ska behöva flytta på grund av renoveringskostnader.*

*Bostadsbolaget ska aktivt arbeta med att finna nya lösningar som främjar trivsel och kvarboende.*

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

## **För Bostadsbolaget betyder det att vi ska ...**

... bidra till att utveckla och satsa på konceptboende i olika former tillsammans med avdelningen "tidiga skeden" på Moderbolaget och övriga systerbolag .

... beakta hyresgästers möjlighet att påverka standardhöjning vid större renoveringsprojekt.

... vidta insatser för att minska energianvändningen.

... prioritera underhållet för att få lägre reparationskostnader.

### **Nyckeltal – Mäts per 2017-12-31**

- Samtliga projekt i befintliga fastigheter ska utföras enligt miljödatan SundaHus.
- Elanvändningen ska minska med minst 1 %.
- Fjärrvärmeanvändningen ska minska med minst 1 %.
- Andelen lägenheter som har en hyra under 1 000 kronor/kvm ska inte understiga 50 %.
- Vi ska utöka antalet laddstolpar med 50 stycken.
- Antal fastigheter med ett radonvärde över 200 BQ/m<sup>3</sup> ska minska jämfört med 2016.

## Ombyggnation

## Aktiviteter



<b>Exempel på aktiviteter</b>	<b>Status</b>
Badrumsrenovering i G:a Järnbrott, Kortedala och Landala efter hyresgästdialog (ca 375 st).	Landala och Gamla Järnbrott försenade. Ny prognos 275 st badrum klara under 2017.
Belysningsprojekt i Haga, Tynnered och Guldheden.	Haga klart. Tynnered och Guldheden pågår.
Stor ombyggnad i Kyrkbyn (ROT).	Pågår till ca år 2021
Arbeta med valbara renoveringsnivåer i Hammarkullen (Bredfjällsgatan).	Arbetet pågår. Uppstart i Hammarkullen med modellen (Bredfjällsgatan). Dialogarbetet startar upp under september.
Samtliga nya projekt läggs upp i SundaHus.	Samtliga nya projekt läggs upp i Sunda Hus. Pågår löpande när nya projekt öppnas.
Energikartläggning	Kartläggning pågår.
Energiplan för 2017 - 2030	Utkast framtaget, under bearbetning.



# Nya lägenheter

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *i samarbete med Framtiden Byggutveckling AB* arbeta för att öka produktionstakten, genom att ta fram attraktiva förslag på nyproduktion. Olika boendialternativ ska utvecklas. Nya kreativa modeller och tillfälliga bostadslösningar ska testas. Förslagen ska präglas av öppenhet och idériakedom. 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 aktivt bidra till minst 350 av de 1 400 nya bostäder som Framtidenkoncernen ska färdigställa 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 ...**

... stötta Framtiden Byggutveckling AB i arbetet med att uppfylla nyproduktionsmålet.

... stötta Förvaltnings AB Framtiden med att identifiera byggbara ytor på egen mark, så som parkeringsytor och förtätning etc.

... vara beredd att pröva olika bostadskoncept

Nya lägenheter

Aktiviteter



Exempel på aktiviteter	Status
"Upprop 2018" genomförs där identifiering av lokaler som kan byggas om till lägenheter, listas upp.	Kartläggning pågår. Ca 80 lgh kan vara möjliga att tillskapa.
Stötta och vara behjälpliga i Framtidens "Tidiga skeden"-grupp, i framtagning av nya projektidéer.	Nyproduktionsansvarig deltar aktivt i arbetet med Tidiga skeden
Stöttar Framtiden Byggutveckling i framdriften av våra byggprojekt	Nyproduktionsansvarig deltar aktivt i Bostadsbolagets projekt tillsammans med respektive projektchef.
Verka för fler boendeformer i våra områden.	Konceptet kring andelsägarlägenheter presenterades för styrelsen i augusti. Arbeta med föreningen Bolhop pågår i Kålltorp.
Verka för tillskapande av nya bostadsprojekt inom Bostadsbolagets befintliga mark.	Sex projekt har lämnats till Tidiga skeden (Drakblommegatan, Hisingen, Hängmattan, Majorna samt fyra områden i Kortedala). Informationsträffar med Tidiga skeden har bokats in under hösten gällande utvecklingsplaner/-möjligheter för resp distrikt.

# Resursområde - Personal

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *vara en förebild som arbetsgivare, både inom staden och inom fastighetsbranschen. Lönetilläggen i bolagets utvecklingsområden och egen städpersonal är goda exempel som bör spridas till övriga förvaltningar och bolag i staden.*

## **Det betyder att Bostadsbolaget ska ...**

... attrahera, anställa och behålla kompetent personal bland annat genom att öka ungas branschkunskap och arbeta med kompetensutveckling.

... främja och underlätta för medarbetare att ha en god hälsa genom att bland annat jobba med friskvård och systematiskt följa upp frisknärvaro.

... vara en jämställd arbetsplats där mångfaldsperspektivet beaktas.

... främja trygghet och säkerhet på arbetsplatsen.

... erbjuda praktik och sommarjobb samt delta i olika jobsatsningar.

### **Nyckeltal – Mäts per 2017-12-31**

- Nöjd medarbetarindex ska uppgå till minst 79.
- Ca 150 sommarjobb & ca 50 tjänster via jobsatsningar ska skapas.
- Frisknärvaron ska uppgå till minst 75%. (prognos för 2017 är 73%)

Personal

Aktiviteter



<b>Exempel på aktiviteter</b>	<b>Status</b>
Fortsatt friskvårdssatsning för lokalvårdare.	En extra friskvårdstimme infört.
”Trygghetsår” för personalen.	Delvis uppstart under företagskonferensen i maj.
Kompetensutveckling nya LOU.	Utbildning nya LOU för berörda är genomfört.
Arbeta med projekt Fastighetslabbet.	Pågår och går under slutet av oktober in i en förvaltningsfas.
Arbeta med Fastighetsakademin, där ”Employer branding” ingår.	En mängd aktiviteter genomförs för att marknadsföra våra tjänster bl.a. är en App introducerad, via frukostmöten, filmer kring våra olika yrkesroller finns, Instagram konto används.

# Resursområde - Ekonomi

Enligt styrelsens inriktningsdokument ska vi *ha god ekonomi och en låg belåningsgrad. För att hålla nere hyresnivåerna och få kalkylerna för ny- och ombyggnadsprojekt att gå ihop ska projektens avkastningskrav minimeras inom ramen för ägarens krav, och vid behov varieras mellan olika projekt.*

## **Det betyder att Bostadsbolaget ska ...**

... sträva efter affärsmässighet i balans med det sociala och ekologiska perspektivet.

... öka andelen upphandlingar med social hänsyn.

... säkerställa att vi fördelar våra resurser rätt och vist.

### **Nyckeltal – Mäts per 2017-12-31**

- Driftnetto exkl. underhåll ska uppgå till 951 Mkr (prognos 3, 942 Mkr).
- Resultat efter finansnetto ska uppgå till 236 Mkr (prognos 3, 236 Mkr).
- Direktavkastning/totalavkastning och värdeutveckling ska följas upp.

Ekonomi

Aktiviteter



<b>Exempel på aktiviteter</b>	<b>Status</b>
Ständig bevakning av avtalstrohet.	Under 2017 har ett en programvara inköpts för att bevaka avtalstrohet och övrig leverantörsstatistik. Årligen görs även en spendanalys.
Social hänsyn ingår i upphandlingar.	Ständigt pågående process hos inköpsavdelningen.
Ekonomisk genomgång med alla nyanställda.	Implementerat. Sker vid två tillfällen per år.
Moderniserar processen vid den årliga hyresförhandlingen. Sker i ett koncerngemensamt arbete.	2018 års hyresförhandlingar kommer att ske koncerngemensamt för samtliga i koncernen ingående bostadsbolag.
Direktavkastning/totalavkastning och värdeutveckling ska följas upp.	Följs upp årligen via MSCI.

