



Familjebostäder

Verksamhetsplan och budget 2013



Innehåll

Ägardirektiv för bostadsbolagen	3
Ägardirektiv för AB Familjebostäder	4
Inledning	5
Strategisk inriktning 2013-2015	5
Ekonomisk utveckling	6
Intäkter	6
Förvaltningskostnader	6
Kapitalkostnader och resultat	6
Stora projekt och investeringar	7
Genomförandeprojekt över 300 Mnkr	7
Pendlaren 1 i Älvsjö	7
Gyllene Ratten 1 i Fruängen	7
Sandaletten 1 i Älvsjö	7
Kransbindarvägen i Midsommarkransen	7
Rinkebystråket	7
Pågående projekt	8
Planeringsprojekt över 300 Mnkr	8
Perstorp 1	8
Stimulans för Stockholm – åtgärdsprogram	8
Underhållsåtgärder	8
Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök	9
Bolagets mål	9
1. Familjebostäder verkar för en ekonomiskt, miljömässigt och socialt långsiktigt hållbar stadsutveckling	9
2. Familjebostäders hyresgäster ska uppleva en kvalitetssäkrad förvaltning och service	13
3. Genom markanvisningar och förvärv säkerställa ett tillskott av efterfrågade och prisvärda bostäder	14
4. Familjebostäder bidrar aktivt till att utveckla Stockholms bostadsmarknad och stärka hyresrätten som boendeform	15
5. Familjebostäders attraktivitet som bostadsbolag ska öka	16
6. Minska klimatpåverkan	17
Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras	18
7. Skapa påverkansmöjligheter och valfrihet inom ramen för vårt bestånd	18
8. Utveckla kvalitén i verksamheterna	19
9. Familjebostäder ska attrahera och behålla kompetenta och engagerade medarbetare	20
Stadens verksamheter är kostnadseffektiva	21
10. Familjebostäder agerar resultatorienterat och affärsmässigt och med hög kostnadsmedvetenhet	21



Kommunfullmäktiges vision, inriktningsmål och ägardirektiv

I kommunfullmäktiges budget för 2013 ligger de tre inriktningsmålen fast och under respektive inriktningsmål formuleras även ett antal mål för verksamheterna. Måluppfyllelsen mäts via kommunfullmäktiges indikatorer. Därutöver finns ett antal bolagsspecifika indikatorer som också mäter måluppfyllelsen.

Ägardirektiv för bostadsbolagen

De kommunala bostadsbolagen ska vara ekonomiskt starka och medverka till att Stockholm får en väl fungerande bostadsmarknad som kännetecknas av god rörlighet och tillgänglighet för alla.

Bolagen ska

- inom ramen för Stimulans för Stockholm öka takten på upprustning, underhåll och nybyggnation
- vara aktiva fastighetsförvaltare och ha en kostnadseffektiv och rationell bostadsförvaltning
- värna hyresrätten som boendeform samt bidra till Stockholms försörjning av hyresrätter och därmed fungera som ett komplement till privata aktörer
- bereda möjlighet för och särskilt stödja boende i ytterstaden att genom friköp förvärva sina lägenheter
- vara goda hyresvärdar
- medverka till att hela Stockholm ska vara attraktivt bland annat genom att medverka i investeringsprogram i ytterstaden och arbeta för att nå de beslutade visionerna för Järva och söderort.
- samarbeta med övriga berörda kommunala bolag och nämnder samt privata aktörer för riktade satsningar på underhåll, systematiskt trygghetsarbete och säkerhet samt energieffektiviseringar
- öka hyresgästernas incitament att spara energi
- sprida de positiva erfarenheterna från dialogveckorna i Järva och genomföra dialogveckor med boende inom ramen för utvecklingen av södra ytterstaden
- fortlöpande genomföra boendedialoger för att återkoppla arbetet med visionerna för Järva och Söderort 2030, samt i samband med upprustningsarbetet i bostadsbeståndet
- främja en god rörlighet och tillgänglighet på bostadsmarknaden genom enkla och tydliga spelregler lika för alla, regelverk som undviker inlåsnings effekter och åtgärder för att förhindra olaga andrahandsuthyrning



- utreda möjligheterna att underlätta för äldre eller rörelsehindrade att byta till en lägenhet i entréplan
- fortsätta arbetet för att minska antalet avhysningar
- ta ett stort ansvar för försörjningen av förturs-, försöks- och träningslägenheter
- uppvakta regeringen med krav på skattelättnader för rumsuthyrning
- fortsätta tillgänglighetsanpassningen av fastigheterna
- tillsammans med Storstockholms brandförsvär fortsätta samarbetet kring brandinformatörer, främst i ytterstaden, i syfte att förebygga och motverka bränder
- genomföra underhållsinsatser i utvalda miljonprogramområden med tydlig miljöprofil

Ägardirektiv för AB Familjebostäder

Bolaget ska äga och förvalta hyresbostäder inom Stockholms stad. Bolaget har ansvar för att möta den stora efterfrågan på bostäder i Stockholm genom att bidra till nyproduktion av hyresrätter. Förvaltningen ska präglas av ekonomisk långsiktighet. Bolaget ska skapa bästa möjliga förhållanden för sina hyresgäster så att långa och goda hyresgästrelationer bevaras samtidigt som ökad rörlighet och tillgänglighet främjas. Bolagets bestånd ska utvecklas genom aktiv fastighetsförvaltning. Beståndet ska utgöras av ett varierat utbud av attraktiva bostäder.

Ägardirektiv för 2012-2014

- bidra till nyproduktion av nya bostäder
- verka för fler billiga lägenheter för ungdomar
- aktivt bidra till investeringar i ytterstaden
- medverka i arbetet med Järvalyftet och Söderortsvisionen med bland annat tidigare lagda underhållsätgärder i Farsta
- fortsätta ge möjlighet för de boende i ytterstaden att friköpa sina fastigheter
- fortsätta upprustningen av de bostäder som byggdes under 1940–1960-talen
- fortsätta arbetet med att vidareutveckla kvalitet och service
- öka valfriheten för hyresgästen
- fortsätta arbetet med att öka effektiviteten med fokus på kärnverksamheten och förbättrade driftsresultat
- fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader
- fortsätta att teckna avtal med Stockholms Stads Parkerings AB avseende parkeringsverksamhet
- underlätta skapandet av studentbostäder
- följa upp av kommunfullmäktige beslutade indikatorer



Inledning

Stadens vision är att vara ett Stockholm i världsklass. År 2024 kommer Stockholm vara en miljonstad. Detta förutsätter att fler bostäder byggs. Målet för staden är 100 000 nya bostäder mellan år 2010 och 2030, vilket motsvarar 5000 bostäder varje år. I planeringen av nya stadsdelar ska framkomlighet, hållbarhet, tillgänglighet och arkitektonisk mångfald vara ledstjärnor.

Familjebostäders kärnuppdrag och bidrag för att förverkliga Vision 2030 är att äga och förvalta hyresbostäder, ge god service till bolagets hyresgäster samt bidra till nyproduktion av bostäder.

Bolaget etablerar med start 1 januari en ny organisation för förvaltnings- och produktionsverksamheterna. Genom att samla resurser och kompetens nyttjas bolagets skalfördelar och förmågan att förvalta fastigheter och i hög takt producera nya bostäder förstärks.

Familjebostäder är en serviceorganisation där den dagliga förvaltning ska generera nöjda hyresgäster. Bolaget mäter årligen hur hyresgästerna upplever service och produkt (egenskaper hos lägenheterna samt i och omkring fastigheten). Resultatet i de årliga mätningarna utgör grund för bolagets prioriteringar och bidrar till ett kontinuerligt kvalitetsutvecklingsarbete. Utvecklingen sett över år är positiv för såväl service- som produktindex. Resultat för serviceindex 2012 var 81,3% att jämföra med 79,3% 2010. Resultat för produktindex 2012 var 78,7% att jämföra med 76,4% 2010.

Strategisk inriktning 2013-2015

Till grund för Familjebostäders inriktning och planering ligger kommunfullmäktiges inriktningsmål och de ägardirektiv som avser bolaget. Utifrån dessa har Familjebostäder arbetat fram en strategi som består av fem strategiska målområden, vilka tillsammans säkerställer att Familjebostäder möter uppsatta mål och förväntningar från våra intressenter. Bilden nedan visar dessa strategiska målområden och de respektive bolagsmål som satts upp inom respektive område för att styra verksamhetsplaneringen inför 2013.

Resultat	Service	Hållbarhet	Medarbetare	Image
• Familjebostäder agerar resultatorienterat och affärsmässigt och med hög kostnadsmedvetenhet • Utveckla kvalitén i verksamheterna	• Skapa påverkansmöjligheter och valfrihet inom ramen för vårt bestånd • Familjebostäders hyresgäster ska uppleva en kvalitetssäkrad förvaltning och service	• Familjebostäder verkar för en ekonomiskt, miljömässigt och socialt långsiktigt hållbar stadsutveckling • Familjebostäder bidrar aktivt till att utveckla Stockholms bostadsmarknad och stärka hyresrätten som boendeform • Minska klimatpåverkan • Genom markanvisningar och förvärv säkerställa ett tillskott av efterfrågade och prisvärda bostäder	• Familjebostäder ska attrahera och behålla kompetenta och engagerade medarbetare	• Familjebostäders attraktivitet som bostadsbolag ska öka



Ekonomisk utveckling

Budget 2013 utgår från ett antal förändringar i jämförelse med 2012.

- Beståndet är mindre vilket är hänförligt till affären med Willhem och de bostäder som ombildats till bostadsrätter under 2012.
- Två nya bolag med projekt under uppförande har tillkommit. Ett av projekten färdigställs med inflyttning under andra halvåret 2013.
- En minskning av ramarna kring Stimulans för Stockholm samt ökat resultatkrav.

Intäkter

Omsättningen minskar på koncernnivå i jämförelse med budget 2012. Antaganden kring en viss hyresutveckling ger en intäktsökning. Nettoförändringen av tillkommande och avgående fastigheter innebär ändå att intäkterna minskar i jämförelse med 2012.

Intäkterna i verksamheten bedöms fortsätta ha en positiv utveckling. Fortsatta satsningar på upprustningar som ger viss ökning av hyresintäkterna tillsammans med en generell hyresutveckling. Medelhyran mätt i kronor per kvadratmeter fortsätter att öka genom att fastighetsportföljen förnyngas då äldre fastigheter avyttras och successivt ersätts med nyproduktion.

Uthyrningsgraden av lokaler bedöms ha en positiv utveckling under 2013. Det är fortsatt stort fokus för att fylla lokalerna i Hammarby Sjöstad.

Förvaltningskostnader

Förvaltningskostnaderna minskar i jämförelse med 2012. Beståndet innehåller färre objekt vilket till en del förklarar skillnaden. Det är också effekterna av energieffektiviseringsarbetet som får genomslag. Investeringar och ett aktivt arbete med att driftoptimera våra anläggningar innebär lägre kostnader för uppvärmning.

Därtill ligger förväntningar om att minska förvaltningskostnaderna som en effekt av den planerade organisationsförändringen från tre distrikt till en fastighetsavdelning. Förändringsarbetet är nyligen uppstartat men ambitionen är att få ett genomslag på 2013 års kostnader.

Administrationskostnaden styr också i hög grad förändringar i organisationen. Även under 2013 är IT en naturlig del i stödet att nå våra kärnuppdrag. Ett större arbete med bolagets strategi och affärsplan är planerat. Vidare finns kostnader av engångskaraktär hänförligt till arbetet med organisationsförändringarna.

Kapitalkostnader och resultat

En hög investeringstakt gör att avskrivningarna ökar och påverkar resultatet. De finansiella kostnaderna ökar 2013 jämfört med 2012 vilket är hänförligt till investeringstakten. Bolaget lånar från internbanken som för beräknar 2013 en



utlåningsränta på cirka 3 %. Efter de finansiella posterna redovisas ett resultat om 100 Mnkr i enlighet med ägardirektiv.

Stora projekt och investeringar

Genomförandeprojekt över 300 Mnkr

Pendlaren 1 i Älvsjö

Förvärv av bolag med tillhörande nyproduktion av 104 lgh och fem lokaler på tomträtten i Älvsjö Centrum. Projektet, som startade i november 2011, omfattar 9.230 m² uthyrbar area och genomförs som en totalentreprenad av Maxera Bostads AB. Produktionskostnaden, inkl index och köpeskilling för aktiekapitalet, uppgår till 311 mnkr. Tillträdet skedde 2012-06-14 efter godkännande av KF. Inflyttning beräknas ske trapphusvis under perioden 15/8—15/11 år 2013.

Gyllene Ratten 1 i Fruängen

Förvärv av bolaget Smebab Deepgreen AB, ett dotterbolag till SKANSKA, med tillhörande nyproduktion på tomträtten vid Södertäljevägen i Fruängen. Projektet omfattar 166 lgh, en affärslokal och garage med 65 platser samt 70 markparkeringsplatser. Den uthyrbara arean uppgår till 12 161 m². Förvärvskostnaderna för aktierna i bolaget uppgår till 392,6 mnkr, som utbetalas vid fem tillfällen under byggnadens uppförande och omfattar tomträtten samt färdig byggnad. Kommunfullmäktige beräknas fatta beslut om affären vid kommande sammanträde 2012-11-28. Vid en byggstart under 1:a kvartalet 2013 beräknas projektet stå klart våren 2015.

Sandaletten 1 i Älvsjö

Familjebostäder och JM har gemensamt beslutat att förvärva en kontorsfastighet i L M Ericssons gamla fabriksområde i Älvsjö. Familjebostäders andel uppgår till en tredjedel och JM:s två tredjedelar. Arbete pågår med att ta fram en detaljplan med inriktning på c:a 400 bostäder fördelade på tre fastigheter. I avvaktan på att den nya detaljplanen vinner laga kraft kan lokalerna komma att hyras ut på korttidskontrakt och därefter kommer kontorsbyggnaderna att rivas.

Kransbindarvägen i Midsommarkransen

Vid styrelsemötet 2012-09-25 godkändes investeringen för nyproduktion av 20 radhus (2.341 m² BOA) i kv. Hasselbusken 1 och Hallonbusken 3. Produktionskostnaden beräknas till c:a 72 mnkr med en planerad byggstart vid kommande årsskifte. Inom området planerar FB att uppföra en förskola (742 m² LOA) med fem avdelningar i kv. Snöbärsbusken 1. Under förutsättning att styrelsen godkänner investeringen om c:a 36 mnkr vid kommande sammanträde 2012-12-05, beräknas projektet starta under januari 2013. Efter färdigställandet våren 2014 kommer tomträtten att överföras till SISAB.

Rinkebystråket

Vid styrelsemöte i juni 2009 uppdrogs åt bolaget att verka för en uppgradering av Rinkebystråket. Vid styrelsemöte 2011-04-12 beslutades att Familjebostäder skall



stå för samtliga investeringskostnader knutna till projektet. Projektet har i ett tidigt skede kostnadsberäknast till 165 Mkr netto (dvs efter momsrestitution) varav 80 Mkr avser arbete som utförs av Exploateringskontoret. Entreprenadarbetena beräknas kunna starta i april 2013 och vara slutförda tidigast under första halvåret 2015. Ett genomförandeärende ska tas fram under första halvåret 2013.

Pågående projekt

- **Gotska Sandön 2 i Norra Djurgårdsstaden:** Produktion pågår av 109 lgh med NCC som totalentreprenör. Inflyttning beräknas under våren 2013. Slutkostnadsprognos beräknas uppgå till 281 mnkr.
- **Perrongen 1 i Älvsjö:** De 99 rökfria lägenheterna är inflyttade under hösten 2012. Lokalanpassning kvarstår till 2013. Slutkostnaden prognostiseras till 245 mnkr.
- **Sandhamn 1 i Farsta:** Produktion pågår av 70 lgh med HMB Construction som totalentreprenör. Inflyttning planeras till våren 2014. Slutkostnadsprognos beräknas uppgå till 148 mnkr.
- **Källandsö 8:** Produktion pågår av 87 lgh med SKANSKA som totalentreprenör. Inflyttning påbörjades i oktober och avslutas i mitten av december 2012. Slutkostnadsprognos 172 mnkr.

Planeringsprojekt över 300 Mnkr

Perstorp 1

Under 2012 har 80 studentbostäder tillfälligt iordningsställt i fastigheten. Detta i avvaktan på att planärendet ska bli klart för att sedan bygga lägenheter. Målsättningen är att projektet ska ge minst 300 lägenheter.

Stimulans för Stockholm – åtgärdsprogram

Underhållsåtgärder

I treårsbudgeten 2013-2015 planeras en total utgift för Stimulans för Stockholm om 360 Mnkr för 2012, varav 120 Mnkr avser resultatfördel. Inriktningen på underhållsåtgärderna är alltså energi, trygghet och standardhöjande åtgärder.

Under 2013 startar efter en viss försening satsningen på Rinkebystråket. Inom ramen för Stimulans för Stockholm är inriktning även fortsättningsvis satsningar på säkerhetsbefrämjande åtgärder i källar- och vindsutrymmen. På investeringssidan är det satsningar på miljöåtgärder såsom radonåtgärder med tillhörande ventilationsinvesteringar.



AB Familjebostäder

BUDGET 2013

Resultaträkning

	Koncernbudget 2013	Koncernbudget 2012	Utfall Koncernen 2011
Intäkter	1 711 213	1 777 247	1 712 906
Driftskostnader	-1 107 316	-1 222 255	-1 169 462
Stimulanspaket	-119 954	-185 185	-198 419
Avskrivningar	-249 610	-259 115	-272 824
Nedskrivning	0	0	0
Finansnetto	-134 333	-85 935	-75 940
Resultat vid försäljning av anläggningstillgångar	0	0	533 755
Räntebidrag	0	0	721
Skatt	0	0	-142 840
Totalt	100 000	24 757	387 897

KF:s INRIKTNINGSMÅL 1:

1. Stockholm är en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök

KF:s MÅL FÖR VERKSAMHETSOMRÅDET:

- 1.2 *Invånare i Stockholm är självförsörjande*
- 1.3 *Stockholms livs miljö är hållbar*
- 1.4 *Det byggs många bostäder i Stockholm*
- 1.7 *Stockholmarna upplevs som en trygg och ren stad*

Bolagets mål

- 1. Familjebostäder verkar för en ekonomiskt, miljömässigt och socialt långsiktigt hållbar stadsutveckling



Familjebostäder är en stor aktör på Stockholms bostadsmarknad och har i uppdrag att bidra till att hela Stockholm utvecklas. Fokusområden är att vara en aktiv och långsiktig fastighetsförvaltare och erbjuda boende i attraktiva och trygga områden.

Förvaltningen ska präglas av ekonomisk långsiktighet, kostnadseffektivitet och rationell bostadsförvaltning. Enhetliga arbetssätt ska utvecklas och god service garanteras genom implementering av ett system för kvalitetssäkrad fastighetsförvaltning.

Genom att införa en ny samlad förvaltningsorganisation går bolaget mot en enhetlig fastighetsförvaltning. I det arbetet utvecklas förvaltarrollen då den tillsammans med den hyresgästnära husvårdsorganisationen är grunden i bolagets förvaltningsförmåga.

Genom deltagande i Järvalyftet och Söderortsvisionen bidrar bolaget till investeringar såsom tidigare lagda underhållsåtgärder, ombyggnation av gårdar, trygghetsinstallationer, tillgänglighetsanpassningar och energieffektiviseringar. Exempel på viktiga sociala aktiviteter på Järva och i söderort är läxhjälp, brandinformatörer, sommarjobb, praktik för ungdomar och utökad utredning av olaga andrahandsuthyrning.

Familjebostäders roll som fastighetsägare i Söderort och på Järva innefattar också ett stort ansvar för att bidra till investeringar i ytterstadsområdena. Under verksamhetsåret startar en av bolagets största satsningar – Rinkebystråket. Vid sidan av målsättningen att tillföra värden till ett område där bolaget har ett stort fastighetsbestånd sedan lång tid tillbaka ska Rinkebystråket även utgöra ett bidrag till utvecklingen av Järva. Målsättningen är att Rinkebystråket, när det är färdigställt, ska attrahera såväl Rinkebybor som andra till stråket och därmed skapa affärsunderlag för lokalhyresgästerna och med detta utveckla områdets stadsmiljö. Inom projektet sammanfaller därmed såväl fastighetsutveckling som affärsutveckling och stadsutveckling.

Arbetet med bostadsnära centrum fortsätter. Familjebostäder ska under året bedriva ett närmare samarbete och erfarenhetsutbyte med Svenska Bostäder och Stockholmshem i frågan om hur bostadsnära centrum kan utvecklas samt även under 2013 genomföra ett gemensamt seminarium i dessa frågor. Som del i stadsutvecklingsarbetet i Rinkeby kommer Familjebostäder även ta fram en strategisk och långsiktig plan för inlokalisering av arbetsplatser i området.

Genom att samverka med hyresgäster, stadens förvaltningar, andra fastighetsägare, polis, brandkår m fl i form av olika fastighetsägarsamarbeten, lokala samråd, trygghetsmöten med vandringar, boendedialoger, brottsförebyggande råd m.m. ges bolaget viktiga underlag för prioritering och samordning av insatser, vilket skapar förutsättningar för att öka effektiviteten av åtgärderna.

Familjebostäder har deltagit som aktivt part och delarrangör vid flera boendedialoger i de områden där bolaget har fastigheter. Dialogerna är ett bra och konstruktivt arbetssätt som handfast bidrar till att ta tillvara de boendes



synpunkter och genomföra förändringar av bostadsområden. Bolaget avser att fortsätta sprida de positiva erfarenheterna av dialogveckorna i Järva och Söderort samt fortsätta genomföra dialogveckor med boende inom ramen för utvecklingen av ytterstaden.

Under året fortsätter Söderortsvisionens ”Boendedialoger” i Högdalen och Fruängen.

Även dialoger i mindre format genomförs, i form av ”Öppet hus/kontor” i bostadsområdet och i samarbete med lokala hyresgästföreningen. De boende bjuds in att komma med synpunkter och frågor direkt till bolagets personal. Trygghetsmöten/vandringar genomförs med efterföljande uppföljning med lokala hyresgästföreningen, stadsdelsförvaltningarna, polis, trafikkontoret m fl.

En viktig åtgärd för att höja den upplevda tryggheten i fastigheterna är de så kallade trygghetspaketen och förbättrad tillsyn och städning i framför allt återvinningsrum, förråd och källare. Insatserna har gett avtryck i ökad kundnöjdhet i nöjdkundindex. Tryggheten i allmänna utrymmen ska ytterligare öka genom att arbetet med säkerhetspaket fortsätter.

Arbetet med att skapa en BID, Business Improvement District, i Rinkeby har utvecklats under 2012. De kommunala och privata bostadsbolagen har tillsammans med Trafikkontoret och Rinkeby - Kista stadsdelsförvaltning genomfört en gemensam markupphandling. Ett annat BID-projekt som Familjebostäder bör engagera sig i är det som nu initierats av CityCon och Trafikkontoret i Högdalen.

För att öka tryggheten för boende i Rågsved finns dels ett stadsdelsövergripande samarbete med andra fastighetsägare inom ramen för Rågsveds Fastighetsägare, dels att utifrån trygghetsaspekter se över egna fastigheter och utemiljöer.

Bolaget arbetar systematiskt med Risk och Sårbarhetsarbetet. För att förbättra brandskydd i Familjebostäders fastigheter kommer informationen till hyresgäster om gott brandskydd att stärkas och bolaget kommer även informera boende om vad man ska göra om brand uppstår.

Arbetet med ”Brandsäkert hem” fortsätter med bl a utbildningar i systematiskt brandskyddsarbete. Konceptet med ”Brandsäkert hem” byggs in som standard i bolagets nyproduktion.

Tillsammans med Storstockholms brandförsvaret fortsätter arbetet med projektet med brandvårdare i syfte att nå ut med informationen till hyresgästerna. Arbetet med att införa systematisk brandskyddskontroll med hjälp av handdatorer fortsätter under året.

För närvarande är ca 1000 lägenheter aktuella för eventuell ombildning till bostadsrätter. Fortsatt gäller att majoritetskravet uppnås med mycket knapp majoritet.



Familjebostäder kommer fortsätta ge möjlighet för boende i ytterstaden att ombilda sina fastigheter till bostadsrättsföreningar. Inom bolaget finns en effektiv organisation etablerad för att hantera ombildningarna.

Anpassningar av tillgängligheten i och runt fastigheter fortsätter och görs i samband med upprustningar av gårdar. I övrigt beaktas tillgänglighetsaspekter i samband med åtgärder i fastigheterna.

I bolagets strategigrupp för tillgänglighet har ett antal aktiviteter, kopplat till programmet för delaktighet för personer med funktionsnedsättning, tagits fram för att förbättra tillgängligheten i bolaget, bilaga 1

I samband med ombyggnad och renovering ses möjligheten att underlätta för äldre eller rörelsehindrade att byta till en lägenhet i entréplan över. Uppgifter om tillgänglighet för rullatorer/ rullstolar finns dokumenterat i fastighetssystemet Fasad och är tillgänglig för bostadsförmedlingen och bokkonsulenter som ansvarar för uthyrning.

Arbetet för att minska antalet avhysningar och visa särskild hänsyn till barnfamiljer fortsätter.

Arbetet bedrivs förebyggande genom personliga möten, tydlig information till hyresgästen, tidiga kontakter med socialtjänst eller andra samhällsfunktioner och god återkoppling till grannar i syfte att om möjligt undvika avhysning.

Tryggheten för de boende påverkas av förekomsten av sk olaga andrahandsuthyrning och även av hur effektivt bolaget handlägger störningar och konflikter mellan hyresgäster.

Under 2013 fortsätter de förstärkta insatserna mot otillåten andrahandsuthyrning systematiskt områdesvis med prioritering av tidigare dialogstadsdelar och bedrivs också utifrån inkomna 'tips'. Arbetet bedrivs i projektform och innefattar även samarbete med stadsdelsförvaltningarna.

Familjebostäders arbete med olaga andra hand bidrar till försörjning av hyresrätter då lägenheter friställs genom detta arbete och därigenom kan erbjudas bostadssökande.

För att säkerställa att Stockholm har en bostadsmarknad för alla tar Familjebostäder ett ansvar för att erbjuda förturs- försöks- och träningslägenheter. Lämpliga lägenheter öronmärks när de överlämnas till bostadsförmedlingen.

För att ge de bästa förutsättningarna för ett lyckat boende träffar bolaget stadsdelsförvaltningarna /enheten för hemlösa när en ny hyresgäst ska flytta in i en försöks- eller träningslägenheter. Information ges om området och vilka regler/skyldigheter som gäller.

Att tillhanda hålla sommarjobb för unga är en viktig fråga för bolaget. Under sommaren 2013 är målet att ta emot 80 sommarbarn varav minst 80% ska vara hyresgästers barn.



2. Familjebostäders hyresgäster ska uppleva en kvalitetssäkrad förvaltning och service

Arbetet att implementera ett system för kvalitetssäkrad fastighetsförvaltning fortsätter. Projektet syftar till att utarbeta enhetliga, effektiva och uppföljningsbara arbetssätt och nyckeltal. Med arbetssättet skapas systematik för arbetssätt innefattande t ex fastighetens underhållsstatus, nivå på kvalitetsentreprenader såsom markunderhåll och städning samt kontroll av administrativa moment kopplade till fastighetens förvaltning.

En markprocess som ska säkerställa en enhetlig förvaltning av utomhusmiljön ska också implementeras.

Familjebostäders hyresgäster ska uppleva att bolaget förvaltar fastigheterna väl. Bolaget kommer arbeta systematiskt för att öka de värden som handlar om att ta hyresgästerna på allvar. Båda dessa parametrar mäts genom nöjdhetsindex.

Att göra insatser och ombyggnader i bolagets fastigheter är nödvändigt, men innebär samtidigt påfrestningar för våra hyresgäster. Under 2013 ska arbete genomföras för att ytterligare samordna aktuella upprustningsinsatser och ge än bättre information om orsaker och förklara processen. Målsättningen är att hyresgästerna ska uppleva processen under och efter en renovering som så snabb och problemfri som möjligt. Detta gör bolaget genom att tillsammans med entreprenören komma överens om rutiner för detta och genom att utveckla bolagets kontakter med hyresgästerna.

En nyckel för effektiv förvaltning och hög service till våra hyresgäster är effektiv och enhetlig hyresgästkommunikation. De tjänster och den service som erbjuds våra hyresgäster kommuniceras i bolagets olika kanaler och områdesförvaltare och husvärdar ges särskilt stöd i kommunikationsfrågor. Ytterligare en komponent att kommunicera rör hyresgästernas ansvar och skyldigheter rörande fastigheten och den egna lägenheten. Allt i syfte att skapa rätt förväntningsnivåer hos de boende. Hyresgästernas inflytande och delaktighet i det egna boendet är även det en central komponent.

Familjebostäders fastighetsförvaltning ska präglas av ekonomisk långsiktighet, kostnadseffektivitet och rationell bostadsförvaltning. Bolaget kommer under året utveckla och implementera en tydlig affärsplan och kommer att delta i mätningen av driftsresultat som kan jämföras med andra fastighetsbolag via Svenskt FastighetsIndex, SFI.

Under året ska modell och systematik för förvaltnings- och affärsplaner per fastighet utvecklas.

Bolaget kommer ytterligare utveckla upphandlingsverksamheten, samt arbetet med systematisk uppföljning av entreprenörer och dokumentera och följa upp



eventuella brister. I samband med att nya avtal träffas ska noggranna och täta uppföljningar genomföras.

I samband med att tre förvaltningsdistrikt samlas under en avdelning genomförs också en översyn av kundtjänst och kundgränssnitt. Översynens syfte är att skapa en Kundtjänst som drivs på ett effektivt sätt med hög kvalitet på den service som ges till hyresgästerna. Detta ligger också i linje med målet att Familjebostäders verksamhet ska baseras på affärsmässiga principer och marknadsmässiga avkastningskrav.

Felanmälan ska förbättras och bli en snabbare återkoppling till hyresgästen när fel ska åtgärdas.

Vidare är det viktigt att tydliggöra bolagets service genom att ta fram ett serviceåtagande, ge återkoppling och information för att skapa tydlighet och rätt förväntningar.

3. Genom markanvisningar och förvärv säkerställa ett tillskott av efterfrågade och prisvärda bostäder

Familjebostäder ska bygga 500 lägenheter årligen vilket kräver god planeringsförmåga och ytterst intensivt arbete för att få åtkomst till byggbar mark. Under året kommer ytterligare projektutvecklingsresurser därför avsättas.

Familjebostäders strategi för förvärv- och markutveckling har under 2012 tagit form och flera projekt har förvärvats som framledes kommer tillföra nya lägenheter.

Vid nyproduktion görs en väl avvägd bedömning av antalet stora och små lägenheter i projektet. Det är en förutsättning för en väl fungerande bostadsmarknad, vilket alltid bedöms och noga planeras.

Den nybyggnation som Familjebostäder planerar, genomför eller slutför kommuniceras i syfte att visa nybyggda hyresrätters attraktivitet och ge potentiella hyresgäster kunskapsunderlag att fatta beslut om en eventuell intresseanmälan till bostadsförmedlingen. Bostäders framväxt är ett konkret kvitto på att Stockholm är inne i en tillväxtfas som för alltid kommer att förändra huvudstaden. Kommunikationsinsatser ska därför även stödja det stadsövergripande uppdraget att kommunicera ett växande Stockholm i linje med stadens Vision 2030.

Bolagets nya organisation för projektutveckling kommer utveckla kvalitetsarbete genom att ha en förstärkt funktion för expertområdeskunskap inom byggverksamheten. En systematisk genomgång och uppgradering av bolagets kvalitetsarbete inom byggområdet kommer genomföras.

Standardbeskrivningar för Familjebostäders nyproduktion, ombyggnation och underhållsprojekt ska vara uppdaterade, kända och accepterade.

Genom standardisering av vår produktionskvalité skapas goda förutsättningar för en kvalitetssäkrad och kostnadseffektiv produktion som bygger för förvaltning.



Samtliga avvikelser från standards ska dokumenteras och motiveras.

Samtliga nybyggnads- och ombyggnadsprojekt kommer regelbundet följas upp utifrån upprättad kalkyl och tidplan så att eventuella avvikelser kan förutses och därmed förebyggas. Uppföljning av att den kvalitet som är beställd också levereras ska särskilt följas. Efter slutförda projekt kommer processen utvärderas och erfarenheter systematiskt användas för att förbättra processen i kommande projekt.

För att minska antalet fel under garantiden kommer kontrollen och uppföljningen på plats under byggskedet ska öka. Rutinerna kring när bl a slutbesiktning ska vara genomförd skärpas och informationen till hyresgäster i nyproduktion ska utvecklas och förtydligas.

Familjebostäders arbete med att implementera utvecklade kärnprocesser för nyproduktion, ombyggnation och underhåll omfattar utveckling av arbetssätt för att kontinuerligt uppdatera processer, rutiner och checklistor inom ramen för dessa kärnprocesser. Standardprogram och manualer ska utarbetas.

4. Familjebostäder bidrar aktivt till att utveckla Stockholms bostadsmarknad och stärka hyresrätten som boendeform

Familjebostäder ska arbeta för att hyresrätten är en boendeform för alla genom att ha flera olika typer av erbjudanden, valfrihet och möjligheter till påverkan inom utvecklingen av sitt boende.

Bolagets fastighetsbestånd ska också utvecklas genom aktiv fastighetsförvaltning. Uppdraget är att ständigt pröva förvärv, försäljningar och byten för att vara aktiva och effektiva fastighetsförvaltare.

Under 2013 kommer första spadtaget på Rinkebystråket att tas. Utvecklingen av Rinkebystråket till en levande och stadsmässig med ändå småskalig huvudgata med en variation av butiker, restauranger och verksamheter är ett av bolagets största åtaganden för att nå Vision Järva 2030. Familjebostäders mål med satsningen är att öka attraktiviteten i hela stadsdelen.

En del bolagets nybyggnationsuppdrag är att kommunicera nybyggda hyresrätters attraktivitet. Med ökad andel nybyggnation i beståndet stöds uthyrningsprocessen stöds av enhetlig marknadskommunikation mot potentiella hyresgäster. Bolagets marknadsföring av nybyggnation är även ett bidrag till det stadsövergripande uppdraget att kommunicera ett växande Stockholm i linje med Vision 2030.

I syfte att skapa goda relationer och förutsättningar för hyresgästen att få rätt service i rätt tid fortsätter Familjebostäder att utveckla e-tjänsteutbudet. Bolaget kommer även att se över och öka användarvänligheten och tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning på webben.



I arbetet med projektet kvalitetssäkrad förvaltning är målet att Familjebostäder ska ha de mest välskötta och bäst förvaltade fastigheterna, och därigenom öka attraktiviteten.

Inom ramen för Familjebostäders uppdrag att påbörja byggandet av 500 lägenheter planeras även för boende för funktionshindrade och särskilt boende för äldre.

Stockholm behöver fler studentbostäder för att kunna utvecklas som kunskapsnav i Sverige. Tillgången till billiga studentbostäder är därför avgörande. Under 2013 kommer Familjebostäder uppgradera arbetet med att bygga studentbostäder bl a genom att systematiskt inventera möjligt byggande på redan befintlig mark, skapa tillfälliga studentbostäder i ombyggnadsfastigheter m.m. I detta arbete ingår även att identifiera ombyggningsbara lokaler i befintligt bestånd.

Ett särskilt projekt inom bolaget ska hitta formerna för att bygga billigt och effektivt. Detta ska omfatta byggkostnader generellt, men inledningsvis särskilt inriktas på ungdomsbostäder och studentbostäder.

Bolagets målsättning är en transparent hyressättning som utgår från brukarnas värderingar. Hyresförhandling och hyressättning är komplexa processer och bolagets framgång att kommunicera sitt agerande bidrar därmed till att bygga förtroende och rätt förväntningar för bolaget hos hyresgäster och andra aktörer. Hur bolaget antar och lyckas i förhandling och hyressättning är därmed en fråga som är kopplad till såväl bolagets image som affärsmässighet.

Arbetet för en transparent hyressättning fortsätter bl a genom att implementera systemstödet ”Poängen, som säkerställer information om olika lägenheters standard mm.

Under 2013 säkerställs att de uppgifter om lägenheter i *Fasad* – som är av betydelse för hyressättningen – är kvalitetssäkrade så att ”Poängen” kan nyttjas i hyresförhandlingarna om 2014 års hyror.

5. Familjebostäders attraktivitet som bostadsbolag ska öka

Familjebostäder ska upplevas som ett av de mest attraktiva bostadsbolagen i Stockholmsområdet.

Hyresrätten är bolagets idé och produkt. Att värna om den innebär att aktivt utveckla och kommunicera den så att stockholmarna ser den som ett modernt och prisvärt alternativ med stort inflytande och en hög servicegrad. En del i detta är effektiv och enhetlig hyresgästkommunikation som berättar om de tjänster och den service som bolaget erbjuder sina hyresgäster. En annan komponent är att kommunicera nybyggda hyresrätters attraktivitet och ge potentiella hyresgäster



kunskapsunderlag att fatta beslut om en eventuell intresseanmälan till bostadsförmedlingen.

Bolaget ska kunna erbjuda bostäder i olika hyresnivåer och storlekar. Ett särskilt projekt ska under 2013 ta fram åtgärder för kostnadseffektivt byggande.

Familjebostäders miljöarbete är en framgångsfaktor i arbetet med att skapa ett starkt varumärke och värna Stockholms attraktivitet.

Miljöstyrning av byggprojekt genomförs genom att krav ställs på energibehov och inomhusmiljö, miljögodkända byggprodukter samt avfallshantering och sammanfattas i begreppet Miljöprestandaindex. Miljöprestandaindex som arbetssätt i ny- och ombyggnadsverksamheten liknar Miljöbyggnad i sitt koncept. Miljöbyggnad är ett kvitto på att projektets miljö- och energimål uppnåtts och ett enkelt sätt att kommunicera miljöambitionen till hyresgäster och allmänhet.

Genom att erbjuda andra former av profilboende t ex kollektivt boende eller rökfritt boende är ytterligare insatser för att öka bolagets attraktivitet. Bolaget har sökt markanvisning för ett miljökollektivhus i Norra Djurgårdsstaden. Under 2013 kommer konceptet för detta projekt tas fram.

På samma sätt ska konceptet för rökfritt boende utvecklas i form och kommunikation.

I all nyproduktion avsätts 1% av byggkostnaderna för konstnärlig utsmyckning. Den konstnärliga utsmyckningen är en väsentlig och ständigt närvarande del i verksamheten.

6. Minska klimatpåverkan

Familjebostäder kommer att arbeta aktivt med driftoptimering för att säkerställa bästa inomhusklimat för hyresgäster till en lägsta möjliga kostnad. Arbetet fortsätter under året med alternativa energilösningar och att öka hyresgästernas förståelse för energispararbete. En aktivitet för att stimulera detta arbete är att genomföra ”energijakt-besiktningar”.

Människors vilja att agera annorlunda måste föregås av kunskapsbyggande i syfte att förändra attityder till miljöfrågor. Kommunikationsinsatser kommer därför att stödja bolagets arbete med att öka hyresgästernas incitament att spara energi, t ex i frågan om inomhustemperaturer vintertid och utökad matavfallsutsortering som bidrag till ökande biogasproduktion i Stockholm och till det nationella målet om ökad insamling av matavfall.

En del i bolagets arbete för att nå stadens uppsatta hållbarhetsmål är hyresgästkommunikation i miljöfrågor. Initialt handlar det om att öka kunskapen om vad man som hyresgäst kan göra för att bidra till miljöarbetet för att i förlängningen påverka attityder och beteenden. Ett särskilt fokus kommer här att



läggas vid kommunikation om inomhustemperaturer vintertid samt på kommunikationsinsatser i syfte att utöka matavfallsutsorteringen i de fastigheter där denna fraktion finns.

Den fortsatta upprustningen av fastighetsbeståndet är en viktig del i arbetet med att minska energianvändningen. Bolagets mål är att minska energibehovet med 20% till 2020, jämfört med 2011. Energieffektiviseringsarbetet följer en trestegsmodell där stora energieffektiviseringsprojekt inriktar sig på att genomföra åtgärder i samband med planerat underhåll eller andra nödvändiga åtgärder.

Mindre energieffektiviseringsåtgärder inriktar sig på att genomföra mindre och kompletterande energirelaterade insatser som berör den enskilda fastigheten. Driftoptimering syftar till att utnyttja byggnadernas förutsättningar för att uppnå optimal drift.

En del i upprustningen av miljonprogramsområdena är energieffektiviseringar. I all nyproduktion förbereds för möjligheten till mätning av varmvatten och värme på lägenhetsnivå.

En utökad insamling av matavfall och införande av fler fraktioner för grovavfall kommer att genomföras. Informationen om sortering av organiskt avfall kommer utökas.

Den fortsatta upprustningen av de bostäder som byggdes på 1940- 1960 talen är en viktig pusselbit i arbetet med att få ner energianvändningen och i förlängningen en viktig del i bolagets miljöarbete. Detta är också en av de viktigaste insatserna inom Stimulans för Stockholm.

KF's inriktningsmål 2

Kvalitet och valfrihet utvecklas och förbättras

KF's mål för verksamhetsområdet

2.1. Stockholmsmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald

2.4. Stockholm stad är en attraktiv arbetsgivare med spännande och utmanande arbeten.

7. Skapa påverkansmöjligheter och valfrihet inom ramen för vårt bestånd

Familjebostäder ska arbeta för att hyresrätten är en boendeform för alla genom att ta fram flera olika typer av erbjudanden och val samt möjligheter att påverka utvecklingen av sitt boende.

Det hyresgästpassade lägenhetsunderhållet (HLU) ger hyresgästen valfrihet att påverka standard och kostnad för boendet samtidigt som bolaget säkerställer en



aktiv förvaltning av beståndet. Vid inflyttning i nyproduktion och vid ombyggnad ges hyresgästerna möjlighet att göra individuella val vad gäller inredning i kök och badrum.

Enligt bolagets rutiner för samråd ges hyresgästerna möjlighet att påverka i större utsträckning t ex vid trapphusmålning samt upprustning av mark.

För att stärka tydligheten om de valmöjligheter som bolagets underhållssystem HLU och tillvalsutbud innefattar utvecklas under året marknadskommunikationen knutet till dessa frågor. Det skapar dels ett värde för befintliga hyresgäster som ges tydligare information om valmöjligheterna, dels är kommunikationen ett stöd i det bolagsövergripande uppdraget att kommunicera nybyggda hyresrätters attraktivitet.

Utvecklingen av profilboenden är en del i Familjebostäders arbete med att kunna erbjuda valfrihet genom fler typer av boendetyper och stärka hyresrättens roll på bostadsmarknaden. Profilboenden med olika inriktning är ett verktyg för bolaget dels för att erhålla markanvisningar, dels för att utforma lägenheter som motsvarar den efterfrågan som finns på hyresrätter av olika slag på Stockholms bostadsmarknad. För att tydliggöra profilboendens karaktär och värde knyter bolaget till detta arbete olika slags marknadskommunikationsinsatser i syfte att effektivt möta den efterfrågan som finns på olika slags hyresrätter på Stockholms bostadsmarknad.

8. Utveckla kvalitén i verksamheterna

Familjebostäder ska arbeta med att stärka fokus på kvalitet och service i produktion och förvaltning. Tydliga rutiner och förväntansnivåer gentemot hyresgästerna ska kommuniceras, t ex ta fram kortfattad information om vad som ingår i hyran och ge tydlig information vid felanmälan. Varje hyresgäst ska känna sig trygg med vilken service och vilken kvalitet vårt erbjudande omfattar. Fastighetsförvaltningen ska vara ekonomiskt långsiktig, kostnadseffektiv och rationell. Enhetliga arbetssätt ska utvecklas och god service ska garanteras genom implementering av ett system för kvalitetssäkrad fastighetsförvaltning. Fortsätta intensifiera arbetet med kontroll och uppföljning av avtal samt arbeta med inventering av driftskomponenter samt upprätta rutiner för skötsel och underhåll.

En nyckel för effektiv förvaltning och hög service till hyresgäster är enhetlig hyresgästkommunikation. Under årets genomförs ett arbete för att kartlägga processen för hyresgästkommunikation – från nytecknande av kontrakt, över hyresrättsinnehav hos bolaget, till avslutande av hyreskontrakt.

I syfte att skapa tydlig styrning och kontroll kommer en projektstyrningsmetodik, utifrån stadens projektstyrningsmodell för stora projekt över 300 mnkr, implementeras i Familjebostäders verksamhet.



9. Familjebostäder ska attrahera och behålla kompetenta och engagerade medarbetare

Familjebostäder ska engagera och utveckla befintlig personal och även utveckla Familjebostäders attraktivitet som arbetsgivare för att kunna attrahera nödvändig kompetens.

En kompetensutvecklingsplan utarbetas årligen som tar sin utgångspunkt i bolagets prioriterade uppdrag. Planen fastställs och följs upp i företagsledningen för att understryka dess relevans och tyngd.

Varje månad genomförs chefskollegium som fungerar som utbildningstillfällen och forum för erfarenhetsutbyte.

För att understödja bolagets kärnuppdrag – förvaltning så kommer obligatorisk utbildning i fastighetsägaransvaret genomföras årligen för samtlig personal.

En del i att attrahera rätt kompetens är att stärka bolagets arbetsgivarvarumärke. Under året kommer en särskild kommunikationsplan för detta att utvecklas i ett samarbete mellan bolagets HR- och kommunikationsfunktioner.

Familjebostäders syn på mångfald och jämställdhet ska speglas i rekryteringsprocessens alla delar.

Under året kommer bolaget ta emot en trainee och även tillskapa nya karriärvägar genom att anställa t.ex. biträdande projektledare.

En årlig medarbetarenkät om ledarskap, medarbetarnas engagemang, interna kommunikation, utvecklingssamtal och förmåga att ge feedback till medarbetarna genomförs för att utveckla ledarskap och verksamhet.

Bolaget har tagit fram en särskild chefpolicy för att stödja bolagets chefer i deras uppdrag. Under året kommer introduktionsutbildning för nyanställda chefer utvecklas.

Verka för hög frisknärvaro genom ett aktivt friskvårdsarbete och såväl löpande som individuella riktade insatser med hjälp av företagshälsovården.



KF's inriktningsmål 3

Stadens verksamheter är kostnadseffektiva

10. Familjebostäder agerar resultatorienterat och affärsmässigt och med hög kostnadsmedvetenhet

Familjebostäders kärnverksamhet, att förvalta och bygga nytt, ska genomsyra all verksamhet. Till stöd för detta finns den strategi bolaget arbetat fram. Affärsmässighet, förbättrade driftsresultat och hyresgästen i fokus är centrala utgångspunkter. En del i detta arbete är Familjebostäder medverkan i SFI (Svenskt FastighetsIndex), där bolaget kan jämföra och utmana driftsresultaten med andra fastighetsbolag.

Organisationsöversynen som genomförts inom bolaget ska realisera skalfördelar och samla kompetens och resurser i organisationen. Syftet är att uppnå ökad produktivitet och effektivitet.

Lokaler ska vara uthyrda till rätt pris med hänsyn till läge och attraktivitet.

En långsiktig plan med kalkylunderlag för energiåtgärder och systematiskt arbete med lönsamhetskalkyler för energiprojekt ska tas fram.

Kommunikationsverksamheten är en del i bolagets strategiska förmåga. Kommunikationsinsatser ska vila på ett kundorienterat synsätt med utgångspunkt i kundnyttan. Budskap och aktiviteter anpassas för att vara relationsskapande, kundorienterade, säljande och till att vara ett stöd för att bygga vårt anseende.

Familjebostäder ska ha en effektiv organisation och administration där hög kompetens och ett tydligt och väl förankrat regelverk och god intern kontroll stödjer verksamheten att nå uppsatta mål.

Alla verksamheter ska arbeta med att utveckla arbetet med systematisk uppföljning och analys av resultat. Utifrån analysen ska processer och arbetssätt ses över för att uppnå bästa möjliga kvalitet, effektivitet och kundnytta i verksamheten.

Upphandlingsverksamheten ska genomföras utifrån bästa möjliga kvalitet och affärsnytta. Verksamhets- och upphandlingskompetens ska nyttjas effektivt och upphandlingarna ska genomföras och planeras med god framförhållning. Beställarrollen ska stärkas, dels genom att utveckla kvalitén på vårt kravställande i upphandlingar, dels genom en systematisk uppföljning av entreprenader och leverantörer.

Processen för fördelning av resurser till bolagets verksamheter kommer ses över för att säkerställa att prioritering sker utifrån kärnuppdrag och måluppfyllelse.



Arbetsformerna för prioritering av underhållsinsatser, IT- utveckling och budgetering kommer särskilt uppmärksammas.

För att underlätta styrningen av verksamheten krävs bra underlag och verktyg som beslutsstöd och där fortsätter arbetet med att tillgängliggöra verksamhetsmål, kvalité och nyckeltal i ett systemstöd.