

Affärsplan 2024–2027



Affärsplan 2024–2027

- 03 Vårt uppdrag
- 04 Sammanfattning
av affärsplanen
- 06 Bäst för kunderna
- 08 Bäst för medarbetarna
- 10 Bäst för Skövde
- 12 Så når vi målen



Skövdebostäder har i 80 år tillhandahållit trygga, hållbara och prisvärda bostäder för alla. Vårt *allmännyttiga uppdrag* är lika angeläget och viktigt idag som när vi startade. Hos oss har människor sina hem!

Trygga, hållbara och prisvärda bostäder för alla

MED DET UPPDRAGET följer ett stort ansvar. Genom ett starkt och långsiktigt engagemang för våra fastigheter, områden och staden i stort och med goda relationer till hyresgäster och vår omgivning bidrar vi till positiv utveckling för ett hållbart och tryggt Skövde.

Det här kräver framförhållning, planering och god styrning. Ett verktyg för det är bolagets affärsplan som genomarbetas och förnyas vart fjärde år. Den här versionen täcker 2024–2027, men det finns givetvis glimtar med ännu längre perspektiv. Fokusområden för de kommande fyra åren är:

God lönsamhet över tid

- Skövdebostäder ska utvecklas med god lönsamhet över tid. Det ger utrymme för att säkerställa att bolaget är en stabil aktör och en trygg arbetsplats och att vi tar vårt sociala ansvar. Detta säkerställs genom att verksamheten löpande effektiviseras och att effekterna av gjorda satsningar realiserar.

- Vi ska också ha en rimlig omvärldsbevakning för att uppfatta förändringar som påverkar vår verksamhet och därigenom i ett tidigt skede kunna fatta strategiska beslut som säkerställer bolagets positiva utveckling.

Utveckling, underhåll och produktion

- Gällande nybyggnation av bostäder ska bolaget bygga där Skövde kommun har ett behov med en projektorganisation anpassad för en nybyggnation av cirka 150 lägenheter per år.
- Bolaget ska medverka till att utveckla stadsdelar och bostadsområden vilket bland annat kan medföra att bolaget kommer att erbjuda fastigheter för omvandling till bostadsrätter.
- Bolaget ska förvalta och utveckla fastighetsbeståndet på ett sätt som både tar hänsyn till hyresgästernas positiva boendemiljö och fastigheternas värde. I detta ingår även möjligheten att köpa fastigheter för

att utveckla samt sälja fastigheter för att till exempel finansiera nybyggnation.

Trygghet och hållbarhet

- I samverkan med andra ska bolaget säkerställa en trygg boendemiljö.
- Hållbarhet ur de tre aspekterna – ekonomisk, social och ekologisk ska tillsammans med den demografiska utmaningen vägas in i alla beslut.
- Ytterligare satsning på vår bosociala verksamhet för att underlätta för integration, minska segregation samt underlätta bostadssituationen för personer med särskilda behov.

PÅ FÖLJANDE SIDOR beskriver Skövdebostäder målsättningar och utvecklingsområden för de kommande fyra åren för att bidra till positiv utveckling för både bolaget och kommunkoncernen. Bäst för kunderna, bäst för medarbetarna och bäst för Skövde – helt enkelt!

Sammanfattning av affärsplanen

Vi har valt att använda ett hus som en symbol för att visualisera och sammanfatta vår affärsplan:

TAKET som sträcker sig över hela verksamheten innehåller vår vision, vår affärsidé och vårt syfte. Visionen delar vi med hela kommunkoncernen – tillsammans förverkligar vi drömmar och får Skövde att växa!

INUTI VÅRT HUS arbetar vi med tre övergripande målområden. Det som är *bäst för kunderna (våra hyresgäster)*, *bäst för medarbetarna* och *bäst för Skövde*. Här finns övergripande målområden och mätetal för affärsplaneperioden.



Intressenter

VISION

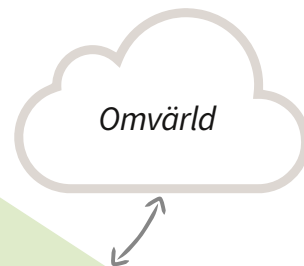
Tillsammans förverkligar vi drömmar och får Skövde att växa!

SYFTE

Vi skapar hem och trygga bostadsområden där varje Skövdebo kan leva och utvecklas till sitt bästa jag.

AFFÄRSIDÉ

Vi bygger, förvaltar och erbjuder hållbara, prisvärda bostäder för alla som vill leva i Skövde. Vi bidrar också till att stärka och utveckla de stadsdelar där våra hyresgäster bor.



Omvärld

ÄGARDIREKTIV

God lönsamhet över tid.
Optimalt resursutnyttjande och affärsmässig samhällsnytta i Skövde.

ÖVERGRIPANDE MÅL OMRÅDEN

BÄST FÖR KUNDERNA

BÄST FÖR MEDARBETARNA

BÄST FÖR SKÖVDE

ÖVERGRIPANDE MÅL UNDER PERIODEN

Vi har en kundnöjdhet i nivå med de bästa hyresvärdarna i Sverige.

Vi har en medarbetarnöjdhet i nivå med de bästa i Sverige.

Vi bidrar till Skövdes tillväxt och är hållbara över tid.

ÖVERGRIPANDE MÄTETAL

Vi har varit nominerade till Kundkristallen minst en gång under perioden inom respektive kategori: produkt, service och profil.

eNPS >50
*employee Net Promotor Score.
Ett mått på hur goda ambassadörer våra medarbetare är.

Skövdebostäder har inga nettoutsläpp av växthusgaser till atmosfären år 2040.

Att vår affärsplan ska innehålla fokus på kunderna är självklart. Vi har ett kundlöfte som förpliktigar och innebär att vi sätter våra kunder i första rummet.

Bäst för kunderna

VÅRA ÖVERGRIPANDE MÅL för att bedöma hur väl vi gör det som är bäst för kunderna är att vi ska vara nominerade till Kundkristaller inom tre kategorier – *Service*, *Produkt* och *Profil* innan affärsplaneperioden är över. Men vi avser också att vara nominerade i någon kategori varje gång vi gör en mätning, vilket är tre gånger under perioden. Kundkristallen delas ut till den hyresvärd som får bäst betyg av sina kunder i en omfattande kundundersökning. Över 300 hyresvärdar är med i mätningen och frågorna går till över en miljon hyresgäster.

Kategori *Service* handlar om hur väl vår felhantering fungerar, hur trygga våra hyresgäster känner sig och om de känner sig lyssnade på. Kategori *Produkt* handlar om lägenhetens inomhusmiljö, standard samt allmänna utrymmen och området. När det handlar om *Profil* omfattar det den allmänna trivseln och om hyresgästerna kan rekommendera oss som hyresvärd.

Ungefär en femtedel av vårt bestånd är studentbostäder. De hyresgästerna skiljer sig delvis åt mot de som bor i våra reguljära lägenheter då de i regel bor kortare tid, har ofta precis flyttat hemifrån och har en annan social situation. De är en viktig målgrupp och vi mäter nöjdheten separat ibland studenterna för att kunna göra jämförelser med andra som hyr ut studentbostäder.



Våra målsättningar

- Vår service motsvarar kundernas förväntningar
- ▶ Vi har varit nominerade inom serviceindex minst en gång
- Våra lägenheter och områden motsvarar kundernas förväntningar
- ▶ Vi har varit nominerade inom produktindex minst en gång
- Vi är måna om våra hyresgäster och de rekommenderar oss
- ▶ Vi har varit nominerade inom profilindex minst en gång
- Våra studenthyresgäster är nöjda med oss som hyresvärd
- ▶ Student Nöjd Kund Index >80%

Utvecklingsområden

Inom målområdet vad som är bäst för kunderna har vi sett ett antal utvecklingsområden.

RÄTT KUNDERBJUDANDE

När det gäller våra kunder ser vi att det handlar om att omvärldsbevaka och göra marknadsanalyser för att hitta rätt kunderbjudande framåt – det innebär att vi ska titta på vilka kontraktsformer

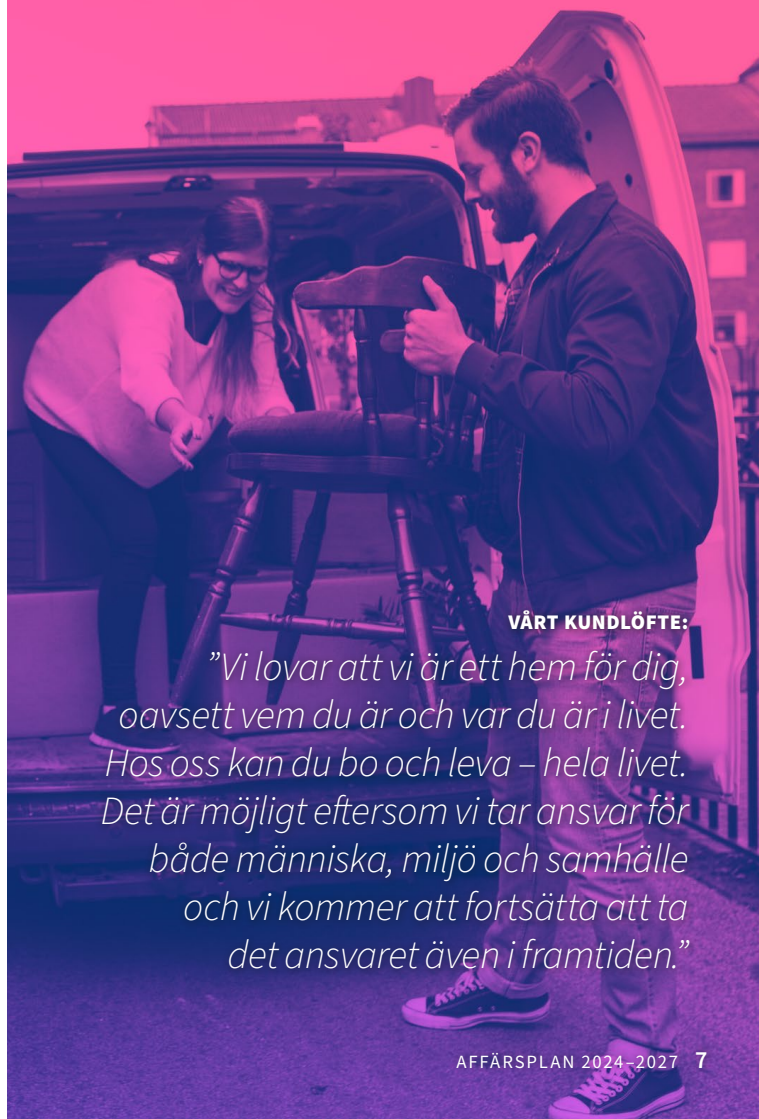
som behövs, vilka tjänster som ger förutsättningar för hållbara val och vilka boendeformer som vi ska erbjuda framåt.

UTVECKLA OCH STRUKTURERA VÅR ÄRENDEHANTERING

För att på riktigt förstå våra kunders behov och önskemål behöver alla synpunkter, klagomål och önskemål hanteras på ett systematiskt sätt. På så sätt kan vi analysera och dra slutsatser från en större mängd information än de olika undersökningar vi gör. Idag hanterar vi endast felanmälningar systematiskt. Vi tror att en utveckling av det arbetet till att omfatta alla kundklagomål och kundärenden kommer att ge oss en bättre bas att förstå vår viktigaste intressent – hyresgästerna.

UTVECKLA VÅRT FÖREBYGGANDE TRYGGHETSARBETE

Trygghet är en viktig fråga både för oss och våra hyresgäster. Att känna sig trygg hemma är en förutsättning för att livet i övrigt ska fungera. Vi kan påverka upplevelsen av trygghet genom att arbeta proaktivt för att ha trygga och trivsamma bostadsområden. Det handlar om allt från ökad samverkan med kommun, polis och andra samhällsaktörer, aktiv störningshantering och ett väl fungerande skalskydd.



VÅRT KUNDLÖFTE:

*”Vi lovar att vi är ett hem för dig,
oavsett vem du är och var du är i livet.
Hos oss kan du bo och leva – hela livet.
Det är möjligt eftersom vi tar ansvar för
både människa, miljö och samhälle
och vi kommer att fortsätta att ta
det ansvaret även i framtiden.”*

Vår viktigaste resurs är våra medarbetare. Att fokusera på vad som är bäst för dem är grundläggande för att kunna nå våra mål.

Bäst för medarbetarna

DET ÄR VIKTIGT att vi har friska medarbetare som mår bra på jobbet och fritiden så att de känner engagemang och håller i ett långt arbetsliv. För att det ska bli så är det viktigt att arbeta proaktivt med hälsofrämjande åtgärder, förebygga risker för olyckor och förstå vad som krävs för att vara en attraktiv arbetsgivare så att vi får behålla våra medarbetare och kan rekrytera ny kompetens när vi behöver.

Våra målsättningar

- Vi är en hälsosam arbetsplats
- ▶ Sjukfrånvaro <5%

- Vi är en säker arbetsplats
- ▶ Antal riskobservationer >300

- Vi är en attraktiv arbetsgivare
- ▶ Stolt att arbeta på Skövdebostäder >85




Utvecklingsområden

ARBETSGIVARVARUMÄRKET

Kampen om kompetensen hårdnar överallt. Det gäller även för oss. Vi måste värna om vårt arbetsgivarvarumärke både internt och externt. Det kräver att vi fortsätter att arbeta aktivt med vår kultur och värdegrund och att vi utvecklar såväl ledarskapet som medarbetarskapet. Vi ska också sammanfatta vad det innebär att vara anställd på Skövdebostäder – vad vårt erbjudande till våra medarbetare är. Det handlar om hur vi arbetar med hälsofrågor och ett hållbart arbetsliv, vilka förmåner som finns men också vilket ansvar man har som medarbetare.

KOMPETENSFÖRSÖRJNINGSPLAN

Ett starkt arbetsgivarvarumärke löser inte hela utmaningen kring kompetensbehov i framtiden. För att säkerställa att vi får behålla och kan hitta den kompetens vi behöver framåt ska vi under affärsplaneperioden ta fram en kompetensförsörjningsplan.



*”Kampen om kompetensen
hårdnar överallt. Det gäller
även för oss. Vi måste värna
om vårt arbetsgivarvarumärke
både internt och externt.”*

Skövdebostäder har en viktig roll för Skövdes utveckling, men inte bara i form av att bygga nya bostäder så att fler människor kan flytta hit.

Bäst för Skövde

EN FEMTEDEL av alla Skövdebor bor hos oss. Om vi kan bidra till att minska våra kunders klimatavtryck, kan vi göra skillnad på riktigt. Har vi också trygga och trivsamma områden där våra hyresgäster kan utvecklas till sitt bästa jag ger vi förutsättningar för att fler ska kunna bidra till Skövdes tillväxt.

Detta mäter vi bland annat genom att fråga Skövdeborna i vilken utsträckning de tycker att vi bidrar till en positiv utveckling av kommunen och till ett hållbart samhälle. Vi följer också vår ekonomiska effektivitet och hyresbortfall – förlorade intäkter på grund av ej uthyrda lägenheter.

Verksamhetsmål

- Vi bidrar till ett hållbart samhälle
- ▶ 85% av alla Skövdebor anser att vi bidrar till ett hållbart samhälle
- Vi bidrar till en positiv utveckling för Skövde
- ▶ 75% av alla Skövdebor anser att vi bidrar till positiv utveckling för Skövde
- Vi möter kundernas behov av bostäder
- ▶ Hyresbortfall <0,25% av hyresintäkter

- Vi är effektiva i våra arbetsflöden
- ▶ Driftnetto >55%

Utvecklingsområden

HÅLLBARHETSSTRATEGI

Hållbarhetsfrågorna inkluderas i och påverkar hela verksamheten. För att hitta prioriteringar och fokus kommer vi att arbeta med en hållbarhetsstrategi som innehåller målområden med specifika färdplaner för hur vi tar oss till målen. Inom hållbarhetsområdet kommer också vår rapportering att förändras under perioden då vi omfattas av regelverket CSRD.*

UTVECKLA STRATEGISK SAMVERKAN MED KOMMUNEN OCH VÅR ROLL SOM KATALYSATOR

Med vår stabila ekonomi och storlek i kommunen har vi förmågan att ta ett stort ansvar i såväl nybyggnation som andra samhällsbyggnadsprocesser. Vi kan gå före, vara offensiva och börja bygga i nya områden, vi kan också delta i utvecklingen av hela kommunen. Genom att bidra med kompetens i rätt forum kan hela kommunen utvecklas i positiv riktning vad gäller möjligheten att tillgodose behovet av bostäder till en växande befolkning.



*CSRD ÄR DET NYA DIREKTIVET FÖR FÖRETAGENS HÅLLBARHETSRAPPORTERING. DIREKTIVET INNEBÄR ATT DEN SKA GÖRAS UTFRÅN DEN NYA HÅLLBARHETSSTANDARDE EUROPEAN SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS.

SÄKERSTÄLLA UTVÄXLING I INTERNA PROCESSER

För att vi ska kunna bidra till kommunytan och Skövdes bästa måste vår verksamhet ha god lönsamhet över tid och våra processer vara tydliga så att vi kan arbeta med en hög effektivitet. Där är det också viktigt att dra nytta av digitaliseringens möjligheter och säkerställa en framtids-säkrad IT-miljö och IT-organisation.

”Kan vi minska våra kunders klimatavtryck, kan vi göra skillnad på riktigt”



Men vi kan inte planera varje detalj de kommande fyra åren.

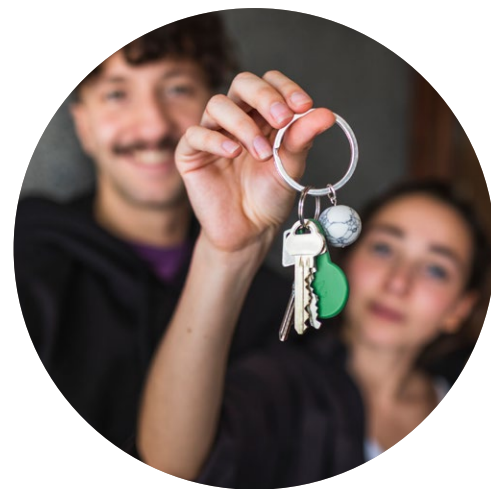
Så når vi målen

VÄRLDEN FÖRÄNDRAS och vi måste ha en flexibilitet och kunna hantera såväl kriser som förändrat ekonomiskt läge. Men som ni kunnat läsa tidigare har vi ett antal utvecklingsområden definierade som vi planerar för att möta upp med olika aktiviteter.

Strategier och verksamhetsplaner

Ett sätt att ta ut riktningen i viktiga frågor är de strategier vi kommer att arbeta

med och efter – en hållbarhetsstrategi, en strategi för fastighetsutveckling och en kundstrategi. Strategierna innehåller vilka områden vi ska prioritera på en övergripande nivå. Verksamheten planeras årligen genom verksamhetsplaner kopplade till styrkort som binder samman allt i en röd tråd till de övergripande målen. Vi ser fram emot fyra spännande år med stort fokus på det som är *bäst för kunderna, bäst för medarbetarna och bäst för Skövde!*



En del av Skövde kommun

ORGANISATIONSNUMMER: 556042-3039 | **POSTADRESS:** Box 303, 54127 Skövde | **BESÖKSADRESS:** Drottninggatan 2A
TELEFON: 0500-47 7400 | **E-POST:** info@skovdebostader.se | **HEMSIDA:** www.skovdebostader.se

PRODUKTION: WWW.MOROT.SE | **TRYCK:** SKARABORGS OFFSET | **FOTO:** SKÖVDEBOSTÄDER, SCANDINAV.SE, JESPER ANHEDE