

# HÅLLBARHETS RAPPORT 2019





# OM VÄSBYHEM

Väsbyhem är ett kommunalägt allmännyttigt bostadsbolag som verkar i Upplands Väsby kommun. Bolaget grundades 1948 och bygger samt förvaltar bostäder med fokus på ekonomisk och miljömässig hållbarhet. Väsbyhem är en "Värd för alla" och tar hänsyn till och är lyhörda för kundernas behov.

## Affärsidé & slogan

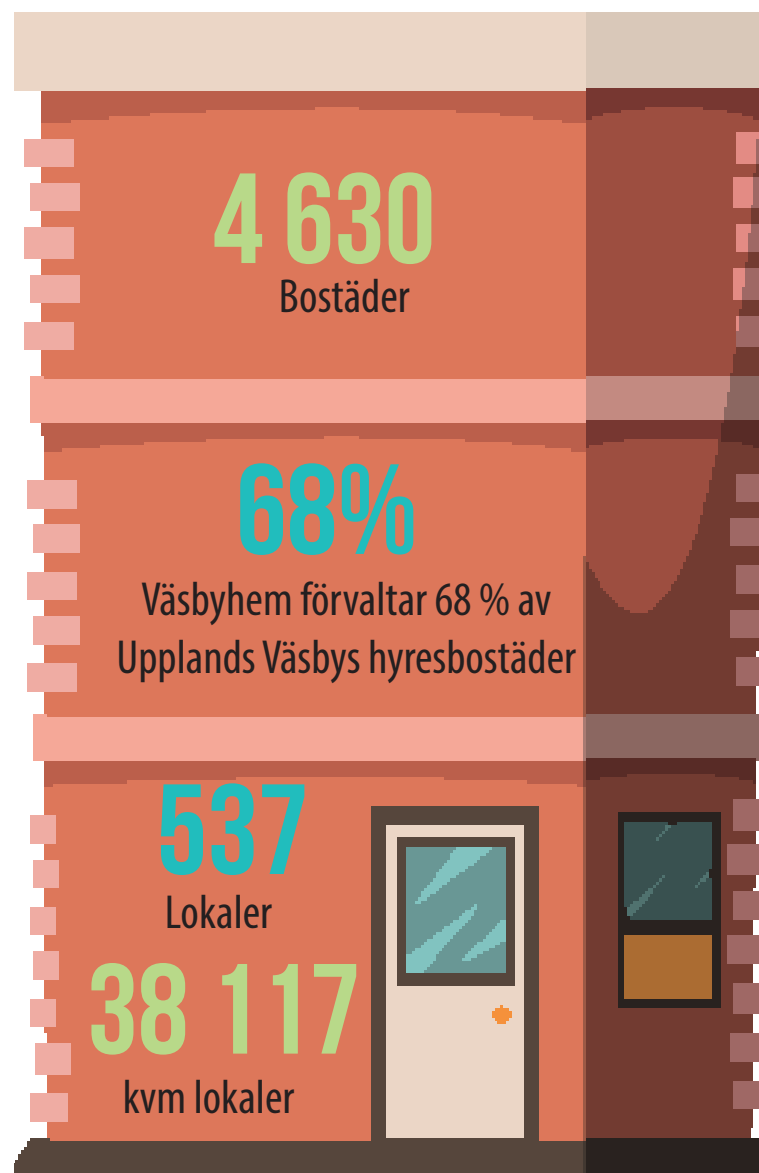
Väsbyhems affärsidé är att med fokus på sund ekonomisk och miljömässig hållbarhet bygga och förvalta ett variationsrikt bestånd av bostäder i Upplands Väsby samt säkerställa kundnöjdhet genom positivt bemötande och lyhörddhet för kundens behov.

Väsbyhems slogan och vision är att vara

"En värd för alla"

## Väsentliga frågor

- Miljö
- Sociala förhållanden
- Ekonomi
- Styrning



## Organisation

Väsbyhems organisation har ett tydligt kundfokus. Vi strävar hela tiden efter att höja servicenivån mot kund, optimera den dagliga förvaltningen, höja kvaliteten i våra förnyelse- och nyproduktionsprojekt samt tillmötesgå våra ägardirektiv. Organisationen är uppbyggd av tre avdelningar; Fastighetsutveckling, Affärsutveckling och Förvaltning som alla rapporterar till VD.

Antal anställda 78

## Fastighetsutveckling

Arbetar med detaljplanearbete, tidiga skeden, byggledning för nyproduktion och förnyelse, skadehantering, planerat underhåll, systemansvar inom ritningssystem/fastighetssystem, installationsledning, lås- och passagesystem, energioptimering och myndighetskrav inom installation (systematiskt brandskyddsarbete, radon, hissar, köldmedia, portar) samt den dagliga driften av media (värme, el, vatten, ventilation).

## Affärsutveckling

Driver Väsbyhems utveckling framåt samt säkerställer att vi ligger i framkant avseende bland annat hållbarhet samt har en långsiktig lönsamhet och en stabil ekonomi. I avdelningen ingår Kundgruppen med uthyrning och kundcenter som svarar för många kundmöten och erbjuder god service.

Förvaltning

Arbetar för att den dagliga förvaltningen fungerar optimalt och är effektiv. Säkerställer kundnöjdhet genom positivt bemötande och lyhörddhet för kundens behov genom dialog. Identifierar och utför trivsel- och trygghetsskapande åtgärder för att säkerställa att våra kunder har en trygg plats att bo på.

## Ägare

Väsbyhems styrelse utses av kommunfullmäktige. Samtliga aktier ägs av Upplands Väsby kommun och Väsbyhem ingår i kommunkoncernen.

## Vår roll i kommunen

Upplands Väsby är en kommun i stark tillväxt med siktet inställt på en modern utformning - Väsby stad. Stort fokus ligger på frågor som bostäder, skola, kvalitet, miljö, IT och utveckling. Väsbyhem ägs av och verkar i kommunen och har på så sätt en viktig roll i kommunens utveckling. Kommunens ambition att bygga miljövänligt berör även Väsbyhem som är en viktig aktör inom bostadssektorn i kommunen. För att tillmötesgå krav från både kunder och ägare satsar Väsbyhem på såväl produktion av nya bostäder som förnyelse av befintligt bestånd.

## Nyproduktion

Under året har projektering för 449 bostäder pågått och detaljplanearbete för 565 bostäder utifrån vår långsiktiga projektplanering. Under de kommande fem åren planeras 864 nya bostäder att färdigställas.



### Eds Allé

20 radhus och 119 lägenheter har under året färdigställts inom projektet Eds Allé (totalt planeras ca 380 bostäder).



### Soltäppan

Som en del av kommunens storsatsning runt centrum "Fyrklövern" bygger vi 87 lägenheter med en känsla av natur, odling och hållbarhet. Beräknad inflyttning 2021-2022.



### Åhusen

I det stationsnära området bygger vi 194 lägenheter som till största del riktar sig till ungdomar och studenter. Beräknad inflyttning 2021-2022.



### Hasselnöten

Med närhet till ett utomhusbad och skogen som granne bygger vi 215 lägenheter och en förskola. Beräknad inflyttning 2023-2024

## Förnyelse och stambyten

### Hasselgatan och Hagängen

Under 2018 påbörjades ett stambytesprojekt på Hasselgatan, Hagängsvägen och Lövängsvägen. Stambytet har under 2019 fortsatt och planeras pågå under ytterligare två år. Vi arbetar för renovering och stambyte av sammanlagt 648 bostäder.



## Väsbyhems hållbarhetsarbete definieras

Väsbyhems hållbarhetsarbete definieras utifrån fyra perspektiv där vi följer nyckeltal och strategier för att nå tydligt uppsatta mål som sträcker sig till år 2022; Sveriges nöjdaste kunder, En av Sveriges bästa arbetsplatser, Hållbart Väsby och Konkurrenskraftig ekonomi. Rapporten avser räkenskapsåret 2019 och omfattar moderbolaget AB Väsbyhem och samtliga bolag som konsolideras i AB Väsbyhems koncernredovisning för samma period. Hållbarhetsrapporten är upprädd i enlighet med bestämmelserna i ÅRL 6:e kapitel. Styrelsen avger och definierar denna hållbarhetsrapport.

## Väsentlighetsanalys

Företagsledningen har genomfört en analys över vilka aspekter inom hållbart företagande som är av störst väsentlighet för Väsbyhem och var vår påverkan kan anses vara som störst. Analyserna har utgått från både möjligheter och risker relaterade till hållbart företagande och de mest väsentliga övergripande områdena har fastställts till miljö, sociala förhållanden, ekonomi och styrning. Resultatet av väsentlighetsanalysen framgår av de ämnen och resultatindikatorer som presenteras i denna rapport.

Ekonomisk, kvalitets- och miljömässig samt social hållbarhet går hand i hand med nöjda kunder och nöjda medarbetare. Vi har därför valt att redovisa vårt hållbarhetsarbete utifrån följande uppdelning.

- Ekonomisk hållbarhet
- Kvalitets- och miljömässig hållbarhet
- Sveriges nöjdaste kunder
- En av Sveriges bästa arbetsplatser
- Riskhantering

Under varje kapitel återfinns Väsbyhems mål och strategier för att uppnå hållbart företagande. Där presenteras även av Väsbyhem definierade väsentliga frågor samt hållbarhetsaspekter och hur dessa kopplas till vårt dagliga arbete.

## Styrning

Väsbyhem har en processtyrd organisation där vision, ledord, policyer, riktlinjer och styrande dokument ligger till grund för allt arbete. I samband med de senaste revisionerna av miljö- och kvalitetsarbetet har vi ytterligare förfinat våra processer samt tydliggjort vår struktur för att uppnå en effektiv verksamhetsstyrning. Arbetet med att utvärdera och förtydliga processerna har fortsatt under hela året samtidigt som vi har identifierat eventuella risker. Relevanta policyer och andra styrande dokument presenteras under varje kapitel.

Tydliga ägardirektiv anger inriktningen för bolaget där styrelsen ger bolaget rätt förutsättningar och ansvar för förvaltningen av bolagets angelägenheter. VD ansvarar för att verkställa styrelsens beslut och strategier.

## Uppdrag

Väsbyhems uppdrag styrs av bolagets styrelse och genom ägardirektiv som fastställs i kommunfullmäktige. I ägardirektivet framgår bland annat att bolaget ska ha nöjda kunder, producera minst 100 bostäder i snitt per år, arbeta med förädling av fastighetsbeståndet och vara ISO 14001 - certifierat. Bolaget ska i sin förvaltning uppnå en direktavkastning om minst 3,0 % på fastigheternas marknadsvärde och sträva efter en soliditet på koncernnivå om 30 %. Ytterligare övergripande mål och resultat presenteras under respektive kapitel i denna rapport.



## Ekonomisk hållbarhet

Mot bakgrund av att vi planerar för en historiskt hög nyproduktionsvolym är det av yttersta vikt att projekten genomförs kostnadseffektivt och samtidigt bidrar till att möta den efterfrågan på bostäder som finns i kommunen. För att säkerställa att våra nyproduktionsplaner är genomförbara utifrån både kund- och ekonomiperspektiv fokuserar vi på att utveckla samarbetet med våra entreprenörer genom så kallad "Partnering" samt genomför marknadsanalyser där vi analyserar efterfrågan. Grundutförandet är en kostnadseffektiv standard med möjlighet för kunderna att välja tillval. I syfte att öka driftnettot, som är totala intäkter minus fastighetskostnader, satsar vi både konkret på att minska kostnader och öka intäkter, men även på förebyggande arbete ur ett ekonomiskt perspektiv. Vi har systemverktyg och ekonomimodeller som medger uppföljning av fastigheternas lönsamhet, vilket leder till analyser som kan användas för att dra lärdomar av till övriga fastighetsbeståndet.

De definierade väsentliga hållbarhetsaspekterna inom ekonomisk hållbarhet har fastställts till regelefterlevnad, motverkan av mutor och korruption, rätt hyresnivåer samt samarbete och partnerskap med intressenter.

### Nyckeltal 2022

Ett av Väsbyhems övergripande långsiktiga mål är konkurrenskraftig ekonomi. För att uppnå målet arbetar vi efter följande nyckeltal.

#### Direktavkastning 3 %

Utfall 2018: 3 %

Utfall 2019: 2,9 %

#### Soliditet 30 %

Utfall 2018: 50 %

Utfall 2019: 46 %

#### Bolaget ska tillhöra bästa kvartilen på driftnettonivå i Sveriges allmännyttas mätning

Utfall 2018: JA

Utfall 2019: Nyckeltalet uppnås inte under 2019  
Det långsiktiga målet till 2022 kvarstår

#### Nyproduktion max 36 500 kr/kvm

Utfall 2018: JA

Utfall 2019: Nyckeltalet uppnås inte under 2019  
Det långsiktiga målet till 2022 kvarstår

### Policyer, riktlinjer och rutiner

Väsbyhem har policyer, riktlinjer och rutiner som används i vårt ekonomiska arbete.

- **Policy mot mutor och bestickning** (innebär att medarbetare har ett ansvar att bekämpa mutor och i övrigt vid alla tillfällen agera på ett opartiskt och sakligt sätt).
- **Finanspolicy** (framtagen tillsammans med Upplands Väsby kommun och sätter finansiella riktlinjer och ramen för kommunkoncernens finansiella verksamhet).
- **Upphandlingspolicy** (framtagen tillsammans med Upplands Väsby kommun och säkerställer att Väsbyhems upphandlingar och inköp utförs professionellt samt kännetecknas av hög kompetens och god trovärdighet. Skapar en tydlig etisk hållning som främjar bolagets värderingar. Bolagets upphandlingar och inköp är i ständig utveckling för att bidra till förbättrad kvalitet och miljöhänsyn).
- **Intern kontrollplan** (ett system för intern kontroll som utförs i syfte att säkerställa att bolagets organisation och verksamhet är effektiv samt att verksamheten följer gällande lagar, regler och beslut. Efterlevnad av kontrollplanen kontrolleras av Väsbyhems styrelse löpande under verksamhetsåret).

### Partnering

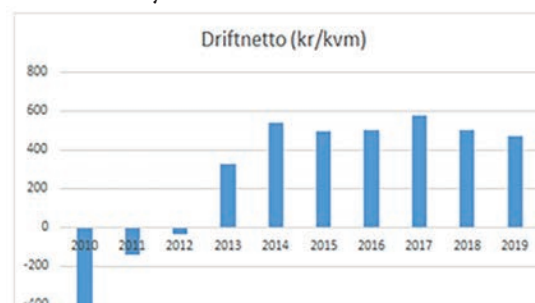
Väsbyhems största investeringar finns i våra fastigheter. I samband med att vi utvecklar vårt fastighetsbestånd måste vi säkerställa att kostnaderna är försvarbara i bland annat våra nyproduktionsprojekt. Därför arbetar Väsbyhem med Partnering som innebär att vi involverar våra entreprenörer redan i tidigt skede. Detta skapar en samsyn i projektet inom både ekonomiska och byggtkniska aspekter, vilket medför ett bättre samarbete och i förlängningen ett bättre och mer kostnadseffektivt projekt.

### Gröna lån

Gröna lån är en finansiering genom Kommuninvest som kan sökas inom kommunsektorn för investeringar som har en hållbar inriktning och gör skillnad för miljön. Genom att bygga energieffektiva hus med miljömässigt hållbara tekniska lösningar gör vi skillnad för miljön och bidrar till en hållbar framtid. I nyproduktionsprojektet Eds Allé har vi fått Gröna lån i projektkategorierna gröna byggnader och energieffektivisering. Med Gröna lån har vi fått ner räntan med 0,02 %. I ett så stort investeringsprojekt som Eds Allé har det resulterat i en total besparing på 252 Tkr.

### Förhandlade hyror

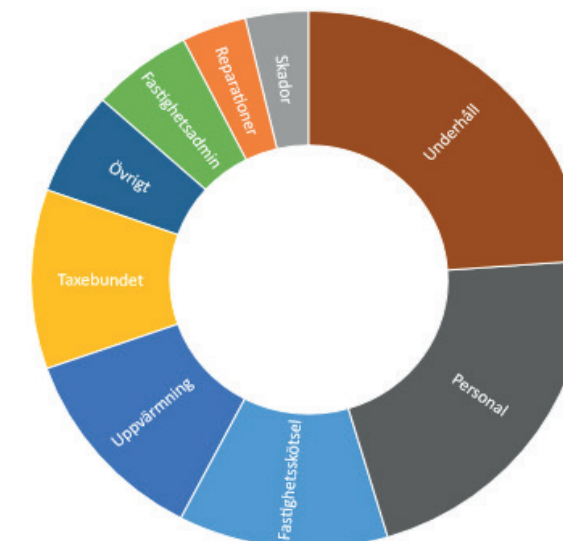
Väsbyhem samarbetar med Hyresgästföreningen gällande hyressättning i både nyproduktionsprojekt och förnyelse samt i den årliga hyresförhandlingen för att säkerställa att en skälig och korrekt hyra sätts. Detta genomförs via förhandlingar med Hyresgästföreningen inför kommande projekt, men även löpande under året. Den generella hyreshöjningen under 2019 var 1,41 % som differentierades ut över beståndet. 80,9 % av Väsbyhems kunder uppger i kundenkäten att de tycker att de får valuta för hyran.



### Motverkande av korruption

Arbetet mot korruption genomförs i sin helhet genom efterlevnad av policyn mot mutor och bestickning, vilket säkerställs genom interna kontroller. Inga fall inom området korruption har upptäckts under året.

### Driftkostnader 2019



### Krav på leverantörer och entreprenörer

Som ett led i vår långsiktiga satsning på social och ekonomisk utveckling ställer vi sociala och etiska krav vid nya upphandlingar, där så är möjligt. Att använda upphandlingar på detta sätt är ett ytterst effektivt verktyg för att bidra till samhällsutveckling. Väsbyhem har en gemensam upphandlingsfunktion med Upplands Väsby kommun som möjliggör ekonomiskt hållbara upphandlingar. Eftersom vi kan genomföra gemensamma upphandlingar håller vi nere resurskostnader. Väsbyhem följer Lagen om Offentlig Upphandling (LOU) och ställer krav på våra leverantörer på affärsmässig grund avseende bland annat kvalitet och miljöhänsyn. Löpande stämmer vi av att beställda arbeten är utförda i tid samt säkerställer att entreprenörer följer vår värdegrund. Vi har en entreprenörsskola där entreprenörens personal blir utbildad i Väsbyhems regler och förhållningssätt.



# Kvalitet och miljömässig hållbarhet

Vi arbetar enligt de båda internationella kvalitets- respektive miljöstandarderna ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015. Tillsammans utgör de båda ledningssystemen vårt verksamhetsledningssystem. Miljöledningssystemet certifierades enligt den tidigare ISO-standarderna i december 2009. Det uppgraderades och omcertifierades enligt den nya standarden i november 2017. Samtidigt certifierades det kvalitetsledningssystem enligt ISO 9001:2015 som vi införde under 2016 och 2017. Vart tredje år görs en omcertifieringsrevision och det är då det avgörs om vi uppnått ständiga förbättringar och i övrigt har skött vårt kvalitets- och miljöarbete så väl att vi får behålla våra certifikat. Omcertifiering sker under 2020. Varje år mellan certifieringsrevisionerna genomför revisorerna en enklare periodisk revision av verksamhetsledningssystemet. Vid den senaste periodiska revisionen 2019 fick vi ett antal avvikelser, som vi ser som förbättringsförslag, vilket hjälper oss att ständigt förbättra vårt arbete för att uppnå minimal miljöpåverkan och maximal kvalitet i vår verksamhet.

## Definierade hållbarhetsaspekter

De definierade väsentliga hållbarhetsaspekterna inom kvalitets- och miljömässig hållbarhet har fastställts till hållbara materialval, livscykelpåverkan av fastighetsbeståndet, hållbar energianvändning samt avfall och källsortering.

## Policyer, riktlinjer och rutiner

Väsbyhem har policyer, riktlinjer och rutiner som används i vårt kvalitets- och miljöarbete.

- **Verksamhetspolicy** (beskriver hur Väsbyhems verksamhet ska bedrivas utifrån ett övergripande resultatorienterat, systematiskt och processinriktat arbetssätt)
- **Rutin för avfallshantering** (beskriver hur avfall hanteras inom Väsbyhem. Syftar till att främja resurs- och hållning och minimera utsläpp av farliga ämnen till luft, mark och vatten samt minimera skador på människors hälsa. Rutinen ger förutsättningar för såväl våra egna medarbetare som våra kunder).
- **Program för kvalitet och miljö** (allt arbete som utförs av Väsbyhems anställda och allt arbete och alla tjänster som utförs för Väsbyhem av anlidade konsulter och entreprenörer ska utföras med hög ambition vad gäller kvalitet och miljö. Väsbyhems krav på kvalitet och miljö, bland annat hur vi arbetar med hållbara materialval, framgår av detta program)

## Nyckeltal 2022

Ett av Väsbyhems övergripande långsiktiga mål är Hållbart Väsby. För att uppnå målet arbetar vi efter följande nyckeltal.

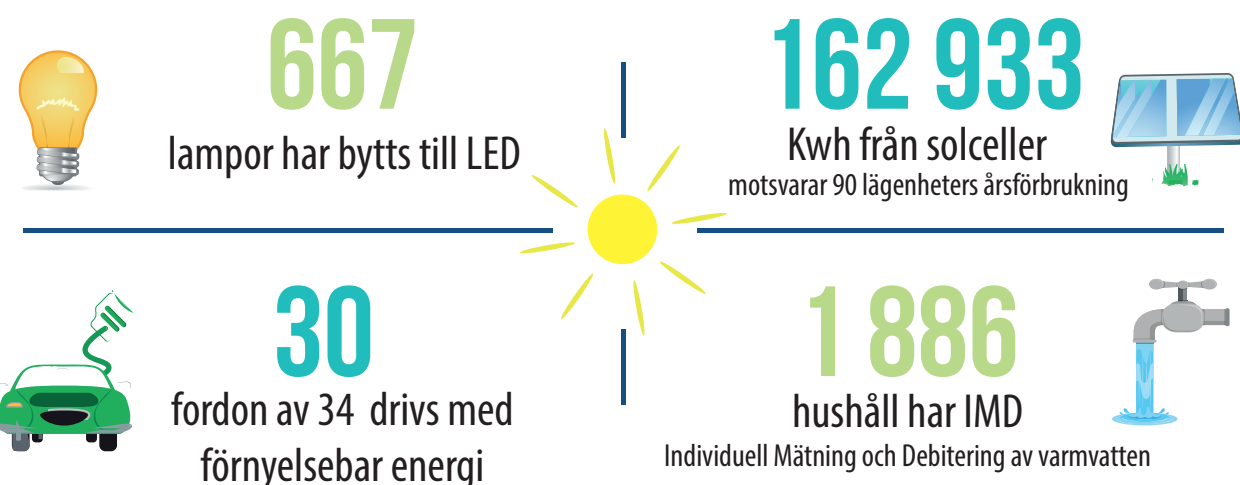
**Bygga minst 100 attraktiva, hållbara och förvaltningsmässigt effektiva lägenheter i snitt per år**  
Utfall 2018: 5 st      Utfall 2019: 139 st

**Minska energiförbrukningen med 1 % årligen**  
Utfall 2018: 0,94 %      Utfall 2019: ökat med 3 %  
Totalt sedan 2011 11,36 %

**Underhålla fastighetsbeståndet enligt en långsiktig hållbarhetsplan**  
Utfall 2018: JA      Utfall 2019: JA

**Miljö- och klimatprofilera bolaget**  
Utfall 2018: JA      Utfall 2019: JA

**Arbeta för att långsiktigt främja social hållbarhet**  
Utfall 2018: JA      Utfall 2019: JA



## Betydande miljöaspekter

En betydande miljöaspekt är en miljöaspekt som har eller kan ha en betydande miljöpåverkan enligt ISO 14001. För att veta vilka de betydande miljöaspekterna är, inklusive hur de styrs, såväl av Väsbyhem som av våra kunder har vi skapat en beskrivning. De fyra betydande miljöaspekterna som identifierats av Väsbyhem är energianvändning, kemikalieanvändning, avfallshantering/källsortering samt val av varor och tjänster. Dessa ligger delvis till grund för de definierade väsentliga hållbarhetsaspekterna inom kvalitets- och miljömässig hållbarhet.

## Miljömål

Utöver våra långsiktiga mål tar miljørådet (som består av minst en representant från varje avdelning) årligen fram förslag till miljömål som är förenliga med vår verksamhetspolicy, inklusive de åtaganden vi gör i den. När vi upprättat målen tar vi hänsyn till de bindande krav vi berörs av, liksom våra betydande miljöaspekter. Vi beaktar även de möjligheter och krav på teknik, ekonomi, drift och affärsmässighet vi har när vi upprättat miljömålen. Dessutom tar vi hänsyn till eventuella synpunkter från intressenter. För att nå våra mål upprättat vi handlingsplaner. Dessa innehåller ansvarsfördelning för att uppnå övergripande och detaljerade miljömål för relevanta funktioner och nivåer inom Väsbyhem, tillgängsätt, resurser och tidsplaner. Miljömålen integreras i uppföljningen av verksamhetsplaner och affärsplanen.

## Miljökrav vid inköp

När Väsbyhem gör inköp av varor och tjänster säkerställer vi i samband med upphandlingsprocessen att ekologiska livsmedel och övriga miljömärkta produkter används i så stor utsträckning som möjligt. Vid upphandling har vi en checklista för miljökrav samt en rutin för inköp.

## Klimatmål

Väsbyhem har tidigare inte haft ett uttalat klimatmål men från och med 2020 sätts ett klimatmål upp i samband med nyproduktionsprojekt Hasselnöten. Klimatpåverkan uttrycks vanligen i hur mycket växthusgaser (framförallt koldioxid) per BTA som släpps ut. Förarbetet som startade under året med hjälp av Skanska, som ska ta reda på klimatpåverkan genom att utföra livscykelanalyser (LCA) för de två olika husen i nyproduktionsprojektet Hasselnöten. Det ena huset byggs i betong, det andra i trä. Skanska ska även försöka ta reda på klimatpåverkan i förvaltningsskedet. Resultatet kommer att hjälpa oss att välja rätt produktionsmetoder och materialval i framtida nyproduktion.

## Minskad kemikalieanvändning

Vi har löpande kontroll av vår kemikalieanvändning för att minska vår negativa miljöpåverkan. Under många år har vi arbetat med minskad kemikalieanvändning och sedan 2013 har vi minskat antalet miljönegativa produkter med 155 st. Sedan vi införde miljöledningssystemet räknar vi med att vi har tagit bort nästan 500 kemiska produkter.

## Solceller

Vi driver sedan tidigare fem solcellsanläggningar som finns på våra fastigheter i bostadsområdet Sigma. Under året har installation av ytterligare 2 solcellsanläggningar färdigställts på Dragonvägen 2-20. Ungefär 70 % av energin som solcellerna producerar använder vi själva för drift av fastighetsfunktioner så som hissar, ventilation, belysning och passage. I samband med planering av alla nyproduktionsprojekt genomförs en utvärdering om det är lämpligt med installation av solceller.





## Klimatsmart mobilitet

Invanare och företag i Upplands Väsby ges möjlighet att välja klimatsmart mobilitet som minskar negativa utsläpp genom att Väsbyhem utökar sina laddplatser för elbilar. Utspritt över beståndet har vi 36 st parkeringsplatser med laddningsmöjlighet för elbilar. 18 st av dessa är publika och 18 st är enbart tillgängliga för våra kunder och Väsbyhems personal. Vid efterfrågan från kunder möjliggör vi tillgänglighet till parkeringsplatser med laddningsmöjlighet. Med hjälp av Klimatklivets investeringsstöd är vi med och bidrar till en hållbar stadsutveckling genom de publika laddningspunkter vi satt upp i Upplands Väsby. Samtidigt bygger vi för framtiden när vi bygger ut antalet laddningspunkter i våra bostadsområden.

## IMD

För att minska varmvattenförbrukningen arbetar vi med Individuell Mätning och Debitering av varmvatten. Det innebär att en mätare är installerad för varje bostad som mäter hur mycket varmvatten som förbrukas och kunden debiteras därmed för sin faktiska förbrukning av varmvatten. Vid installation i fastigheter som tidigare har haft fri förbrukning av varmvatten har vi sett en minskad förbrukning vilket leder till en mer hållbar vattenförbrukning. Hittills har vi infört IMD i halva beståndet och fortsätter i så snabb takt som möjligt. Sedan 2011 då vi införde IMD i de första fastigheterna har vi sänkt vår varmvattenförbrukning tillsammans med hyresgästerna med 19 %.

## Klimatneutral fjärrvärme

Ett steg närmare ett mer hållbart företagande togs under året då vi införde från och med 1 januari 2019 enbart köpa klimatneutral fjärrvärme. Det betyder nu att all vår driftenergi, både el och fjärrvärme, är koldioxidfri och vi har ingen negativ påverkan på miljön för att driva våra hus. Dock kvarstår fortfarande utmaningen att kunderna ska välja klimatneutral el.

## Miljöbyggnad Silver

Hammarbyvägen 7-25 är certifierad som Miljöbyggnad Silver. Miljöbyggnad baseras på svenska bygg- och myndighetsregler och på svensk byggpraxis. Det innebär att huset är byggt med lägre energiåtgång, en mer trivsam inne- och ljudmiljö, bra ventilation och mer hållbara byggmaterial.

## Fastighetsnära källsortering

Alla Väsbyhems hyresgäster har fastighetsnära källsortering. Det innebär att alla hyresgäster har möjlighet att göra miljömässigt hållbara val gällande hur de hanterar sitt avfall. För att göra avfallshanteringen ännu mer lättillgänglig och enkel har vi under året fortsatt att installera nedgrävda markbehållare för rest- och matavfall. Det är en stor utmaning för oss att se till att kunderna sorterar sitt avfall rätt. Felsorterat avfall kan bero på flera orsaker som exempelvis okunskap. Vi försöker utbilda och uppmuntra våra kunder genom information. Avfallshantering har en stor miljöpåverkan och är även en ekonomisk fråga då det är ytterst kostsamt för oss att åtgärda felsorterat avfall. 92,4 % av kunderna uppger i kundenkäten att det finns bra möjligheter till källsortering.

## Biologisk luktkontroll

Att kliva in i ett källsorteringsrum är inte alltid en trevlig upplevelse. För att öka trivseln samt minska otrevlig lukt har vi under året testat en helt biologisk metod som tar bort lukt på naturlig väg. Genom att tillföra gynnsamma bakterier som effektivt bryter ned fett och matrester tas lukterna bort. Metoden är helt miljövänlig och går i linje med vårt miljöarbete. Systemet som används är ORS Bio-system.

## Hållbara val

Som fastighetsägare och arbetsgivare kan vi påverka både våra kunder och våra medarbetare att göra mer hållbara val i sin vardag. Vi uppmuntrar våra kunder genom bland annat vår hyresgästtidning Våra Kvarter. Vi använder även andra kanaler så som hemsidan och infoblad för att påminna och upplysa. Alla nyanställda medarbetare har under året genomfört en utbildning som heter Miljöörkortet. Genom denna utbildning har personalen fått en ökad förståelse samt inspiration till hur varje individ kan bidra till en mindre påverkan på miljön. Vår största påverkan sker i samband med nyproduktion och förnyelse. Genom att säkerställa miljömässigt hållbara val kan vi minska vår miljöpåverkan och vi strävar ständigt efter att ligga på topp i dessa frågor.

## Klimatkompensation

Vi klimatkompenserar våra tjänsteresor med flyg genom att betala in en avgift (motsvarande 1 SEK per kg utsläppt CO<sub>2</sub>) för utsläppen till Upplands Väsby Kommun. Kommunen delar i sin tur ut bidrag från dessa pengar som kan användas till att genomföra miljöpositiva förbättringar. Till exempel har vi med ett bidrag köpt en elcykel och rörelsestyrd belysning har installerats på huvudkontoret.

## Ekosystemtjänster

För att främja biologisk mångfald har våra sommarjobbare byggt och satt upp insektshotell på flera ställen runt om i våra bostadsområden. Ett insektshotell skapar en fantastisk boplatser för många värdefulla insekter. Insekterna hjälper oss med exempelvis pollinering. Ökad mängd insekter bidrar även i sin tur till ett rikare djurliv.

## Radon

Enligt lagkrav ska samtliga bostäder ha ett värde som understiger 200 Bq/m<sup>3</sup> senast år 2020. För att säkerställa att våra bostäder och fastigheter lever upp till kraven har vi under många år genomfört en löpande radoninventering i hela beståndet och sedan 2012 har vi sanerat där värdena har överstigit godkänd nivå. Några bostäder återstår dock där vi av olika skäl inte haft möjlighet att utföra mätning eller där utförda åtgärder inte har varit tillräckliga för att få ner för höga värden till godkänd nivå. Väsbyhem kommer att klara av lagkravet för att säkerställa att radonvärdet håller sig under 200 Bq/m<sup>3</sup>. Även i framtiden kommer vi att utföra stickprovsmätningar löpande. I all nyproduktion radonsäkrar vi vid byggnation men även dessa bostäder mäts för att säkerställa att radon inte läcker in i någon bostad.

## Underhållsplanering

För att hålla vårt bestånd i gott skick och göra systematiska förbättringar har vi en långsiktig underhållsplan. I samband med det årliga budgetarbetet uppdaterar vi den långsiktiga planen för planerat underhåll. Planen innehåller allt från tvättning av fasader, upprustning av grillplatser och lekplatser, installation av LED-belysning, byte av säkerhetsdörrar till installation av matavfallskassuner.

## Student- och ungdomsbostäder

Det kan vara svårt att ta sig in på bostadsmarknaden i dagsläget på grund av långa bostadsköer vilket gör det extra svårt för ungdomar. Vi arbetar därför med att omvandla en del små lägenheter i vårt befintliga bestånd till ungdomsbostäder för att göra det enklare för ungdomar att få sin första bostad. I nyproduktionsprojekt arbetar vi även med att producera nya ungdomsbostäder och ett projekt som är i produktion är Åhusen vilket medför ca 168 nya bostäder till ungdomar och studenter.

## Just Arrived och bostäder till nyanlända

Väsbyhem är en viktig aktör i samhällsutvecklingen och genom ett gott samarbete med Upplands Väsby kommun har vi sedan 2016 sett till att samtliga nyanlända som anvisats till kommunen har blivit erbjudna boende. Vi har även ett samarbete med Just Arrived, en organisation som hjälper nyanlända ut på arbetsmarknaden. Samarbetet grundar sig i tillfälliga arbeten vid behov men när behovet fanns att anställa ytterligare en kvartersvärd under 2018 valde vi att anställa en medarbetare via Just Arrived. Väsbyhem har under året ytterligare utökat samarbetet med Just Arrived. Den mest utmärkande satsningen har varit anställningen av två trivselsvärdar och en kontorsvärd. Trivselsvärdarna ger vuxennärvaro i våra bostadsområden och är en del av Väsbyhems stora trivselsatsning. Kontorsvärderna arbetar på Väsbyhems huvudkontor.

## Barnkonventionen

Från och med 1 januari 2020 är barnkonventionen lag i Sverige vilket kräver att barnens rättigheter ska prioriteras. För att ta hänsyn till barnperspektivet i Väsbyhems verksamhet har vi infört en extra kontroll som säkerställer om vi har, kan eller bör ta hänsyn till barnperspektivet i varje beslut som tas på ledningsnivå och styrelsenivå.



# Sveriges nöjdaste kunder

Att erbjuda kunden god service med hög kvalitet och samtidigt ha en optimal drift och skötsel av våra fastigheter är Väsbyhems viktigaste strategier. Vi är en kunddriven fastighetsförvaltare, en hyresvärd som bryr oss om våra kunder och vår ambition är att tydliggöra detta ytterligare de kommande åren. Våra kunder ska känna sig trygga, viktiga, prioriterade och som känner att deras åsikter har betydelse. Målet är att ha Sveriges nöjdaste kunder år 2022, vilket vi mäter genom kundenkäten som AktivBo skickar ut årligen. År 2022 ska vårt serviceindex vara i samma kvartil som de 25 % bästa företagen i vår storleksklass. Under 2019 startades Väsbyhems digitala kundresa som ska hjälpa oss att nå våra högt uppsatta mål.

## Definierade hållbarhetsaspekter

De definierade väsentliga hållbarhetsaspekterna inom segmentet Sveriges nöjdaste kunder har fastställts till bemötande av kunden, en trivsam och trygg boendemiljö samt bostads-sociala aktiviteter.

## Nyckeltal 2022

Ett av Väsbyhems övergripande långsiktiga mål är att ha Sveriges nöjdaste kunder. För att uppnå målet arbetar vi efter följande nyckeltal.

**Serviceindex alla delar ska uppgå till den bästa kvartilen**

Utfall 2018: 82,2 %      Utfall 2019: 84,5 %

 **32 247**  
besvarade samtal i kundcenter

 **489**  
förmedlade bostadskontrakt

 **2 346**  
perenner planterade

**742**  
buskar planterade

**706**  
följare Instagram 

**4**  
trivselvandringar 

## Policyer, riktlinjer och rutiner

Väsbyhem har policyer, riktlinjer och rutiner som används i vårt arbete att ha Sveriges nöjdaste kunder.

- **Uthyrningspolicy** (beskriver hur uthyrning av bostäder ska gå till. Utöver uthyrningspolicyn finns en hyres-handledning som innehåller vägledning i uthyrningsrelaterade frågor)
- **Säkerhetspolicy** (beskriver omfattning och ansvar i säkerhetsrelaterade frågor)
- **Riktlinjer för extern kommunikation** (Väsbyhems kommunikationsarbete syftar till att stödja organisationens övergripande mål och strategier, möta kommunikationsbehovet externt samt övergripande bidra till att stärka Väsbyhems varumärke)
- **Checklista säkerhetsstandard** (en åtgärdslista för att höja säkerhetsnivån i byggnader och fastigheter samt för att arbeta systematiskt säkerhetsförebyggande)

## Här finns vi

Framförallt finns Väsbyhem tillgängliga både i telefon och i vårt kundcenter. Vår hemsida fungerar också som informationskanal för kunder och bostadssökande. Det är genom hemsidan all uthyrning av lediga bostäder sker. För att säkerställa att alla kunder får information om sådant som händer i deras bostad och närmiljö delar vi ut informationsblad direkt i brevlådan. Vi finns på Instagram, LinkedIn och MyNewsdesk. I kundenkäten uppger 93,2 % av våra kunder att informationen från Väsbyhem fungerar bra.

## Årlig kundenkät

Vi sätter hela tiden kunden i centrum i vårt arbete. Det innebär att vi utgår från kundenkäten och lyssnar in synpunkter och idéer när vi planerar för olika aktiviteter och insatser. Genom att vara lyhörda för våra kunder och deras önskemål skapar vi ett förtroende och stärker vårt varumärke. Varje år delas kundenkäten ut genom företaget AktivBo. Beståndet är uppdelat i hälften vilket betyder alla hyresgäster har haft möjlighet att svara under tvåårsperioden. Hela personalstyrkan hos Väsbyhem hjälps åt att dela ut enkäten vilket vi tror är en framgångsfaktor till varför vi får så hög svarsfrekvens (65,3 %). Enkäten är indelad i olika index och vårt mål Sveriges nöjdaste kunder mäter sig gentemot serviceindex. Resultatet för 2019 hamnade på 84,5 %. Utifrån årets resultat är vi nominerade av AktivBo att vinna Kundkristallen för det största lyftet av serviceindex i vår storleksklass! Skillnaden mot föregående år är att vi nu arbetar ännu mer systematiskt med att analysera svaren. Genom att vara lyhörda gentemot våra kunder kan vi identifiera våra fokusområden och få insikt om var vi behöver genomföra åtgärder. Kundenkäten är ett viktigt hjälpmedel för att vi ska få Sveriges nöjdaste kunder.



## Kundo & chatt

I samband med vår digitaliseringsinsats har vi kompletterat vår kundtjänst med ett forum som heter Kundo. Kundo finns på vår hemsida och ger hyresgästerna möjlighet att få svar på sina frågor snabbt och enkelt. Vi har listat de vanligaste frågor med svar och om den som söker svar inte hittar det i forumet går det bra att ställa en ny fråga som vi sedan utökar forumet med. Vi har sett en positiv reaktion på införandet av vårt kundforum och hoppas att det hjälper våra kunder på ett effektivt sätt. Vi har även under hösten testat chatt för våra kunder, om en medarbetare hos Väsbyhem är inloggad i chattforumet kommer det upp en ruta på vår hemsida som kunden kan klicka in på, där ställer kunden sin fråga. De vanligaste frågorna hittills är frågor om hemsidan (mina sidor) och uthyrningsfrågor.

## Dialog med kunderna

För att lära känna våra kunder, sätta oss i in deras boendesituationer samt samla in förbättringsförslag bjuder vi in till bomöten. Det görs varje år i de olika bostadsområdena och oftast i samband med en grillkväll eller fika. Träffarna är väldigt uppskattade och alla får möjlighet att göra sin röst hörd. Bomöten är en viktig kanal för att vi ska kunna fånga upp idéer och tankar som kunderna har. Utöver bomöten har vi även dialoger i lite större bostadsområden. Under året har vi haft fyra boendedialoger i bostadsområdena Hasselgatan, Hagängen, Dragonvägen och Smedby. Fokus under dessa dialoger har varit att öka tryggheten samtidigt som vi kan samla in förslag om hur vi kan förbättra närområdet. Vi passar även på att informera om avfallshantering och hur kunderna kan göra hållbara val för att minska negativ påverkan på miljön.



## Kontakt med Väsbyhem

Det finns flera sätt att få kontakt med Väsbyhems personal. Hemsidan är ett effektivt sätt att påbörja en felanmälan. Det går även bra att ställa frågor genom att ringa till vårt Kundcenter eller skicka ett mail. Vi har som rutin att alla kunder ska få återkoppling senast nästkommande vardag och även om vi inte alltid har svar på frågorna direkt så ska kunderna veta att vi har tagit emot frågan och påbörjat hantering. För att söka lediga bostäder kan man använda hemsidan eller Väsbyhems APP för lediga bostäder. Vi har även en APP för bokning av tider i tvättstugan samt när man väl är i tvättstugan kan en felanmälan skickas in via bokningskärmen på ett enkelt och smidigt sätt. Vi värdesätter även den dagliga kontakten med kunder ute i våra bostadsområden. För att kunna utveckla och förbättra verksamheten är det viktigt att vi är lyhörda för våra kunders önskemål.

## En värd för alla

Att vara "En värd för alla" innebär att vi ska vara lyhörda och ta hänsyn till våra kunders behov. För oss är det viktigt att vara en samhällsaktör som främjar mångfald och ger stöd åt olika samhällsgrupper. Vi har bland annat ett flertal kategoriboenden så som trygghetsboende (63 st), seniorboende (340 st), student- och ungdoms-bostäder (295 st) samt allergiboende (28 st). Vi lyssnar på våra kunder genom kundenkäter, boendedialoger, bomöten och genom alla vardagliga möten så som bostadsbesiktningar, kontraktsskrivningar eller en pratstund i trapphuset eller på gården. Våra kunders feedback och frågor utvecklar vår verksamhet.





## Tillgänglighet och passagesystem

För att underlätta tillgängligheten för kunderna använder vi oss utav ett elektroniskt passagesystem (RCO). Alla fastigheter har ett skalskydd som öppnas med en elektronisk tagg och även många allmänna utrymmen i fastigheterna har elektroniska lås. Om en tagg försvinner kan den enkelt avregistreras och vi slipper dyra kostnader för byte av lås. Det är även enkelt för kunderna att köpa fler taggar till sitt hushåll vid behov.

## Rökfritt

Sedan 2009 har Väsbyhem erbjudit rökfritt boende i utvalda fastigheter. För att minska förslitning i våra bostäder, skapa mer hälsosamma bostäder och öka trivselsen i våra fastigheter inför vi rökfritt boende i all vår kommande nyproduktion med start under 2020.

## Kompiskontrakt

Förutom att underlätta för den som är ung att få en bostad genom att utöka antalet ungdomsbostäder har vi under året infört så kallade kompiskontrakt. Det innebär att två personer kan gå ihop och hyra en bostad tillsammans även om de inte avser att ingå samboskap. Den största andelen bostäder på Sveriges marknad är 3:or och som ung kan det vara svårt att klara av hyran för en sådan bostad. Med hjälp av varandra har de möjligheten att hyra eftersom de delar på kostnaderna. Kontraktet är begränsat till max fyra år och man får behålla sin kötid för att senare kunna söka en ny bostad med lite längre kötid. Tre st kompiskontrakt har hyrts ut under 2019.



## Föreningar

Väsbyhem har samarbete med 14 olika föreningar som verkar för att främja hälsa och gemenskap, främst hos ungdomar, i Väsbyhems bostadsområden och i övriga kommunen. Under 2019 har vi utökat samarbetet med fler föreningar samt utvecklat befintliga samarbeten för att ta ett ännu större samhällsansvar.

## Trygghetscertifierade fastigheter och gårdar

Tillsammans med Hyresgästföreningen har vi tagit fram ett trygghetspaket som innebär att fastigheten och gården blir trygghetscertifierad. Certifieringen innebär att vi vidtar fysiska åtgärder för att höja tryggheten, men även att vi ökar kundernas engagemang och samverkan med oss. Certifieringen föregås av en besiktning av huset och gården och som omfattar totalt ca 150 punkter som ska uppfyllas. Bland dessa kan nämnas brytskydd på dörrar till gemensamma utrymmen, förstärkt glas i entrédörrarna, trygghetsvandringar i bostadsområdena, brandskyddsutbildning för de boende genomförd av brandförsvaret, optimal belysning på gården, cykelförvaring samt besiktningar genomförda av Väsbyhem och lokalpolisen. Vi har ett flertal trygghetscertifierade fastigheter och gårdar i bostadsområdena Runby, Sigma och Hasselgatan.

## Vräkningsförebyggande och oriktiga hyresförhållanden

Väsbyhem har sedan flera år jobbat aktivt med och varit en föregångare i det vräkningsförebyggande arbetet där vi genom ett bra samarbete med kommunen och genom tidiga ingripanden lyckats hålla nere antalet vräkningar till mycket låga nivåer. Väsbyhems inriktning är att inga barnfamiljer ska bli vräkt. Vi har tidigare även förstärkt vår förvaltning med en utredare för att förhindra och utreda oriktiga hyresförhållanden, något som gett ett gott resultat med ca 50 friställda bostäder årligen som kan erbjudas i vår bostadskö.

# TRIVSEL- OCH TRYGGHETSSATSNING 2019

Väsbyhem har under 2019 investerat totalt 15 Mkr i trivsel- och trygghetskapande åtgärder. Syftet med satsningen är att säkerställa att våra bostadsområden är trygga och trivsamma. Genom att analysera kundenkäten har vi identifierat vilka aktiviteter som vi tror ger mest effekt och utfört åtgärder i de bostadsområden och fastigheter där kunderna har efterfrågat förbättringar. Vi har genomfört uppgraderingar och säkerhetsåtgärder för att förebygga brott och öka trivselsen.

## Aktivitetshuset

Aktivitetshuset är en satsning som startade under 2018 som sedan har byggts upp till en samlingsplats för olika aktiviteter. Aktivitetshuset skapades för att fånga upp ungdomar i närområdet Sigma med syftet att minska utanförskap samt öka integration och öka fysisk hälsa. De verksamheter som har varit med från start är Cykelköket (cykelreparationer), Parsian IF och Futebol då força (fotboll för unga). Under året har aktivitetshuset utökats med bland annat en verksamhet som sysslar med friskvårdsfrämjande aktiviteter "En frisk generation", dj-utbildning, musikskola och basket.



## Fotbollsskola

Vi har under många år arbetat aktivt med sponsring till våra lokala sportklubbar. I år spetsade vi till arbetet genom att erbjuda fotbollsintresserade barn fotbollsskola som anordnades i samarbete med de lokala fotbollsklubbarna Bollstanäs SK, Runby IF och Parsian IF. Förutom lyckade fotbollsskolor bidrog detta även till sommarjobb åt de ledare som ansvarade för aktiviteten.

## Smedby hundklubb

I ett led att öka trivselsen och tryggheten i Smedby har Väsbyhem, Stena Fastigheter och Smedby Hundklubb startat upp ett samarbete. Samarbetet utgår från att bostadsbolagen har sponsrat hundklubben med en hundrastgård och som motprestation utför hundklubben trivselvandringar i bostadsområdet ett par gånger i veckan. Syftet med vandringarna är att öka trivselsen genom ökad vuxennärvaro i bostadsområdet.

## Trivselvärdar

Väsbyhem har under året anställt två trivselvärdar vars uppgift är att röra sig ute i våra bostadsområden, samla in idéer och önskemål från våra kunder om hur trivselsen kan förbättras i närområdet samt skapa kontakt med ungdomar. Syftet med trivselvärdarna har främst varit att öka vuxennärvaron i utvalda bostadsområden, men som en bonus har de även kunnat rapportera in skadegörelse och annat så som lampor som behöver bytas ut.



## Väsbyhemdagen och Smedbydagen

Varje år anordnar vi Väsbyhemdagen. Syftet med dagen är att främja gemenskap och lära känna våra kunder, vi passar även på att informera om viktiga och aktuella ämnen så som vår nyproduktion och avfallshantering. I år belystes även ämnet mobbning, utanförskap och samhörighet med hjälp av Sean Banan som bjöd på en lyckad föreställning. Förutom den välkända Väsbyhemdagen bjöd våren även på det återkommande inslaget Smedbydagen där vi är en av flera deltagare. Smedbydagen bjöd på mängder av hamburgare och glass samtidigt som en loppis och ett springlopp var igång.

## Julmarknad

För allra första gången anordnade Väsbyhem och Upplands Väsby kommun en julmarknad i Järnvägsparken. Syftet var att öka gemenskapen i kommunen och skapa trivsel kring stationsområdet. Julmarknaden bjöd på jul-sånger, marknadsstånd, hantverk och mycket mer. Inför marknaden smyckades parken upp med julbelysning som hänger kvar under hela vintern för att lysa upp under årets mörkaste dagar.

## Sommarkollo

Under sommaren fick 16 barn från kommunen möjlighet att delta i Väsbyhems sommarkollo. Barnen fick vara delaktiga i spännande och roliga aktiviteter under sommarlovet så som bland annat bowling, bakning, pyssel och besök på badhus samt olika museer.





## Källare

Mörka och trånga källare har förvandlats till ljusa och trevliga efter att vi har målat dem i ljusa reflekterande färger. Vi har även förstärkt säkerheten med att utöka vår RCO, bytt ut gamla hönsnätsförråd till starka Troaxgrindar, satt upp sektionsfördelning i förråden, spärrat av passage för obehöriga samt i vissa källare satt upp kameraövervakning. Allt arbete ska skapa mer säkerhet kring förråden samt vara förebyggande mot inbrott.

## Trafiksäkerhet

En stor satsning av ökad trafiksäkerhet har genomförts i Smedby, ett bostadsområde som tidigare har upplevts som osäkert ur trafiksynpunkt då fordon har kunnat köra snabbt igenom de tätbebyggda husen. För att öka säkerheten har vi ställt ut blomlådor och trevligt målade betonghästar som ska sänka hastigheten. Vi har även installerat elektroniska bommar för att minska trafiken på gårdarna samt utökat antalet bommar för mindre framkomlighet för obehöriga fordon.



## Embrace

För att kunna arbeta ännu mer strategiskt med trygghet har vi under året börjat arbeta med ett digitalt brottsförebyggande analysverktyg som heter Embrace. Tillsammans med Upplands Väsby kommun och Polisen tas en lägesbild fram där vi kan analysera och utvärdera insatser i olika bostadsområden. Effekterna utifrån arbetet blir att vi kan bli ännu snabbare kring trygghetsskapande åtgärder, vi har samma lägesbild som Polisen och kan arbeta ännu bättre med samordning, vi kan förebygga brott genom att utöka larm och lås, kameraövervakning, rensa sly eller sätta upp belysning.

## Källsorteringsrum

För att göra källsorteringsrummen trivsammare har vi arbetat med foliering av väggar, extratömningar och extraronderingar, installerat högtalare med trevligt fågelkvitter samt installerat biologisk luktkontroll. För att kunna ha trevliga källsorteringsrum har även ett samarbete med M29 inletts, som är ett fastighetsskötselsföretag med socialt ansvarstagande i fokus. De anställer personer med långtidsarbetslöshet eller som aldrig tidigare arbetat. M29 ser till att källsorteringsrummen är fräscha, trevliga och fria från felsorterat avfall.



## Tvättstugelyft

Samtliga tvättstugor i Väsbyhems bostadsområden har genomgått ett lyft för att öka trygghet och framförallt skapa trivsel. All städutrustning har fått en tilldelad plats genom att städutrustningstavlor har satts upp för bättre ordning på städutrustningen. Tvättstugorna har också gjorts trivsammare genom en inredd trivselhörna med fåtölj och trivsam belysning.



## Belysning

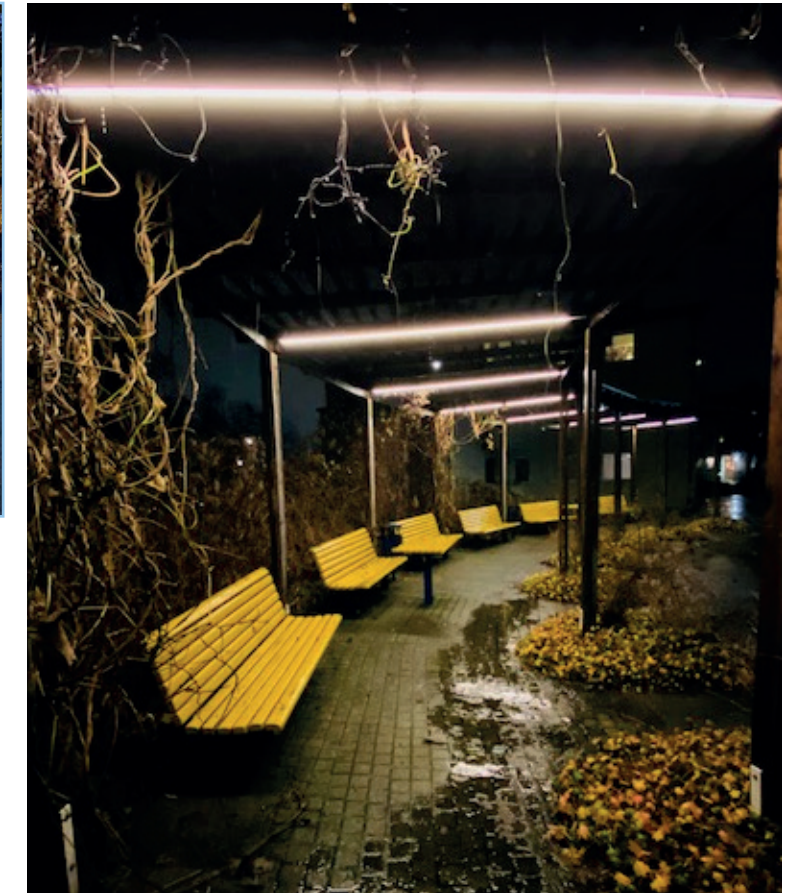
Ett av de stora fokusområdena under året har varit att arbeta med belysningen i våra bostadsområden. Vi har inventerat samtliga bostadsområden för att öka grundbelysningen samtidigt som vi har genomfört extrainsatser i bostadsområden som efterfrågar ökad belysning, en vetskap som har kommit till vår kännedom genom den årliga kundundersökningen. För att ytterligare öka tryggheten arbetar vi med stämningbelysning genom att belysa träd och fasader.

## Våld i nära relationer

Under året inleddes en kampanj som riktar sig till våldsutsatta personer med information kring var man kan vända sig om man själv eller en närstående är drabbad av våld i en nära relation. Kampanjen är ett samarbete med Upplands Väsby kommun med syfte att öka kunskapen om våld i nära relationer. Informationen finns i Väsbyhems samtliga tvättstugor.

## Trapphus

Ett trapphus kan upplevas som tråkigt. För att lyfta trapphuset som en del av boendet har vi arbetat med att fräscha upp utvalda trapphus genom målning och utsmyckning. Vi har satt upp kameraövervakning i utvalda trapphus och hållit snabba trapphusdialoger med hyresgästerna för att öka närvaron och tryggheten i trapphuset.





## En av Sveriges bästa arbetsplatser

När medarbetarna på Väsbyhem beskriver arbetsmiljön används ord som familjärt, teamkänsla, prestigelöshet och gemenskap. Vi har under en längre tid arbetat med och fokuserat på att förbättra medarbetarupplevelsen och säkerställa att alla har en säker, trygg och utvecklande arbetsmiljö. För oss är det viktigt att varje medarbetare känner stolthet och trygghet till sitt arbete. 93 % av våra medarbetare känner stolthet i att berätta för andra att de arbetar på Väsbyhem.

### Definierade hållbarhetsaspekter

De definierade väsentliga hållbarhetsaspekterna inom Sveriges bästa arbetsplats har fastställts till god arbetsmiljö, hälsa och säkerhet, aktivt arbete mot diskriminering och sexuella trakasserier, kompetensförsörjning samt jämställdhet och mångfald.

### Policyer, riktlinjer och rutiner

Väsbyhem har policyer, riktlinjer och rutiner som används i vårt arbete att vara en av Sveriges bästa arbetsplatser.

- **Rutin och riktlinjer för kränkande särbehandling** (framtagna under 2019 för att stärka vårt arbete att motverka, förebygga och hantera kränkande särbehandling)
- **Jämställdhetspolicy och jämställdhetsplan** (anger inriktning och reglerar hur företaget ska integrera arbetet med jämställdhet, mångfald samt åtgärder för att motverka diskriminering)
- **Arbetsmiljöpolicy** (beskriver hur vi tillämpar arbetsmiljöarbetet samt kartlägger hur vi bibehåller målsättningen om en fysiskt, psykiskt och socialt sund och utvecklande arbetsplats för alla medarbetare där risker för arbetsskador och arbetsrelaterad ohälsa förebyggs)
- **Rutin hot och våld** (beskriver hur medarbetare ska gå tillväga efter situationer där hot eller våld förekommit)
- **Rutin för arbetsskada och tillbud** (beskriver hur arbetsskada eller tillbud ska hanteras)

### Ledord

Våra ledord är vår värdegrund och sammanfattar hur vi ska förhålla oss mot varandra såväl som mot våra kunder. Vi har tagit fram ledorden tillsammans och är något vi alla kan identifiera oss med och sträva efter att leva upp till.

**Positiv** "Vi möter kund, medarbetare, kollegor och utmaningar med ett öppet sinne"

**Lyhörd** "Vi lyssnar, ser och bekräftar både person och behov"

**Ansvarstagande** "Vi håller vad vi lovar och tar ansvar för en god lösning med hänsyn till människa, ekonomi, samhälle och miljö"

**Drivande** "Vi bidrar till att ständigt utveckla vår verksamhet, sätta mål och uppnå resultat"

### Nyckeltal till 2022

Ett av Väsbyhems övergripande långsiktiga mål är att vara En av Sveriges bästa arbetsplatser. För att uppnå målet arbetar vi efter följande nyckeltal.

**Resultatet i medarbetarundersökningen HME minst 88**  
Utfall 2018: 88                      Utfall 2019: 86

**Frisknärvaro minst 95 %**  
Utfall 2018: 96,9 %                      Utfall 2019: 96,0 %

**Fortsätta vara certifierade som en utmärkt arbetsplats samt vara topp fem på GPTW's lista**  
Utfall 2018: Certifierade som en utmärkt arbetsplats & plats 25 på GPTW's topplista                      Utfall 2019: Certifierade som en utmärkt arbetsplats & plats 22 på GPTW's topplista

**Personalomsättning max 7 %**  
Utfall 2018: 10,5 %                      Utfall 2019: 6,0 %

**Arbeta för att främja mångfald (könsfördelning 40/60 samt 20 % med utländsk bakgrund - bland medarbetarna och i ledande positioner).**  
Utfall 2018: Könsfördelning 40/60 och utländsk bakgrund 26 %                      Utfall 2019: Könsfördelning 43/57 och utländsk bakgrund 24,4 %

**Chefer ska ha minst 80 i ledarskapsindex i HME-undersökningen**  
Utfall 2018: 89                      Utfall 2019: 88

### Medarbetarundersökningar

Varje år genomför vi två olika undersökningar för att förbättra arbetsmiljön och trivselen; Great Place To Work (GPTW) och Hållbart Medarbetarindex (HME). Vi har tidigare varit certifierade som en utmärkt arbetsplats av GPTW och under 2018 lyckades vi även ta oss in på listan över de 25 bästa arbetsplatserna i Sverige. Under 2019 klättrade vi upp tre platser, till plats 22. I HME-undersökningen har vi under flera år hållit en hög nivå i resultatet. Framgångsfaktorn i båda undersökningarna beror på att vi är transparenta, öppna och diskuterar utfallet för att hitta styrkor och svagheter för att kunna förstärka och förbättra. 2019 års resultat hamnar marginellt under vår målbild men eftersom vi ser utvecklingspotential i resultatet är vi helt övertygade att vi når det långsiktiga målet 2022.

### Här behandlas alla lika

Grunden till jämställdhetsarbetet ligger i jämställdhetsplanen. Flexibla arbetstider och goda villkor för föräldraledighet medför bra förutsättningar för en balans mellan arbetsliv och fritid. I medarbetarundersökningen har vi höga resultat på frågor som berör likabehandling och mångfald. Ju större mångfald vi har desto bättre service kan vi erbjuda. Under året har vi anställt åtta personer i både återanställningar och nyskapade tjänster. För att ytterligare spetsa till vårt arbete med likabehandling har vi under året genomfört en arbetsmiljöutbildning för chefer och fackliga representanter. Vi har även fortsatt att företagsövergripande arbeta med diskriminering och arbetsmiljö i form av föreläsningar och grupparbeten för att identifiera riskområden och lyfta problem. För att säkerställa att lönediskriminering inte äger rum på Väsbyhem genomförs varje år en lönekartläggning. Under årets kartläggning upptäcktes inte några osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor.

# 100%

AV MEDARBETARNA HÅLLER MED OM ATT VI ÄR BRA PÅ ATT FIRA SPECIELLA TILLFÄLLEN



### Kompetensutveckling

I samband med utvecklingssamtalen varje år samt på regelbundna avstämningar pratar vi om utbildningsbehov och utvecklingsmöjligheter. Alla medarbetare har möjlighet att genomföra utbildningar och kurser varje år för att främja sin egen kompetensutveckling. För att ha ett gemensamt synsätt i chefsgruppen samt utveckla chefernas ledarskap hålls chefsforum löpande under verksamhetsåret.

### Miljömässigt hållbara val

Vår organisation har en tydlig miljöinriktning och alla medarbetare är väl medvetna om hur och vilka hållbara val som kan göras både i arbetet och privat. Vi har bland annat en elcykel som alla kan nyttja, vi sorterar matavfall och källsorterar förpackningar och elavfall på kontoret samt väljer alltid ekologiska och/eller miljömärkta produkter när det är möjligt.

# 97%

TYCKER ATT DE HAR EN FYSISKT SÄKER ARBETSPLATS

### Mötesstruktur

Vi är väldigt stolta över vår mötesstruktur. Ambitionen är att alla på företaget ska få information samtidigt. Det som särskiljer oss från andra företag är att cheferna har regelbundna avstämningar med varje medarbetare med ett intervall på max 3 veckor. På så sätt skapas en större förståelse för vars och ens arbete samt ger en god och öppen relation mellan chef och medarbetare.

### Hälsa och friskvård

Väsbyhem har en väldigt stark friskvårdsprofil med syftet att främja goda levnadsvanor och inspirera till en mer hälsosam livsstil. Året har bjudit på en friskvårdsdag, föreläsningar och friskvårdsaktiviteter. Alla medarbetare har även rätt till företagshälsövård, en halvtimmars friskvårdstid per månad, friskvårdsbidrag samt massage på arbetsplatsen. Vi har en friskvårdsgrupp som ansvarar för friskvårdsarbetet samt en kamratklubb som främjar gemenskap.



# 97%

AV MEDARBETARNA HAR SVARAT JA PÅ PÅSTÄNDET "ALLT SAMMANTAGET, SKULLE JAG SÄGA ATT DET HÄR ÄR EN MYCKET BRA ARBETSPLATS"



## Lovjobb och praktik

Varje sommar anställer vi ungdomar som hjälper oss med arbetet i ute våra bostadsområden och på kontoret med allt från målning och trädgårdsarbete till kontorsarbete. Vi vill bidra till att ungdomar i kommunen har något meningsfullt att göra under ledigheten samtidigt som de hjälper oss att bibehålla en trevlig miljö för våra kunder. Under sommaren 2019 anställdes 50 ungdomar och fyra arbetsledare som arbetade hos oss under olika perioder. Målet efter avslutad anställning är att minst 80 % ska rekommendera Väsbyhem som arbetsgivare. 86 % av årets sommarungdomar rekommenderar oss. Sommararbetet ger ungdomarna en chans att få in en fot i arbetslivet och en chans för Väsbyhem att hitta unga talanger som i framtiden kan bli medarbetare hos oss. Vi har ett flertal anställda medarbetare som började sin karriär som sommarjobbare. Utöver sommarjobb tar vi även in ungdomar under övriga lov när det finns behov samt bistår med praktikplatser till skolungdomar i kommunen.





# Riskhantering

I samband med den utvärdering av processer som genomförs minst en gång per år går eventuella risker igenom. Vi arbetar även med förebyggande arbete på avdelningsnivå. Här presenteras några av de risker som har identifierats.

Ekonomisk hållbarhet	Risk	Åtgärd/förebyggande arbete
Mutor, bestickning, korruption	Medarbetare på Väsbyhem mottager muta, bestickning eller missbrukar företags makt för egen vinning	Väsbyhem har nolltolerans. Vi bedömer dock att risken är relativt begränsad och kan uppkomma framförallt i samband med inköp och i samarbeten med leverantörer samt gentemot kunder. Vi har en tydlig policy och riktlinjer för att motverka riskerna. För att säkerställa att dessa efterlevs genomförs löpande intern kontroll av ansvariga chefer. Inget fall av muta, bestickning eller korruption har förekommit under året.
Vakanser	Ökad konkurrens på bostadsmarknaden. Risk för vakanser i både bostäder och lokaler om inte bostadsområdena förblir attraktiva	Vi bedömer att risken för ökade vakanser är relativt låg när det gäller det vanliga bostadsbeståndet. I dagsläget befinner sig 33 262 personer registrerade i Väsbyhem bostadskö. Vid uthyrning av studentbostäder har vi dock märkt en minskad efterfrågan vilket kan medföra risker i kommande nyproduktionsprojekt där studentbostäder är planerade. För att undvika vakanser måste vi säkerställa att vi bygger attraktiva bostäder med rätt storlek, läge och funktion som passar våra kunders förutsättningar. Det säkerställs genom kontinuerliga avstämningar med uthyrningen samt genom samarbete med olika delar av verksamheten i projektprocessen. För att undvika vakanser i befintliga bostäder och lokaler arbetar vi med att skapa trivsel i våra bostadsområden.
Högre räntor	Ökade räntekostnader	Ränteläget har under en längre tid legat på en historiskt låg nivå och risken att räntan stiger de kommande åren är hög. För att vara medvetna om hur ränteökningar påverkar bolaget har en känslighetsanalys utförts och studerats vilket skapat en tydlig bild hos ledning och styrelse kring vilka åtgärder som bör vidtas vid en markant ränteökning.

## Kvalitet och miljömässig hållbarhet

Kvalitet	Levererar inte i tid, avvikelser i underhållsplanen	Vårt processinriktade arbetssätt säkerställer att vi levererar och arbetar på ett optimalt sätt. Vi har lagt ner ett grundligt arbete på att beskriva våra processer och för att säkerställa att dessa är optimala genomförs utvärdering löpande av samtliga processer. Riskbaserat tänkande genomförs ständigt i det dagliga arbetet samt i beslutsprocessen.
Energiförbrukning	Negativ miljöpåverkan genom hög energiförbrukning	För att minimera vår energiförbrukning arbetar vi bland annat med att installera LED-belysning, rörelsestyrd belysning och solceller. Vi har koldioxidfri el och från och med detta år även klimatneutral fjärrvärme. Målet är att minska energiförbrukningen årligen med 1 % och sedan 2011 har en total minskning med 11,36 % uppnåtts. Under 2020 spetsar vi till vårt energimål genom att dela upp nyproduktion och befintligt bestånd var för sig för att kunna arbeta ännu mer systematiskt med energiförbättrande åtgärder.
Byggnation	Negativ miljöpåverkan genom nyproduktion och förnyelse	Byggnation är den process där vi kan styra vår miljöpåverkan i en betydande omfattning i nyproduktion och förnyelse. Vi följer miljökrav i både upphandling och inköp samt utreder varifrån tex byggmaterialet kommer, hur det tillverkas och transporteras. Vi ser till att vi beställer rätt mängd för att minska svinn och avfall samt bygger hus där rivningsavfallet är mindre komplicerat att hantera.

Sveriges nöjdaste kunder	Risk	Åtgärd/förebyggande arbete
Otrygghet	Ökad känsla av otrygghet, attraktiviteten minskar och fastigheterna tappar värde	För att våra kunder och kommuninvånare ska känna sig trygga arbetar vi systematiskt med trivsel och trygghet. Under 2019 har vi satsat 15 Mkr extra på trivsel- och trygghetsskapande åtgärder.
Information	Brister i kommunikation gentemot kund, försämrat varumärke	Att allt går snabbt och smidigt uppskattar de flesta men när vi börjar använda nya system och nya sätt att kommunicera finns det en risk att en del kunder inte hänger med i utvecklingen och missar viktig information. Vilket kan leda till försämrat varumärke och i förlängning svårare att hyra ut bostäder. För att motverka detta ser vi till att vara lyhörda gentemot våra kunder. Under året har vi påbörjat en digital kundresa i syfte att främja kundnyttan och samtidigt effektivisera verksamheten.
Bemötande	Försämrat varumärke	Ett av våra högsta resultat i kundenkäten har vi gällande bemötande. 93,9 % tycker att bemötandet under den senaste kontakten har varit bra. Bemötande och service är dock en flytande fråga som måste arbetas med kontinuerligt för att bibehålla goda resultat. Genom att utbilda såväl vår egen personal som våra entreprenörer säkerställer vi att alla kundmöten hanteras ansvarstagande, lyhört och med en positiv inställning.

## En av Sveriges bästa arbetsplatser

Kompetensförsörjning	Konkurrens på arbetsmarknaden, svårigheter att rekrytera	För att locka till oss nya medarbetare är det viktigt att erbjuda ett utvecklande och positivt arbetsklimate samt en drivande medarbetarutveckling. Vi arbetar med tydliga individ- och företagsövergripande mål samt tydliga värderingar och en tydlig vision. Kamratskap och gemenskap är två starka ord hos Väsbyhem vilket vi under flera år har fokuserat på för att bibehålla en attraktiv arbetsplats, sticka ut och locka till oss nya talanger.
Diskriminering	Försämrade arbetsmiljö, minskad produktivitet, svårighet att rekrytera och behålla personal	Väsbyhem har nolltolerans mot diskriminering och strävar efter en kultur som präglas av jämställdhet och mångfald. Arbetet mot diskriminering regleras i jämställdhetspolicy, jämställdhetsplanen samt hanteras enligt den nyligen framtagna rutinen och riktlinjerna för kränkande särbehandling. För att motverka diskriminering har vi bland annat genomfört en lönekartläggning för att säkerställa att kvinnor och män inte har några löneskillnader. Inga osakliga löneskillnader upptäcktes under årets kartläggning.
Respekt för mänskliga rättigheter	Medarbetare på Väsbyhem eller anställd hos leverantör behandlas inte med respekt enligt mänskliga rättigheter	Väsbyhems analys visar att risker för brott mot de mänskliga rättigheterna är kopplade till riskerna för diskriminering. Vid fall där brott mot mänskliga rättigheter inträffar hanteras de enligt rutin och riktlinjer för kränkande särbehandling. Under året har inga brott mot mänskliga rättigheter upptäckts.





**Box 125, 194 22 Upplands Väsby**  
**Tel 08-590 980 00 Fax 08-590 981 65**  
**[www.vasbyhem.se](http://www.vasbyhem.se) [post@vasbyhem.se](mailto:post@vasbyhem.se)**