

HÅLLBARHETS RAPPORT 2020



ETT ÅR OLIKT ANDRA



År 2020 präglades i stort av den pandemi som utmanat hela samhället och vårt sätt att röra oss och verka på ett sätt som är säkert ur ett smittskyddsperspektiv. Väsbyhem, liksom de flesta företag, har som konsekvens av situationen genomlyst hela verksamheten och identifierat riskfyllda arbetssätt och kontaktytor innefattande såväl kund som medarbetare. Under våren ställde Väsbyhem om till hemarbete för cirka 60 % av personalstyrkan samtidigt som vi gjorde omfattande justeringar i både rutiner och arbetssätt. Att ställa om en verksamhet utifrån en pandemi-situation under så brådskande former påverkar givetvis både medarbetarskap, ledarskap och planerade aktiviteter som inte längre kan genomföras. Trots detta känner vi stor stolthet över det samarbete och den välvilja som präglat vår organisation i den omställning som behövde göras.

Året har i mångt och mycket präglats av dystra rapporter kopplat till pandemin och dess effekter, inte minst på ekonomin i form av arbetslöshetssiffror och farhågor kring konkurser. Vi har arbetat systematiskt med riktade åtgärder för drabbade på både bostads- och lokalsidan och på det sättet lyckats skapa effekt av åtgärderna. Ett nära samarbete med stödsatser i samhället har också varit ett viktigt komplement och är något som vi arbetar för att upprätthålla även fortsättningsvis. Under våren gick Väsbyhem tidigt ut med målsättningen att ingen hyresgäst ska behöva förlora sitt hyreskontrakt till följd av Covid-19 vilket vi är väldigt stolta över att ha kunnat nå upp till.

Extra fokus har lagts på att med små enkla medel bidra till ett trivsammare boende. Exempel på detta är trubadur, dans och träning på gårdar runt om i beståndet såväl som en tipspromenad istället för den årliga hyresgästdagen. Med devisen "vi ställer inte in – vi ställer om" har våra medarbetare utmanat sig själva och levererat kreativa och säkra aktiviteter som uppskattats av många. Vi har under året även fortsatt med våra satsningar inom trygghet och säkerhet i våra fastigheter. Vi har genomfört flera belysningsprojekt, arbetat med källarrenovering och vidareutvecklat arbetet med föreningen Tryggare Väsby och BID (Business Improvement District) i nära samverkan med lokala aktörer. Vi är övertygade om att vårt arbete på den inslagna vägen kommer leda till att vi når vårt mål om Sveriges nöjdaste kunder år 2022. Sammantaget ser vi att de åtgärder som vi gör ger effekt. Resultatet i den årliga kundenkäten visar till exempel att vi gör en markant höjning inom områdena städning, källsorteringsrum, tvättstugor och utemiljö samt skötseln av denna. Extra glädjande är att våra stora satsningar inom trygghet börjar ge resultat, inte minst inom utemiljön men också i källare och trapphus. Totalt höjer vi oss i år med 0,8 procentenheter och hamnar på 85,3 i Serviceindex. Även om upplevelsen av trygghet är på väg åt rätt håll är det fortfarande en av våra största utmaningar framåt. Liksom 2019 blev vi även i år nominerade till en Kundkristall, denna gång för högsta Produktindex för bolag i vår storleksklass. Och även om vi inte tog hem segern så tycker Väsbyhems hyresgäster att vår produkt är topp tre – och det är riktigt bra!

I ett livscykelerspektiv står nybyggnation för ungefär lika stor del av klimatpåverkan som driftskedet gör under en 50-årsperiod. Med detta i åtanke är det särskilt viktigt att Väsbyhem arbetar mot en tydlig minskning av klimatpåverkan i nyproduktion i syfte

att fortsätta bidra till ett Hållbart Väsby. Att bygga hållbart till en rimlig kostnad fortsätter att vara en utmaning inte bara för Väsbyhem, utan för hela branschen. I projektet Eds allé, Väsbyhems största nyproduktionsprojekt sedan Bo85, blev 75 lägenheter inflyttningsklara under året och det var glädjande att se att intresset var fortsatt stort. Med det tillskottet har Väsbyhem hittills bidragit med 219 nya bostäder, inklusive 25 radhus, till området och byggnationen fortsätter. Väsbyhem är fortfarande ett av de bostadsbolag som bygger mest i förhållande till sin storlek och planerar de kommande åren för cirka 650 nya bostäder. Parallellt med nyproduktionsplanerna arbetar vi systematiskt med underhåll av befintliga fastigheter.

Som ett led i vårt arbete med att bidra till hållbar samhällsutveckling erbjöd vi under 2020 sommar- och lovjobb till över 70 ungdomar samt anordnade sommarkollo för våra hyresgästers barn. Vi försöker även underlätta för ungdomar och studenter att kunna etablera sig på bostadsmarknaden genom att dels öronmärka befintliga bostäder just för den här målgruppen och dels genom nyproduktion. Nyproduktionsprojektet Åhusen är under produktion och medför 194 nya lägenheter till mestadels ungdomar, med en första inflyttning under början av 2021. Under året har vi även fortsatt att arbeta med konceptet "Kompisboende" som ytterligare ett sätt att underlätta ungas intåg på bostadsmarknaden.

Vår målsättning är att vara en av de bästa arbetsplatserna i Sverige. Sedan 2017 är vi certifierade som en utmärkt arbetsplats enligt Great Place to Work - ett certifikat som ger oss kvitto på att vi är på rätt spår. Vi behöll detta under 2020 samtidigt som vi fortsatte klättra på listan över Sveriges bästa arbetsplatser till plats nummer 19 (från plats 22 år 2019). Även det personalstrategiska arbetet har under året fått ställa om och vi har bland annat arbetat med digitala konferenser och en digital hälsoutmaning. Engagerade medarbetare är nyckeln till allt annat vilket ger arbetet med medarbetarskapet högsta prioritet även framåt.

Det finns säklart en hel del utmaningar framför oss och inte minst i beaktan av de långsiktiga konsekvenserna av pandemin. Men Väsbyhem är väl rustat att ta sig an dem; bolaget har starka finanser, ett väl underhållet bestånd, engagerade och motiverade medarbetare och kunder som uppskattar det vi gör, vilket ger oss en bra utgångspunkt.

Avslutningsvis vill jag rikta ett stort tack till alla fantastiska medarbetare på Väsbyhem för deras otroliga engagemang under året samt till Styrelsen för ett väldigt bra samarbete. Det har varit ett år helt olikt alla andra och det är under sådana omständigheter som det blir extra tydligt vad som är viktigt. Ett tydligt fokus på människan, såväl kund som medarbetare, har präglat vårt arbete och jag har nog aldrig varit lika stolt över att vara VD på Väsbyhem som jag har varit under detta år!

Amra Barlov Lindqvist
VD
Amra Barlov Lindqvist



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.

Affärsidé & Slogan

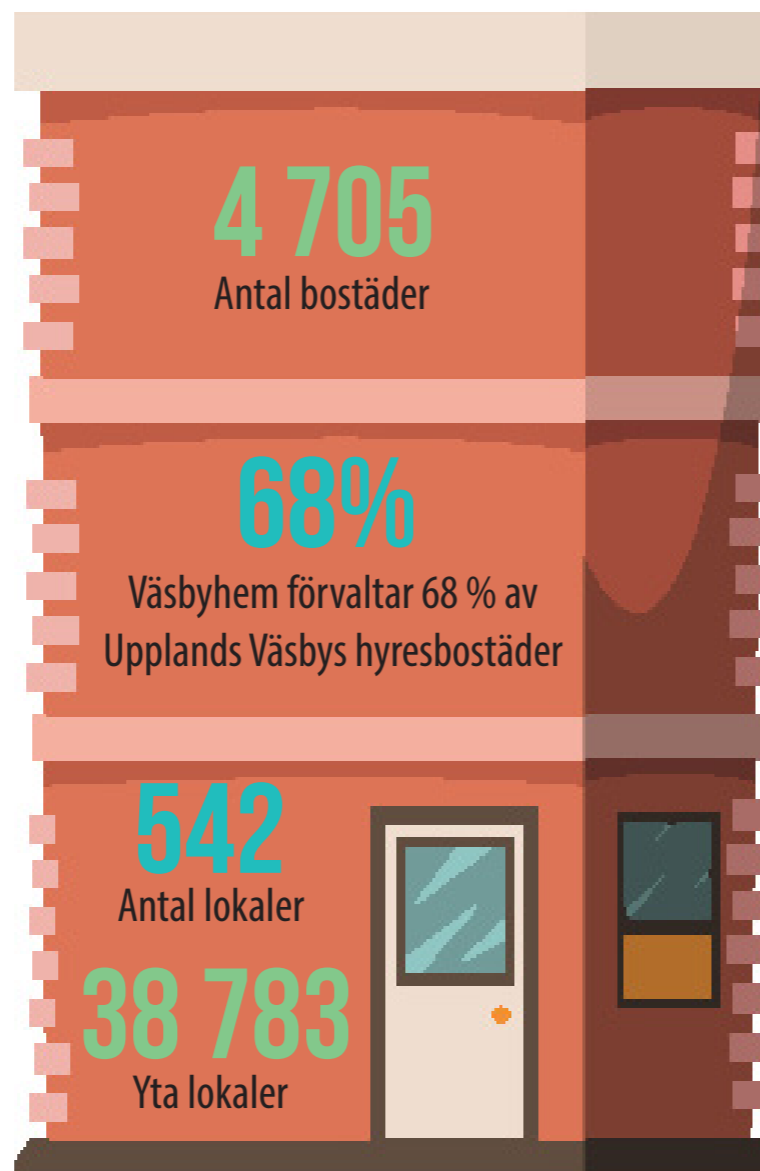
Väsbyhems affärsidé är att med fokus på sund ekonomisk och miljömässig hållbarhet bygga och förvalta ett variationsrikt bestånd av bostäder i Upplands Väsby samt säkerställa kundnöjdhet genom positivt bemötande och lyhördhet för kundens behov.

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 och strävar kontinuerligt efter att höja servicenivån gentemot kund, optimera daglig förvaltning, höja kvaliteten i våra förnyelse- och nyproduktionsprojekt samt tillmötesgå våra ägardirektiv. Organisationen är uppbyggd av tre avdelningar: Affärsutveckling, Affärsstöd och Förvaltning som alla rapporterar till VD. Den 1 september 2020 genomfördes en justering av organisationen där enheterna i mångt och mycket behölls intakta men de tre avdelningarna anpassades för att mer effektivt kunna möta de uppdrag och utmaningar som Väsbyhem står inför.

Tydlighet i struktur och uppdrag ger oss förutsättningar att bland annat kunna optimera den dagliga förvaltningen, kontinuerligt öka vår kundservice och kvalitet samt tillmötesgå ägarens krav om en produktionstakt om i genomsnitt 100 lägenheter per år.

Antal anställda 77

Affärsutveckling

Driver Väsbyhems utveckling framåt, tar ansvar för social hållbarhet samt nya och förnyade bostäder som produceras med hållbarhet i fokus (inom områdena ekonomi, miljö och kvalitet).

Affärsstöd

Ansvarar för långsiktig lönsamhet samt kundnöjdhet genom kvalitetssäkrade processer och rutiner, samt ett lyhört och positivt bemötande av våra kunder.

Förvaltning

Säkerställer kundnöjdhet genom effektiv förvaltning och underhåll, lyhördhet för kundens behov samt ett positivt bemötande.

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. Vision 2040 inkluderar en ökning från dagens ca 47 000 invånare till 63 000. Stort fokus ligger på frågor som bostäder, gestaltning, hållbarhet, trygghet, skola, kvalitet, miljö, digitalisering och utveckling. Väsbyhem ägs av och verkar i kommunen och har på så sätt en betydande roll i kommunens bostadsutveckling. Kommunens uttalade ambition att bygga miljövänligt utgör en viktig riktning i beslut gällande hållbar produktion av såväl nya bostäder som förnyelse av befintligt fastighetsbestånd.

Hållbarhetsrapport

Väsbyhems hållbarhetsarbete definieras utifrån fyra perspektiv där vi följer nyckeltal och strategier för att nå tydligt uppsatta mål som sträcker sig fram till år 2022:

- 1) Sveriges nöjdaste kunder
- 2) En av Sveriges bästa arbetsplatser
- 3) Hållbart Väsby
- 4) Konkurrenskraftig ekonomi (från 2021 – Hållbar ekonomisk tillväxt)

Rapporten avser räkenskapsåret 2020 och omfattar moderbolaget AB Väsbyhem (Väsbyhem) och samtliga bolag som konsolideras i Väsbyhems koncernredovisning för samma period. Hållbarhetsrapporten är upprättad 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 mest väsentligt för Väsbyhem och var vår påverkan kan anses vara störst. Analyserna har utgått från både möjligheter och risker relaterade till hållbart företagande. De mest väsentliga områdena har fastställts till miljö, sociala förhållanden, ekonomi och styrning. Resultatet av analysen 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 engagerade 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 och hållbarhetsaspekter samt 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. Att arbeta med ständiga förbättringar genomsyrar verksamheten och så även detta år. På grund av den rådande pandemin Covid-19 har fokus framförallt legat på att anpassa och göra om rutiner och befintliga arbetssätt så att arbetet kan fortgå trots restriktioner från Folkhälsomyndigheten och Regeringen. Exempelvis har digitalisering blivit än viktigare och genomsyrat arbetet under hela året. Relevanta policyer och andra styrande dokument presenteras i respektive kapitel.

Bolagets ägardirektiv anger inriktning och mål för bolaget. Styrelsen ger bolaget rätt förutsättningar och ansvarar för förvaltningen av bolagets angelägenheter. VD ansvarar för att verkställa styrelsens beslut och strategier.

Uppdrag

Väsbyhems uppdrag fastställs av bolagets styrelse och genom ägardirektiv som fastställs i Kommunfullmäktige. I ägardirektivet framgår bland annat att bolaget ska ha nöjda kunder, producera i genomsnitt minst 100 bostäder per år, arbeta med förädling av befintligt fastighetsbestånd och vara ISO 14001-certifierat. Vidare ska bolaget 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.



Nyproduktion

Under 2020 har 75 bostäder färdigställts inom projektet Eds allé som totalt omfattar ca 490 bostäder, och Väsbyhem fortsätter att expandera. Från och med nu och fram till 2023 kommer cirka 650 bostäder att färdigställas för inflyttning och vi fortsätter att planera för ytterligare projekt. Vi är med denna byggtakt alltjämt ett av de bostadsföretag som bygger mest i förhållande till sin storlek. Vi fortsätter arbetet med att minska vår miljöpåverkan under byggnation samtidigt som vi ser över nya samarbetsformer i syfte att bibehålla byggpriserna på en rimlig nivå.

Förnyelse

Det stambytesprojekt som påbörjades 2018 har under det senaste året fortgått på Hasselgatan, Hagängsvägen och Lövängsvägen. Stambytet planeras pågå under hela 2021. Sammanlagt arbetar vi med renovering och stambyte i ca 650 bostäder, liksom åtgärder i trygghetskapande syfte som exempelvis källarrenoveringar.



Ekonomisk hållbarhet

De kommande åren planerar Väsbyhem för en historiskt hög nyproduktionsvolym för att möta den efterfrågan på bostäder som finns i kommunen. Därför är det särskilt viktigt att projekten utvecklas och produceras utifrån grunderna 1) måluppfyllnad inom hållbarhet, 2) måluppfyllnad av kostnader, och 3) måluppfyllnad av byggtakt. Detta är en balansakt som kräver god planering, kunskap, väl avvägda prioriteringar och en aktiv och nära samverkan med flera aktörer inom kommunen. För att säkerställa att våra nyproduktionsplaner är genomförbara utifrån både kund- och ekonomiperspektiv fokuserar vi på att utveckla våra samarbeten genom att hitta den entreprenadform som är bäst lämpad för respektive projekt.

Målsättningen och visionen inom Väsbyhems perspektiv Ekonomi har fram till 2020 varit: Konkurrenskraftig ekonomi. I Affärsplanen för 2021 har styrelsen beslutat om en utveckling av detta till Ekonomisk hållbar tillväxt. I samband med det har relevanta nyckeltal setts över och gjorts om i syfte att på ett tydligare sätt mäta och följa upp arbetet mot målet. En stabil och solid ekonomi är grunden för att ge utrymme för utveckling, innovativa lösningar och att ständigt ligga i framkant inom branschen. Dessutom är det medlet för att nå målen om Sveriges nöjdaste kunder, En av Sveriges bästa arbetsplatser samt generellt inom hållbarhet. Sammantaget ger detta goda förutsättningar för Väsbyhem att säkerställa en långsiktigt hållbar tillväxt med stark affärsmässighet såväl som kunden i fokus.

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

Direktavkastning 3 %

Utfall 2019: 2,9 %

Utfall 2020: 2,6 %

Soliditet 30 %

Utfall 2019: 45 %

Utfall 2020: 43 %

Bolaget ska tillhöra bästa kvartilen på driftnettonivå i Sveriges allmännyttas mätning

Utfall 2019: nyckeltalet uppnås inte under 2019

Det långsiktiga målet till 2022 kvarstår

Utfall 2020: resultatet för 2020 fastställs

under juni 2021, vi har goda

möjligheter att nyckeltalet nås under 2020

Nyproduktion max 36 500 kr/kvm

Utfall 2019: nyckeltalet uppnås inte under 2019

Det långsiktiga målet till 2022 kvarstår

Utfall 2020: nyckeltalet uppnås inte under 2020

Det långsiktiga målet är reviderat

Policyer

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.

Samverkan i fastighetsprojekt

Väsbyhems största investeringar finns i våra fastigheter. I samband med att vi utvecklar vårt fastighetsbestånd måste vi säkerställa att kostnaderna är försvarbara i såväl ombyggnadsprojekt som vid nyproduktion. Att producera bostäder till en rimlig kostnad är en utmaning och vi fortsätter att arbeta långsiktigt med att hitta kunniga samarbetspartners. I dialog med dessa arbetas goda lösningar fram som gynnar både våra kunder i form av fastighetens och områdets utformning, samt bolaget i form av förvaltning och ekonomi.

Gröna lån

För att erhålla så kallad grön finansiering via Kommuninvest gäller att alla projekt bland annat måste främja övergången till ett klimattåligt samhälle med låga utsläpp, ingå i det systematiska miljöarbetet i den sökande kommunen eller regionen samt vara förenliga med Sveriges eller regionens miljömål. För närvarande har bolaget 580 mkr i gröna lån av en total skuldportfölj om 2 060 mkr. 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. I Affärsplanen för 2021 har Väsbyhems styrelse beslutat om att bolaget ska eftersträva grön finansiering i all kommande nyproduktion.

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 2020 var 2,3%. 79,9 % 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. Inga avvikelser inom området korruption har upptäckts under året.



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 som utbildar om Väsbyhems regler och förhållningssätt. Målsättningen är att detta ska leda till högre kundnöjdhet.

Kvalitet och miljömässig hållbarhet

Väsbyhem arbetar enligt de internationella kvalitets- respektive miljöstandarderna ISO 9001:2015 och ISO 14001:2015. Tillsammans utgör dessa vårt verksamhetsledningssystem. Miljöledningssystemet certifierades enligt den tidigare ISO-standarderna i december 2009 och uppgraderades och omcertifierades enligt den nya standarden i november 2017. Vid samma tidpunkt certifierades Väsbyhems kvalitetsledningssystem, enligt ISO 9001:2015, som infördes under 2016 och 2017. Vart tredje år görs en omcertifieringsrevision när det avgörs om vi uppnått ständiga förbättringar och i övrigt har skött vårt kvalitets- och miljöarbete så väl att vi får behålla certifikaten i enlighet med standarden. Certifiering skedde under 2020 med gott resultat. Varje år mellan certifieringsrevisionerna genomför revisorerna en enklare periodisk revision av verksamhetsledningssystemet. Vid den senaste revisionen 2020 fick vi en avvikelse och ett antal förbättringsförslag, vilket hjälper oss att ständigt förbättra vårt arbete med att minimera vår miljöpåverkan och maximalt öka kvaliteten i vår verksamhet.

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

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

Policyer

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 resurshushållning 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

Bygga minst 100 attraktiva, hållbara och förvaltningsmässigt effektiva lägenheter i snitt per år

Utfall 2019: 139 st Utfall 2020: 75 st

Minska energiförbrukningen med 1 % årligen

Utfall 2019: ökade med 3 % Utfall 2020: minskat med 0,23 %
Minskat totalt sedan 2011: 13,3%

Underhålla fastighetsbeståndet enligt en långsiktig hållbarhetsplan

Utfall 2019: JA Utfall 2020: JA

Miljö- och klimatprofilera bolaget

Utfall 2019: JA Utfall 2020: JA

Arbeta för att långsiktigt främja social hållbarhet

Utfall 2019: JA Utfall 2020: 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 Väsbyhems miljöråd (som består av minst en representant från varje del av organisationen) årligen fram förslag till miljömål som är förenliga med vår verksamhetspolicy och de åtaganden som vi gör i den. När vi upprättar 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 upprättar miljömålen. Dessutom tar vi hänsyn till eventuella synpunkter från intressenter. För att nå våra mål upprättar vi handlingsplaner. Dessa innehåller ansvarsfördelning för att uppnå övergripande och detaljerade miljömål för relevanta funktioner och nivåer inom Väsbyhem, tillvägagångssätt, resurser och tidsplaner. Miljömålen integreras i uppföljningen av verksamhetsplaner och affärsplanen.

Miljökrav vid inköp

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

Klimatmål

Väsbyhem har två planerade nyproduktionsprojekt: Soltäppan och Hasselnöten, där bolaget ska arbeta med att konkretisera och marknadsföra åtgärder som ligger i absolut framkant när det gäller energi och miljö.

Minskad kemikalieanvändning

Vi har löpande kontroll av vår kemikalieanvändning för att minska vår negativa miljöpåverkan och har under många år arbetat med minskad kemikalieanvändning. Sedan 2013 har vi minskat antalet miljönegativa produkter med 155 st. Sedan miljöledningssystemet infördes beräknar vi att nästan 500 kemiska produkter tagits bort.

Solceller

Väsbyhem har fem solcellsanläggningar på våra fastigheter i bostadsområdet Sigma samt ytterligare fyra anläggningar 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.

260 000



Kwh producerat av våra solceller

vilket motsvarar årsförbrukningen för ca 100 bostäder

1 548

hushåll utrustade med IMD



26

fordon av 30 drivs med förnyelsebara bränslen





Klimatsmart mobilitet

Med hjälp av Klimatklivets investeringsstöd är vi med och bidrar till en hållbar stadsutveckling genom de publika laddningspunkter som Väsbyhem har bidragit med i kommunen. Samtidigt bygger vi för framtiden när vi bygger ut antalet laddningspunkter i våra bostadsområden. Utspritt över beståndet har vi 62 st parkeringsplatser med laddningsmöjlighet för elbilar. 21 st av dessa är publika och 41 st är enbart tillgängliga för våra kunder och Väsbyhems personal.

Så långt det är tekniskt och ekonomiskt möjligt försöker vi tillmötesgå kundernas efterfrågan på parkeringsplatser med laddmöjlighet. Under året har Väsbyhem även inlett ett samarbete med Sveriges Allmännyttan och KTH för att skapa ännu bättre förutsättningar för klimatsmart mobilitet. Inom ramen för projektet startades vår, tillika kommunens, första bilpool upp, vilken nu testas i bostadsområdet Sigma under hösten 2020. Samarbetet utgjorde startskottet för Väsbyhems mobilitetslösning med målet att skapa en långsiktig strategi för mobilitetslösningar samt en mer jämställd parkeringsekonomi. Väsbyhem planerar även för olika typer av mobilitetslösningar inom planerade och kommande nyproduktionsprojekt.

Individuell mätning och debitering IMD

För att minska varmvattenförbrukningen arbetar vi med Individuell Mätning och Debitering av varmvatten. Det innebär att en mätare installeras som mäter hur mycket varmvatten som förbrukas vilket möjliggör debitering av faktisk varmvattenförbrukning. Vid installation i fastigheter som tidigare har haft fri förbrukning av varmvatten har vi sett en minskad förbrukning. Hittills har vi infört IMD i halva fastighetsbeståndet. Vi beräknar att vi sänkt varmvattenförbrukningen tillsammans med våra hyresgäster med ca 7 % sedan 2011 när IMD började införas.

Klimatneutral fjärrvärme

Ett steg närmare ett mer hållbart företagande togs under 2019 då vi införde att enbart köpa klimatneutral fjärrvärme. Det betyder att sedan den 1 januari 2019 är all vår driftenergi, såväl el som fjärrvärme, koldioxidfri och vi har ingen negativ påverkan på miljön för att driva våra hus. Utmaningen med att påverka våra kunder att välja klimatneutral el kvarstår.

Certifiering Miljöbyggnad

Certifieringen Miljöbyggnad har tre olika certifieringsnivåer: brons, silver och guld. Hammarbyvägen 7-25 är certifierad som Miljöbyggnad Silver. För att erhålla Miljöbyggnad silver krävs mer av byggnaden än att bara följa lagkrav. Exempelvis måste solskydd, val av byggmaterial, ljudmiljö, energiförbrukning och ventilation vara betydligt bättre än vad lagkravet anger. Certifieringen Miljöbyggnad baseras på svenska bygg- och myndighetsregler och på svensk byggpraxis.

Fastighetsnära källsortering

Alla Väsbyhems hyresgäster har tillgång till 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. 91 % 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 trivselen samt minska otrevlig lukt har vi 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 Biosystem.



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. Även andra kanaler så som vår hemsida och informationsblad som delas ut till våra kunder, används för att informera och påminna och upplysa. Alla nyanställda medarbetare genomgår en utbildning som ger personalen ökad förståelse samt inspiration till hur varje individ kan bidra till en mindre påverkan på miljön. Väsbyhems 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 förbättra oss i dessa frågor.

Klimatkompensation

Vi klimatkompenserar våra tjänsteresor med flyg genom att betala in en avgift (motsvarande 1 SEK per kg utsläppt CO₂) för utsläppen till Upplands Väsby Kommun. Vi lämnar förslag till kommunen på miljöförbättrande åtgärder som kan utföras. Kommunen delar i sin tur ut bidrag från dessa pengar som kan användas till att genomföra miljöpositiva förbättringar. Under 2020 har vi inte genomfört några tjänsteresor med flyg men med ett bidrag från tidigare år har vi till exempel installerat rörelsestyrd belysning på toaletterna på huvudkontoret.

Ekosystemtjänster

För att främja biologisk mångfald har våra sommarjobbare byggt och satt upp insekshotell på flera ställen runt om i våra bostadsområden. Ett insekshotell skapar en fantastisk boplats för många värdefulla insekter och bidrar även till att motverka ett krympande habitat för pollinerare som bin, humlor och fjärilar. 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/m³ senast år 2020. För att säkerställa att våra bostäder och fastigheter lever upp till kraven har vi under många år arbetat med löpande radoninventering i hela beståndet och sedan 2006 har vi sanerat där värdena har överstigit godkänd nivå. Ett fåtal enskilda bostäder återstår där utförda åtgärder inte har varit tillräckliga för att få ner för höga värden till godkänd nivå. Även i framtiden kommer vi att utföra stickprovsmätningar löpande. I all nyproduktion radonsäkras 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 grillplattor och lekplattor, installation av LED-belysning och byte av säkerhetsdörrar till installation av matavfallskassuner.

Bostäder till studenter och ungdomar

Den generella bostadsbristen i storstadsregionen drabbar studenter och ungdomar hårt. För att underlätta åtkomst till den första bostaden arbetar Väsbyhem med ett flertal åtgärder såsom att personer bosatta i kommunen kan ställa sig i hyreskön från och med 16 års ålder (istället för 18 år), samt att omvandla befintliga lägenheter till ungdomsbostäder. Väsbyhem producerar även nya lägenheter till denna målgrupp och kommer med första inflyttning under våren 2021 tillföra 194 bostäder, mestadels till student- och ungdomar, inom projektet Åhusen.

Just Arrived och bostäder till nyanlända

Väsbyhem spelar en viktig roll i kommunens utveckling och genom ett gott samarbete med Upplands Väsby kommun har vi sedan 2016 bidragit till att samtliga nyanlända som anvisats till kommunen har blivit erbjudna ett initialt boende. Vi har även sedan några år tillbaka ett samarbete med företaget Just Arrived som är en organisation som hjälper nyanlända ut på arbetsmarknaden. Samarbetet grundar sig framförallt i tillfälliga arbeten vid behov hos Väsbyhem, men har även resulterat i en fast tjänst som Kvartersvärd under 2018. Även två trivselsvärdar och en Kontorsvärd har anställts i bolaget genom Just Arrived. Trivselsvärdarna bidrar med vuxennärvaro i våra bostadsområden och är en del av Väsbyhems stora trivselsatsning.

Barnkonventionen

Från och med den 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. Vi arbetar även kontinuerligt med att ta till vara barnens tankar och perspektiv, till exempel vid dialog kring Hasselbadet där barnen fick bidra genom att rita sitt drömbad och i våra områdesträffar där vi alltid strävar efter att bidra med någonting extra som exempelvis fikabröd, middagsmat och ibland även någon typ av underhållning.

Sveriges nöjdaste kunder

Att erbjuda våra kunder god service med hög kvalitet och ha en optimal drift och skötsel av våra fastigheter är en av Väsbyhems viktigaste strategier. Målet är att ha Sveriges nöjdaste kunder år 2022, vilket vi mäter genom den kundenkät som vår leverantör AktivBo genomför årligen. Resultatet visar vårt serviceindex och vårt mål är att år 2022 ingå i den bästa kvartilen i vår storleksklass, vilken är medelstora bolag. Resultatet i kundenkäten ligger till grund för prioriteringar och satsningar och manifesterar Väsbyhems ambition att vara en kunddriven fastighetsförvaltare och en lyhörd hyresvärd, öppen för kunders åsikter om sin boendemiljö.

Pandemin Covid-19 har haft som positiv följdverkning att utvecklingen inom digitala arbetssätt och kontakter har gått fort fram, vilket bland annat skapat fler alternativ för kunden att kontakta oss.

De definierade väsentliga hållbarhetsaspekterna inom segmentet Sveriges nöjdaste kunder har fastställts till bemötande av kunden, en trivsamt och trygg boendemiljö samt bostadssociala aktiviteter.

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

Nyckeltal 2022

Serviceindex alla delar ska uppgå till den bästa kvartilen

Utfall 2019: 84,5 %

Utfall 2020: 85,3 %

Policyer

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

- **Uthyrningspolicy:** beskriver hur uthyrning av bostäder ska gå till. Utöver uthyrningspolicyen finns en hyreshandledning 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.



41 758

besvarade telefonsamtal av kundcenter



413

hyreskontrakt har förmedlats under året



3 714 4 000

perenner planterade lökväxter

1 336

buskar planterade

887

följare på Instagram



4

digitala boendedialoger

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 ungdomsbostäder (316 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.

Årlig kundenkät

Vi sätter hela tiden kunden i centrum i vårt arbete. Det innebär att vi utgår från vår kundenkät och lyssnar in synpunkter och idéer när vi planerar för olika aktiviteter och åtgärder. Genom att vara lyhörda för våra kunder och deras önskemål skapar vi ett förtroende och stärker vårt varumärke. Varje år delas kundenkäten ut till halva beståndet genom företaget AktivBo. Inom en tvåårsperiod får därmed samtliga hyresgäster möjlighet att delge oss sina synpunkter, tankar och idéer. Svarefrekvensen 2020 var 56 % vilket är lägre än föregående år, men fortfarande på en bra nivå. Enkäten är indelad i olika index och vårt mål Sveriges nöjdaste kunder mäter sig gentemot serviceindex. Resultatet för 2020 hamnade på 85,3 % vilket är en höjning mot föregående år med 0,8 procentenheter. I mätningen 2019 höjde vi serviceindex med 2,3 procentenheter, vilket resulterade i att vi i februari 2020 vann den prestigefyllda Kundkristallen för högsta lyft i Serviceindex. Utifrån årets resultat blev vi återigen nominerade att vinna Kundkristallen, denna gång för högsta Produktindex i vår storleksklass. Detta innebär att kunderna ger oss positiv återkoppling kring frågor som exempelvis service, trivsel, trygghet, lägenhetens standard, källsorteringsmöjligheter och trafikmiljö. Framgången ser vi som resultatet av vårt systematiska arbete med att analysera och utvärdera resultatet i kundenkäten samt att utifrån detta planera för åtgärder och satsningar. Att vara lyhörda för våra kunders synpunkter och idéer är en nyckel för att uppnå målet Sveriges nöjdaste kunder 2022.

Kundforum & 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 frågorna och svaren som utökas i takt med att nya frågor ställs. Vi har sett en positiv reaktion på införandet av vårt kundforum och hoppas att det hjälper våra kunder på ett effektivt sätt. Under året har även en kundchatt införts vilket innebär att när en medarbetare hos Väsbyhem är inloggad i chattforumet syns detta på vår hemsida. Kunden kan då i realtid ställa sin fråga och få svar direkt. De vanligaste frågorna hittills gäller hemsidan och funktionen "Mina Sidor" samt 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. Dessa hålls varje år i alla våra bostadsområden, oftast i samband med en grillkväll eller fika. Träffarna är uppskattade eftersom alla ges möjlighet att föra fram tankar, frågor, idéer och förslag. Bomöten är en viktig kanal för oss att fånga upp detta och bygga på relationen med våra kunder. Utöver bomöten har vi även dialoger i lite större bostadsområden, så kallade områdesträffar. För att minska risken för smittspridning av Covid-19 valde vi 2020 att genomföra våra dialoger digitalt och har totalt haft fyra sådana boendedialoger. Fokus under dessa dialoger har varit trygghet och trivsel.



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 mejl. 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 informeras om att vi tagit emot frågan och påbörjat vår hantering. För att söka lediga bostäder kan kunden använda hemsidan eller Väsbyhems app för lediga bostäder. Vi har även en app för bokning av tider i tvättstugan. Eventuell felanmälan i tvättstugor kan enkelt skickas in via boknings-skärmen. Vi värdesätter den dagliga kontakten med kunder ute i våra bostadsområden. Under 2020 har dock detta sett väsentligen annorlunda ut i och med att Kundcenter har varit stängt för många typer av besök under stora delar av året. Detta har gjort att vi fått arbeta mer med alternativa kontaktvägar och därför införde vi exempelvis en chattfunktion under hösten 2020.

Här finns vi

Väsbyhem är tillgängliga både i telefon och i vårt kundcenter. Vår hemsida fungerar också som informationskanal för kunder och bostadssökande och det är också via hemsidan som all uthyrning av lediga bostäder sker. Under året har Väsbyhems kundcenter varit stängt för spontana besök vilket gjort att digitala kontaktvägar och arbetssätt blivit än viktigare. 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 och LinkedIn. I kundenkäten uppger 93,4 % av våra kunder att informationen från Väsbyhem fungerar bra.



Föreningar

Väsbyhem har samarbete med olika föreningar som verkar för att främja hälsa och gemenskap, främst hos ungdomar, i Väsbyhems bostadsområden och i övriga kommunen. Under 2020 har vi anpassat vårt samarbete med fler föreningar kopplat till årets förutsättningar samt utvecklat befintliga samarbeten för att ta ett ännu större samhällsansvar. Några av föreningarna vi samarbetar med är Väsby hockey, Bollstanäs sportklubb och en Frisk generation.

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 omfattar totalt ca 150 punkter. 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 på Hasselgatan.

Vräkningsförebyggande och oriktiga hyresförhållanden

Väsbyhem har sedan flera år jobbat aktivt med, och varit en föregångare, i det vräkningsförebyggande arbetet. Strategin går ut på att vi genom ett bra och nära samarbete med kommunen samt tidiga ingripanden, kan hålla nere antalet vräkningar till mycket låga nivåer. Väsbyhems målsättning är att inga barnfamiljer ska bli vräkta vilket inte heller blev fallet under året 2020, något vi är väldigt stolta över. Utöver det vräkningsförebyggande arbetet arbetar vi systematiskt för att upptäcka och agera vid oriktiga hyresförhållanden. Under året friställdes totalt 50 bostäder till vår bostadskö till följd av detta arbete.

Tillgänglighet och passagesystem

För att underlätta tillgängligheten för kunderna använder vi oss av 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 undviker därmed 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 förorening i våra bostäder, skapa mer hälsosamma miljöer samt öka trivselsen i våra fastigheter generellt tog styrelsen i februari 2019 beslut om att all kommande nyproduktion ska vara rökfri. Under året flyttade var det dags för inflyttning i det första nyproduktionsprojektet med detta villkor, nämligen Eds allé.

Kompiskontrakt

Förutom att underlätta för den som är ung att få en bostad genom att utöka antalet ungdomsbostäder införde vi i februari 2019 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 utgörs av tre rum och kök 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 men man blir inte av med sin kötid när man tecknar denna typ av kontrakt vilket gör att man efter dessa år har en bra möjlighet att erhålla ett annat hyreskontrakt. Totalt har Väsbyhem fem kompiskontrakt tecknade i dagsläget.



TRIVSEL- OCH TRYGGHETSSATSNING 2020

Trygghet är fortsatt Väsbyhems största utmaning och målsättningen är att våra bostadsområden, liksom hela kommunen, ska vara en trygg och trivsam plats att vistas och bo i. Arbetet med trygghet och trivsel är långsiktigt och fortsätter vara en prioriterad del av de satsningar som genomförs framöver. Väsbyhem har under 2020 investerat ca 7 Mkr i trivsel- och trygghetskapande åtgärder. Genom att analysera kundenkäten har vi identifierat vilka aktiviteter som bedöms ge 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. 2020 har varit ett år med utmaningar för oss som hyresvärd likväl för våra hyresgäster. Därför har vi under året anpassat våra trivselaktiviteter för att stötta och bidra med trivsel och trygghet i de led vi kan påverka.

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 fysisk hälsa. De verksamheter som har varit med från start är Cykelköket (cykelreparationer), Parsian IF och Futebol då förça (fotboll för unga). Här verkar även en verksamhet som sysslar med friskvårdsfrämjande aktiviteter "En frisk generation" samt en dj-utbildning, musikskola och basket. .

Fotbollsskola

Vi har under många år arbetat aktivt med att etablera och utveckla ett samarbete med lokala sportklubbar. För andra året i rad erbjöd vi fotbollsintresserade barn en 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

Som ett led i 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 trygghet- och trivsel genom ökad vuxennärvaro i bostadsområdet.

Trivselvärdar

Väsbyhem har anställt två trivselvärdar vilkas 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 bonus har de även kunnat rapportera in skadegörelse och behov av underhåll. Trivselvärdarna är mycket uppskattade av våra hyresgäster.

Väsbyhemdagen och Smedbydagen

Varje år anordnar vi Väsbyhemdagen och Smedbydagen. Syftet med dagarna 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. Eftersom årets förutsättningar förändrades på grund av pandemin kunde vi inte utföra våra temadagar på samma sätt som tidigare år. För att ändå informera och skapa gemenskap med våra kunder anordnade vi olika digitala tipsrundor runtom i våra bostadsområden, vilket var uppskattat.

Sommarkollo

Under sommaren fick 30 barn från kommunen möjlighet att delta i Väsbyhems sommarkollo. Med anledning av Covid-19 minskade vi på antalet platser per grupp, men utökade till två perioder och förändrade programmet så att de flesta aktiviteter var utomhus. De två ledarna, tillsammans med sammanlagt tio sommarjobbade ungdomsledare, har haft fullt upp och hittat på massor med aktiviteter och sannolikt haft minst lika roligt som barnen. Barnen fick vara delaktiga i spännande och roliga aktiviteter, vilket förhoppningsvis förgyllde sommarledigheten.



Julmarknad

För andra året var en julmarknad planerad i Väsbyhems regi men utifrån förutsättningarna i pandemins tider fick vi justera julfirandet. I samband med första advent tände vi upp julbelysning i hela stationsparken i syfte att sprida värme och gemenskap till kommuninvånarna. Vi anordnade även en digital tipsrunda för våra kunder som aktivitet i vintermörkret.

Skapa gemenskap i tuffa tider

För att visa att vi lever upp till vår slogan: En värd för alla, har vi satsat extra på aktiviteter som stöttat och skapat gemenskap under den svåra tid som rådande pandemi inneburit. Vi bjöd bland annat på en trubadur som spelade på våra gårdar så våra hyresgäster kunde njuta av musik från sina balkonger. På vårt äldreboende på Sandavägen anordnade vi i samarbete med Friskis & Svettis ett gårdsgympapass och dansgruppen Scandinavian Dance Academy bjöd på en dansuppvisning utomhus i områdena Sigma, Hassel och på Dragonvägen. Vi har även vid två tillfällen under året skickat ut värdecheckar till samtliga hyresgäster som kunde nyttjas hos Väsbyhems lokalhyresgäster. Genom att bidra till glädje samtidigt som vi stimulerar till konsumtion hos kämpande affärsverksamheter bidrar vi till ett levande samhälle även efter pandemin.

Tryggare Väsby

Vi fortsätter arbetet med BID, Business Improvement District, inom de centrala delarna av kommunen och även i Sigma. Vi har bildat föreningen Tryggare Väsby och lagt en god grund för fortsatt arbete i nära samverkan med dess medlemmar. Framåt fokuserar arbetet i föreningen på konkreta åtgärder inom bland annat områdena "rent och snyggt" då det enligt forskning visat sig ha positiva effekter för att minska antal brott och nedskräpning mm som görs i ett område. Ett trevligt och välskött område stärker även den generella upplevelsen av trivsel och trygghet. För att nå resultat inom BID är samarbete nyckeln och där krävs även fortsatt att nyckelaktörer såsom Väsbyhem, kommunen, polisen, näringslivet och föreningar samverkar mot ett gemensamt mål: ett tryggare och mer trivsamt Väsby.



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 syftar till att öka säkerhet kring förråden samt vara förebyggande mot inbrott. Prioritering av vilka källare som görs först utgår från resultatet i kundenkäten och vid uppföljning efter avslutat arbete kan vi se att det uppskattas markant av våra kunder.



Källsorteringsrum

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

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 gårdarna. 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.

Belysning

Ett av de stora fokusområdena under året har varit att fortsätta 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 trivsel i våra bostadsområden arbetar vi med stämningsbelysning genom att belysa träd och fasader.

Våld i nära relationer

För att hjälpa och stötta våldsutsatta personer har vi information om vart 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.

Digitalt analysverktyg för ökad trygghet

För att ytterligare systematisera trygghetsarbetet har vi under året arbetat 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. Målsättningen och effekten är att vi har möjlighet att agera än snabbare med rätt åtgärder utifrån konkret behov. Det kan exempelvis röra sig om samordning med andra aktörer, utöka skalskyddet, sätta in kamerabevakning eller sätta upp belysning och rensa i buskage.

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 fätölj och trivsam belysning.

Trapphus

Ett trapphus kan upplevas som tråkigt. För att göra trapphusen trevligare och trivsammare och som en viktig del av helhetsupplevelsen har vi arbetat med att fräscha upp utvalda trapphus genom målning och utsmyckning. Vi har satt upp kameraövervakning i flertal trapphus och höll, innan pandemin slog till, en del snabba trapphusdialoger med hyresgästerna och kunde fånga upp synpunkter och generellt bidra till ökad trivsel och trygghet.



En av Sveriges bästa arbetsplatser

Väsbyhem strävar efter att vara en av Sveriges bästa arbetsplatser. Vi vill ha en sund arbetsplats, innefattande såväl den fysiska arbetsmiljön som den psykosociala. För att varje medarbetare ska trivas och leverera utifrån sin bästa förmåga är det viktigt att Väsbyhem kan erbjuda en miljö som är trygg, inkluderande och stimulerande och där medarbetarna är delaktiga i både arbetssätt och beslut. En fortsatt tydlig satsning på medarbetarskap och arbetsgivarvarumärke är grunden i det personalstrategiska arbetet.

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.

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

Nyckeltal 2022

Resultatet i medarbetarundersökningen HME ska nå minst 88

Utfall 2019: 86 Utfall 2020: 84

Frisknärvaron ska ligga på minst 95 %

Utfall 2019: 96,0 % Utfall 2020: 97,5 %

Fortsätta vara certifierade som en utmärkt arbetsplats samt vara topp fem på GPTWs lista

Utfall 2019: Certifierade som en utmärkt arbetsplats & plats 22 på GPTWs topplista Utfall 2020: Certifierade som en utmärkt arbetsplats & plats 19 på GPTWs topplista

Personalomsättning på max 7 %.

Utfall 2019: 6 % Utfall 2020: 11 %

Arbeta för att främja mångfald (könsfördelning 40/60 samt 20 % med utländsk bakgrund - bland medarbetarna och i ledande positioner).

Utfall 2019: Könsfördelning 43/57 Utfall 2019: Könsfördelning 48/52
Utländsk bakgrund 24,4 % Utländsk bakgrund 20 %

Chefer ska ha minst 80 i ledarskapsindex i HME-undersökningen

Utfall 2019: 88 Utfall 2020: 88

Policies

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

- **Rutin och riktlinjer för kränkande särbehandling:** ska 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 strävar 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"

Medarbetarundersökningar

Varje år genomför vi två olika undersökningar för att förbättra arbetsmiljön och trivseln; 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. Under 2020 avancerade vi ytterligare på listan och är uppe på plats 19. 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. 2020 års resultat i GPTW hamnar marginellt under vår målbild men eftersom vi ser utvecklingspotential i resultatet är vi helt övertygade om att vi når det långsiktiga målet 2022. Under året genomfördes även en temperaturmätning för att samla in kunskap hur vi hanterat Coronakrisen. Resultatet var positivt till hanteringen och lärdomarna var att skapa mer möjligheter till en mer ergonomisk och effektiv hemarbetsplats.

99%

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

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 tio personer i både återanställningar och nyskapade tjänster. För att säkerställa att lönediskriminering inte äger rum på Väsbyhem genomförs lönekartläggningar i syfte att upptäcka osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor.

98%

AV MEDARBETARNA SER ATT VI GÅR IHOP SOM ORGANISATION FÖR ATT STÖDJA VARANDRA GENOM CORONAKRISEN

Kompetensutveckling

I samband med utvecklingssamtalet 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 hela tiden eftersträva kvalitet till medarbetarna hålls chefsforum löpande under verksamhetsåret.

88%

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

Miljömässigt hållbara val

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

Mötesstruktur

Vi är väldigt stolta över vår mötesstruktur som grundar sig i devisen att alla på företaget så långt som möjligt ska få väsentlig information samtidigt. Det som särskiljer oss från andra företag är att cheferna har regelbundna avstämningar med varje medarbetare med ett intervall på max tre veckor. På så sätt skapas en större förståelse för vars och ens arbete samt ger en god och öppen relation mellan chef och medarbetare. Under året har vi implementerat digitala plattformar, vilket har medfört att de viktigaste delarna i mötesstrukturen kunnat fortgå. Under året har även två digitala konferenser hållits med samtliga anställda.

Hälsa och friskvård

Väsbyhem har en hög ambition inom området friskvård. På grund av pandemin så har vi även inom detta område fått tänka nytt och vara kreativa vilket inneburit att vi till exempel har haft en digital hälsoutmaning i syfte att inspirera till både fysisk och psykosocial hälsa samt även gemenskap i gruppen. Vi hade även innan pandemin infört så kallade walk and talk där ett möte hålls under en promenad istället för i ett kontorsrum. Sen tidigare har alla medarbetare även rätt till företagshälsovård vid behov, en halvtimmes friskvårdstid per månad, friskvårdsbidrag (som höjdes väsentligt under året) samt massage på arbetsplatsen. I vår kontorsombyggnad som färdigställdes under året har vi även infört ett aktivitetsrum och ett gym. Vi har en friskvårdsgrupp som ansvarar för friskvårdsarbetet, en kamratklubb som främjar gemenskap och en peppgrupp som bidrar med lite extra uppmuntran i vardagen.

86%

TYCKER ATT DE HAR EN FYSISKT SÄKER ARBETSPLATS

Lovjobb

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 2020 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 och 2020 var det hela 95 % av årets sommarungdomar som gjorde just detta. 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 löpande under året gås 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 företagets 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 bostadsbeståndet även om vi sannolikt inte sett effekterna av rådande pandemi fullt ut ännu. I dagsläget befinner sig 35 649 personer registrerade i Väsbyhem bostadskö och det är nästintill alltid ett stort intresse för lediga bostäder men en sviktande konjunktur och ökad arbetslöshet kan få effekter framgent, speciellt i nyproducerade bostäder med en högre hyra. 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 utyrningen samt genom samarbete med olika delar av verksamheten i projektprocessen. Risken för vakanser kopplade till lokalbeståndet har realiserats under året i och med rådande pandemi. För att parera och hantera detta så långt det är möjligt arbetar vi i nära dialog med respektive näringsidkare i syfte att hitta lösningar och bibehålla långsiktigt livskraftiga verksamheter. För att undvika vakanser generellt i befintliga bostäder 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 löpande utvärderingar. Riskbaserat tänkande genomförs ständigt i det dagliga arbetet samt i beslutsprocessen. Under året har pandemin försvårat underhållsarbetet då tillträde till kundernas hem inte varit lika enkelt som tidigare. Det har påverkat entreprenörernas möjlighet att utföra arbeten i den takt som varit planerat och i stambytet på Hasselgatan mm har arbetet stoppats tillfälligt under året vilket har resulterat i stillestånds-kostnader. Vi arbetar förebyggande och proaktivt för att minimera riskerna genom att hitta alternativa angreppssätt i syfte att nödvändigt arbetet ska kunna fortgå.
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 13,3 % uppnåtts. Vi har spetsat till vårt energimål genom att dela upp nyproduktion och befintligt bestånd var för sig för att kunna arbeta ännu mer systematiskt med energiförbättrande åtgärder. Det milda klimatet skapar svårigheter att driftoptimera, för att fortsätta bibehålla våra energieresultat krävs större investeringar och ännu mer insatser framöver.
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 till exempel byggmaterial 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 2020 har vi satsat 7 Mkr på trivsel- och trygghetsskapande åtgärder. Vi arbetar även systematiskt med samverkan ihop med lokala aktörer såväl som inom ramen för BID och föreningen Tryggare Väsby.
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. Detta 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 och bibehålla befintliga är det viktigt att erbjuda ett utvecklande och positivt arbetsklimat 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 samt sticka ut och locka till oss nya talanger. Vi arbetar även systematiskt med undersökning via organisationen Great Place to Work för att förbättra och utveckla vårt arbetsgivarerbjudande samtidigt som det ger oss en rekryteringsfördel i och med ett starkare arbetsgivarvarumärke.
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 rutinen och riktlinjerna för kränkande särbehandling. Vi arbetar med lönekartläggningar för att se till att det inte finns några osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor.
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.
Minskad psykosocial arbetsmiljö	Medarbetare på Väsbyhem får försämrade psykosocial arbetsmiljö på grund av årets förutsättningar kring pandemin	2020 har varit ett tufft år utifrån många aspekter och inte minst utifrån arbetsmiljön hos våra medarbetare. Väsbyhem var väldigt tidiga med att anmoda hemarbete för de anställda som hade möjlighet. Eftersom hemarbetet blev långvarigt behövde vi anpassa arbetsmiljön för våra medarbetare. Några av de åtgärder som har genomförts är att möjliggöra digitala möten, säkerställt att arbetsplatsen hemma är ergonomisk och tillfredsställande samt varit lyhörda gentemot våra medarbetares behov i denna kristid.



Box 125, 194 22 Upplands Väsby
Tel 08-590 980 00 Fax 08-590 981 65
www.vasbyhem.se post@vasbyhem.se



Revisorns yttrande avseende den lagstadgade hållbarhetsrapporten

Till bolagsstämman i Aktiebolaget Väsbyhem, org.nr 556476-7233

Uppdrag och ansvarsfördelning

Det är styrelsen som har ansvaret för hållbarhetsrapporten för år 2020 och för att den är upprättad i enlighet med årsredovisningslagen.

Granskningens inriktning och omfattning

Vår granskning har skett enligt FARs rekommendation RevR 12 *Revisorns yttrande om den lagstadgade hållbarhetsrapporten*. Detta innebär att vår granskning av hållbarhetsrapporten har en annan inriktning och en väsentligt mindre omfattning jämfört med den inriktning och omfattning som en revision enligt International Standards on Auditing och god revisionssed i Sverige har. Vi anser att denna granskning ger oss tillräcklig grund för vårt uttalande.

Uttalande

En hållbarhetsrapport har upprättats.

Stockholm den 3 mars 2021

Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB

A blue ink signature of Lena Hasselborn, consisting of a stylized 'L' and 'H' followed by a horizontal line.

Lena Hasselborn
Auktoriserad revisor
Huvudansvarig revisor

A blue ink signature of Richard Moëll Vahul, featuring a cursive 'R' and 'M' followed by a horizontal line.

Richard Moëll Vahul
Auktoriserad revisor