

# Hållbarhetsrapport

# Partillebokkoncernen

2020

2021-02-24  
Hållbarhetschef  
Gunnar Svensson



*VI ÄR SAMHÄLLSUTVECKLARE*

**Partillebo**  
*Bo på landet mitt i stan*

## INNEHÅLL

VD:s ord.....	1
Vår affärsmodell .....	2
Hållbarhet – en del av vår affärsstrategi .....	3
Våra intressenter .....	6
Vårt sammanhang – vad vi kan förvänta oss av framtiden .....	7
Våra huvudprocesser .....	9
Väsentlighet.....	10
Partillebos hållbara fokusområden .....	11
Hållbarhetsmål och utfall .....	12
Yttrande från Partillebo AB:s styrelse .....	28

## VD:s ord

År 2020 går till historien. Ett litet virus har ställt allt på ända. Fortfarande får vi anpassa våra liv efter pandemin och försöka hjälpa till med att hindra smittspridning både privat och på jobbet. Men det finns inget ont som inte har något gott med sig. Vi har blivit mer digitala och upptäckt fördelarna med att mötas på distans. Det spar restid och bidrar till och med till mindre koldioxidutsläpp. Vi har även hunnit stanna upp och reflektera mer över vad som är viktigast att fokusera på och en av våra största samhällsutmaningar är att bidra till ökad hållbarhet i det stora och det lilla.

Utgångspunkten för vårt hållbarhetsarbete är FN:s 17 globala hållbarhetsmål med fokus på de tre hållbarhetsperspektiven; ekonomisk-, ekologisk och social hållbarhet.

För oss betyder hållbarhet att vi tar vara på alla våra gemensamma resurser. Det undgår ingen att mänskligheten idag lever över våra tillgångar. Resurserna är inte oändliga och det ställer krav på oss att resurshushålla på bästa sätt. Det gäller alla som på olika sätt påverkar och påverkas av vår verksamhet. Allt från våra egna medarbetare till våra kunder, ägare, leverantörer och hyresgäster. Genom att lyssna, involvera och engagera alla i strävan efter ett mer hållbart samhälle använder vi all den kreativitet som finns hos alla. Kreativa och resurssmarta lösningar ger sociala, ekologiska och ekonomiska fördelar.

Vi är redan idag oberoende av fossil el genom att äga fem vindkraftverk och lokalt vattenkraftverket i Jonsered. Dessa försörjer alla våra fastigheter och det är en bra början. Vi har under året upparbetat ett samarbete med Naturskyddsföreningen lokalt i Partille som är en stor kunskapsbank för att öka vår kunskap om hur vi konkret kan införa förbättringar med allt från skötseln av våra grönområden till att sätta ut bikupor för att öka den biologiska mångfalden. Vi har även påbörjat det stora steget till klimatsmart byggande och inte minst hitta incitament för våra hyresgäster genom att inte låta elen ingå i hyran. Då kan både vi och vi tillsammans med våra kunder bli mer energieffektiva.

Vi fortsätter med vårt omfattande kvalitets- och förbättringsarbete och ser konkreta resultat som är möjliga att uppnå som förbättrar hela vår verksamhet och hushållar med våra resurser på alla plan och nivåer.



*Katarina Elfverson*  
Vd

## Vår affärsmodell

### Partillebokconcernen i korthet

Vi är en fastighets- och energikoncern bestående av moderbolaget Partillebo AB med dotterbolaget Parkeringsbolaget och Partille Energi AB med dotterdotterbolaget Partille Energi Nät AB. Vi äger, förvaltar, bygger och hyr ut bostads- och lokalfastigheter i Partille kommun samt bedriver fjärrvärme- och elnätsverksamhet. Partillebo AB ägs till 100% av Partille Kommun som också är vår största kund som lokalhyresgäst.

Partillebokconcernen strävar efter visionen *”Tillsammans skapar vi den bästa framtiden i Partille”* och vår affärsidé är *” Vi är en samhällsutvecklare med personlig service i världsklass som affärsmässigt skapar, utvecklar och erbjuder hållbara boendemiljöer, lokaler och energilösningar”*.

### Partillebo AB

Vi ska medverka till att Partille långsiktigt utvecklas ekonomiskt, socialt och ekologiskt hållbart. Vi bidrar till att utveckla Partille kommun till en attraktiv kommun att bo och verka i. Tillsammans med ägaren arbetar vi för att trygga markförsörjningen och infrastruktur långsiktigt. Alla boendeformer ska finnas representerade i alla kommunens geografiska delar vilket leder till ökade livschanser för alla barn och över tid ökad social hållbarhet.

Vårt fokus på ekologisk hållbarhet omfattar även klimatsmart byggande och som har en stor potential i lägre koldioxidutsläpp. Dels genom att bygga energisnåla hus och dels genom att tillvarata material och restprodukter för återvinning eller återanvändning. Att vi helt enkelt utgör en naturlig del av naturens kretslopp.

### Partille Energi AB

Ambitionerna för alla våra bolag är höga. Redan år 2022 kommer Partille Energi att ha ett så starkt varumärke att vi är Partilleinvånarna förstahandsval som värmeleverantör vid nybyggnation där infrastruktur för fjärrvärme finns. År 2022 är vi även Partilleinvånarnas förshandandsval som elleverantör för de kunder som står i begrepp att välja elleverantör. Genom enkelhet, kundfokus och ett samhällsengagemang vill vi dels bibehålla men också öka vår marknadsandel och stärka kundernas och Partilles konkurrenskraft. Även för elnätsverksamheten förknippas Partille Energi med samma positiva värden.

Partille kommun står inför en fortsatt tillväxt och vi ska under perioden bidra till denna utveckling genom konkurrenskraftiga erbjudanden. Partille Energi ska sträva efter en balanserad ekonomisk utveckling med beaktande av investeringsbehov och ekonomiska risker. Vi ska under perioden ha en långsiktigt stabil prisstrategi som möjliggör en marknadsmässig lönsamhet och konkurrenskraftiga priser under branschsnittet.

## Hållbarhet – en del av vår affärsstrategi

Partillebo är en starkt värderingsstyrd organisation. Kundens fokus har alltid varit vårt adelsmärke vilket under en längre period har gett oss en topposition i kundundersökningar. Vår vision är att ha en närvaro i kundens vardag vilket gör att vi långsiktigt också ska kunna attrahera kommande generationer att välja hyresrätten eller lokalen hos oss. Vårt sätt att arbeta genom åren har gett oss en stabil ekonomisk plattform att stå på. Vi är helt enkelt väldigt stolta över vårt arv och alla medarbetare som gjort Partillebo till vad det är idag.

Under det senaste århundradet har det skett enorma förändringar i samhället som bidragit mycket positivt till mänskligheten men förändringarna har dock haft sitt pris.

Vår ökande konsumtion och efterfrågan på energi och naturresurser orsakar på sikt ett hot mot vår överlevnad.

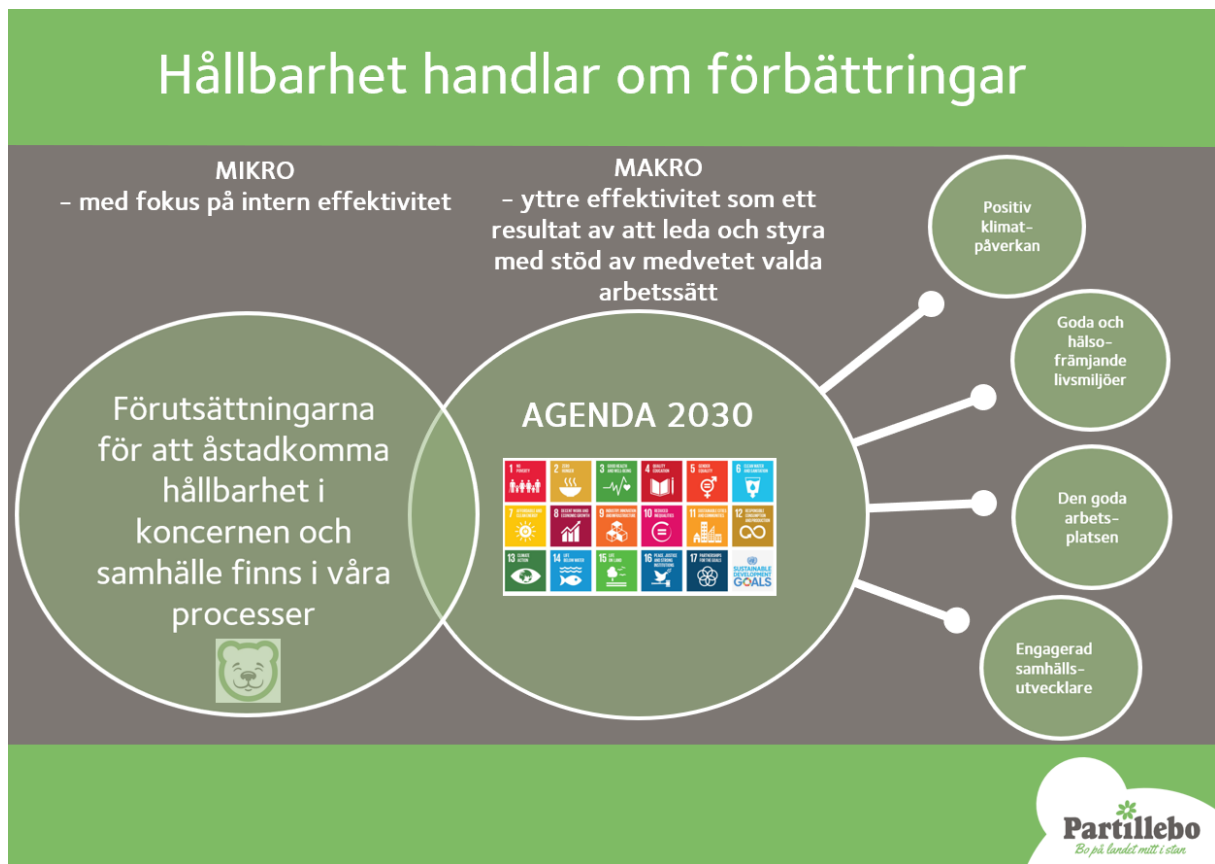
Ur ett socialt hållbarhetsperspektiv är det viktigt att skapa ett samhälle där alla individer får sina rättigheter respekterade. Oavsett behov och förutsättningar ska alla ges lika möjlighet till en livsmiljö där de kan utvecklas, tillgodogöra sig kunskap och ha förutsättningar för en god hälsa.

## Processutveckling och hållbarhet

Sedan två år tillbaka kraftsamlar vi kring kundfokuserad verksamhetsutveckling. Det har sitt fokus på att ständigt tillgodose våra kunders och andra viktiga intressenters behov. Vi har kommit till insikt om att vi inte skapar värde för våra kunder och övriga för oss viktiga intressenter genom att ha ineffektiva arbetssätt. Forskning på området visar att upp till 30 % av en verksamhets omsättning utgörs av kvalitetsbrister. En kostnad som ofta inte syns men som ändå finns där och ytterst får kunden betala för det. Medarbetare upplever stress när energi ska gå åt till aktiviteter som inte leder till kundnytta.

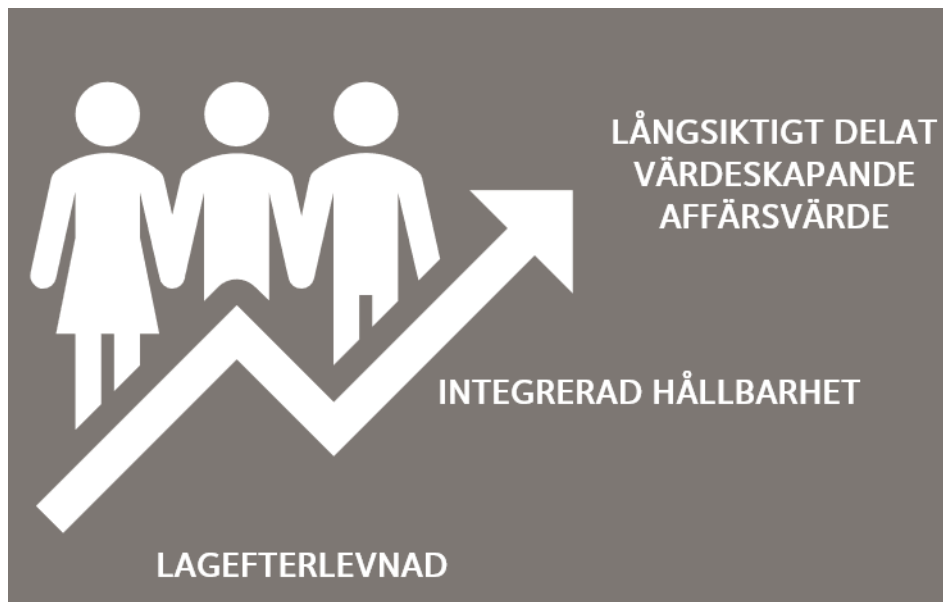
Det handlar om att få in ett naturligt arbetssätt av ständiga förbättringar av vår verksamhet. Att göra vår verksamhet ännu mer hållbar utifrån såväl ett ekonomiskt-, socialt som miljömässigt perspektiv.

Kundfokuserad verksamhetsutveckling och hållbarhet handlar således båda om **förbättringar**. Viktigt att vi kartlägger vår verksamhet, funderar kring vår affärsmodell och hur vi kan förändra våra verksamhetsprocesser till att bli mer cirkulära. På detta sätt behöver vi ständigt revidera vår affärsmodell för att säkerställa att den driver mot hållbar utveckling.



## Integrerad hållbarhet

Vår medvetenhet kring vad hållbarhet faktiskt är har ökat även om vi fortfarande är i början på en spännande resa. Det är ett långsiktigt integrerat arbete.



Det pågår ett intensivt arbete från ledningens sida att ta ett helt nytt grepp kring vår affärsplan. Hållbarhet och kundoptimerad verksamhetsutveckling utgör numera en "röd tråd" i affärsarbetet och ska framåt fullt ut integreras i våra affärsplaner.

## Innovation och nya affärsmodeller

Agenda 2030:s sjutton globala mål utgör även affärsmöjligheter. Möjligheterna att arbeta proaktivt med hållbarhetsfrågor är oändliga och dessa möjligheter vill vi inom Partillebokconcernen ta fasta på.



## Hållbarhetsrapport Partillebokconcernen

### Våra intressenter

Strategi för kommunikation med intressenter		Viktiga aspekter och frågor som lyfts
Hyresgäster i våra bostadsområden	Vardagliga kontakter, kundaktiviteter och dialog/information till våra befintliga hyresgäster/nyinflyttade. Marknadsundersökningar. Vår kundtidning På Tapeten.	Ett tryggt och trivsamt boende med hög och prisvärd standard. Bra fastighetservice och underhåll samt god tillgång till kommunal service och kollektivtrafik. Efter en renovering och ombyggnad ska ingen behöva flytta på grund av högre hyra. Princip som gällt sedan länge.
Storkunden Partille kommun	Verksamhetsutvecklingsmöten, NöjdKundIndex-möten, omvärldsbevakning. Ingår i kommunens lokalförsörjningsorganisation, strategiskt och operativt. Gemensamma, regelbundna och systematiska mötesforum med slutkund.	Framtagna och kommunicerade underhållsronder och planer för att underlätta dialogen kring förväntningar från slutkund (t.ex. skola). Tydligt samarbete och gränssnitt mellan områdeschef och servicechef. Tydliga rutiner för hur ett ärende tas om hand och hur det återkopplas. Underhållsplaner, ärendehanteringssystem, rutin för garantiärenden.
Kommersiella lokalkunder	Kundmöten.	Seriös fastighetsägare med prisvärd hyra och kundanpassade lokaler.
Medarbetare	Två årliga bolagsövergripande arbetsplatsträffar med alla medarbetare samt regelbundna och frekventa lokala arbetsplatsträffar. Kompetensutvecklingsinsatser och årliga medarbetarsamtal. Möten över funktionsgränser i gemensamma verksamhetsprocesser.	Trygg och attraktiv arbetsgivare med ett bra ledarskap och närvarande ledarskap. Ett starkt varumärke. Möjligheter att kunna påverka och ta ett helhetsansvar över sina arbetsuppgifter. Engagemang och kreativitet. Hälsa och arbetsmiljö.
Ägare och styrelse	Ägardialog och styrelsemöten som leder till god koncernkultur.	En affärsmässig samhällsbyggare och samhällsutvecklare som attraktivt långsiktigt gynnar Partille.
Myndigheter och samhälle	Regelbunden kontakt såväl i förebyggande som i kontrollerande syfte. Vårt signum är engagemang, etik och moral samt transparens.	Hållbar och seriös verksamhet med ett korrekt etiskt och transparent uppträdande.
Leverantörer och entreprenörer	Uppförandekoder och efterlevnad av säkerhetskultur för entreprenör. Leverantörs- och entreprenörs-godkännanden. De arbetar i Partillebos namn. E-skola med Partillebos värdegrundsarbete är ett krav vid nyproduktion och för ramavtalskunder.	Engagerad beställare med tydliga upphandlingar. Hållbarhet.
Media	Goda relationer byggs upp med media lokalt. Hantera sociala medier mer proaktivt.	Öka kompetensen kring media med fokus på sociala medier.



### Vårt sammanhang – vad vi kan förvänta oss av framtiden

# 10 MEGATRENDER

- |   |                 |    |                  |
|---|-----------------|----|------------------|
| 1 | Urbanisering    | 6  | Upplevelser      |
| 2 | Glokalisering   | 7  | Individualism    |
| 3 | Hållbarhet      | 8  | Digitalisering   |
| 4 | Sammansmältning | 9  | Det enkla lockar |
| 5 | Transparens     | 10 | Neokollektivism  |

Det pågår två samtidiga och parallella processer i vår verksamhet. Det framtidsinriktade med kommande megatrender som vi behöver såväl förhålla oss till som se vilka affärsmöjligheter det kan ge oss parallellt med våra dagliga utmaningar att leverera kundvärde.

Fler vill bo i städer och en trend har i hela världen, fram till pandemin, varit migration. Vad som händer i spåren av pandemin är osäkert men är något vi noga kommer att följa.

Vi ser en också en glokaliseringstrend där världen krymper. Ett stort globalt företag kan till exempel agera på en global marknad men producera lokalt med lokal prägel likväl som små lokala företag kan konkurrera globalt.

Hållbarhet har kommit att bli en affärskritisk fråga och sammanhangen där vi verkar blir mer och mer transparenta. Etik och moral blir en hygienfaktor, en självklarhet. Vi bli mer och mer upplevelseberoende som också gör oss lojala mot produkter, tjänster, arbetsgivare och platser. Individualismen innebär att vår personlighet har blivit vårt individuella varumärke. Digitaliseringen leder till ett alltmer uppkopplat samhälle och med det också det egna boendet.

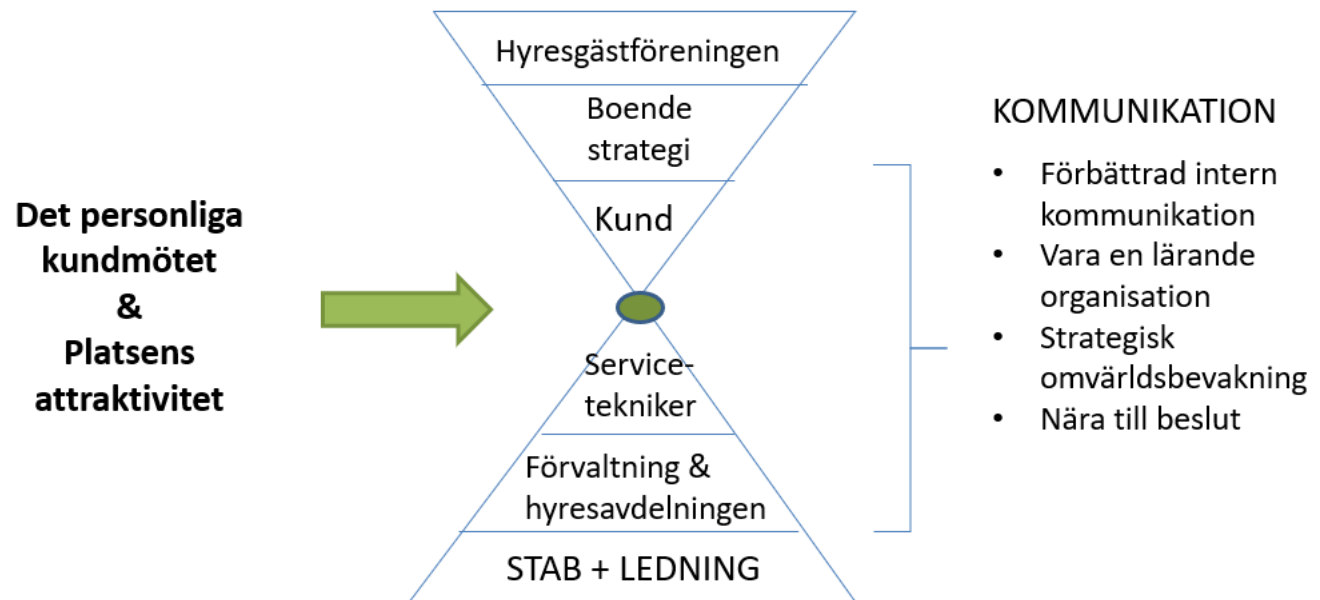
Tid är och kommer alltmer vara en bristvara och många kommer att sträva efter förenkling. För Millennials eller Generation Y som de också kallas är världen en lekplats, lika mycket som en arbetsplats. Hur ska vi locka denna kommande generation? Neokollektivism och delningsekonomi blir mer i fokus där vi hellre än att äga lånar, byter eller hyr. Hyresrätten kommer bli än mer attraktiv som boendeform.

Vårt arbete präglas av värdskap och service. Allt vi alla gör i alla sammanhang i verksamheten ska ha sin fokus på ögonblicket där vår personal möter kunden. Det är där magin skapas. Vår nuvarande kund lär oss samtidigt att "läsa kartan" för "morgondagens kunds" behov.

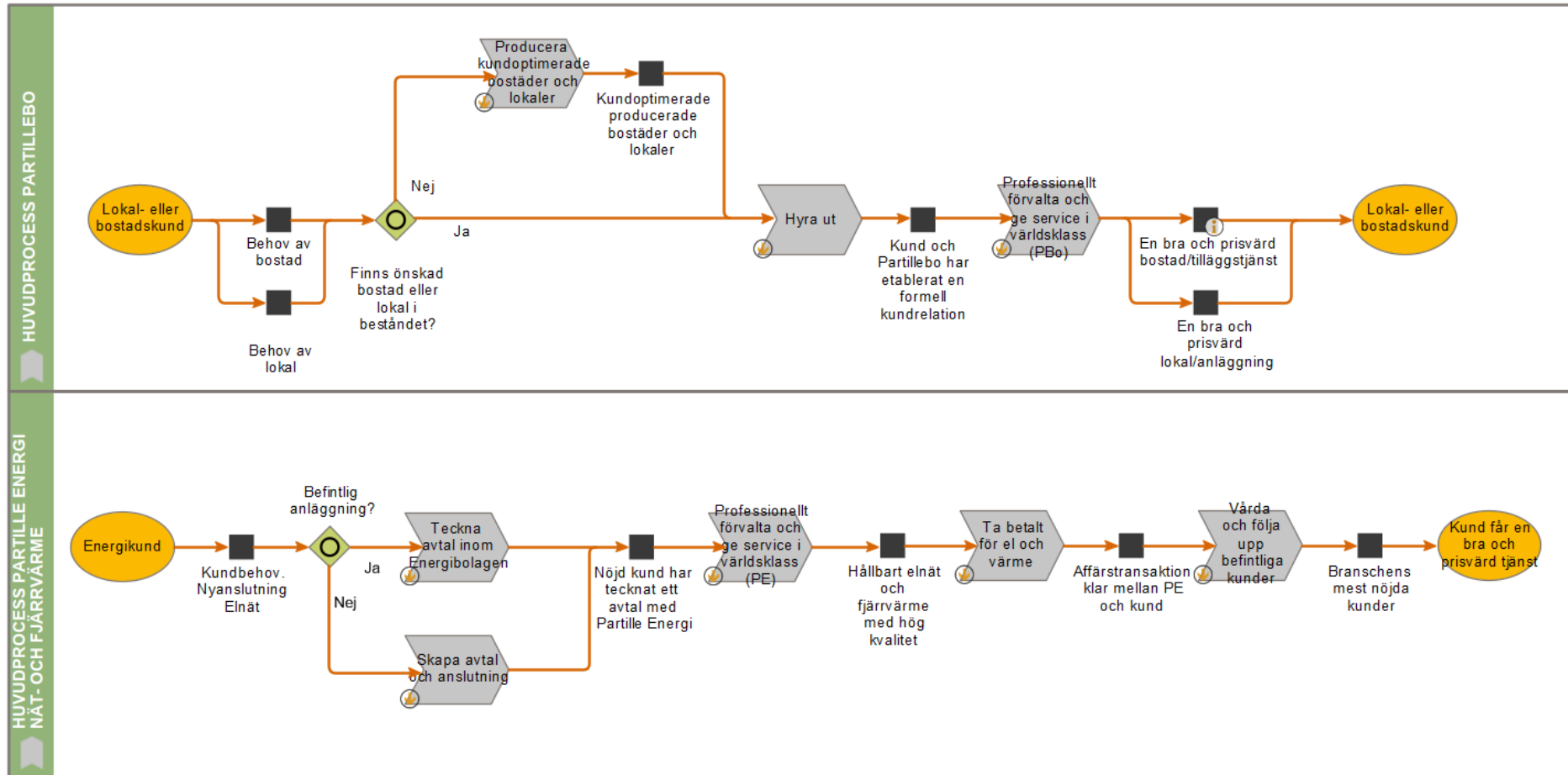
Trender skapas alltid av att vi tittar i backspegeln dvs. av det som har hänt och på basis av det drar vi kvalificerade slutsatser om framtiden. Vår bästa gissning av verkligheten!

Det enda vi med bestämdhet kan säga är att även i framtiden är det kunden som bestämmer vilket innebär att service och värdskap är något vi alltid ska träna och bli bättre på. Styrkebaserat ledar- och medarbetarskap blir allt viktigare.

## Det är i vardagen allt händer!



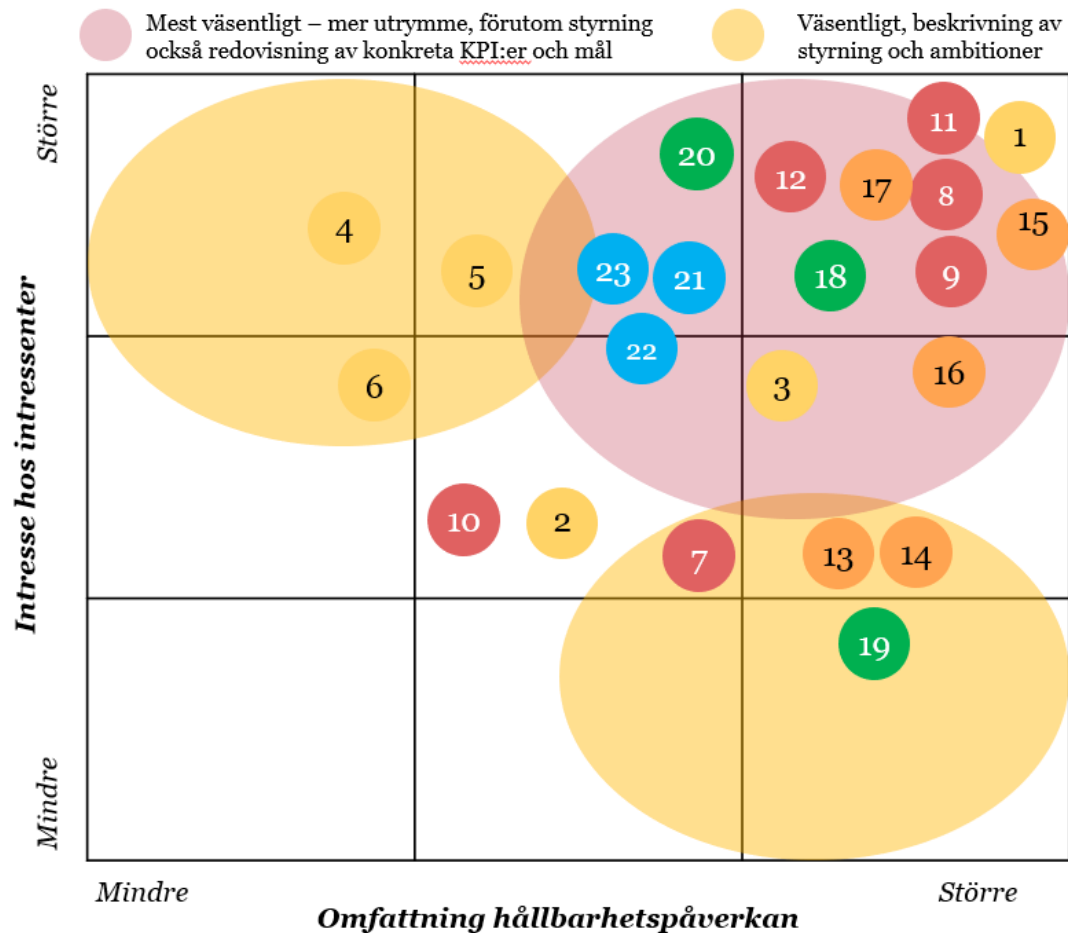
## Våra huvudprocesser



Våra huvudprocesser beskriver syftet med vår verksamhet och beskriver på så sätt hur vi skapar värde för våra kunder. En kartläggning av våra huvudprocesser ger oss en klar bild över alla delar i vår verksamhet. Det hjälper oss att analysera hur respektive delar av våra huvudprocesser som tillämpar ett hållbarhetsperspektiv och var det finns utvecklingsmöjligheter.

## Väsentlighet

### Summering Väsentlighetsworkshop



#### Miljöpåverkan

1. Energianvändning
2. Transporter
3. Materialanvändning/produkter
4. Avfall
5. Leverantörskedja/Inköp av tjänster
6. Certifieringar

#### Sociala förhållanden

7. Arbetsmarknadssatsningar
8. Samhällsengagemang
9. Samarbete med partners och intressenter
10. Leverantörskedja
11. Förvaltning av bostäder för extra stöd
12. Varsam renovering och ombyggnad

#### Personal

13. Kompetensutveckling
14. Personalomsättning
15. Arbetsmiljö, hälsa och säkerhet
16. Jämställdhet och mångfald
17. Medarbetarnöjdhet

#### Mänskliga rättigheter

18. Diskriminering och sexuella trakasserier
19. Arbetsvillkor
20. Tillgänglighet

#### Anti-korruption

21. Mutor
22. Förskingring
23. Jäv

## Partillebos hållbara fokusområden

Identifierade riskkällor i våra huvudprocesser tillsammans med väsentlighetsanalysen visar på att vi bör fokusera delar av helheten dvs. miljöpåverkan, sociala och personalrelaterade förhållanden inklusive mänskliga rättigheter samt anti-korruption. Det har utmynnat i fyra för oss viktiga målområden inom vi uttrycker våra ambitioner.



## Hållbarhetsmål och utfall

### Ekonomisk hållbarhet

#### Risikanalyt

##### Likviditets- och ränterisk

Målsättningen med den finansiella hanteringen är att förbättra räntenettet och samtidigt iakttä ränterisk, kreditrisk samt de likvida medlens tillgänglighet. Som ett led i detta är vi tillsammans med kommunen medlemmar i Kommuninvest. Detta har minskat vårt beroende av affärsbankerna och ökat priskonkurrensen för Partillebo och kommunkoncernen på ett gynnsamt sätt.

Under året förföll lån om 330 Mkr som refinansierades. Vi tog upp nya lån om 90 Mkr inför en investering i Simhallsprojektet. Kommuninvest är det kreditinstitut som lämnat bäst pris vid varje tillfälle. Krediterna är nu fördelade på två aktörer med en genomsnittlig kapitalbindning på 1,61 år. 46 % av lånen har en räntebindning kortare än 1 år, 41 % av krediterna förfaller inom 12 månader. Den genomsnittliga räntebindningen för lånen uppgår till 2,52 år. Partillebos likviditetsreserv uppgår till 50 Mkr i en checkkredit samt kontanta medel överstigande 121 Mkr.

##### Finanspolicy

Finanspolicy har reviderats 2020. Enligt nuvarande finanspolicy ska Partillebos finansiering hanteras på ett sätt som minimerar kreditrisken. Maximalt 60 % av lånestocken får ha rörlig ränta och den genomsnittliga räntebindningen skall vara mellan 2–5 år för de bundna lånen. 40 % av totala lånevolymen får förfalla inom en löpande 12-månaders period, utfallet på bokslutsdagen är 41 %. Det ska även finnas en likviditetsreserv motsvarande minst tre månaders förfall av koncernens samlade betalningsförpliktelser.

##### Säkerheter

De nyttjade krediternas säkerhet utgörs av kommunal borgen till ett värde av 2 945 Mkr. Total borgensram uppgår till 3 600 Mkr och de sammanlagda pantbrevens 760 Mkr. Fastigheternas bedömda marknadsvärde per balansdagen uppgick till 10 816 Mkr vilket ger belåningsgrad 28 procent.

De finansiella riskerna hanteras inom ramen för en av styrelsen fastställd policy för hantering av finansiella tillgångar och skulder, som är gemensam för koncernen. Ansvaret för den finansiella riskhanteringen ligger på koncernens ekonomichef, med stöd av ekonomiavdelningen.

##### Kredit- och vakansrisk

Partillebos vakansrisk utgörs av minskade hyresintäkter. Risken för vakanser på kort och lång sikt är liten tack vare Partille kommun geografiska läge och Partillebos huvudavtal med den största lokalkunden. Bolagets avtal med Partille kommun begränsar tänkbar hyresförlust för lokalintäkt till 2 000 tkr fr.o.m. 2010. Vid eventuell avveckling skall Partille kommun betala ner fastigheterna till dess alternativa användningsvärden på den öppna marknaden.

# Hållbarhetsrapport Partillebokconcernen

Uthyrningsgraden för bostäder, beräknad på antal lägenheter, uppgår till 100 % och för lokaler 99 %.

## Nyproduktion – stora projekt

Nyproduktion följs upp kontinuerligt av projektledaren och månadsvis av kontrollern. Utöver detta har Partillebo kvartalsgenomgångar med fokus på de stora projekten. Styrelsen följer utvecklingen av nyproduktionen i VD-brev och delårsbokslut. Detta inkluderar alltid en prognos för projektet. Vi ser ett behov av att följa upp den upplevda kvaliteten och bemötandet i vår nyproduktion. Det är många tekniska processer och aktörer som avgör kvalitetsnivån på nyproduktionen idag.

## Direkt skapat- och fördelat ekonomiskt värde

Ekonomiskvärde<sup>1</sup> vi har skapat för de som är beroende av vår verksamhet (kunder och intressenter).

Direkt skapat ekonomiskt värde	MSEK	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
	Intäkter	539	705	752	764
Fördelat ekonomiskt värde	MSEK	Utfall 2017	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Entreprenörer/leverantörer	Inköp av varor och tjänster	438	382	442	426
Medarbetare	Löner, sociala kostnader och övriga ersättningar	50	53	57	64
Långgivare	Inbetalda räntor	26	24	28	29
Staten	Skatter	10	9	9	14
Samhället	Investeringar i det goda samhället	374	402	309	219

<sup>1</sup> Det ekonomiska utfallet i sin helhet tillsammans med analyser redovisas i årsredovisningen

## Engagerad samhällsutvecklare – Mänskliga rättigheter och antikorrupktion



Vi har fokus på Agenda 2030:s delmål  
**12.1 IMPLEMENTERA DET TIOÅRIGA RAMVERKET FÖR HÅLLBARA KONSUMTIONS- OCH PRODUKTIONSMÖNSTER**  
samt delmål 16.5,  
**BEKÄMPA KORRUPTION OCH MUTOR**

### Hur vi styr och följer upp

Att vi för en dialog kring antikorrupktionsfrågor är för oss en hygienfaktor. Vi följer redan fastställda diskussionspunkter som en naturlig del i ledning och styrning och diskuteras i ledningsgruppen minst 2 gånger per år.

### Riskanalys

En av våra största utmaningar i hållbarhetshänseende är att säkra hållbarhet i produktionsleden. Korrupktion i leverantörskedjan är nära sammanlänkat med överträdelser av mänskliga rättigheter och miljööverträdelser. Därför måste också leverantörsleden genomlysas utifrån korrupktionsrisken.

Korrupktion hämmar också ekonomisk tillväxt, till del på grund av att korrupta ageranden medför ett slöseri vid användningen av offentliga resurser. Jämfört med länder med låg grad av korrupktion ödslas mer än dubbelt så mycket pengar i länder med hög grad av korrupktion. Korrupktionens effekter sipprar ner även på vardagsnivå.

Antikorrupktion och mänskliga rättigheter	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2021
Antikorrupktionsfrågan diskuterad i Partillebos ledningsgrupp	Ja	Ja	Samma
Antal medarbetare utbildade i Uppförandekod Medarbetare <sup>2</sup>	100 %	100 %	100 %
Antal leverantörer som erhållit och accepterat Partillebokconcernens Uppförandekod Leverantörer <sup>3</sup>	100 %	100 %	100 %

### Analys av utfall:

Vi ska under 2021 fortsätta att säkerställa att alla medarbetare har fått en utbildning/genomgång av vår uppförandekod (Code of Conduct). Detta gäller såväl visuellt via en film där VD går igenom vår värdegrund samt med hjälp av skriften "Grundboken".

Vi är väldigt måna om att vi vill ha pålitliga medarbetare och partners som agerar med höga etiska normer och transparens.

<sup>2</sup> Följs upp i ledningsgruppen och förvaltningsgruppen årligen.

<sup>3</sup> Genomförs alltid i samband med upphandlingar via vår inköpsfunktion.



## Positiv klimatpåverkan - Miljö



Vi har fokus på Agenda 2030:s delmål 13.1, **STÄRK MOTSTÅNDSKRAFTEN MOT OCH ANPASSNINGSFÖRMÅGAN TILL KLIMATRELATERADE KATASTROFER.**

### Hur vi styr och följer upp

Vår Hållbarhetspolicy utgör utgångspunkten för styrning av vårt arbete för Positiv klimatpåverkan. Policyens ambitioner följs upp i Partillebos ledningsgrupp tillsammans med *Klimatinitiativet* där Allmännyttan ska vara fossilfri 2030. Under 2020 anslöt vi oss också, tillsammans med Partille Kommun, till ”*Kommunernas Klimatlöfte*”. Löftet innehåller 20 fokuserade områden där bland annat att minska vår klimatbelastning över livscykelns vid byggnation samt att göra investeringar för energieffektiviseringar omfattas.

### Riskanalys

Risker behäftade till projektering, ny-, om- och tillbyggnation kan sägas vara klimatpåverkan från byggvaror i bärande konstruktionsdelar (grund och stomme), klimatskärm och innerväggar. Genererade avfallsmängder och uppvärmning av byggbodar, belysning utomhus och inomhus samt fossildriven fordons- och arbetsutrustning.

Indirekta CO <sup>2</sup> -utsläpp (Scope 2)	Utfall 2019	Utfall 2020	Mål 2020	Mål 2021	Mål 2030 <sup>4</sup>
Reducera nettoutsläppen av Co <sup>2</sup> från den fjärrvärme som vi säljer till våra kunder	74 Co <sup>2</sup> /kWh	48 Co <sup>2</sup> /kWh	35 g Co <sup>2</sup> /kWh	30 g Co <sup>2</sup> /kWh	Fossilfri verksamhet

### Analys av utfall:

Under 2020 har vi inte lyckats etablera ett standardiserat och kvalitetssäkrat sätt att mäta hela vårt Co<sup>2</sup>-utsläpp. När det gäller det Co<sup>2</sup>-utsläpp som vi idag påverkar och mäter har vi en trend som är väldigt positiv. Under 2021 kommer vi att implementera GHG eller annan etablerad standard för beräkning. Vår ambition är då även att mäta vårt direkta Co<sup>2</sup>-utsläpp i form av förbränning av fossila bränslen (scope 1) samt indirekta Co<sup>2</sup>-utsläpp i form av utsläpp från inköp av varor och tjänster (scope 3).

<sup>4</sup> Målet utgår från våra ambitioner i att följa Klimatinitiativet om att vara fossilfria till år 2030

## **Hur fungerar arbetet med den ekologiska hållbarheten i våra byggprojekt?**



Åsa Friis, Projektchef

*I samband med Partillebos utvecklingsarbete med att kartlägga bolagets processer och mål inom hållbarhetsområdet har Projektavdelningen påbörjat en översyn av vår påverkan inom detta område. I ett första steg fokuserar vi på den ekologiska hållbarheten. Byggprocessen har en stor påverkan på miljö såväl under uppförandet som under det kommande förvaltningsskedet.*

*Vi har under året valt några projekt där vi kommer att certifiera byggnaderna enligt miljöbyggnad silver. Avsikten med certifieringen är att få ett strukturerat sätt arbeta med hållbarhetsfrågor, denna certifieringsform är även välkänd inom byggbranschen. Genom dessa projekt tar vi fram en rutin för hur vi ska arbeta med hållbarhetsfrågor framöver. Bland annat tar vi för ett projekt fram en miljöplan som vi sedan kommer att använda som mall för kommande projekt.*

## **Hur du ser på årets utfall och de senaste årens trend?**



Mikael Jednell, Vice VD Partille Energi

*Utsläppen av CO<sub>2</sub> minskar vilket är mycket positivt. Utsläppen för år 2020 från fjärrvärmeverksamheten var 48 g CO<sub>2</sub>/kWh. Vi levererade 142 000 MWh värme till våra kunder vilket innebär att utsläppen blev 6 800 ton CO<sub>2</sub> vilket är en kraftig nedgång från året innan. Att utsläppen minskade betydligt i ton beror på vi levererade mindre än förväntat samtidigt som utsläppen per kWh minskade. Vi arbetar tillsammans med vår leverantör av värme för att reducera utsläppen*

*ytterligare, men det är en omställning som inte går över en natt. Något som är nytt för år 2020 är att vi köper in klimatkompensation för att reducera vår nettopåverkan. För år 2020 har vi köpt klimatkompensationer för 7000 ton CO<sub>2</sub> vilket alltså är 200 ton mer än de utsläpp av CO<sub>2</sub> som är relaterad till vår försäljning av fjärrvärme.*

## **Vilka är våra största utmaningar i att nå ett lägre CO<sub>2</sub>-utsläpp?**

*Investeringar i produktionsanläggningar och anpassningar mot klimatneutrala bränslen tar tid. Det gäller att vi hela tiden utmanar oss själva och våra leverantörer att åstadkomma förändringar i en allt snabbare takt samtidigt som att vi måste se en långsiktighet i de investeringar som vi och våra leverantörer gör.*

## **Kan vi nå en nivå där vi inte längre har några utsläpp av CO<sub>2</sub>?**

*Vi har som mål att till år 2030 ha nått detta mål men utmaningen ökar allt eftersom vi närmar oss nollvisionen.*



Vi har fokus på Agenda 2030:s delmål 7.3,  
**FÖRDUBBLA ÖKNINGEN AV ENERGIEFFEKTIVITET.**

## Risikanalyt

Bostäder och lokaler står för mer än en tredjedel av Sveriges totala slutliga energianvändning. För att klara de nationella miljö kvalitetsmålen behövs en minskad energianvändning och en energitillförsel med låg påverkan på miljön. Användningen kan minska exempelvis genom tekniska åtgärder och beteendeförändringar.

Idag har vi, generellt sett, en något för låg medvetenhet kring energieffektivitetsarbete i kombination med att vi behöver lägga en starkare fokus på frågan. Vi vet är att det som krävs av oss är ett gediget, långsiktigt och uthålligt arbete som kommer kräva kraft och resurser från annan prioriterad verksamhet. Resurser som redan idag är hårt belastade.

Förbrukning bostäder								
El (kWh/m <sup>2</sup> )			Värme (kWh/m <sup>2</sup> )			Vatten (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )		
	Mål 2025	Mål 2030		Mål 2025	Mål 2030		Mål 2025	Mål 2030
Utfall 2019	<b>40</b>	<b>&gt; 30 %<sup>5</sup></b>	Utfall 2019	<b>110</b>	<b>30 %</b>	Utfall 2019	<b>1.50</b>	<b>20 %<sup>6</sup></b>
<b>42.10</b>			<b>115</b>			<b>1.52</b>		
Utfall 2020			Utfall 2020			Utfall 2020		
<b>40.72</b>			<b>111.60</b>			<b>1.56</b>		
Förbrukning lokaler								
El (kWh/m <sup>2</sup> )			Värme (kWh/m <sup>2</sup> )			Vatten (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> )		
	Mål 2025	Mål 2030		Mål 2025	Mål 2030		Mål 2025	Mål 2030
Utfall 2019	<b>75</b>	<b>&gt; 30 %</b>	Utfall 2019	<b>70</b>	<b>30 %</b>	Utfall 2019	<b>0.60</b>	<b>20 %</b>
<b>84.30</b>			<b>78.50</b>			<b>0.82</b>		
Utfall 2020			Utfall 2020			Utfall 2020		
<b>73.51</b>			<b>66.89</b>			<b>0.65</b>		

<sup>5</sup> Målet utgår från våra ambitioner i att följa Klimatinitiativet om att ha 30 % lägre energianvändning per m<sup>2</sup> till år 2030 (räknat från år 2009). Detta gäller såväl el som värme för bostad och lokal.

<sup>6</sup> Sänka H<sub>2</sub>O-förbrukningen med 20 % räknat från 2014-års totalförbrukning.

## Analys av utfall:

Vad det gäller klimatinitiativet har vi inte kommit så långt på vägen och det finns osäkerheter och förmodligen fel i den rapport som Sveriges Allmännyttas tagit fram. Utredning pågår vilket gör att vi avvaktar redovisning med anledning av det.

Vad det gäller 2020 års utfall kan man se att förbrukningen av vatten har ökat för bostäderna och minskat i lokalerna. Förklaringen är förmodligen att pandemin har satt sina spår då fler har arbetat hemma och kontor, skolor mm har haft en mindre belastning.

Gällande förbrukning av el och fjärrvärme så har den närmast obefintliga vintern 2020 bidragit till en låg förbrukning. Målen framåt har justerats nedåt på el och fjärrvärme från och med 2020.

## Vad lägger ni inom Driftavdelningen ert fokus på för att minska energiförbrukningen?

*Vi fokuserar mest på att:*



Magnus Frisell, Driftchef

- fortsätta byta ut befintlig belysning till LED-belysning, ofta med bättre styrning
  - byta ut äldre ventilationsaggregat mot nya aggregat med effektivare värmeväxlare och med EC-motorer (energieffektiva).
  - installera behovsanpassad ventilation (VAV) i de verksamheter där det passar och genererar en energibesparing
  - byta ut befintliga pumpar mot nya, energieffektiva
  - arbeta med olika styrsystem som tar hänsyn till väderleksprognoser tillsammans med inomhustemperaturer
- energioptimera våra värme- och ventilationssystem med hjälp av datoriserade styrsystem, vilket innebär att vi har en dialog med de olika verksamheterna så att vi kör våra anläggningar anpassade efter deras verksamhetstider, samt arbetar med värmekurvorna så att de matchar de olika hastighetstyperna/verksamheterna.

När det gäller energibesparing så har jag stora förhoppningar på att vi skall komma ifrån den kollektiva elmätningen som sitter i alla våra stora bostadsområden (Björndammen Nedre och Övre, Oxled samt Ljungkullen). Idag finns det många hyresgäster som har egna kupéfläktar/värmeelement eller som kör torkskåp/ugnar för att de tycker att det är kallt. Detta innebär att vi inte har någon kontroll på värmebehovet. Det ultimata är om vi kan värma med fjärrvärme och nyttja elkraften till belysning och dylikt.

## Vad fungerar och vad kan bli bättre?

Mycket fungerar bra men samtidigt finns det en stor förbättringspotential. Eftersom de flesta av våra objekt är uppkopplade mot ett styrsystem så har vi stora möjligheter att leva upp till målet att upptäcka fel innan våra kunder gör det. Vi har en bra dialog med både vår egen områdespersonal och kontaktpersonerna ute i de olika verksamheterna. Vi vet att vi kan bli bättre på återkoppling, men detta är en sak som förhoppningsvis blir bättre/enklare nu när

även vi börjat arbeta i Xpand<sup>7</sup>. Den största utmaningen vi har framför oss blir nog att vi skall agera som ETT företag, ha EN gemensam målbild samt TILLSAMMANS anamma utmaningen som anmälan till Klimatinitiativet innebär. Arbetar vi alla åt samma håll så finns det en möjlighet att vi kan nå målet med att sänka vår energiförbrukning med 30% till 2030 (basår 2009). Skall vi arbeta på varsin kant så kommer vi inte att komma nära.

## Den goda arbetsplatsen - Personal



Vi har fokus på Agenda 2030:s delmål 8.8,

**SKYDDA ARBETSTAGARES RÄTTIGHETER OCH FRÄMJA TRYGG OCH SÄKER ARBETSMILJÖ FÖR ALLA.**

### Hur vi styr och följer upp

Vår Arbetsmiljöpolicy utgör utgångspunkten för styrningen av Den goda arbetsplatsen. Policyns ambitioner följs upp i Partillebos ledningsgrupp och Arbetsmiljökommittén. Var tredje månad följs också nyckeltalen upp på "Chefsmötet" där Partillebos alla chefer ingår.

### Riskanalys

Många av våra medarbetare arbetar nära våra kunder och det ställer höga krav på hantering av de ibland konfliktyllda situationer som kan uppstå. De vanligaste riskkällorna är:

- Arbete i bostad
- Kunder med hotfullt beteende som besöker arbetsplatsen
- Risker vid negativa besked/beslut till kund
- Lokalernas utformning, inklusive reception
- Ensamarbete
- Tillgång till larm och rutiner för användningen därav
- Särskilda risker för gravida arbetstagare
- Arbetsrelaterat hot på fritiden, sociala medier

"Nära ögat-händelser" såsom riskobservationer och tillbud rapporteras inte in i tillräckligt hög grad. Risken är att arbetsgivaren inte får den information som krävs för att på bästa sätt förebygga olycksfall eller ohälsa i form av sjukdom.

I takt med att vi bygger fler bostäder och kommunhyrda lokaler ökar vår skötselyta och administration. Detta kan leda till en ökad nivå av stress bland våra service- och drifttekniker. Vi har till del drabbats av pandemin i form av sjukfrånvaro bland service- och drifttekniker vilket bidrar till en ökad arbetsbelastning för de som är närvarande på arbetsplatsen.

Vårt värdskap och den service vi vill leverera bygger på att alla medarbetare har det engagemang och den drivkraft som krävs för att skapa ett bra möte. Ökad känsla av stress kan minska upplevelsen av engagemang i arbetet.

---

<sup>7</sup> Partillebokkoncernens fastighetssystem

# Hållbarhetsrapport Partillebokconcernen

Riskobservationer och sjukfrånvaro			
Riskobservationer		Sjukfrånvaro	
Utfall 2018	Mål 2018	Utfall 2018	Mål 2018
0	0 <sup>8</sup>	4.8 %	4 %
Utfall 2019	Mål 2019	Utfall 2019	Mål 2019
7	52	3 %	4 %
Utfall 2020	Mål 2020	Utfall 2020	Mål 2020
5	52	5.5 %	4 %

Genomsnitt riskobservationer i Fastighetsbranschen		
Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020 <sup>9</sup>
4	4	4
Genomsnitt sjukfrånvaro i Fastighetsbranschen		
Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
4.5 %	4.4 %	Inga uppgifter <sup>10</sup>

Medarbetarengagemang <sup>11</sup>		Medarbetarengagemang i Sverige
Utfall 2021	Mål 2021	Utfall 2020
-	-	14 %
Styrkebaserad utveckling <sup>12</sup>		Styrkebaserad utveckling i Sverige
Utfall 2021	Mål 2021	Utfall 2020
-	-	25 % <sup>13</sup>

## Analys av utfall:

Det finns risker i alla arbeten och på alla arbetsplatser. För att kunna hantera riskerna och kanske helt förebygga att något händer, krävs det att vi känner till vilka risker som finns. Att fånga in riskkällor i form av riskobservationer och tillbud är det mest effektiva sättet att förebygga olyckor och sjukdomar. Den låga nivå av anmälda avvikelser i form av riskobservationer och tillbud är delvis orsakat av att vi har implementerat ett nytt webbaserat verktyg att fånga in dessa händelser. Under 2021 kommer vi att fokusera på att utbilda såväl chefer, skyddsombud som medarbetare i verktyget. Bl.a. kommer en användarvänlig manual att tas fram för att underlätta för alla de chefer som blir utrednings- och åtgärdsansvariga för en händelse. Under året har vi genomfört en omfattande riskanalys, bland annat med fokus på våld och hot, tillsammans med alla medarbetare inom vårt Huvudkontor. Vi har också tittat på den allmänna arbetsmiljön för alla tjänstemän såsom kontorsergonomi. Risker som vi bedömt oacceptabla följs upp av ledningsgruppen och enskilda chefer i ledningsgruppen bär ansvar att åtgärda dessa respektive risker i samverkan med medarbetarna.

<sup>8</sup> Detta mål har reviderats då vi från och med 2019 har implementerat ett webbaserat verktyg att få in avvikelser i arbetsmiljön. Istället för att mäta tillbud mäter vi inrapporterade riskobservationer.

<sup>9</sup> Genomsnitt för alla företag (72 stycken under 2020) inom fastighetsbranschen (FASTIA) anslutna till AFA Försäkrings IA-system. Tyvärr är det långt ifrån en totalbild då inte alla företag i branschen anslutit sig samtidigt som det finns en osäkerhet gällande hur många som använder IA-systemet.

<sup>10</sup> Siffrorna är inhämtade från Fastigo (Fastighetsbranschens arbetsgivarorganisation). 2020 års siffror väntas bli klara under april 2021.

<sup>11</sup> Indexet anger ett värde mellan 1–5 utifrån Gallups assessmentverktyg Q12. Frågorna är 12 till antalet och indexet visar det genomsnittliga engagemangsvärdet. Värdet kommer att fastställas under 2021.

<sup>12</sup> Den viktigaste frågan i Q12 är "På jobbet har jag möjlighet att göra det jag gör bäst varje dag". Höga utfall på frågan är den starkaste drivkraften att öka det totala medarbetarengagemanget. Värdet kommer att fastställas under 2021.

<sup>13</sup> Enligt Gallup är det 25% av alla anställda som svarar ja på frågan att "På jobbet har jag möjlighet att göra det jag gör bäst varje dag".



## Hållbarhetsrapport Partillebokoncernen

Sjukfrånvarotalet har ökat något orsakat av en kombination av pandemin och långtidssjukfrånvaro bland ett fåtal medarbetare. Vi tror att sjukfrånvaron kommer att minska 2021 och att vi återigen når eller understiger vårt målvärde. Bl.a. genom att fortsätta arbetet med att följa upp upplevelsen av stress samt genomföra samtal för arbetsanpassning och rehabilitering med medarbetare som drabbas av ohälsa. Vi fortsätter att följa de rekommendationer som Folkhälsomyndigheten ger avseende pandemin. Detta gäller var man jobbar, hur man jobbar och hur man betar sig på jobbet. Ledningsgruppen har haft upp till 3 möten i veckan för att följa upp informationen från Folkhälsomyndigheten och se till att informationen överförs till alla anställda och att arbetsmiljöansvaret följs. Sedan de allmänt skärpta råden i slutet av oktober genomförs endast de mest akuta ärendena hos våra hyresgäster. De som kan arbeta på distans gör detta i en så stor utsträckning som möjligt.

När det gäller upplevd stress bland medarbetarna följer vi noggrant nyckeltalet förvaltd yta/anställd och konstaterar att vi sedan 2010 ligger på en bra nivå. Som stöd för chefer och medarbetare har vi en funktion som hanterar situationer gällande chefscoaching och personalärenden. Stöd gällande avlastningssamtal och psykosocial hjälp i akuta lägen ges också dygnet runt av Svenska Ledargruppen via tjänsten HELP 24. Vid riktigt allvarliga situationer kan dessutom ett kristeam vara på plats inom 1–6 timmar för att stödja på plats. Vid hotfulla situationer har vi också möjlighet att ta hjälp av Störningsjouren.

För att öka graden av engagemang bör vi också ständigt stärka och förbättra ledarskapet, medarbetarskapet, vår värdegrund och den organisationskultur vi vill ska förknippas med Partillebo. Insatser vi redan idag gör i syfte att stärka hälsa som att förebygga ohälsa.

- Vi erbjuder systematiska och regelbundna hälsoundersökningar (arbetsmiljöinriktad företagshälsovård) för alla våra medarbetare
- I samband med Covid-19 har vi erbjudit alla medarbetare möjlighet att genomföra ett antikroppstest
- Vi genomför en ergonomikartläggning vart tredje år
- Utbildning i första hjälpen genomförs med regelbundenhet
- Alla medarbetare erhåller ett friskvårdsbidrag upp till 2 000 kronor.



Miikka Söderwall,  
Huvudskyddsombud, Kommunal

### ***Vad du tycker fungerar bra respektive kan utvecklas med vårt systematiska arbetsmiljöarbete?***

*Företaget har lagt en väldigt bra grund för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Det är bra med centrala riktlinjer så att hela företaget arbetar på samma sätt. Det vi behöver arbeta mer med är utförandet. Vi behöver bli bättre på att dokumentera risker så att det inte bara pratas om det utan att det finns nerskrivet.*

### **Hur ser du på användandet av IA-appen hittills? Vad fungerar och vad kan bli bättre?**

IA-appen är ett fantastiskt verktyg. Det gör hela processen med skaderapportering mycket enklare för den som gör en anmälan. Det som blir svårare är "efterarbetet" när man ska göra utvärderingen som chef och skyddsombud. Det blir svårt att backa om man har gjort fel någonstans. Det är en vanesak och vi behöver arbeta mer med det för att få en rutin i användandet.

Den stora utmaningen som jag ser det är tiden. Idag har både vi servicetekniker och cheferna mycket att göra. Framförallt har jag noterat att arbetsbelastningen på våra chefer och ställföreträdande har ökat. Det blir mycket mer kontorsarbete för dessa. Där tänker jag att man behöver kolla på avlastande åtgärder. Jag kan på nåt vis förstå frustrationen hos en chef som får en IA anmälan om en riskobservation, även om det just sådant vi ska börja jobba med. Man kan lätt börja fundera i banor som varför har du inte bara åtgärdat problemet?

Framförallt så behöver företaget ligga på om användandet av IA appen. Det måste komma från ledningen, men också att våra chefer ligger på om det. Får ni med er cheferna så kommer ni även få med er arbetarna. Det är bara att "nöta" in det.

### **Varför är det viktigt med ett högt engagemang?**



Att ha engagerade medarbetare är en win-win situation, både individ och företag mår bra av ett högt engagemang. För företaget finns det positiva effekter i form av högre lönsamhet, lägre sjukfrånvaro och högre produktivitet. Och enskilda individer trivs ofta bättre och känner större arbetsglädje när de har ett högt engagemang, vilket gynnar det generella välmåendet på arbetet.

Per-Gunnar Asbjörnsen,  
Ekonomi- och HR-chef

### **Vad krävs för att skapa ett högt engagemang?**

Ledarskapet spelar en avgörande roll, liksom kommunikationen och utvecklingsmöjligheterna inom företaget. Individen har också ett eget ansvar för sitt engagemang, liksom för motivation och arbetsglädje – men det kräver att rätt förutsättningar ges för att ta det ansvaret.

Engagemang är ett resultat av alla de saker som motiverar oss som individer. Detta resultat tar sig uttryck i olika beteenden, olika grader av engagemang. Att öka engagemanget hos ledare och medarbetare är inte en quick fix. Engagemang bygger man långsiktigt, det är inget man löser genom en föreläsning eller ett event. Det krävs både tid, tålamod och ett systematiskt och strukturerat arbete.



## Goda och hälsofrämjande livsmiljöer - Sociala förhållanden



Vi har fokus på Agenda 2030:s delmål 12.2,

**HÅLLBAR FÖRVALTNING OCH ANVÄNDNING AV  
NATURRESURSER** samt delmål 16.5,

**SÄKERSTÄLL ETT LYHÖRT, INKLUDERANDE OCH  
REPRESENTATIVT BESLUTFATTANDE**

### Hur vi styr och följer upp

Vår strävan efter att bygga Goda och hälsofrämjande livsmiljöer tar sin utgångspunkt från vår Hållbarhetspolicy. Policyens ambitioner följs upp i Partillebos ledningsgrupp. Var tredje månad följs också nyckeltalen upp på "Chefsmötet" där Partillebos alla chefer ingår.

### Riskanalys

Den enda verkliga otryggheten är den som folk känner. Den känslan får stora konsekvenser, inte bara för den enskilda individen utan också för samhället i stort. En lokal trygghetsundersökning i Partille genomfördes under året där upplevelsen av trygghet var följande:

- 90% känner sig trygga i området där de bor.
- 5% känner sig otrygga.
- 10% undviker ofta eller ganska ofta att gå ut under kvällar/nätter på grund av de känner sig otrygga.
- 82% känner sig mycket eller ganska trygga när de går ut ensamma i området kvällstid.

Svaga och utsatta grupper som står utanför möjlighet till eget boende riskerar att isoleras och hamna i utanförskap. 7% av partilleborna upplever ensamhet i mycket eller ganska hög grad. Lika många (7%) anser att deras hälsa är dålig. Folkhälsan är i övrigt för partilleborna i allmänhet god. 93% av partilleborna anser att deras hälsa, utifrån fysiskt, psykiskt och socialt välmående, är mycket bra eller bra. Risker som framför allt berör Partillebo och härrör till trygghet och folkhälsa finns främst i våra bostadsbestånd i de centrala delarna av Partille.

Utöver ovanstående är upplevelsen av nöjdhet för våra hyresgäster, såväl bostads- som lokalhyresgäster, oerhört viktig. Att brista i servicen i samband med att hyresgäst anmäler fel eller rapporterar kundklagomål har en stark negativ inverkan på hyresgästens vistelse i bostaden eller lokalen.

### Analys av utfall:

Upplevd trygghet i våra bostadsområden	
Utfall 2021	Mål 2021
-	-

## Hållbarhetsrapport Partillebokconcernen

---

Då trygghetsfrågorna ingår som en del i AktivBo:s kundundersökning kommer en analys genomföras för att fastställa mål, indikatorer och utfall under 2021.

Vi har idag en väl upparbetad struktur och en bra tillitsfull relation till våra kunder. Utifrån ett förvaltarperspektiv arbetar vi med den modell vi kallar "Lisebergsmodellen". Det innebär att vi gör förbättringsåtgärder "lite över allt". Kunden upplever då att vi hela tiden syns i våra bostadsområden, vilket ger en känsla av trygghet.

I vårt Ägardirektiv står *"Bolaget ska samverka med Partille kommun kring boende för grupper med särskilda behov, bidra till integration och mångfald samt främja gemenskap och trygghet"*.



Agneta Marklund, Chef Hyresavdelningen

### **Vad gör vi idag för att omsätta Ägardirektivet i vår vardag?**

*Tillsammans med kommunen har vi arbetat fram en strategi för en årlig tilldelning av lägenheter till sociala förturer gällande gruppen hushåll med särskilda behov. Detta är en kundgrupp som har svårt att få bostad på egen hand via den reguljära bostadsmarknaden. Faktorer som bristfällig kreditvärdighet eller dåliga referenser från tidigare boende bidrar till att de har svårt att ta sig in på den ordinarie bostadsmarknaden. Ibland tillämpas så kallade "Sociala kontrakt". Under ca ett år värderas den boendes möjligheter för ett självständigt kontrakt. Kommunen tillämpar boendestöd med målet att den boende själv ska kunna ta över kontraktet. Denna kundgrupp har oftast under flera års tid genomgått olika former av rehabiliterande insatser. Ca 90 % av de personer som erbjuds socialt kontrakt klarar också prövningen på ett positivt sätt. På så vis kan vi t ex minska antalet barnfamiljer som måste sägas upp från sin bostad. Med samma gemensamma förebyggande arbete kan också antalet vräkningar för obetald hyra undvikas*

*Ytterligare en kundgrupp vi erbjuder förtur till eget kontrakt är personer med beviljat bistånd av vård och omsorg inom kommunen. Kundgruppen har olika former av funktionsnedsättningar och när de blivit mer självständiga i sin vardag uppstår behovet av en egen bostad.*

*I övrigt har vi ett tätt samarbete med kommunen genom den så kallade Boendegruppen. I samverkan deltar representanter från Partillebo och Socialtjänsten i kommunen. Tillsammans med Socialtjänsten gör vi, i vissa fall, hembesök hos de boende med särskilda behov för att i*

## Hållbarhetsrapport Partillebokconcernen

---

ett så tidigt skede som möjligt förhindra en ökad social oro eller andra former av störningar som skulle påverka tryggheten inom bostadsområdet på ett negativt sätt.

För att kommunen ska kunna klara flyktingkvoten som tilldelas dem från Migrationsverket, har de tillsammans med oss byggt upp en hållbar strategi, som bygger på långsiktiga lösningar. Den nyanlände får ett eget hyreskontrakt i ordinarie bestånd, med en medveten integrationsstruktur. De nyanlända behöver få en så att de naturligt kan bidra till den gemensamma hållbarheten.

### **Vad är du mest nöjd med?**

Den vilja de boende kunderna har att hela tiden ge oss sina synpunkter på sin vardag och avtrycken från alla nöjda kunder.

Vi har under 2020 invigt ett nytt utegym i Öjersjö. Vi vill underlätta för människor att träna och röra på sig i sin vardag. "Om inte du kan ta dig till träningen får träningen ta sig till dig" har blivit lite av en slogan. Vi har för avsikt att etablera utegym inom varje kommundel i Partille. I samband med invigningen har vi tillsammans med Partille kommun anlitat en instruktör som under ca 9 månader håller pass för olika målgrupper i syfte att mobilisera för vardagsträning. Träningen vänder sig till alla boende och grannar i alla åldrar. Satsningen kommer att utvärderas i sin helhet efter semestern 2021. Gensvaret har så här långt varit oerhört positivt. Några citat från de tränande:

Detta va jätte kul 🍀. 😊😊 va jätte roligt ... Gör vi gärna om. 🍀 Så himla härligt! Tack Marie 😊. Tack för idag! Båda jag och dottern uppskattade passet som start på helgen. Skojigt, lekfullt och jobbigt på samma gång 🙌😊. Tack för ett härligt pass 🙌😊. Det var en kul och härlig start på lördagen! 😊 🌞

# Hållbarhetsrapport Partillebokconcernen

Rapporterade avvikelser från bostadskund			
Klagomål		Felanmälan	
Utfall 2018	Mål 2018	Utfall 2018	Mål 2018
1633	300	10024	6520
Utfall 2019	Mål 2019	Utfall 2019	Mål 2019
1006	700	11066	7020
Utfall 2020	Mål 2020	Utfall 2020	Mål 2020
1139	700 <sup>14</sup>	9945	7020 <sup>15</sup>

I samband med att vi har haft några bostadsprojekt med bristfällig kvalitet de senaste åren, har medfört att klagomål och felanmälingar har ökat. 2021 har vi ingen större inflyttning utan vi arbetar med att kvalitén på vår nyproduktion skall bli bättre och ge en positiv påverkan på ovan.

Under 2020 har vi fokuserat och lagt mycket tid och kraft på att se över våra interna processer. En mycket viktig process som fokuserats har varit *”Professionellt hantera kundklagomål och felanmälan”*. Till processen har vi utsett en så kallad processägare som har som uppgift att leda och förbättra processens förmåga skapa en bra kundupplevelse.

Nöjd Kundindex <sup>16</sup>			
Bostadskund		Lokalkund	
Utfall 2020	Mål 2021	Utfall 2020	Mål 2022
-	-	47	> 54
Genomsnittligt Nöjd Kundindex i branschen			
Bostadskund		Lokalkund <sup>17</sup>	
Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2020	Utfall 2022
-	-	54	-

Under 2020 har vi tagit ett stort grepp kring hur vi ska mäta och följa upp den kundupplevda nöjdheten med vår service och våra fastigheter.

Avseende lokalkundens utfall är det första året detta mäts. Vi kommer att genomföra en mer ingående analys och förståelse av hela flödet från ett behov till återkoppling om att det blivit löst. Vi är två organisationer (Partillebo och Partille kommun) som omfattas och där första steget är samsyn och gemensamt önskat läge som vi sedan kan sätta mål utifrån.

När det gäller bostadskunden har vi tidigare tagit del av mätningar en gång vart tredje år genom Hyresgästföreningens kundundersökning. Nu har vi anslutit oss till AktivBo:s kundundersökning där även många av våra kollegor i branschen är med. På så sätt kan vi dels genomföra mätningen mer regelbundet samt också få jämförande siffror med de i branschen som lyckas bäst. Då arbetet precis är påbörjat och att vi inte får jämförande siffror med de som är ”bäst i klassen” förrän i mars 2021 i år har vi beslutat att presentera mål, indikatorer, utfall och analyser först inför Hållbarhetsrapporteringen 2021.

<sup>14</sup> Antal kundklagomål ska med start 2021 minska med 10 % från utfall 2020

<sup>15</sup> Antal felanmälingar ska med start 2021 minska med 10 % från utfall 2020

<sup>16</sup> I bostadsenkäten mäter man både serviceindex och produktindex. I lokalenkäten mäter man hyresgästernas värderingar av sin fysiska miljö och fastighetsorganisationens kundvård och service.

<sup>17</sup> Lokalenkätundersökningen genomförs vartannat år

## Hållbarhetsrapport Partillebokconcernen

Fastighetsstandard bostäder (index)			
Centrum		Björndammen	
Utfall 2018	Mål 2018	Utfall 2018	Mål 2018
4,4	4,6	3,1	4,0
Utfall 2019	Mål 2019	Utfall 2019	Mål 2019
4,4	4,5	3,2	3,5
Utfall 2020	Mål 2020	Utfall 2020	Mål 2020
4,4	4,5	3,2	3,5
Öjersjö		Sävedalen	
Utfall 2018	Mål 2018	Utfall 2018	Mål 2018
4,0	4,0	4,6	4,5
Utfall 2019	Mål 2019	Utfall 2019	Mål 2019
4,0	4,1	4,5	4,7
Utfall 2020	Mål 2020	Utfall 2020	Mål 2020
4,0	4,1	4,0	4,7
Fastighetsstandard lokaler (index)			
Centrum		Björndammen	
Utfall 2018	Mål 2018	Utfall 2018	Mål 2018
4,0	4,1	3,1	3,7
Utfall 2019	Mål 2019	Utfall 2019	Mål 2019
4,0	4,1	3,1	3,3
Utfall 2020	Mål 2020	Utfall 2020	Mål 2020
4,0	4,1	3,1	3,3
Öjersjö		Sävedalen	
Utfall 2018	Mål 2018	Utfall 2018	Mål 2018
3,8	3,9	4,3	4,3
Utfall 2019	Mål 2019	Utfall 2019	Mål 2019
3,8	3,9	4,3	4,3
Utfall 2020	Mål 2020	Utfall 2020	Mål 2020
4,0	3,8	4,3	4,3

Väl förvaltade och väl omhändertagna fastigheter är helt avgörande för hyresgästernas trivsel och stolthet över sitt bostadsområde. Förvaltning är en konst och för att lyckas behövs god planering och kunskap hos alla involverade.

Då vi omfördelade fastigheter mellan våra förvaltningsområden under 2020, gör att värdena ovan inte är fullständigt uppdaterade. Under 2021 kommer vi lägga ner mer tid på bedömning av fastighetsindex.

### **Varför följer vi upp statistik över antalet anmälda klagomål och felanmälningar?**

*I grund och botten handlar det om att vi ska bibehålla och bli bättre på att serva våra kunder. I en förlängning ska vi sträva efter att minska antalet felanmälningar och klagomål. Då vi följer upp det ser vi trender över tiden. Vi får indikation på att vi arbetar rätt och det är ett effektivt sätt att mäta i realtid.*

### **Vad fungerar bra med arbetet idag och vad anser du kan förbättras?**

*De flesta medarbetare i företaget följer detta med intresse vilket gör att vi följer vår fastställda strategi. Det är en bra temperaturmätning som engagerar såväl ledning som medarbetare. Partillebo har för avsikt att se över mål och uppföljning för att på sikt öka "träffsäkerheten".*

### **Vad innebär fastighetsindexvärdet och varför har vi fokus på det?**

*Fastighetsindexvärdet följer vi upp för att se att pengarna vi satsar på planerat underhåll ger effekt över tiden. Under 2021 kommer vi att påbörja ett arbete med att få in underhållsplanerna i vårt fastighetssystem Xpand.*

### **Vad fungerar bra med arbetet idag och vad anser du kan förbättras?**

*Underlaget vi arbetar med idag är lättarbetat, dock behöver vi bli bättre på att uppdatera värdena.*



Rickard Stadler, Förvaltningschef

## **Yttrande från Partillebo AB:s styrelse**

Partillebos styrelse står bakom hållbarhetsrapporten och den blev formellt godkänd på styrelsemötet den 8 mars 2021.