

Hållbarhetsredovisning 2024

för

MKB Fastighets AB



Styrelsen avlämnar härmed hållbarhetsredovisning för räkenskapsåret 2024. Detta dokument omfattar redovisning av MKB Fastighets ABs (556049-1432) hållbarhetsarbete och utgör den lagstadgade hållbarhetsrapporten enligt Årsredovisningslagen (ÅRL) 6 kap 10-14§. Redovisningen omfattar MKB Fastighets AB (MKB) samt underliggande dotterbolag i samma koncern.

Bostäder och byggande är kopplade till hållbarhet och mänskliga rättigheter

Som fastighetsbolag är det MKBs kärnverksamhet att tillhandahålla goda bostäder. Vi har ett ansvar att behandla alla som bor eller är bostadsökande hos oss lika. Den av FN:s mänskliga rättigheter som kanske är allra tydligast kopplad till MKBs uppdrag är rätten till bostad. Frågor kopplade till rätten till bostad återfinns i hela MKBs verksamhet och refereras löpande till genom hela denna Hållbarhetsredovisning. Arbetet för att bygga med prisrimliga hyror och vår uthyrningspolicy är exempel på några av hörnstenarna i MKBs arbete för mänskliga rättigheter. Andra konkreta exempel är vårt fokus på barns uppväxtvillkor och på arbetslivskriminalitet.

1. 2024 I KORTHET

1.1 Resultat i sammandrag

	2024	2023	2022	2021	2020
SOCIAL HÅLLBARHET (S)					
Antal sommarjobbare	616	547	566	414	341
Trygghetsindex	78	77	77	78	78
Sjukfrånvaro, andel i %	3,9	4,4	4,3	4,3	4,7
MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET (E)					
Direkt klimatpåverkan (ton CO ₂ e/lgh) *	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03
Energianvändning (kWh/kvm ATEMP)**	103,6	103,9	106,6	110,8	114,8
Installerad solcellseffekt (kW _t)	1 853	1 407	1 134	606	294
EKONOMI OCH STYRNING (G)					
Oriktiga leverantörsförhållanden (antal arbetsplatskontroller)	82	126	86	10	-
Återlämnade hyreskontrakt pga olovlig andrahandsuthyrning	173	152	206	206	249
Färdigställda lägenheter (antal)	127	363	478	500	635
Omsättning (mkr)	3 099	2 952	2 720	2 611	2 491
Bedömt marknadsvärde (mdr)	48,7	46,4	47,8	48,2	42,2
Resultat efter finansnetto (mkr)	196	148	230	412	330

* Inkluderar Scope 1, 2 drift av fastigheterna, egna transporter och tjänsteresor utifrån GHG-protokollet.

** Normalårskorrigerade värden avseende delen som avser uppvärmning.

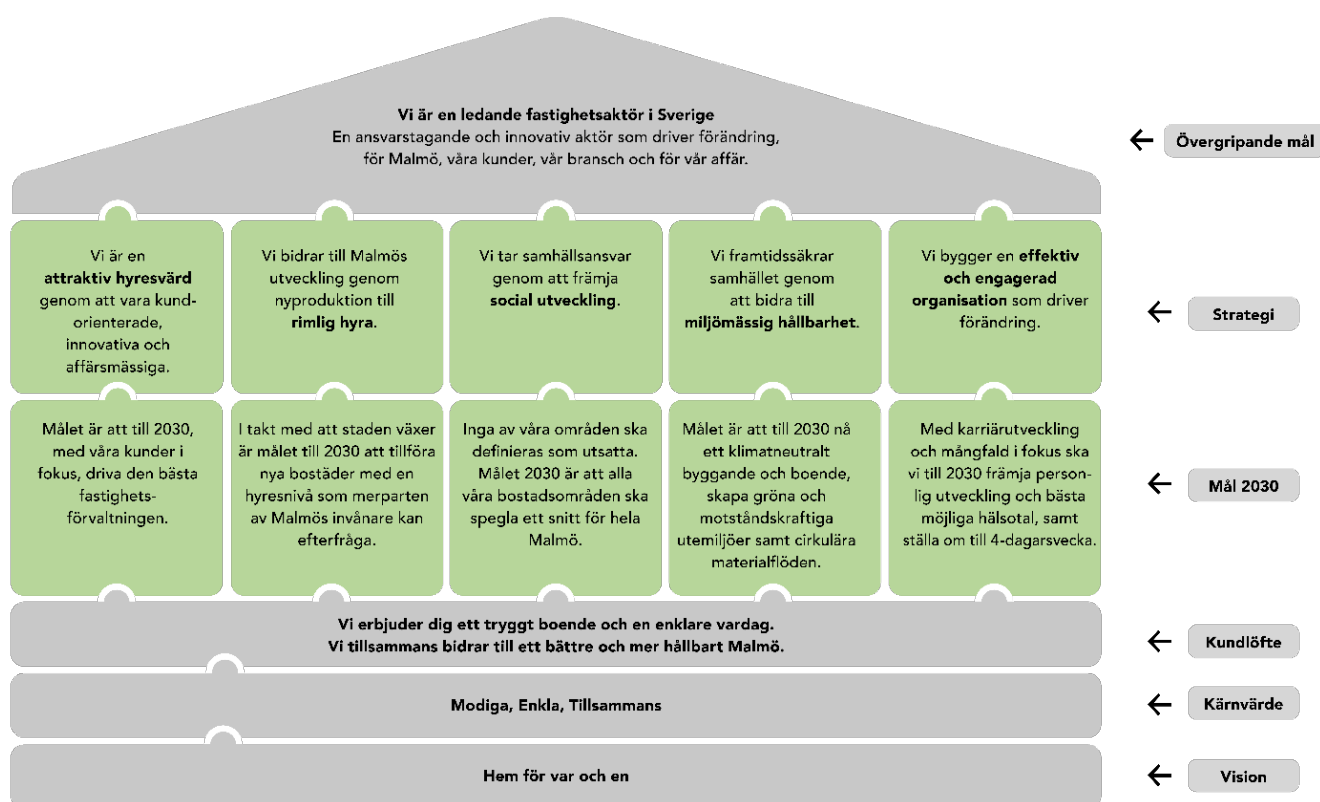
1.2 Ett urval av händelser som präglat 2024

- MKBs nya förvaltningskoncept den så kallade MKB-metoden, som lanserades i Rosengård fick stor uppmärksamhet och mycket uppskattning från kunderna. Förvaltningskonceptet tas nu vidare till fler av MKBs bostadsområden.
- Tack vare mindre kostnadsökningar och en ökad effektivitet kunde MKB ge sina kunder rabatt på decemberhyran och även besluta om en gradvis infasning av hyreshöjningen 2025.
- Fastigheten Badskon i Hyllie färdigställdes med ett klimatavtryck från byggskedet som är cirka 30 procent lägre än medelvärdet för Boverkets referensprojekt.
- Hyreslagstiftningen fick under året ett antal skärpningar som MKB länge efterfrågat. Lagskärpningarna innebär ökade möjligheter för hyresvärdar att säga upp hyresgäster som begår brott och skapar otrygghet för sina grannar.
- Under ett tufft år med lågkonjunktur och stiltje i byggbranschen genomförde MKB flera byggstarter och fattade investeringsbeslut för att fortsätta bygga under 2025.
- Särskilda områdesvärdar som arbetar uppsökande och utomhus i MKBs bostadsområden efter kontorstid bidrog till ökad trygghet och tillgänglighet för kunderna.
- Med över 1 000 lokaler inom en rad olika branscher är MKB en stor aktör på lokalmarknaden i Malmö. I februari mottog MKB utmärkelsen "Högsta serviceindex - lokal" på AktivBo:s nationella tävling Kundkristallen.
- I Rosengård finns många ungdomar med stor talang samtidigt som allt fler stora företag vill bredda sin rekrytering. I ett samarbete med F1RST på Handelshögskolan i Stockholm erbjöd MKB betald sommarskola för ett antal utvalda ambitiösa gymnasieungdomar från bland annat Rosengård. Satsningen är ett sätt att stärka Rosengård genom att skapa fler förebilder.

2. MKBs MÅL OCH STRATEGIER

MKBs perspektiv är långsiktigt. Samtidigt som verksamheten sträcker sig nära 80 år bakåt i tiden, har bolaget blicken riktad framåt för att fortsätta bidra till Malmös utveckling även kommande decennier. För att rusta bolaget för framtida utmaningar har MKB formulerat ett antal mål som tar sikte på år 2030. Målen ger vägledning och stöd för vårt fokus på hållbarhet, både när det gäller utformandet av årliga etappmål och för den dagliga driften.

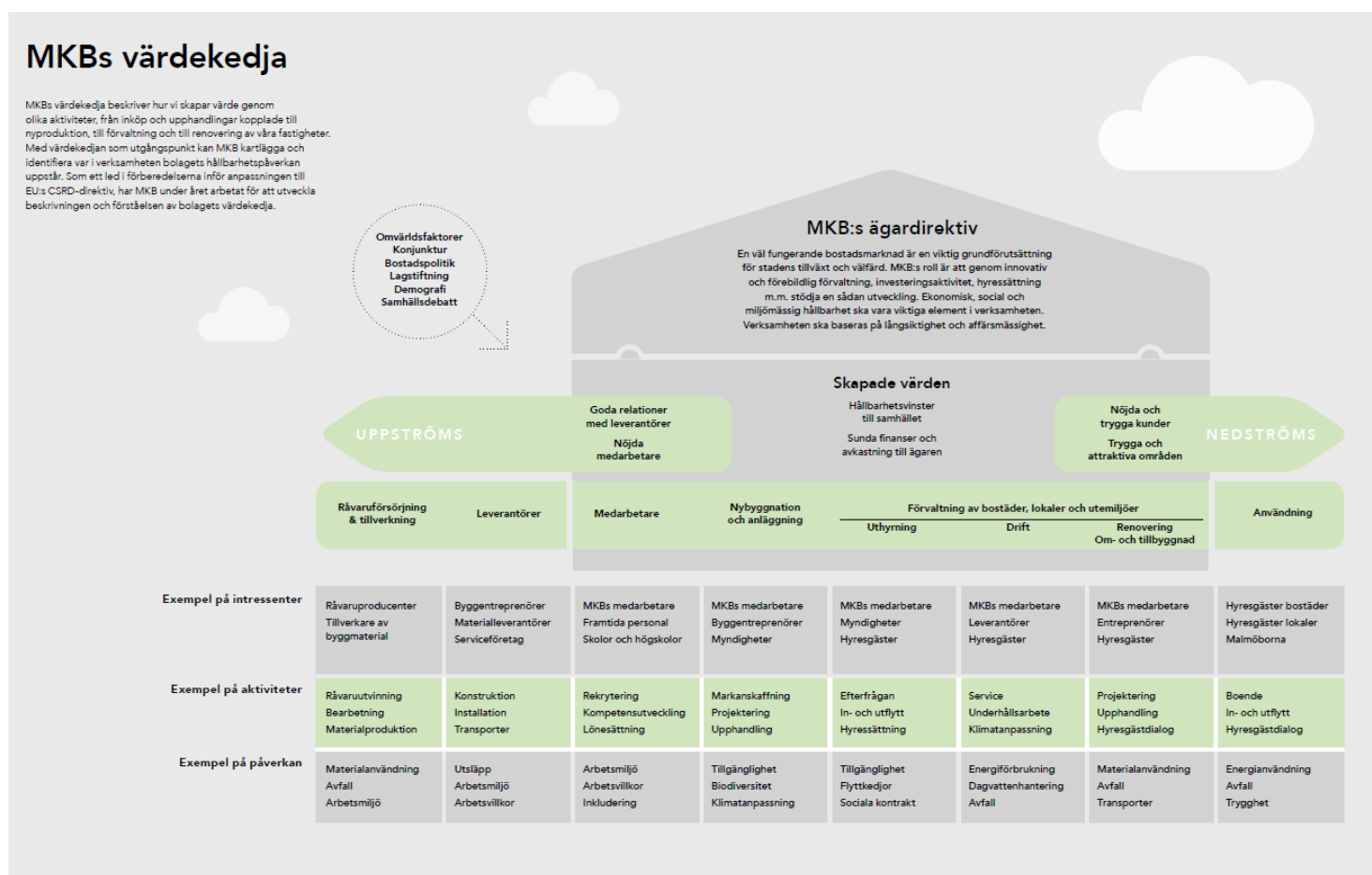
De strategiska mål som MKB arbetar utifrån antogs 2020. Under 2024 närmade vi oss halvtid och därför gjordes en halvtidsöversyn och justering som innebar att den tidigare strategin att vara en ledande fastighetsaktör i Sverige lyftes upp som bolagets övergripande mål. Under detta övergripande mål har därefter övriga fem strategier placerats. Utifrån dessa mål och strategier, formuleras MKBs årliga etappmål som styr planering och verksamhet.



3. SÅ SKAPAR MKB VÄRDE

3.1 MKBs värdekedja

MKBs värdekedja beskriver hur vi skapar värde genom olika aktiviteter, från inköp och upphandlingar kopplade till nyproduktion, till förvaltning och till renovering av våra fastigheter. Med värdekedjan som utgångspunkt kan MKB kartlägga och identifiera var i verksamheten bolagets hållbarhetspåverkan uppstår. Som ett led i förberedelserna inför anpassningen till EU:s CSRD-direktiv, har MKB under året arbetat för att utveckla beskrivningen och förståelsen av bolagets värdekedja.



3.2 Förberedelser inför EU:s nya hållbarhetsdirektiv

Kort om CSRD

CSRD, eller Corporate Sustainability Reporting Directive, är ett EU-direktiv som syftar till att standardisera och förbättra hållbarhetsrapportering bland medlemsstaternas företag, inklusive Sverige. Direktivet reglerar hur företag över en viss storlek ska rapportera information om hållbarhet i sin årsredovisning. Att CSRD är ett direktiv innebär att det är obligatoriskt för alla EU:s medlemsstater att integrera regelverket i sin nationella lagstiftning. Detta har Sverige gjort genom att införa ändringar i Årsredovisningslagen. Den nya lagstiftningen innebär att de bolag som omfattas ska lämna sin hållbarhetsrapport för år 2025 enligt det nya regelverket.

Syftet med CSRD är att göra hållbarhetsinformation mer transparent och jämförbar mellan företag över hela EU. Genom att ställa krav på att företag rapporterar om sitt hållbarhetsarbete på ett strukturerat och jämförbart sätt, gör CSRD det enklare för utomstående att få en tydligare bild av hur ett företag bidrar till - eller motverkar - ett specifikt hållbarhetsmål.

Detta innebär CSRD för MKB

MKB Fastighets AB är ett kommunalt bolag som ägs av Malmö stad genom moderbolaget Malmö Stadshus AB. Enligt det nya regelverket är det moderbolaget i en koncern som ska ansvara för hållbarhetsrapporteringen. MKBs hållbarhetsrapportering inom ramen för CSRD kommer därför att ske genom moderbolaget Malmö Stadshus AB som från år 2025 kommer att upprätta en gemensam hållbarhetsrapport för stadens samtliga helägda bolag.

När den nya hållbarhetslagstiftningen ska tillämpas för första gången kommer en sammanställning av risker och påverkan att göras aggregerat för samtliga Malmö stads bolag genom moderbolaget Malmö Stadshus AB. Från och med redovisningen av året 2025 kommer MKB därför inte att göra någon egen formell hållbarhetsrapport utan ingå i den hållbarhetsrapport som Malmö Stadshus AB avger.

Så har MKB arbetat med CSRD under 2024

För MKBs del har det nya regelverket inneburit att ett omfattande utbildnings- och analysarbete påbörjats under 2024. Arbetet skedde inledningsvis tillsammans med övriga allmännyttiga fastighetsbolag. Under andra halvan av året inledde Malmö Stadshus AB ett intensivt arbete tillsammans med samtliga helägda bolag i koncernen för att rusta koncernen för de kommande lagkraven.

Som en del i koncernens förberedelser har MKB arbetat fram en uppdaterad värdekedja och har även genomfört en första så kallad dubbel väsentlighetsanalys för att fastställa bolagets väsentliga påverkan och risker kopplade till hållbarhet. Den dubbla väsentlighetsanalysen förankrades hos och beslutades av bolagets ledningsgrupp innan den överlämnades till moderbolaget för fortsatt konsolidering på koncernnivå.

3.3 Riskanalys

Förberedelserna inför EU:s hållbarhetsdirektiv CSRD har inneburit att MKB utvecklat och fördjupat sitt arbete för att identifiera hållbarhetsrelaterade risker för bolaget och den hållbarhetsrelaterade påverkan som vi har på vår omvärld.

Utöver de nedan redovisade riskerna som är relaterade till hållbarhet, bedriver MKB ett proaktivt arbete med riskhantering för bolagets samlade verksamhet. En övergripande riskinventering sker löpande och riskhantering sker i områdesindelade processer, exempelvis intern kontroll, systematiskt brandskyddsarbete och systematiskt arbetsmiljöarbete. De styrdokument som reglerar hanteringen av identifierade risker har tagits fram utifrån MKBs egen riskanalys men också utifrån vägledande beslut från ägaren Malmö stad och gällande lagstiftning på respektive område.

De senaste åren har MKB lagt allt större fokus på arbetet med att identifiera och hantera risker. Det gäller inte minst de risker som kan kopplas till omvärldsförändringar som har inverkan på bolagets förutsättningar att bedriva sin verksamhet och nå uppsatta mål. Exempel på detta är risker kopplade

till inflation och minskad köpkraft, höjda räntor och stigande taxebundna kostnader. Förändringar i omvärldsläget har också inneburit att arbetet med bolagets säkerhets- och beredskapsarbete intensifierats och att vi stärkt arbetet mot välfärdsbrottslighet.

MILJÖMÄSSIG HÅLLBARHET (E)		
Risk	Hantering	Styrande dokument
MKBs nyproduktion och förvaltning av bostäder kräver miljöpåverkande resurser både i bygg- och förvaltningsfasen.	Att uppnå klimatneutralt byggande och boende är ett prioriterat område i bolagets uppsatta mål till år 2030.	Malmö stads miljöprogram
Bolaget har inte rådighet över allt som krävs för att nå klimatneutralitet, exempelvis utveckling av teknik och material.	Samverkan i till exempel Allmännyttans Klimatinitiativ, Lokal färdplan, LFM30, samt relevanta förvaltningar och bolag inom Malmö Stad kring utveckling och påverkan.	Miljöpolicy
Utvecklingen och valet av nya hållbara byggmaterial riskerar att försvåras av kostnadsskäl.	Gemensam upphandling genom allmännyttans medlemsägda inköpscentral HBV.	Inköpspolicy
Ökad efterfrågan på hållbara byggmaterial riskerar leda till stigande priser.		Riktlinjer för inköp och upphandling
Klimatförändringar som innebär ökad nederbörd och högre temperatur riskerar leda till kostsamma skador på fastigheter och utemiljöer. Detta riskerar drabba inte bara MKB, utan även kunder vars egendom riskerar skadas vid exempelvis översvämningar till följd av skyfall.	Fokus på utveckling av klimatoptimerade bygg- och anläggningsmetoder som kan klara stora nederbördsmängder, värmeböljor och torka.	Etappmål
	Utveckling av metoder för att klimatsäkra bostadsområden, bland annat utifrån systemet med lokalt omhändertagande av dagvatten.	
	Trädplantering motverkar effekterna av översvämningar och värmeböljor.	
Klimatförändringar leder till försämrade villkor vid tecknande av försäkring för bolagets bestånd.	Deltagande i utveckling av de lokala ramverk som reglerar byggandet utifrån bedömning av klimatförändringarnas inverkan.	
Omställningen till klimatneutralitet innebär ökat fokus på batteribaserade lösningar där den stora globala efterfrågan på batterier innebär en risk för försening och fördyring. Därutöver innebär utvinningen av de råvaror som krävs för produktion av batterier risker både avseende miljö och mänskliga rättigheter.	Utvecklingen avseende batterilösningar bevakas löpande avseende identifierade risker med en beredskap att söka alternativa lösningar.	Miljöpolicy
Införandet av cirkulära materialflöden riskerar att påverkas negativt av oklarheter kring garantier och möjligheten att teckna försäkring.	Samverkan inom allmännyttan och dialog med försäkringsbolag.	Inköpspolicy
		Riktlinjer för upphandling och inköp

SOCIAL HÅLLBARHET (S)		
Risk	Hantering	Styrande dokument
Social utsatthet och otrygghet i MKBs bostadsområden till följd av låga skolresultat, hög arbetslöshet och kriminalitet.	Social utveckling är ett prioriterat område i bolagets uppsatta mål till år 2030.	Bostadsförsörjningsprogram för Malmö
Desinformationskampanjer som leder till ökad misstro mot samhällsfunktioner riskerar att öka misstron till MKB och därmed försvåra möjligheten att informera och ha dialog med kunder.	Bolaget bedriver breda insatser för att stärka skolresultat, minska arbetslöshet och motverka kriminalitet.	Uthyrningspolicy
Social oro som leder till skadegörelse riskerar att innebära ökade försäkringskostnader eller svårigheter att teckna försäkringar för MKB och för bolagets kunder.	Detta arbete bedrivs både i MKBs egen regi och i nära samarbete med föreningsliv och lokala myndigheter.	Riktlinjer för MKBs uthyrning av bostäder
MKB är ett av få bostadsbolag i Malmö som godkänner ekonomiskt bistånd som inkomst.	Ett omfattande stöd till lokala föreningar med verksamhet för barn ges också via Stiftelsen Momentum Malmö där MKB är en av instiftarna.	Riktlinjer för social samverkan och hyresreducering
Detta innebär risk för ökad inkomstsegregation där MKB får en växande andel hushåll med låg köpkraft i sitt bestånd i förhållande till privatägd hyresrätt och övriga upplåtelseformer, där inkomstutvecklingen går åt motsatt håll.	Löpande och långsiktigt arbete med bosociala insatser inom områdena skola, trygghet och sysselsättning tillsammans med en nära förvaltning med fokus på helt, rent och snyggt.	Områdesstrategier
Grannar till personer som har en kriminell livsstil som gör att de ådrar sig en hotbild riskerar en ökad otrygghet. Den minskade tryggheten har ofta också ett barnrättsperspektiv med minskad trygghet för de barn som växer upp i området.	Påverkansarbete för att öka andelen privata hyresvärdar som godkänner ekonomiskt bistånd.	Etappmål
	MKB har infört krav på inkomst från arbete, heltidsstudier eller pension i uthyrningen av 80 procent av bostäderna i Herrgården och Örtagård.	
Omedvetenhet om normer och strukturer som kan motverka mångfald och inkludering i rekryteringsprocessen riskerar att försvaga förutsättningarna att bemöta MKBs kunder på ett bra sätt. Detta riskerar i sin tur ha negativ påverkan på MKBs effektivitet och utvecklingsförmåga.	MKB har uppmärksammat frågan nationellt vilket bland annat lett till förändringar av hyreslagstiftningen på detta område.	
	Löpande uppföljning av medarbetarnas nöjdhet.	HR-policy
	Inrättandet av MKB-akademin som syftar till att främja karriärvägar inom bolaget.	Riktlinjer för löne- och medarbetarsamtal
	Aktivt arbete för att främja karriärutveckling och mångfald.	Riktlinjer för rekrytering
	Löpande uppföljning av hur MKBs kunder upplever bemötandet.	Handlingsplan mot trakasserier och kränkande särbehandling
Otillåten påverkan på medarbetare innebär en risk att de regelverk och riktlinjer som syftar till att alla MKBs kunder ska bemötas lika inte följs. Även bolagets varumärke riskerar att skadas.	Tydliga rutiner som reglerar hur beslut fattas och ska attesteras som samtliga medarbetare informeras om.	Plan som beskriver bolagets strategiska arbete för inkludering och mångfald
	Arbete tillsammans med Malmö stad för att upptäcka så kallade välfärdsbrott.	Riktlinjer för att motverka korruption, jäv och oegentligheter
		Riktlinjer för beslut och attest
		Riktlinjer för rekrytering

EKONOMI OCH STYRNING (G)		
Risk	Hantering	Styrande dokument
Förändrade räntor påverkar kostnaderna för MKB och har en generell påverkan på konjunktur och fastighetsmarknad.	MKB har bland annat obligationslån med fast ränta med spridning på olika löptider samt ränteswapar.	Bostadsförsörjningsprogram för Malmö Finanspolicy Inköpspolicy
Lågkonjunktur och inflation riskerar leda till minskad efterfrågan på nyproducerade lägenheter.	Återkommande marknadsanalyser. Kontinuerlig bevakning av vakanser. Nyproduktion med hyror som fler har råd med är prioriterat i MKBs strategi för 2030.	Beslutsordning och attestregler Riktlinjer för upphandling och inköp
Monopolsituation på delar av energimarknaden riskerar leda till plötsliga och höga prisökningar och därmed en ökad finansiell sårbarhet.	Opinionsbildande arbete för att begränsa energileverantörers möjligheter att använda monopolsituation för oskäligen prishöjningar. Bolaget undersöker möjligheter att byta till alternativa energilösningar i nyproduktionsprojekt.	
Ökade leverantörskostnader, ökade taxebundna kostnader och ökade kostnader till följd av höjda räntor som inte kompenseras fullt ut med hyreshöjningar.	För att minska kostnaderna har bolaget för 2024 satt målet att utveckla beställarkompetensen i varje enskilt inköp och arbeta för att optimera kravställningen på leverantörer.	
Efterfrågan på kvalificerad arbetskraft inom MKBs verksamhetsområden riskerar att långsiktigt innebära svårigheter att behålla och rekrytera den kompetens som behövs.	Attraktivitet som arbetsgivare är ett prioriterat område i MKBs strategi för 2030. En löpande uppföljning av medarbetarnas nöjdhet, sjukfrånvaro och andra relaterade nyckeltal gör i det Hälsobokslut som MKB årligen sammanställer. Hälsobokslutet ligger till grund för bolagets systematiska arbetsmiljöarbete. Inrättandet av MKB-akademien som syftar till att främja karriärvägar inom bolaget.	HR-policy Arbetsmiljöpolicy
Lågkonjunktur för byggbranschen riskerar leda till färre anbud vid upphandling av byggtreprenader vilket riskerar försvåra byggstartar. Det finns också risk att upphandlade entreprenörer går i konkurs under pågående produktion, vilket leder till förseningar och högre kostnader.	Genom att ha ambitionen att upprätthålla nyproduktion även i sämre konjunktur kan MKB bidra till att minska byggbranschens nedgång.	Etappmål
Oegentligheter och korruption i samband med bolagets omfattande inköp.	Interna processer utformas så att oegentligt agerande försvåras. Samtliga medarbetare genomgår utbildning i att upptäcka och motverka korruption. Utbildningen ges vid nyanställning och följs därefter upp årligen.	Inköpspolicy Riktlinjer för upphandling och inköp Riktlinjer för att motverka korruption, jäv och oegentligheter
Oegentligheter hos de företag som MKB upphandlar innebär risk att arbetstagare	Tydliga rutiner inom ramen för bolagets arbete mot oriktiga	Inköpspolicy

far illa men också att samhället riskerar gå miste om skatteintäkter. En komplicerande faktor är att MKB lyder under LOU, vars tillämpning i vissa delar gör det svårt att bekämpa denna typ av oegentligheter.	leverantörsförhållanden, bland annat genom oanmälda arbetsplatsbesök. Opinionsbildande arbete för att uppmärksamma de svårigheter som följer av LOU i arbetet mot oriktiga leverantörsförhållanden. I samband med detta har MKB även uppmärksammat behovet av att myndigheter och företag agerar samordnat i detta arbete.	Riktlinjer för upphandling och inköp Det ramverk som tagits fram av samarbetet Rättvist byggande för att förebygga och motverka kriminalitet och osund konkurrens i entreprenadprojekt.
Otillåten andrahandsuthyrning innebär att MKBs lägenheter inte längre förmedlas i en rak och transparent kö. Detta riskerar i sin tur att skapa otrygghet i ett område och leda till att människors utsatthet utnyttjas.	Målinriktat arbete mot oriktiga hyresförhållanden.	Uthyrningspolicy Riktlinjer för MKBs uthyrning av bostäder
Bristande informationssäkerhet riskerar påverka både MKB och dess kunder, exempelvis dataintrång där personuppgifter eller uppgifter under affärssekretess riskerar att spridas.	Samtliga medarbetare genomgår en obligatorisk årlig utbildning i informationssäkerhet och GDPR. MKB bedriver också ett omfattande löpande datasäkerhetsarbete för att förhindra incidenter som exempelvis dataintrång.	Policy för informationssäkerhet Riktlinjer för informationssäkerhet Riktlinjer för användning av digitala verktyg.

4. MKBs ARBETE MOT MÅLEN

4.1 Måluppfyllelse 2024

De långsiktiga mål som MKB formulerat till 2030 bryts ner i årliga etappmål. Etappmålen har under 2024 varit integrerade i de verksamhets- och handlingsplaner som väglett arbetet för bolagets samtliga områdesteam och avdelningar.

Etappmål 2024	Strategi som etappmålet faller under	Utfall 2024
Kundfokus För en förbättrad serviceupplevelse Delmål under detta mål: - Fortsatt ökat serviceindex - Nå Perfekt inflyttning - Minst 70 procent av kunderna anslutna till Boappen - Införa första steget i MKBs nya serviceprocess	Attraktiv hyresvärd Effektiv och engagerad organisation	UPPNÅTT
MKB-metoden Förändra och stärka socialt utsatta områden Delmål under detta mål: - Metodens alla delar ska vara i gång i Örtagård och Herrgården - Positiv utveckling i övriga utsatta områden	Attraktiv hyresvärd Social utveckling Miljömässig hållbarhet	DELVIS UPPNÅTT
40-4 Ökad effektivitet och bättre hälsotal Delmål under detta mål: - Förbättrade hälsotal i hälsobokslutet - Färdigställd plan för implementering av 40-4	Attraktiv hyresvärd Effektiv och engagerad organisation	DELVIS UPPNÅTT
Smartare affärer Ökad kostnadsmedvetenhet och lägre inköpskostnader Delmål under detta mål: - Kostnader för inköp minskar överlag, utan att kompromissa med kvalitet eller kundnöjdhet - Kostnader för jämförbara varor och tjänster inom tre utvalda inköpskategorier ska minska med fem procent jämfört med 2023	Attraktiv hyresvärd Nyproduktion till rimliga hyror	UPPNÅTT

4.2 Attraktiv hyresvärd

Att MKB är en attraktiv hyresvärd som kunderna är nöjda med är grunden för vår affär. Uppdraget från vår ägare Malmö stad är att erbjuda bra och prisvärda bostäder och bidra till en väl fungerande bostadsmarknad. Med nästan 27 000 lägenheter och var sjätte Malmöbo som kund har MKB stora möjligheter och stort ansvar att bidra till Malmöns utveckling. Vi arbetar för att förbättra service och boendekvalitet genom att skapa attraktiva bostadsområden med målet att erbjuda våra kunder ett tryggt hem och en enklare vardag.

Strategi: Vi är en attraktiv hyresvärd genom att vara kundorienterade, innovativa och affärsmässiga.

Mål: Målet är att till 2030, med våra kunder i fokus, driva den bästa fastighetsförvaltningen.

Områdesstrategier som bidrar till trygga och trivsamma områden

Det dagliga arbetet i MKBs totalt 29 bostadsområden utgår från lokala områdesstrategier med tillhörande handlingsplaner som tagits fram för varje område. Strategierna har tagits fram utifrån från varje områdes unika behov och förutsättningar. De blir en utgångspunkt för hur fastighetsförvaltningen läggs upp i området. Områdesstrategierna har också ett framåtblickande perspektiv för området som innefattar planering för upprustning, nyproduktion och miljömässig hållbarhet.

Ordning och reda - på kundernas önskemål

De enkäter som gjordes i samband med utformningen av MKB-metoden (som beskrivs nedan) visade att det finns en tydlig önskan och förväntan att MKB agerar mot kunder som på olika sätt bryter mot de gemensamma regler som gäller i ett bostadsområde. Under våren genomförde vi därför en kampanj för att tydliggöra skyldigheter och rättigheter man har som kund hos MKB, bland annat genom en broschyr på olika språk som delades ut till samtliga hushåll. Ett konkret mål med kampanjen var att öka andelen kunder som inte störs av sina grannar och på längre sikt kunna se detta i ett förbättrat serviceindex.

Den 1 juli 2024 trädde ett antal ändringar i hyreslagstiftningen i kraft. Lagändringarna innebär utökade möjligheter att säga upp hyreskontrakt för kunder som begår brott och som utsätter grannar för grova störningar, något MKB länge efterfrågat. Under året har vi börjat tillämpa de nya möjligheter som lagändringarna ger för att öka tryggheten för våra kunder.

Nytt förvaltningskoncept i Rosengård

Kundernas vilja och MKBs samlade erfarenhet har legat till grund för utformningen av MKB-metoden - ett nytt förvaltningskoncept som vi under 2024 sjösatte i områdena Örtagården och Herrgården. MKB-metoden har arbetats fram utifrån kundernas perspektiv och utifrån det faktum att den stora majoriteten av våra kunder är skötsamma. Fokus ligger på tre områden: bevakning och sanktioner, bättre förvaltning samt förebyggande stöttning.

Det nya arbetssättet innebär att vi utökat bevakningen genom kameror och sensorer i allmänna utrymmen och att vi infört sanktioner mot kunder som missköter sig. Parallellt har det förebyggande arbetet stärkts med fler fritidsaktiviteter, utökad läxhjälp och aktiviteter för att få fler i jobb. Vi genomför även ett årligt servicebesök i varje lägenhet för att kontrollera brandvarnare och småfel. MKB-metoden innebär också att 80 procent av lägenheterna i området hyrs ut med krav på inkomst från arbete.

Kunderna kan nå oss på flera sätt

MKBs kunder förväntar sig att vi ska vara tillgängliga på en rad olika sätt. Det handlar både om fysisk närvaro och tillgänglighet ute i bostadsområden men också om att man ska kunna nå vår kundtjänst när man har möjlighet att ringa. För att möta kundernas önskemål har vår kundtjänst ökat sina öppettider även till kvällar och helger. Samtidigt efterfrågar kunderna också en ökad tillgänglighet via digitala kanaler. Under året har vi därför byggt ut möjligheten att erbjuda videosamtal i stället för fysiskt möte.

En annan viktig kanal för digital kommunikation är MKBs boapp. Via appen kan våra kunder både kommunicera med MKB och med sina grannar. Målet för 2024 var minst 70 procents anslutningsgrad bland kunderna, vilket vi uppnådde. Ett exempel på hur MKB ökat den fysiska tillgängligheten under 2024 är att arbetssättet med så kallade områdesvärdar utökats. Områdesvärdarna arbetar efter kontorstid både vardagar och helger i utvalda bostadsområden. Målet är att de ska utgöra en trygghetsskapande och gränssättande närvaro. Bland annat genomförs trygghetsvandringar, kundaktiviteter och dialogarbete.

Fokus på service och kundnöjdhet

Arbetet för att förbättra kundupplevelse och kundnöjdhet har under året fokuserat särskilt på att förbättra MKBs service. Under 2024 har vi involverat kunder, medarbetare och leverantörer för att kunna leverera en serviceupplevelse i framkant. Både medarbetare och leverantörer har utbildats i kundbemötande samtidigt som vi ändrat flera av våra arbetsprocesser. Med hjälp av ett nytt digitalt stöd har vi också kunnat ge snabbare och bättre service till kunderna. Resultatet av dessa åtgärder har lett till att MKBs serviceindex ökat jämfört med föregående år.

Utöver serviceindex följer vi även upp vår leverans utifrån kundernas förväntningar i ett trygghetsindex och i ett helt-rent-och-snyggt-index. För MKB är detta tre centrala mätetal som följs noga under hela året.

Sveriges bästa studentboende

MKB är en uppskattad hyresvärd bland stadens studenter. Nio år i rad har MKB Student fått högsta betyg bland Sveriges studentbostadsföretag. Det höga betyget är ett resultat av tät kommunikation, en hög grad av boinflytande och aktiviteter som bidrar till en familjär stämning och gemenskap. Våra erfarenheter som studentbostadsaktör har också lett till att MBK på uppdrag av Malmö stad tog fram en studentbostadsstrategi som syftar att utveckla Malmö som studentstad.

4.3 Nyproduktion till rimlig hyra

MKB har under 2024 fortsatt att bygga nya bostäder. Trots lågkonjunktur i byggbranschen och trots att prognoserna visar på en minskad befolkningstillväxt för Malmö är vår bedömning att det även fortsatt kommer att behövas fler bostäder i staden. Målet att bygga bostäder med hyror som merparten av Malmöborna kan efterfråga och samtidigt pressa ner klimatpåverkan, har legat fast trots ett utmanande år.

Strategi: Vi bidrar till Malmös utveckling genom nyproduktion till rimlig hyra.

Mål: I takt med att staden växer är målet till 2030 att tillföra nya bostäder med en hyresnivå som merparten av Malmös invånare kan efterfråga.

Nyproduktion som minskar segregation

MKB ser ett fortsatt behov av nya bostäder i Malmö. Det handlar både om att staden fortsätter

att växa befolkningsmässigt och att det finns en brist på bostäder. Samtidigt finns ett glapp mellan Malmöbornas behov av bostad och förmåga att kunna betala hyran för nyproducerade lägenheter. Detta glapp riskerar att öka den segregation som finns i staden. Därför är det av största vikt för oss att bygga bostäder med prisrimliga hyror som kan efterfrågas av fler Malmöbor. Målet att bygga till prisrimlig hyra vägleder all vår nyproduktion. Samtidigt har de senaste årens konjunkturnedgång och prisökningar inneburit att detta arbete försvårats.

MKBs arbete för att bidra till en minskad segregation i Malmö sker också genom att vi bygger nya bostäder över hela staden. Att bostäderna förmedlas genom ett transparent kösystem samtidigt som rimliga inkomstkrav ställs på de sökande, är ytterligare faktorer som gör att MKB kan bidra till att ge fler Malmöbor tillgång till bostad.

Samverkan för hållbar stadsutveckling

En långsiktigt hållbar stadsutveckling med minskad segregation underlättas också av att Malmö får fler områden med blandade upplåtelseformer, det vill säga både hyresrätter, bostadsrätter och småhus. I Bellevuegården har vi under året arbetat tillsammans med Ikano Bostäder för bygga både hyresrätter och bostadsrätter i området. Stadsutveckling genom samverkan med andra aktörer har under 2024 också fortsatt genom förberedelser för byggnation i Ellstorp, Jägersro och Rosengård.

Minskad klimatpåverkan

Målet att bygga bostäder med prisrimliga hyror ska samtidigt kombineras med målsättningen om minskad klimatpåverkan. Det innebär att våra byggprojekt ställer krav på oss att spetsa och utveckla våra arbetssätt.

Under 2024 har utvecklingsarbetet för att kunna kombinera prisrimlig hyra med minskad klimatpåverkan tagit viktiga steg vidare i nyproduktionsprojektet Hus 5 i Bellevuegården. Projektet har präglats av prisökningar i byggbranschen, vilket påverkat tidsplanen och lett till en del justeringar i målbilden. Under året har vi dock kommit flera steg närmare vårt mål. Ett investeringsbeslut har fattats och arbetet gällande bygglov har inletts med sikte på att byggnation på plats startar under 2025. Projektet har gett oss viktiga lärdomar som vi tar med oss i kommande nyproduktionsprojekt.

Pris och tillgång till byggrätter påverkar

En annan faktor som påverkar MKBs nyproduktion är tillgången till byggbar mark och hur denna prissätts. I Malmö är prissättning på mark ett viktigt verktyg som kommunen förfogar över, exempelvis med en motprestation kopplat till lägre hyresnivå. Våra möjligheter att fortsätta bygga nytt är också beroende av ett relativt jämnt tillflöde av byggrätter som täcker behoven.

Systematiskt arbete mot fusk i byggbranschen

MKB är en stor beställare av byggtreprenader. Varje år uppgår våra kostnader för nyproduktion och underhåll av befintliga fastigheter till miljardbelopp. Oegentligheter i byggbranschen har stora konsekvenser, inte bara för MKB. Det handlar främst om arbetstagare som riskerar fara illa när de utnyttjas av oseriösa aktörer, men också om att samhället går miste om skatteintäkter. MKB arbetar sedan ett par år därför systematiskt med vad som med ett samlingsnamn benämns *Oriktiga leverantörsförhållanden*.

Under året har vi genomfört ett stort antal arbetsplatskontroller, fördjupade skrivbordskontroller och kontroller av id-handlingar. Arbetsplatskontrollerna har genomförts i samtliga av MKBs pågående byggprojekt. Arbetet sker i nära samarbete med andra fastighetsbolag och tillsammans med

Skatteverket och fackföreningen Byggnads. Det har resulterat i hävda byggentreprenörskontrakt och att personer och föranmälda underentreprenörer har nekats att arbeta i MKBs projekt på grund av uppdagade brister.

Utöver byggbranschen, riktas arbetet mot oriktiga leverantörsförhållande även mot tjänstebranscher som städ och markskötsel. Tillsammans med arbetet mot olovlig andrahandsuthyrning och vår uthyrningspolicy utgör detta några av hörnstenarna i MKBs arbete för mänskliga rättigheter.

4.4 Social utveckling

Som Malmös största fastighetsägare och som kommunägt bolag har MKB ett särskilt ansvar att bidra till social utveckling i staden. Det handlar om att på olika sätt stärka uppväxtvillkoren för barn som växer upp i Malmö, men också om att bidra till ökad trygghet för alla som bor hos MKB. Arbetet sker dels genom förebyggande satsningar på fritidsaktiviteter och skola, dels genom att vi ställer tydliga krav på efterlevnad av de regler man som hyresgäst hos MKB åtar sig att följa. Våra kunder förväntar sig att vi arbetar i båda dessa spår.

Strategi: Vi tar samhällsansvar genom att främja social utveckling.

Mål: Inga av våra områden ska definieras som utsatta. Målet 2030 är att alla våra bostadsområden ska spegla ett snitt för hela Malmö.

Samverkan och helhetstänk

MKBs arbete med området social utveckling utgår från tre fokusområden: trygghet, skola och sysselsättning. Arbetet sker varje dag, året runt och över hela Malmö och styrs av de områdesstrategier som vi arbetat fram – en för varje bostadsområde. Med hjälp av strategierna kan vi arbeta riktat för att utveckla bostadsområdena, både genom eget arbete och genom samverkan med andra aktörer.

Samverkan sker med exempelvis föreningsliv, skolor, polis och näringsidkare. Vårt samarbete med föreningslivet innebär ofta att vi ger bidrag till föreningar som erbjuder fritidsaktiviteter. Det kan också ske genom att MKB upplåter lokaler med reducerad hyra till verksamheter som vi bedömer kan bidra till områdesutveckling och ökad trygghet.

Att veta vem som bor i ens trapphus har stor betydelsen för upplevelsen av trygghet. Vårt arbete mot olovlig andrahandsuthyrning är viktigt för att öka kundernas trygghet, men också för att värna principen om en transparent och rättvis bostadskö.

Förbättrade skolresultat med läxhjälp och pedagogiska fritidsaktiviteter

Läsläsningsstöd har länge varit en hörnsten i MKBs arbete för att stärka barns skolresultat, och därmed i förlängningen deras rättigheter och uppväxtvillkor. Under läsåret 23/24 deltog totalt 328 högstadiel elever på 17 skolor runt om i staden i läxhjälp som MKB initierat och finansierat. Sommaren 2024 möjliggjorde MKB, i samarbete med Malmö stad och lokala föreningar, aktiviteter för barn mellan 6 och 12 år över hela Malmö.

Vårt stöd till föreningar med aktiviteter för barn kanaliseras också genom Stiftelsen Momentum Malmö som bolaget bildat tillsammans med Trianon. Under 2024 delade stiftelsen ut cirka fyra miljoner kronor till dussintalet föreningar med verksamhet för yngre barn i Rosengård och Nydala-Hermosdalen-Lindängen.

Förebyggande insatser i MKB-metoden

MKB-metoden (som beskrivs närmare under avsnittet Attraktiv hyresvärd) innehåller ett antal förebyggande åtgärder som syftar till att stärka barns och ungas uppväxtvillkor. Under sommarlovet

erbjöds exempelvis en aktivitet benämnd SML – undervisning i svenska och matematik samt lunch – för barn i Rosengård. Inom ramen för MKB-metoden fick också ett stort antal barn möjlighet att delta i simskola under sommarlovet.

Sysselsättning

MKBs satsningar på läxhjälp är också kopplade till möjligheten att få ett sommarjobb hos oss. Elever som deltar i läxhjälpen och höjer sina betyg i minst ett ämne erbjuds att sommarjobba hos MKB. Andra vägar till sommarjobb går via de föreningar som MKB stöttar och via Ung i Sommar. Totalt 616 barn och unga fick sommarjobb genom MKB 2024.

Satsningen på att anställa långtidsarbetslösa kvinnor som bor hos MKB som gårdsvärdar i det egna bostadsområdet har fortsatt under 2024. Under året var 47 gårdsvärdar anställda och sedan starten 2018 har totalt 201 kvinnor getts möjlighet till denna ettåriga anställning. Totalt 29 procent av gårdsvärdarna har gått vidare till arbete eller studier sedan starten.

Barns rättigheter genomsyrar

Under 2024 har MKB fortsatt att arbeta för att göra barn delaktiga i beslut som rör utvecklingen av Malmö och de bostadsområden de växer upp i. Vi har tillsammans med Malmö stads forskningsstöd för skolor *Pedagogisk inspiration* tagit fram en bok som handlar om hur barnens mänskliga rättigheter kan omsättas i praktiken. Boken är tillgänglig på alla kommunala skolor i Malmö.

MKBs fokus på barnrättsperspektivet innebär också att vi upprättat särskilda rutiner och har en nära dialog med Malmö stads arbetsmarknads- och socialförvaltning i det fåtal fall där familjer med barn riskerar att avhysas. MKB har ett samarbetsavtal med Malmö stad avseende sociala kontrakt som innebär att vi ska bistå staden med 150 så kallade övergångslägenheter om behov uppstår, utöver de som lämnas vid markanvisning. En övergångslägenhet innebär att Malmö stad hyr en lägenhet av MKB, staden hyr sedan ut lägenheten i andra hand med målet att andrahandshyresgästen ska kunna ta över lägenheten med ett förstahandskontrakt. Under 2024 har totalt 50 sociala kontrakt tecknats, varav 23 lägenheter avsåg målgruppen inom Bostad först.

4.5 Miljömässig hållbarhet

Bygg- och fastighetssektorn står för drygt 20 procent av Sveriges totala utsläpp av växthusgaser. MKB är så stort att vår verksamhet har stor klimatpåverkan. Samtidigt innebär vår storlek att vi har möjlighet att bidra till en positiv utveckling inte minst när vi arbetar tillsammans med andra. Under året har vi fortsatt att utveckla processer och lärande för att kunna bygga bostäder som kombinerar klimatoptimering med en hyra som merparten av Malmöborna kan efterfråga. Vi har även fortsatt vårt arbete mot ett klimatneutralt boende genom att påbörja framtagandet av ett koncept som skapar förutsättningar för våra kunder att bo och leva med lägre klimatpåverkan.

Strategi: Vi framtidssäkrar samhället genom att bidra till miljömässig hållbarhet.

Mål: Målet är att till 2030 nå ett klimatneutralt byggande och boende, skapa gröna och motståndskraftiga utemiljöer samt cirkulära materialflöden.

Klimatneutralt byggande viktigast för vår påverkan

Byggprocessen är den del av MKBs verksamhet som står för vår enskilt största klimatpåverkan. Därför är mycket av vårt fokus inom miljömässig hållbarhet inriktat på att hålla nere klimatpåverkan

i nyproduktion av bostäder. I alla MKBs byggprojekt sker ett arbete för att minska klimatpåverkan så långt det går utifrån tekniska och ekonomiska förutsättningar. Under 2024 har vi gjort klimatberäkningar samtidigt som vi satt ett klimatkrav gällande maxutsläpp från byggskedet i samtliga nyproduktionsprojekt.

Stora beställare driver förändring i branschen

Utvecklingen av nya material och ny teknologi som kan minska klimatpåverkan är central för att byggbranschen ska kunna nå sina högt ställda klimatmål. Som stor beställare av byggtreprenader har MKB ett ansvar att bidra till minskad klimatpåverkan. Samtidigt har vi stora möjligheter att bidra till förändring genom att ställa klimatkrav och efterfråga nya lösningar och byggmaterial när vi bygger. Ökande efterfrågan möjliggör i sin tur framväxten av nya innovativa företag inom bygg- och energibranschen.

Under 2024 har krav i upphandlingar och projekteringsprocessen bidragit till att nya arbetssätt och material provats i färdigställandet av fastigheten Badskon i Hyllie Äng. För första gången provade MKB hampafiberisolering, ett material som har signifikant lägre klimatpåverkan än traditionell isolering samtidigt som det lagrar kol. I bygget användes även klimatförbättrad betong och fasadmaterialet skiffer som har ett lägre klimatavtryck.

Energilösningar som gynnar klimatet och minskar kostnader

MKB arbetar kontinuerligt med energioptimering för att minska vår klimatpåverkan. De senaste åren har AI i allt högre grad använts som ett verktyg i driftoptimeringen. Ansträngningarna har inneburit att energianvändningen per kvm under året minskat med 0,7 procent jämfört med 2023.

Elektrifiering som efterfrågas av kunderna

Elektrifieringen har fortsatt i snabb utveckling både i omvärlden och hos MKB. För MKB handlar det om att agera proaktivt för att möta kundernas efterfrågan på exempelvis laddstolpar. Under året har vi beslutat att utbyggnaden i allt högre grad ska gå mot laddzoner, snarare än laddstolpar, då dessa bedöms vara mer prisvärda för kunden och även bättre ur ett hållbarhetsperspektiv.

Andelen förnybar energi har fortsatt att öka i takt med att MKB fortsatt bygga ut antalet solcellsanläggningar. Vi har arbetat med en större satsning på solceller i området Gullviksborg. Totalt finns nu i 15 anläggningar som kommer att ha en sammanlagd installerad effekt på närmare 900 kWt. För att möta utmaningar kopplade till effektkapacitet är utveckling av fastighetsbatterier en viktig komponent. MKB har två fastighetsbatterier med ambitionen att dessa ska bli fler under kommande år.

Motståndskraftiga utemiljöer

Antalet extrema väderhändelser har fortsatt att öka under 2024, både i Sverige och internationellt. Utvecklingen visar hur angeläget det är att skapa utemiljöer som kan hantera såväl kraftiga skyfall som långa perioder av värme och torka. Inom ramen för målet att skapa gröna och motståndskraftiga utemiljöer, har vi under året också inlett arbetet med att genomföra klimatrisk- och sårbarhetsanalyser för samtliga bostadsområden.

Klimatanpassning av utemiljöer ger flera vinster. Utöver en ökad förmåga att hantera klimatpåfrestningar, blir utemiljön också mera trivsamt med mindre stensatta ytor och mer grönska. Under året har vi också analyserat krontäckningsgraden i våra bostadsområden för att framöver kunna inkludera trädmål i MKB områdesstrategier. Totalt har MKB över 9 000 träd över hela Malmö. Nyplantering och skötsel av befintliga träd är en investering som skapar viktiga tillgångar för MKB och dess kunder.

Cirkulära materialval ökar

Cirkulära materialval handlar om att ha ett livscykel tänk som gör att produkter och material kan leva så länge som möjligt, och att material som tas ur bruk cirkuleras tillbaka på olika sätt. MKBs arbete för att skapa cirkulära materialflöden innebär att vi genomför återbruksinventering och analyser för att kunna nyttja återbrukat byggmaterial inom fler projekt. Under året har vi arbetat vidare för att utveckla möjligheterna att öka återbruket av material när vi gör stambyten och renoveringar.

4.6 Effektiv och engagerad organisation

Medarbetare som mår bra och har möjlighet att göra ett bra jobb är en grundförutsättning för att MKB ska nå sina högt ställda mål. Genom att vara en attraktiv arbetsgivare vill vi kunna locka och behålla duktiga medarbetare som kan utveckla MKBs leverans och effektivitet.

Strategi: Vi bygger en effektiv och engagerad organisation som driver förändring.

Mål: Med karriärutveckling och mångfald i fokus ska vi till 2030 främja personlig utveckling och bästa möjliga hälsotal, samt ställa om till 4-dagarsvecka.

Ett hållbart arbetsliv

För att medarbetarna ska orka med ett långt arbetsliv vill MKB underlätta att skapa balans mellan arbete och fritid. Att ge alla medarbetare tid för friskvård och personlig utveckling skapar förutsättningar för trivsel och ork på arbetet. Arbetet för att nå målet om 4-dagarsvecka sker stegvis. Sedan 2022 har vi infört ett arbetssätt som innebär att varje medarbetare kan använda två timmar i veckan till personlig utveckling eller friskvård.

Under 2024 har vi testat att gå vidare genom att utöka till fyra timmar i delar av organisationen. Syftet med att testa och ta små steg mot stora förändringar är att arbetet med att jobba smartare och effektivare kräver löpande utvärdering. Genom att utvärdera kundnöjdheten parallellt med medarbetarnöjdheten kan vi vid ett tidigt skede korrigera eller ändra riktning vid behov. I denna gradvisa process vill vi också säkerställa att våra medarbetare inte upplever ökad stress eller att mer resurser behöver tillföras till verksamheten.

Årligt hälsobokslut

Vid årsslutet varje år sammanställs MKBs *Hälsobokslut* där vi samlat följer upp ett antal nyckeltal och parametrar för hälsa och välmående bland MKBs medarbetare. Utöver statistik gällande exempelvis sjukfrånvaro, personalomsättning och arbetsincidenter, följer vi även ett antal utvalda frågor från MKBs medarbetarundersökning. Vilka frågor som följs beslutas tillsammans med företrädare för de fackliga organisationerna. Hälsobokslutet används som beslutsunderlag för MKBs systematiska arbetsmiljöarbete, men även för att följa utvecklingen av våra medarbetares hälsa fram till 2030.

Smartare och effektivare arbetssätt skapar möjligheter

Målen till 2030 gällande en effektiv och engagerad organisation förutsätter att våra medarbetares totala produktivitet är åtminstone oförändrad, vilket kräver stora insatser för att effektivisera och prioritera i hela bolaget.

Vi ser löpande över arbetsprocesser och arbetsrutiner för att hitta lösningar som sparar tid och leder till bibehållen eller förbättrad kundnöjdhet. En väg mot ökad effektivisering går via automatisering

och digitala lösningar i processer som tidigare varit tidskrävande för både MKBs medarbetare och kunderna. Exempelvis har vi infört nya digitala stöd för nyckelhantering och inventering av skyddsrum. Vi har också påbörjat införandet av generativ AI (Copilot) som ett hjälpmedel och stöd i MKBs dagliga arbete. Med hjälp av generativ AI har vi exempelvis kunnat automatisera flera finansiella flöden. Syftet har varit att frigöra tid och minska de repetitiva arbetsuppgifterna samtidigt som vi kunnat öka kvaliteten. Parallellt med fortsatt effektiviseringsarbete har vi löpande under året noga följt både medarbetarnöjdhet och kundnöjdhet.

Medarbetare som utvecklas

En viktig del i MKBs kompetensförsörjning är att skapa fler karriärutvecklande möjligheter inom bolaget. Genom att erbjuda fler möjligheter att gå vidare inom MKB vill vi kunna behålla och attrahera rätt kompetens. Ett mått på möjligheterna att avancera internt är andelen interna rekryteringar, en siffra som följs upp årligen.

För att tillvarata och utveckla medarbetarnas kompetens erbjuder vi kontinuerligt olika utbildningar. All kompetensutveckling finns samlad under ett gemensamt paraply som benämns MKB-akademin. Målet är att alla personalgrupper löpande ska rustas och utbildas för att utifrån sina respektive roller kunna bidra till att förbättra kundservice, kundnöjdhet och effektivitet.

Under 2024 har vi fortsatt erbjuda de uppskattade utbildningarna *Personlig effektivitet* och *Personligt ledarskap*, tillsammans med alumniträffar för dem som tidigare gått kurserna. Samtliga chefer har genomgått en omfattande utbildning i syfte att gemensamt och individuellt kunna bidra till att nå både etappmål och långsiktiga mål till 2030. Fokus har varit på att leda i förändring samt motivation och kommunikation.

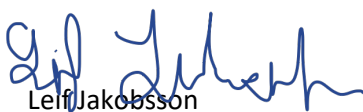
Våra husvärdar är en stor personalgrupp som arbetar på MKBs områdeskontor med ett uppdrag som har påverkan på både kundnöjdhet och kostnader. Under 2024 har vi därför genomfört en utbildningssatsning för samtliga husvärdar gällande vitvaror och sanitet. En förbättrad bedömning i dessa ärenden förväntas gynna kundnöjdheten samtidigt som det innebär kostnadsbesparingar.

Samtliga medarbetare har under året också gått Malmö stads utbildning *Fri från våld* för att öka kunskapen om vad våld i nära relationer är och hur det kan identifieras. Utbildningen gav också vägledning kring vart den som är utsatt, bevittnar eller misstänker sådant våld kan vända sig.

Mångfald och inkludering

MKBs kunder finns över hela Malmö och representerar en bred mångfald. Att våra medarbetare på motsvarande sätt har olika erfarenheter och perspektiv hjälper oss att förstå och möta kunderna. Därigenom stärks MKBs möjligheter att utveckla bemötande, tjänster och service på ett sätt som stärker oss som en attraktiv hyresvärd.

Den dag som framgår av min elektroniska underskrift


Lef Jakobsson
Ordförande

Verifikat

Transaktion 09222115557539992550

Dokument

Hållbarhetsredovisning MKB Fastighets AB
2024_justerad
Huvuddokument
20 sidor
Startades 2025-02-24 15:50:06 CET (+0100) av Emma
Clark (EC)
Färdigställt 2025-02-24 15:51:28 CET (+0100)

Initierare

Emma Clark (EC)
MKB Fastighets AB, (Malmö Kommunala Bostadsbolag)
emma.clark@mkbfastighet.se

Signerare

Leif Jakobsson (LJ)
Personnummer 195508244315
leif.anders@me.com



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Leif Jakobsson'.

Namnet som returnerades från svenskt BankID var "LEIF
JAKOBSSON"
Signerade 2025-02-24 15:51:28 CET (+0100)



Verifikat

Transaktion 09222115557539992550

Detta verifikat är utfärdat av Scrive. Information i kursiv stil är säkert verifierad av Scrive. Se de dolda bilagorna för mer information/bevis om detta dokument. Använd en PDF-läsare som t ex Adobe Reader som kan visa dolda bilagor för att se bilagorna. Observera att om dokumentet skrivs ut kan inte integriteten i papperskopian bevisas enligt nedan och att en vanlig papperutskrift saknar innehållet i de dolda bilagorna. Den digitala signaturen (elektroniska förseglingen) säkerställer att integriteten av detta dokument, inklusive de dolda bilagorna, kan bevisas matematiskt och oberoende av Scrive. För er bekvämlighet tillhandahåller Scrive även en tjänst för att kontrollera dokumentets integritet automatiskt på: <https://scrive.com/verify>

