



FÉLAGSBÚSTAÐIR  
FJÁRHAGSÁÆTLUN 2021

## Inngangur

Eftirfarandi áætlun um rekstur Félagsbústaða fyrir árið 2021 er unnin í samræmi við 5 ára fjárhagsáætlun félagsins.

Áætlunin sem er unnin af framkvæmdastjóra, fjármálastjóra og starfsmönnum félagsins var samþykkt á fundi stjórnar 17. desember 2020. Áætlunin er unnin með hliðsjón af meginmarkmiðum og áherslum í starfseminni fyrir tímabilið 2021-2025.

Áætlunin skilgreinir samkvæmt heimildum framkvæmdastjóra og starfsreglum stjórnar félagsins, þær heimildir sem framkvæmdastjóri hefur frá stjórn á rekstrarárinu 2021. Ákvarðanir sem teljast meiri háttar eða eru utan þess ramma er áætlunin markar verða teknar upp á stjórnarfundum á árinu.

### Meginmarkmið starfsemi Félagsbústaða 2021-2025:

1. Að auka framboð félagslegs leiguhúsnæðis um 633 frá 2020 til loka árs 2025.
2. Að byggja íbúðakjarna fyrir fatlað fólk með hliðsjón af áherslum og áætlunum Velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.
3. Að mæta húsnæðisþörf fyrir íbúa í herbergjasambýlum í samræmi við áætlanir um niðurlagningu þeirra.
4. Að fyrir liggja kortlagning eignasafns, ástandsgreining og forgangsröðun þannig að viðhald verði hagkvæmt og fyrirbyggji óþarfa útgjöld.
5. Að tryggja sjálfbærni í rekstri félagsins til skemmri og lengri tíma.
6. Að leiga þurfi ekki að hækka umfram verðlagsbreytingar.
7. Að tryggja bestu mögulegu kjör á lánum til fjárfestinga og endurfjármögnunar eldri lána.
8. Að starfa samkvæmt þjónustustefnu sem hefur það að markmiði að veita faglega og lipra þjónustu með þarfir leigjenda og annarra hagaðila sem Félagsbústaðir eiga í samvinnu við að leiðarljósi.
9. Að ábyrgð, hagsýni og vandvirkni sé höfð að leiðarljósi í allri fjármála- og verkefnastjórnun.
10. Að innleiða rafrænar lausnir.
11. Að vinna að og innleiða sjálfbærnistefnu.
12. Að vera framsækin, opin fyrir nýjum hugmyndum og leiðum í starfseminni.
13. Að vinna að og innleiða sjálfbærnistefnu.
14. Félagsbústaðir sé góður og eftirsóknarverður vinnustaður.

### Forsendur og aðferðir

Áætlunin 2021 er gerð á grundvelli útkomuspár fyrir rekstur félagsins árið 2020 og 5 ára áætlun 2021-2025. Áætlað er fyrir helstu rekstrarliðum niður á mánuði og sveiflur innan árs koma þar fram. Almennt eru litlar sveiflur í rekstrartekjum en sveiflur í rekstrarkostnaði eru tengdar viðhaldsframkvæmdum sem eru mestar á 2. og 3. ársfjórðungi.

### Áhrifaþættir

Helstu áhrifaþættir í ytra umhverfi eru skilgreindir ásamt áhrifaþáttum í innri starfsemi félagsins. Í rekstraráætlun fyrir árið 2021 er tekið tillit til eftirfarandi áhrifaþátta:

- **Vísitala neysluverðs (VNV)**- Gert er ráð fyrir að verðbólga innan árs 2021 verði 2,7% og að hún fylgi svipuðum ferli og undanfarin ár. Verðbólga hefur áhrif á tekjur félagsins, fáeina kostnaðarliði og vaxtagreiðslur verðtryggðra lána.
- **Vísitala fasteignaverðs (VHV)**- Gert er ráð fyrir að fasteignaverð hækki um 2% á árinu.

## Félagsbústaðir: Fjárhagsáætlun 2021

Fasteignaverð hefur áhrif á efnahag félagsins og svigrúm til fjárfestinga og lántöku.

- **Launavísitala:** Gert er ráð fyrir að launakostnaður hækki um 6,7% strax í upphafi árs vegna kjarasamningsbundinnar hækkunar á launum, vegna fjölgunar stöðugilda og annarra breytinga.
- **Magnbreytingar** - Gert er ráð fyrir magnbreytingu á árinu upp á 4,3% fjölgun í eignasafni, aðallega vegna fjölgunar íbúða.
- **Framkvæmdatími** - Gert er ráð fyrir að framkvæmdir verði nokkuð jafnar yfir árið en meiriháttarframkvæmdir verði mestar á 2., 3. og 4. ársfjórðungi.

## Fjárhagsáætlunin: Rekstraráætlun

Rekstraráætlun ársins er lítillega breytt frá 5 ára áætlun, breytingar felast í lægri tekjum en á móti hafa gjöld einnig lækkað.

| Rekstrarreikningur                          | Fjárhagsáætlun | 5 ára áætlun | Breyting   | Útgönguspá 2020 | Breyting    |
|---|----------------|--------------|------------|-----------------|-------------|
| <b>Rekstrartekjur</b>                       | <b>5.059</b>   | <b>5.094</b> | <b>-35</b> | <b>4.732</b>    | <b>327</b>  |
| Leigutekjur                                 | 4.671          | 4.712        | -41        | 4.377           | 294         |
| Aðrar tekjur                                | 388            | 382          | 6          | 355             | 34          |
| <b>Rekstrargjöld</b>                        | <b>2.781</b>   | <b>2.830</b> | <b>-49</b> | <b>2.547</b>    | <b>234</b>  |
| <b>Rekstur og viðhald eignasafns</b>        | <b>1.642</b>   | <b>1.696</b> | <b>-54</b> | <b>1.500</b>    | <b>142</b>  |
| Rekstur fasteigna                           | 537            | 550          | -13        | 507             | 30          |
| Viðhald og framkvæmdir                      | 1.105          | 1.145        | -40        | 993             | 112         |
| Annað                                       | 17             | -            | -          | -               | -           |
| Efni  | 846            | -            | -          | -               | -           |
| Framkvæmdagjöld                             | 360            | -            | -          | -               | -           |
| Sorp og ræsting                             | 36             | -            | -          | -               | -           |
| Tæki og búnaður                             | 101            | -            | -          | -               | -           |
| Verkkaup                                    | 1.384          | -            | -          | -               | -           |
| Eignfærðar framkvæmdir                      | -1.639         | -            | -          | -               | -           |
| <b>Fasteigna og brunabótaðgjöld</b>         | <b>596</b>     | <b>597</b>   | <b>-1</b>  | <b>527</b>      | <b>69</b>   |
| Brunatrygging fasteigna                     | 69             | 70           | -1         | 64              | 5           |
| Fasteignagjöld                              | 304            | 304          | 0          | 269             | 36          |
| Vatns- og fráveitugjöld                     | 223            | 223          | 0          | 194             | 29          |
| <b>Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður</b>   | <b>543</b>     | <b>538</b>   | <b>5</b>   | <b>520</b>      | <b>23</b>   |
| Laun og launatengd gjöld                    | 353            | 355          | -2         | 331             | 22          |
| Annar skrifstofu- og stjórnunarkostnaður    | 141            | 132          | 8          | 154             | -13         |
| Framlag í afskriftareikning viðskiptakrafna | 50             | 51           | -1         | 35              | 15          |
| <b>Fjármagnsgjöld og fjármagnstekjur</b>    | <b>2.543</b>   | <b>2.524</b> | <b>19</b>  | <b>2.147</b>    | <b>396</b>  |
| Vaxtatekjur og vaxtagjöld                   | 1.167          | 1.147        | 19         | 1.140           | 26          |
| Verðbóttagjöld                              | 1.377          | 1.377        | 0          | 1.007           | 370         |
| <b>Matsbreyting fjárfestingareigna</b>      | <b>1.309</b>   | <b>1.130</b> | <b>180</b> | <b>1.254</b>    | <b>56</b>   |
| <b>Rekstrarniðurstaða</b>                   | <b>1.044</b>   | <b>870</b>   | <b>175</b> | <b>1.291</b>    | <b>-247</b> |

## Tekjur og gjöld

Rekstrartekjur ársins 2021 eru áætlaðar 5.059 m.kr. en í 5 ára áætlun var gert ráð fyrri að þær yrðu 5.094 m.kr. Útgönguspá fyrir árið 2020 gerir ráð fyrir að tekjur verði 4.732 m.kr. Tekjur aukast um 6,9% milli ára og skiptist áætluð aukning tekna á milli 2,7% hækkunar vegna verðlagsbreytinga og um 4,3% vegna magnaukningar ef miðað er við áætlaðar tekjur 2020.

Rekstrargjöld lækka um 49 m.kr. m.v. 5 ára áætlun en eru að hækka um 9,2% milli ára miðað við útgönguspá 2020, breytingin er vegna verðlagshækkana um 2,7% og stækkunar eignasafns (um 4,3%) og hækkun á viðhaldskostnaði en viðhaldskostnaður er áætlaður um 21,8% af rekstrartekjum.

Rekstrargjöld eru þrjúþætt, í fyrsta lagi rekstur fasteigna sem samanstendur af rafmagni og hita íbúða sem eru ekki í útleigu (í standsetningu milli leigutaka) rekstur öryggis- og eftirlitskerfa, lóðaumhirða og tilfallandi rekstrarkostnaður leigueigna þar sem Félagsbústaðir eiga allt fjölbýlishúsið og sjá um rekstur

## Félagsbústaðir: Fjárhagsáætlun 2021

sem er í höndum húsfélaga þar sem félagið á stakar eignir. Í öðru lagi er viðhalds- og framkvæmdakostnaður, þar á meðal er framkvæmdakostnaður húsfélaga þar sem félagið á stakar íbúðir, verktakakostnaður þ.e. efnis- vinnu- aksturs- og tækjakostnaður iðnaðarmanna auk tilfallandi kostnaðar vegna framkvæmda s.s. leyfisgjöld og hönnunarkostnaður. Nánar er gerð grein fyrir verktakakostnaði í kaflanum framkvæmdir og viðhald. Í þriðja lagi eru lögbundin opinber gjöld þ.e. fasteignagjöld, vatns- og fráveitugjöld og brunatrygging fasteigna.

Skrifstofu- og stjórnunarkostnaður hækkar lítillega frá 5 ára áætlun eða um 8 m.kr. en hann hækkar m.v. útgönguspá 2020 um tæplega 4,5% miðað við útgönguspá 2020 eða 23 m.kr. Þar af hækkar launakostnaður um 6,7% en stöðugildum fjölgar um þrjú og verða 30 í árslok 2021. Annar kostnaður lækkar um 8,7% milli ára stærstu útgjaldaliðir eru ýmis sérfræðiþjónusta, upplýsingatæknikostnaður og annan starfsmannakostnaður. Afskrifaðar tapaðar kröfur eru áætlaðar um 1% af heildartekjum 2021 og eru þær 42% hærri en útgönguspá 2020.

### Fjármagnskostnaður

Áætlaðar afborganir af langtímalánum nema 1.093 m.kr. á árinu 2021, áætlaðar vaxtagreiðslur lánanna nema 1.167 m.kr. Greiðslubyrði lána nemur því 2. 260 m.kr., gert er ráð fyrir að lántökur aukist í samhengi við auknar fjárfestingar.

### Efnahagur og sjóðstreymi

Áætlað verðmæti heildareigna félagsins í árslok 2021 er 107,3 milljarðar þar af er áætlað verðmæti fjárfestingareigna 105,6 milljarðar kr. Eigið fé er áætlað 49,6 milljarðar í árslok 2021 og skuldir 57,7 milljarðar og er eiginfjárhlutfall því 46,2%.

| <b>Sjóðstreymi</b>                                      |               |
|---|---------------|
| <b>Hagnaður samkvæmt rekstrarreikningi</b>              | <b>1.044</b>  |
| <b>Rekstrarliðir sem hafa ekki áhrif á fjárstreymi:</b> |               |
| Afskriftir eigna til eigin nota                         | 20            |
| Hrein fjármagnsgjöld                                    | 2.543         |
| Matsbreyting fjárfestingareigna                         | -1.309        |
| Innheimtar vaxtatekjur                                  | 16            |
| Greidd vaxtagjöld                                       | -1.186        |
| <b>Veltufé frá rekstri:</b>                             | <b>1.127</b>  |
| <b>Fjárfestingarhreyfingar</b>                          | <b>-5.598</b> |
| <b>Fjármögnunarhreyfingar</b>                           | <b>4.473</b>  |
| <b>Breyting á handbæru fé</b>                           | <b>3</b>      |
| Handbært fé í upphafi tímabils                          | 1.186         |
| <b>Handbært fé í lok tímabils</b>                       | <b>1.189</b>  |

Veltufé frá rekstri er áætlað 1.127 m.kr., áætlaðar fjárfestingar nema 5.598 m.kr., en nánar er fjallað um þær í kaflanum framkvæmdir og viðhald á bls. 6. Fjármögnunarhreyfingar nema 4.473 m.kr. þar af eru nýjar lántökur áætlaðar 3.900 m.kr.

## Félagsbústaðir: Fjárhagsáætlun 2021

### Mælikvarðar og kennitölur

|                                      | 2020   | 2021   |
|--------------------------------------|--------|--------|
| Afborganir og vextir                 | -2.051 | -2.280 |
| Vaxtaþekja                           | 1,92   | 1,92   |
| Skuldaþekja                          | 1,07   | 1,00   |
| Eiginfjárhlutfall                    | 48,3%  | 46,2%  |
| Hagnaður f. Fjármagnsliði/Tekjur     | 46,2%  | 45,0%  |
| Vaxtagjöld og afborganir % af tekjum | 43,3%  | 45,1%  |
| Sjálfbærni                           | 1,23   | 1,28   |
| Gjaldfært viðhald                    | 993    | 1.105  |
| Eignfært viðhald                     | 214    | 503    |
| Viðhald alls                         | 1.207  | 1.608  |

Gert er ráð fyrir að vaxta- og skuldaþekjur haldist yfir viðmiðum fyrir árið 2021 þar sem vaxtaþekja helst stöðug í 1,92 og skuldaþekja er ætluð að verði í 1,00. Hagnaður fyrir fjármagnsliði sem hlutfall af tekjum fer lækkandi og er 45% fyrir árið 2021 og vaxtagjöld og afborganir hækka sem hlutfall af tekjum. Sjálfbærni mælikvarði hækkar og er 1,28<sup>1</sup>.

### Fjármögnun - lánsfjáráætlun

Stefnt er að því að halda áfram útgáfu félagslegra skuldabréfa (e. Social Bonds) á árinu 2021 til þess að fjármagna kaup á nýjum íbúðum.

Fjárfestingaáætlun næsta árs gerir ráð fyrir fjárfestingu sem nemur 5.598 m.kr. og að 3.900 m.kr. af þeirri fjárhæð verði aflað með lánsfé. Í áætluninni er gert ráð fyrir að stofnframlög fái frá ríki og Reykjavíkurborg vegna fjárfestinga í félagslegu leiguhúsnæði, alls 34% af stofnvirði. Fjárfestingaáætlun ársins 2021 má sjá sundurliðaða hér að neðan:

| Fjárfesting                  |              |
|------------------------------|--------------|
| Kaup á markaði               | 1.474        |
| Kaupréttur á nýframkvæmd     | 889          |
| Nýframkvæmdir Bjarg          | 1.638        |
| Nýframkvæmdir Félagsbústaðir | 1.094        |
| Eignfært viðhald             | 503          |
| <b>Samtals fjárfesting</b>   | <b>5.598</b> |
| Fjármögnun                   |              |
| Stofnframlög                 | 1.699        |
| Lántaka                      | 3.900        |

<sup>1</sup> Sjálfbærni = (EBIT – gjaldfært viðhald) / ((skuldir/(40\*0,9)) + vaxtagjöld)

## Félagsbústaðir: Fjárhagsáætlun 2021

Helstu óvissuþættir varðandi fjárfestingar og fjármögnun verður að telja framboð á nýjum íbúðum, framboð á lánsfé og vaxtakjör. Auk þessa er óvissa um veitingu stofnframlaga þar sem ekki er búið að fá loforð um nema hluta af áætluðum fjárfestingum.

### Uppbyggingaráætlun Félagsbústaða 2020-2025

Samkvæmt málefnasamningi meirihluta borgarstjórnar og samþykktum velferðarráðs er gert ráð fyrir að félagslegum leiguíbúðum fjölgi um 600 á tímabilinu 2018 til og með 2022. Þar af um 500 íbúðir fyrir almennt félagslegt leiguhúsnæði og 100 íbúðir fyrir fatlað fólk. Fyrstu tvö ár tímabilsins var fest kaup á 198 íbúðum og á árinu 2020 verður fjárfest í 134 íbúðum. Áætlanir Félagsbústaða gera ráð fyrir því að það takist að tryggja þær 268 íbúðir sem uppá vantar.

Á árunum 2023-2025 er gert ráð fyrir því að íbúðum fjölgi um 225, eða að jafnaði um 75 á ári. Þannig er áætlað að í lok árs 2025 verði heildarfjöldi íbúða Félagsbústaða orðinn ríflega 3400.

Uppbyggingaráætlun Félagsbústaða er gerð með hliðsjón áherslum borgaryfirvalda um aukningu framboðs af félagslegu leiguhúsnæði tímabilið 2018-2022 og tillögum velferðarsviðs til Félagsbústaða um fjölgun og stærð íbúða. Ekki liggja fyrir áherslur um fjölgun félagslegs leiguhúsnæðis eftir þann tíma en, eins og fyrr segir, er gert ráð fyrir því að íbúðum fjölgi um 75 á ári árin 2023-2025.

Stefna Reykjavíkurborgar er að félagslegar leiguíbúðir séu 5% af íbúðarhúsnæði í borginni og að dreifing þeirra sé sem jöfnust í hverfum borgarinnar. Jöfn dreifing í hverfum borgarinnar ýtir undir félagslegan margbreytileika og fjölbreytni auk þess að hafa margskonar jákvæð áhrif á líf einstaklinganna og ásamt því að auðga samfélagið í heild sinni.

Fjölgun íbúða tekur mið af áætlunum Reykjavíkurborgar um aukningu á félagslegu húsnæði í borginni. Gert er ráð fyrir að á árinu 2021 verði íbúðum fjölgað um 123, einkum tveggja og þriggja herbergja íbúðum.

### Viðhald og nýframkvæmdir

Á árinu 2021 verður hefðbundnu viðhaldi eigna sinnt auk þess sem gerð verður heildarúttekt á viðhaldsþörf og ástandi ytra byrðis húsa sem eru að fullu í eigu Félagsbústaða. Þá verður nýbyggingarverkefnum fram haldið og ný hafin. Áætlaður heildarkostnaður vegna viðhalds og nýframkvæmda er 2.744 m.kr.

### Viðhald og viðhaldsverkefni

Viðhaldsverkefni og kostnaður vegna þeirra skiptist í gjaldfært og eignfært viðhald. Gjaldfært viðhald er áætlað 21,8% af tekjum ársins eða 1.105 m.kr. Skipting kostnaðar í gjaldfærðu viðhaldi greinist í fjóra flokka; standsetning íbúða milli leigjendaskipta, 406 m.kr., ófyrirséð viðhald íbúða í búsetu, 180 m.kr., í viðhald sameigna og yrtra byrðis í húsum að fullu í eigu Félagsbústaða, 159 m.kr. og framkvæmdagjöld til húsfélaga þar sem Félagsbústaðir eiga stakar íbúðir, 360 m.kr.

Áætlun gerir ráð fyrir að standsettar verði 365 íbúðir á árinu vegna leigjendaskipta. Áætlun gerir ráð fyrir 32 viðhaldsverkefnum í sameignarhluta húsa í eigu félagsins.

Viðhaldskostnaður er eignfærður þegar um er að ræða framkvæmd sem felur í sér virðisaukningu á verðmati eignar og standsetningarkostnað vegna nýkeyþra eigna. Eignfærður viðhaldskostnaður er áætlaður 503 m.kr. og eignfærður standsetningarkostnaður 35 nýkeyþra íbúða er áætlaður 42 m.kr.

Helstu eignfærðu verkefnin eru:

- **Brítartún 20-36.** Endurbætur og viðhald utanhúss.
- **Furugerði 1.** Endurbætur á svölum efstu hæða.
- **Hjallasel 55.** Endurbætur á loftræsikerfi.

## Félagsbústaðir: Fjárhagsáætlun 2021

- Írabakki 2-16. Endurbætur utanhúss.
- Jórufell 2-12. Lóðaframkvæmdir.
- Miklabraut 18-20. Utanhússviðhald.
- Norðurbrún 1. Utanhússviðhald.
- Njálsgata 65. Endurbætur innanhúss.
- Reynimelur 51. Utanhússviðhald.
- Snorrabraut 52. Utanhússviðhald.
- Unufell 44-46. Endurnýjun á bílplani.

## Nýframkvæmdir

Nýframkvæmdaverkefni má greina í þrennt; bygging íbúðakjarna, viðbyggingar og breytingar á húsnæði sem ekki uppfyllir kröfur reglugerða, breytinga á húsnæði til fjölgunar almenns leiguhúsnæðis. Áætlaður heildarkostnaður er 1.094 m.kr.

Nýframkvæmdir á árinu eru þessar.

- **Árland 10.** Áætlað að framkvæmdum ljúki í mars 2021.
- **Stjörnugróf 11.** Áætlað að framkvæmdum ljúki í maí 2021.
- **Rökkvatjörn 3.** Framkvæmdir hafnar og verkskil áætluð 20. janúar 2022.
- **Hagasel 23.** Útboð opnar 21. des. nk. Framkvæmdum lýkur í lok 2021.
- **Vesturgata 67.** Samþykkt af byggingarfulltrúa í desember 2020. Útboð vor 2021.
- **Sjómannaskólareitur.** Lóðir í samþykktarferli hjá skipulagi. Óvissa um tímasetningar.
- **Tindasel 1.** Útboð í janúar 2021. Áætlað að framkvæmdum ljúki fyrir lok ársins 2021.
- **Jöklasel.** Útboð áætlað vorið 2021 og að framkvæmdum lýkur fyrir lok árs.
- **Kleppsvegur 68-76, 12 nýjar íbúðir.** Verkefni í samþykkt hjá skipulagi. Útboð er áætlað um mitt ár 2021.

## Þjónusta

Þjónustusvið hefur verið eftt með hliðsjón af þjónustustefnu félagsins. Þjónustuborð mannað af þremur þjónusturáðgjöfum var innleitt sumarið 2020 í þeim tilgangi að bæta þjónustu, stytta boðleiðir og leysa úr málum faglega og örugglega. Þjónustuborð tekur á móti öllum erindum inn í fyrirtækið þar á meðal viðhaldserindum og kemur þeim í farveg. Allir símatímar hafa verið lagðir af og er þjónustuborð opið á opnunartíma fyrirtækisins. Þjónustusvið hefur einnig tekið yfir utanumhald og vinnslu vanskilamála frá fjármálasviði sem skilar aukinni skilvirkni og yfirsýn í vinnslu þungra leigjendamála. Heimasíða var endurnýjuð sumarið 2020 og netspjall innleitt. Nýtt og betrumbætt skjalastjórnunarkerfi er í innleiðingarferli.

Þjónustu og upplýsingasvið vinnur í takt við þjónustusvið og sex meginmarkmið hennar á árinu 2021.

1. Að þjónusta við leigjendur sé öflug, skilvirk og fagleg
2. Að efla samstarf við velferðarsvið og þjónustumiðstöðvar í málefnum leigjenda
3. Að vinna að auknu lýðræði meðal leigjenda Félagsbústaða
4. Að vinna að auknum skilningi og aukinni sátt um hlutverk og starfsemi Félagsbústaða í samfélaginu.
5. Að innra starf sviðsins styðji við markmið um góða og faglega þjónustu
6. Að vinna að bættri ásýnd í fjölbýlishúsum

## Félagsbústaðir: Fjárhagsáætlun 2021

Þjónustu og upplýsingasvið leggur áherslu á að innra skipulag sviðsins og samstarf við önnur svið styðji við og tryggi öfluga, skilvirka og faglega þjónustu við leigjendur og aðra hagaðila. Á árinu 2021 verður lokið við vinnu að skrásetningu verkferla og leiðbeininga varðandi ýmis mál sviðsins. Lokið verður við innleiðingu markvissrar skjalastjórnunar og bætts vinnulags starfsmanna í tengslum við það. Framkvæmd verður þjónustukönnun til að leggja mat á árangur og úrbótaatriði og rafrænar lausnir innleiddar t.a.m. Mínar síður. Á árinu 2021 mun þjónustu og upplýsingasvið efla samstarf við þjónustumiðstöðvar, stuðningsaðila og Velferðarsvið með skýrum verkferlum og verklagi, aukinni gagnkvæmri fræðslu og markvissu samtali með sérstaka áherslu á þung mál. Heimasíða verður notuð markvisst til upplýsingamiðlunar. Aukið verður við samtal við nágranna og aðra aðila í nærumhverfi til að rýna í hvernig má vinna að aukinni sátt um hlutverk og starfsemi Félagsbústaða í samfélaginu. Þjónustu og upplýsingasvið mun leggja sérstaka áherslu á að halda húsfundi í öllum húsum í fullri eigu fyrirtækisins þegar Covid-19 léttir, með áherslu á að bæta samfélag, vinna að bættri ásýnd og innleiða aukið íbúalýðræði.