

MÅL OCH INRIKTNINGSdokUMENT FÖR StÖRNINGSJouREN I GÖTEBORG AB 2019

Följande dokument anger inriktningen för Störningsjouren för 2019 utifrån det budgetbeslut som Göteborgs Kommunfullmäktige antagit. Mål- och inriktningsdokumentet grundar sig på Framtidens affärsplan och följer strukturen i denna. Styrelsen lägger också till inriktning för de områden som är viktiga utifrån verksamheten.

Störningsjouren i Göteborg ska, på uppdrag av och i nära samarbete med systerbolagen inom Förvaltnings AB Framtiden och i förekommande fall privata kunder inom Göteborgs kommun, utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetskapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. Bolagets dialog med Göteborgssamhället är viktig och ska präglas av öppenhet.

Styrelsen överlåter åt Störningsjouren att ta fram förslag på strategier och aktiviteter i verksamhetsplanen för 2019 inom dessa områden och där det finns möjlighet ha mätetal för utvärdering.

UTVECKLINGsomRÅDEN

Störningsjouren ska i samarbete med kunder och övriga staden speciellt vara delaktig i koncernens arbete i de stadsdelar som Framtiden identifierat i sin affärsplan som utvecklingsområden. Störningsjouren ska speciellt samverka med systerbolagens trygghetsgrupper för lika hantering och kunskapsöverföring.

Störningsjouren ska aktivt delta i stadens övriga Trygg i-arbete genom att erbjuda våra tjänster och kompetens.

Störningsjouren ska aktivt ta del av stadens arbete mot våldsbejakande extremism genom dialog och utbildning samt utarbeta rutiner och riktlinjer.

Störningsjouren ska i inriktningen "Utvecklingsområden" följa stadens mål och uppdrag i budget, se nedan.

- *Göteborg ska vara en trygg stad*
- *Göteborg ska vara en jämlik stad*

NÖJDA HYRESGÄSTER

Störningsjouren ska verka för att de mänskliga rättigheterna följs genom att hålla utbildningar inom ämnet för samtliga anställda.

Störningsjouren ska bidra till målen i affärsplanen "ta kunden på allvar" och "hjälp när det behövs" genom att tillhandahålla högkvalitativa tjänster, som bidrar till nöjdare hyresgäster. Störningsjourens insatser mäts genom deltagande i kundernas mätning av nöjd kund, exempelvis AktivBo-enkäterna.

Störningsjouren ska fortsätta sitt arbete med att motverka de oriktiga hyresförhållanden, då det är en viktig del i arbetet med att skapa trygghet i våra områden och som frigör lägenheter till den ordinarie bostadsmarknaden.

MÅL OCH INRIKTNINGSKORT FÖR STÖRNINGSJOUREN I GÖTEBORG AB 2019

Störningsjouren ska följa stadens arbete med planen mot hemlöshet i det vräkningsförebyggande arbetet och aktivt bidra med att sprida sin kunskap och vara behjälpliga i metodutveckling bland relevanta aktörer i staden.

Störningsjouren ska följa stadens arbete i planen mot Våld i nära relationer och delta i berörda styrgruppen inom området.

Störningsjouren ska synliggöra sitt uppdrag på sin hemsida.

Störningsjouren kommer i inriktningen "Nöjda hyresgäster" att följa stadens mål och uppdrag i budget, se nedan.

- *Göteborg ska vara en jämlik stad*
- *De mänskliga rättigheterna ska genomsyra alla Göteborgs Stads verksamheter*
- *Göteborgs Stads plan för att förbättra hbtq-personers livsvillkor ska få ett tydligare genomslag i stadens verksamheter*
- *Den strukturella könsdiskrimineringen ska upphöra*
- *Livsvillkoren för personer med fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning ska förbättras*
- *Äldres livsvillkor ska förbättras*
- *Bostadsbristen ska byggas bort och bostadsbehoven ska tillgodoses bättre*

ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Störningsjouren fick under 2018 ett särskilt uppdrag från Förvaltnings AB Framtiden att fokusera på att vara en attraktiv arbetsgivare. Störningsjouren ska fortsätta att ha ett särskilt fokus på arbetsmiljö och arbetssituation under 2019 i syfte att stärka möjligheter att rekrytera och bibehålla personal.

Störningsjouren ska säkerställa att personalen har kompetens kring de mål och uppdrag som finns i Kommunfullmäktiges budget inom området Mänskliga rättigheter, exempelvis beträffande hbtq-frågor, sexuella trakasserier med mera.

Störningsjouren ska verka för att säkerställa en trygg och säker arbetsplats såväl fysiskt som psykosocialt genom riskanalyser och utbildningsinsatser därefter. Störningsjouren ska ha ett systematiskt arbetsmiljöarbete och sträva efter ett starkt medarbetarengagemang, genom att dra lärdom av kulturmätningar, värdegrundsarbetet samt pulsmätningar. I samarbete med medarbetare och fackliga organisationer ska Störningsjouren upprätta en plan för vidareutbildning och övriga insatser som behövs för att utveckla personalen och förbättra arbetsmiljön.

Störningsjouren ska erbjuda minst en person som står långt från arbetsmarknaden tillfälle att praktisera eller liknande.

Inom inriktningen "Attraktiv arbetsgivare" ska Störningsjouren följa stadens mål och uppdrag i budget, se nedan.

- *Den strukturella könsdiskrimineringen ska upphöra*
- *Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska upphöra*
- *Sjukskrivningarna ska minska*
- *Andelen chefer födda utanför Norden ska öka kraftigt och aktivt följas upp*
- *Sysselsättning för grupper långt från arbetsmarknaden ska öka*

MÅL OCH INRIKTNINGSDOKUMENT FÖR STÖRNINGSJOUREN I GÖTEBORG AB 2019

GOD EKONOMI / EFFEKTIV VERKSAMHET

Störningsjouren har från Förvaltnings AB Framtiden fått ett särskilt uppdrag som innebär att Störningsjouren ska minska Fastighetsjurens fasta kostnader med fem procent under 2019.

Störningsjouren ska ha nöjda kunder och leverera högkvalitativa tjänster inom kärnuppdraget som är efterfrågade bland stadens hyresvärdar. Därför ska bolaget kontinuerligt följa upp och mäta kundnöjdhet på olika sätt. Störningsjouren ska därför utveckla metoder för att kunna öka mätbarheten av tjänsterna och vilket värde de skapar (exempelvis i form av ökat kvarboende, ökad trygghet, minskade förvaltningskostnader) såväl internt som för kunderna.

Bolaget ska utveckla affärserbjudandet till såväl befintliga som nya kunder.

Vid framtida utökning av kunder ska bolaget i första hand teckna avtal med de fastighetsägare som skrivit på samarbetsavtalet med Fastighetskontoret då det ligger i linje med grunduppdraget och stadens ambition.

Störningsjouren ska sträva efter stadens mål i att minska sin miljö- och klimatpåverkan genom utbildning i ecodriving för personal som använder bolagets bilar. Störningsjouren ska också miljödiplomera verksamheten.

En god IT-infrastruktur är verksamhetskritiskt för Störningsjouren, varför bolaget ska säkerställa att system och utrustning är risksäkert och optimerat för verksamheten.

Störningsjouren ska inom inriktningen "God ekonomi / effektiv verksamhet" följa stadens mål och uppdrag i budget, se nedan.

- *Göteborg ska minska sin miljö-och klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp*
- *Det hållbara resandet ska öka*

INNOVATION

Störningsjouren ska delta i koncernens utveckling av nya, innovativa projekt, digitala tjänster samt vid social utveckling av våra befintliga och nybyggda områden.

Styrelsen bedömer att områden inom nyproduktion och underhåll/renovering enligt Framtidens affärsplan samt övriga mål i Kommunfullmäktiges budget inte berör Störningsjurens verksamhet.