

Handling 9 Verksamhetsuppföljning 2018

2019-02-04










STÖRNINGSJOURN



VERKSAMHETSUPPFÖLJNING **2018**

AKTIVITETER UTVECKLINGSOMRÅDEN	INSATSER SAMT ANALYS AV RESULTAT	STATUS
SAMARBETE OCH NÄTVERKANDE		<i>Förslag på symboler</i>
Skapa kontakt med social resursförvaltning angående idéburet offentligt partnerskap.	Plan är upprättad från ansvarig stadsdel, SDF Västra Göteborg. Ingen kontakt har bedömts vara aktuell att initiera.	◆
Fortsätta samarbetet i Bodil.	Handläggare från TK Dag deltar.	●
Fortsätta i nätverket/EU-migranter.	Representerar Framtiden (deras bostadsbestånd) i detta nätverk, jurist deltar.	●
SKAPA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ARBETE		
Skapa kontakt med NAV angående praktikanter.	NAV, Nämnden för Arbetsmarknad och vuxenutbildning är klara med mallen, möte hölls 28 maj. Fått information om möjligheter.	●
Utreda möjligheter för praktikanter.	Under året har vi träffat tre aspiranter, varav en person startade i september men valde att stanna i endast en vecka.	●
UTBILDNING		
Ta fram och genomföra ett utbildningsprogram i olika ämnen: Mänskliga Rättigheter, Våld i nära relationer, Parallella maktstrukturer etc.	Plan finns: Parallella maktstrukturer genomförd, våld i nära i juni och mänskliga rättigheter i augusti.	●
ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER		
Utveckla arbetssättet för att proaktivt kunna identifiera våld i nära relationer.	Grundutbildning hölls för all personal i juni. Fördjupad utbildning till hösten 2018. Fördjupad utbildning har ej hållits pga personalbrist hos utbildare.	◆

AKTIVITETER NÖJDA HYRESGÄSTER	INSATSER OCH ANALYS AV RESULTAT	STATUS
ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER		
Skapa rutiner för återkoppling till hyresgäster för att säkerställa att anmälaren vet att vi mottagit anmälan och information kring vårt arbete.	Diskussion pågår för upprättande av rutin.	
Fortsätta arbetet med likabehandlingsplaner.	Styrelsebeslut samt implementering på APT.	
Utveckla och tydliggöra rutiner för kommunikation med hyresgäster med fokus på professionellt bemötande, lyhördhet och respekt.	Klar, nattens lågaffektivt bemötande.	
Utreda om specialisering per geografiskt område kan ge effekter för bättre service och samverkan.	Inplanerad till mars men uppskjuten pga personalförändringar.	
Se över processen kring oriktiga hyresförhållanden, såväl internt- som externt.	Klar.	
Utveckla hemsidan med syfte att göra den användbar även för hyresgäster.	Ej påbörjad. Ingår i ett större paket kring utveckling av kultur och företagsidentitet.	
UTBILDNING		
Skapa ett utbildningspaket inom områden så som identifiera och bemöta våld i nära relationer, samtaltsteknik och Grannmedlingsutbildning med mera.	Våld i nära relation och Lågaffektivt bemötande. Ej genomförda är grannmedling samt fördjupning kring våld i nära relation.	

MÄTNING, ÅTERKOPPLING		
Delta i koncernens hyresgästenkät.	Kom med i alla bolag. Mätning i höst.	●
Mäta medelsvarstid på inkommande samtal till Fastighetsjouren.	Pågår	●
Då bolaget inte har egna mätetal, ska Störningsjouren bidra till målen i affärsplanen "ta kunden på allvar" och "hjälp när det behövs". En viktig del i detta blir fastighetsjourens uppdrag, då målet är att i kontakt med hyresgäster bemöta professionellt, med lyhördhet och respekt, och på så vis bidra till att höja systerbolagens betyg.	Deltog i koncernens mätning av AktivBo-enkät.	●

AKTIVITETER ATTRAKTIV ARBETSGIVARE	INSATSER OCH ANALYS AV RESULTAT	STATUS
ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER		
Fortsätta arbetet med likabehandlingsplaner.	Pågår	●
Fortsatt fokus på jämlikhet och mångfald vid rekrytering.	Pågår	●
Genomföra och följa upp mätningar av arbetsbelastning.	En mätning gjordes i februari och en kulturmätning gjorde i mars. Resultatet diskuteras i varje arbetsgrupp samt utifrån bolagsperspektiv för att ta fram handlingsplaner. Pulsmätningar ska tas fram koncerngemensamt. Kommer starta i mars 2019.	●

Säkerställa en god arbetsmiljö genom processkartläggning av tjänster inom samtliga avdelningar.	Klar.	●
Utvärdera fastighetsjourens schema utifrån medarbetarnas perspektiv.	Klar.	●
Leda koncernens arbete med att säkerställa psykosocialt tryggt arbete.	Pågår	●
Koncerngemensam säkerhetschef med geografiska placering i bolaget, kommer att bidra till en bättre helhetssyn och större säkerhetstänk och därmed skapa en trygg arbetsplats.	Klar	●
Säkerställa funktionella arbetskläder och utrustning för all personal.	Ständigt pågående.	●
MEDARBETARENGAGEMANG		
Genomföra gemensamma aktiviteter för att skapa gott klimat.	Genomfört gemensamma föreläsningar, samt gemensam höstkonferens. Förslag: utse nöjeskommitté.	●
Utreda om specialisering per geografiskt område kan ge effekter för service och samverkan.	Inplanerad till mars men uppskjuten till hösten pga personalförändringar.	◆
Utveckla internkommunikationen på önskade områden: översyn av mötesstruktur, ansvarsområden, rollfördelning.	Mötesstruktur klar, ska utvärderas vid halvåret. Utveckling inom ledningsgruppen i syfte att optimera ansvar och roller.	●
Skapa ett bibliotek för ökad kompetensutveckling.	Klar	●

UTBILDNING		
Störningsjouren ska i samarbete med medarbetare upprätta en plan för vidareutbildning och övriga insatser.	Pågår	●
MÄTNING, ÅTERKOPPLING		
Använda mätinstrument för att säkerställa rimlig arbetsbelastning och arbetsmiljö.	Pulsmätning ska tas fram koncerngemensamt. Start i mars 2019.	●

AKTIVITETER GOD EKONOMI/EFFEKTIV VERKSAMHET	INSATSER OCH ANALYS AV RESULTAT	STATUS
ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER		
Utreda behov och konsekvenser av utökad juridiktjänst.	Klar	●
Säkerställa att den nya Dataskyddsförordningen efterlevs.	Pågår	●
Ta fram relevanta rapporter för Fastighetsjouren, månadsstatistik avseende telefoni för kunder och följ upp.	Pågår	●
Genomför miljödiplomering	Pågår	◆
Utreda behov och konsekvenser av riktade bevakningar.	Pågår	◆

Koncerngemensam säkerhetschef med geografiska placering i bolaget, kommer att bidra till en bättre helhetssyn och effektivitet kring säkerhetsarbetet.	Klar	●
Säkerställa att införandet och driften av Fastighetsjouren inte i negativ mening inverkar på Störningsjourens grunduppdrag.	Klar	●
Öka extern försäljning av störnings- och tillsynstjänster.	Pågår	●
MÄTNING, ÅTERKOPPLING		
Störningsjouren ska planera och genomföra möten med systerbolagen och privata fastighetsägare.	Pågår	●
Analysera ärenden kring oriktiga hyresförhållanden.	Pågår	●
SAMARBETE OCH KOMMUNIKATION		
Träffa våra kunders olika yrkesgrupper löpande under året.	Pågår	●
Utveckla internkommunikationen på önskade områden: översyn av mötesstruktur, ansvarsområden, rollfördelning.	Klar	●