



Störningsjouren

Styrelsehandling nr 8
Verksamhetsuppföljning

Mötesdatum: 2019-09-25

Handling 8 Verksamhetsuppföljning



STÖRNINGSJOURN

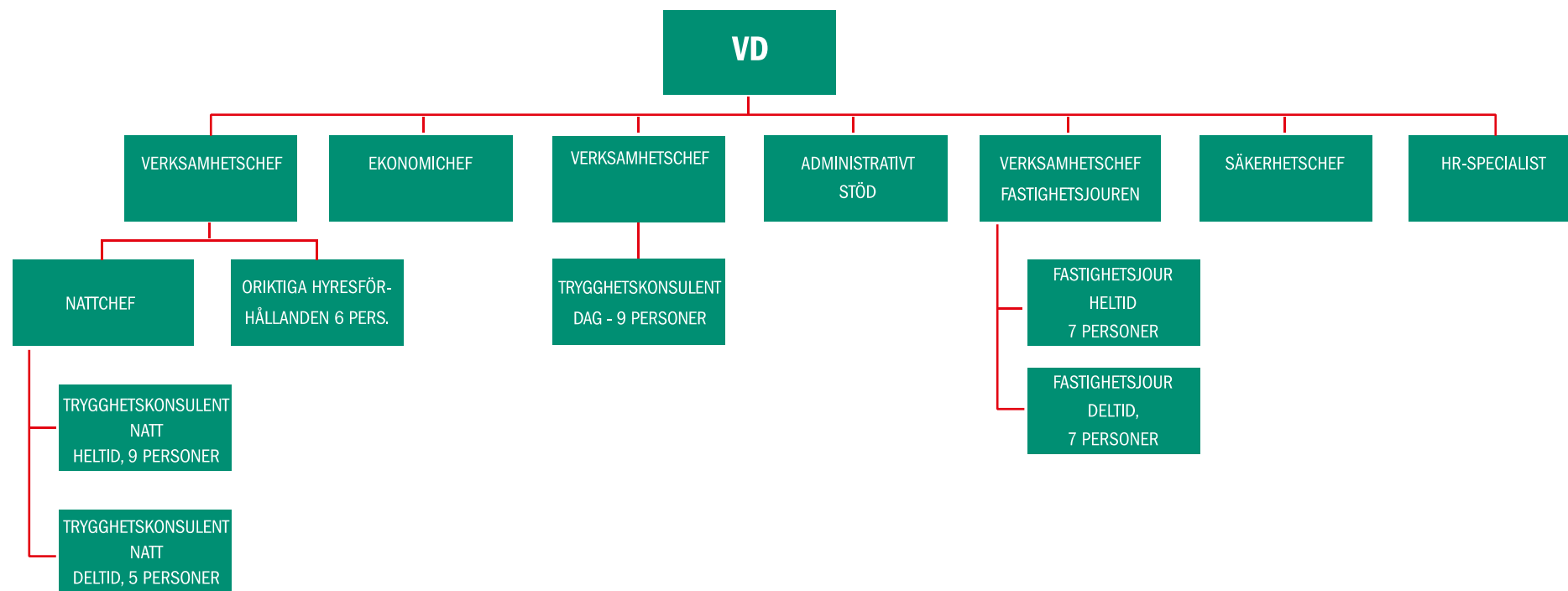
VERKSAMHETSPLAN 2019
MED UPPFÖLJNING



TILLGÄNGLIGA ALLA ÅRETS DAGAR

Störningsjouren i Göteborg är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, vilket är helägt av Göteborgs stad. Ingen annan aktör på marknaden erbjuder det helhetstänkt som vi har då vi erbjuder fastighetsägare hjälp med att hantera boendesociala och fastighetsrelaterade frågor som uppstår såväl dag- som nattetid. Från förebyggande insatser till omedelbara åtgärder, 365 dagar om året.

Vi är ca 55 anställda organiserade enligt skissen nedan:



Störningsjournens verksamhetsplan för 2019 är indelad enligt de fyra områden som finns i mål- och inriktningsdokumentet; Utvecklingsområden, Nöjda hyresgäster, Attraktiv arbetsgivare och God ekonomi/Effektiv verksamhet. Dessa områden utgår från Framtidens koncerngemensamma affärsplan om totalt sex områden men Störningsjouren berörs inte av områdena Nyproduktion samt Underhåll /Renovering. Nytt för i år är dock ett avsnitt om innovation, vilket kommer genomsyra de fyra områdena. Störningsjournens verksamhetsplan följer också stadens mål och uppdrag i budget. Planen är framtagen tillsammans med medarbetarna i syfte att skapa delaktighet och därigenom få ett högt engagemang.

Ansvar för de olika aktiviteterna under året är fördelade på samtliga enheter för att skapa största möjliga engagemang i organisationen.

I våra verksamhetsuppföljningar kommer styrelse och personal att informeras om nuläge i måluppfyllelse, planerade aktiviteter samt analys av resultat.

ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER

Vårt arbetssätt, våra processer och rutiner spelar stor roll för vår utveckling inom alla fyra områden. Därför kommer vi att arbeta mycket med den här typen av frågor.

Störningsjouren har ett högt medarbetarindex idag (NMI 78) och för att behålla eller öka denna siffra är det viktigt att arbeta för att vara en attraktiv arbetsgivare. Vi kommer under året att särskilt uppmärksamma och mäta arbetsbelastning och arbetsmängd för att fortsätta vara en god arbetsgivare. Inom detta område finns också att skapa en säker och trygg arbetsplats varför vi kommer ta fram ytterligare rutiner och utbildning för att säkerställa detta. Tillsammans med medarbetarna ska vi under året bibehålla engagemang genom att genomföra fler gemensamma aktiviteter för personalen.





SAMVERKAN OCH SAMARBETE

I syfte att öka kännedomen om Störningsjouren och vårt arbete kommer vi under året att fortsätta redan påbörjade samarbeten och nätverkanden men också skapa ökade kontaktytor. Vi kommer speciellt att fokusera på detta i utvecklingsområdena. I övrigt ska vi träffa våra kunders olika yrkesgrupper löpande under året.

MÄTNING OCH ÅTERKOPPLING

För att ha en effektiv verksamhet med god ekonomi krävs att vi mäter vår måluppfyllelse och återkopplar på rätt sätt och till rätt person. Det är där vi kan göra kostnadseffektiviseringar och säkerställa att vi ger både våra kunder och hyresgäster rätt service.

Under året kommer vi att informera personal och styrelse avseende uppnådd måluppfyllelse.

UTBILDNING

För att nå målen om nöjda hyresgäster, kunder och medarbetare kommer vi att under året fördjupa oss i olika aktuella ämnen genom utbildningar för personalen. Våra medarbetare har en bred kompetens och den ska upprätthållas genom kontinuerlig utbildning. I framförallt utvecklingsområdena finns det till exempel ett behov att känna till och kunna bemöta olika parallella maktstrukturer och våldsbejakande extremism.



UTVECKLINGSOMRÅDEN

MÅL:

Vi ska bidra till att utjämna skillnader i livsvillkor och hälsa mellan våra utvecklingsområden och övriga Göteborg.

STRATEGIER:

Störningsjouren ska i samarbete med kunder och övriga i staden vara delaktig i koncernens arbete för trygghetsskapande åtgärder i de stadsdelar 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.

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*

För att nå dessa mål ska Störningsjouren under 2019 bland annat genomföra följande aktiviteter:



Klar



Pågående



EJ påbörjat

EXEMPEL PÅ AKTIVITETER UTVECKLINGSOMRÅDEN	INSATSER	STATUS
Störningsjouren ska bjuda in till samverkansmöten och i samråd med trygghetsgrupperna utarbeta rutiner för samverkan, både ledningsmässigt och ute i fält.	Ett möte hölls den 7/2 på Störningsjouren med distriktschef och trygghetsgruppschef från Hjällbo, Hammarkullen, Biskopsgården samt Bergsjön. Möte 29/5 genomfört. Trygghetskonsulent natt har träffat Trygghetsgrupp Hammarkullen och ska fortsätta samverka.	Pågående
Vid behov delta i och initiera möte med Trygg-i-Göteborggrupperna i som finns i staden.	Jessica samverkar med bland annat SDF Norra Hisingen kring utvecklingen i Backa. Hon deltar i den så kallade tordsdagskonferensen samt vid diverse utbildningstillfällen.	Pågående
Bjuda in och delta i samverkansmöten med stadsdelsförvaltningarna.	TK DAG: 2019-02-15 Sektorschefer ÄO 2019-02-21 Samverkan/avstämning med Fastighetskontoret 2019-02-25 Bostad Först, referensgrupp 2019-02-28 Östra Gbg 2019-03-06 Vräkningsförebyggande Budget och skuldrådgivningen 2019-03-27 AFH 2019-05-13 Bostad Först, referensgrupp 2019-05-21 Mobila teamet.	Pågående

	<p>2019-05-29 Samverkan/avstämning med Fastighetskontoret</p> <p>2019-09-03 Majorna-Linné</p> <p>2019-09-03 Västra Hisingen</p> <p>2019-09-16 Norra Hisingen (även några gånger till under året, har inte datum)</p> <p>2019-09-17 Vräkningsförebyggande Kromofogdemyndigheten</p> <p>2019-09-30 Bostad Först, referensgrupp</p> <p>2019-10-15 Nätverk Majorna Linné</p> <p>2019-11-15 Samverkan/avstämning med Fastighetskontoret</p> <p>2019-11-28 Lundby</p> <p>Löpande har vi deltagit på boendesekreterarräffarna på Fastighetskontoret.</p> <p>I syfte att vara en del i innovation och utveckling i Bergsjön har vi en representant i projektet Urban konst. Ulf Hård är representant.</p>	
Erbjuda utbildning i ämnet våldsbejakande extremism för samtlig personal.	Samtlig personal bjuds in till föreläsning via Social Resursförvaltning den 25/9 kl 14-16.	Pågående
Avdelningen för oriktiga hyresförhållanden prioriterar ärenden där man får kännedom om att lägenheten något sätt har att göra med brottslig verksamhet.	Statistik/underlag kring hur det går måste föras av samtliga OH. Under första halvåret har ca 5 ärenden prioriterats upp.	



Klar



Pågående



EJ påbörjat

Utveckla arbetssätt för att kunna identifiera ärenden som rör våld i nära relation, VINR.	Lars och Sofia hade samverkansmöte med Socialjouren den 8/4. Ny, fördjupad rutin upprättas där vi kontaktar Socialjouren omgående (att jämföra med Islandsmodellen). Fördjupad utbildning för TK Natt med Dialoga den 27/5 kl 13-16. Genomförd.	Pågående
MÄTETAL UTVECKLINGSOMRÅDEN	MÅL	RESULTAT
Störningsjouren ska under året initiera två samverkansmöten med respektive Trygghetsgrupp	8	4
Samtlig personal inom Störningsjouren ska erbjudas utbildning kring våldsbejakande extremism	100%	
Samtlig personal inom trygghetskonsulent natt har genomgått grundutbildning i ämnet VINR	100%	90%

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Bolaget viktigaste åtgärder har under året kretsat kring samverkan. Vi har haft möten med fler stadsdelar, med koncernens trygghetsgrupper och vi har ett fördjupat samarbete med Socialjouren. Genom kännedom om varandras uppdrag och resurser bedömer vi att rätt insatser kan aktualiseras snabbare vid behov. Dock kräver god samverkan att alla berörda parter har en ambition samt resurser att nyttja.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Bolaget behöver träffa fler representanter från alla stadsdelar och social resursförvaltning för att både öka kännedomen om allt vårt arbete samt säkra en förbättrad samverkan. Genom fler möten med trygghetsgrupperna kan fler synergieffekter uppstå.



Klar



Pågående



EJ påbörjat

NÖJDA HYRESGÄSTER

MÅL:

Vi ska bidra till att öka våra hyresgästers upplevda trygghet.

STRATEGIER:

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.

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 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 Stadsplan 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*

För att nå dessa mål ska Störningsjouren under 2019 bland annat genomföra följande aktiviteter:



EXEMPEL PÅ AKTIVITETER NÖJDA HYRESGÄSTER	INSATSER	STATUS
Störningsjouren ska erbjuda all personal utbildning i ämnet mänskliga rättigheter inklusive HBTQ-personers livsvillkor.	Inbokad utbildning för all personal den 22/5.	Klar
Störningsjouren ska analysera resultatet av aktiv-bo enkäterna och upprätta en handlingsplan.	Både TK Natt och Fastighetsjouren upprättar planer.	Pågående
Störningsjouren ska bjuda in och delta i samverkansmöten med stadsdelsförvaltningarna i syfte att stärka det vräkningsförebyggande arbetet i staden.	190215 – samverkansmöte med sektorschefer Äldreomsorg, Fia och Sofia Se även ovan, under utvecklingsområden.	Pågående
Störningsjouren ska fortsätta utveckla arbetet med oriktiga hyresförhållanden då det bidrar till att skapa trygga boendemiljöer.	Infört nytt, fördjupat underlag vid tips hos samtliga bolag. Workshop inbokad med Poseidons boendeutvecklare. Workshop inbokad den 2/5 med sex privata hyresvärdar. Haft samverkansmöten med Skatteverket den 8 och 19 januari – effekt för tidigt, viss effekt har sett för TK dag. Fortsättning följer. Har lämnat förslag till justering avseende uthyrningspolicyn. Anställt en på 50% under perioden februari-augusti.	Pågående
Utveckla arbetssättet för att kunna identifiera ärenden som rör våld i nära relation.	Se ovan anteckning under utvecklingsområden.	Pågående
Störningsjouren ska utveckla hemsidan i syfte att göra den mer användbar.	Förtydligat telefonnummer och när vi nås.	Delvis påbörjad



Klar



Pågående



EJ påbörjat

Fastighetsjouren ska utreda hur de genom digitalisering kan öka målet "hjälp till självhjälp", skapa ett nytt innovativt arbetssätt.	Telefonutbildning samt medlyssning med Beatrice från Familjebostäder i april. Utredning pågår kring att följa felanmälan via Facetime eller liknande.	Pågående
--	---	----------

MÄTETAL NÖJDA HYRESGÄSTER	MÅL	RESULTAT
Svarstider Fastighetsjour. Resultat januari-juni	1 minut	44 sekunder
Inställelsetid natt, snitt. Resultat januari-juni	15 min	15 min
Antal friställda lägenheter. Resultat januari-juni	370 (helår)	338
Resultatet från aktivbo-mätning gjord hösten 2018 blir utgångsvärde inför framtida mätningar.	-	84

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Bolagets viktigaste bidrag har under året varit att samtliga avdelningar hållit fortsatt hög kvalitet i bemötande kring såväl stora och små händelser. Våra handläggares spetskompetens i bemötande aktualiseras främst i ärenden med hot, våld, konflikt, psykisk ohälsa, oro, sorg, förvirring mm. Detta i kombination med korta svars- och inställelsetider dygnet runt är avgörande för bolagets framgång. Vi bedömer att hyresgäster känner sig trygga i kontakten med oss, vilket vi tror bidrar till nöjda hyresgäster. Med tanke på uppdragets karaktär inkommer ytterst få klagomål, vilket tolkas som positivt. Vi levererar således på det vräkningsförebyggande och trygghetsskapande grunduppdraget i målet att ha nöjda hyresgäster.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Fortsatt fokus på oriktiga hyresförhållanden samt hantera förnyad uthyrningspolicy när den är beslutad.



Klar



Pågående



EJ påbörjat

ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

MÅL:

Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare.

STRATEGIER:

Störningsjouren ska fortsätta under 2019 att ha ett särskilt fokus på arbetsmiljö och arbetssituation 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:

- *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*

För att nå dessa mål ska Störningsjouren under 2019 bland annat genomföra följande aktiviteter:



EXEMPEL PÅ AKTIVITETER ATTRAKTIV ARBETSGIVARE	INSATSER	STATUS
Utse en arbetsgrupp med fokus på personalaktiviteter	En arbetsgrupp är upprättad. Samtliga medarbetare har levererat in förslag på aktiviteter. Plan är upprättad och pågår Viss ekonomiskt utrymme är avsatt.	Pågående
Erbjuda all personal utbildning i ämnet Mänskliga rättigheter.	All personal deltog i utbildning 22 maj.	Klar
Störningsjouren ska erbjuda minst en person som står långt från arbetsmarknaden tillfälle att praktisera eller liknande.	Ej pågående Mats har haft en praktikant från Fastighetsakademien i april/maj.	Ej påbörjad.
Erbjuda nattarbetarna särskilt stöd via företagshälsovården	Personal från TK Natt och Fastighetsjouren erbjuds undersökning, innan juni.	Klar
Genomföra pulsmätningar avseende arbetsbelastning	Beslut att avvakta pga införande av andra it-system under våren. Startar 1 oktober	Ej påbörjad
Erbjuda friskvårdsbidrag och andra former av hälsofrämjande insatser.	Katalog upprättad med friskvårdsaktiviteter.	Klar
MÄTETAL ATTRAKTIV ARBETSGIVARE	MÅL	RESULTAT
Sjukfrånvaro (under 2017 var det 1,38%)	3,1%	
Frisknärvaro (under 2017 var det 84%)	75%	
HME – Index för hållbart medarbetarengagemang	78	
Personalomsättning	3%	
Arbetsplatser/praktikplatser/feriearbeten som skapats för hyresgäster	1	



Klar



Pågående



Ej påbörjat

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Företaget har insatser på flera plan för ökad trivsel; ambitionen är att varje medarbetare ska få kontinuerlig och adekvat utbildning, alla ska arbeta i ett verksamhetsnära ärendehanteringssystem som underlättar korrekt handläggning, att den fackliga samverkan ska vara god, förutsägbar och transparent samt att vi ska roligt ihop. Under året har bolaget utökat antalet riskanalyser i komplexa ärenden samt initierat IA-systemet för förbättrad dokumentation och analysunderlag.

Sammantaget är bedömningen att både allvarliga och viktiga insatser ihop med roliga aktiviteter stärkt bolaget i ambition att vara en attraktiv arbetsgivare.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Fler gemensamma aktiviteter för att lära känna varandra och varandras uppdrag. Genomföra inplanerade utbildningar. Implementera IA-system och riskprocess. Implementera det nya ärendehanteringssystemet. Säkerställa att pulsmätningen via Winningtemp blir ett effektivt och attraktivt sätt att prata om vår arbetsmiljö.

**Klar****Pågående****EJ påbörjat**

GOD EKONOMI / EFFEKTIV VERKSAMHET

LÅNGSIKTIGA FINANSIELLA MÅL:

Vi ska bidra till koncernens mål att säkerställa en stabil ekonomisk utveckling för att skapa ett ekonomiskt utrymme som möjliggör ett långsiktigt agerande.

STRATEGIER:

Störningsjouren har från Förvaltnings AB Framtiden fått ett särskilt uppdrag som innebär att Störningsjouren ska minska Fastighetsjourens fasta kostnader till systerbolagen 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 risksäkrad och optimerat för verksamheten.

Störningsjouren ska inom inriktningen ”God ekonomi / effektiv verksamhet” följa stadens mål och uppdrag i budget:

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

För att nå dessa mål ska Störningsjouren under 2019 bland annat genomföra följande aktiviteter:

EXEMPEL PÅ AKTIVITETER GOD EKONOMI/EFFEKTIV VERKSAMHET	INSATSER	STATUS
Utveckla tjänsteutbudet till befintliga och nya kunder.	Reklam framtagen för TK Natt och FJ. Test av riktad bevakning i mars. Utvecklande av tillsyner efter kundens önskan. Genomför informationsrapport i Backa. ----- Upprättat plan för att träffa privata hyresvärdar för att erbjuda tjänsten trygghetskonsulent natt. Träffar kommunala bolag för att erbjuda trygghetskonsulent natt samt Fastighetsjour. Vid dessa tillfällen sker också efterfrågan av kundens önskemål av tjänster.	Pågående
Genomföra utbildning i eco-driving.	Lars utreder, önskemål om att komplettera med halkkörning. Kommer erbjudas till TK natt och TK dag.	Pågående
Genomföra miljödiplomering.	Carina kartlägger och fyller i underlag.	Pågående
Erbjuda medarbetare subventionerat Västtrafikkort.	Erbjudande har utgått och 39 av 57 personer har tackat ja, avser 69%.	Klar
MÄTETAL GOD EKONOMI/EFFEKTIV VERKSAMHET	MÅL	RESULTAT
Ekonomisk rapportering avseende kostnad för Fastighetsjour	112 kr/lgh	
Andel nya lägenheter som har samarbetsavtal med Fastighetskontoret	75 %	
Kundundersökning Trygghetskonsulent dag, (2017: 81 av 90)	82	



Klar



Pågående



EJ påbörjat

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Bolaget har under året haft en ansträngd ekonomisk situation, främst pga köp av nytt ärendehanteringssystem. Dock har bolaget utökat antalet kunder genom bland annat Higab, Alexandersson Fastigheter mfl samt har förslag till styrelsen om en större potentiell affärsutveckling.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

Öka antalet kunder ytterligare. Säkerställa att interna processer är effektiva.

**Klar****Pågående****EJ påbörjat**