



Styrelsehandling nr 8a
Verksamhetsplan 2020

Mötesdatum: 2019-10-24

Handling 8a Verksamhetsplan 2020



Störningsjouren

Verksamhetsplan 2020

Störningsjouren i Göteborg AB

UTKAST



Innehållsförteckning

1 Inledning	Fel! Bokmärket är inte definierat.
2 Det här är vi	Fel! Bokmärket är inte definierat.
3 Koncernens vision och affärsidé	Fel! Bokmärket är inte definierat.
4 Så här styrs vi	Fel! Bokmärket är inte definierat.
5 Vårt uppdrag är långsiktigt hållbart	Fel! Bokmärket är inte definierat.
6 Vår verksamhetsplan	Fel! Bokmärket är inte definierat.
7 Uppdrag från KF/KS 2016-2020 utanför budget	4
8 Uppdrag i Kommunfullmäktiges budget 2020	5
9 Våra målområden	6
9.1 Utvecklingsområden	6
9.1.1 <i>Vi ska bidra till att utjämna skillnaderna i livsvillkor och hälsa mellan våra utvecklingsområden och övriga Göteborg.</i>	6
9.1.1.1 <i>De strategiska utvecklingsplanerna som tas fram under 2019 ska styra arbetet i utvecklingsområden och ligga till grund för prioriteringar avseende såväl nyproduktion, förvaltning, underhåll och renovering. Störningsjouren bistår med kompetens.</i>	6
9.1.1.2 <i>Bidra till ökad samverkan mellan bolag i koncernen i våra utvecklingsområden.</i>	6
9.1.1.3 <i>Verka för ökad trygghet genom myndighetssamverkan i våra utvecklingsområden.</i>	7
9.1.1.4 <i>Bidra till att skapa arbetstillfällen/sysselsättning för boende i områdena.</i>	7
9.1.1.5 <i>Säkerställa att personal har adekvat kompetens för att nå måluppfyllelse.</i>	7
9.2 Nöjda hyresgäster	7
9.2.1 <i>Våra hyresgäster ska vara nöjda.</i>	8
9.2.1.1 <i>Öka tryggheten i våra bostadsområden.</i>	8
9.2.1.2 <i>Minska olovlig andrahandsuthyrning och motverka oriktiga hyresförhållanden.</i>	8
9.2.1.3 <i>Utveckla tillgänglighet och bemötande för ökad kundnöjdhet.</i>	9
9.2.1.4 <i>Rent och snyggt i våra fastigheter och bostadsområden.</i>	9
9.3 Attraktiv arbetsgivare	9
9.3.1 <i>Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare</i>	10
9.3.1.1 <i>Utveckla effektivitet och organisatoriskt lärande genom att nyttja digitaliseringen och samarbeta inom koncernen och branschen.</i>	10
9.3.1.2 <i>Kompetensförsörjning genom att använda våra stolta medarbetare som ambassadörer för koncernen.</i>	11

9.3.1.3	<i>Ge medarbetarna förutsättningar för ett hållbart arbetsliv med fokus på en trygg och säker arbetsmiljö, att motverka stressrelaterad ohälsa och vara en inkluderande arbetsplats.</i>	11
9.4	God ekonomi och effektiv verksamhet.....	11
9.4.1	<i>Vi ska säkerställa en stabil ekonomisk utveckling för att skapa ett ekonomiskt utrymme som möjliggör ett långsiktigt agerande.</i>	12
9.4.1.1	<i>Effektivisering i egna organisationen</i>	12
9.4.1.2	<i>Besparingsaktiviteter</i>	12
9.4.1.3	<i>Samarbete med externa parter.....</i>	12
9.4.1.4	<i>Minska miljö- och klimatpåverkan.....</i>	12
10	Uppdrag.....	14

UTKAST

Uppdrag från KF/KS 2016-2020 utanför budget

Områden	Nämndens uppdrag	Beskrivning av uppdrag
Uppdrag från KS/KF till nämnd/styrelse 2016-2018 - utöver uppdrag från KF:s budget	 ▶ Pågående Förvaltnings AB Framtiden får i uppdrag att utveckla uthyrningspolicyn så att otillåten andrahandsuthyrning försvåras	Riktastill Förvaltnings AB Framtiden
	 ▶ Pågående Förvaltnings AB Framtiden och Störningsjouren i Göteborg AB får i uppdrag att fortsatt utveckla arbetet med oriktiga hyresförhållanden till att ske systematiskt och i samverkan med Skatteverkets bosättningskontroll	Riktas till Förvaltnings AB Framtiden

UTKÄN

1 Uppdrag i Kommunfullmäktiges budget 2020

HÄR KOMMER VI FYLLA PÅ MED TEXT ENLIGT KAP 1-8
I INNEHÅLLSFÖRTECKNINGEN.

UTKAST

2 Våra målområden

2.1 Utvecklingsområden

Beskrivning av området

Med utgångspunkt i vårt kärnuppdrag ska vi verka för att minska segregationen i Göteborg. Vi är fastighetsägare i stadens samtliga särskilt utsatta områden och har därför en särskilt viktig roll att fylla i att öka tryggheten och bryta den strukturella bostadssegregationen. Det finns en affärsmässig nytta för oss att vara drivande i områdesutvecklingen. Genom att arbeta aktivt med att tillföra blandade boendeformer, både i nyproduktion och befintligt bestånd, arbeta med trygghetsfrämjande åtgärder och sysselsättning är vår ambition att utjämna skillnader mellan olika bostadsområden. Det förutsätter att vi arbetar utifrån ett hela staden perspektiv i nära samverkan med de boende i våra områden samt de byggbolag och långsiktiga förvaltare som vill vara med i samhällsutvecklingen.

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

Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2020
Arbetsplatser/praktikplatser/feriearbeten som skapats för hyresgäster			

De strategiska utvecklingsplanerna som tas fram under 2019 ska styra arbetet i utvecklingsområden och ligga till grund för prioriteringar avseende såväl nyproduktion, förvaltning, underhåll och renovering. Störningsjouren bistår med kompetens.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Aktivt ta del av respektive plans innehåll och erbjuda vår kompetens.	Högre måluppfyllelse genom att alla som kan bidra med kompetens gör det.

Bidra till ökad samverkan mellan bolag i koncernen i våra utvecklingsområden.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Samtliga avdelningar (TK natt, TK dag, OH och FJ samt admin) har fortsatt möten med de fem trygghetsgrupperna	Erfarenhetsutbyte och ökat samarbete leder till effektivare handläggning och högre måluppfyllelse. Dessa möten samordnas och planeras genom Störningsjourens ledningsgrupp.
Juristkompetens	Bolagets jurister ska erbjuda sitt deltagande på kundernas APT för att presentera sitt uppdrag. Syftet är att på så vis främja viljan att vittna samt juristerna ska agera stöd i dessa situationer.

Verka för ökad trygghet genom myndighetssamverkan i våra utvecklingsområden.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Delta i samverkansmöten	Vi ansvarar för att ha kännedom och att delta i relevanta samverkansmöten som sker i respektive område. (TK Dag + Säkerhetschef)

Bidra till att skapa arbetstillfällen/sysselsättning för boende i områdena.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Uppmärksamma hyresgäster med behov av aktivitet	Genom att uppmärksamma hyresgäster vi träffar på som uttrycker behov av att komma i sysselsättning/arbete ska vi koppla in relevanta aktörer för vidare stöd till hyresgästen.

Säkerställa att personal har adekvat kompetens för att nå måluppfyllelse.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Utbildningsplan	Störningsjouren ska upprätta en utbildningsplan efter bolagets behov och personalens önskemål. (Kan handla om Polis, Försäkringskassa, parallella samhällsstrukturer, psykisk ohälsa, missbruk mm)

2.2 Nöjda hyresgäster

Beskrivning av området

Våra hyresgäster är ryggraden i vår verksamhet. Vi förvaltar deras hem och hur vi möter dem är en central fråga. Vi ska möta våra hyresgäster på olika sätt och leva upp till vad som kan förväntas av en bostadskoncern i framkant. Digitaliseringen av vårt samhälle går snabbt framåt och vi ska öka digitaliseringstakten för att behålla nöjda kunder även i framtiden.

Våra hyresgäster är vår viktigaste intäktskälla och nöjda hyresgäster är därför en viktig förutsättning för att långsiktigt säkerställa vår ekonomi.

Vår förvaltning ska präglas av god kvalitet och tillgodose hyresgästernas behov av trygghet och trivsel. Våra hyresgäster ska ges möjlighet att påverka sina boendekostnader och övriga boendeförhållanden. Vi ska ha en god dialog med våra hyresgäster som fångar deras behov, synpunkter och ger de möjlighet till inflytande över sitt boende. Dialogen är ett viktigt redskap i att följa upp vår verksamhet och för att skapa trygghet vid förändringar.

För att öka våra hyresgästers upplevda trygghet ska vi fortsätta vårt arbete med att motverka oriktiga hyreskontrakt. Det krävs också att vi fortsätter utveckla ett nära

samarbete med stadsdelsnämnderna och det lokala föreningslivet.

Göteborgs Stad behöver fler trygghetsboenden och gemenskapsboenden för att främja längre självständigt boende. Vi ska därför verka för att fler trygghetsbostäder inrättas i vårt befintliga fastighetsbestånd där det är lämpligt.

2.2.1 Våra hyresgäster ska vara nöjda.



Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2020
Kundenkäten	84	?	86

Öka tryggheten i våra bostadsområden.



Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2020
Svarstider Fastighetsjour		49	59
Inställelsetid natt, snitt, mäts i minuter		15	15

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Analys av Aktivbo-mätningen	Störningsjouren ska analysera resultatet av aktivbo enkäterna och upprätta en handlingsplan.
Samverkan stadsdelsförvaltningar och övriga samverkanspartners	Störningsjouren ska bjuda in och delta i samverkansmöten med stadsdelsförvaltningarna och övriga samverkanspartners i syfte att stärka det vräkningsförebyggande arbetet i staden.
Utbildningsplan	Störningsjouren ska upprätta en utbildningsplan efter bolagets behov och personalens önskemål. (Kan handla om Polis, Försäkringskassa, parallella samhällsstrukturer, psykisk ohälsa, missbruk mm)
Våga bry dig	Störningsjouren bidrar som sammanhållande part att respektive förvaltande bolag implementerar kampanjen Våga bry dig för att öka upp våra hyresgästers omtanke om varandra och att våga bistå med hjälp vid behov. I detta ingår även arbetet kring Våld i nära relation och inför Orange Day,

Minska olovlig andrahandsuthyrning och motverka oriktiga hyresförhållanden.



Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2020
Antal friställda lägenheter	427	XX	480

Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Ordinarie handläggning och ny lagstiftning	Fortsatt arbete enligt nuvarande rutiner samt tydliggöra vad ny lagstiftning kring olovlig andrahandsuthyrning innebär för hyresgäst och hyresvärd. Följa nya rättsfall och vid behov justera våra rutiner.

Utveckla tillgänglighet och bemötande för ökad kundnöjdhet



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Tillsyner	Efter behov och lämplighet ska TK Natts tillsyner bärs väst för att tydliggöra vår tillhörighet och på så vis vara mer tillgängliga för frågor och stöd från boende i området.
Utöka goda exempel, synliggöra gemensamma utmaningar och behov	Störningsjouren kan genom sin unika roll med insikt i de olika bolagens utmaningar, se gemensamma behov som behöver hanteras där flera bolag kan vara aktuella. Störningsjouren kan sammanställa en gemensam bild som kommuniceras med berörda bolag för vidare komplettering och hantering. (TK dag, OH, säkerhetschef. TK Natt med tillsyner) Bolaget ska uppmärksamma övriga bolag goda exempel på sådant som är en framgångsfaktor i ett annat bolag, dvs arbeta mer på en strukturell nivå för att nå högre måluppfyllelse.

Rent och snyggt i våra fastigheter och bostadsområden.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Medarbetare anmäler behov av åtgärd till respektive bolag.	När TK Natt är ute ser de troligen andra behov än vad som syns under dagtid och detta bör sammanställas och initieras till respektive bolag/fastighetsvärd i syfte att uppmärksamma behov av åtgärd.

2.3 Attraktiv arbetsgivare

Beskrivning av området

Våra medarbetare är våra viktigaste ambassadörer och hur medarbetarna trivs, utvecklas och lyckas i sina uppdrag är avgörande för vår möjlighet att behålla och rekrytera kompetens till koncernen. Vi ska erbjuda en arbetsmiljö som präglas av delaktighet, inflytande över den egna arbetssituationen och öppenhet. Vi vill att våra medarbetare ska känna sig engagerade och stolta över de resultat vi tillsammans uppnår.

Vi utvecklar vår organisationskultur för att bli en mer tydlig, sammanhållen och lärande koncern, för att öka kundnöjdheten samt stärka koncernens förmåga att nå resultat och hantera de utmaningar vi står inför.

Nya utmaningar, en allt snabbare förändrings- och utvecklingstakt och förväntningar från kunder och hyresgäster ställer krav på organisationens anpassningsförmåga och kontinuerlig utveckling av våra arbetssätt. Vi strävar efter att vara en effektiv och lärande organisation.

Vi ska ge goda förutsättningar till ett hållbart arbetsliv. Vi ska vara en inkluderande arbetsplats och strävar efter att ge varje medarbetare en möjlighet att nå sin fulla potential. Vi ska arbeta hälsofrämjande och motverka ohälsa i arbetet bland annat genom att ge förutsättningar för en god balans mellan arbete och fritid. Våra medarbetare ska känna sig trygga och säkra på jobbet.

Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare



Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2020
HME	82		
Personalomsättning	-		
Sjukfrånvaro	4,2%		
Inkluderande arbetsplats	-		
Frisknärvaro	88%		90%

Utveckla effektivitet och organisatoriskt lärande genom att nyttja digitaliseringen och samarbeta inom koncernen och branschen.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Winningtemp	Implementera och analysera resultat av Winningtemp för att kunna nyttja resultatet på bästa sätt. Upprätta handlingsplan vid behov.
IA-systemet	Implementera IA-systemet på alla avdelningar och analysera resultat för att sedan kunna upprätta adekvata och verkningsfulla handlingsplaner för samtliga avdelningar och bolaget som helhet.
Koncerngemensam utveckling	Störningsjouren kommer att delta i av koncernen initierade projekt i syfte att utveckla effektiviteten, till exempel att ta del av webbaserade säkerhetsrutiner och gemensam lönehantering.

Kompetensförsörjning genom att använda våra stolta medarbetare som ambassadörer för koncernen.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Ambassadörskap	Störningsjourens personal ska alltid agera ambassadörer för hela bolaget, då vi har hög närvaro ute hos kunder och samverkanspartners. Vid behov vidtas åtgärder för att säkra upp information så som en kommunikationsstrategi och gemensamma presentationer. Vid behov av ytterligare insatser ges detta.

Ge medarbetarna förutsättningar för ett hållbart arbetsliv med fokus på en trygg och säker arbetsmiljö, att motverka stressrelaterad ohälsa och vara en inkluderande arbetsplats.



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Utbildningsplan	Bolaget kommer upprätta en utbildningsplan utifrån bolagets och medarbetarnas önskemål och behov. Detta kan ske både i frågor som rör själva arbetsutövningen så som att hantera hot och våld, otillåten påverkan, kunskap utifrån GDPR men även i form av exempelvis stresshantering om det skulle komma upp som önskemål.
Säkerställa nöjda medarbetare	Risken för att personal utsätts för hot, våld och stress är överhängande och måste därmed ständigt vara i fokus. Arbete med detta säkerställs och hanteras genom att vara en del av den samlade riskbilden. Bolaget behöver säkerställ att lönenivåer och övriga förmåner ligger i nivå med övriga bolag i koncernen och i staden som helhet. Risk finns att personal slutar då löneläge och förmåner ej följer övriga bolags utveckling.

2.4 God ekonomi och effektiv verksamhet

Beskrivning av området

Koncernens mål är att färdigställa 14 000 bostäder mellan år 2018-2028. Målet är en stor finansiell utmaning som ställer krav på både långsiktighet och affärsmässighet. För att koncernen ska klara detta krävs stora förändringar. Flertalet parametrar måste balanseras för att frigöra kapital för nyproduktionen och bibehålla långsiktigt god soliditet. Hög soliditet och låg belåningsgrad ger en stark finansiell ställning och goda förutsättningar till fortsatta investeringar. Ekonomiskt utrymme måste skapas genom att frigöra resurser, renovera varsamt och effektivisera den egna organisationen. För att ha en strategiskt god finansiell position om tio år är det av stor vikt att koncernen redan nu positionerar sig och under en period ställer om.

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



Strategi

Koncernens strategi för att nå de finansiella målen är att aktivt verka för att öka kassaflödet genom att frigöra kapital inom nedanstående områden:

Mått	Utfall 2018	Utfall 2019	Målvärde 2020
Justerad soliditet	32		
Andel nya lägenheter som har samarbetsavtal med Fastighetskontoret	-	Resultat först i år	
Kundundersökning Trygghetskonsulent dag, (2017: 81 av 90)	81		82

Effektivisering i egna organisationen



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Säkerställa schemaläggning efter kundernas behov.	Genomlysning av schema för TK Natt samt FJ för att säkerställa bemanningsnivåer.

Besparingsaktiviteter



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Minskade kostnader för drivmedel genom övergång från bensin till laddhyrbrider och elbilar.	
Utreda samverkan FJ och trygghetsgrupper	FJ ska under året föra dialog med respektive trygghetsgrupp kring deras möjlighet till stöd i lättare fastighetsrelaterade frågor istället för att kontakta och ringa ut entreprenör.

Samarbete med externa parter



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Anordna workshop med externa kunder kring handläggning vid misstanke om olovlig andrahandsuthyrning,	Genom samsyn i handläggning bedöms bättre måluppfyllelse ske.

Minska miljö- och klimatpåverkan



Aktiviteter	Beskrivning / syfte med åtgärden
Laddhybrider/elbilar	När bilar byt ut ersätts dem med mer miljövänliga alternativ.

UTKAST

3 Uppdrag

UTKAST