



Störningsjouren

Styrelsehandling nr 12
Verksamhetsplan 2020

Mötesdatum: 2019-12-06

Handling 12 Verksamhetsplan 2020

Information till styrelsen för Störningsjouren i Göteborg AB

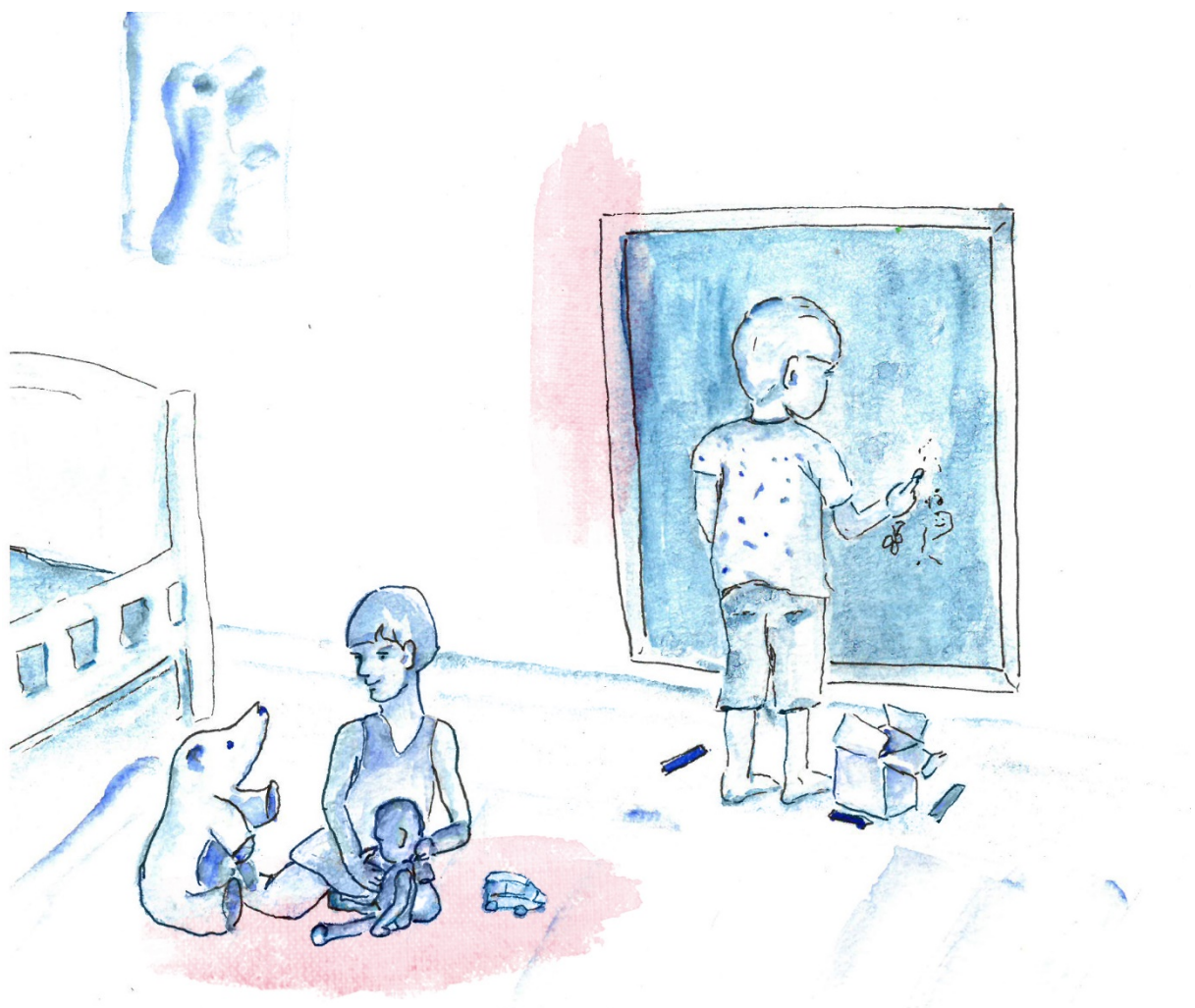
Styrelsen föreslås anteckna informationsrapporten

Information

Efter beslut om kommunfullmäktiges budget fattar Förvaltnings AB Framtiden beslut om den koncerngemensamma affärsplanen för 2020 senast den 12 december 2019. Därefter kan Störningsjourens verksamhetsplan upprättas, varpå följande dokument är ett utkast som kommer att justeras för att följa förändringar i affärsplanen.

Sofia Gärdfors
VD

Verksamhetsplan



Störningsjouren
2020

Det här är vi

Störningsjouren är en del av Framtidskoncernen som ingår i Göteborgs Stad. Vi är Sveriges största allmännyttan. Tillsammans äger, förvaltar och ansvarar vi för knappt 73 000 bostäder. I vår koncern ingår, förutom Störningsjouren, Bostads AB Poseidon, Göteborgs stads Bostadsaktiebolag, Familjebostäder i Göteborg AB, Gårdstensbostäder AB, Egnahemsbolaget i Göteborg AB samt Framtiden Byggutveckling AB.

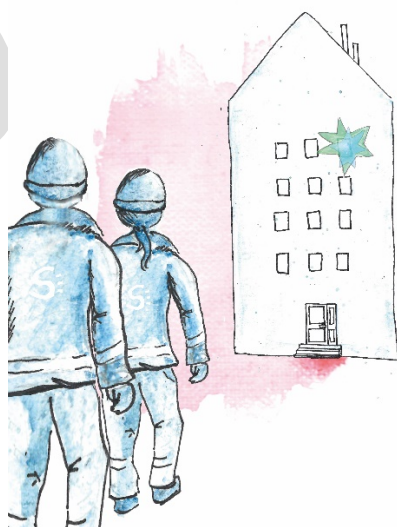
Vårt huvudsakliga uppdrag är att bidra till trygga och säkra bostäder för våra hyresgäster. Störningsjouren bidrar även till trygga och säkra arbetsmiljöer för våra kollegor i koncernen. Vi är ca 55 anställda och finns på plats för ett tryggt Göteborg året runt, dygnet runt.

Trygghetskonsulenter dagtid

Arbetar vräkningsförebyggande i störningsärenden och bosocial problematik så att personer, med rätt stöd och hjälp, ska kunna bo kvar i sina bostäder. Vi bidrar till förbättrad arbetsmiljö och ökad trygghet för våra kunders personal. Då vi ofta är de första att upptäcka problem i boendesituationer har vi en nyckelposition för att initiera samverkan med t ex socialtjänst eller sjukvårdsinstanser.

Trygghetskonsulenter kväll och natt

Agerar på ca 6000 akuta störningar i samtliga bostadsområden i Göteborg. Både allmännyttan, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar. Bidrar till trygga boendeförhållanden på kvällar och nätter, möter all slags problematik; från lekande barn och fest till missbruk och psykisk ohälsa. Jobbar varje natt, två och två i bilarna, inställetid på i snitt 15 minuter.



Oriktiga hyresförhållanden

Har sedan starten 2015 gjort drygt 4600 utredningar om oriktiga hyresförhållanden och friställt cirka 1400 lägenheter. Friställda lägenheter går tillbaka till den ordinarie bostadsmarknaden, dels till interna omflyttningsköer men även till Boplats samt till Fastighetskontoret. Vi bidrar till trygga boendeförhållanden för alla parter.



Fastighetsjour

Säkerställer att hyresgäster har en god bomiljö all jourtid under året. Jobbar utifrån principen Hjälp till självhjälp, avvakta till nästkommande vardag och självklart avhjälpa akuta problem.

Koncernens säkerhetschef

Arbetar för en säkrare och tryggare arbetsmiljö för koncernens samtliga medarbetare på både strategisk men också operativ nivå. Har tillsammans med övriga bolag bland annat tagit fram en koncerngemensam personsäkerhetsprocess samt incidentrapporteringsystem.

Särskilda fokusområden för social hållbarhet

Sedan 2018 har Störningsjouren arbetat särskilt med våld i nära relationer, t ex genom att ta fram utbildningar som erbjudits alla anställda inom koncernen. Har fördjupad samverkan med Socialjouren i dessa ärenden.

Övriga satsningar rör hemlöshet, psykisk ohälsa och äldre.

Koncernens vision och affärsidé

I koncernen har vi en gemensam vision och en övergripande affärsidé

Vision

Vi bygger det hållbara samhället för framtiden.

Affärsidé

Vi skapar affärsmässig samhällsnytta och är en strategisk aktör i syfte att stärka Göteborg som bostadsort och regioncentrum. Vi ska bidra till trygghet, trivsel och service och ge de boendeinflytande över sin bostad och dess närmaste omgivning samt möjlighet att utveckla sin egen välfärd.

Styrning

Koncernen Förvaltnings AB Framtiden är en del av Göteborgs Stad. Det är Göteborgs Stadshus AB som är Förvaltnings AB Framtidens moderbolag och utövar den formella äganderollen över oss. Det sker bland annat genom representation vid bolagsstämman och vid årliga ägardialoger. Vår styrning utgår från aktuella lagar, regler, principer och styrande dokument, ägardirektiv samt kommunfullmäktiges budget.

Vår verksamhetsplan

Vår koncerngemensamma affärsplan består av sex målområden. Av dessa har Störningsjouren särskild koppling till nedan fyra

- ✓ Utvecklingsområden
- ✓ Nöjda hyresgäster
- ✓ Attraktiv arbetsgivare
- ✓ God ekonomi & Effektiv verksamhet

I vår verksamhetsplan presenterar vi våra strategier, mätetal och ett urval av aktiviteter för 2020.

Utvecklingsområden

Med utgångspunkt i vårt kärnuppdrag ska vi verka för att minska segregationen i Göteborg, vi skall vara drivande i områdesutvecklingen, arbeta aktivt med trygghetsfrämjande åtgärder och arbeta utifrån ett hela staden perspektiv i nära samverkan med övriga aktörer.

Våra mål och aktiviteter

- ✓ **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 bidrar med kompetens**
 - Vi skall aktivt ta del av respektive plans innehåll och erbjuda vår kompetens
- ✓ **Bidra till ökad samverkan mellan bolag i koncernen i våra utvecklingsområden**
 - Vi skall ha fortsatta möten mellan våra avdelningar och de fem trygghetsgrupperna för erfarenhetsutbyte och ökat samarbete
 - Bolagets jurister skall erbjuda sitt deltagande på kundernas APT för att presentera sitt uppdrag.
- ✓ **Verka för ökad trygghet genom myndighetssamverkan i våra utvecklingsområden**
 - Vi skall ha kännedom och delta i relevanta samverkansmöten i våra områden
- ✓ **Bidra till att skapa arbetstillfällen/sysselsättning för boende i områdena**
 - Vi skall uppmärksamma hyresgäster med behov av aktivitet och koppla in relevanta aktörer för vidare stöd
- ✓ **Säkerställa att personal har adekvat kompetens för att nå måluppfyllelse**
 - Vi skall upprätta en utbildningsplan efter bolagets behov och personalens önskemål

Mätetal

Arbetsplatser/praktikplatser/feriearbeten som skapats för hyresgäster

Nöjda hyresgäster

Våra hyresgäster är ryggraden i vår verksamhet. Vi ska möta våra hyresgäster på olika sätt och leva upp till vad som kan förväntas av en bostadskoncern i framkant. Vår förvaltning skall präglas av god kvalitet och tillgodose hyresgästernas behov av trygghet och trivsel. Vi skall fortsätta vårt arbete med att motverka oriktiga hyreskontrakt för att skapa trygghet.

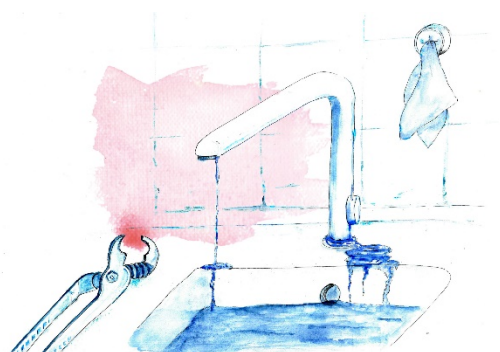
Våra mål och aktiviteter

- ✓ **Öka tryggheten i våra bostadsområden**
 - Vi skall analysera resultatet av aktivbo-enkäterna och upprätta en handlingsplan.
 - Vi skall bjuda in och delta i samverkansmöten med stadsdelsförvaltningar och övriga samverkanspartners i syfte att stärka det vräkningsförebyggande arbetet i staden.
 - Vi skall upprätta en utbildningsplan efter bolagets behov och personalens önskemål
 - Vi skall vara sammanhållande part i "Våga bry dig" för att öka upp våra hyresgästers omtanke om varandra och att våga bistå med hjälp vid behov. Vi skall leda arbetet med Orange Day för koncernen.
- ✓ **Minska olovlig andrahandsuthyrning och motverka oriktiga hyresförhållanden**
 - Vi skall fortsätta arbetet enligt nuvarande rutin
 - Vi skall tydliggöra vad ny lagstiftning innebär för hyresgäst och hyresvärd.
- ✓ **Utveckla tillgänglighet och bemötande för ökad kundnöjdhet**
 - Vi skall efter behov och lämplighet bära väst vid tillsyner för att tydliggöra vår tillhörighet och vara mer tillgängliga för frågor och stöd.
 - Vi skall bidra med att synliggöra gemensamma utmaningar och behov med vår samlade bild från bolagets samtliga avdelningar
- ✓ **Rent och snyggt i våra fastigheter och bostadsområden**
 - Vi skall uppmärksamma det vi ser i våra områden och förmedla till respektive bolag

Mätetal

Målvärde 2020, 2018 i parentes

Resultat Aktiv-bo-mätning	85 (83,9)
Svarstider Fastighetsjour	59 (53)
Inställelsetid natt	15 (14)
Friställda lägenheter	480 (427)



Attraktiv arbetsgivare

Våra medarbetare är våra viktigaste ambassadörer. Vi ska erbjuda en arbetsmiljö som präglas av delaktighet, inflytande över den egna arbetssituationen och öppenhet. Vi utvecklar organisationskulturen för att bli mer tydlig, sammanhållen och lärande koncern, för att öka kundnöjdheten, stärka koncernens förmåga att nå resultat och hantera de utmaningar vi står inför

Våra mål och aktiviteter

- ✓ **Utveckla effektivitet och organisatoriskt lärande genom att nyttja digitaliseringen och samarbeta inom koncernen och branschen**
 - Vi skall implementera och analysera resultat av Winningtemp för att kunna nyttja resultatet på bästa sätt
 - Vi skall implementera IA-system på hela bolaget, analysera resultat och upprätta verkningsfulla handlingsplaner
 - Vi skall delta i koncernens projekt för att utveckla effektivitet.
- ✓ **Kompetensförsörjning genom att använda våra stolta medarbetare som ambassadörer för koncernen**
 - Vi skall alltid agera ambassadörer för hela bolaget.
 - Vi skall skapa en gemensam kommunikationsstrategi
- ✓ **Ge medarbetarna förutsättningar för ett hållbart arbetsliv med fokus på en trygg och säker arbetsmiljö, att motverka stressrelaterad ohälsa och vara en inkluderande arbetsplats**
 - Vi skall upprätta en utbildningsplan utifrån såväl medarbetarnas som bolagets behov
 - Risken för stress, hot och våld är överhängande och skall alltid vara i fokus
 - Bolaget skall säkerställa att lönenivåer och övriga förmåner ligger i nivå med staden och övriga koncernen
- ✓ **Rent och snyggt i våra fastigheter och bostadsområden**
 - Vi skall uppmärksamma det vi ser i våra områden och förmedla till respektive bolag

Mätetal

Målvärde 2020, 2018 i parentes

HME	?? (82)
Personalomsättning	
Sjukfrånvaro	3% (4,2%)
Inkluderande arbetsplats	
Frisknärvaro	90% (88%)

God ekonomi och effektiv verksamhet

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. Ekonomiskt utrymme måste skapas genom att frigöra resurser, renovera varsamt och effektivisera den egna organisationen.

Våra mål och aktiviteter

- ✓ **Effektivisering i egna organisationen**
 - Vi skall säkerställa att schemaläggning är gjord efter kundernas behov
- ✓ **Besparingsaktiviteter**
 - Vi skall utreda samverkan mellan Fastighetsjouren och Trygghetsgrupperna
 - Vi skall minska kostnader för drivmedel genom övergång från bensin till laddhybrid och elbil
- ✓ **Samarbete med externa parter**
 - Vi skall anordna workshop med externa kunder kring arbetet med olovlig andrahandsuthyrning
- ✓ **Minska miljö- och klimatpåverkan**
 - Vi skall vid byte av bilar ersätta dem med mer miljövänliga alternativ

Mätetal

Målvärde 2020, 2018 i parentes

Justerad soliditet	?? (32%)
Andel nya lägenheter som har samarbetsavtal med Fastighetskontoret NKI (Nöjd Kund TK dag)	83 (81)

