

Verksamhetsuppföljning 2019

Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB

Föreslås anteckna informationen om Verksamhetsuppföljning 2019 för Störningsjouren i Göteborg AB.

Sammanfattning

Störningsjourens 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. Störningsjourens 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.

Ansvaret 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.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bedömning framgår av bilaga Störningsjouren Verksamhetsplan 2019 med uppföljning.

Bedömning ur ekologisk dimension

Störningsjouren har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Bedömning framgår av bilaga Störningsjouren Verksamhetsplan 2019 med uppföljning.

Samverkan

Information om samverkan med fackliga organisationer och medarbetare framgår av bilaga Störningsjouren Verksamhetsplan 2019 med uppföljning, under avsnitt Attraktiv arbetsgivare, sidan 10.

Bilagor

1. Störningsjouren Verksamhetsplan 2019 med uppföljning.

Ärendet

Styrelsen föreslås anteckna informationen.

Beskrivning av ärendet

I verksamhetsuppföljningen informeras styrelsen om nuläge i måluppfyllelse, planerade aktiviteter samt analys av resultat.

Bolagets bedömning

Bolaget bedömer att verksamheten uppfyllt de strategier och aktiviteter som avsågs inför 2019, med något undantag.



STÖRNINGSJOURN

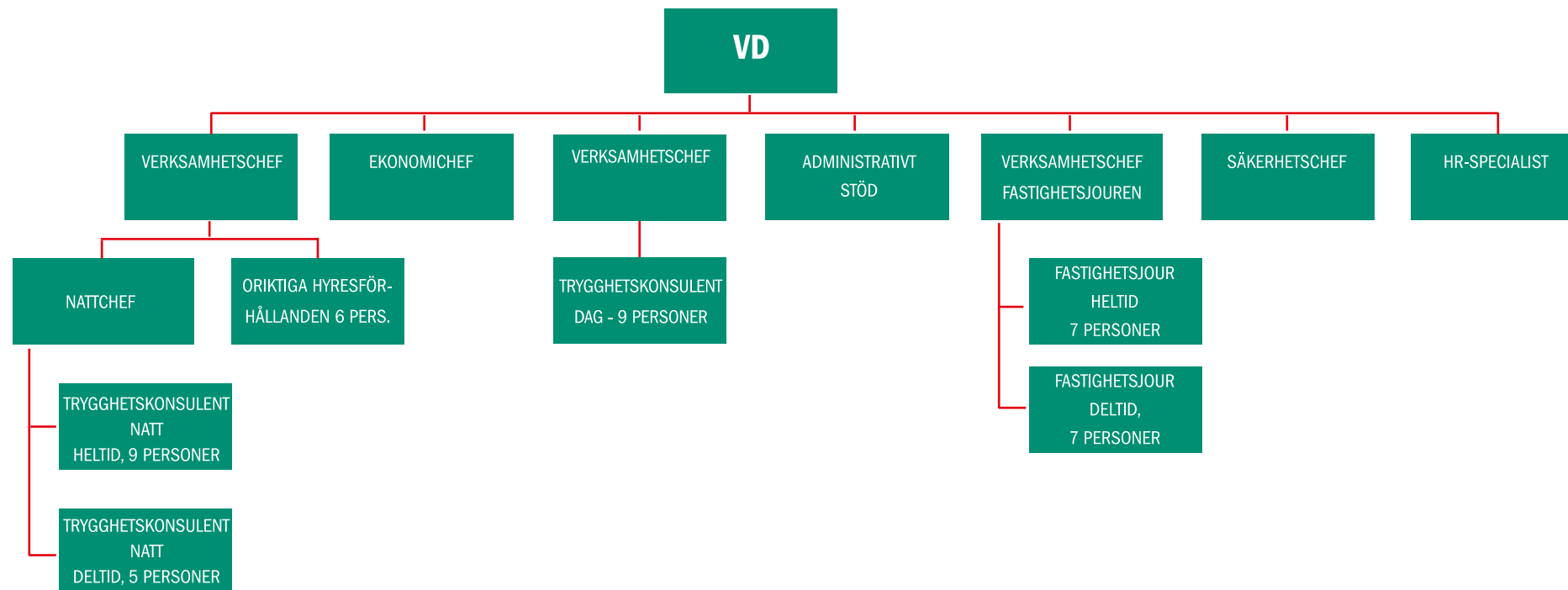
VERKSAMHETSPLAN 2019
MED UPPFÖLJNING



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:



Störningsjourens 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. Störningsjourens 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.	Samverkansmöten har hållits både på SJ och ute i fält med samtliga grupper.	●
Vid behov deltaga alt initiera möte med Trygg-i-Göteborggrupperna i som finns i staden.	Säkerhetschef har deltagit	●
Bjuda in och delta i samverkansmöten med stadsdelsförvaltningarna.	17 möten med olika grupperingar	●
Erbjuda utbildning i ämnet våldsbejakande extremism för samtlig personal.	25/9 via Social Resursförvaltning	●
Avdelningen för oriktiga hyresförhållanden prioriterar ärenden där man får kännedom om att lägenheten något sätt har att göra med brottslig verksamhet.	Prioriteringar sker kontinuerligt, ca 20 på denna grund.	●
Utveckla arbetssätt för att kunna identifiera ärenden som rör våld i nära relation, VINR.	Utbildning o samverkan med Socialjour	●

MÄTETAL UTVECKLINGSOMRÅDEN	MÅL	RESULTAT
Störningsjouren ska under året initiera två samverkansmöten med respektive Trygghetsgrupp	8	12
Samtlig personal inom Störningsjouren ska erbjudas utbildning kring våldsbejakande extremism	100%	100%
Samtlig personal inom trygghetskonsulent natt har genomgått grundutbildning i ämnet VINR	100%	90%

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Bolagets viktigaste åtgärder har under året kretsats kring samverkan. Vi har haft möten med flertalet stadsdelar, med koncernens trygghetsgrupper och vi har ett fördjupat samarbete med Socialjouren. Genom kännedom om varandras uppdrag och resurser bedömer vi att rätt insatser kunnat aktualiseras snabbare vid behov. Dock kräver god samverkan att alla berörda parter har en ambition samt resurser att nyttja. Åtgärder för högre måluppfyllelse är främst att säkerställa fortsatt samverkan med staden och trygghetsgrupperna.



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*
- *Göteborg Stadsplan för att förbättra HBTQ-personers livsvillkor ska få ett tydligare genomslag i stadens verksamheter*
- *Den strukturella könsdiskrimineringen ska uppböra*
- *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.	25 maj	●
Störningsjouren ska analysera resultatet av aktiv-bo enkäterna och upprätta en handlingsplan.	Två handlingsplaner upprättade och insatser genomförda.	●
Störningsjouren ska bjuda in och delta i samverkansmöten med stadsdelsförvaltningarna i syfte att stärka det vräkningsförebyggande arbetet i staden.	Se ovan, 17 möten genomförda.	●
Störningsjouren ska fortsätta utveckla arbetet med oriktiga hyresförhållanden då det bidrar till att skapa trygga boendemiljöer.	Nytt tipsunderlag, workshops inom koncern o med privata, Skatteverket mm	●
Utveckla arbetssättet för att kunna identifiera ärenden som rör våld i nära relation.	Utbildning o nya rutiner	●
Störningsjouren ska utveckla hemsidan i syfte att göra den mer användbar.	Delvis, uppdaterat kontaktuppgifter.	◆
Fastighetsjouren ska utreda hur de genom digitalisering kan öka målet "hjälp till självhjälp", skapa ett nytt innovativt arbetssätt.	Utbildning, nyttja Facetime, bilder från HG mm	●

MÄTETAL NÖJDA HYRESGÄSTER	MÅL	RESULTAT
Svarstider Fastighetsjour	1 minut	47 sekunder
Inställelsetid natt, snitt	15 min	15 minutr
Antal friställda lägenheter	370	642 stycken
Resultatet från aktivbo-mätning gjord hösten 2018 blir utgångsvärde inför framtida mätningar.	-	84



Klar



Pågående



EJ påbörjat

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	Grupp utsedd och aktiviteter genomförda	●
Erbjuda all personal utbildning i ämnet Mänskliga rättigheter.	Genomförd 22 maj	●
Störningsjouren ska erbjuda minst en person som står långt från arbetsmarknaden tillfälle att praktisera eller liknande.	Efter analys – ej aktuellt att erbjuda.	✘
Erbjuda nattarbetarna särskilt stöd via företagshälsovården	12 medarbetare har deltagit.	●
Genomföra pulsmätningar avseende arbetsbelastning	Start 1 oktober, pågår	●
Erbjuda friskvårdsbidrag och andra former av hälsofrämjande insatser.	Friskvårdskatalog upprättad	●
MÄTETAL ATTRAKTIV ARBETSGIVARE	MÅL	RESULTAT
Sjukfrånvaro (under 2017 var det 1,38%)	3,1%	3,2%
Frisknärvaro (under 2017 var det 84%)	75%	78%
HME – Index för hållbart medarbetarengagemang	78	80
Personalomsättning	3%	3,5%
Arbetsplatser/praktikplatser/feriearbeten som skapats för hyresgäster	1	0

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Företaget har insatser på flera plan för ökad trivsel; kontinuerlig och adekvat utbildning, nytt ärendehanteringssystem, god fackliga samverkan, 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 är fortsatta gemensamma aktiviteter och 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.	Riktad bevakning, rapporter, FJ mm	●
Genomföra utbildning i eco-driving.	TK dag och TK natt deltog	●
Genomföra miljödiplomering.	Ansökt december 2019	◆
Erbjuda medarbetare subventionerat Västtrafikkort.	69% tackade ja	●
MÄTETAL GOD EKONOMI/EFFEKTIV VERKSAMHET	MÅL	RESULTAT
Ekonomisk rapportering avseende kostnad för Fastighetsjour	112 kr/lgh	112 kr/lgh
Andel nya lägenheter som har samarbetsavtal med Fastighetskontoret	75 %	Ca 70%
Kundundersökning Trygghetskonsulent dag, (2017: 81 av maximala 90)	82	85 (!)

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 Balder, Higab, Alexandersson Fastigheter mfl samt har fått godkännande av styrelsen att gå vidare med en större potentiell affärsutveckling.

Åtgärder för högre måluppfyllelse

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



Klar



Pågående



EJ påbörjat