

Störningsjouren i Göteborg AB



Styrelsehandling nr 10
Datum 2020-05-06
Diarienummer: SJ2020-0066

Handläggare
Sofia Gärdfors
Telefon: 031-773 83 84
E-post: sofia.gardsfors@storningsjouren.goteborg.se

Verksamhetsuppföljning

Informationsärende

Styrelsen för Störningsjouren i Göteborg AB föreslår

Att anteckna information om verksamhetsuppföljning.

Sammanfattning

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

- Utvecklingsområden
- Nöjda hyresgäster
- Attraktiv arbetsgivare
- God ekonomi och effektiv verksamhet.

I vår verksamhetsplan presenterar vi våra strategier, mätetal och ett urval av aktiviteter för 2020. Många delar av vår verksamhet nämns inte i affärsplanen. Det innebär inte att de delarna inte är viktiga. De ska fortsätta bedrivas och utvecklas.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Verksamhetens aktivitet följer den fastlagda planen och viss kostnadseffektivitet bedöms kunna uppnås genom omställning av drivmedel.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

Verksamhetens aktivitet följer den fastlagda planen och bedömningen är att genomförda samt planerade aktiviteter bidrar till högre måluppfyllelse inom målområde Utvecklingsområden och Nöjda hyresgäster.

Samverkan

Information lämnas löpande vid MBL.

Bilagor

1. Verksamhetsplan 2020, uppföljning 2020-05-06

Verksamhetsplan 2020



Störningsjouren i Göteborg AB



Det här är vi

Störningsjouren är en del av Framtidskoncernen som ingår i Göteborgs Stad. Vi är Sveriges största allmännyttta. 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.

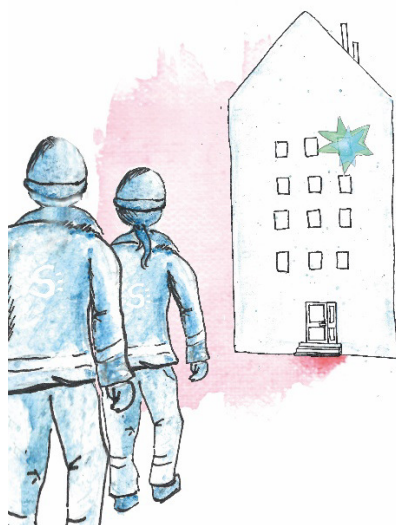
Vårt huvudsakliga uppdrag är att bidra till trygga och säkra bostäder för våra hyresgäster. Störningsjouren bidrar även till trygga och säkra arbetsmiljöer för våra kollegor i koncernen. Vi är ca 55 anställda och finns på plats för ett tryggt Göteborg året runt, dygnet runt.

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 allmännyttta, privata hyresvärdar och bostadsrättsföreningar. Vi bidrar till trygga boendeförhållanden på kvällar och nätter och möter all slags problematik, från lekande barn och fest till missbruk och psykisk ohälsa. Trygghetskonsulenterna jobbar varje natt, två och två i bilarna och har en inställetid på i snitt 15 minuter.



Oriktiga hyresförhållanden

Avdelningen har sedan starten 2015 gjort cirka 5000 utredningar om oriktiga hyresförhållanden, varav cirka 1500 lägenheter har kunnat friställas. 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. Allt arbete rapporteras och dokumenteras till respektive hyresvärd.

Koncernens säkerhetschef

Arbetar med säkerhetsfrågor på en koncernövergripande nivå, såväl strategiskt som operativt. Ett prioriterat område inom säkerhetsområdet är personsäkerhet där målet är att skapa en säker och trygg arbetsmiljö för alla koncernens medarbetare. En koncerngemensam personsäkerhetsprocess med anvisningar har fastställts och implementationsarbete pågår.

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 boende inflytande 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.

Vårt uppdrag är långsiktigt hållbart

Vårt ägardirektiv beskriver vad vår ägare vill att vi ska uppnå med vår verksamhet. Vi ska genom ett medvetet och aktivt agerande på Göteborgs bostads- och fastighetsmarknad vara en strategisk aktör i syfte att stärka Göteborgs roll som regioncentrum och stadens utveckling i övrigt.

Vi ska främja integration och motverka diskriminering. Vi ska tillsammans med andra aktörer inom staden och andra hyresvärdar bidra till en god bostadssocial situation i Göteborg. Vi ska även själva eller tillsammans med andra bidra till stärkt egenförsörjning och ökad välfärd i de bostadsområden där sådana behov finns. De boendes vilja att påverka sitt eget boende ska tillvaratas genom att de ges inflytande över sitt eget boende och dess närmsta omgivning.

Vi ska ha en god samverkan och effektivt samarbete med stadens nämnder, övriga bolag inom Göteborgs Stadshus AB och externa intressenter.

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. Många delar av vår verksamhet nämns inte i affärsplanen. Det innebär inte att de delarna inte är viktiga. De ska fortsätta bedrivas och utvecklas.

Utvecklingsområden

Vi ska verka för en mer integrerad och trygg stad och bidra till att ingen del av staden ska finnas med på polisens lista över särskilt utsatta områden år 2025.

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 utvecklingsområden följer polisens definition av särskilt utsatta områden och är i nuläget Bergsjön, Hammarkullen, Hjällbo, Lövgärdet, Biskopsgården och Tynnered.

Våra mål och aktiviteter

Koncernen ska utvärdera Gårdstensmodellen och implementera hela eller delar av den i andra utvecklingsområden.

- Vi skall aktivt ta del av respektive plans behov och strategi och erbjuda vår kompetens

Använda innovativa modeller och samarbeten som möjliggör en väsentlig förflyttning av utvecklingsområdena i samverkan med andra aktörer, akademi och näringsliv.

- Störningsjouren ska verka för ökad trygghet genom bolags- och myndighetssamverkan i våra utvecklingsområden.
- Bolagets jurister skall erbjuda sitt deltagande på kundernas APT för att presentera sitt uppdrag.

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

Särskilt uppdrag

Störningsjouren får tillsammans med Bostadsbolaget, Familjebostäder, Gårdstensbostäder och Poseidon i uppdrag att utveckla arbetet med trygghetsvärdar tillsammans med berörda aktörer.

- Störningsjouren ska tillsammans med förvaltande bolag samt övriga samverkansparters i staden utforma en nulägesanalys för att beskriva risker och behov för att därefter ytterligare kunna utveckla arbetet med trygghetsvärdar för att bidra till en tryggare stad.

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Bolaget har under våren påbörjat samtliga aktiviteter men på grund av Covid-19 har vissa delar blivit framskjutna. Juristerna hann dock med att besöka hela 15 APT ute hos kunder för att stärka samverkan. Trygghetskonsulent dag har också hunnit med möten med ett flertal stadsdelar, BID Gamlestaden, Fastighetskontoret och Bostad Först mfl. Handläggare har även initierat dialog med två hyresgäster i syfte att stödja och uppmana till att hitta en lämplig aktivitet med målet att få ett arbete.

Gällande vårt särskilda uppdrag är det påbörjats under januari och februari men har under senare del av våren varit mindre aktivt gällande själva samverkansmötena.

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. Det krävs också att vi fortsätter utveckla ett nära samarbete med stadsdelsnämnderna.

Våra mål och aktiviteter

Öka tryggheten i våra bostadsområden

- Vi skall analysera resultatet av aktivbo-enkäterna och upprätta en handlingsplan.
- Vi skall stärka det vräkningsförebyggande arbetet i staden genom att bjuda in och delta i samverkansmöten med stadsdelsförvaltningar och övriga samverkanspartners.
- 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

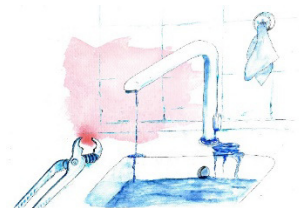
- Vi skall uppmärksamma det vi ser i våra områden och förmedla till respektive bolag
- ***Bolaget följer koncernens arbete kring hur andelen riktiga hyreskontrakt ska mätas***

Mätetal

Målvärde 2020, 2019 i parentes

2020-03-31

Resultat Aktiv-bo-mätning *	85 (84)	-
Svarstider Fastighetsjour, sek	45 (47)	45
Inställetid natt, min	15 (15)	15
Friställda lägenheter **	480 (642)	138



*avser snitt för Trygghetskonsulent natt och Fastighetsjour avseende frågorna 1) komma fram på telefon, 2) bemötande samt 3) fått förväntad hjälp

** 2019 år innebar en förstärkning i personal vilket inte planeras inför 2020

Särskilt uppdrag

Störningsjouren får i uppdrag att bistå stadsdelsnämnderna med att säkerställa att inget bistånd ges för oriktiga hyreskontrakt. Uppdraget ska återrapporteras senast 30/6 2020.

- Störningsjouren kommer att bistå stadsdelsnämnderna i utredningen kring hur staden kan arbeta för att på bästa sätt säkerställa att bistånd från socialförvaltningen endast utgår till godkända hyreskontrakt.

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Bolaget har under våren påbörjat samtliga aktiviteter för ovanstående mål men även här ser vi att aktiviteter förskjutits framåt på grund av Covid-19. Dialogen med hyresgäster sker dock dagligen i syfte att bidra till en trygg och säkerboendemiljö, såväl på dag- som kvällstid, i fysiska möten och per telefon. Samverkan sker med stadsdelar och berörda aktörer för att stärka det vräkningsförebyggande arbetet samt öka fokus på ärenden som rör våld i nära relation.

Gällande det särskilda uppdraget kring oriktiga hyresförhållanden har kontakt tagits och ett samverkansmöte är inbokat med representanter från stadsdelar och stadsledningskontoret.

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. 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 vill att våra medarbetare ska känna sig trygga och säkra på jobbet.

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.

Mätetal

Målvärde 2020, 2019 i parentes

HME 82 (80)
Sjukfrånvaro 3% (3,5%)

Personalvolym i arbetad tid*	- (-)
Trygg och säker arbetsmiljö	- (-)
Inkluderande arbetsplats	- (-)
Personalomsättning	- (3%)
Frisknärvaro	80% (78%)

* Definieras under året för att kunna följa upp uppdraget till alla nämnder och styrelser i kommunfullmäktiges budget 2020 att bidra till att minska den totala personalvolymen enligt arbetad tid under mandatperioden. Kommer relateras till den utökade omfattning verksamheten får med anledning av bl.a. hög bostadsproduktion och uppdraget gällande trygghetsvårdar och -vakter.

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Bolaget har under våren påbörjat samtliga aktiviteter men på grund av Covid-19 har vissa delar blivit framskjutna. Det innebär bland annat att två utbildningsavsnitt för personalen som var inplanerade till vårkonferensen får avvakta. Vi har högt fokus på medarbetares fysiska och psykiska arbetsmiljö utifrån Covid – 19. De medarbetare som är ute hos hyresgäst ska känna sig trygga och åtgärder har vidtagits i dialog med medarbetare. Med de medarbetare som utför arbete hemifrån förs en dialog kring risken för ökad psykisk påfrestning vid svåra samtal och mindre direkt stöd från kollegor.

God ekonomi och effektiv verksamhet

Vi ska säkerställa en stabil ekonomisk utveckling för att skapa ett ekonomiskt utrymme som möjliggör ett långsiktigt agerande. Koncernens mål är att färdigställa 4 200 nya bostäder under perioden 2020–2022. Koncernens mål är också att verka för en mer integrerad och trygg stad och bidra till att ingen del av staden ska finnas med på polisens lista över särskilt utsatta områden år 2025. Detta är en 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, 2019 i parentes

Justerad soliditet 32 (32%)

NKI (Nöjd Kund Index; TK dag) 86 (85)

ANALYS OCH SLUTSATS OM STÖRNINGSJOURENS AKTIVITETER OCH DESS MÅLUPPFYLLELSE

Bolaget har under våren påbörjat samtliga aktiviteter men på grund av Covid-19 har vissa delar blivit framskjutna. Fastighetsjouren har påbörjat ett nytt schema från 1 april i syfte att bättre möta hyresgästernas behov. En utredning gällande arbetstider för Trygghetskonsulent natt är påbörjad. Bolaget deltog vid ett staden-gemensamt möte kring oriktiga hyresförhållanden i februari. Uppföljningsmötet skulle hållits hos Störningsjouren i april men mötet har skjutits upp pga Covid-19.

