

Styrelsehandling nr 7

Datum:2021-01-14

Diarienummer: SJ2021-0004

Handläggare: Sofia Gärdfors

Telefon: 031-7738384

E-post: sofia.gardsfors@storningsjouren.goteborg.se

Verksamhetsplan 2021

Förslag till beslut

Styrelsen för Störningsjouren i Göteborg AB föreslås besluta:

Att Fastställa Verksamhetsplan 2021 för bolaget.

Ärendet

Efter beslut om kommunfullmäktiges budget fattade Förvaltnings AB Framtiden beslut om den koncerngemensamma affärsplanen för år 2021 på styrelsemöte den 15 december 2020. Därefter har Störningsjourens verksamhetsplan upprättats. I denna verksamhetsplan omhändertas bolagsspecifika uppdrag för året 2021.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Verksamhetsplanen har en del som avser ekonomisk hållbarhet, vilket för Störningsjourens del främst handlar om att säkerställa kundnöjdhet och rätt tjänster.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

Flera aspekter i verksamhetsplanen fokuserar på att främja ökad trygghet och integration, både i stadens särskilt utsatta områden men även i staden som helhet. Störningsjourens arbete riktar sig mot såväl operativ nivå mot enskilda hyresgäster men även på strukturell nivå för ökad samverkan och effektiv handläggning i det vräkningsförebyggande arbetet.

Samverkan

Kommer att ske vid nästa MBL.

Bilagor

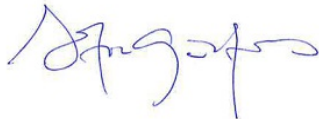
1. Verksamhetsplan 2021

Störningsjouren i Göteborg AB



Datum 2021-01-14

Underskrift



Namnförtydligande

Sofia Gärdfors, VD



Störningsjouren

Störningsjourens verksamhetsplan 2021

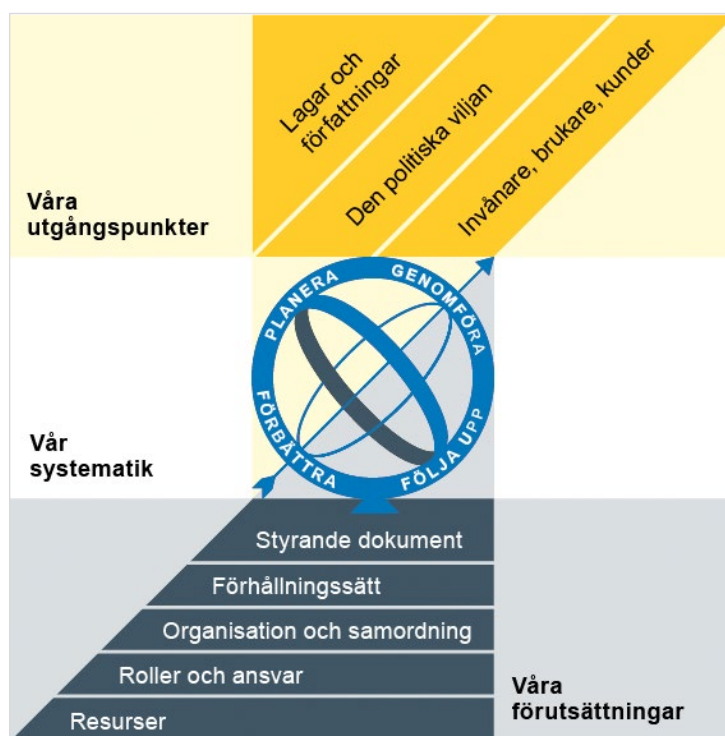


Planerande styrande dokument

Vision
Program
► Plan

Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

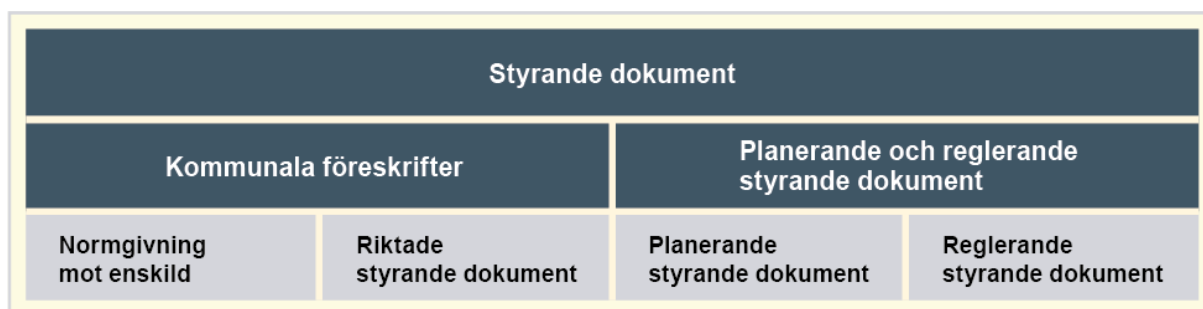


Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.



Dokumentnamn: Störningsjourens verksamhetsplan 2021			
Beslutad av: Störningsjourens styrelse	Gäller för: Störningsjouren i Göteborg AB	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: 2021-01-14 §11
Dokumentsort: Plan	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: 2020-12-30	Dokumentansvarig: VD

Innehåll

Inledning	3
Syftet med denna plan	3
Vem omfattas av planen	3
Giltighetstid	3
Bakgrund	3
Koppling till andra styrande dokument.....	3
Uppföljning av denna plan	3
Verksamhetsplan.....	4
Det här är vi	4
Vår vision och affärsidé	4
Så här styrs vi.....	5
Vår koncerngemensamma affärsplan.....	6
Mål och uppdrag i kommunfullmäktiges budget 2021	7
UTVECKLINGSOMRÅDEN	8
NÖJDA HYRESGÄSTER	10
ATTRAKTIV ARBETSGIVARE	12
GOD EKONOMI & EFFEKTIV VERKSAMHET	13
Bilaga 1.....	14
Uppdrag till kommunstyrelsen som kan beröra Störningsjouren i kommunfullmäktiges budget 2021 för Göteborgs Stad.....	14

Inledning

Syftet med denna plan

Verksamhetsplanens funktion är att omhänderta uppdrag från den koncerngemensamma affärsplanen och ange bolagets mål och fokus för det kommande året. Verksamhetsplanen innehåller det vi ser särskilt behöver utvecklas och förändras i bolaget, utöver det som ingår i grunduppdragen. Affärsplanen består av sex målområden som utgår från det uppdrag som vi har fått av ägaren i vårt ägardirektiv. Störningsjourens verksamhetsplan är berörd av fyra av dessa målområden (ej nyproduktion och varsam renovering).

Vem omfattas av planen

Denna plan gäller för medarbetare på Störningsjouren i Göteborg AB

Giltighetstid

Denna plan gäller för året 2021.

Bakgrund

I enlighet med Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll ska styrelsen årligen upprätta en affärsplan. Arbetet ska inledas snarast efter det att kommunfullmäktige har beslutat om budget för nästkommande år. Affärsplanen är koncerngemensam och beslut om verksamhetsplanen fattats av Störningsjourens styrelse.

Koppling till andra styrande dokument

Under respektive målområde listas centrala koncerngemensamma styrande dokument för området, i det fall sådana finns. I dokumenten ges en mer utförlig beskrivning av till exempel strategier och inriktningar som koncernen har beslutat om än vad som återges i verksamhetsplanen. De kan således med fördel läsas tillsammans med verksamhetsplanen.

Uppföljning av denna plan

Verksamhetsplanen följs upp i samband med delårsrapport per mars och augusti och i samband med årsrapporten.

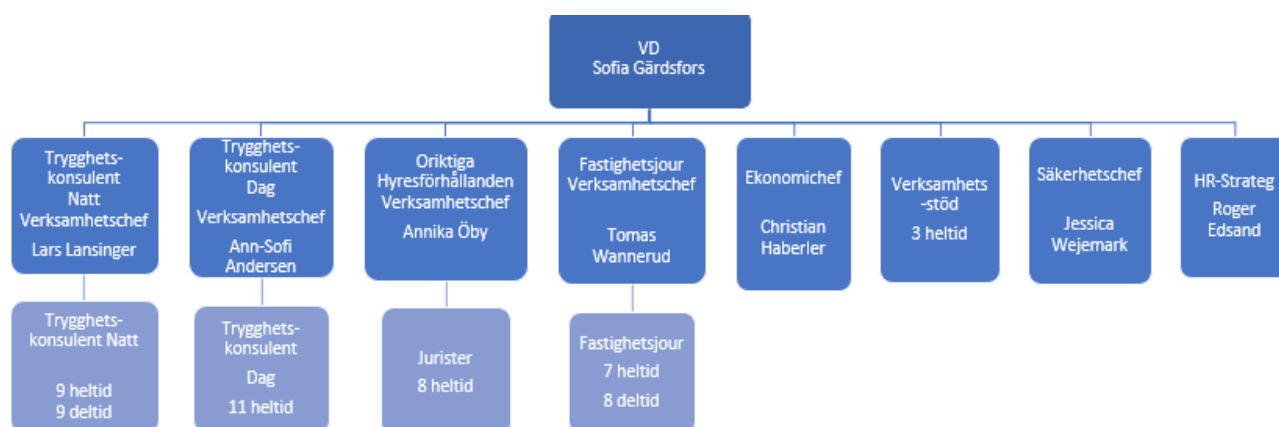
Verksamhetsplan

Vår koncerngemensamma affärsplan är flerårig och gäller för åren 2021-2023. Affärsplanen är gemensam för hela Framtidenkoncernen och beskriver vad vi vill uppnå under perioden. I denna verksamhetsplan omhändertas bolagsspecifika uppdrag för året 2021.

Det här är vi

Störningsjouren är en del av Framtidskoncernen som ingår i Göteborgs Stad. Vi är Sveriges största allmännytt. Tillsammans äger, förvaltar och ansvarar vi för drygt 74 000 bostäder. I vår koncern ingår, förutom Störningsjouren i Göteborg AB, Bostads AB Poseidon, Göteborgs stads Bostadsaktiebolag, Familjebostäder i Göteborg AB, Gårdstensbostäder AB, Egnahemsbolaget i Göteborg AB, Framtiden Byggutveckling AB samt Förvaltnings AB GöteborgsLokaler.

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 60 anställda och finns på plats för ett tryggt Göteborg året runt, dygnet runt.



Från ägardirektivet framgår att Störningsjouren i Göteborg AB ska, främst på uppdrag av och i nära samarbete med systerbolagen inom Framtidenkoncernen och i förekommande fall privata kunder inom Göteborgs kommun, utveckla ändamålsenliga tjänster avseende främst störningshantering och trygghetsskapande åtgärder för god bostadssocial miljö och därigenom aktivt bidra till en attraktiv bostadsmarknad i Göteborg. Bolagets dialog med Göteborgssamhället är viktig och ska präglas av öppenhet. Störningsjouren i Göteborg AB ska genom ett ömsesidigt samarbete med fastighetsägare, fastighetskontoret, socialtjänst, stadsdelsförvaltningar, polisen,

hyresgästföreningen, ideella organisationer och vaktbolag med flera verka för trygghets- och säkerhetskäpande åtgärder i boendemiljön. Bolaget ska ha ett förebyggande synsätt för att öka den upplevda tryggheten i hemmet samt hantera akuta störningssituationer. Bolaget ska agera proaktivt inom koncernen i störnings- och trygghetsrelaterade frågor och därmed ta ansvar för att utveckla dessa områden. Bolaget ska i samverkan med andra aktörer inom staden och tillsammans med andra hyresvärdar bidra till en god bostadssocial situation i Göteborg. Barnperspektivet ska genomsyra verksamhetens synsätt.

Vår vision och affärsidé

I koncernen har vi en gemensam vision och en övergripande affärsidé.

Vår vision	Vår affärsidé
<ul style="list-style-type: none">•Vi bygger det hållbara samhället för framtiden.	<ul style="list-style-type: none">•Vi skapar affärsmässig samhällsnytta och är en strategisk aktör i syfte att stärka Göteborg som bostadsort och regioncentrum. Vi ska tillföra, erbjuda och utveckla bostäder åt olika typer av bostadskonsumenter.•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.

Så här styrs vi

Störningsjouren ingår som ett dotterbolag inom koncern Framtiden och ägs av Förvaltnings AB Framtiden. Förvaltnings AB Framtiden ägs i sin helhet av Göteborgs Stadshus AB som i sin tur är helägt av Göteborgs Stad. Ägaren styr genom kommunfullmäktiges antagna ägardirektiv, bolagsordning, Göteborgs Stads budget och övriga styrande dokument för Göteborgs Stad.

Vår koncerngemensamma affärsplan

Affärsplanens funktion är att ange koncernens långsiktiga mål och fokus samt att omhänderta mer kortsiktiga uppdrag från kommunfullmäktige. Affärsplanen är i huvudsak förändringsinriktad och innehåller det som särskilt behöver utvecklas och förändras i koncernen.

Affärsplanen består av sex målområden som utgår från det uppdrag som koncernen har fått av ägaren i ägardirektivet. Av dessa har koncernen särskilt fokus på tre områden där man kraftsamlar för att kunna leverera på målen. De kallas för koncernens fokusområden.

Våra fokusområden	Övriga målområden
<ul style="list-style-type: none">•(Nyproduktion)•(Varsam renovering)•Utvecklingsområden	<ul style="list-style-type: none">•Nöjda hyresgäster•Attraktiv arbetsgivare•God ekonomi & effektiv verksamhet

Målen i affärsplanen är fleråriga och nås i ett längre tidsperspektiv. Strategierna uttrycker de vägval och inriktningar som koncernen bedömer vara viktigast för att nå måluppfyllelse på målen. I affärsplanen återges innehållet i strategierna kortfattat. I flera fall hänvisas till styrande dokument som beskriver strategierna mer i detalj. Mätetalen är de indikatorer som följs på koncernnivå för att se om koncernen rör oss i rätt riktning mot målen. Uppdrag ska om inget annat anges genomföras och rapporteras under innevarande år.

Störningsjouren har i denna verksamhetsplan brutit ner de gemensamma målen och strategierna till konkreta aktiviteter samt lagt till sådant av särskilt intresse för bolaget. Störningsjourens verksamhetsplan innefattar följande fyra områden: utvecklingsområden, nöjda hyresgäster, attraktiv arbetsgivare och god ekonomi och effektiv verksamhet. Fokusområdena nyproduktion och varsam renovering är bolaget inte berörda av. Verksamhetsplanen ska efter beslut i respektive dotterbolags styrelse hemställas till moderbolaget.

Mål och uppdrag i kommunfullmäktiges budget 2021

Kommunfullmäktiges budget är det överordnade styrdokumentet för Göteborgs Stad. Budgeten är förändringsinriktad och anger vad Framtidenkoncernen ska fokusera på för att bidra till kommunfullmäktiges mål. Kommunfullmäktiges beslutade Budget 2021 och flerårsplaner för 2022-2023 för Göteborgs Stad innehåller mål, uppdrag och inriktningar som direkt eller indirekt berör Framtiden.

Mål, inriktningar och uppdrag som berör Framtiden i kommunfullmäktiges är inarbetade i affärsplanen under de områden koncernen har bedömt att det berör. I de fall uppdrag eller inriktningar i stadens budget inte återfinns i affärsplanen är bedömningen att det är omhändertaget i den löpande verksamheten och kommer att följas upp och återspeglas i ordinarie uppföljningsprocessen.

I vår verksamhetsplan presenterar vi våra strategier, måttal och ett urval av aktiviteter för 2021. 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

Mål

- Framtidenkoncernen ska 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 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. Vi vill förbättra integrationen genom att arbeta aktivt med att tillföra blandade boendeformer, både i nyproduktion och befintligt bestånd samt arbeta med trygghetsfrämjande åtgärder och sysselsättning. 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.

Våra utvecklingsområden följer polisens definition av särskilt utsatta områden och är Biskopsgården, Bergsjön, Hammarkullen, Hjällbo, Lövgärdet och Tynnered. I Tynnered har arbetet utvecklats för att även inkludera området runt Frölunda Torg.

Styrande dokument & Strategier

- Framtidenkoncernens strategi för utvecklingsområden 2020-2030
- Framtidenkoncernens strategi för investeringar i nyproduktion 2020-2030
- Framtidenkoncernens modell för ombildning av hyresrätter till bostadsrätter
-
- Superförvaltning 2020-2035
- Framtidens stadsutveckling 2020-2030

Mätetal

- Inkomna tips per utvecklingsområde
- Friställda lägenheter per utvecklingsområde

Uppdrag 2021

- Störningsjouren får tillsammans med de bostadsförvaltande bolagen och GöteborgsLokaler i uppdrag att senast den 2021-03-31 återkomma med hur trygghetsvårdar och –vakter ska kunna användas där behov finns för att göteborgarna ska uppleva det som tryggt att färdas med spårvagn och buss till och från sina hem.

Aktiviteter

- Personal från Trygghetskonsulent dag deltar på efterfrågan från de förvaltande bolagen vid ex trygghetsmöten/vandringar eller boskola.
- Störningsjouren fungerar som stöd i bolagens implementering av konceptet Våga bry dig.
- Störningsjouren ska verka för ökad trygghet genom bolags- och myndighetssamverkan i våra utvecklingsområden.
- Juristkompetens till områdena för att uppnå hög delaktighet i målet att säkerställa riktiga hyresförhållanden.
- Två gånger per år bjuds relevanta nyanställda i förvaltande bolag till Störningsjouren för att få information kring Störningsjourens olika avdelningar.

NÖJDA HYRESGÄSTER

Mål

- Våra hyresgäster ska vara nöjda

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. Vårt arbete präglas av god kvalitet och säkerställer trygghet och trivsel för både boende och medarbetare i koncernen.

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 de nybildade stadsområdena och övriga samarbetspartners runt om i Göteborg.

Under 2021 kommer koncernen att utreda möjligheten att avsätta ett antal lägenheter till bostadslösa, boende i andra hand eller inneboende, målgrupper som befinner sig långt från bostadsmarknaden samt verka för att det är våldsutövaren som ska flytta från lägenheten och inte den brottsutsatta.

Styrande dokument & Strategier

- Framtidenkoncernens policy och regler för uthyrning av bostäder
- Uthyrningspolicy för lokaler
-
- Öka tryggheter i våra bostadsområden
- Minska olovlig andrahandsuthyrning och motverka oriktiga hyresförhållanden

Mätetal

- Antal friställda lägenheter
- Antal utredningar av avdelningen Oriktiga hyresförhållanden
- Svarstider Fastighetsjour
- Inställelsetid Trygghetskonsulent natt
- Resultat Aktiv-bo mätningen

Uppdrag 2021

- Störningsjouren får i uppdrag att, i samverkan socialnämnderna säkerställa att rutiner för bistånds- och behovsprövning följs samt att inte bistånd ges för svarta hyror och att ockerhyror inte ska förekomma.

Aktiviteter

- Kompetensutveckling och informationsspridning - oriktiga hyresförhållanden
- Utreda samkörning av hyresgästregister samt om möjligt utföra den.
- Vid lämpliga tillsyner bär Trygghetskonulent natt väst för ökad synlighet.
- Störningsjouren ska analysera resultatet av aktiv-bo enkäterna och upprätta en handlingsplan.
- Samverkan stadsdelsförvaltningar och övriga samverkanspartners i syfte att stärka det vräkningsförebyggande arbetet i staden.
- Störningsjouren bidrar som sammanhållande part kring konceptet Våga bry dig. I detta ingår även arbetet kring Våld i nära relation och inför Orange Day samt årlig grundutbildning för nya kollegor.

ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Mål

- Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare

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 arbetsituationen och öppenhet. Vi vill att våra medarbetare ska känna sig engagerade och stolta över de resultat vi tillsammans uppnår.

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

Strategier

- Stärka innovationskapaciteten hos chefer och medarbetare och tillvarata digitaliseringens möjligheter för ökad måluppfyllnad och effektivitet
- Säkerställa en långsiktig kompetensförsörjning
- Skapa förutsättningar för ett hållbart arbetsliv

Mätetal

- HME - index för hållbart medarbetarengagemang
- Sjukfrånvaro
- Personalvolym i arbetad tid
- Trygg och säker arbetsmiljö
- Inkluderande arbetsplats
- Personalomsättning
- Frisknärvaro

Aktiviteter

- Risken för att personal utsätts för hot, våld och stress är överhängande och måste därmed ständigt vara i fokus. Arbete med detta säkerställs genom att vara en del av den samlade riskbilden.
- Trivselaktiviteter - Arbeta för att medarbetare trivs genom att skapa högre grad av samhörighet.

GOD EKONOMI & EFFEKTIV VERKSAMHET

Mål

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

Vi ska säkerställa en stabil ekonomisk utveckling för att skapa ett ekonomiskt utrymme som möjliggör ett långsiktigt agerande. För att nå koncernens beslutade mål avseende nyproduktion och satsningar i särskilt utsatta områden, det vi kallar våra utvecklingsområden, måste flera aktiviteter vidtas för att uppnå en långsiktigt hållbar självfinansieringsgrad, belåningsgrad och soliditet.

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.

Styrande dokument & Strategier

- Framtidenkoncernens finansiella strategi
-
- Effektivisering
- Besparingsaktiviteter

Mätetal

- Justerad soliditet

Aktiviteter

- Avstämningsmöte med väsentliga befintliga kunder för att säkerställa kundnöjdhet och utreda behov av nya tjänster.
- Fastighetsjouren förbereder verksamheten för att kunna erbjuda tjänsten driftslarm som en ordinarie tjänst.

Bilaga 1

Uppdrag till kommunstyrelsen som kan beröra Störningsjouren i kommunfullmäktiges budget 2021 för Göteborgs Stad

Kommunstyrelsen, tillsammans med övriga nämnder och styrelser, får i uppdrag att ta fram en handlingsplan för att inga områden ska vara utsatta områden år 2025.

Kommunstyrelsen får i uppdrag att samordna arbetet mot svartkontrakt och att sprida arbetet över staden.

Kommunstyrelsen får i uppdrag, att tillsammans med nämnder och styrelser, ta fram en stadenövergripande krishanteringsplan. Planen ska implementeras i alla nämnder och styrelser.

Kommunstyrelsen får i uppdrag att delta i Skatteverkets pilotprojekt om felaktig folkbokföring.