

Styrelsehandling nr 8

Datum: 2022-01-19

Diarienummer: SJ2021-0232

Handläggare: Sofia Gärdfors

Telefon: 031-773 83 84

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

Verksamhetsuppföljning 2021 Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB föreslår

Att Anteckna information om Verksamhetsuppföljning 2021 för bolaget.

Ärendet

Störningsjourens verksamhetsplan för 2021 är indelad enligt de fyra områden; 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. Bolaget har under året fullföljt uppdragen vilket redovisas i bifogat dokument.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bolaget har under året arbetat för att ha en god ekonomi och effektiv verksamhet, vilket har uppfyllts genom beslutade aktiviteter.

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har genom att vid nybeställning leasat rena elbilar, bidragit till att minska miljöpåverkan trots ökat antal bilar totalt.

Bedömning ur social dimension

Bolaget har under året arbetat med aktiviteter trots påverkan av Covid-19. Dialogen med hyresgäster har skett dagligen i syfte att bidra till en trygg och säker boendemiljö, såväl på dag- som kvällstid, i fysiska möten och per telefon. Samverkan har skett med stadsdelar och berörda aktörer för att stärka det vråkningsförebyggande arbetet samt öka fokus på ärenden som rör våld i nära relation.

Samverkan

Ärendet tas upp för samverkan vid påföljande MBL

Bilagor

1. Störningsjourens verksamhetsplan 2021. Uppföljning 2021-12-31



Störningsjouren

Störningsjourens verksamhetsplan 2021 Uppföljning 2021-12-31



UTVECKLINGSOMRÅDEN

Mål

- Framtidenkoncernen ska bidra till att ingen del av staden ska finnas med på polisens lista över särskilt utsatta områden år 2025.

Mått	Inkomna tips per utvecklingsområde	Antal friställda per utvecklingsområde
Bergsjön	349 (217)*	54 (31)
Biskopsgården	125 (77)	59 (39)
Hammarkullen	92 (77)	52 (40)
Hjällbo	83 (53)	38 (26)
Lövgärdet	27 (21)	16 (12)
Tynnered	147 (98)	40 (27)
Totalt	823 (543)	259 (175)

*siffror inom parentes är redovisad siffra från 21-08-31

Uppdrag	Status	Kommentar
Störningsjouren får tillsammans med de bostadsförvaltande bolagen och GL i uppdrag att senast den 2021-03-31 återkomma med hur trygghetsvärdar 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.	✓	Redovisning skedde och beslut fattades vid Störningsjourens styrelsemöte 2021-05-05.
Aktivitet	Status	Kommentar
Personal från Trygghetskonsulent dag deltar på efterfrågan från de förvaltande bolagen vid ex trygghetsmöten/vandringar eller boskola.	✓	Personal har deltagit vid trygghetsvandringar för Poseidon i Väster, Kortedala och Öster. Deltagande vid boskola har under året diskuterats med Bergsjön.
Störningsjouren fungerar som stöd i bolagens implementering av konceptet Våga bry dig.	✓	Under våren har arbetsgruppen tagit fram förslag till handlingsplan för samtliga bolag i koncernen vilket respektive VD i förvaltande bolag har accepterat. Bolaget höll samman koncernens deltagande under Orange Day samt arrangerade en grundutbildning för ny personal i koncernen.
Störningsjouren ska verka för ökad trygghet genom bolags- och myndighetssamverkan i våra utvecklingsområden.	✓	Personal har deltagit på flertalet samverkansmöten med Göteborgs stad, Hyresgästförening, polis och

		förvaltande bolag. Flera av bolagets avdelningar har aktivt deltagit i det koncerngemensamma trygghetsskapande arbetet som krävs efter incidenter i Hjällbo och Biskopsgården och Kortedala. Fortsatta besök har skett till de olika trygghetsgrupperna under hösten.
Juristkompetens till områdena för att uppnå hög delaktighet i målet att säkerställa riktiga hyresförhållanden.	✓	Erbjudande om deltagande vid APT har skickats till respektive område. Personal från SJ har deltagit till alla som önskat.
Två gånger per år bjuds relevanta nyanställda i förvaltande bolag till Störningsjouren för att få information kring Störningsjourens olika avdelningar.	✓	Bolagen har fått information men önskar bland annat filminspelning pga tidsbrist. Omtag och ev annat upplägg bör erbjudas efter Covid-19.

NÖJDA HYRESGÄSTER

Mål

- Våra hyresgäster ska vara nöjda

Mått	Periodens utfall	Mål
Antal friställda lägenheter 2021	643 (433)	540
Antal utredningar av OH	2016 (1188)	3000. Bolaget är beroende av att tips inkommer och har omhändertagit de tips som inkommit. Utöver de rapporterade utredningarna har avdelningen scannat av ytterligare ca 500 lägenheter där hela fastigheter gått genom i samråd med kund.
Svarstider Fastighetsjour	45 (45)	45 sekunder
Inställelsetid Trygghetskonsulent natt	18 (18)	15 minuter
Resultat Aktiv bo	83,8 (83,9)	85

Uppdrag	Status	Kommentar
Störningsjouren får i uppdrag att, i samverkan med socialnämnderna säkerställa att rutiner för bistånds- och behovsprövning följs samt att inte bistånd	✓	Redovisning skedde och beslut fattades vid Störningsjourens styrelsemöte 2021-12-10.

ges för svarta hyror och att ockerhyror inte ska förekomma.		Dialog förs även löpande mellan SJ och socialnämnder, Skatteverket för att upptäcka bidragsfusk, oriktiga hyresavtal mm. Avdelningen Oriktiga hyresförhållandens arbete är en viktig del i målet att det inte ska finnas svarta kontrakt att hyra.
---	--	---

Aktivitet	Status	Kommentar
Samverkan med stadsdelsförvaltningar och övriga samarbetspartners i syfte att stärka det vräkningsförebyggande arbetet i staden.	✓	Personal har deltagit vid flertalet möten under året med bland annat Fastighetskontoret, Bostad först, Mobila fältteamet, psykosociala boendeteamet, de fyra socialnämnderna och äldreomsorgen samt Stadsmissionen. Utöver detta har SJ deltagit till koncernens remissvar gällande ny riktlinje från staden med att förebygga avhysningar.
Störningsjouren fungerar som stöd i bolagens implementering av konceptet Våga bry dig.	✓	Under våren har arbetsgruppen tagit fram förslag till handlingsplan för samtliga bolag i koncernen vilket respektive VD i förvaltande bolag har accepterat. Bolaget höll samman koncernens deltagande under Orange Day samt arrangerade en grundutbildning för ny personal i koncernen.
När det är lämpligt ska Trygghetskonsulent Natt bära väst vid tillsyner för att hyresgäster lätt ska se vilka vi är och kunna ta kontakt för frågor eller annat stöd.	✓	Personal har väst vid allmänna tillsyner för att hyresgäster lättare ska kunna upptäcka oss vid behov.
Juristkompetens till områdena för att uppnå hög delaktighet i målet att säkerställa riktiga hyresförhållanden.	✓	Erbjudande om deltagande vid APT har skickats till respektive distrikt där personal från SJ har deltagit vid förfrågan. SJ är också alltid behjälplig vid förfrågningar från övriga kunder.
Avdelningen Oriktiga hyresförhållanden ska utreda möjligheten till att samkörning av kunders hyresgäster mot folkbokföringen för att säkerställa riktiga hyreskontrakt.	➡	Juridisk utredning är slutförd av extern part vilket gett en laglig grund för utredningen utifrån GDPR. Dock framkom att regelrätt samkörning saknar laglig grund varpå respektive bolags hyresgästregister får samköras

		mot folkbokföringen och resultatet får behandlas per bolag. Utförande bolag är upphandlat och erforderliga avtal upprättade. Ansökan skickades till Skatteverket/SPAR i slutet av december. Behandlingen kommer således att fortsätta under 2022.
Genom analys av resultat från Aktiv-boenkäten upprättas en handlingsplan.	✓	Majoriteten av hyresgästerna är enligt siffrorna i enkäten nöjda/mycket nöjda. Analys av kommentarerna visar ingen tydlig inriktning utan beskrev bl.a. svårigheten kring hissar och med att hitta journumret via sin hyresvärd. Inte heller analys av siffrorna visar på tydliga förändringar i någon enskild fråga eller bolag.


ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

Mål

- Vi ska vara en attraktiv arbetsgivare

Mått	Periodens utfall	Mål
HME- Index för hållbart medarbetar-engagemang	80 (80)	84
Sjukfrånvaro	2,3 (1,6%)	3%
Personalvolym i arbetad tid	53,5 (31,5)	(Första mätning, antal årsarbetare)
Trygg och säker arbetsmiljö	8,5 (8,8)	8,5
Inkluderande arbetsplats	8,5 (8,5)	8,4
Personalomsättning	7,9%	3% (5 avslut, 8 rekryteringar)
Frisknärvaro	89% (85%)	80%

Aktivitet	Status	Kommentar
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.	✓	Arbetsbelastning mäts och följs upp via Winningtemp. Vid arbetsmiljö-kommitténs analyserades siffrorna gällande säker och trygg. Oron för att bli utsatt för hot och/eller våld är fortsatt på en bra nivå Winningtemp men däremot har en ökning skett kring om att känna sig säker och trygg när


		<p>arbete utförs. HR och skyddsombud har en gemensam uppfattning om att situationen med Corona påverkar känslan av säker och trygg.</p> <p>Regelbunden testning av personlarm.</p> <p>Regelbunden genomgång av periodens tillbud, avvikelser mm. Inga incidenter kopplade till våld har skett under året.</p>
<p>Trivselaktiviteter - Arbeta för att medarbetare trivs genom att skapa högre grad av samhörighet.</p>		<p>Gästföreläsare deltog vid digital konferens i februari på temat hållbart arbetsliv. Aktivt intranät med ex quiz.</p> <p>Under året har vi avvaktat fysiska träffar tills Covid tillåter det. Förfrågan till personal att delta vid Göteborgsvarvet men detta gav inte tillräckligt intresse. Under hösten genomfördes en personalkonferens med fokus på grupputveckling.</p>

GOD EKONOMI & EFFEKTIV VERKSAMHET

Mål

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

Mått	Periodens utfall	Mål
Justerad soliditet	48,7% (44,1%)	46%

Aktivitet	Status	Kommentar
<p>Avstämningsmöte med väsentliga befintliga kunder för att säkerställa kundnöjdhet och utreda behov av nya tjänster.</p>		<p>Genomfört möte med Stena Fastigheter, Amlövs, Wallenstam och Alexanderssons. Man är nöjd med Störningsjouren och intresse finns även kring tjänsten Oriktiga hyresförhållanden och Trygghetskonsulent dag men där har diskussionerna mynnat ut i erfarenhetsutbyte.</p> <p>Planerat möte med Balder.</p>

		Under hösten har vi träffat Viktoria Park och Ernst Rosén för information kring våra tjänster. Ernst Rosén valde att ansluta sig till tjänsten Störningsjour med start 1 januari 2022. Viktoria Park har ej lämnat besked på offert.
Fastighetsjouren förbereder verksamheten för att kunna erbjuda tjänsten driftslarm som en ordinarie tjänst.	✓	Test startade v 14 i skarpt läge för tre nya fastigheter för Familjebostäder. Har utökats till fem fastigheter och utredning pågår kring framtida hantering. Poseidon och Bostadsbolaget är tilltalade och har visat intresse av tjänsten.

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.

Störningsjouren deltar i koncerngemensamma insatser samt bolagsspecifika aktiviteter för högre måluppfyllelse i avvaktan på kommunstyrelsens handlingsplan.

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

Störningsjouren deltog på möte med SLK i juni 2021

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

Störningsjouren kommer vid förfrågan aktivt att delta i framtagandet av planen samt imolementera denna

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

Störningsjouren deltar som en viktig part i projektet.