

Styrelsehandling 9

Utfärdat 2025-02-07

Ärendenummer STJ-2025-00014

Handläggare

Sofia Gärdfors

Telefon: 031-773 83 84

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

Verksamhetsplan 2024.

Uppföljning 2025-02-07

Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB

Uppföljning av Verksamhetsplan 2024 föreslås antecknas.

Sammanfattning

Störningsjourens Verksamhetsplan 2024 är indelad i fyra områden:

- Utvecklingsområden
- Miljö och klimat
- Förvaltning och hyresgäster
- Ekonomi

Dessa områden utgår från Förvaltnings AB Framtidens koncerngemensamma affärsplan och innehåller det bolaget särskilt behöver utveckla och förändra utöver grunduppdragen.

Verksamhetsplanen följs upp i samband med delårsrapporter och årsrapporten.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bolaget har genom beslutade aktiviteter under året, arbetet för att uppfylla målet att säkerställa en stabil ekonomisk utveckling för att skapa ett ekonomiskt utrymme som möjliggör ett långsiktigt agerande.

Bedömning ur ekologisk dimension

Bolaget har genom beslutade aktiviteter under året, arbetat för att uppfylla målet att vara ledande i att utveckla och implementera arbetssätt och teknik som på ett affärsmässigt sätt bidrar till att minimera klimat- och miljöpåverkan och stärker områdesutvecklingen.

Bedömning ur social dimension

Bolaget har genom beslutade aktiviteter under året, arbetat med att bidra till Framtidenkoncernens mål att ingen del av staden ska finnas med på polisens lista över särskilt utsatta områden år 2030 och inga områden som utsatta år 2035.

Bolaget har genom beslutade aktiviteter under året, arbetat med målet att ha en effektiv förvaltning som genom ständiga förbättringar och affärsutveckling stärker våra områden och bidrar till nöjda hyresgäster.

Samverkan

Ärendet tas upp för samverkan vid påföljande MBL.

Bilagor

1. Störningsjourens verksamhetsplan 2024. Uppföljning helår.

Bolagets bedömning

Störningsjouren har under 2024 fullföljt uppdragen i Verksamhetsplan 2024.

Handläggarens namn

Sofia Gärdfors

Befattning

Vd



Störningsjouren

Störningsjourens verksamhetsplan 2024 Uppföljning helår



UTVECKLINGSOMRÅDEN

Mål

- Framtidenkoncernen ska bidra till att ingen del av staden ska finnas med på polisens lista över särskilt utsatta områden år 2030 och inga områden som utsatta år 2035.

Mått	Inkomna tips per utvecklingsområde	Antal friställda lägenheter per utvecklingsområde
Bergsjön	166 (74)*	54 (23)
Biskopsgården	257 (255)	83 (64)
Hammarkullen	57 (90)	34 (17)
Hjällbo	44 (61)	18 (21)
Lövgärdet	46 (38)	20 (20)
Tynnered	101 (113)	36 (31)
Totalt:	671 (631)	245 (191)

*Resultat inom parentes är från 2023.

Aktivitet	Status	Kommentar
Personal från Trygghetskonsulent dag deltar på efterfrågan från de förvaltande bolagen vid hyresgästkontakter/möten i stödjande syfte.	✓	Personal deltar på daglig basis i möten som sker på efterfrågan i stödjande syfte. Utöver detta har de deltagit på bland annat en informationsträff i Tynnered, deltagit på flera trygghetsvandringar, samverkansmöten i Centrum och Gamlestaden.
Störningsjouren ska verka för ökad trygghet genom fördjupad bolags- och myndighetssamverkan i våra utvecklingsområden.	✓	Trygghetskonsulent Dag har deltagit på flertalet samverkansmöten med bland andra Göteborgs stad (ca 40 st), polis, politiker, Boplats och förvaltande bolag. Flertalet samverkansmöten är nu bokade och bestämda på rullande schema för ett hållbart samarbete över tid. TK Natt fortsätter träffa Trygghetsgrupper runt om i staden. Verksamhetschef Natt har haft möte med Poseidons säkerhetssamordnare som önskade information om bolaget som helhet. TK Dag och Natt besökte Infohubben ihop i Tynnered vid en mäsas.

		Hyresjuridiska avdelningen har haft samverkansmöte med FUT-personal från socialtjänsten Nordost. (FUT= Felaktiga utbetalningar) samt flertalet möten med de olika polisområdena samt gränspolis. Avdelningen har också bokat in återkommande möten med diverse olika distrikt inom koncernen och inom staden för en kontinuerlig samverkan.
Juristkompetens till områdena för att uppnå hög delaktighet i målet att säkerställa riktiga hyresförhållanden.	✓	Personal från hyresjuridiska avdelningen har haft informationsmöten med samtliga distrikt för samtliga bolag (med ett undantag som tackade nej). De har även möten kontinuerligt med uthyrare och annan personal.
Fortsatt hög synlig närvaro i områdena på kvällstid genom samverkan med trygghetsgrupper.	✓	Trygghetskonsulent Natt besöker och går med trygghetsgrupper samt skapar informationsrapporter där de spontant väljer att besöka specifika platser. Under tillsyner på kvällstid så bär personalen väst för att skapa synlighet för hyresgästerna.
Störningsjouren fungerar som fortsatt stöd i bolagens utveckling av konceptet Våga bry dig.	✓	Bolaget har anordnat flera koncerngemensamma möten kring Våga bry dig och inför Orange week. Bolaget anmälde in frågan som aktuell för forskning/utredning inom koncernen vilket godtogs. En utredning gjordes under hösten för en uppfattning om hur hyresgäster uppfattat konceptet Våga bry dig samt insamling av statistik. VD har föredragit Våga bry dig för koncernledningen i syfte att få ett bredare förvaltningsperspektiv. Beslut fattades och personal utsågs från respektive bolag. Ett uppstartsmöte med nya deltagare samt kommunikatörer hölls i september. Grundutbildning till ny personal inom koncernen har hållits i nov (med uppföljning i januari 2025) för sammanlagt ca 180 kollegor.

MILJÖ OCH KLIMAT

Mål

- Vi ska vara ledande i att utveckla och implementera arbetssätt och teknik som på ett affärsmässigt sätt bidrar till att minimera klimat- och miljöpåverkan och stärker områdesutvecklingen.

Mått	Periodens utfall	Mål
Andel fossilfria lätta fordon (procent)	100 (100)*	100

*Resultat inom parentes är från 2023.

Aktivitet	Status	Kommentar
Bolaget följer Göteborgs stads miljöledningssystem.		Uppföljning av den ekologiska dimensionen för verksamhetsåret 2024 är genomförd. Bolaget har skickat in svar på frågor om Störningsjourens systematiska miljöarbete till miljöförvaltningen inför miljörevision. Revisionen genomfördes den 26:e september. Resultatet visar att vi ligger långt fram i detta perspektiv, men som bolag har vi trots allt ytterst liten miljöpåverkan. Bolagets stora miljöpåverkan är bilarna, men dessa är eldrivna sedan två år tillbaka vilket ligger i linje med stadens mål.

FÖRVALTNING & HYRESGÄSTER

Mål

- Vi ska ha en effektiv förvaltning som genom ständiga förbättringar och affärsutveckling stärker våra områden och bidra till nöjda hyresgäster.

Mått	Periodens utfall	Mål
Antal utredningar avseende oriktiga hyresavtal	1627 (1552)*	-
Antal friställda lägenheter	614 (504)	-
Svarstider Fastighetsjour (sekunder)	43 (39)	-
Inställelsetid Trygghetskonsulent natt (minuter)	17 (16)	15
HME - Index för hållbart medarbetarengagemang	85 (83)	83
Sjukfrånvaro	2,4 % (3,3%)	3%
Trygg och säker arbetsmiljö	8.8 (8,5)	8,5

*Resultat inom parentes är från 2023.

Aktivitet	Status	Kommentar
Arbeta för att förstärka bolagets och koncernens hantering av ärenden kring våld i nära relation.	✓	Statistik förs på antal ärenden/månad utifrån ViNR för TK Dag. Genomfört en träff med Samverkan våldsutövare - resursenheten vuxen Hammarkullen. Samverkar kommer ske löpande framöver. Föreläsning med fd våldsutsatt hölls i september samt dialog kring handläggning. Frågan om våldsutsatthet aktualiserades i medarbetarsamtalen med start i september 2024. Positivt utfall.
Störningsjouren fungerar som fortsatt stöd i bolagens utveckling och implementering av konceptet Våga bry dig.	✓	Bolaget anmälde in frågan som aktuell för forskning/utredning inom koncernen vilket godtogs. En utredning gjordes under hösten för en uppfattning om hur hyresgäster uppfattat konceptet Våga bry dig samt insamling av statistik. VD för Störningsjouren har föredragit Våga bry dig för koncernledningen i syfte att få ett bredare förvaltningsperspektiv. Beslut fattades och personal utsågs från respektive bolag. Grundutbildning till ny personal

		inom koncernen har hållits i nov med uppföljning i januari för sammanlagt ca 200 kollegor.
Ökad juridisk kompetens för koncernens personal samt antal processade ärenden via hyresjuridiska avdelningen samt störningshandläggning.	✓	Personal från hyresjuridiska avdelningen har haft informationsmöten med samtliga distrikt hos samtliga bolag (med ett undantag). Man har även haft informationsmöten med uthyrare och annan personal samt hållit två hyresjuridiska utbildningar för Poseidons förvaltare och vd. Utökat uppdraget med fler hyresjuriska ärenden för samtliga bolag, tex ett flertal ärenden rörande skadestånd, fordringar, hyresreduktion och förbättringsåtgärder. Bolaget har bistått med juridikstöd till Familjebostäders uthyrare. Assisterat Bostadsbolaget i frågor rörande utformning av uthyrarnas handbok. Assisterat Bostadsbolaget i frågor rörande parkering. Arbetat tillsammans med systerbolagens jurister vid framtagning av nya koncerngemensamma hyresavtal.
Det vräkningsförebyggande arbetet utvecklas och implementeras ytterligare.	✓	Under våren hölls en mängd olika samverkansmöten såsom med socialtjänst Nordost kring vräkningsförebyggande och samverkan, verksamhetschef (VC) medverkade vid workshop inför ny plan mot hemlöshet, VC medverkade i gruppen Vräkningsförebyggande referensgrupp Framtiden, deltog på en uppföljning av vårt vräkningsförebyggande arbete (avsiktsförklaringen) med Processledare Boendesociala frågor Enheten för kvalitet på socialförvaltningen, hade möte med nystartade samlarteamet som kom på ett apt mm, mm.

		Under hösten har möten hållits och flertalet är inplanerade i likhet med ovan. En av våra viktigaste förutsättningar är Avsiktsförklaringen som Framtiden har tillsammans med socialförvaltningarna. Avsiktsförklaringen kring vårt vräkningsförebyggande arbete som vi har med socialförvaltningarna kommer revideras, detta då även Äldreomsorgen och Funktionsstöd skall läggas till och skriva under vad vi kommer överens om. Det är något som vc tillsammans med Framtiden (H.B) drivit, vilket nu gett resultat. Det handlar om att tydliggöra att alla delar i socialtjänsten har ansvar över hemlöshetsfrågan inte bara en förvaltning.
Suicidprevention. Suicid är ett allvarligt folkhälsoproblem. För att skapa förutsättningar för ett strategiskt och kunskapsbaserat suicidpreventivt arbete behöver samhället bland annat stärka insatserna till grupper med särskild risk för suicid och kompetensutbildning. Vi ska under året analysera våra erfarenheter av problematiken och vid behov tillsätta erforderliga insatser.		Vi fortsätter rapportera och föra statistik över såväl hot som verkställda suicid som vi kommer i kontakt med. Rapportering sker i IA. Analys av vår handläggning i dessa ärenden sker men svårt att se mönster.
Risken för att personal utsätts för hot, våld och stress är överhängande och måste därmed ständigt vara i fokus. Arbete med detta säkerställs genom proaktivt arbete och aktiviteter samt genom att vara en del av den samlade riskbilden		Vi har genomfört Modul 3 i "Allt Vi Kan-konceptet" som ger oss möjlighet att fördjupa vad nolltolerans mot kriminell verksamhet innebär för alla oss som jobbar inom Framtiden koncernen och varför det är en förutsättning för att lyckas med vårt gemensamma mål. I feb/mars hölls chefsförberedelser och på konferensen i maj deltog hela bolaget i konceptets delar. Slutdelen hölls på apt i oktober. TK Natt genomgick en utbildning i Självskydd. Löpande: Varje tillbud/avvikelse ska rapporteras i IA. Vid varje APT sker genomgång av periodens tillbud som

		information och för en lärande dialog. Personlarm testas månadsvis. Ny personal genomför den digitala Hot- och våldsutbildningen.
Bolagets utbildningsplan ska anpassas utifrån såväl medarbetarnas som bolagets behov.	✓	Utbildningsplan har upprättats, årets fördjupning är även i år suicidprevention: Psykisk Livräddning för FJ och TK Natt plus några som missade den i höstas. TK Natt har genomgått utbildning i självskydd samt tourniquet/stoppa artärblödning i arm eller ben. Tourniquet har köpts in till 3 bilar. TK dag har haft klarspråk samt ska träffa en överlevare från våld i nära relation på sitt apt i september. TK Dag och Natt hade gemensam utbildning i lågaffektivt bemötande i april. Hyresjuridiska avdelningen genomgick Trygga Telefon. Under mars månad har en e-learning brandskyddsutbildning ifrån brandskyddsföreningen skickats ut till samtliga medarbetare. Auskultationer/studiebesök mellan avdelningar pågår löpande. Ny personal genomgår en digital introduktionsutbildning kring bolagets olika uppdrag. HLR erbjöds alla medarbetare under hösten.
Bolaget ska i alla led sträva efter att vara en attraktiv arbetsgivare.	✓	Bolagets viktigaste förutsättning är att erbjuda ett nära och tillgängligt chefskap där dialoger hålls regelbundet. Vidare säkerställs att samverkansforum så som APT, facklig samverkan och det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar mm. Arbetsbelastning mäts

	och följs upp via Winningtemp, teman på APT. Bolaget har genomfört en löneanalys för att säkerställa att personal ligger rätt i Klassigokoder och löneläge. Lönerevisionen för 2024 genomfördes enligt plan och är en del i att vara en attraktiv arbetsgivare. Bolaget har tagit fram nya lönekriterier med start 240401 som ska göra det tydligare för medarbetarna vad som förväntas av dem och också tydligare i uppföljningen för cheferna. Frågan om våldsutsatthet aktualiserades i medarbetarsamtalen med start i september. Förmånsfrågan är utredd från staden och ingen justering görs. Tema för året: fokus på vår hälsa för knopp & kropp med föreläsningar, tävlingar, information på intranät mm. Attraktiva i att vi jobbar för ett friskt och hållbart arbetsliv.
--	---

EKONOMI

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	54 % (53,3%)*	-
Antal tillsvidareanställda	60	Förtydligande: antal anställda med lön 70 personer. Varje rekrytering föregås av en behovsanalys.

*Resultat inom parentes är från 2023.

Aktivitet	Status	Kommentar
Avstämningsmöte med väsentliga befintliga kunder för att säkerställa kundnöjdhet och utreda behov av nya tjänster.	✓	Dialogmöte med Wallenstam i januari samt föreslagit detta med Stena Fastigheter. Personal från Trygghetskonsulent Natt har i augusti/september deltagit på Stenas hyresgästaktivitet i området Askim samt på IKANO Bostads hyresgästaktivitet i området Stärtered.
Fastighetsjouren erbjuder tjänsten driftslarm som en ordinarie tjänst	✓	Tjänsten erbjuds till förvaltande bolag.
För att säkerställa en fortsatt effektiv verksamhet kommer lokalfrågan utredas.	✓	Ny lokal är beslutad och flytt sker i maj 2025.
För en effektiv verksamhet kommer ytterligare digitaliseringsmöjligheter att utredas.	➡	Arbetet med att utreda om vårt verksamhetssystem kan integreras med underleverantören gällande väktarrapporter är pågående. Arbetet med att utreda om vårt verksamhetssystem kan integreras med stadens ekonomisystem pågår. Bolaget har infört ny statistikuppföljning via verksamhetssystem för OH och TK dag.
Fastighetsjouren förbereder krishantering vid elavbrott eller annan kris som kan komma att påverka koncernens förvaltning.	✓	Sedan september ansvarar Fastighetsjouren för koncernens TIB-telefon på jourtid. TiB, Tjänsteman i beredskap. Detta innebär en ny process där Fastighetsjouren får en utökad roll vilket innebär mer ansvar och

		högre krav på tillgänglighet. Fastighetsjouren är nu koncernens "first and only point of contact" på jourtid för TiB för hela koncernen. Ta emot, registrera och förmedla ärenden till rätt mottagare. Kontinuerlig krisplanering pågår ständigt.
--	--	--