

## **MÅL OCH INRIKTNINGSdokUMENT FÖR StÖRNINGSJouREN I GÖTEBORG AB 2018**

Följande dokument anger inriktningen för Störningsjouren för 2018 utifrån det budgetbeslut som Göteborgs Kommunfullmäktige antagit. Mål- och inriktningsdokumentet grundar sig på Framtidens affärsplan och följer strukturen i denna. Styrelsen lägger också till inriktning för de områden som är viktiga utifrån verksamheten.

Störningsjouren i Göteborg ska, på uppdrag av och i nära samarbete med systerbolagen inom Förvaltnings AB Framtiden 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 viktigt och ska präglas av öppenhet.

Styrelsen överlåter åt Störningsjouren att ta fram förslag på strategier och aktiviteter i verksamhetsplanen för 2018 inom dessa områden och där det finns möjlighet ha mätetal för utvärdering.

### **GRUNDUPPDRAG ENLIGT FRAMTIDENS AFFÄRSPLAN**

#### **UTVECKLINGSOMRÅDEN**

Störningsjouren skall i samarbete med kunder och övriga staden speciellt vara delaktig i koncernens arbete i de stadsdelar Framtiden identifierat i sin affärsplan som utvecklingsområden.

Störningsjouren ska utreda möjligheten till att erbjuda personer som står långt från arbetsmarknaden tillfälle att praktisera eller liknande.

Störningsjouren ska verka för att de mänskliga rättigheterna följs genom att utveckla kompetenshöjande insatser.

Störningsjouren ska i målet "Utvecklingsområden" att följa stadens mål och uppdrag i budget, se nedan.

- *Inom ramen för fokusområde tre "Skapa förutsättningar för arbete" i Jämlikt Göteborg ska bolaget ta fram och genomföra en plan i samverkan med Nämnden för Arbetsmarknad och vuxenutbildning (KF uppdrag)*
- *Alla nämnder och styrelser ska utveckla samverkan med civilsamhället enligt modellen från Västra Göteborg (KF uppdrag till SDN Västra Göteborg)*
- *Sysselsättning för grupper långt från arbetsmarknaden ska öka (KF mål)*
- *De mänskliga rättigheterna ska genomsyra stadens alla verksamheter. (KF mål)*

## **NÖJDA HYRESGÄSTER**

Störningsjouren ska bidra till ett Jämlikt Göteborg i främst fokusområde fyra: skapa hälsofrämjande och hållbara livsmiljöer genom att arbeta för att utveckla tryggheten för såväl hyresgäster, kunder samt personal.

Då bolaget inte har egna mätetal, ska Störningsjouren bidra till målen i affärsplanen "ta kunden på allvar" och "hjälp när det behövs" genom en professionell handläggning, vilket kommer ge effekt på kundernas mätning av nöjd kund.

Störningsjouren ska fortsätta sitt arbete att motverka de oriktiga hyresförhållanden, då det är en viktig del i arbetet med att skapa trygghet i våra områden.

Störningsjouren ska följa stadens arbete med planen mot hemlöshet i det vräkningsförebyggande arbetet och i planen mot Våld i nära relationer.

Störningsjouren ska synliggöra sitt uppdrag på sin hemsida.

Störningsjouren kommer i målet "Nöjda hyresgäster" följa stadens mål och uppdrag i budget, se nedan.

- *Göteborg ska vara en jämlik stad (KF mål)*
- *Den strukturella könsdiskrimineringen ska upphöra (KF mål)*
- *Äldres livsvillkor ska förbättras (KF mål)*
- *Bostadsbristen ska byggas bort och bostadsbehovet tillgodoses bättre (KF mål)*
- *Likabehandlingsplaner ska tas fram utifrån samtliga diskrimineringsgrunder. Arbetet ska gälla ut både invånar- och medarbetarperspektiv (KF uppdrag)*
- *Livsvillkoren för personer med funktionsnedsättning ska förbättras (KF mål)*

## **ATTRAKTIV ARBETSGIVARE**

Störningsjouren har genom det bolagsspecifika brevet från Förvaltnings AB Framtiden särskilt fått i uppdrag att fokusera på att vara en attraktiv arbetsgivare med bibehållet medarbetarindex (78) och särskilt uppmärksamma arbetsbelastning och arbetsmängd:

Störningsjouren ska verka för att säkerställa en trygg och säker arbetsplats såväl fysiskt som psykosocialt.

Störningsjouren ska skapa förutsättningar för ett starkt medarbetarengagemang.

Störningsjouren ska i samarbete med medarbetare upprätta en plan för vidareutbildning och övriga insatser som behövs för att uppnå målet.

Störningsjouren ska i målet att vara en "Attraktiv arbetsgivare" följa stadens mål och uppdrag i budget, se nedan.

- *Osakliga löneskillnader mellan män och kvinnor ska upphöra (KF mål)*
- *Likabehandlingsplaner ska tas fram utifrån samtliga diskrimineringsgrunder. Arbetet ska gälla ut både invånar- och medarbetarperspektiv (KF uppdrag)*
- *Andelen chefer födda utanför Norden ska öka kraftigt och aktivt följas upp (KF uppdrag)*

- *Andelen kvinnliga chefer i manligt dominerande verksamheter ska överstiga andelen kvinnor inom samma verksamhet (KF uppdrag)*
- *Den strukturella könsdiskrimineringen ska upphöra (KF mål)*

## **GOD EKONOMI / EFFEKTIV VERKSAMHET**

Störningsjouren har genom det bolagsspecifika brevet från Förvaltnings AB Framtiden särskilt fått i uppdrag att fokusera på målet Nöjd kund:

Det är viktigt att bolaget kontinuerligt följer upp dels genom mätningar men även genom personliga samtal med sina kunder kring hur nöjda de är med leveransen av de olika tjänsterna. En del i utvecklingen handlar om statistik och hur denna hanteras i såväl bolagets som kundernas utvecklingsarbete.

Bolaget ska ansvara för den koncerngemensam Fastighetsjouren och denna ska kontinuerligt följas upp. Det är viktigt att bolaget tillser att införandet och driften av Fastighetsjouren inte i negativ mening inverkar på Störningsjourens grunduppdrag. Bolaget ska under 2018 undersöka förutsättningarna för ökad extern försäljning av störnings- och tillsynstjänster genom den ökade omsättningen som Fastighetsjouren innebär, med hänsyn till Teckal-kriterierna.

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 möta upp stadens mål i att minska sin miljö- och klimatpåverkan samt att det hållbara resandet ska öka

Störningsjouren ska även säkerställa att den nya Dataskyddsförordningen implementeras och efterlevs.

Störningsjouren ska i målet "God ekonomi / effektiv verksamhet" att följa stadens mål och uppdrag i budget, se nedan.

- *Göteborg ska minska sin miljö-och klimatpåverkan för att bli en hållbar stad med globalt och lokalt rättvisa utsläpp (KF mål)*
- *Det hållbara resandet ska öka (KF mål)*
- *Göteborgs stad ska öka andelen hållbara upphandlingar*

Styrelsen bedömer att områden inom nyproduktion och underhåll/renovering enligt Framtidens affärsplan inte är aktuella för Störningsjourens verksamhet.