



STÖRNINGSJOURN



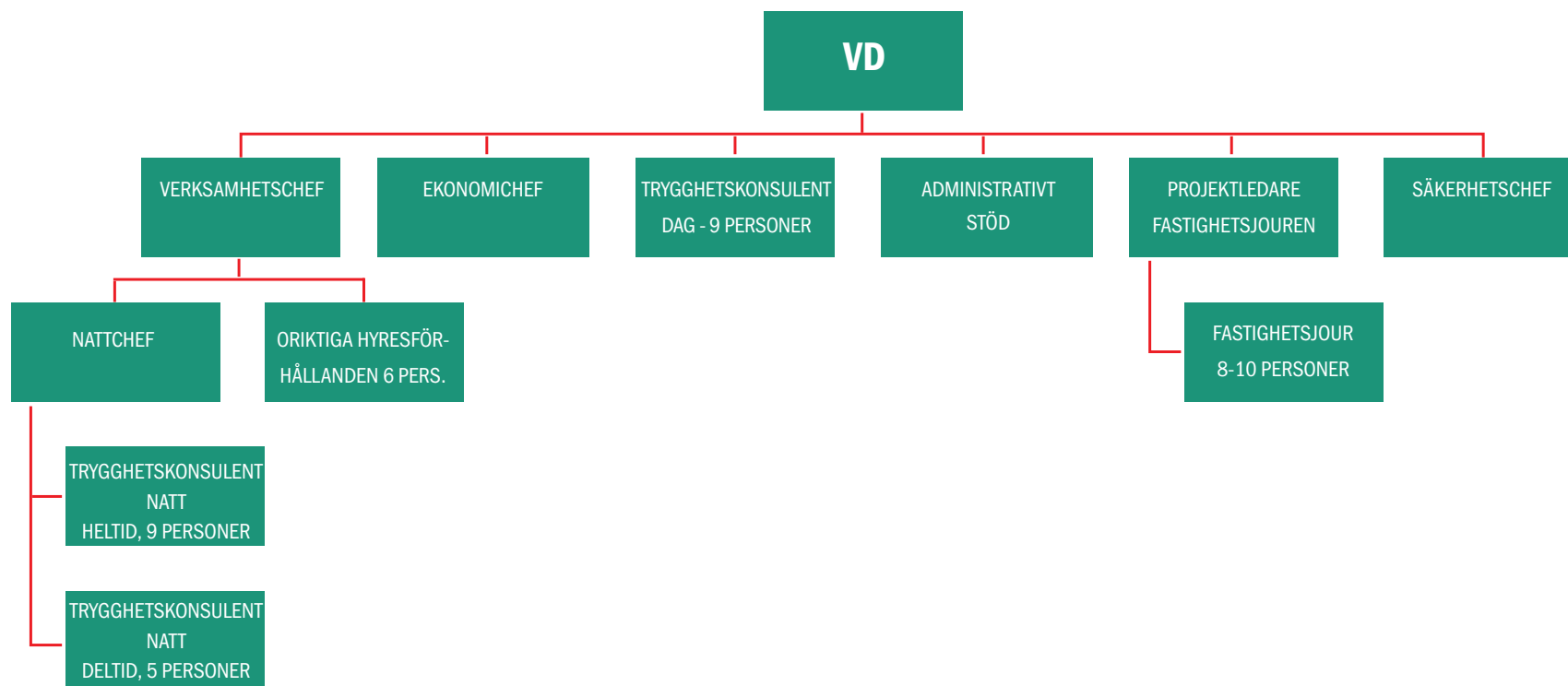
VERKSAMHETSPLAN **2018**

## FÖRORD

Störningsjouren i Göteborg är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, vilket är helägt av Göteborgs stad. Ingen annan aktör på marknaden erbjuder det helhetstänkt som vi har då vi erbjuder fastighetsägare hjälp med att hantera boendesociala frågor som uppstår såväl dag- som nattetid. Från förebyggande insatser till omedelbara åtgärder, 365 dagar om året.

Från januari 2018 startar Fastighetsjour till bostadsbolagen i koncernen Framtiden.

Vi är ca 45 anställda organiserade enligt nedan skiss:



## VERKSAMHETSPLAN STÖRNINGSJOURN 2018

Störningsjourens verksamhetsplan för 2018 är framtagen tillsammans med samtliga medarbetare i syfte att skapa delaktighet och därigenom få ett högt engagemang. Planen är indelad enligt de fyra områden som finns i mål- och inriktningsdokumentet; Utvecklingsområden, Nöjda hyresgäster, Attraktiv arbetsgivare och God ekonomi/Effektiv verksamhet. Störningsjourens verksamhetsplan följer också stadens mål och uppdrag i budget.

Ansvar för de olika aktiviteterna under året är fördelade på samtliga enheter för att skapa största möjliga engagemang i organisationen.

I våra verksamhetsuppföljningar kommer styrelse och personal att informeras om nuläge i måluppfyllelse, planerade aktiviteter samt analys av resultat. Nedan beskrivs de fokusområden vi ser att vi behöver ta hand om för att nå målen i verksamhetsplanen.

### **ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER**

Vårt arbetssätt, våra processer och rutiner spelar stor roll för vår utveckling inom alla fyra områden. Därför kommer vi att arbeta mycket med den här typen av frågor.

En viktig del i detta är att tydliggöra kommunikationen med hyresgästerna. Eftersom den nya Dataskyddsförordningen träder i kraft under året kommer vi att fokusera på att säkerställa att vi kan efterleva denna.

Störningsjouren har ett högt medarbetarindex idag (NMI 78) och för att behålla eller öka denna siffra är det viktigt att arbeta för att vara en attraktiv arbetsgivare. Vi kommer under året att särskilt uppmärksamma och mäta arbetsbelastning och arbetsmängd för att vara en god arbetsgivare. Inom detta område finns också att skapa en säker och trygg arbetsplats varför vi kommer ta fram ytterligare rutiner och utbildning för att säkerställa detta. Tillsammans med medarbetarna ska vi under året bibehålla engagemang genom att genomföra fler gemensamma aktiviteter för personalen och förändra internkommunikationen.

En annan åtgärd är att utreda om specialisering per geografiskt område kan ge positiva effekter för såväl hyresgäster som personal samt om en ny, utökad juristtjänst kan minska kostnader och öka servicen för våra kunder.

Vi fortsätter vårt arbete med utveckling av våra likabehandlingsplaner och följer dessa ur såväl ett medarbetar- som invånarperspektiv. Vid rekrytering kommer vi att ta hänsyn till målet att öka mångfalden i enlighet med Göteborgs stads budgetmål.

### **SAMVERKAN OCH SAMARBETE**

I syfte att öka kännedomen om Störningsjouren och vårt arbete kommer vi under året att fortsätta redan påbörjade samarbeten och nätverkanden men också skapa ökade kontaktytor. Vi kommer speciellt att fokusera på detta i utvecklingsområdena. I övrigt ska vi träffa våra kunders olika yrkesgrupper löpande under året.

### **MÄTNING OCH ÅTERKOPPLING**

För att ha en effektiv verksamhet med god ekonomi krävs att vi ständigt mäter och återkopplar på rätt sätt och till rätt person. Det är där vi kan göra kostnadseffektiviseringar och säkerställa att vi ger både våra kunder och hyresgäster rätt service. Därför gäller det att vi har rätt mätinstrument och bra analysverktyg samt rutiner för återkoppling.

Under året kommer vi att utveckla former för mätning av nedanstående mål och informera personal och styrelse avseende uppnådd måluppfyllelse.

### **UTBILDNING**

För att nå målen om nöjda hyresgäster, kunder och medarbetare kommer vi under året fördjupa oss i olika aktuella ämnen genom utbildningar för personalen. Våra medarbetare har en bred kompetens och den ska upprätthållas genom kontinuerlig utbildning, till exempel för att bättre kunna hantera våld i nära relationer. I framförallt utvecklingsområdena finns det också ett behov att känna till och kunna bemöta olika parallella maktstrukturer.

### **SKAPA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ARBETE**

För att nå målet att erbjuda personer som står långt ifrån arbetsmarknaden praktik eller liknande, kommer vi att skapa kontakt med Nämnden för arbetsmarknad- och vuxenutbildning, NAV. Dessutom kommer vi även att utreda internt vilka möjligheter vi har att erbjuda praktikplatser.

## MÅL UTVECKLINGSOMRÅDEN

Störningsjouren ska 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.

För att nå dessa mål ska Störningsjouren under 2018 genomföra följande aktiviteter:



## AKTIVITETER UTVECKLINGSOMRÅDEN

### SAMARBETE OCH NÄTVERKANDE

- Skapa kontakt med social resursförvaltning angående idéburet offentligt partnerskap.
- Fortsätta samarbetet i Bodil.
- Fortsätta i nätverket EU-migranter.

### SKAPA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ARBETE

- Skapa kontakt med NAV angående praktikanter.
- Utredda möjligheter för praktikanter.

### UTBILDNING

- Ta fram och genomföra ett utbildningsprogram i olika ämnen:  
Mänskliga Rättigheter, Våld i nära relationer, Parallella maktstrukturer etc.

### ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER

- Utveckla arbetssättet för att kunna identifiera och bemöta våld i nära relationer.
- Utöka användandet av informationsrapporter.



## 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 och personal.

Störningsjouren ska bidra till målen i affärsplanen ”ta kunden på allvar” och ”hjälp när det behövs”

Störningsjouren ska fortsätta sitt arbete att motverka 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 vråkningsförebyggande arbetet och i planen mot Våld i nära relationer.

Störningsjouren ska synliggöra sitt uppdrag på sin hemsida.

För att nå dessa mål ska Störningsjouren under 2018 genomföra följande aktiviteter:



## AKTIVITETER NÖJDA HYRESGÄSTER

### ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER

- Skapa rutiner för återkoppling till hyresgäster för att säkerställa att anmälaren vet att vi mottagit anmälan och information kring vårt arbete.
- Fortsätta arbetet med likabehandlingsplaner.
- Utveckla och tydliggöra rutiner för kommunikation med hyresgäster med fokus på professionellt bemötande, lyhördhet och respekt.
- Utredda om specialisering per geografiskt område kan ge effekter för bättre service och samverkan.
- Se över processen kring oriktiga hyresförhållanden, såväl internt- som externt.
- Utveckla hemsidan med syfte att göra den användbar även för hyresgäster.

### UTBILDNING

- Skapa ett utbildningspaket inom områden så som identifiera och bemöta våld i nära relationer, samtalsteknik och grannmedlingsutbildning med mera.

### MÄTNING, ÅTERKOPPLING

- Delta i koncernens hyresgästenkät.
- Mäta medelsvarstid på inkommande samtal till Fastighetsjouren.
- Då bolaget inte har egna mätetal, ska Störningsjouren bidra till målen i affärsplanen ”ta kunden på allvar” och ”hjälp när det behövs”. En viktig del i detta blir fastighetsjourens uppdrag då målet är att i kontakt med hyresgäster bemöta professionellt, med lyhördhet och respekt och på så vis bidra till att höja systerbolagens betyg.

## 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 medarbetar-engagemang.

För att nå dessa mål ska Störningsjouren under 2018 genomföra följande aktiviteter:





## AKTIVITETER ATTRAKTIV ARBETSGIVARE

### ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER

- Fortsätta arbetet med likabehandlingsplaner.
- Fortsatt fokus på jämlikhet och mångfald vid rekrytering.
- Genomföra och följa upp mätningar av arbetsbelastning.
- Säkerställa en god arbetsmiljö genom processkartläggning av tjänster inom samtliga avdelningar.
- Utvärdera fastighetsjourens schema utifrån medarbetarnas perspektiv.
- Koncerngemensam säkerhetschef med geografiska placering i bolaget kommer att bidra till en bättre helhetssyn och större säkerhetstänk och därmed skapa en trygg arbetsplats.
- Leda koncernens arbete med att säkerställa psykosocialt tryggt arbete.
- Säkerställa funktionella arbetskläder och utrustning för all personal.

### MEDARBETARENGAGEMANG

- Genomföra gemensamma aktiviteter för att skapa gott klimat.
- Utreda om specialisering per geografiskt område kan ge effekter för service och samverkan.
- Utveckla internkommunikationen på önskade områden: översyn av mötesstruktur, ansvarsområden, rollfördelning.
- Skapa ett bibliotek för ökad kompetensutveckling.

### UTBILDNING

- Störningsjouren ska i samarbete med medarbetare upprätta en plan för vidareutbildning och övriga insatser.

### MÄTNING, ÅTERKOPPLING

- Använda mätinstrument för att säkerställa rimlig arbetsbelastning och arbetsmiljö.

## 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 koncerngemensamma Fastighetsjouren och denna ska kontinuerligt följas upp.

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.

För att nå dessa mål ska Störningsjouren under 2018 genomföra följande aktiviteter:



## AKTIVITETER GOD EKONOMI/EFFEKTIV VERKSAMHET

### ORGANISATION, PROCESSER OCH RUTINER

- Utredda behov och konsekvenser av utökad juridiktjänst.
- Säkerställa att den nya Dataskyddsförordningen efterlevs.
- Ta fram relevanta rapporter för Fastighetsjouren, månadsstatistik avseende telefoni för kunder och följ upp.
- Genomföra miljödiplomering
- Utredda behov och konsekvenser av riktade bevakningar.
- Koncerngemensam säkerhetschef med geografiska placering i bolaget kommer att bidra till en bättre helhetssyn och effektivitet kring säkerhetsarbetet.
- Säkerställa att införandet och driften av Fastighetsjouren inte i negativ mening inverkar på Störningsjourens grunduppdrag.
- Öka extern försäljning av störnings- och tillsynstjänster.

### MÄTNING, ÅTERKOPPLING

- Störningsjouren ska planera och genomföra möten med systerbolagen och privata fastighetsägare.
- Analyser kring oriktiga hyresförhållanden.

### SAMARBETE OCH KOMMUNIKATION

- Träffa våra kunders olika yrkesgrupper löpande under året.
- Utveckla internkommunikationen på önskade områden: översyn av mötesstruktur, ansvarsområden, rollfördelning mm.