

# Stadsporten



Trollhättans  
Stad

- ▶ Nu öppnar kontaktcenter
- ▶ Bättre beslut med nytt IT-verktyg





## Innehåll



Ny metod för samarbete. Sid 4.

Ledare	2	Likvärdig skola	12
Sylte bibliotek	3	Idrottsambassadörer	12
Utsatta områden	4	Prisvinnare digital teknik	13
Action Week	5	Ny Alex	14
Kontaktcenter	6-7	Hänt	15
Yrket Daniel	8-9	Dagvattenstrategi	16
Nytt IT verktyg	10	Krönika	16
Serveringar tacksamma	11		

STADSPORTEN utkommer med 6 nummer/år (februari, april, juni, augusti, oktober, december) och utges av: Kommunikationsavdelningen, 461 83 Trollhättan, Telefon: 0520-49 70 21, E-post: per.ivarsson@trollhattan.se.

ANSVARIG UTGIVARE och grafisk form: Per Ivarsson.

TRYCK: Linköping tryck AB

REDAKTIONSKOMMITTÉ: Andreas Gleisner, Utbildningsförvaltningen, Jenny Persson, Kultur- och fritidsförvaltningen, Cecilia Wilson, Arbetsmarknads- och socialförvaltningen, Jonathan Hjort, Omsorgsförvaltningen, Josefin Åkesson Bengtsson, Samhällsbyggnadsförvaltningen.

OMSLAGSBILD: Per Ivarsson

FOTO OMSLAG: Entrén till stadshuset har fått nytt ansikte i samband med införandet av kontaktcenter.



**Trollhättans Stad**

## Ledare

## Vi står inför en digital revolution

Digitaliseringen är på väg att i grunden förändra vårt samhälle och våra arbetsplatser. Vi står nu inför en digital revolution och digitalisering har blivit ett av de viktigaste verktygen för förnyelse av våra arbetsplatser och hela den offentliga sektorn. Digitalisering hör också nära samman med kommunens attraktivitet och varumärkesbyggande; för medarbetare, nya invånare, nya företag och besökare.

Framtiden kräver att vi ser och förstår samhällsutvecklingen. Vi verkar nu i en omvärld som ständigt utmanar förutsättningarna för vår organisation. Här ser jag tekniken som en viktig möjliggörare och kan ge oss helt nya förutsättningar för att utveckla och effektivisera våra verksamheter. Idag förväntar sig exempelvis Trollhättebor och företagare att de kan dra nytta av digitala tjänster, och att kontakten med vår organisation kan ske digitalt och alla tider på dygnet. Med en digital hållbar stad och landsbygd kan vi lägga grunden till att möta de behov som uppkommer i takt med att Trollhättans utmaningar ökar.

Enligt en undersökning av SKR är 3 av 4 medborgare positivt inställda till att kommuner och landsting kommunicerar och erbjuder service digitalt, men enbart 21 procent ansåg att kommunerna och landstingen levde upp till deras förväntningar om digital service. Trots vetskap om detta har kommunerna i Sverige kommit olika långt inom digitaliseringen. En del kommuner har kommit igång med digitalisering, men det finns också kommuner som avvaktar och försöker skjuta upp den digitala transformationen eftersom man ser att det kostar mycket pengar och kan komma att ta andra resurser. Deras strategi är förståelig, men att stanna upp och se på är sällan ett bra alternativ. Idag är det sällan en fråga om ja eller nej när det gäller digitalisering, utan det är en ren prioriteringsfråga.

I koncernen pågår många initiativ och vi har nu en plan och strategi för digitalisering. I bred samverkan har förvaltningarna tillsammans med bolagen tagit fram förslag till en digitaliseringsstrategi som anger riktning och prioriteringar för koncernens arbete. I oktober tar kommunfullmäktige ställning till förslaget, och jag hoppas givetvis på ett positivt beslut så att vi kan påbörja arbetet och ta steget in i nästa fas för att aktivt fortsätta förändringsresan. Ambitionen är att integrera digitaliseringsarbetet i verksamhetsutvecklingsarbetet och styra aktivt mot förändring för att stå rustade för framtiden.

Målet är att utveckla och förnya service, upprätthålla hög tillgänglighet, attraktivitet och effektivitet i det vi levererar samt vara bland de tio bästa kommunerna i Sverige!

Said Niklund  
Stadsdirektör







Hanna Aderum och Agneta Wikström välkomnar trollhätteborna till det nybyggda biblioteket.

## Personalen laddad inför biblioteksöppning

Nu är det inte långt kvar tills det nya biblioteket på Sylte öppnar och personalen är laddad inför att äntligen få möta trollhätteborna i de nya fina lokalerna.

- Allt känns jättebra! Det är rymligt, ljust och härligt och vi hoppas att våra besökare ska trivas här, säger Hanna Aderum, bibliotekarie.

Text och foto: JENNY PERSSON

Biblioteket har ett generöst sagorum, ett trevligt tidningsrum, studieplatser, samlingsrum, en mysig barnavdelning och utrymmen att slå sig ner och bara vara. - Här finns inga krav på prestation, du kan sitta och läsa, studera, spela spel eller bara vara. Det är en plats att landa och framförallt är det Syltes bibliotek, vi vill gärna höra våra besökares åsikter, idéer och önskemål, förklarar Agneta Wikström, enhetschef.

Runt 10 000 böcker har flyttat in, men ett bibliotek är inte bara en plats för böcker utan framförallt en plats för människor. - Sylte bibliotek är ett närbibliotek, hit kan barnen i området enkelt komma själva. Vi brukar säga att detta är det lilla biblioteket med de stora möjligheterna, berättar Hanna.

### Sista pusselbiten

Att bygga ett nytt bibliotek är ju inget man



Sylte biblioteks vackra fasad.

gör varje dag och flera års planering och förberedelser bär nu frukt. Biblioteket är den sista biten som läggs till det stora Syltepuslet med ny skola, idrottshall och fritidsgård.

- Det har varit roligt och en förmån att få vara med om att bygga ett helt nytt bibliotek. Det känns väldigt bra att vara en del av den gemenskap som skapas här mellan skolan, fritidsgården, idrottshallen och biblioteket. Vi ser fram emot att undersöka vilka samverkansmöjligheter och synergier som kan uppstå, avslutar Agneta.





Områdespoliserna Ulrika Eliasson och Gabriella Can Mäkelä tillsammans med Trollhättans Stads brottsförebyggande strateg Anne Fagerberg.

## Djupare satsning på utsatta områden

Det gångna året har flera fokusgrupper startats upp för att öka tryggheten i olika delar av Trollhättan. Nu har nästa fokusgrupp sett dagens ljus; Utsatt område.

– Målet på sikt är att det inte ska finnas något utsatt område i Trollhättan, säger Anne Fagerberg, brottsförebyggande strateg i Trollhättans Stad.

Text och foto: PER IVARSSON

Det är genom medborgarlöftet – där kommuninvånarna har fått tycka till om vilka insatser de önskar se för att öka tryggheten i Trollhättan och den gemensamma probleminventeringen mellan polisen och Trollhättans Stad – som fokusgruppen Utsatt område har bildats.

### Kan fördjupa analysen

Ett utsatt område är ett geografiskt avgränsat område som karaktäriseras av en låg socioekonomisk status där kriminella har en inverkan på lokalsamhället. I dessa områden finns riskfaktorer som kan leda till en bristande framtidstro som arbetslöshet, ohälsa och misslyckad skolgång.

– För att fördjupa kartläggningen och analysen med aktörer med god lokal förankring har Trollhättans Stad och polisen skapat Fokusgruppen Utsatt område. Samverkan i sig är inget nytt, men nu får vi en bredare

konstellation och kan samlas kring en problematik och fördjupa analysen – det är den stora skillnaden, säger Anne Fagerberg, brottsförebyggande strateg i Trollhättans Stad.

### Få bort utsatta områden

– Kartläggningen har vi gjort tidigare, men när det gäller analys och åtgärder har vi inte samverkat lika mycket. Vi behöver arbeta mer systematiskt och kunskapsbaserat och fokusgruppen ger en bra förutsättning för det arbetet, säger områdespolis Gabriella Can Mäkelä.

– Det lutar sig på vetenskap och vad den beprövade forskningen säger om bästa sättet att arbeta. Här får vi en gemensam plattform som kommer att underlätta vår samverkan, säger hennes kollega Ulrika Eliasson.

De olika professionerna och ingångarna till trots är fokusgruppens mål detsamma.

– Målet på sikt är att det inte ska finnas något utsatt område i Trollhättan, säger Anne Fagerberg.

De utsatta områdena som det handlar om i Trollhättan är Kronogården, Sylte och Lextorp. Fokusgruppens syfte är att fokusera på specifika aktuella behov med både kortsiktiga och långsiktiga åtgärder. En kortsiktig åtgärd kan exempelvis vara att försvåra narkotikahandel genom att ta bort hinder/platser där det äger rum.

– På lång sikt vill vi stärka samverkan, öka kommunikationen, bredda analysen och utifrån ett lokalt sammanhang främja, förebygga, föreslå och åtgärda de utmaningar som finns i hela Trollhättan. Det här arbetet kräver en förmåga att hantera komplexiteten och att arbeta uthålligt kopplat till Trollhättans Stads strategi för hållbarhet, det är viktigt att vi har ett hela staden-perspektiv i processen, säger Anne Fagerberg.





# TROLLHÄTTAN ACTION WEEK



## Action Week sätter Trollhättan på kartan

Arrangörerna bakom Alliansloppet växlade upp – och Trollhättans Stad ökade sitt stöd och intresse för arrangemanget. – Det är ur tre olika perspektiv vi följer upp eventet och ser fördelar för Trollhättan; samhällsnyttan, ökad turism och ökat medialt värde, säger Anki Carlsson, Näringslivsenheten i Trollhättans Stad.

Text: PER IVARSSON

Trollhättan Action Week sätter Trollhättan på kartan och är en viktig del i Trollhättans platsvarumärkesarbete och destinationsutveckling.

– Vi vet att det mediala värdet 2020 landade på cirka 10 miljoner, och kan därmed konstatera att ett evenemang av denna storlek är ett betydande verktyg för vår utveckling och tillväxt. Förra årets sändningar sågs av 3,1 miljoner tittare och mestadels sänds det från vårt vackra fall- och slussområde med fina vyer över vår stad, och på ett sätt som inget annat arrangemang lyckats med, säger Anki Carlsson, Näringslivsenheten.

I år fördubblas dessutom antalet tv-timmar

från 4 i SVT 2020, till 8 i TV4 2021.

– Det ska bli oerhört spännande att se resultatet av det mediala värdet när allt, TV, press och sociala medier är summerat för 2021, säger hennes kollega Anna Nilsson.

### Tydlig koppling

2021 års version av Alliansloppet innehåller förutom mer sändningstid två andra nyheter: Namnbytet till Trollhättan Action Week, samt att Trollhättan Pride blir en ny viktig samarbetspartner.

– Namnbytet har länge diskuterats så detta var något som vi på Trollhättans Stad uppskattade att få igenom. Nu kommer

Alliansloppet, världens största rullskidslopp, tydligare förknippas med platsen Trollhättan, säger Anki Carlsson.

### Viktigt budskap

Startskottet för årets event blir Trollhättan Pride.

– Hela Trollhättan pyntas med regnbågsfärger och det viktiga budskapet om alla människors lika värde hamnar i fokus på ett helt nytt sätt genom att ett Prideevent för första gången kombineras med ett sportevent, avslutar Anki Carlsson.



# Nu öppnar kontaktcenter

Nu blir det enklare för trollhättebor och andra intressenter att komma i kontakt med Trollhättans Stad.

– Det är en vision som vi har haft i flera år, en investering för att skapa en ökad tillgänglighet, säger kommunstyrelsens ordförande Paul Åkerlund.



Trollhättans Stads stadsdirektör Said Niklund och kommunstyrelsens ordförande Paul Åkerlund gläds åt att kontaktcenter slår upp portarna.

Text och foto: PER IVARSSON

Trollhättans Stad har som ambition att bli bättre på att ge god service till våra invånare, företagare och andra som kommer i kontakt med oss, samt att säkerställa att servicen är snabb, enhetlig och håller hög kvalitet.

Ett kontaktcenter fungerar som en samlad väg in till kommunen där ärendehantering sker via telefoni, besök, chatt och sociala medier oavsett vad ärendet gäller.

I september 2018 presenterades och godkändes förstudien om kontaktcenter av kommunstyrelsen – och i november 2019 beslutade kommunfullmäktige om införande av kontakt-

center och gav grönt ljus för projektering och upphandling.

## Gör det enklare

Nu är det stora och omfattande arbetet genomfört genom att både lokaler och organisation är på plats, och den 1 september är det premiär för den nya service-funktionen.

– Det känns fantastiskt bra att vi nu kan öppna kontaktcenter och göra det enklare för trollhätteborna och andra som behöver komma i kontakt med oss, och att vi kommer ge ett likvärdigt bemötande till alla – oavsett ärende, säger Paul Åkerlund, kommunstyrelsens ord-

förande i Trollhättans Stad.

## Ökad servicegrad

Kommuner som har inrättat ett kontaktcenter kan i genomsnitt lösa 70–80 procent av de frågor som kommer in redan vid första kontakten. Man slipper långa ledtider, felkopplade samtal och tröga beslutsvägar.

– Ett kontaktcenter innebär att vi kommer att öka vår servicegrad och hantera ärenden som kommer in både snabbare och effektivare. Vi vill skapa en service som för oss innebär såväl ett gott bemötande, som en hög lösningsgrad redan vid första kontakt, säger stadsdirektör Said Niklund.

## Resan fram till att kontaktcenter öppnar.



## Så här gör du för att hitta kontaktuppgifter till medarbetare i Trollhättans Stad

I första hand uppmanar vi dig att använda Telia Touch Point Plus telefonbok på intranätet (eller appen i mobiltelefon). I telefonboken kan du bland annat söka på namn, titel och verksamhet. Du kan också använda Organisations-trädet på intranätet eller sökfunktionen i Outlook.

## Så här gör du för att hitta kontaktuppgifter till medarbetare i Trollhättans Stad som inte har tjänstemobil eller tjänstedator

Du kan använda tjänsten Automatisk telefonist genom att ringa nummer 6780 internt alternativt 0520-496780 från en extern telefon. Säg namnet på den person du söker så blir du automatiskt kopplad vidare.

## Vad behöver du göra?

För att förenkla för andra kollegor att hitta dig ska du lägga till sökord till din profil i Telia Touch Point Plus. Mer information om hur du lägger till sökord i Telia Touch Point Plus hittar du på intranätet under Verksamhetsstöd/Intern service/Telefonguide.



Kontaktcenters enhetschef Jenny Eisfeldt Nystedt och hennes team av hungriga servicespecialister ser fram emot att få komma igång.

## ”Vi är så taggade och redo att köra”

Kontaktcenters lokaler är på plats. Personalen likaså och grundarbetet har gjorts med förvaltningarna. Kvar återstår bara att sätta igång.

– Vi är så taggade och redo att köra, säger Jenny Eisfeldt Nystedt, enhetschef för kontaktcenter.

Text och foto: PER IVARSSON

Projektet kontaktcenter är avslutat genom att byggnader och organisation är på plats, och går nu in i nästa fas då det den 1 september öppnas upp för dem som vi är till för; medborgare och externa intressenter.

Enhetschef Jenny Eisfeldt Nystedt liknar situationen vid en nybyggd bil som står och gasar på startlinjen, ivrig att ge sig ut på vägarna.

– Vi har byggt en bil tillsammans med förvaltningarna. Nu ska vi ut och köra, och viktigt att komma ihåg är vi börjar med övningskörning eftersom kontaktcenter är som en ny medarbetare. Vi kommer att göra saker rätt och det kommer att bli fel där misstagets betydelse beror på hur väl vi jobbar tillsammans och löser det, samt säkerställer att det inte uppstår igen. Så det kommer nog både att bli en och annan genväg och någon kringelkrok, säger Jenny Eisfeldt Nystedt och ler.

### Kontinuerlig dialog och utveckling

Och precis som i vanlig bilkörning är det mycket teori som ska läras in för att göra färdens så

bra och säker som möjligt.

– Vi har jobbat upp en kunskap tillsammans med förvaltningarna om vad som är målet, vad vi gör när saker blir fel, vem man kontaktar vid ett ärende – och har en kontinuerlig dialog med både referenspersoner och kontaktpersoner i förvaltningarna så därför känner jag mig ganska trygg.

– Vi fortsätter vår resa tillsammans, där vi bland annat tar över fler ärenden från förvaltningarna till kontaktcenter. Det kommer att ske förändringar som kräver att vi samarbetar för vi är ingen självständig enhet, utan förvaltningarnas förlängda arm till dem som vi alla är till för; våra medborgare/invånare i staden.

### Ett kontaktcenter för alla

Kontaktcenters lokaler på stadshusets första våning är helt nya och väl genomtänkta för den verksamhet som ska bedrivas, bland annat genom sina 28 besöksrum.

– För oss är det viktigt att alla som kommer hit – oavsett ärende – ska få samma service och likvärdiga behandling, våra nya besöksrum är

verkligen en fysisk möjliggörare för detta.

### Stärka varumärket

Till stöd har hon – förutom förvaltningarna – ett team på 12 servicespecialister.

– Det ska bli roligt att få öppna upp och träffa medborgare och visa upp kontaktcenter, det är ju för dem som vi har gjort detta. Vi vill ge bred kundvård och bidra till att stärka ett bra kundrykte för kommunen, vår service och Trollhättans Stad som arbetsgivare. Så det handlar inte bara om att utföra uppgifterna så bra som möjligt, utan också bidra till bilden av en kommun som man vill bo i.

Målet är också högt satt.

– Vi har en inkörningsperiod på 2 år för att införa och etablera kontaktcenter, sedan ska vi börja utveckling i andra etappen under år 3–5 för målet är att vara väldigt högt rankade under 5:e året. Vi kommer att mäta kundnöjdhet, servicemål, systemmål och genomföra kontinuerliga uppföljningar, säger Jenny och avslutar:  
– Vi ska medverka till service i världsklass!



# yrket

I Trollhättans Stad finns cirka 340 olika yrkestitlar. Vi beskriver några av dem här – och låter dig möta medarbetaren bakom yrket.

## ”Jag har landat precis där jag vill”

Lite polis, lite brandman, samt något med elementet vatten. I sitt val av yrke har han lyckats få med de viktigaste bitarna.

– Jag har landat precis där jag vill, fast jag har fått allt istället för en sak, säger säkerhetsamordnare Daniel Hult.

Text och foto: PER IVARSSON

► Han kommer från Hyllinge i nordvästra Skåne strax utanför Helsingborg, där närheten till vattnet tidigt blev hans stora intresse.

– Jag älskade vatten väldigt mycket! Jag började i simskolan som 3-åring och sedan blev det tävlingssim. Jag var fruktansvärt klumpig på land, men i vattnet var jag smidig som en säl, minns Daniel och skrattar.

Tankar fanns på både polis- och brandmansyrke, men något huvudspår fanns inte.

– Jag hade egentligen ingen aning vad jag ville göra efter gymnasiet, men min mamma tyckte att jag skulle in i högskolans värld så skulle allt lösa sig.

### Viktig promenad i hamnen

Sagt och gjort. Daniel sökte sig till Kalmar och studier vid Baltic Business School. Efter ett års studier var han ute på promenad i stadens hamn, en viktig promenad skulle det visa sig. – Jag såg en konstig byggnad som såg ut som ett fartyg, men det var Sjöfartshögskolan. Oj,

vad coolt att kunna jobba på havet, tänkte jag. Jag sökte dit, kom in och utbildningen på fyra år var helt fantastisk.

### Flytt till Trollhättan

Som nyutexaminerad styrman 2007 fick han omedelbart jobb inom fartygsnäringen. Daniel störttrivdes till sjöss, men det påverkade också relationen till livskamraten att vara borta flera veckor åt gången, så 2009 landade han yrkesmässigt i Göteborg som räddningsingenjör på Kustbevakningen.

I samma veva gick också flyttlasset från Kristianstad till...Trollhättan!

– Vi tittade på kartan och funderade på vad som ligger nära Göteborg. Då såg vi Trollhättan. Min fru hittade en utbildning på högskolan och en räddningsdykare från Kustbevakningen – som bodde här – hittade en lägenhet åt oss. Så vi tog allt med oss från Kristianstad och körde till en lägenhet i Stavre där vi sedan köpte hus och nu trivs väldigt bra.



Säkerhetsamordnare Daniel Hult har ett förflutet som fartygsingenjör och inte velat hjälpa till att lösa saker. Det är lite fartyg.

Efter KBV fortsatte Daniel sin karriär som säkerhetschef på Thun Shipping i Lidköping, som bland annat består av Trollhätte kanalfarande fartyg som "Nossan" och "Tidan". 2017 hamnade han helt yrkesmässigt i Trollhättan som kvalitets- och miljöchef på Nobina. Och det var i samband med ett möte i slutet av 2020 på Nobina som Daniel under en paus såg en jobbannons på sociala medier där Trollhättans Stad sökte en säkerhetsamordnare. Den kunde Daniel omöjligt motstå att söka, och han minns hur glad han blev när han förstod vad den innebar:

– Jag skulle få syssla med de frågor som jag tyckte var absolut roligast: trygghet, säkerhet och krisberedskap, men i princip hela tiden! Då skulle jag få alla guldäggar i samma korg.





en styrman till sjöss, och han är inte främmande för att likna Trollhättans Stad vid ett fartyg. "Jag har fortfarande inte träffat någon som inte varit serviceinriktad och jag känner en nostalgikänsla över det, alla är på väg till samma hamn och gör det tillsammans", säger Daniel.

### Rivstart i Trollhättans Stad

Genom sin kunskap, erfarenhet och entusiasm blev jobbet hans såklart... så i april 2021 blev Trollhättans Stad ny arbetsgivare. Som säkerhetssamordnare ansvarar Daniel för att driva och utveckla kommunens beredskapsarbete, och han fick en rivstart.

- Det var ingen lugn början, utan in i elden direkt då lär du dig bäst, tyckte min nya chef och redan andra dagen satt jag med i samtal om delregional oljeskyddsplan! Sedan tar jag för mig och tycker att detta är fruktansvärt kul! Helt galet roligt!

### Som klippt och skuren

Att han trivs i rollen har redan konstaterats,

men det är inte bara för hans entusiasm kring uppdragen – han verkar också som klippt och skuren för det.

- Jag läste någonstans att en säkerhetssamordnare ska älska att nätverka och samverka för att lyckas. Det är väldigt viktigt att ha den viljan och ta in andras perspektiv för att göra det bättre, och jag älskar det mänskliga mötet. Och att han redan trivs är en underdrift.

- Det är klart att det var en utmaning att börja på ett nytt jobb via distans på grund av pandemin, men kollegorna – ihop med min närmaste chef – har varit helt fantastiska.

### På väg till samma hamn

Också kontakten med övriga han stött på i

organisationen har löpt på väldigt bra, och han får nästan en liten nostalgikänsla från tiden till sjöss.

- Jag har fortfarande inte träffat någon som inte varit serviceinriktad och inte velat hjälpa till att lösa saker. Det är lite fartygskänsla över det, alla är på väg till samma hamn och gör det tillsammans. Man har sina specifika arbetsuppgifter – precis som på ett fartyg – men det går väldigt lätt att samarbeta för man vet att alla ska till samma ställe. Det känns väldigt bra. Daniel känner också att han har landat i sitt yrkesval.

- Det blev nog väldigt rätt. En kompromisslösning av alltihop; lite polis, lite räddningstjänst och lite vatten – jag har fått alla delar av kakan. ●



# IT-verktyg kan skapa bättre beslut

Just nu pågår ett projekt för att skapa ett IT-verktyg som samkör data från olika verksamhets-system, vilket kommer att ge ett bättre beslutsstöd.

– Omgivningen ställer allt högre krav på kommuner att fatta bra och genomtänkta beslut. Därför är det viktigt att chefer och specialister får verktygen att faktiskt göra ett bra jobb, förklarar Joakim Borgh, projektledare på Kontoret för digitalisering och IT.

Text och foto: PER IVARSSON

I våras gick Trollhättans Stad med i samverkansprojektet Öppna data, och pekade då i första hand ut projektet som en möjlighet för medborgare och andra intressenter att ta del av data om kommunens verksamhet – som en öppen och självklar del av offentlighetsprincipen.

## Datadrivna beslut

En annan del av Öppna data handlar om att öka kvaliteten på den egna verksamheten genom samkörning av data.

– Vi hoppas att kunna skapa ett beslutsstödsystem som ger chefer och specialister fler insikter om vår verksamhet, baserat på fakta. Vi tror att det rent allmänt kommer att leda till bättre beslut tack vare bättre underlag. Det blir datadrivna beslut, man behöver alltså inte gissa, säger projektledare Joakim

Borgh och fortsätter:

– Som hemtjänstchef vill du exempelvis kunna veta hur sjukfrånvaron såg ut under en hög belastning på verksamheten, hur schemat såg ut och hur ekonomin påverkades. Den datan finns, men det tar så lång tid att få ut den.

*“Vi tror att det rent allmänt kommer att leda till bättre beslut”*

## Ekonomi och HR först ut

Införandet har börjat med att koppla de övergripande verksamhetssystemen ekono-

mi- och HR-system till datalagret och skapa presentationer av data från dessa system.

– De tekniska bitarna är i stort sett klara och under början av hösten kommer ett antal chefer och specialister att testa och använda verktyget. Faller det väl ut väntar lansering senare i höst och sedan kommer vi att gå vidare med andra verksamhetssystem inom

organisationen.

## Skyddsmekanismer

Datalagring kan vara integritetskränkande, men Joakim understryker att samkörningen av data inte kommer att kränka den personliga integriteten.

– Det kommer att införas skyddsmekanismer så att bara närmaste chef kommer att ha tillgång till skyddsvärd information, plus att ett syfte måste anges om man ska samköra register, det måste alltså finnas ett lagstöd som grund.

En utmaning, som flera kommuner brottas med, är att organisationsstrukturen i systemen inte alltid ser likadana ut, vilket försvårar vissa jämförelser.

– Därför blir det en viktig arbetsuppgift för verksamheten att se över så att organisationsstrukturen blir så likartad som möjligt mellan olika system, avslutar Joakim.



Projektledare Joakim Borgh sätter stor tilltro till det nya IT-verktyget.





Catrin Bergström har uppskattat den snabba informations-uppdateringen från Trollhättans Stad som Fredrik Linnarsson och hans kollegor på Livsmedelsenheten kunnat bidra med under pandemin.

## Serveringar tackar för pandemi-information

Så fort nya restriktioner har dykt upp under pandemin har Livsmedelsenheten i Trollhättans Stad varit på tårna och snabbt begett sig ut till stadens kaféer och restauranger och informerat om vad som gäller.

Det har varit uppskattat.

– Det har fungerat helt klockrent! Vi har alltid fått reda på vad som gäller och från och med när det gör det, säger Catrin Bergström, som driver Café Bergström vid Drottningtorget.

Text och foto: PER IVARSSON

Under pandemin har Livsmedelsenheten i Trollhättans Stad jobbat hårt för att underlätta för restaurangnäringen i staden genom att fortlöpande informera om Folkhälsomyndighetens regler för att minska risken för smittspridning.

Det har i praktiken inneburit att enhetschef Fredrik Linnarsson och hans medarbetare på Livsmedelsenheten uppsökt restaurangerna så fort nya regler har kommit, samt att de varit angelägna om att kunna besvara frågor från den utsatta näringen.

Det har varit värdefullt och uppskattat intygar Catrin Bergström på Café Bergström.

– Jag tycker att det väldigt bra när han kommer hit och informerar. Vi har haft en

väldigt bra dialog med varandra och förstått varandra. Kommunikationen har fungerat väldigt bra, säger Catrin och fortsätter:

– Jag har ju ringt Fredrik någon när jag varit helt hysterisk för att jag inte fattat, haha, och då har han till och med ringt upp mig innan arbetstid och lugnt och sansat förklarat att "så här fungerar det". Så det finns faktiskt bara gott att säga, säger Catrin.

### "Schysst att informera först"

Krogar och kaféer är alltså nöjda med metoden som Trollhättans Stad använder, vilket också Fredrik Linnarsson är.

– Jag tycker att det är schysst att först informera om vilka regler som gäller innan

vi gör en tillsyn. Och det har visat sig under våra inspektionsrundor att vi har väldigt få avvikelser, de sköter sig alltså väldigt bra, säger Fredrik Linnarsson.

### Ingen informationskyldighet

Trollhättans Stad har ingen informationskyldighet, men man gör det ändå – och det är faktiskt inget nytt arbetssätt.

– Vi gör likadant med livsmedel. När någon har registrerat ett företag som ska sälja mat bokat vi in ett första besök och informerar om regler och vad som gäller när det kommer till avgifter och så vidare. Det är därför vi har så få avvikelser i Trollhättan, det underlättar för dem och det blir rätt från början.





## Lyckad premiär för skolskjuts

Onsdag den 18 augusti var det terminsstart för elever i Trollhättans Stad. För cirka 250 elever från Kro-nogården blev det en liten annorlunda skolstart då skolbussar fanns på plats för att skjutsa eleverna till sina nya skolor runt om i Trollhättan.

Premiärdagen väckte stort medialt intresse när förväntansfulla elever skulle kliva ombord på bussarna, och det avlöpte som förväntat.

– Logistiken flöt på som planerat, och det var många elever som var nyfikna på att få komma till en ny klass och få nya klasskompisar, berättar Andreas Gleisner, kommunikatör på Utbildningsförvaltningen.

Bakgrunden till att eleverna erbjuds skolskjuts till andra skolor är det politiska beslutet om likvärdig skola som togs förra året.

– Likvärdig skola handlar om att ge eleverna likvärdiga förutsättningar, och vi tror och hoppas att fler elever nu ska få möjlighet att lyckas i skolan, säger Andreas Gleisner.



Idrottsambassadörerna Marianne Ahlberg (proffsboxare), Elvira Tanderud (sprinter), Nora Högfeldt och Arber Azemi (taekwondo), Hilma Lundqvist (målvakt Futsal), Nils van Der Pool (skridskor), Emil Johansson (slopestyle), samt Monika Leijon (drogförebyggande samordnare) och Robert Stenberg (områdeschef Kultur- och fritidsförvaltningen).

## Unga idrottare säger nej till rökning

Sedan 2018 står Trollhättans Stad bakom Tobacco Endgame och arbetar mot en rökfri stad 2025. Under våren och sommaren har arbetet riktats in mot ungdomar.

– CANS\* årliga undersökning visade att andelen elever i åk 9 som röker har ökat under pandemin. För att påverka ungdomar att leva sunt har sex filmer spelats in med idrottsambassadörer från Trollhättan, säger Monika Leijon, drogförebyggande samordnare i Trollhättans Stad.

Text: CECILIA WILSON

En av orsakerna till att det drogförebyggande arbetet riktat mot ungdomar inte nått fram är att det arbete och de föreläsningar om ANDT (alkohol, narkotika, doping och tobak) som brukar genomföras på skolor nu inte har kunnat genomföras på grund av pandemin. – Vi vill att våra ungdomar ska leva sunt. Så vi fick tänka vidare på hur vi skulle nå ut med budskapet, säger Monika Leijon.

### Alla tackade ja

Det resulterade i en ansökan och beviljade extra medel för filmer riktade mot ungdomar som lyfter målbild och att leva rökfritt. I samverkan med Robert Stenberg på Kultur- och fritidsförvaltningen kontaktades yngre idrottare från Trollhättan, som alla är förebilder

inom sina idrotter. Alla tackade ja till att vara idrottsambassadörer för Tobacco Endgame och resultatet blev sex korta filmer. De har publicerats på YouTube, spridits i sociala medier samt visats i offentliga rum, exempelvis på skärmen på Drottningtorget och på konferensen förebygggu.nu.

– Filmerna kommer även visas på skolorna, så vi hoppas och tror att filmerna får stor spridning. Vi vill att våra ungdomar växer upp till sunda medborgare och hoppas att våra idrottsambassadörer kan ha positiv inverkan och påverka dem till att nå sina mål i framtiden, avslutar Monika Leijon.

Fotnot: \* Centralförbundet för alkohol- och narkotikaupplysning

### Tobacco Endgame 2025

Trollhättans Stad står sedan 2018 bakom Tobacco Endgame-strategin, vilket innebär att:

- vi förstår bakgrunden och behovet av att skärpa den tobaksförebyggande strategin.
- vi stödjer principen att ett årtal preciserar då rökningen ska vara kraftigt begränsad.
- vi stödjer en bred opinionsbildning för politiska beslut om den process som leder till målet.





➤ Årets Verksamhetsutvecklare inom välfärdsteknik: Plan 3 på Humlevägen 74. Malin Hasselqvist, enhetschef, Helene Hennström, undersköterska, Rose Wendeng Ngenyi, undersköterska och Maria Eriksson, verksamhetspedagog.

## Prisas för sitt arbete med digital teknik



➤ Hedersnämmande: Mötesplatsen. Jonas Björk, Johanna Hedberg Hecktor och Jennie Koning.

Plan tre på Humlevägen 74 har tilldelats utmärkelsen Årets Verksamhetsutvecklare inom välfärdsteknik. Verksamheten har med hjälp av surfplattor ökat hyresgästernas delaktighet och trygghet.

Text och foto: JONATHAN HJORT

För att stimulera utveckling och goda initiativ till arbetet med digital teknik delar omsorgsnämnden i Trollhättan årligen ut utmärkelsen "Årets Verksamhetsutvecklare inom välfärdsteknik". Priset består av en bonus på 10 000 kronor till vinnande verksamhet.

2021 tilldelas plan tre på Humlevägen 74 utmärkelsen.

– Verksamheten har på ett föredömligt sätt arbetat med digital teknik utifrån de boendes behov. Personalen har genom sitt arbete visat att en surfplatta inte enbart är ett verktyg för underhållning utan också ett sätt för att skapa ökad delaktighet och trygghet, säger Lena Hult, omsorgsnämndens ordförande.

### Fokus på ökad kvalitet

Humlevägen 74 är ett vård- och omsorgsboende som riktar sig till personer med behov av demensomsorg.

För att öka kvalitén för hyresgästerna använder verksamheten surfplattor till bland annat film, musik och minnesträning. Surfplattorna har även använts flitigt under pandemin för digitala möten med anhöriga.

– Vi försöker hitta små guldgrubbor i vardagen för hyresgästerna och anpassa innehållet för dem utifrån deras intressen. Vissa har exempelvis inte svenska som modersmål och då har vi kunnat visa innehåll på deras språk samt filmer/bilder på platser där de kommer ifrån, säger Helene Hennström, undersköterska.

### Hedersnämmande

Under prisutdelningen för Årets Verksamhetsutvecklare inom välfärdsteknik delades det även ut ett hedersnämmande till Mötesplatsen (sysselsättning inom socialpsykiatri). Genom digitala träffar har verksamheten kunnat bidra till en minskad isolering och en fortsatt samhörighet för personer under pandemin.

### Årets Verksamhetsutvecklare inom välfärdsteknik

2021: Humlevägen 74, plan 3  
2020: Lantmannavägen och Källebacksgatan  
2019: Boendestöd inom socialpsykiatri



ny

Alex



Alex Strandlind, nyanställd i Trollhättans Stad.

Namn: **Alex Strandlind**Arbetsplats: **Centralförrådet, Produktion och service****Vad är dina arbetsuppgifter?**

– Just nu arbetar jag med att lägga ned fiber

vid Lärketorpet. Annars kan det handla om rördragningar, avlopp, ja, allt inom anläggning.

**Vad har du gjort tidigare?**

– Jag har haft samma arbetsuppgifter fast på ett annat företag.

**Vad gör du på din fritid?**

– Umgås med mina vänner.

**Vad gör dig glad?**

– Mina sköna kollegor.

## Nyanställda i Trollhättans Stad

EFTERNAMN	FÖRNAMN	BEFATTNING	ARBETSPLATS
STRANDLIND	ALEX	Anläggningsarbetare	Produktion och service
LIWENBORG	KLAS	Kommunikationsstrateg	Administrativa kontoret
AL-ZUWAINI	OMAR	Undersköterska	Blackstorpsvägen 18
BORGMALM	TOMAS	Förrättningslantmätare	Stadsbyggnadskontoret
EKBERG	MATS	Lärare	Strömslundsskolan
ATIE	CAROL	Socialekreterare	ASF
LORENSSON	MARIETTE	Sjuksköterska	Strömsviksvägen 99
HARLITZ	KATARINA	Sjuksköterska	Humlevägen 90-94
SILFERESSEN	ANN	Undersköterska	Blackstorpsvägen 18
KÖRNER	FILIPPA	Rektor	Utbildningsförvaltningen
ALB	MIHAELA MARIETA	Överförmyndarhandläggare	Administrativa kontoret
FARAH	AWALE	Servicespecialist	Administrativa kontoret
HOLGERSSON	MICHAEL	Planerare/Utvecklare	Utbildningsförvaltningen
REBSCHER	ARON	Bygglovshandläggare	Stadsbyggnadskontoret
SVANTESSON	MALIN	Rektor	Utbildningsförvaltningen
CANELLE	JOACHIM	Lärare	Strömslundsskolan
BERGMAN	ANNIKA	Lärare	Strömslundsskolan
MYLONA	ZOE	Lärare	Skoftebyskolan
MOUSSAWI	DONIA	Lärare	Paradisskolan och Fritidshem





Det händer så otroligt mycket i våra verksamheter, långt mer än vad vi har möjlighet att berätta om i Stadsporten. Exempelvis görs det många inlägg på Trollhättans Stads Facebook. Här följer ett axplock från den senaste tidens publiceringar:

# hänt



Den 18 augusti fick Trollhättans Stads dagliga verksamhet Viggen ett väldigt uppskattat besök när artisten Martin Stenmarck hälsade på! Artisten har tidigare skickat en videohälsning till Viggen för att heja på och uppmuntra deras hälsofrämjande satsning. Förra året promenerade verksamheten avståndet till olika europeiska huvudstäder. I år är målet att promenera avståndet till olika svenska sevärdheter.



Tillsammans med N3 symfoniorkester, under ledning av dirigenten Ulf Wadenbrandt, bjöd den folkära artisten Jill Johnson den 18 juli på en digital hälsning från Folkets Hus Kulturhuset. Konserten sändes på Trollhättans Stads Facebooksida och blev väldigt uppskattad och tittad på – dagen efter hade livestreamen över 9 000 visningar.



Den 24 augusti publicerade Enheten mot våld i nära relationer följande: "6 av 10 ungdomar mellan 15-19 år har någon gång blivit utsatt för våld i nära relationer. Vi tror att det är många fler. Är det inte du så är det garanterat någon du känner. Behöver du någon att prata med? Skicka ett sms till 0702 33 40 04 så hör vi av oss! #schysstarelationer"

# Krönikan



## LITA PÅ ATT JAG GÖR FEL IGEN

De som känner mig väl vet att jag ibland när jag ställs inför nya moderna managementidéer intar en försiktigt avvaktande hållning. Men inte alltid. De senare åren har det tillitsbaserade ledarskapet vunnit mark och blivit väldigt populärt, kanske framför allt inom offentlig sektor. Och jag har svält hela idén med hull och hår.

Och visst låter det fint? En organisation och ett ledarskap som präglas av tillit. En arbetsplats där kollegor litar på varandra, och där chefer och medarbetare litar på varandra. Där individer visar tillit och vill se andra lyckas. För vem av oss skulle stå ut någon längre tid i en organisation där motsatsen råder? Vem skulle klara att varje dag gå till en arbetsplats som präglas av misstänksamhet?

Tyvärr är det enkelt för en ledning att skapa policys och strategier som med fina bilder beskriver hur den egna organisationen ska präglas av tillitsfulla relationer mellan anställda, och mellan ledning och medarbetare. Men tillit går inte att införa med ett ledningsbeslut. Den måste växa fram, och för att gro måste den gödas med en genuin tro på människor och en vilja att se andra lyckas. Den måste vattnas med mod – att våga lita på andra, men också att våga be om hjälp, att erkänna när svårigheter och utmaningar är för stora.

Och just det där sista är lättare sagt än gjort. När någon annan misslyckas är det enkelt att vara storsint och stötande. Men att erkänna sina egna fel och brister... Därför tänkte jag ta första steget här och nu och erkänna för er alla: Jag har gjort fel. Många gånger. Senast förra veckan gjorde jag bort mig. Det var självklart inte så att jag ville göra fel, jag gjorde mitt bästa, men det blev fel ändå. Och jag kommer att göra fel igen, tyvärr. Det kan ni lita på. ●

Andreas Gleisner  
Kommunikatör, Utbildningsförvaltningen



Kommunfullmäktige har antagit en ny dagvattenstrategi som har anpassats för klimatförändringar. Syftet är att förtydliga hur Trollhättans Stad och Trollhättan Energi AB (TEAB) ska jobba för att hantera dagvattnet på ett säkert sätt.

## Strategi anpassad till klimatförändringar

Kommunfullmäktige har antagit en ny dagvattenstrategi som har anpassats för klimatförändringar.

– Klimatförändringarna medför att det blir mer nederbörd i vår del av landet, och mer regn innebär mer dagvatten, förklarar TorBjörn Nilsson, hållbarhetsstrateg i Trollhättans Stad.

Text: PER IVARSSON

Syftet med dagvattenstrategin är att förtydliga hur Trollhättans Stad och Trollhättan Energi AB (TEAB) ska jobba för att hantera dagvattnet säkert, miljöanpassat och för att bidra till attraktiva stadsmiljöer. Strategin tar också hänsyn till klimatförändringar.

### Delat ansvar

Strategin ska också fungera som underlag vid upphandling av dagvattenutredningar i detaljplaneprocessen. Även ansvaret för fastighetsägare, väghållare och exploatörer, exempelvis övriga kommunala bolag, beskrivs.

I strategin förtydligas det delade ansvaret för att hantera och planera för stora regnmängder. I Trollhättan är TEAB VA-huvudman och ansvarar för regnmängder upp till en viss volym.

– Trollhättans Stad ansvarar för att planera för att minimera konsekvenserna vid översvämningar orsakade av flöden större än VA-huvudmannens ansvar, det vill säga vid skyfall. Vid extrema regn kan alltså inte dag-

vattensystemet hantera vattenmängderna, utan det krävs en planering för att vattnet ska kunna avrinna ytligt utan att orsaka skador, säger Torbjörn Nilsson.

### Fyra övergripande mål

Strategin består av fyra övergripande mål med tillhörande ställningstaganden för hur arbetet ska bedrivas.

- Robusta bebyggelsemiljöer och bevarad vattenbalans
- Välmående yt- och grundvatten
- Berikat stadslandskap
- God samverkan och tydlig ansvarsfördelning

### Dagvatten

Dagvatten är det regn-, spol- och smältvatten som tillfälligt rinner på markytan från hårdgjorda ytor som till exempel tak, gator eller parkeringsplatser.