

Verksamhets- uppföljning 2017

Kund

	Mål 2017	Utfall 2017
Antal kunder	25+10	24+10
Antal lägenheter	105 000	103 202
NKI	83	81

Strategier

- * Ha rapporter som är kvalitetssäkrade, användbara, kundnyttiga och har ett mervärde för kontaktpersonerna
- * Ha en aktiv dialog med distriktspersonal hos befintliga kunder för att få en nöjdare kund
- * Vara en aktiv "störningsambassadör" – se möjligheter i alla situationer i vår roll
- * Marknadsföra Störningsjouren publikt till göteborgarna
- * Utöka dagverksamheten – sälja in dagverksamheten till fler

Analys

Utökning av Oriktiga Hyresförhållanden, samt permanentande av verksamheten. Ändrade Teckalkriterier. Omförhandling med nyckelkund. Beslut och uppstart av Fastighetsjour

Medarbetare

	Mål 2017	Utfall 2017
MMI	78	78
Frisknärvaro	85 %	84 %
Sjukfrånvaro	2,0 %	1,38 %

Strategier

- * Att jobba på en stimulerande och uppskattande arbetsplats
- * Att tydliggöra företagets mål och utfall
- * Att ha en tydlig kompetensutvecklingsplan/utveckling efter arbetsroll
- * Introduktion av nyanställda

Analys

Organisatoriska förändringar. Beslut om anställning av säkerhetschef. Deltar i koncernens arbete kring arbetsmiljö. Ny VD på plats. Under året har en likabehandlingsplan arbetats fram.

Ekonomi

	Mål 2017	Utfall 2017
Resultat	-342	426

Strategier

- * Att vara affärsmässiga med kunderna i centrum
- * Att kunderna upplever produkten prisvärd
- * Att utveckla företaget via merförsäljning
- * Att ha en levande intern kontrollplan

Analys

Utökning av Oriktiga hyresförhållande. Fortsatt fokus på affärsmässighet i avtal. Deltager i workshop kring gemensamt synsätt gällande styrning, uppföljning och kontroll. Uppstart av Fastighetsjour

Verksamhet

	Mål 2017	Utfall 2017
Störningar	5200	6336
Snitt-tid	12 min	14 min
NBI	67	Ej utfört
NKKI	75	68

Strategier

- * Att förbättra inställelsetiden med bibehållen kvalitet och service
- * Att utveckla bemötande och agerande gentemot kundernas kund och samarbetspartners
- * Se hela kedjan – använda varandras kompetenser och roller
- * Säkerställa underentreprenörers arbete
- * Bidra till att förbättra miljön
- * Att utveckla, förädla och öka tillsyner och övrigt förebyggande arbete
- * Att bidra till samhällsnyttan i Göteborgs Stad och Framtidenkoncernen

Analys

Deltagande i grupper med samarbetspartners. Startat arbetet med miljödiplomering. Deltar i koncernens och stadens arbete med nya Dataskyddsförordningen. Utveckling av företagets nya Fastighetsjour