

Verksamhets- uppföljning 2013-12

Kund

	Mål 2013	Utfall 2013-12
Antal kunder	25+10	26+10
Antal lägenheter	88 000	87 893
NKI	83	84

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

Utveckling av stavning och kontroll av rapporter. Ökad kunskap kring kundernas processer genom kundernas deltagande på våra APT. Delaktighet i möten hos kundernas kontaktpersoner. Ökat synlighet i områden genom att vid särskilda tillfällen bära uppmärksamma västar. Dialogmöten med förvaltare. Deltagit på kundernas APT-möten.

Medarbetare

	Mål 2013	Utfall 2013-12
MMI	72	78
Frisknärvaro	85%	92%
Sjukfrånvaro	2,4%	1%

Strategier

- * Att jobba på en stimulerande och uppskattande arbetsplats
- * Att tydliggöra företagets mål och utfall
- * Att ha en tydlig kompetensutvecklingsplan/utveckling efter arbetsroll
- * Främjandeprincipen – hur ska det vara när det är som bäst
- * Introduktion av nyanställda

Analys

Ny utbildningsplan introducerad. Förändrad uppföljning av handlingsplaner. Förädlad tillbudshantering. Facket har genomfört egna psykosociala mätningar med mycket gott resultat.

Ekonomi

	Mål 2013	Utfall 2013-12
Resultat	0	353

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

Avtalsträffar med kunderna. Ökad merförsäljning via tillsyner och riktade bevakningar. Kontinuerliga stickprovskontroller enligt den interna kontrollplanen. Avtalsförlängning med Stena fastigheter och Wallenstam.

Verksamhet

	Mål 2013	Utfall 2013-12
Störningar	5200	5107
Avvikelser	10%	14%
NBI	67	
NKKI	77	78

Strategier

- * Att förbättra inställetiden 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

Justeringar i arbetssätt för att förbättra inställetid. Ökad kunskap kring kundernas processer. Ökad diskussion kring gemensamma ärenden. Dialogmöten med Stadsdelsförvaltningar. Nytt underavtal med Cubsec. Markant ökning av tillsyner i vårt proaktiva arbetssätt.

