

**Verksamhets-  
uppföljning  
2014-12**

# Kund

	<b>Mål 2014</b>	<b>Utfall 2014-12</b>
Antal kunder	26+10	25+10
Antal lägenheter	88 000	88.605
NKI	83	-

## Strategier

- \* Ha rapporter som är kvalitetssäkrade, användbara, kundnyttiga och har ett mervärde för kontaktpersonerna
- \* Ha en aktiv dialog med distriktpersonal 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

Förädling av kvalitetssäkring av rapporter. Fortsättning av möten med kunder. Poseidon köper dagverksamhet.

# Medarbetare

	<b>Mål 2014</b>	<b>Utfall 2014-12</b>
MMI	78	78
Frisknärvaro	85%	90%
Sjukfrånvaro	2,4%	1,2%

## 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

Ökade diskussioner kring situationer. Längre gemensam tid ihop samtliga anställda. Uppstartsmöten varje arbetspass för natten.

# Ekonomi

	<b>Mål 2014</b>	<b>Utfall 2014-12</b>
Resultat	0	573

## 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

Ökad merförsäljning via tillsyner.

Kontinuerliga stickprovskontroller enligt den interna kontrollplanen. Förnyade avtal med viktiga kunder

# Verksamhet

	<b>Mål 2014</b>	<b>Utfall 2014-12</b>
Störningar	5100	5348
Avvikelser	10%	17%
NBI	67	-
NKKI	78	78

## 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

Ökad kunskap kring kundernas processer. Ökad diskussion kring gemensamma ärenden. Nytt underavtal med Cubsec. Markant ökning av tillsyner i vårt proaktiva arbetssätt.

