

**Verksamhets-  
uppföljning  
2016-12**

# Kund

	<b>Mål 2016</b>	<b>Utfall 2016-12</b>
Antal kunder	30+10	24+10
Antal lägenheter	100 000	102 869
NKI	83	ej utfört

## 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

Genom ett framgångsrikt arbete för Bostadsbolaget gällande Oriktiga hyresförhållanden så har avdelningens tjänster efterfrågats av övriga bolag i koncernen. Detta har också väckt massmedias intresse vilket har ökat vår närvaro i pressen.

# Medarbetare

	<b>Mål 2016</b>	<b>Utfall 2016-12</b>
MMI	78	ej utfört
Frisknärvaro	85 %	87 %
Sjukfrånvaro	2,0 %	1,1 %

## 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

Nattpersonalen har under en tid testat metoden handledning för att utveckla arbetet. Fokus har varit på trygghet och säkerhet för de anställda under året.

# Ekonomi

	<b>Mål 2016</b>	<b>Utfall 2016-12</b>
Resultat	0	259

## 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

Kostnadsmedvetenhet genomsyrar verksamheten. Utökning av avdelningen Oriktiga hyresförhållanden har ökat intäkterna. En flytt till större lokaler har gjorts.

# Verksamhet

	<b>Mål 2016</b>	<b>Utfall 2016-12</b>
Störningar	5200	5562
Snitt-tid	12 min	12 min
NBI	67	Ej utfört
NKKI	78	73

## 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
- \* Lokalflytt

## Analys

Förnyat avtal med befintlig underleverantör. Flytt till större lokaler.