

# Verksamhetsplan 2010 - 2011

## ÖVERGRIPANDE MÅL 2010-2011

IKSU är det självklara valet för friskvårdsaktiviteter för alla i Umeå

### MÅL 2010 – 2013

#### Vi attraherar fler medlemmar och kunder

Styrtal:

- Antalet privata helårsmedlemmar ökar successivt. Under 2010 med motsv. 400 personer (2 miljoner kr) och under 2011 med ytterligare 300.
- Intäkterna från försäljning av träningsavtal till företag ska öka till minst 19 000 mkr. under 2011.

#### Fler kunder och medlemmar som är aktivare

Styrtal:

- Av privatmedlemmarna ska 35% ha ett registrerat deltagande i våra aktiviteter minst 30 ggr under 2011.
- Hos de arbetsplatser som har friskvårdsavtal med oss, ska andelen (från personalstyrkan) som regelbundet (minst 30 ggr under 2011) deltar i aktiviteter ska öka till 25 %.

#### Konsolidering av verksamheten med en säljande och mera effektiv organisation

Styrtal:

- Det egna kapitalet ska vara minst 20 % av den genomsnittliga omsättningen under de tre senaste åren
- Soliditeten ska vara över 30 %
- Avkastningen i relation till omsättningen ska vara rimlig (2010 = 3 % och 2011 = 5 %)

#### Vi levererar bättre och effektivare tjänster

Styrtal

- Nöjdhetsindex är lika eller bättre än vid föregående mätning. (Mätningar indelas i dels medlemmar och kunder och dels i anläggningarna Sport och Spa.)
- Medlemskapet förlängs med i genomsnitt 1 månad hos samtliga medlemmar som började hos oss under år 2008. (Detta av mättekniska skäl)
- Kontinuerlig ökning av kabinfaktorn. (Mätningarna anpassas till och utförs på var och en av våra verksamheter. Utgångsläget är nyttjandet 2009)



## STRATEGIER OCH AKTIVITETER

### Högsta kvalitet i ett prisattraktivt erbjudande

All verksamhet vi bedriver ska vara prisvärd och är av högsta kvalitet. Om det är så – avgörs av våra medlemmar och kunder.

#### Aktiviteter 2010- 2011

- **Nöjdhetsundersökningar införs (2010)**  
Enkäter och mätning av medlemmars och kunders nöjdhet görs minst en (1) gång per år.
- **Ny webb för en öppen dialog (2010)**  
En modern webbplats tas fram och aktiveras. Våra marknadsinsatser fokuseras hit. Vi skapar också möjligheter att via vår webb ge kritik och beröm, komma med förslag på förbättringar och förändringar. Vi avdelar tillräckliga personalresurser för att sköta kommunikation och ansvara för att webben är intressant och uppdaterad. En aktiv, rak och öppen kommunikation eftersträvas.
- **Stimulera till vidareutbildning (2010-2013)**  
Utbildning av ledare, personal och övriga föreningsfunktionärer stimuleras. Metoder för självvärderingar, med påföljande åtgärder inom delar som anses viktiga, utvecklas, etableras och underhålls.
- **Införa ett kvalitetssystem (2010)**  
IKSU tar fram dels ett kvalitetssystem för varje verksamhetsgren samt dels ett system för "medlems- och kundvård".
- **Översyn och anpassning för lokaler i toppskick (2010-2011)**  
Lokaler och utrustning ska vara i bästa skick. Översyn, anpassningar och underhåll sker kontinuerligt, i nära samråd med hyresvärderna.

### Brett utbud

IKSU ska ha ett brett utbud. Aktiviteterna stärker varandra och på så sätt attraheras fler medlemmar och kunder.

#### Aktiviteter 2010 och 2011

- **Utveckling, förändring och utvärdering**  
Utbildning och inspirationsaktiviteter stimulerar en "kultur" där utveckling sätts i första rummet och förändring inte är ett hot.  
  
Inom våra verksamhetsområden har vi en *aktiv omvärldsbevakning*. Vi har etablerade *kontakter med de ledande aktörerna* inom våra branscher. Vi *deltar på mässor och andra typer av aktiviteter* där nyheter presenteras. Detta resulterar i att minst en (1) ny träningsform introduceras hos oss varje år.  
  
Vi deltar aktivt i arbetet inom de olika *branschorganisationer (ex. SAIF, NNU, Spa & Hälsa)* där våra verksamheter sorterar. På detta sätt håller vi oss ajour med de förändringar som vår bransch genomgår.  
  
Via våra ledare i de ideella sektionerna och från våra medlemmar och kunder får vi intressanta *tips och förslag*. Minst ett av dessa tips/förslag omsätts till verksamhet varje år.
- **Värderar nytta**  
Vi värderar nyttan av att inrätta och etablera nya aktiviteter. Finns andra dugliga aktörer i vårt närområde bör möjligheter till samarbete undersökas innan vi startar verksamhet i konkurrens med dessa.
- **Främjar samarbeten**  
Vi främjar samarbete mellan våra olika verksamhetsgrenar och med partners - till gagn för våra medlemmar och kunder.

## Bred målgrupp

Så många möjligt som vill delta ska finna ett verksamhetsområde, en aktivitet och en nivå som är tilltalande. Successivt bygger vi vårt utbud för att attrahera nya målgrupper.

### Aktiviteter 2010 och 2011

- **Indelning i ålder och motivation**  
Vår kommunikation liksom vår verksamhet anpassas till våra befintliga medlemmar och kunder. För att attrahera flera nya grupper kan särskilda åtgärder komma att vidtas. Här kan saker som deltagarnas ålder och motivationsgrad tas. Exempelvis bör särskild verksamhet finnas för "redan frälsta" men också för träningsovana och mindre motiverade.
- **Barnpassning**  
IKSU bygger upp en barnpassningsverksamhet. Under delar av öppetiden ska småbarnföräldrar ges möjlighet att träna samtidigt som deras barn underhålls på olika sätt inom ramen för barnpassningsverksamheten.
- **Förbättrad prissättningsmodell**  
En tydlig definition av målgrupper som har prisfördelar etableras. Tekniska system och rutiner för uppföljning och kontroll byggs ut och tas i bruk.

## Stark organisation och sund ekonomi

IKSU:s verksamhet har växt kraftigt från slutet av 90-talet. Vi fokuserar nu på att förädla vår verksamhet och organisation för att minimera de risker som en kraftig tillväxt kan medföra. IKSU skall ha en stabil ekonomi. En viktig del är att ha utvecklade kontrollsystem.

### Aktiviteter 2010 och 2011

- **2-års budgetar**  
I budgetprocessen arbetar med 2-års budgetar (både fr centralt håll, och inom sektionerna). IKSU ska arbeta med avkastnings- och soliditetskrav samt effektivitetskrav
- **2-åriga verksamhetsplaner**  
I verksamhetsplanen listas de aktiviteter som ska ske under de kommande två åren. Aktiviteterna grupperas efter vilken strategi de hör till.
- **Ett mer strukturerat arbetssätt och beslutsordning**  
Beslutsunderlag utvecklas och blir välunderbyggda innehållande ärendenamn, beskrivningar, mål, resursbehov, riskanalys, motiv till föreslaget beslut samt alternativ till beslutet.
- **Förbättrad uppföljning**  
Vi utformar **mätmetoder** för det vi gör, så vi vet om det varit en lyckosam insats eller ej. Kontinuerlig uppföljning sker också av den strategiska planen (1 ggr/år), verksamhetsplanen (2 ggr/år), ekonomin månadsvis, projekt och uppdrag (2 ggr/år).
- **Riskanalys**  
En riskanalys tas fram. Där ska det framgå vilka risker som verksamheten står inför samt hur hög sannolikheten är samt vilka konsekvenser det får om risken förverkligas.
- **Plan för kompetensförsörjning**  
Plan för kompetensförsörjning tas fram. Vi ser över vår arbetsorganisation, våra **metoder och arbetssätt** för att hitta sätt att arbeta mer effektivt och göra oss mer lyckosamma i vår strävan
- **Verksamhetskonferenser och medlemsmöten**  
Verksamhetskonferenser för personal, sektionsstyrelser och styrelse genomförs årligen. Medlemsmöten hålls 2 ggr/år.