



# JAARPLAN 2023



## Missie

Een goed en **betaalbaar** thuis bieden. Mensen zijn verschillend en daarmee hun woonwensen. We zorgen daarom voor een **passend en gevarieerd woningaanbod** in sociale huur en middelhuis en daarbij behorende diensten. We zetten ons in voor **leefbare, veilige en gezonde wijken en buurten**. Wij dragen bij aan een **duurzame en circulaire samenleving**. Nu en met het oog op de toekomst. We zoeken daarbij actief naar duurzame **samenwerking met andere organisaties**. Woonpartners Midden-Holland is een **maatschappelijke onderneming**, zonder winstdoelstelling en hanteert als motto **Thuis in Wonen**.

## Visie

(zie Missie, Visie en Kernwaarden in het nieuwe Meerjarenbeleidsplan 2022-2027)

- Zekerheid op wonen
- Zekerheid op een goed (t)huis
- Zekerheid op dienstverlening
- Goede netwerkpartner
- Lerende organisatie



## Succesbepalende factoren / doelstellingen

- 1 Betaalbare woonlasten
- 2 Klant gewaardeerde dienstverlening
- 3 Passende beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van woningbezit
- 4 Robuuste en wendbare bedrijfsvoering
- 5 Strategische coalities

## Acties / Activiteiten (dashboard)

### Leiderschap

- Leiderschapsontwikkelingstraject implementeren (4)
- Zichtbaar uitdragen en ondersteunen van de voorgenomen veranderingen in werken en cultuur (4)
- De voorwaarden scheppen om het beoogde (proces)eigenaarschap in te vullen (4)
- Belanghouders centraal stellen in ons denken en doen (5)

### Management van medewerkers

- Klantgericht denken en doen centraal stellen (2)
- Versterken kennis en kunde bij medewerkers m.b.t. verduurzaming (3)
- Invulling geven aan de eigen ontwikkeling conform de kaders uit het ontwikkelplan (4)
- Voorwaarden creëren voor soepele acceptatie nieuw beleid bij medewerkers (4)
- Implementeren technisch en functioneel beheer (4)
- Het implementeren van het (data) eigenaarschap (4)
- Medewerkers leren omgaan met ons Kwaliteits Beheer Systeem (KBS) (4)
- Medewerkers leren denken en handelen vanuit perspectief belanghouders (5)

### Management van processen

- Toegestane (15%) beleidsruimte maximaal invullen (1)
- Klant-/dienstverleningsprocessen herijken o.b.v. nieuwe dienstverleningsconcept (2)
- Ontwikkelen van energetische maatregelen om energie-armoede tegen te gaan (3)
- Implementeren van Kwaliteits Beheer Systeem (KBS) voor DO en PO (4)
- Samenstellen opleidingsplan en evalueren effecten hiervan op leercurve (4)
- Optimaliseren proces MJOB en investeringsbegroting (4)
- Processen beschrijven en implementeren conform processenboek Aedes/Corponet (4)
- Uitvoeren tweetal pilots m.b.t. datagedreven werken t.b.v. klantgericht werken (4)
- Periodiek uitvoeren van scenario-analyses (4)
- Doorlichten processen of belang van de betrokken belanghouders centraal staat (5)
- Organiseren beheersmatige aspecten belanghoudersdatabase (5)

### Management van middelen

- Beschikbare instrumenten herijken aan het nieuwe dienstverleningsconcept (2)
- Ontwikkelen interface om complexbeheerplannen toegankelijk te maken (4)
- Samenstellen en implementeren applicatiestrategie (4)
- Heroriënteren op primair systeem (4)
- Het aanschaffen van een applicatie voor uitvoeren scenario-analyses (4)
- Selecteren applicatie om belanghoudersdata toegankelijk te maken (5)

### Strategie en beleid

- Ontwikkelen van 'betaalbare' huurquotes (1)
- Ontwikkelen 'passend' streefhuurbeleid (1)
- Actualiseren van het toewijzingsbeleid (1)
- Beleidsboek Huurcommissie correct toepassen (1)
- Ontwikkelen klantvisie met daarvan afgeleid een dienstverleningsconcept (2)
- Uitvoeringsplan hiervoor samenstellen en implementeren (2)
- Ontwikkelen portefeuillestrategie met 'harde' uitvoeringsjaarschijf 2023 (3)
- Evaluatie ontwikkelen duurzaamheids- en klimaatadaptatie-beleid (3)
- Samenstellen brandveiligheidsbeleid met meerjarig uitvoeringsplan (3)
- Ontwikkeling medewerkers vanuit het perspectief van WPMH als 'lerende organisatie' (4)
- Complexbeheerplannen actualiseren en uitvoeren voor het planjaar 2023 (4)
- Eigentijds HRM-beleid ontwikkelen en implementeren (4)
- Ontwikkelen (beleidsmatige) visie op de ICT beheer- en ontwikkelorganisatie (4)
- Ontwikkelen datastrategie t.b.v. onze (dienstverlenings)processen (4)
- Ontwikkelen belanghoudersbeleid (5)

## Kritische Prestatie Indicatoren

### Medewerkers

- Vastgesteld en gemonitord organisatieontwikkelplan (4)
- Aantrekkelijk werkgeverschap gerealiseerd (4)
- Visie op en strategie voor de digitale ondersteuning voor de komende 5 jaar beschikbaar (4)
- De eisen voor ons primaire (ERP-) systeem zijn bekend en staan een heroriëntatie toe (4)
- De ICT-beheer en -ontwikkelorganisatie (zowel technisch als functioneel) is gerealiseerd (4)
- Datagedreven gewerkt om onze werkprocessen en dienstverlening vandaag en morgen te verbeteren (4)

### Klanten en partners

- De woonquote per doelgroep is vastgesteld (1)
- Het streefhuurbeleid is passend gemaakt qua combinatie van doelgroep, product en huursegment en vastgesteld (1)
- Het toewijzingsbeleid is geactualiseerd, gekoppeld aan ons streefhuurbeleid en conform prestatie-afspraken uitgevoerd (1)
- Het servicekostenbeleid is vastgesteld en volgens planning uitgevoerd (1)
- Klantvisie en dienstverleningsconcept zijn beschikbaar (2)
- Het dienstverleningsconcept is geïmplementeerd en de (KWH-)klantscore bedraagt op alle onderdelen minimaal 8.0 (2)
- De prijs-kwaliteit verhouding van ons onderhoud (DO en PO) is gemonitord en waar nodig geoptimaliseerd (3)

### Maatschappij

- Vastgestelde portefeuillestrategie met een 'harde' uitvoeringsjaarschijf voor het jaar 2023 (3)
- Meerjarig Duurzaamheids- en klimaatadaptatiebeleid met uitvoeringsplannen beschikbaar en jaarschijf 2023 uitgevoerd (3)
- Het brandveiligheidsbeleid voor ons bezit met uitvoeringsplan is beschikbaar en de jaarschijf 2023 is gerealiseerd (3)

### Bestuur en financiers

- Complexbeheerplannen geactualiseerd voor de komende 10 jaar (met doorkijk naar 2050), uitgevoerd voor de jaarschijf 2023 en digitaal breed toegankelijk gemaakt (4)
- Procesmanagement conform processenboek Aedes en Corponet toegepast voor alle hierin beschreven processen (4)
- De mogelijke impact van onzekere ontwikkelingen op ons huidige beleid en onze bedrijfsvoering is systematisch zichtbaar gemaakt (4)
- Belanghoudersbeleid ontwikkeld en voor jaarschijf 2023 uitgevoerd (5)
- Database met stakeholdersdata ontwikkeld en in gebruik (5)



### Legenda

- Medewerkers
- Klanten en partners
- Maatschappij
- Bestuur en Financiers