

Samenvatting beleidsplan !WOON 2018

Inleiding

In 2018 gaat !WOON haar tweede jaar in. Uiteraard staat een goede uitvoering van onze dienstverlening aan bewoners voorop. Deze dienstverlening staat samen met de verschillende programma's beschreven in ons Prestatieaanbod 2018 aan de Gemeente Amsterdam. Daarnaast ondersteunen we bewoners binnen en buiten Amsterdam door middel van door derden gefinancierde projecten en diensten.

Dit beleidsplan gaat niet over de directe dienstverlening maar over de organisatie achter de schermen. En dan nog alleen voor die zaken waar dit jaar extra aandacht aan besteed wordt, nieuwe ontwikkelingen of beleidskeuzes. Niet over alle reguliere zaken, daar zijn weer andere notities en richtlijnen voor in de organisatie.

Algemene beleidslijnen

In 2018 bouwen we verder aan de interne organisatie en het verbeteren van de interne werkprocessen. Op die manier willen we het werk zo efficiënt mogelijk laten verlopen, zodat we onze tijd vooral aan de dienstverlening aan bewoners kunnen besteden en wel tegen zo laag mogelijke kosten. Om de mate van efficiency beter te kunnen monitoren zullen we in 2018 in samenwerking met Dienst Wonen, naast de KPI's (Kern Prestatie Indicatoren) ook financiële kengetallen ontwikkelen.

Naast het voeren van goed personeelsbeleid gaat in 2018 extra aandacht naar het opstellen en implementeren van het vrijwilligersbeleid.

Ook werken we in 2018 verder aan een organisatiecultuur, die zich kenmerkt door 'bewust werken' en 'continue verbeteren'. Het is belangrijk dat iedereen zich zowel voor het eigen werk als voor het grotere geheel verantwoordelijk voelt en zich ervoor inzet om samen de beste resultaten te behalen.

In 2018 maken we ook een start met het formuleren van een meerjarenstrategie voor de organisatie (of ondernemingsplan), waarvoor we eerst een intern traject zullen starten en deze vervolgens met externe stakeholders zullen delen. We nemen in het beleidsplan al een voorschot door de reikwijdte van onze dienstverlening aan te geven en onze uitgangspunten in de dienstverlening en in de samenwerking te benoemen. Een belangrijk uitgangspunt bij onze dienstverlening is, in het verlengde van onze missie, dat de bewoner met onze informatie (beter) in staat is zijn eigen keuze te maken en (meer) zeggenschap heeft over zijn eigen woonsituatie. Wonen vatten we daarbij breed op: van woningkwaliteit, rechtspositie, individuele en collectieve woonwensen tot maatregelen die de woning én de woonomgeving duurzamer, veiliger, betaalbaar en levensloopbestendig maken. Met onze partners werken we samen waar dat past in onze missie en visie en waar het ons samen verder brengt. Daarbij hebben we respect voor de doelen en belangen van anderen. We betrekken onze partners en financiers bij onze dienstverlening en zijn transparant in onze werkwijze en resultaten.

Specifieke aandachtspunten op deelterreinen:

1. Omzet, prestaties en rapportages

Naast het realiseren van de exploitatiebegroting en het halen van de acquisitiedoelstellingen werkt !WOON ook verder aan het herstellen en versterken van ons eigen vermogen (streven is een continuïteitsfactor van 15%) en voldoende liquiditeit om aan onze verplichtingen te voldoen. We hebben niet perse een groei-doelstelling; het leveren van goede dienstverlening in de ogen van afnemers en financiers staat voorop.

We werken verder aan het verbeteren en automatiseren van de (financieel) administratieve processen. Het Bewoners Ondersteuning Registratiesysteem (BOR) wordt waar nodig verder aangepast aan de verbrede dienstverlening en afgestemd op het Prestatieaanbod 2018. Voor het registreren van de voortgang op de Programmalijnen worden adequate indicatoren ontwikkeld en waar relevant geïntegreerd in het registratiesysteem.

2. Sturing prestaties, realisatie dekking en bezetting

De doelstelling van 20% nieuwe doelgroepen en 25% meer diensten vullen we in overleg met Dienst Wonen anders in als gevolg van veranderde behoefte. De toegenomen complexiteit en grotere differentiatie van bewonersvragen kosten veel tijd, terwijl de standaard dienstverlening juist afneemt (puntentelling bijvoorbeeld). Als er meer digitale tools beschikbaar zijn, verwachten we een toename aan webdiensten.

Sinds we één organisatie zijn werken alle medewerkers in principe in en voor het hele werkgebied, bijvoorbeeld via de Frontdesk, de expertrol of door de lokale bijdrage aan de programmalijnen. We willen dit nog uitbreiden met meer 'vliegende keeps' op specialistische gebieden, zoals transformatie. Samen met de teams werken we de precieze allocatie van middelen en formatie vanuit het Prestatieaanbod en de acquisitiedoelstellingen verder uit in jaarplannen per team. De programmateams doen dit voor hun programma. Naast de programma's uit het Prestatieaanbod, lopen er nog een aantal grote programma's die (naar verwachting) apart gefinancierd worden op het gebied van Energiebesparing (vervolgprojecten), Aardgasvrij (participatie) en Ontwikkelwijken (koers 2025). De praktijk moet uitwijzen of de formatie toereikend is voor de verwachte lokale werkdruk. Daarom zijn een aantal signalen afgesproken (zoals oplopende spreekuurwachttijden), aan de hand waarvan prioriteiten verlegd kunnen worden.

3. Personeel en Organisatie

Voor het personeelsbestand als geheel streeft !WOON naar meer diversiteit in het personeelsbestand qua leeftijd (verjonging) en etnisch-culturele achtergrond (meer afspiegeling van de bevolking). Voor alle medewerkers streven we naar gezonde en veilige werkomstandigheden, een prettige cultuur en voldoende mogelijkheden om je te blijven ontwikkelen. In het opleidingsbeleid en de functioneringsgesprekken wordt daar aandacht aan besteed.

Gezien de krappere arbeidsmarkt richten we ons ook meer op interne doorgroeimogelijkheden. Om goed in te spelen op de vragen in ons werkgebied is daarnaast flexibiliteit belangrijk. Dit willen we onder andere stimuleren door job-rotatie aan te bieden.

Meer structurele aandacht is er in 2018 voor de grote groep vrijwilligers. Er wordt vrijwilligersbeleid vastgesteld om faciliteiten, vergoedingen en medezeggenschap eenduidig te gaan regelen.



Andere aandachtspunten binnen P&O zijn; terugdringen ziekte verzuim, verbeteren wervingsmethoden, inspelen op nieuwe eisen rondom privacy beleid en integriteitsbeleid. Een belangrijke personele verandering is tenslotte het terugtreden van de directeur bestuursvoorzitter, voorzien per 1 oktober 2018. Er is een bureau aangetrokken om te assisteren bij de selectieprocedure voor zijn opvolging. De scheidende directeur zal parttime aan de organisatie verbonden blijven en zich inzetten voor een aantal nader af te spreken projecten.

4. Werkprocessen en faciliteiten

Veel aandacht gaat in 2018 naar het verder verbeteren en digitaliseren van de werkprocessen. Dit komt tot stand in nauwe samenspraak met teamleiders en Bedrijfsbureau, ICT en de controller. Denk aan een set toegankelijke en makkelijk te ontsluiten werktools voor het delen en documenteren van informatie, een goede draaiende kennisbank met o.a. een brede FAQ voor de Frontdesk. Behalve interne werkprocessen zullen ook de tools voor onze gebruikers verder ontwikkeld en verbeterd worden: de bewonerswebsite, wooninfo.nl, de VVV123 en de E-learning reeks.

Ook de werkplekken krijgen de nodige aandacht in 2018; oud kantoormeubilair wordt vervangen, de locaties in Noord en Nieuw West worden verbouwd en de locatie in de Pijp gaat (gedwongen) verhuizen. We streven overal naar een zakelijke, functionele en laagdrempelige uitstraling.

5. Interne en externe communicatie

Het communicatiebeleid is er opgericht om het imago van de organisatie uit te dragen zoals we dat verwoord hebben in onze missie en visie; betrouwbaar, betrokken, deskundig en onafhankelijk. Gericht op dienstverlening en samenwerking. Nu we één organisatie zijn stralen we dat ook uit in al onze publicitaire uitingen; eenheid van toon en stijl bij het bekendmaken van onze diensten bij onze klanten en partners. We communiceren echter niet alleen digitaal of op papier; wij hechten eraan om ook direct van onze partners feedback en input te krijgen. We zetten daarom de bijeenkomsten met de lokale begeleidingscommissies voort en organiseren daarnaast twee maal een aparte stakeholdersbijeenkomst rond een te kiezen thema. Tot slot spelen wij regelmatig in op actuele zaken, geven daar publiciteit aan of signaleren direct naar de wethouder. De gemeenteraadsverkiezingen in maart 2018 zijn aanleiding om de contacten met de nieuwe raadsleden op te bouwen en wellicht met een nieuwe wethouder.

Een bijzondere actualiteit die het vermelden waard is, is het feit dat er in 2018 een nieuwe huurdersorganisatie voor Amsterdam van de grond moet komen. De gemeente heeft de Woonbond (WKA)i.s.m. !WOON gevraagd hiertoe in samenspraak met het veld een voorstel te ontwikkelen.

6. Overig

De besluitvormingsstructuur van de organisatie wordt in 2018 niet noemenswaardig gewijzigd. Wel wordt steeds kritisch gekeken of het efficiënter kan, door bijvoorbeeld de vergaderfrequentie te verlagen waar dat kan. We handhaven de samenstelling van het Bestuursoverleg door naast de staf ook drie teamleiders periodiek mee te laten draaien. Daar vindt de besluitvorming plaats, meestal na bespreking in het Teamleidersoverleg. En afhankelijk van het onderwerp onder voorbehoud van instemming of advies van de OR. Het gevoerde beleid wordt tenslotte door het bestuur verantwoord volgens een afgesproken toetsingskader aan de Raad van Toezicht.

Namens de directie, Jacqueline van Loon