

JAARPLAN 2018

SPEERPUNTEN & DOELSTELLINGEN



DUURZAME KLANTRELATIE

- ⇒ 30% deelname klantportaal (actief)
- ⇒ Benchmark huurdersoordeel gemiddeld 7,8
- ⇒ Ontwikkelen instrument wijkbeleving
- ⇒ Functionerend klantenpanel
- ⇒ Niet meer dan 12 uitzettingen op basis van huurschuld



DUURZAAM WONINGBEZIT

- ⇒ Herijken portefeuillestrategie
- ⇒ Visie duurzaamheidsopgave (incl. routekaart 2050)
- ⇒ Nieuwbouwproces evalueren



DUURZAME ONDERNEMING

- ⇒ Organisatieplan gereed
- ⇒ Bedrijfslasten B
- ⇒ Score medewerkers betrokkenheid 7,5

WAT HEBBEN WE NODIG?



ORGANISATIE

- Actieplan Lemon
- Assetmanagement
- Risicomanagement
- Dienstverlenende houding & gedrag
- Intensivering samenwerking belanghouders en collega-corporaties
- Actuele kennis



EFFICIËNTE KLANTPROCESSEN

- Verhuurmutatie
- Reparatie/service onderhoud
- Huurincasso
- Woningtoewijzing



INFO & AUTOMATISERING

- Goede datakwaliteit
- SBI/AM
- Geoptimaliseerde BSC
- Functionerend klantenportaal
- Enquête tools
- I&A routekaart



FINANCIËN

- Begroting 2018
- Vastgestelde onderhoudsnorm
- OOB-status (Organisatie van Openbaar Belang)
- Autorisatiematrix vaststellen