

# De ontwikkeling van onze organisatie

Eind 2009 werd het verbeterprogramma Focus beëindigd. Focus beoogde de drie kernwaarden 'klantgericht, zakelijk en transparant' tot uitgangspunt van het handelen van al onze medewerkers en bedrijfsonderdelen te maken. Daarnaast werd een nieuwe besturingsfilosofie ingevoerd die de aansturing van enkele van onze bedrijfsonderdelen efficiënter, logischer en beheersbaarder heeft gemaakt. Voortbouwend op Focus is het programma 1!HTM gestart, waarmee tot uitdrukking wordt gebracht dat al onze medewerkers en bedrijfsonderdelen uiteindelijk gericht zijn op het belang van de gehele onderneming. 1!HTM wordt voor onze medewerkers daarnaast zichtbaar in een nieuw personeelsblad en in de invoering van kwartaalgewijze uitreiking van een 1!HTM-trofee voor bedrijfsonderdelen die erin geslaagd zijn een uitzonderlijke prestatie te leveren.

## *Focus de drie kernwaarden 'klantgericht, zakelijk en transparant'*

Focus heeft ook geresulteerd in een verbetering van de sturingsinformatie, waarmee de prestaties van de onderneming - zowel financieel, operationeel als kwalitatief - beter in kaart kunnen worden gebracht en waarmee zo nodig sneller kan worden ingegrepen in bedrijfsprocessen. Dat maakt onze organisatie aanzienlijk flexibeler en beter in staat zich aan te passen aan veranderende omstandigheden in onze omgeving.

Door een logischer verdeling en bewaking van verantwoordelijkheden, een systematische rapportage door het management over de zgn. kritische prestatie-indicatoren (kpi's), en door een strakkere planning en control, zijn onze processen transparanter geworden en zijn wij zowel intern als extern beter in staat de kwaliteit van onze diensten inzichtelijk te maken. Dit draagt op zijn beurt weer bij aan onze wens, een zakelijk en constructief partnership met onze opdrachtgever te vestigen.

