

**Je wordt gezien,
je voelt je thuis bij
Woonkracht10!**

POSITIONERINGS
DOCUMENT

Dit positioneringsdocument vloeit voort uit onze eerder ingezette ontwikkelingen en is geworteld in ons hoger doel: Thuis Geven.

WOON
KRACHT
10

Het verhaal van Woonkracht10

De betekenis van Thuis Geven

In onderstaand toekomstverhaal geven we weer wat onze klanten in 2020 ervaren als Woonkracht10 volledig Thuis Geeft. Met dit verhaal verbeelden we onze visie en maken we duidelijk wie we zijn, wat ons uniek maakt, wat onze betekenis is en welk doel we nastreven. We brengen onze beloften tot leven en geven hiermee richting aan ons handelen, we laten zien waar we in geloven en waar we goed in zijn. Ons bestaansrecht komt voort uit de mate waarin we voldoen aan de verwachtingen van onze klanten. Het liefst overtreffen we die verwachtingen.

TOEKOMSTVERHAAL 2020

Je wordt gezien, je voelt je thuis bij Woonkracht10!

“Arend Dubbeldam had voor de zomer te horen gekregen dat zijn contract niet langer verlengd zou worden. Hij was op zoek naar ander werk, maar dat wilde nog niet lukken. Hij besepte dat zijn leven in een paar maanden er ineens heel anders uit was gaan zien. Samen met zijn vrouw Annette woont hij nu, dankzij de hulp van Woonkracht10, in een appartement in Papendrecht. Een huurappartement is iets anders dan een eigen koopwoning, maar hij is blij en kan zijn familie en vrienden met trots ontvangen in deze woning met een prima huurprijs. Die stap terug was ontzettend wenen. Niet dat hij veel te klagen heeft, maar zorgen zijn er wel. Twee maanden geleden kreeg zijn vrouw een vervelende diagnose. Hij moest er rekening mee houden dat zij gaandeweg steeds minder zelfstandig en minder mobiel zou zijn. Hij dacht erover wat dat allemaal betekende. Hoe zouden ze hier samen doorheen komen?

Arend en Annette waren heel tevreden over hun appartement. Vervelend was alleen dat gisteren de stortbak van het toilet stuk ging. Dat moest snel verholpen worden. Arend belde Woonkracht10 en er werd meteen opgenomen. Een vriendelijke dame vroeg hem wat er precies aan de hand was en liet weten dat de vakman de volgende dag 's morgens langs zou komen. Wat een fijne verrassing, een telefoniste die de juiste vragen stelt en die van aanpakken weet. De volgende ochtend stond Theo, de vakman aan de deur. Terwijl hij bezig was met de reparatie, merkte Theo op dat Annette wat moeite had met lopen. Vanuit belangstelling vroeg hij wat er aan de hand was en gaandeweg het gesprek merkte hij

dat er nog geen contact was geweest met de gemeente die zou kunnen faciliteren in noodzakelijke aanpassingen in de woning. Hij zocht naar de contactinformatie op zijn tablet en gaf dat door aan Annette.

Die avond had Arend een overleg met enkele bewoners en met Stefanie, de sociaal wijkconsulente van Woonkracht10. Het onderwerp van de avond was de veiligheid in de buurt. De vraag was hoe ze om moesten gaan met de overlast van een groepje hangjongeren. De meesten hadden stoere taal, maar Arend had een ander idee. Laten we in plaats van te mopperen met de jongeren in gesprek gaan en samen met jongerenwerk naar oplossingen zoeken, vond hij. Wat hij waardeerde was dat de wijkconsulente van Woonkracht10 de buurtmanager van de gemeente direct belde met het verzoek de omwonenden en de jongeren bij elkaar te brengen. Zij gaf hem vertrouwen dat een oplossing nabij was en zou zelf ook haar steentje bijdragen.

Om verantwoordelijkheid te nemen, moet je natuurlijk als bewoner zelf ook voldoende sterk in je schoenen staan. Helaas is dat niet bij iedereen het geval. Arend: 'Ik ben blij dat ik nog rond kan komen, maar de burens van nummer 86 vertelden me dat ze al twee maanden de huur niet hebben kunnen betalen. Hij heeft het moeilijk, omdat hij al jaren werkloos is, maar persoonlijk denk ik dat er nog meer aan de hand is. Gelukkig kwam hij vrij snel met een medewerker van Woonkracht10 die aan de deur kwam in contact en zijn er afspraken gemaakt dat de schuld in ieder geval niet verder op zou lopen. De medewerker bracht de burens ook in contact met schuldhulpverlening van de gemeente om over de ontstane schuld afspraken te maken. 'Het leven is onvoorspelbaar, maar we kunnen in ieder geval rekenen op Woonkracht10', aldus Annette.

De corporatie had de afgelopen jaren hard gewerkt aan allerlei verbeteringen en dat werd door klanten opgemerkt. De huurdersstichting CombiRaad sprak in 2020, na een aantal jaren van kritische samenwerking waarin ze – terecht – regelmatig Woonkracht10 de spiegel voorhield, volle waardering uit voor deze ontwikkeling. Voor Woonkracht10 was dat geen verrassing, want in het continu klanttevredenheidsonderzoek waren de waarderingen voor de dienstverlening en de NPS-aanbevelingscore met sprongen gestegen. Om dit bereikte resultaat te vieren organiseerde de CombiRaad, als blijk van waardering, een feestelijke presentatie, waarvoor ook klanten, journalisten en netwerkpartners waren uitgenodigd. Het bestuur had Stefanie gevraagd om het verhaal van Woonkracht10 toe te lichten.

Stefanie, de wijkconsulente: 'Laat ik beginnen met te zeggen dat ik ontzettend trots ben op iedereen die hierbij betrokken is. Wij hebben van het begin af aan gezegd dat we er vooral willen zijn voor huurders en huishoudens die aangewezen zijn op sociale woningbouw en voor kwetsbare groepen. Daar ligt onze uitdaging. Belangrijke reden dat we nu een 9+ organisatie zijn, is het feit dat we onze zaken goed op orde hebben. Maar minstens zo belangrijk is onze principiële overtuiging dat we met onze dienstverlening een bijdrage leveren aan een eerste levensbehoefte van onze klanten, het fundament van hun levensgeluk. Het Woonkracht10 succes begint bij ons, de medewerkers. Ik ben zo blij, want we hebben de ruimte gekregen voor meer persoonlijke aandacht voor onze klanten. Daarmee zijn we meer van betekenis. Ik werk nu weer echt met plezier bij Woonkracht10. En ik ben niet de enige. Het plezier onder onze medewerkers is een belangrijke motor geweest voor de professionaliseringsslag die we hebben gemaakt. Iedere medewerker heeft een stukje regie genomen en daarmee haalden we het beste uit onszelf. We hebben er samen met onze klanten voor gezorgd dat we staan waar we nu staan. Met ieders steun maken we fijnere buurten en blijven we ook de komende jaren nog volop Thuis Geven.'

Strategisch kader

Woonkracht10 Geeft Thuis!

Het strategisch kader kenmerkt zich door onze missie, visie, kernwaarden en vier pijlers: oog voor de klant, beheerkracht, vastgoedstrategie en rentmeesterschap. Het vormt het fundament voor toekomstige keuzes en voor de kwaliteit van onze diensten en producten. Daarbij zorgt het naar klanten en onze partners voor herkenbaarheid. In onze bedrijfsontwikkeling is deze positionering voortdurend de spiegel die we onszelf voorhouden.

Thuis Geven als missie

Woonkracht10 ziet het als haar maatschappelijke opdracht om Thuis te Geven aan mensen in de Drechtsteden voor wie een woning in de vrije huurmarkt minder vanzelfsprekend of minder gemakkelijk bereikbaar is. We bieden goede en betaalbare woningen in een nette, schone en veilige buurt waar het prettig wonen is. We streven naar een gevarieerde buurt waar mensen met verschillende leefstijlen en inkomens samenleven. We stemmen ons aanbod af op de maatschappelijke en demografische ontwikkelingen in ons werkgebied en houden rekening met de duurzame eisen die het milieu en onze klanten aan ons stellen.

Thuis Geven als visie

We willen met passie en compassie Thuis Geven aan hen die zoeken naar rust en zekerheid in een dynamische en, soms, onvoorspelbare wereld. We zien mensen in hun eigenheid, met hun zorgen en vragen, en zeker ook hun wensen en mogelijkheden. We zijn de corporatie die met oprechte aandacht voor de diverse kwetsbaarheden dichtbij en benaderbaar is, zodat onze klanten zich thuis voelen bij ons. We reiken zonodig een helpende hand, maar omdat we weten wat mensen in hun mars hebben, vragen we ook medeverantwoordelijkheid, zowel van onze klant als van de partners in ons netwerk.

Waardenvol Thuis Geven

De kernwaarden die ons drijven zijn **betrokken**, **ondernemend**, **verbindend** en **klantgericht**. Deze waarden vormen het DNA van Woonkracht10 en zijn het kompas voor gewenst gedrag. Met ruimte voor ieders eigenheid laten we zien wat wij als Woonkracht10 belangrijk vinden. Deze waarden staan niet op zichzelf, maar krijgen kleur door hun onderlinge relatie en wisselwerking. Door te handelen vanuit ons karakter beleven onze klanten Woonkracht10 als een klantgerichte organisatie die Thuis Geeft.

Thuis Geven door de focus op vier pijlers

We Geven Thuis en maken als corporatie het verschil door ons te focussen op vier pijlers:

1. OOG VOOR DE KLANT

afstemmen op verwachtingen en dialoog met enthousiaste klanten en stakeholders.

2. GOEDE BEHEERKRACHT

met hart voor mensen rust, zekerheid en veiligheid bieden.

3. SOLIDE VASTGOEDSTRATEGIE

garanderen van goede, betaalbare woningen in een nette buurt.

4. ADEQUAAT RENTMEESTERSCHAP

bewaken van toekomstbestendige woningvoorraad door kosteneffectieve inzet van middelen.

	HUURDER	WIJK	VASTGOED	RENDEMENT
OOG VOOR DE KLANT	WOONGELUK			
BEHEERKRACHT		WOONGENOT		
VASTGOEDSTRATEGIE			WOONTROTS	
RENTMEESTERSCHAP				WOONWAARDE

De taak van Woonkracht10 is om de balans te bewaken en Thuis te Geven op alle vier de pijlers van onze corporatie-opdracht. Hieronder lichten we onze 'bedoeling' per pijler nader toe.

PIJLER 1

WOONGELUK DOOR OOG VOOR DE WENSEN VAN ONZE KLANTEN

We hebben aandacht voor de relatie, zijn in gesprek met onze klanten, luisteren naar wat er leeft en waar behoeften liggen en doen daar ook iets mee. Elke vraag en elke klacht zien we als een kans om voor onze klanten het verschil te kunnen maken en onze dienstverlening te verbeteren. We streven naar een 9+ beleving in onze dienstverlening door ons in te leven in wat de klant van ons wil en ons eigenaar te voelen van de vraag en de oplossing. Ook kwetsbare mensen rekenen we tot onze gewaardeerde klantenkring. We hebben de competenties in huis en beschikken over het goede sociale netwerk om er ook voor hen te kunnen zijn. We zijn er van overtuigd dat klantgericht werken de sleutel is tot woongeluk. Door voortdurend in gesprek te blijven en tevredenheid te meten, verbeteren we onze resultaten.

UIT HET TOEKOMSTVERHAAL 2020

Arend en Annette waren heel tevreden over hun appartement. Vervelend was alleen dat gisteren de stortbak van het toilet stuk ging. Dat moest snel verholpen worden. Arend belde Woonkracht10 en er werd meteen opgenomen. Een vriendelijke dame vroeg hem wat er precies aan de hand was en liet weten dat de vakman de volgende dag 's morgens langs zou komen. Wat een fijne verrassing, een telefoniste die de juiste vragen stelt en die van aanpakken weet. De volgende ochtend stond Theo, de vakman aan de deur.

PIJLER 2

WOONGENOT DOOR GOEDE BEHEERKRACHT

Wij zijn medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid en veiligheid in de wijken waar onze klanten wonen.

Wij zijn aanspreekbaar op rust, zekerheid en veiligheid op het gebied van wonen in een wereld die steeds dynamischer wordt. We realiseren ons dat onze kwetsbare klanten het daarom soms zwaar hebben.

Wij zijn de zekere factor waar mensen op kunnen bouwen, zodat we hen met de juiste middelen kunnen ondersteunen. We gebruiken onze eigen competenties en onze contacten met onze partners in de wijk

om tijdig en proactief problemen in de woonsituatie van onze klanten bespreekbaar te maken en te verhelpen. We houden dan ook de ontwikkelingen in de wijken bij en wisselen kennis en informatie uit. We respecteren hierbij de eigen kracht van onze klanten en de deskundigheid van onze ketenpartners om tot de juiste oplossing te komen en spreken hen hier ook op aan. Hier hoort bij dat we sociaal en betekenisvol zijn voor onze klanten, maar ook duidelijk en rechtvaardig. We geven ruimte en vertrouwen, maar wijzen ook op solidariteit en gezamenlijke plichten. We geloven er in dat oprechte aandacht voor onze klant met oog voor hun zelfredzaamheid bijdraagt aan het woongenot.

UIT HET TOEKOMSTVERHAAL 2020

Die avond had Arend een overleg met enkele bewoners en met Stefanie, de sociaal wijkconsulente van Woonkracht10. Het onderwerp van de avond was de veiligheid in de buurt. De vraag was hoe ze om moesten gaan met de overlast van een groepje hangjongeren. De meesten hadden stoere taal, maar Arend had een ander idee. Laten we in plaats van te mopperen met de jongeren in gesprek gaan en samen met jongerenwerk naar oplossingen zoeken, vond hij. Waarom zouden we niet proberen om er samen iets van te maken, zodat iedereen prettig kan wonen? Stefanie vond dat een mooi signaal dat de buurtmanager van de gemeente en de wijkagent zeker zou aanspreken. Zij beloofde hen in contact te brengen met Arend en ook zelf een vinger aan de pols te houden.

PIJLER 3

WOONTROTS DOOR EEN SOLIDE VASTGOEDSTRATEGIE

Onze klanten verwachten van Woonkracht10 een goede, betaalbare woning in een nette buurt. Thuis Geven betekent voor onze vastgoedstrategie dat we in 2020 beschikken over voldoende betaalbare, beschikbare en duurzame woningen. We kiezen ervoor om er vooral te zijn voor mensen die niet zelf in hun huisvestingsvraag kunnen voorzien. We beschermen dan ook de huidige omvang van het aantal met huurtoeslag bereikbare woningen. We koesteren de kleine betaalbare woningen en zetten daarom meer in op woningverbetering in plaats van sloop. We beschikken over een flexibele vastgoedportefeuille, waarbij we dat deel verkopen dat niet behoort tot de wensportefeuille. We bieden onze kwetsbare klanten in samenwerking met gemeenten en partners mogelijkheden voor wonen en zorg, in de vorm van individuele woningen, geclusterde woningen en maatschappelijk vastgoed. We versterken het aandeel woningen van gemiddelde grootte en bouwen de categorie (zeer) grote woningen af. We brengen de kwaliteit en duurzaamheid van ons vastgoed op een hoger plan. Waar mogelijk realiseren we nieuwbouw, in samenwerking met de betreffende gemeenten en zorgpartners. We hebben dus een goede, betaalbare woning voor al onze klanten waar ze met trots hun familie en vrienden kunnen ontvangen.

UIT HET TOEKOMSTVERHAAL 2020

Arend Dubbeldam had voor de zomer te horen gekregen dat zijn contract niet langer verlengd zou worden. Hij was op zoek naar ander werk, maar dat wilde nog niet lukken. Hij beseftte dat zijn leven in een paar maanden er ineens heel anders uit was gaan zien. Samen met zijn vrouw Annette woont hij nu, dankzij de hulp van Woonkracht10, in een appartement in Papendrecht. Een huurappartement is iets anders dan een eigen koopwoning, maar hij is blij en kan zijn familie en vrienden met trots ontvangen in deze goed onderhouden woning met een prima huurprijs.

PIJLER 4

WOONWAARDE DOOR ADEQUAAT RENTMEESTERSCHAP

We bewaken de waarde van ons vastgoed, nu en in de toekomst. Vanuit rentmeesterschap zoeken we voortdurend naar de juiste balans tussen onze sociale opdracht en de financiële mogelijkheden. We zijn een organisatie, die met oog voor haar klanten, ook tastbaar rendement en prestaties wil neerzetten en zo woonwaarde creëert. We voelen ons verantwoordelijk voor de rol die wij in ons werkgebied vervullen en zorgen voor de middelen die ons zijn toevertrouwd. Wij doen de goede dingen en doen de dingen goed. Wij zijn aanspreekbaar op ons gedrag en transparant over onze prestaties. Om onze maatschappelijke middelen in 2019 op een verantwoorde manier te beheren, maken we onderbouwde kostenefficiënte keuzes en waarborgen we onze inkomsten. We zijn 'in control' en werken continu aan de verbetering van onze prestaties en onszelf. De motor is een organisatie met bevlogen en competente medewerkers waar samenwerking de sleutel is tot ons succes. We oefenen onze kerntaak uit door onze aandacht voor rentmeesterschap, zodat klanten die van ons afhankelijk zijn op ons kunnen blijven rekenen, nu en in de toekomst. Dat is woonwaarde!

UIT HET TOEKOMSTVERHAAL 2020

Arend: 'Ik ben blij dat ik nog rond kan komen, maar de burens van nummer 86 vertelden me dat ze al twee maanden de huur niet hebben kunnen betalen. Hij heeft het moeilijk, omdat hij al jaren werkloos is, maar persoonlijk denk ik dat er nog meer aan de hand is. Gelukkig kwam hij vrij snel met een medewerker van Woonkracht10 die aan de deur kwam in contact. Er zijn afspraken gemaakt dat de schuld in ieder geval niet verder op zou lopen. De medewerker bracht de burens ook in contact met schuldhulpverlening van de gemeente om over de ontstane schuld afspraken te maken.'

Positioneringsdocument - Storytelling

21 februari 2017

WOON
KRACHT
TO