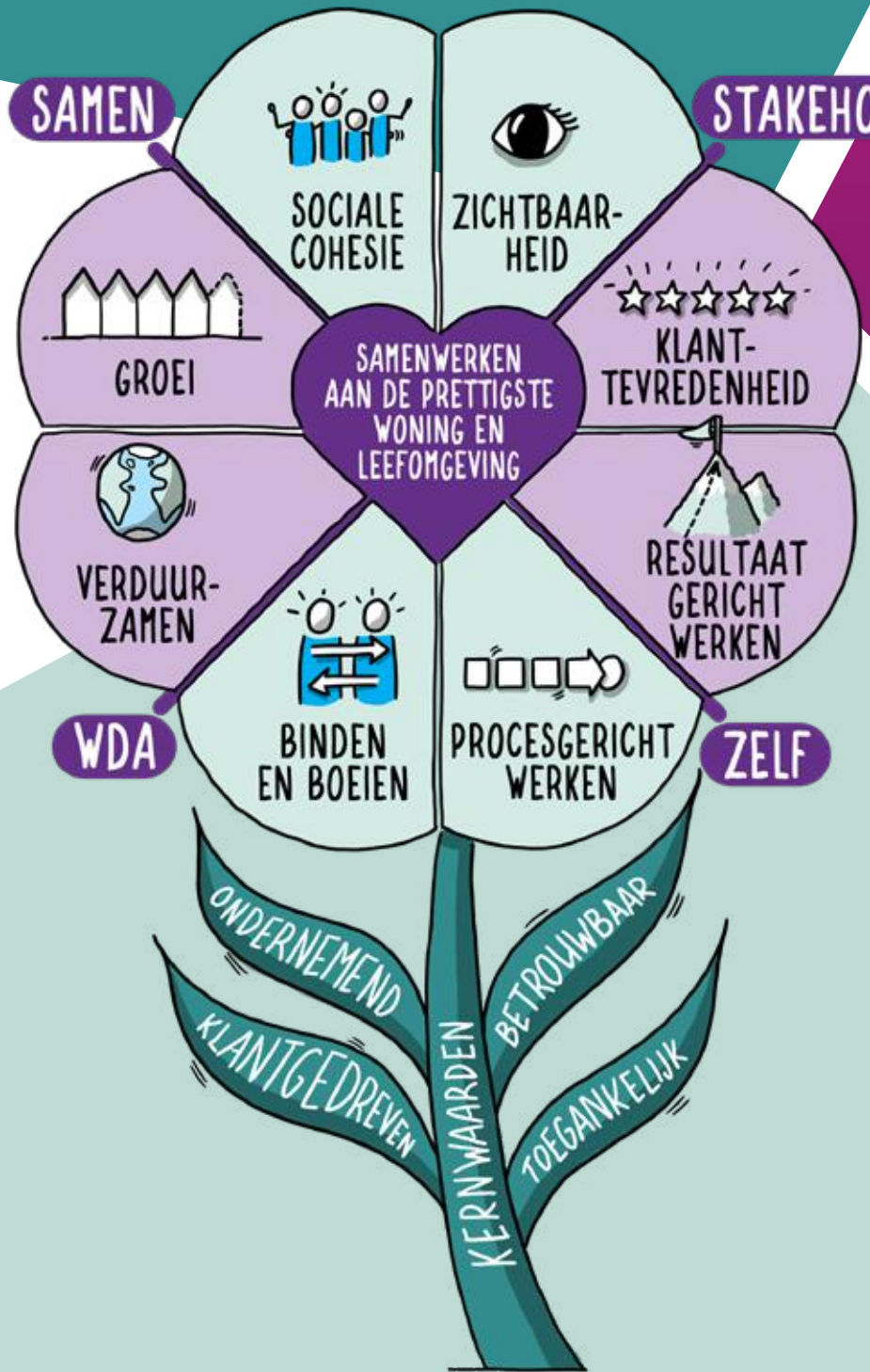


Thuis in de toekomst

Ondernemingsplan 2024-2028

WOONDIENSTEN AARWOUDE



Inhoudsopgave

- Voorwoord
- Inleiding
- Missie / Visie

- Sociale cohesie en zichtbaarheid
- Klanttevredenheid en resultaatgericht werken
- Procesgericht werken en binden en boeien
- Groei en verduurzamen

Voorwoord

Op reis naar een thuis in de toekomst

“We gaan op reis.” Met die woorden startte de eerste bijeenkomst voor het opstellen van ons nieuwe ondernemingsplan. Een nieuwe en nog onbekende tocht voor weer vier jaar. We hebben samen met alle medewerkers en stakeholders van WDA bepaald welke koers (de doelen) we gaan varen, maar ook hoe we samen de reis willen vormgeven (onze manier van samenwerken) en willen beleven (onze kernwaarden). Voor u ligt de uitkomst van deze reis naar een ‘Thuis in de toekomst’; het nieuwe ondernemingsplan van en voor Woondiensten Aarwoude 2024-2028.

Een stevige ambitie vanuit het hart

U leest in dit ondernemingsplan onze stevige ambitie vertaald in doelen. We hebben bewust gekozen voor doelen die soms net iets buiten het eigen directe bereik liggen. Dat vraagt van ons een stapje extra, maar geeft het meeste werkplezier en de beste resultaten voor de huurders van WDA. Want wij snappen als geen ander hoe belangrijk het is om je thuis te voelen. Samen zorgen we er iedere dag voor dat onze huurders prettig kunnen wonen.

Groeien door samenwerking

De belangrijkste doelen in het leven komen vanuit het hart. Daarom zijn onze doelen in de vorm van een bloem gegoten met in het hart ons hoofddoel als woningcorporatie; samenwerken aan de prettigste woning en leefomgeving. Alle acht doelen dragen hieraan bij. En alleen door samen te werken maken wij deze doelen waar de komende jaren. We beseffen namelijk dat de complexe vraagstukken van deze tijd zelden alleen op te lossen zijn en maken dan ook graag verbinding om samen te groeien.

Met elkaar voor elkaar

Het samenwerken aan het ondernemingsplan hebben we met veel enthousiasme gedaan. We hebben mooie reacties gekregen van de stakeholders op onze vraag om hier samen met ons de schouders onder te zetten. De energie, het plezier en de positieve samenwerking geven het vertrouwen om de komende vier jaar onze krachten te bundelen om zo de ‘prettigste woning en leefomgeving’ te realiseren. Heel veel dank aan iedereen die aan het opstellen van dit plan heeft bijgedragen.

> *“Samen werken we aan de prettigste woning en leefomgeving zodat onze huurders zich ook in de toekomst thuis voelen”*

Erik van der Velde
Directeur-bestuurder



Zo werken we aan Thuis in de toekomst

Klik op een thema om te lezen welke stappen we de komende jaren zetten



Inleiding

Situatie

De wereld rondom Woondiensten Aarwoude verandert. Er liggen verschillende maatschappelijke opgaven. Om die aan te pakken, is een goede samenwerking met huurders en andere stakeholders onmisbaar. Dit vraagt ook om een soepele samenwerking tussen de afdelingen in de eigen organisatie. En een blik van buiten naar binnen.

Afgelopen tijd is het team van medewerkers in omvang gegroeid en door natuurlijk verloop vernieuwd. Overname van vastgoed van Hof Wonen is in ontwikkeling. Door deze ontwikkelingen verandert de aard, inhoud en omvang van onze werkzaamheden.



Proces

Een veranderende wereld vraagt om een nieuw ondernemingsplan dat de koers bepaalt voor de komende jaren. Het tijdpad van het vorige ondernemingsplan is inmiddels verstreken.

Wij vinden het belangrijk dat dit ondernemingsplan gedragen wordt door iedere medewerker. Daarom kozen wij voor een aanpak waarin wij met elkaar een beeld vormden van de opgave en de gezamenlijke doelen voor de toekomst. Het totstandkomingsproces maakte nadrukkelijk onderdeel uit van dit ondernemingsplan.

Het centrale thema in dit ondernemingsplan is samenwerken. Daarom betrokken we naast alle medewerkers ook vertegenwoordigers van de huurdersorganisatie, beide gemeenten en collega-corporaties. Samen gaven we antwoord op de volgende vragen:
> Hoe zien wij Woondiensten Aarwoude in 2028?
> Wat (en wie) is nodig om dit te bereiken?

In werksessies brachten we onze geschiedenis in kaart en maakten we een mindmap met trends en ontwikkelingen. We keken vooruit, definieerden thema's en maakten actieplannen. Onderweg stelden we ons doel scherper, scherpten we onze actieplannen aan, zorgden we voor meer samenhang en spraken we af hoe we er samen aan gaan werken.

De werksessies sloten we af door onze uitkomsten aan een groep van genodigde stakeholders te presenteren. We daagden stakeholders uit om mee te praten, mee te denken en aan te scherpen.



Resultaten van onze aanpak

> Gezamenlijk verhaal als basis voor de verdere ontwikkeling van Woondiensten Aarwoude
> Concept en ontwikkelrichting in een inspirerend ondernemingsplan
> Inzicht in de behoeften en wensen van stakeholders
> Helder beeld van de meerwaarde, kansen en risico's
> Concrete vertaling van de ambities naar thema's, acties en resultaten
> Actieve deelname in een co-creatief proces



Positieve sfeer, begrip en enthousiasme.

De reis gaat verder

De realisatie van de doelen krijgt vorm in onze jaarplannen.





Missie / Visie

Missie

Wij verzorgen huisvesting voor mensen die door hun inkomen, of andere omstandigheden, niet zelfstandig op de woningmarkt terecht kunnen in de gemeenten Nieuwkoop en Kaag en Braassem.

Visie

> Woondiensten Aarwoude is een lokale woningcorporatie in de gemeenten Nieuwkoop en Kaag en Braassem. Onze kracht zit in het feit dat wij lokaal geworteld zijn in de dorpen in ons werkgebied. We kennen onze huurders en onze huurders kennen ons. We zijn dichtbij en aanspreekbaar voor alle huurders.



> Onze doelgroep bestaat uit mensen met een laag inkomen en met een laag-middeninkomen. Daar horen ook kwetsbare mensen bij. We signaleren en nemen regie waar onze huurders zorg of andere ondersteuning nodig hebben. Dit doen we samen met onze lokale partners.
> Wij vinden niet alleen de woning, maar ook de woonomgeving belangrijk. Om onze huurders de prettigste woning en leefomgeving te bieden willen we de leefbaarheid in stand houden en waar mogelijk verbeteren. Wij hebben hierbij een verbindende rol.
> Onze huurders wonen in comfortabele en energiezuinige woningen die goed zijn onderhouden. De prijs-kwaliteitverhouding van onze woningen is goed. We nemen onze verantwoordelijkheid in het verduurzamen van onze woningen. Onze woningvoorraad moet op termijn CO2-neutraal worden. Dat vraagt investeringen in woningen die we niet altijd terugverdienen.
> Woningzoekenden moeten op dit moment lang wachten op een sociale huurwoning. Om hun situatie te verbeteren, werken we aan doorstroming van huurders en breiden we onze woningvoorraad uit. Wij kunnen dit niet waarmaken zonder de hulp van onze stakeholders.

Droom van Woondiensten Aarwoude

Om onze huurders ook in de toekomst de prettigste woning en leefomgeving te bieden willen wij ons uiteindelijk ontwikkelen tot een sterke, middelgrote plattelandscorporatie aan de noordrand van Zuid-Holland. Onze taak om te zorgen voor meer betaalbare woningen in ons werkgebied staat voorop. Wij denken dat we door schaalvergroting meer kwaliteit, continuïteit en investeringskracht kunnen bieden en minder risico's lopen. Schaalvergroting is hierbij een middel, het kan ook door (langdurige) samenwerking tot stand komen.

Wij willen lokaal geworteld blijven, aandacht voor en kennis hebben van de dorpen en de specifieke uitdagingen die daar spelen. Het zo goed mogelijk bedienen van onze huidige en toekomstige huurders is onze belangrijkste drijfveer.





De uitdagingen die wij zien in ons werkgebied en daarbuiten zijn onder andere de aanhoudende druk op de woningmarkt en de wens en noodzaak tot verduurzaming. Dat lukt alleen met forse investeringen in nieuwbouw en in de bestaande voorraad. Ook vraagt het leefbaar houden van onze dorpen en buurten door veranderingen in de maatschappij om een grotere inzet op de sociale kant van ons werk. Bovendien zien wij een extra druk door toenemende regelgeving van de overheid. Daarom zien we de noodzaak tot ontwikkeling naar een minder kwetsbare organisatie met voldoende kwaliteit, slagkracht en specialisatie.

Onze kernwaarden

> Betrouwbaar
> Toegankelijk
> Ondernemend
> Klantgedreven

Hoe gaan we met elkaar om?

> Wij doen het samen
> Wij geven en ontvangen respectvol feedback
> Wij nemen initiatieven
> Wij zijn proactief in het informatie delen en halen
> Wij vertrouwen in onszelf en in elkaar
> Wij vieren successen

Hoe onderhouden we dit?

> We hebben een werkgroep opgericht die deze kernwaarden en omgangsnormen bewaken. Ook verankeren we dit in afdelingsjaarplannen.

Sociale cohesie en zichtbaarheid

Samen met onze partners werken we aan verbinding in de wijk en zijn we zichtbaar om te laten zien waar we voor staan

Sociale cohesie:

Om sociale cohesie te bevorderen willen we werken aan zelfsturende wijken. Dit betekent dat de huurders zelf een meer actievere rol krijgen en WDA hierbij helpt. Bewoners kennen elkaar en spreken elkaar aan. Dit zorgt voor saamhorigheid en verhoogt de leefbaarheid en klanttevredenheid.

We doen dit door bewonersinitiatieven te ondersteunen, drie keer per jaar een huurdersactiviteit te organiseren en samen met huurders wijkplannen te maken.

Zichtbaarheid:

Om de klanttevredenheid te verhogen willen wij meer zichtbaar zijn in onze dorpen en kernen. Dit doen we door op pad te gaan met onze buurtbus en wijkschouwen te organiseren. Bij projecten bezoeken wij de huurder thuis. Wij nemen we deel in netwerken met andere stakeholders. Met communicatie uitingen over onze projecten worden we meer zichtbaar in de wijk: we laten zien wat we doen.

Resultaten:

Welke resultaten bereiken we hiermee in 2028?

> Steeds meer bewonersinitiatieven door huurders zelf georganiseerd
> De inzet van WDA op de leefbaarheidsmonitor wordt gewaardeerd met een zeven
> Onze zichtbaarheid in de wijk wordt gewaardeerd met een acht

Klanttevredenheid en resultaatgericht werken

We voldoen aan de verwachtingen van onze huurders en borgen de kwaliteit van ons werk

Klanttevredenheid:

Bij ons werk denken en doen we vanuit het perspectief van de huurder. Door onze persoonlijke benadering verhogen we onze klanttevredenheid. Alle acht doelen uit dit ondernemingsplan zorgen ervoor dat we dit doel bereiken. We doen dit onder andere door huurders op tijd te betrekken bij onze plannen en door een snellere service en nazorg te geven.

Resultaatgericht werken:

We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen. Met een resultaatgerichte aanpak willen we het aantal en de doorlooptijd van klachten verminderen. Met deze aanpak verhogen we ook de kwaliteit van onze werkzaamheden en neemt het aantal onvoorziene kosten af. Met een proactieve houding verbetert de samenwerking met onze stakeholders en verhogen we de medewerkerstevredenheid.

Bij planmatig onderhoud en mutatie onderhoud maken we altijd afspraken over het resultaat van de opdracht. Dit doen we in de term ‘wat merkt de huurder hiervan’. We geven onze onderhoudspartners de ruimte om, als zij toch in de woning aan het werk zijn, direct een kleine reparatie uit te voeren. Door deze aanpak bereiken we een vermindering van het aantal reparatieverzoeken, lagere kosten en een hogere klanttevredenheid.

Resultaten:

Welke resultaten bereiken we hiermee in 2028?

> Onze klanttevredenheid wordt gewaardeerd met gemiddeld een acht
> Huurders waarderen de kwaliteit van de woning met een zeven
> 90% van de klachten is op tijd afgehandeld en het totaal aantal klachten is met 50% verlaagd
> 95% van de reparatieverzoeken wordt binnen de afgesproken tijd afgehandeld
> Het aantal reparatieverzoeken is verlaagd met 10%
> We sluiten resultaatgerichte contracten af met onze onderhoudspartners

Procesgericht werken en binden en boeien

Aantrekkelijk zijn en blijven voor (nieuwe) medewerkers en verminderen van kwetsbaarheid van de organisatie. Onze werkwijzen leggen we duidelijk vast en we richten ons op voorspelbare kwaliteit

Procesgericht werken:

In 2028 willen we procesgericht in plaats van projectgericht werken. Hierdoor werken we op dezelfde manier, wat efficiënter en effectiever is. We werken volgens (continu) verbeterde en vastgelegde processen. Dit zorgt ervoor dat we in een prettige werksfeer sneller kunnen bijsturen.

Binden en boeien:

Bij Woondiensten Aarwoude vinden we werkplezier belangrijk. We willen onze medewerkers tevreden maken en houden. We bereiken dit door medewerkers in hun kracht te zetten, ze te betrekken bij beslissingen en door successen te vieren. We zorgen dat medewerkers goed zijn opgeleid voor hun functie en onderzoeken de mogelijkheid voor een personeelsvertegenwoordiging.

Resultaten:

Welke resultaten bereiken we hiermee in 2028?

> Personeelsomvang op orde (werving (vast) personeel versnellen)
> De medewerkerstevredenheid wordt gewaardeerd met een acht of hoger
> Het proces van onboarding krijgt vanaf 2025 een acht
> Kennis op orde en voldoende opleidingsbudget
> We vieren successen en verwerken deze in de processen

Groei en verduurzamen

We richten ons op het behalen van de doelen in ons portefeuilleplan en de gemaakte afspraken in de nationale prestatieafspraken over de omvang van de woningvoorraad en de klimaatdoelstellingen van ons bezit

Groei:

Door nieuwe woningen te bouwen willen we woningzoekenden sneller aan een woning helpen. Ook dragen we hiermee bij aan de leefbaarheid in onze dorpen doordat voorzieningen behouden kunnen worden. Met een gevarieerder aanbod aan woningen kunnen we actief doorstroming bevorderen en wonen huurders in een beter passende woning. Ook kunnen we bijzondere doelgroepen beter spreiden over ons bezit. Door een groter woningaantal kan WDA meer personeel aantrekken, wat zorgt voor verminderde kwetsbaarheid van de organisatie.

We betrekken onze huurders en andere stakeholders actief bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld met een woonwensenonderzoek.

Verduurzamen:

We verduurzamen onze woningen om te zorgen voor een comfortabelere woning met een lager energieverbruik. Ook dragen we hiermee bij aan de klimaatdoelen en kunnen we de levensduur van onze woningen verlengen. Dit zorgt voor een verlaging van de onderhoudskosten. We betrekken onze huurders vooraf actief bij verduurzamingsplannen.

Resultaten:

Welke resultaten bereiken we hiermee in 2028?

> We hebben 250 nieuwe woningen gerealiseerd
> We werken in 2024 beleid uit voor het realiseren van zorggeschikte en middenhuur woningen
> Door bij de nieuwbouwplannen maximaal te sturen op doorstroming hebben minimaal 500 huishoudens in 2028 een beter passende woning
> We gaan 400 woningen verduurzamen
> We hebben in 2028 geen EFG-labels meer
> We hebben onze doelen rondom C02 uitstoot in kaart gebracht en vertaald naar de portefeuillestrategie
> We werken de klimaatdoelen uit de nationale prestatieafspraken in 2025 verder uit





Wie is WDA?

Wij verzorgen huisvesting voor mensen die door hun inkomen, of andere omstandigheden, niet zelfstandig op de woningmarkt terecht kunnen in de gemeenten Nieuwkoop en Kaag en Braassem. Met een team van ruim 25 medewerkers ondersteunen wij onze huurders dagelijks met uiteenlopende taken. Samen met andere partijen werken wij aan de prettigste woning en leefomgeving.

Woondiensten Aarwoude is in 1994 ontstaan doordat het voormalige woningbedrijf van de gemeente Jacobswoude zelfstandig werd. In 1999 is ook het woningbedrijf van de gemeente Ter Aar opgegaan in de corporatie. Het totale woningbezit van Woondiensten Aarwoude bestaat uit 2.080 woningen.