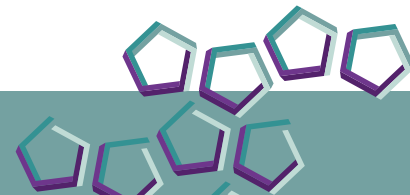


Zo werken we aan Thuis in de toekomst

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



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.

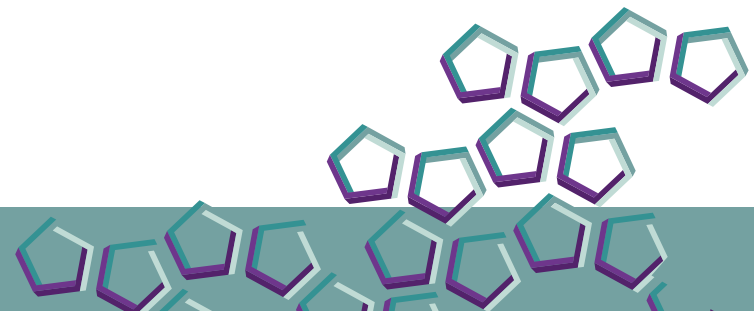
Zichtbaarheid:

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:

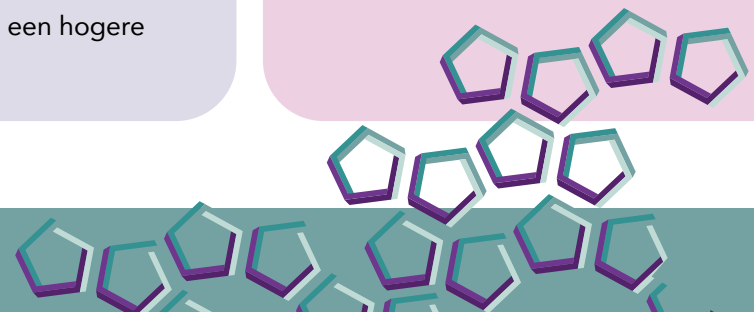
We doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen. Met een resultaatgerichte aanpak willen we het aantal en de doorlooptijd van klachten verminderen. Met deze aanpak verhogen we ook de kwaliteit van onze werkzaamheden en neemt het aantal onvoorziene kosten af. Met een proactieve houding verbetert de samenwerking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

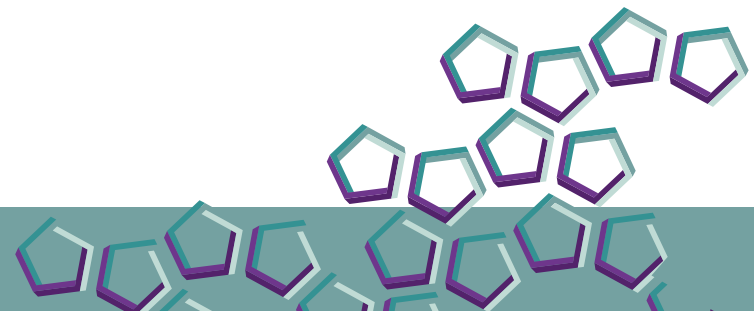
Binden en boeien:

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 CO₂ uitstoot in kaart gebracht en vertaald naar de portefeuillestrategie
- > We werken de klimaatdoelen uit de nationale prestatieafspraken in 2025 verder uit

