

Adresgegevens:

Hoofdvestiging
 Tynaarlosestraat 1
 9480 AA VRIES

Nevenvestiging:
 Rietdekker 7a
 9301 BC RODEN

Telefoonnummers:

Algemeen:
 (0592) 30 36 00
 Onderhoudsverzoeken:
 (0592) 30 36 30

Faxnummer:

Algemeen:
 (0592) 30 36 07

E-mail/Internet:

info@woonborg.nl
 www.woonborg.nl

Openingstijden

Hoofdvestiging Vries:
 Van maandag t/m donderdag van 09.00
 tot 16.00 uur en vrijdag van 09.00 tot
 12.00 uur

Nevenvestiging Roden:

Maandag, dinsdag en donderdag van
 09.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot
 16.00 uur.

*U wordt duidelijk en volledig geïnfor-
 meerd...*

Bent u toch niet tevreden?

Het halen van het KWH-Huurlabel wil niet meteen zeggen dat alles perfect verloopt. Misschien bent u ergens ontevreden over? Dan horen wij dat juist graag. Dat geeft ons namelijk de kans om onze werkwijze onder de loep te nemen en eventueel aan te passen. Alle corporaties met het KWH-Huurlabel hebben een folder waarin staat hoe zij omgaan met klachten. Komt u er toch niet uit met Woonborg? Dan kan een onafhankelijke klachtencommissie zich erin mengen.

Wordt er nog steeds gemeten?

Ja, we blijven meten. Want Woonborg wil blijven werken aan de kwaliteit van haar dienstverlening met het KWH-Huurlabel. Daarom ontvangt u in de toekomst wellicht weer een vragenlijst. Hoe meer klanten deze vragenlijsten invullen, hoe betrouwbaarder de resultaten van de metingen zijn. Daarmee krijgen wij een goed beeld van onze dienstverlening en eventuele verbeterpunten. Dat u de vragenlijst invult is dus van groot belang.

Woonborg is er u zeer dankbaar voor!



Adres: Tynaarlosestraat 1
 Postbus 3
 9480 AA Vries
 Alg. Tel.: (0592) 30 36 00
 Fax: (0592) 30 36 07
 Alg. e-mail: info@woonborg.nl
 Internet: www.woonborg.nl

Woonborg wil een betrouwbare, duidelijke en eigentijdse onderneming zijn met uitstekende woondiensten en -producten. Daarvoor moeten we inspelen op ontwikkelingen. Want de samenleving verandert en dus onze markt. Hoe blijven we aan de

staan omschreven in het ondernemingsplan. Deze folder is daarvan een samenvatting.

Visie

Het hebben en houden van goede, betaalbare huurwoningen blijft voorop staan bij Woonborg. Daarom vertalen we de veranderde behoeften naar het Strategisch Woonbeleid via 'maatwerkbeleid'. Tegelijkertijd zoeken we mogelijkheden om de administratieve lasten drastisch te verminderen. Continu streven we naar duurzaamheid, dit geldt voor de inrichting van woonomgevingen, de ontwikkeling van producten en het gebruik van materialen. Om de talenten van onze medewerkers optimaal te benutten – en daarmee onze doelen te behalen – bieden we opleidings- en trainingstrajecten aan. Ook in bredere zin willen we talenten goed benutten. Reden waarom we de uitdaging aangaan met stakeholders en bewoners om een zo aangenaam en vitaal mogelijk leefklimaat te rea-



veranderende vraag van onze klanten voldoen? Door van koers te wijzigen: van aanbodgericht naar vraaggestuurd. En door klanten daarbij actief te betrekken. Onze hoofddoelstellingen voor de periode 2008 - 2011

liseren waarin iedereen zich kan ontwikkelen en ontplooiën – óók zij die om financiële of andere redenen een steuntje in de rug nodig hebben. Woonborg moet een goede invulling geven aan het partnerschap wat betreft verantwoordelijkheden, keuzes en wijze van samenwerken. Heldere communicatie is hierbij cruciaal. Zo maken we samen met gemeenten in woonplannen duidelijk wat voor eisen wij stellen. Woonborg blijft voortdurend alert op innovatieve toepassingen om onze doelen te bereiken.

Klanten

De komende jaren moeten we onder iedereen binnen de organisatie oprechte nieuwsgierigheid kweken naar de wensen van onze klanten. Om met onze klanten in gesprek te blijven, moeten we optimale, laagdrempelige en interactieve communicatie ontwikkelen. Woonborg moet dát bieden wat gewenst wordt; de juiste dienstverlening aan de juiste persoon. Het is onze uitdaging om klanten daarop zelf invloed te laten uitoefenen. In het bijzonder houden we rekening met de wens tot zelfstandig wonen van mensen die dat zelf niet kunnen realiseren, hetzij door een beperking, hetzij door onvoldoende middelen.

Service en dienstverlening

Woonborg wil de vaardigheid van alle medewerkers vergroten in het zelfstandig klantgericht handelen. Ook onderling moeten we daarin scherp

worden. Het leveren van maatwerk moet bij iedereen de vanzelfsprekende eerste gedachte zijn. Woonborg gaat de relatie met bewonerscommissies intensiveren waarbij we procedures meer als richtlijnen toepassen; flexibeler dus. De relatie met Woon en huurderplatform Vries gaan we tevens uitbouwen. Dit onder meer door samen in elke gemeente stamtafelgesprekken te organiseren. Om de relaties met de stakeholders te onderhouden, krijgen de woonconsulenten meer zelfstandigheid; onder meer op het gebied van onderhandeling- en afhandelingszaken. De komende jaren gaat Woonborg investeren in participatie met haar klanten. Samen willen we maatwerk ontwikkelen. Daartoe



tenaf te verminderen, dienen we overheden en andere instanties actief te beïnvloeden. Om de administratieve lastendruk te verlagen – intern én voor klanten – streven we naar een cultuuromslag: iedereen houdt bij het opstellen van regelgeving consequent rekening met de administratieve gevolgen dan wel overlast daarvan. Onze administratieve organisatie dient georiënteerd te zijn op de nieuwe processtructuur. Woonborg werkt niet alleen aan materiële, maar ook immateriële waardevermeerdering: aan onze goodwill bij huurders, stakeholders en alle overige belanghebbenden.



Kwaliteit van dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel

Woonborg heeft met het KWH-Huurlabel een keurmerk gehaald, dat een bepaald niveau van dienstverlening waarborgt. Dit keurmerk krijgt een corporatie niet zomaar. Daarvoor heeft KWH onze corporatie bezocht, gebeld en natuurlijk u als klant naar uw mening gevraagd. Pas als Woonborg een goed cijfer haalt op alle onderdelen van de dienstverlening dan ontvangt een corporatie het keurmerk.

De landelijke organisatie KWH (Kwaliteit Woondiensten Huursector) bevordert klantgerichtheid bij woningcorporaties. Voor een tiental diensten op het terrein van de verhuur, heeft KWH kwaliteitseisen opgesteld. Via metingen wordt beoordeeld of wij aan de eisen voldoen. KWH herhaalt de metingen ieder jaar.

Uw garantie op zorgeloos huren

U wordt snel geholpen aan de telefoon...
U wordt niet van het kastje naar de muur gestuurd...
U hoeft niet de hele dag te wachten op een reparateur...Uw klacht wordt serieus genomen...

Organisatie

De organisatie van Woonborg is er om onze visie te verwezenlijken. Onze medewerkers zijn het menselijk kapitaal van de organisatie, een zeer kritische succesfactor, reden waarom we onze mensen en middelen zo effectief mogelijk inzetten.

De gedragsnormen en -waarden van Woonborg – onze cultuur – dienen zodanig helder te zijn dat we daarin georganiseerd en gestructureerd kunnen samenwerken. We voeren dan ook een strategisch personeelsbeleid met een planmatige aanpak; in woord en daad uitgedragen door directie en leidinggevenden. Centraal in ons personeelsbeleid staan de zorg voor en beschikbaarheid van competenties, evenals gedelegeerde verantwoordelijkheden, zelfredzaamheid en persoonlijke ontwikkeling.

De organisatie van Woonborg moet zich kenmerken door een duidelijke structuur, zonder enige vrijblijvendheid, met een minimum aantal hiërarchische lagen. Dit om onze doelstellingen te bereiken met optimaal rendement uit onze inspanningen en middelen. Evenzo dienen alle functies en processen resultaatgericht te zijn. We werken aan een organisatie die in het teken staat van tevreden klanten en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening en producten.

Financieel

Woonborg koerst op voldoende solvabiliteit om de continuïteit te waarborgen en de regie te behouden over het waarmaken van onze visie. Hiertoe ontwikkelt en implementeert Woonborg een integraal risicomanagementsysteem. Om de regeldruk van bui-



moeten we goede informatie hebben, we moeten luisteren naar onze klanten en met hen in gesprek gaan. In het verlengde hiervan gaat Woonborg klanten- en internetpanels instellen. Daarnaast gaan we ervaring opdoen met woonarrangementen: mensen met geringe financiële middelen moeten de mogelijkheid krijgen om te kiezen tussen koop en huur, al wat hun situatie ten goede komt. Ouderen hebben bij Woonborg de toekomst, wij zijn dan ook extra geïnteresseerd in hun mening over wonen en aanverwante dienstverlening. Speciaal voor hen willen wij onze dienstverlening laagdrempelig houden om goed met elkaar in gesprek te blijven. Meer thuisbezoeken en het werken in rayons moeten ons hierbij helpen.

Woonbuurten

Sociale cohesie in de woonbuurten en dorpen is essentieel voor de kwaliteit van het leven. Daarom is niet vastgoed ons doel, maar goed leven. Met als peilers: wonen, zorg, welzijn, educatie en werk. Om de wensen van de bewoners te realiseren, wil Woonborg hen – samen met de stakeholders – ondersteunen en actief met hen samenwerken. Ook onze volkshuisvestelijke opgave gaan we opstellen in samenwerking met de bewoners en de gemeentes. Woonborg heeft de ambitie om samen met de partners in de vier gemeentes én de bewoners een woon- en leefomgeving te creëren waarin ieder prettig woont en zich thuis voelt, ongeacht leeftijd, inkomen en eventuele beperkingen.



Woonplan, en onze visie hierop, moeten we helder communiceren. Woonborg streeft naar een zo rechtvaardig mogelijk woonruimteverdelingsstelsel met aandacht voor mensen zonder woning en voor comfortzoekers. We gaan specifieke acties ontwikkelen om de betaalbaarheid van het wonen te garanderen. Woonborg wil woningzoekenden een totaalinzicht bieden voor hun woningkeuze. Zaken als de kwaliteit van de woning, woonomgeving, diensten, zorg, recreatie, educatie, welzijn en winkelvoorzieningen dienen inzichtelijk te zijn. Het relatieonderhoud met de woningzoekenden gaan we conform hun wensen vormgeven. In ons streven naar een lagere CO²-uitstoot en duurzame energie ontwikkelt en implementeert Woonborg een plan van aanpak.

Wonen

Woonborg wil haar nieuwbouw, kwaliteit van de woningen en dienstverlening optimaal kunnen richten op de toekomstige wensen van de mensen. Als basis voor ons woonbeleid fungeert ons Strategisch Woonbeleid dat inzicht dient te geven in de demografische en economische ontwikkelingen in de vier gemeentes en in de woon-trends. Het Strategisch Woonbeleid moet ook inzicht geven in de grootte en de kenmerken van de groep mensen met beperkte financiële middelen. Woonborg gaat de stakeholders en klanten betrekken bij het ontwikkelen van het Strategisch Woonplan. Over de resultaten van het Strategisch

Relaties

Om optimaal woon- en leefplezier voor de bewoners te garanderen, wil Woonborg hecht samenwerken met alle partijen die daaraan hun steentje kunnen bijdragen. Wij stellen ons daarbij zelfkritisch, open en creatief op. Onze samenwerking met de huurderverenigingen, gemeentes, overige stakeholders en collega-corporaties leggen we vast in prestatieafspraken. Daarbij informeren we alle stakeholders uitvoerig over de wensen en de blokkades in het woon- en leefplezier in de vier gemeentes. Woonborg gaat haar marktinformatie intensiever delen met en tussen Woon en huurderplatform Vries. Daaruit voortvloeiend

stellen we een gemeenschappelijk activiteitenplan op. We bespreken meerdere malen per jaar onze volkshuisvestelijke voornemens met alle stakeholders, die we als partners zien om onze voornemens te kunnen goed uit te kunnen werken.

Innovaties

Woonborg kiest voor vernieuwend duurzaam bouwen. Uitgangspunten zijn klantgerichtheid, duurzaamheid, minimaal energieverbruik en minimale milieubelasting. Onze aandacht heeft het zogenoemde Industrieel Flexibel Demontabel bouwen (IFD). Dit nieuwe bouwproces heeft als voordelen: veel mogelijkheden tot aanpassing zonder grote investeringen en zonder grote hoeveelheden sloopafval. Tegelijkertijd richt Woonborg zich op het ontwikkelen van diensten en producten om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen. Dit voorkomt verhuismutaties, met alle positieve gevolgen van dien voor het energieverbruik en de milieubelasting. Duurzaamheid is ook in andere opzichten het uitgangspunt. Zo doen we aan gescheiden afvalverwerking voor optimaal hergebruik en wegen we de voor- en nadelen van (al dan niet) slopen zorgvuldig af. Woonborg streeft naar het ontwikkelen van energieprestatielabels voor de woningen en daarmee naar een lager energieverbruik en een kwaliteitsverbetering. Speciale aandacht krijgen ook de houding en het gedrag van bewoners in relatie tot energie, milieu en duurzaamheid. Woonborg stelt in



haar drang tot innovatie de klant centraal en hecht aan kwaliteit en goed georganiseerde processen.

Onderhoud

Net als bij nieuwbouw dient ons onderhoudsproces zich te kenmerken door een hoge mate van duurzaamheid, laag energieverbruik en minimale belasting van het milieu. Een minimale uitstoot aan CO² is daarvan één van de consequenties. Het vraaggestuurd ondernemen van Woonborg komt duidelijk tot uiting tijdens onze onderhoudswerkzaamheden; samen met onze klanten onderzoeken we de komende jaren hoe we dit concreet gaan invullen.