

Onze klantvisie



WONINGBOUWVERENIGING
Hoek van Holland

Missie en kernwaarden

WVH is dé sociale huisvester in Hoek van Holland met hart voor de Hoekse samenleving. We zorgen voor goede, eenvoudige en betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen die willen wonen in Hoek van Holland. Onze grootste maatschappelijke bijdrage is het beschikbaar hebben en houden van deze woningen. We zetten ons – samen met partners – in voor een fijne woonomgeving.

Onze kernwaarden zijn:

Vriendelijk en open

Vriendelijkheid zit in onze genen. We hechten waarde aan een goede relatie met onze huurders, onze partners en elkaar. We zijn flexibel, schakelen snel en denken mee. We communiceren open, transparant en eerlijk.

Gewoon goed

Onze dienstverlening en onze woningen zijn gewoon goed. We werken naar tevredenheid van onze huurders, maar we zijn ook kostenbewust. We gaan voor de beste balans tussen 'betaalbaar' en 'goed'. We doen niet alles zelf. Waar nodig en mogelijk werken we samen met partners.

Proactief

Onze medewerkers werken zelfstandig en nemen verantwoordelijkheid. Hun houding is open en actief. Medewerkers zijn positief kritisch naar elkaar en durven elkaar aan te spreken. We zijn klantgericht, maar ook zakelijk.

Klantvisie

In onze klantvisie geven we aan hoe klanten onze kernwaarden terugzien en wat klanten mogen verwachten. De klantvisie is voor ons een richtlijn voor dienstverlening en samenwerking.

Onze kernwaarden zijn richtinggevend

- De huurder is onze klant en staat centraal in onze dienstverlening. We zijn graag in gesprek met onze huurders, bij voorkeur in de wijk en we meten op het gebied van dienstverlening onze prestaties.
- Medewerkers, samenwerkingspartners, leveranciers, huurdersvertegenwoordigers zijn onze partners/ ambassadeurs. We trekken samen op en we voeren regelmatig het gesprek met elkaar over inhoud, professionaliteit en prettig samenwerken.
- Trotse, tevreden en bekwame medewerkers weten wat er speelt onder huurders en in de Hoekse samenleving. Zij zijn de sleutel voor het realiseren van onze ambities en doelstellingen. We maken samen met elke medewerker een ontwikkelplan en we meten jaarlijks de tevredenheid van onze medewerkers.





Zo willen we gezien worden

We voeren als corporatie de regie

Voor ons als kleine corporatie is het onmogelijk om alle kennis en kunde die nodig is voor het verhuren, beheren en onderhouden van onze woningen zelf in huis te hebben. Als het nodig is huren we specialistische kennis voor onderhouds- en nieuwbouwprojecten in. En we besteden ons dagelijks onderhoud uit. Uitbesteden of specialistische kennis inhuren betekent niet dat we verantwoordelijkheid afschuiven. Wij houden de regie!

We werken slim samen met onze partners

Net als WVH zetten veel organisaties zich dagelijks in voor de Hoekenees en voor Hoek van Holland. We hebben in gesprekken met onze samenwerkingspartners vastgesteld dat de kennis van onze medewerkers en de aannemer die dagelijks bij onze klanten over de vloer komen veel kansen biedt om het wonen en welzijn van onze klanten te verbeteren. We werken daarom slim samen met onze partners. We stemmen onderling goed af wie de regie heeft, wie welke rol vervult en wat we hierin van elkaar verwachten.

Onze medewerkers zijn de sleutel

We hebben de overtuiging dat trotse, tevreden en bekwame medewerkers de sleutel zijn naar tevreden klanten. Onze medewerkers zijn de professionals die weten wat er speelt onder huurders en in de Hoekse samenleving. Zij maken het verschil. Dit vraagt om een coachende leiderschapsstijl. Leidinggevend weten wat er op de werkvloer speelt, bieden vertrouwen en leggen verantwoordelijkheden laag in de organisatie.

Hier zijn we mee aan de slag!

Dienstverlening op maat

Onze uitdaging is de juiste service te bieden aan al onze klanten. Wij geven graag persoonlijke aandacht aan iedereen die dat nodig heeft. Tegelijkertijd verbeteren we in de komende jaren onze service 'online'. Zodat iedereen die dat wil, zelf zijn zaken kan regelen.

Participatie

WVH betreft via participatie haar huurders en huurdersvertegenwoordigers bij het opstellen van complex- of beleidsplannen. Zij ervaren immers wat 'gewoon goed wonen' in onze woningen en 'een prettige woonomgeving' inhouden. We maken voorafgaand aan een nieuw participatietraject afspraken over hoe ver zeggenschap en verantwoordelijkheid gaan.

We stellen samen met huurdersplatform Houdt Zicht een plan op dat onze samenwerking verder professionaliseert. We bepalen jaarlijks met elkaar welke onderwerpen prioriteit krijgen. We betrekken Houdt Zicht bij het opstellen van ons ondernemingsplan en jaarplannen.

Continu verbeteren

Met de doelstellingen in ons ondernemingsplan maken we helder wat we als WVH willen bereiken. De klantvisie geeft antwoord op hoe we dit gaan doen. De kwaliteit van onze dienstverlening bewaken we door klant- en medewerker tevredenheid te meten en in gesprek te blijven met onze klanten en samenwerkingspartners.

Vragen?

Heeft u na het lezen van onze klantvisie vragen?

Laat het ons weten via info@wvhwonen.nl of 0174 - 38 99 40.



WVH

Planciushof 75 | 3151 GC Hoek van Holland

T 0174-38 99 40 F 0174-38 99 59 E info@wvhwonen.nl

www.wvhwonen.nl