

Missie en visie van Volkshuisvesting

Een geactualiseerde koers



Datum: 17 september 2019

Document: Missie en visie van Volkshuisvesting_v17MT.docx

Status: Vastgesteld door Directeur-bestuurder en goedgekeurd door Raad van Commissarissen op 25 november 2019.

Inhoud

1.	Inleiding	3
2.	De missie van Volkshuisvesting	3
1.1	De snel veranderende wereld	3
	Demografische ontwikkelingen	3
	De participatiesamenleving	3
	Technologie.....	4
	Klimaat.....	4
	De Woningmarkt.....	4
2.2	Ons bestaansrecht	5
2.3	Het speelveld	5
	Taakopvatting.....	5
	Positionering.....	5
	Arnhem in het hart.....	5
	Voor wie zijn we er?	5
	Financieel speelveld	6
2.4	De missie van Volkshuisvesting	6
	Wat houdt een missie in?.....	6
	De missie	7
3.	De visie van Volkshuisvesting	7
	Het wonen: Wonen in duurzame en betaalbare woningen in vitale buurten en wijken	7
	Het vastgoed: Wij zetten vastgoed in als bedrijfsmiddel	9
	Onze rol: Wij zijn aanspreekbaar op onze volkshuisvestelijke opgave in de stad.....	9
	De mens: Wij zien ieder mens.....	9
	De klant: Wij zijn toegankelijk en betrouwbaar	10
	De medewerkers: Wij zijn professionele medewerkers die trots zijn op Volkshuisvesting.....	10
4.	Kernwaarden	11
	Imago en identiteit.....	11
	Kernwaarden	11

1. Inleiding

De missie en visie vormen de basis van het denken en handelen van Volkshuisvesting Arnhem. De laatste keer dat een document over missie en visie is opgesteld dateert alweer van 2007. Het geeft aan dat Volkshuisvesting langjarig op basis van dezelfde uitgangspunten heeft gewerkt.

We vonden het tijd om opnieuw te kijken naar onze missie en visie. Hieronder het resultaat. We schetsen eerst de ontwikkelingen om ons heen, die van invloed zijn op ons bestaansrecht en op de manier waarop wij acteren. We staan stil bij ons speelveld en gaan dan in op de missie.

In de visie staat verwoord hoe we onze missie vorm en inhoud geven. Dat doen we vanuit verschillende gezichtspunten: samenhangend met onze missie zijn dat *het wonen* en *het vastgoed*. Andere gezichtspunten zijn *onze rol*, ons *mensbeeld*, de *klantbenadering* en de *medewerkers* die de missie gestalte geven.

We sluiten dit document af met onze kernwaarden die kort en krachtig de identiteit van Volkshuisvesting weergeven.

2. De missie van Volkshuisvesting

1.1 De snel veranderende wereld

De manier waarop we wonen, werken en samenleven verandert in een hoog tempo.

Demografische ontwikkelingen

We worden steeds ouder en daarmee groeit het aandeel ouderen in de samenleving. Ouderen wonen zo lang mogelijk zelfstandig. Informele zorg buiten instellingen neemt in belang toe.

Het aandeel kleine huishoudens neemt, mede door het groeiende aandeel ouderen, toe.

Door immigratie wijzigt ook de samenstelling van onze bevolking. We krijgen te maken met meer nationaliteiten en culturen, ook buiten de grote steden. Deze culturen moeten aan elkaar wennen en met elkaar samenleven. Dit gaat niet vanzelf.

De participatiesamenleving

Nog niet zo lang geleden was Nederland een verzorgingsstaat waarin veel bij burgers was weggeorganiseerd en er een uitgebreid beroep op voorzieningen kon worden gedaan. Sinds een aantal jaren werkt de overheid aan het ombouwen van deze verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. In een participatiesamenleving is het de bedoeling dat elke burger naar eigen vermogen meedoet en deelneemt aan de samenleving. De focus ligt op wat mensen wel kunnen en niet op hun beperking. Het betekent ook dat mensen die in een instelling wonen weer zelfstandig (moeten) gaan wonen indien mogelijk. Dit alles gaat niet vanzelf en vraagt veel van de samenleving, waaronder tijd en gewenning.



Technologie

Technologische ontwikkelingen maken dingen mogelijk, die we tien tot vijftien jaar geleden nog niet konden bedenken. In de toekomst zal robotisering, digitalisering en automatisering een enorme impact hebben op onze diensten en dienstverlening en op de arbeidsmarkt.

Klimaat

De ongebreidelde mogelijkheden en stijging van de welvaart maakt dat we onze planeet uitputten en tevens de aarde opwarmen met grote gevolgen voor het klimaat. Als we niets doen wordt de toekomst voor de komende generaties onleefbaar. Nederland heeft het klimaatakkoord van Parijs ondertekend en daarnaast heeft de regering besloten de Groningse aardgaskraan uiterlijk 2030 dicht te draaien. Beide akkoorden dwingen de gehele samenleving tot rigoureuze duurzaamheidsmaatregelen.

De Woningmarkt

Huisvesting is een eerste levensbehoefte, een grondrecht waar iedereen recht op heeft. Doordat de vraag het aanbod ruimschoots overtreft is er echter sprake van een disfunctionerende woningmarkt. Een oplossing daarvoor is niet zomaar gevonden. Grond is schaars en niet te produceren.

De beleidsmaatregelen die onder minister Blok zijn doorgevoerd gaan er wel vanuit dat de woningnood opgelost kan worden door de vrije markt. Het gevolg is dat woningen meer als een beleggingsobject worden gezien. Buitenlandse beleggers begeven zich op de Nederlandse woningmarkt met als enig doel: geld verdienen. Deze handel in woningen werkt prijsopdrijvend, maar leidt niet tot een hoger aanbod.

De corporaties hebben een groot aanbod maar dat is voor een afgeschermd markt. Voor mensen die niet in aanmerking komen voor een corporatiewoning is de spoeling dun waardoor vervolgens prijzen van huur- en koopwoningen verder stijgen.

Als het gaat om betaalbare woningen dan zijn corporaties in beeld. Echter de mogelijkheid voor corporaties om te zorgen voor voldoende betaalbare woningen wordt steeds kleiner. Fors investeren in nieuwbouw wordt lastig door de almaar stijgende belastingen en door de geringe doorstroom naar de vrije sector komen sociale huurwoningen niet vrij.

Het grote tekort aan betaalbare en middel-dure huurwoningen kan uiteindelijk leiden tot minder leefbare steden. Door het tekort aan sociale huurwoningen zijn de betaalbare woningen, die over zijn, vooral bestemd voor de kwetsbaarste mensen. Hogere inkomens kunnen zich dure huur of koopwoningen veroorloven. Daarmee worden steden plekken voor de allerarmsten en de rijksten. De nood voor de middeninkomens (die zijn aangewezen op woningen met een huur tussen ca. € 650 en € 900) wordt steeds hoger terwijl zij van cruciaal belang zijn voor leefbare steden.



2.2 Ons bestaansrecht

Meer dan honderd jaar geleden was het besef er dat de markt voor woningen niet werkte. Met de invoering van de woningwet werden woningcorporaties opgericht om mensen een stabiele, betaalbare en goede woning te kunnen bieden. Ook in deze tijd behouden woningcorporaties hun bestaansrecht. Ondanks de toegenomen welvaart kan een groot aantal Nederlanders niet zelfstandig in een woonruimte voorzien. In Arnhem zien we dat de vraag naar sociale huurwoningen de afgelopen jaren alleen maar is gegroeid. Tegelijkertijd is de toegang tot onze markt, door rijksbeleid, sterk gereguleerd. Vooral mensen met een smalle portemonnee en mensen met een zorgvraag stromen dit segment binnen.

Het blijven voorzien in voldoende goede en betaalbare woningen legitimeert ons bestaansrecht. Maar onze opgave is – als maatschappelijke organisatie en vastgoedeigenaar – veel breder. De (inter-)nationale klimaatdoelen¹ en de daarmee samenhangende energietransitie leggen een flinke uitdaging neer om onze woningen te isoleren en gas als warmtebron te vervangen door duurzamere energiebronnen. Ook de ombouw van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving en de demografische ontwikkelingen veranderen de samenleving. Beide vraagstukken krijgen een concrete uitwerking die impact heeft op de vitaliteit van buurten en wijken waar de huurders van Volkshuisvesting wonen. De ontwikkelingen in de woningmarkt vragen om een actieve rol van corporaties in de wijken.

2.3 Het speelveld

Taakopvatting

Stichting Volkshuisvesting Arnhem is een 'toegelaten instelling' volgens de Woningwet. Dat betekent dat wij uitsluitend op het gebied van de volkshuisvesting werkzaam zijn en onze financiële middelen uitsluitend in dat belang inzetten. Het wettelijk kader begrenst het speelveld: ons werkterrein en de aard en reikwijdte van onze activiteiten. Als de grens van het speelveld niet helder is, overleggen wij met de bevoegde autoriteiten om duidelijkheid te verkrijgen over de grens. Wij handelen binnen het wettelijk kader.

Positionering

Ons speelveld bevindt zich tussen overheid en markt. Wij zijn te typeren als een maatschappelijke onderneming met vastgoed als belangrijkste bedrijfsmiddel.

Wij richten ons primair op de kernactiviteiten voor een woningcorporatie (DAEB²). Wij verrichten alleen niet-DAEB-activiteiten als die ten dienste staan van onze missie en doelstellingen.

Arnhem in het hart

Hoewel wij een toelating hebben voor de woningmarktregio Arnhem-Nijmegen, profileren we ons - met ruim een eeuw ervaring - als een Arnhemse organisatie. De gemeente Arnhem is ons werkterrein, maar we beseffen dat wij onderdeel zijn van een bredere regio. Vraagstukken bekijken we dan ook vanuit verschillende schaalniveaus.

Voor wie zijn we er?

Wij bieden in de eerste plaats huisvesting aan mensen die daar zelf niet in kunnen voorzien. Dat kan zijn vanwege een laag inkomen of omdat ze vanwege beperkingen specifieke zorg nodig hebben of omdat er sprake is van een individuele urgente probleemsituatie.

¹ Op basis van het in 2016 getekende Klimaatakkoord van Parijs.

² DAEB: diensten van algemeen en economisch belang.



Daarnaast bieden wij huisvesting aan een brede groep mensen die wil huren, voor zover dat past binnen de wettelijke mogelijkheden. Voor de vitaliteit van wijken en buurten vinden we een sociaaleconomisch gedifferentieerde bevolkingssamenstelling belangrijk.

Financieel speelveld

Woningcorporaties staan sinds enige tijd financieel onder druk. De inkomsten zijn jarenlang nauwelijks meegegroeid met de inflatie door de zeer beperkte toegestane huurstijging en de introductie van passend toewijzen met de daarbij behorende aftoppingsgrenzen. De ontwikkeling van niet-Daeb-activiteiten, waarbij niet meer geborgd gefinancierd kan worden, is zeer beperkt. Daarin vallen de compensatiemogelijkheden via ontwikkeling van koop en vrije sector weg. Aan de andere kant stijgen de kosten en daarmee de uitgaven sterk. En doet de overheid aanspraak op het vermogen van de sector door de verhuurdersheffing en de vennootschapsbelasting. De implementatie van ATAD³ tot slot heeft ook financiële gevolgen voor de sector.

Deze druk in relatie tot de opgaven waar corporaties voor staan, vraagt om doelmatig omgaan met financiële middelen, scherpste op bedrijfslasten en optimalisatie van impact door samenwerking.

2.4 De missie van Volkshuisvesting

Wat houdt een missie in?

In de missie brengen wij kernachtig tot uitdrukking wat het kenmerkende is van onze organisatie, waar wij voor staan en wat we uitdragen. De missie is de inspiratiebron bij ons handelen. De missie is dat waar we altijd op kunnen worden aangesproken; het referentiepunt voor medewerkers, bewoners en al onze partners. Een missie is niet vrijblijvend: alle medewerkers moeten ernaar handelen.

³ ATAD: Anti Tax Avoidance Directive. Europese afspraken, bedoeld om constructies tegen te gaan waarbij internationale bedrijven minder vennootschapsbelasting hoeven te betalen.

De missie

Samenhangend met het bestaansrecht en de geschetste speelveld is onze missie:

"Samen werk maken van goed en betaalbaar wonen in vitale wijken in Arnhem."

Wij werken altijd **samen** (zowel intern als extern). Samenwerken doen we met bewoners, gemeente, collega-corporaties, zakelijke, maatschappelijke partners en met elkaar. Onze huurders hebben daarbij een bijzondere positie. Zij wonen en leven in onze woningen en buurten, kennen hun eigen leefomgeving het best en geven er mede vorm aan. Wij willen daarom zo goed mogelijk aansluiten bij hun behoeften.

Voor het **goed en betaalbaar wonen** zetten we ons vastgoed als bedrijfsmiddel in. Goed wonen betekent dat de woning comfortabel is (voldoet aan basiskwaliteit) en de woonomgeving aangenaam. We beseffen dat veel van de mensen waar we voor werken weinig te besteden hebben en dat we werken met hun geld. Dat maakt dat we zorgvuldig en efficiënt met deze middelen willen omgaan. Ook is het onze taak om het wonen betaalbaar te houden voor onze doelgroep.



Vitale wijken zijn wijken waar mensen van allerlei aard prettig wonen en ervaren dat ze goede voorzieningen hebben. Door de jaren heen verandert de samenleving haar accenten als het gaat om het wonen en daarmee ook de opgave om te komen tot vitale wijken. De komende jaren ligt het accent op het (aard)gasvrij maken van de wijken en het inclusief samenleven met elkaar. Wij blijven in al onze wijken actief en daar waar we concreet aan de slag gaan met onze duurzaamheidsopgaven verbinden we deze opgave met de opgave van de participatiemaatschappij. Zo werken wij aan vitale wijken die toekomstbestendig zijn.

Werk maken van... betekent dat we niet blijven hangen in concepten en ideeën, maar gericht zijn op het doen. Ondernemen en samenwerken zijn daarbij sleutelwoorden. We investeren in een goed functionerend netwerk op alle niveaus in de stad. Samenwerken is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Partijen moeten daarvoor in staat zijn om een deel van hun autonomie of resultaatsverwachting op te geven in het vertrouwen dat ze er op de lange termijn meer voor terug krijgen.

3. De visie van Volkshuisvesting

Over *hoe* we onze missie vorm en inhoud geven hebben we een duidelijke visie. In deze paragraaf werken we die visie uit. Wat doen we wel of niet op wijk- en buurtniveau en waarop zijn we aanspreekbaar wat betreft de stedelijke opgaven? Wat is de rol van ons vastgoed? Vervolgens zoomen we in op het individu. Wat is ons mensbeeld? Hoe gaan we om met onze klanten? En wat vragen wij van onze medewerkers?

Het wonen: Wonen in duurzame en betaalbare woningen in vitale buurten en wijken

Samenleven vraagt om omzien naar elkaar, elkaar aanspreken op gedrag, accepteren en normaliseren. Het samenleven in een buurt wordt door de grote(re) verscheidenheid soms een uitdaging. Door verschillende oorzaken clustert die verscheidenheid zich meer dan evenredig in wijken met een grote concentratie sociale huurwoningen.

Medewerkers van Volkshuisvesting hebben in de buurt een belangrijke signalerende functie. De doelgroep kennen en een goed netwerk hebben met bewoners, gemeentelijke teams leefomgeving, sociale wijkteams en met andere partners is cruciaal om onze rol in de wijk te kunnen vervullen. Tijdige signalering kan ergere problemen voorkomen. Daarbij ligt er een bijzondere uitdaging als het gaat om mensen die niet in beeld zijn, maar wel moeite hebben om de weg in onze samenleving met haar systemen te kunnen vinden. Zij wonen veelal in onze woningen. Sluiten we voldoende aan op hun behoefte?

Wil een samenleving waarin iedereen meetelt een succes worden dan is het zaak dat alle partijen hetzelfde beeld hebben over wat dit betekent. Dit vraagt om een voortdurende dialoog over de betekenis ervan met alle betrokkenen: bewoners, gemeentelijke wijkteams, politie, zorginstellingen etc.



Volkshuisvesting heeft een eigen verantwoordelijkheid als het gaat om leefbaarheid in buurten en wijken. Wanneer de leefbaarheid niet op peil is waar het gaat om 'schoon, heel en veilig' komen wij in actie. Dat doen we bij voorkeur in samenwerking met bewoners, gemeente en andere relevante partijen. Daarnaast hebben we een verantwoordelijkheid voor het aanpakken van woonoverlast, woonfraude, en misbruik van de woning (zoals hennepsteelt). Op andere thema's die de vitaliteit beïnvloeden, maar die niet tot onze wettelijke kerntaken horen, leveren wij onze inbreng in de stedelijke netwerken. Bij problemen die niet direct met wonen te maken hebben, kunnen wij mensen in contact brengen met maatschappelijke hulpverlening, bijvoorbeeld via de sociale wijkteams.



Implementatie van beleid krijgt zijn uitwerking in wijken. In de wijken krijg je zicht op de 'geleefde werkelijkheid'. Om goed in te kunnen spelen op vraagstukken in de wijken en behoeften van bewoners werken we gebiedsgericht. Wij nemen de samenwerking en verbinding met partnerorganisaties serieus en sluiten daarom aan bij de geografische eenheden waarin de gemeente is verdeeld.

Wij zien het als onze taak om goed zicht te houden op de draagkracht van buurten. Daarvoor maken wij analyses op basis van

onze eigen ervaringen en met diverse data. Wij delen graag onze kennis met gemeente, collega-corporaties en andere maatschappelijke partners en verrijken die met hun informatie. Afhankelijk van de specifieke situatie in een wijk bepalen wij in samenspraak met onze partners, onze bijdrage en onze rol.

Met de verduurzamingsopgave voor de bestaande woningen en de energietransitie (van het gas af) werken we aan de toekomstbestendigheid van buurten en wijken. We beperken ons niet tot de technische opgave. Het gaat tenslotte om de bewoners van die woningen. Het is een goede gelegenheid hun opvattingen over prettig wonen en de ervaren (woon)problemen te leren kennen en aan te sluiten bij bewonersinitiatieven. Zo willen we de opgave van de verduurzaming en de opgave van de participatiesamenleving met elkaar verbinden. Met de vele miljoenen die we investeren kunnen we meer bereiken wanneer we samenwerken met partijen die ook investeren in vitale wijken. Zo werken we aan meervoudige waarde-creatie.

Het vastgoed: Wij zetten vastgoed in als bedrijfsmiddel



Vastgoed is het bedrijfsmiddel dat we inzetten om het goed en betaalbaar wonen mogelijk te maken. Betaalbaar betekent dat onze huur past bij het inkomen dat mensen hebben. We houden een bepaalde voorraad onder de huurtoeslaggrens zodat mensen, voor wie de huur dan nog te hoog is, aanspraak kunnen maken op huurtoeslag. Met het klimaatakkoord is er een grote uitdaging bijgekomen om onze voorraad te verduurzamen en energiearmoede tegen te gaan. Het betekent energetische verbeteringen doorvoeren, alternatieve energieopwekking faciliteren en circulariteit invulling

geven. Daarnaast is het belangrijk voor goed wonen dat ons vastgoed passend is. Dat wordt naast huishoudinkomen en de duurzaamheidsopgave mede bepaald door de ontwikkelingen op het gebied van demografie en zorg.

De financiële afweging speelt een belangrijke rol bij vastgoedvraagstukken. Niet alleen omdat we de woningen betaalbaar willen houden, maar ook omdat het de continuïteit van de organisatie bepaalt. Daarom zijn wij als het gaat om vastgoed niet alleen beheerder en ontwikkelaar, maar ook vermogensbeheerder. Die laatste rol ziet erop toe dat wij niet alleen nu maar ook in de toekomst onze rol kunnen blijven vervullen.

Onze rol: Wij zijn aanspreekbaar op onze volkshuisvestelijke opgave in de stad

Als Arnhemse corporatie dragen we een bijzondere verantwoordelijkheid voor de maatschappelijke vraagstukken van deze stad. Bijvoorbeeld als het gaat om segregatie, armoede, veiligheid, participatie en het energievraagstuk. Daar waar wonen een oplossing biedt, acteren wij. Dat vraagt van onze mensen om te participeren in de relevante netwerken in de stad. Ook is het van belang om in relevante regionale en landelijke netwerken de ervaringen van elders uit te wisselen.

Wij luisteren naar bewoners en maatschappelijke stakeholders en halen de maatschappelijke vragen bij hen op. Wij complementeren dat met onze informatie/data. Wij wegen en toetsen voorstellen vervolgens aan onze kaders. Over beleid, prestaties en de besteding van de financiële middelen leggen we verantwoording af aan onze stakeholders. Wij zijn ons ervan bewust dat we werken met geld dat in de loop van vele jaren door onze huurders bijeen is gebracht.

De mens: Wij zien ieder mens

De mens is uitgangspunt en doel van ons handelen. Of het nu om bewoners, woningzoekenden, medewerkers van andere organisaties of collega's gaat: ieder mens verdient het gezien te worden. We benaderen mensen vanuit gelijkwaardigheid als mens ongeacht elkaars achtergronden. Aandacht voor (de vragen van) de ander is onderdeel van de communicatie. We luisteren, vragen door en denken niet voor iemand anders. Wederzijds vertrouwen en integriteit is onze basishouding in contact.



We maken onderscheid tussen onze basishouding en onze benadering. De basishouding is hetzelfde, maar onze benadering stemmen we af op de persoon die voor ons staat.

Het aanspreken van de ander op zaken of gedragingen die niet wenselijk zijn, is ook een belangrijk element van onze communicatie. Als het handelen of het gedrag van het ene individu ten koste gaat van anderen of van het maatschappelijk belang heeft dat aandacht. Volkshuisvesting ziet het als haar rol om – afhankelijk van de situatie – op te treden wanneer grenzen worden overschreden. Wanneer het gaat om overlast stimuleert Volkshuisvesting in eerste instantie de betrokkenen zelf de verstoorde balans herstellen. Als dit niet lukt kan Volkshuisvesting bemiddelen of bemiddeling mogelijk maken. Wanneer het nodig is, treedt zij handhavend op.

De klant: Wij zijn toegankelijk en betrouwbaar

Volkshuisvesting is in haar dienstverlening een klantgerichte organisatie. Klantgerichtheid draait in de kern om het signaleren van de vragen en behoeften van de klant en het daarop handelen.



Een klant is een breed begrip: elke medewerker heeft wel een klant. Dit kan een externe klant of een interne klant uit bijvoorbeeld een ander team zijn. Als medewerker is het van belang om de klant als uitgangspunt te nemen en om de juiste dienst te verlenen. Iedere medewerker maakt daarbij – voor zichzelf en voor de klant – duidelijke afspraken: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden. Kortom: SMART.

Wij willen dat onze huurders zo min mogelijk drempels ervaren in het contact met Volkshuisvesting. Wij zijn toegankelijk en bieden huurders gemak in het zaken doen. Veel huurders willen dat vooral snel via de digitale weg of telefonisch. Toch kan lang niet iedereen mee met de snelle ontwikkelingen in de samenleving zoals het appel dat gedaan wordt op zelfredzaamheid en het steeds digitaler worden van transacties. Wij willen voorkomen dat mensen afhaken. Daarom bieden wij – naast een goede digitale en telefonische toegang – voor hen ruime mogelijkheden om met ons persoonlijk in gesprek te komen: op kantoor, thuis of elders.

Kortom wij bieden goede service. Dat wil zeggen: snel, duidelijk en flexibel. Wij zijn betrouwbaar: afspraak is afspraak. Met onze dienstverlening zetten wij erop in dat huurders ons ervaren als een meedenkende partner die een warm welkom biedt: zowel thuis als op kantoor.

De medewerkers: Wij zijn professionele medewerkers die trots zijn op Volkshuisvesting

Medewerkers hebben oog voor de maatschappelijke ontwikkelingen die hun weerslag krijgen op de buurten. Ze zijn trots op de concrete bijdragen die zij leveren aan de ingewikkelde opgaven waar we voor staan. Zij hebben een lerende houding, een open oog en oor voor wat er in de samenleving speelt en begrijpen wat er van hen gevraagd wordt in houding en gedrag.

Zij zien kansen, herkennen waar de energie zit en welke verbindingen er gemaakt kunnen worden. Zij beschikken over een relevant netwerk in de stad. Zij hebben aandacht voor de mensen en redeneren van buiten naar binnen. Ze zijn goed in staat om denken en doen te combineren. Hun vakmanschap blijkt uit het besef dat zij vanuit een professionele rol werken in de leefwereld van huurders. Medewerkers voelen zich hierop gewaardeerd.

Medewerkers stellen binnen gegeven kaders hun doelen op met hun team en maken zichtbaar wat hun bijdrage is aan de organisatie. Om geformuleerde doelen te halen zijn medewerkers in belangrijke mate zelf organiserend. Dat betekent dat zij altijd op zoek zijn naar en zich verantwoordelijk voelen voor verbetering en ontwikkeling. Zij zijn aanspreekbaar op hun resultaten. Leren door te doen, kennis delen en van elkaar willen leren is voor hen vanzelfsprekend. Feedback halen en brengen hoort daarbij.

4. Kernwaarden

Imago en identiteit

De identiteit van een organisatie wordt gevormd door waar zij voor staat (de missie), wat zij belangrijk vindt (de visie) en vooral hoe dit tot uitdrukking komt in handelingen en gedrag van medewerkers van een organisatie, waaronder de dienstverlening aan klanten. Hoe herkenbaarder en consistent, hoe sterker de identiteit. Een duidelijke identiteit is belangrijk omdat wij vertrouwen willen wekken bij huidige en toekomstige huurders en bij onze maatschappelijke partners. Nieuwe medewerkers moeten weten waar ze voor kiezen.

Het imago is het beeld dat anderen van Volkshuisvesting hebben. Identiteit is zoals we graag zijn. Wij willen dat onze identiteit overeenstemt met ons imago. Voor onze interne en externe communicatie formuleren we daarom een aantal kernwaarden. Die zou je kunnen zien als het DNA of de genen van Volkshuisvesting.

Kernwaarden⁴

We hebben onze missie en visie verwoord. We hebben daarbij de resultaten van medewerkerssessies in april-juni 2019 meegenomen. In die sessies is gekeken naar verleden (wat willen we achter ons laten) en toekomst (wat willen we behouden, waar willen we naar toe). We hebben vervolgens de onderliggende waarden van onze missie en visie door medewerkers laten verwoorden. Deze kernwaarden verwoorden onze drijfveren en zijn richtinggevend voor ons handelen.

Samen: Ik werk samen voor het beste resultaat.

Daadkrachtig: Ik denk en doe wat nodig is om onze doelen te realiseren.

Creatief: Ik kijk steeds opnieuw wat goed werkt om onze doelen te halen.

Betrokken: Ik verbind mij met het welzijn van onze bewoners.

⁴ De kernwaarden zijn bepaald met input uit medewerkerssessies op 26 september 2019.