



## Zo doen we dat bij Waardwonen

Datum: 26 mei 2026

## Zo doen we dat bij Waardwonen

### Inleiding

Onze kernwaarden **Samen, Dichtbij en Duurzaam** geven richting aan hoe we elke dag werken: met elkaar, met huurders en met onze partners. Ze laten zien waar we voor staan, wat we belangrijk vinden en hoe we het verschil willen maken voor onze bewoners en de buurten waar we actief zijn.

Door te werken vanuit onze kernwaarden ontstaat een organisatie die herkenbaar, betrouwbaar en betrokken is. Medewerkers weten waar ze op kunnen rekenen en waar ze voor staan. Huurders ervaren een benaderbare, duidelijke en mensgerichte dienstverlening die aansluit bij wat zij nodig hebben. Partners ervaren een organisatie die dichtbij is, met korte lijnen, open contact en een samenwerking die past bij de realiteit van de regio en de opgaven die we samen willen waarmaken.

Dit document staat niet op zichzelf, maar sluit aan bij de organisatieontwikkeling die Waardwonen heeft ingezet. In onze koers hebben we verschillende thema's benoemd die richting geven aan waar we naartoe willen. Om deze koers daadwerkelijk te realiseren, hebben we procesgericht samenwerken als belangrijk speerpunt gekozen. *Zo doen we dat bij Waardwonen* helpt hierbij door duidelijk te maken wat dit betekent in de praktijk: hoe we ons werk doen, hoe we samenwerken en hoe we omgaan met onze dienstverlening. Zo vormt dit document een praktische vertaling van onze koers naar de manier waarop we samen werken aan goede en toekomstbestendige dienstverlening.

### Van kernwaarden naar gedrag en dienstverlening

Het gaat hierbij niet om een nieuwe visie, maar om een praktisch kompas. Het laat zien hoe onze kernwaarden terugkomen in ons dagelijks werk, in de manier waarop we samenwerken en in hoe we onze dienstverlening vormgeven. Door dit concreet te maken, weten collega's beter wat er van hen wordt verwacht en hoe zij hier in de praktijk invulling aan kunnen geven. Zo werken we samen aan een herkenbare en excellente dienstverlening.

## Samen

*Wij geloven in de kracht van samenwerking. Samen met huurders, collega's en partners. Door verbinding en vertrouwen bereiken we meer dan ieder voor zich. Zo versterken we elkaar, delen perspectieven en creëren samen meer waarde.*

### **Wat betekent dit intern?**

Samen betekent dat we onze dienstverlening baseren op sterke interne samenwerking. We stemmen af, delen informatie, maken gezamenlijke keuzes en nemen verantwoordelijkheid. Door elkaar te betrekken en elkaars expertise te benutten, komen we tot betere oplossingen.

### **Welk gedrag hoort daarbij?**

Samen laten we zien door elkaar actief op te zoeken, kennis te delen en onze aanpak af te stemmen. We betrekken collega's bij besluiten, maken gebruik van ieders deskundigheid en helpen elkaar. We zijn transparant en spreken elkaar aan.

### **Hoe ervaren huurders dit?**

Huurders ervaren Samen doordat we als één organisatie werken: zonder tegenstrijdige antwoorden, met duidelijke processen en voorspelbare dienstverlening. Ze merken dat hun vraag goed wordt afgestemd en dat er écht naar hen geluisterd wordt. Voor huurders voelt Samen als menselijke aandacht, betrouwbaarheid en continu contact.

### **Hoe ervaren partners dit?**

Partners ervaren Samen doordat we hen vroegtijdig betrekken, kennis delen en verantwoordelijkheid nemen voor gezamenlijke opgaven. Ze waarderen onze open communicatie, duidelijke verwachtingen en onderbouwde keuzes. Door consistente afstemming en het serieus meenemen van hun expertise ervaren partners Waardwonen als betrouwbaar, verbindend en toekomstgericht.

## Dichtbij

*Wij zijn benaderbaar en betrokken. We staan midden in de samenleving, kennen onze huurders en luisteren naar hen. We zijn er wanneer het nodig is. Ook intern zijn we dichtbij: we kennen elkaar, werken laagdrempelig samen en bouwen aan goede onderlinge relaties.*

### **Wat betekent dit intern?**

Dichtbij betekent dat we elkaar kennen, makkelijk weten te vinden en laagdrempelig samenwerken. We bouwen aan goede relaties, tonen oprechte interesse en zijn benaderbaar voor collega's. Door dichtbij elkaar te staan versterken we onze samenwerking en onze gezamenlijke slagkracht.

### **Welke gedrag hoort daarbij?**

Dichtbij zichtbaar maken betekent dat medewerkers de verbinding opzoeken, toegankelijk en echt betrokken zijn. We maken actief contact, luisteren aandachtig en sluiten aan bij wat er speelt bij huurders en collega's. We communiceren persoonlijk en helder en zijn er op de momenten die ertoe doen, zodat mensen zich welkom en gezien voelen.

### **Hoe ervaren huurders dit?**

Huurders ervaren Dichtbij door vaste gezichten in de wijk, persoonlijk contact en begrijpelijke communicatie. Ze merken dat we goed bereikbaar zijn, naar hen luisteren en met aandacht meedenken, waardoor zij zich serieus genomen en gesteund voelen.

### **Hoe ervaren partners dit?**

Partners ervaren Dichtbij doordat Waardwonen niet op afstand werkt, maar actief verbinding zoekt in de regio. Met korte lijnen, regelmatige afstemming en wederzijds begrip sluiten we aan bij hun realiteit. Daardoor ervaren partners ons als betrokken, benaderbaar en dichtbij in de uitvoering én in de samenwerking.

## Duurzaam

*We maken keuzes voor de lange termijn. We denken vooruit en nemen verantwoordelijkheid – voor mensen, middelen en milieu. Zo bouwen we aan een toekomstbestendige organisatie én samenleving. We kiezen bewust voor oplossingen die vandaag én morgen van waarde zijn.*

### **Wat betekent dit intern?**

Duurzaam betekent dat we bewuste en toekomstgerichte keuzes maken in ons werk en onze samenwerking. We denken vooruit, borgen kennis, werken zorgvuldig en gebruiken middelen effectief, zodat onze processen betrouwbaar en toekomstbestendig zijn.

### **Welk gedrag hoort daarbij?**

Medewerkers handelen doordacht en verantwoordelijk. Ze kiezen voor oplossingen die op de lange termijn waardevol zijn, werken planmatig, voorkomen verspilling en zorgen dat hun werk overdraagbaar en goed onderbouwd is. Ze wegen effecten op mensen, middelen en milieu mee in elke stap.

### **Hoe ervaren huurders dit?**

Huurders ervaren Duurzaam door betrouwbare, voorspelbare dienstverlening en door woningen die veilig, energiezuinig en klaar voor de toekomst zijn. Ze merken dat we investeren in kwaliteit, heldere keuzes maken en bijdragen aan lagere woonlasten en een gezonde leefomgeving.

### **Hoe ervaren partners dit?**

Partners zien Duurzaam in onze lange-termijnblik en consistente keuzes. Ze ervaren dat we verantwoordelijkheid nemen, zorgvuldig omgaan met middelen en gericht samenwerken aan toekomstbestendige oplossingen voor wonen, duurzaamheid en leefbaarheid in de regio.

### **Hoe sturen we hierop?**

We borgen onze kernwaarden door ze zichtbaar en concreet te maken in ons dagelijks werk. Dat doen we door afspraken vast te leggen, resultaten te monitoren en regelmatig met elkaar in gesprek te gaan over wat goed gaat en wat beter kan. We reflecteren op ons gedrag en onze samenwerking, zodat we blijven leren en verbeteren. De kernwaarden hebben een vast plek in werving & selectie, het Goede Gesprek, leiderschap, besluitvorming en communicatie, zodat ze niet alleen woorden zijn, maar richting geven aan hoe we werken en keuzes maken. Zo zorgen we ervoor dat Samen, Dichtbij en Duurzaam blijvend de basis vormen van onze cultuur én van onze dienstverlening.