



## **Doroczny Raport dla Najemców 18.08.2009 r.**

### **Strona 3**

#### **Odliczanie do naszego pierwszego kamienia milowego w 2010 r.**

Raz jeszcze Urząd ds. Mieszkalnictwa Wakefield i Regionu (Wakefield and District Housing, WDH) przyczynił się do przekształcenia naszej okolicy. Spowodowali to najemcy, którzy stoją za procesem podejmowania decyzji poprzez nasz Zarząd i Lokalne Komitety Zarządcze (Local Management Committees, LMCs). Ponadto szeroki zakres działań na rzecz konsultacji i zaangażowania najemców umożliwił im dalsze kształtowanie naszych usług, zwiększając poziom zadowolenia z WDH jako właściciela lokali mieszkalnych do 85%.

Zarząd, Członkowie LMC i pracownicy WDH mają zasadnicze znaczenie dla dalszego sukcesu WDH, przy ich niezmiennym wkładzie, zaangażowaniu i oddaniu. Ich energia i entuzjazm raz jeszcze odegrały ogromną rolę, pomagając WDH poczynić olbrzymie kroki ku naszemu pierwszemu kamieniowi milowemu w 2010 r. – stworzeniu okolic, w których ludzie chcą mieszkać.

Ken Taylor  
w imieniu Zarządu

## Strony 4 i 5

### Tegoroczne osiągnięcia

W Dorocznym Raporcie z tego roku przedstawiamy nasze osiągnięcia dotyczące rozwiązania najważniejszych kwestii, które podkreślają nasi najemcy i niezmiennie wyznaczyliśmy sobie wysokie standardy, które, raz jeszcze, doprowadziły do sukcesów i uznania z zewnątrz. Pozwoliło to zachować wysoki poziom zadowolenia u ponad 80% najemców.

Uwzględniając, że panujący klimat ekonomiczny ma faktyczny wpływ na życie ludzi, nasz specjalny Zespół ds. Zadłużenia (Debt Team) kontynuował działania na rzecz wywarcia pozytywnego wpływu na życie społeczności lokalnej i do tej pory udzielił pomocy 2400 osobom.

Poprzez partnerską współpracę wywieraliśmy jak zawsze wpływ na najwyższym poziomie na nasz region, wspólnie z Samorządem Lokalnym Wakefield i innymi partnerami. Obecnie odgrywamy aktywną rolę w ramach Sił Pomocy Gospodarczej (Economic Task Force), które wspomagają poszczególne osoby i firmy w tych trudnych czasach.

WDH przyjął kolejnych nowych pracowników i zapewnił szeroki zakres możliwości szkoleniowych lokalnym mieszkańcom w obecnych trudnych warunkach gospodarczych.

Aby upewnić się, że nasi pracownicy posiadają odpowiednie umiejętności, przywództwo i motywację do dalszego rozwoju naszych usług, zapoczątkowaliśmy ambitny program organizacyjnych zmian o nazwie Kształując naszą Przyszłość (Shaping our Future). W przyszłym roku zainicjujemy trzy nowe programy, zajmujące się nadrzędnymi kwestiami najemców, poprawą stylu życia i zachowaniem doskonałej jakości usług.

W dalszym ciągu przyczynialiśmy się do regeneracji naszego regionu poprzez inwestowanie w ludzi, nieruchomości i miejsca. Przykładowo, nasz program budowy nowych domów umożliwił powstanie energooszczędnych domów dostępnych po przystępnych cenach na terenie całego regionu – co powoduje zmniejszenie rachunków płaconych przez mieszkańców za usługi komunalne.

Uzupełnieniem tego był Program Ulepszeń, który umożliwił obecnie modernizację połowy nieruchomości WDH tak, aby spełniały one Standard dla Wakefield. W ramach tego Monument Mews, nasz pierwszy projekt Niezależne Życie (independent living scheme), zmodernizowany przez własne służby techniczne WDH, został obecnie ukończony i jest chwalony przez mieszkańców.

W tym raporcie przedstawione zostały osiągnięcia w odniesieniu do naszych czterech głównych założeń strategicznych.

- Bycie właścicielem lokali mieszkalnych przedkładanym nad innych dzięki stawianiu swoich klientów na pierwszym miejscu.
- Przyjęcie najlepszej praktyki dobrego zarządzania, aby stanowić dobrze prowadzone przedsiębiorstwo.
- Stanowienie pozytywnej siły poprzez należne przywództwo i wpływ, stawiając sobie za cel rozwój potencjału ludzkiego.
- Bycie przedkładanym nad innych partnerem w tworzeniu miejsc, gdzie lepiej się mieszka.

W ciągu następnych 12 miesięcy osiągniemy nasz pierwszy kamień milowy – stworzenia okolicy, gdzie ludzie będą chcieli mieszkać do 2010 r. Będzie to oznaczać ważny punkt podróży w celu osiągnięcia naszej Wizji stworzenia społeczności ufnych we własne siły do 2020 r.

Bez wsparcia naszych kolegów w ramach organizacji, Zarządu, LMCs i naszych najemców, WDH nie osiągnęłoby takich sukcesów. Doskonałym przykładem na to jest nasza świętej pamięci droga przyjaciółka Penny Stubbins (na zdjęciu po prawej stronie), której praca jako Członka Zarządu, Przewodniczącej LMC i Orędowniczki na rzecz zaangażowania najemców z pewnością przyczyniła się do wyznaczenia pozycji WDH i sprawienia, że nasza organizacja osiągnęła swój obecny kształt. Wszyscy za nią niezmiernie tęsknimy.

Chcemy opierać się na naszych głównych osiągnięciach i sukcesach i współpracować z innymi podobnie myślącymi organizacjami w celu zajęcia się problemami na terenie regionu, na przykład zmniejszeniem ubóstwa i polepszeniem umiejętności, kwalifikacji i stanu zdrowia.

Cieszymy się również na możliwość współpracy z Organem Nadzoru Usług dla Najemców (Tenant Services Authority, TSA), mającą na celu ustalenie standardów tworzących nowe struktury nadzorcze i realizację określonych przez najemców nadrzędnych kwestii na 2009 rok.

Mam nadzieję, że ten Raport Doroczny z tego roku zawierać będzie wiele interesujących dla Państwa informacji.

## Strony 6 i 7

### Stawianie klienta na pierwszym miejscu

Staramy się, aby wszystkie nasze usługi przerastały oczekiwania naszych klientów oraz uzyskany i utrzymany został wysoki poziom zadowolenia.

#### Podstawowe dane statystyczne

**85%** najemców jest zadowolonych z ogólnych usług zapewnianych przez WDH.

**89%** najemców uważa, że pracownicy WDH są pomocni.

**82%** najemców uważa, że WDH dobrze wywiązuje się z zadania przekazywania im informacji.

**80%** najemców uważa, że czynsz jest korzystny.

- Wprowadziliśmy trzy nowe punkty informacji o usługach w miejscach poświęconych społeczności lokalnej, oprócz istniejących punktów obsługi, tak więc jeszcze więcej osób może skorzystać z usług WDH. Łatwe w użyciu elektroniczne punkty obsługi oferują szeroki zakres informacji po dotknięciu przycisku, poszerzając dostęp do naszych usług.
- LMCs dokonały aktualizacji swoich Wizji Lokalnych. Zapewniają one lokalne rozwiązania dla lokalnych problemów i tworzą je osoby spośród społeczności. Są one dostępne na naszej witrynie internetowej - [www.wdh.co.uk](http://www.wdh.co.uk).
- Raz jeszcze zwiększyła się popularność naszego programu najmu Homesearch. Od jego zapoczątkowania w 2007 r. pomógł on 4963 osobom w znalezieniu nowej nieruchomości. Podjęliśmy współpracę z innymi lokalnymi spółdzielniami mieszkaniowymi, aby poszerzyć liczbę dostępnych nieruchomości.
- Nasze służby Care Link w dalszym ciągu oferowały spokój ducha 15 207 osobom, liczbie większej o 396 niż w ubiegłym roku.
- W ramach urozmaiconego programu konsultacji i udziału najemców, lokalnym mieszkańcom przedstawiono 450 różnych możliwości zaangażowania się i kształtowania naszych usług – dbając o to, aby zrealizowano nadrzędne dla najemców kwestie. Program ten obejmował od Letniej Akcji Objazdowej po Dzień Wyzwań Najemców tak, aby każdy mógł znaleźć coś, co go zainteresuje.

## Strony 8 i 9

### Stworzenie miejsca, gdzie mieszka się lepiej

Oprócz zainwestowania w nasz Program Ulepszeń i budowę nowych nieruchomości, kontynuowaliśmy współpracę z lokalnymi mieszkańcami w celu przekształcenia lokalnego krajobrazu.

#### Podstawowe dane statystyczne

**80%** najemców jest zadowolonych z ogólnych warunków w swoich domach.

**82%** najemców jest zadowolonych ze swojej okolicy.

Zbudowaliśmy **157** nowych domów dostępnych po przystępnych cenach na terenie całego regionu.

**15 000** domów zmodernizowano tak, aby spełniały Standard dla Wakefield w ciągu zaledwie czterech lat.

- 157 naszych nowych domów na terenie całego regionu posiada mnóstwo różnego rodzaju elementów energooszczędnych, umożliwiających zmniejszenie rachunków za energię do 120 GBP rocznie.
- Pomysły zaczerpnięte z naszej Letniej Akcji Objazdowej z 2008 r. wykorzystano w celu stworzenia Strategii w sprawie zmiany klimatu, a nasze starania, aby postępować ekologicznie zostały wynagrodzone przez przyznanie nam odpowiedniego Wskaźnika dla domów przyszłości nie naruszających równowagi ekologicznej (Sustainable Homes Index For Tomorrow, SHIFT).
- Nasz doroczny konkurs ogrodniczy, który odbył się na torze wyścigowym w Pontefract w grudniu 2008 r., przyciągnął ponad 200 ogrodników z całego regionu, którzy zostali uznani za swoją ciężką pracę. Ich stałe zaangażowanie umożliwia sprawienie, aby nasza okolica miała naprawdę atrakcyjny wygląd.
- Poszerzono nasz program kuponu zniżkowego na remonty (Decoration Allowance Voucher Scheme), obejmując nim lokalne firmy detaliczne, oprócz Ośrodków Remontowych Dulux. Daje to najemcom większą możliwość wyboru, gdy dokonują ostatnich szlifów swoich domów, jak też wspiera lokalne przedsiębiorstwa.
- Najemcy i mieszkańcy odegrali nadrzędną rolę w dokonaniu ulepszeń na rzecz środowiska na terenie regionu. Por przewodnictwem Służb ds. Prac Przygotowawczych Wakefield (Groundwork Wakefield), w imieniu WDH, przyciągające uwagę ulepszenia odegrały olbrzymią rolę w modernizacji lokalnej okolicy.
- Nasz Program Ulepszeń przyczynił się obecnie do dostosowania 15 000 domów do Standardu dla Wakefield w ciągu zaledwie czterech lat. Najemcy nadal wybierają instalacje i wyposażenie podczas naszych uznanych imprez umożliwiających dokonanie wyboru (Choice Events), a poziom satysfakcji wzrósł do oszałamiających 95%. Monument Mews w Pontefract był pierwszym z naszych projektów Niezależne Życie, które zostały poddane Programowi Ulepszeń.

## Strony 10 i 11

### Przyjęcie najlepszej praktyki

#### Podstawowe dane statystyczne

Ponad **30%** naszych najemców płaci obecnie czynsz za pomocą stałego zlecenia płatniczego (Direct Debit).

Każdy **1 GBP** inwestowany przez WDH przyczynia się do **3 GBP** społecznego zysku kapitałowego.

Nasz Zespół ds. Zadłużenia udzielił pomocy w ponad **2 400** sprawach.

Ponad **800** osób co tydzień odwiedza naszą witrynę internetową poświęconą poradom odnośnie zadłużenia.

- Nasz Zespół ds. Zadłużenia niezmiennie oferuje pomoc, wsparcie i porady i przysłużył się ponad 2400 osobom. Nastąpiło to w okresie, gdy kryzys gospodarczy wywiera ogromny wpływ na życie ludzi. Czy to poprzez nasze sesje doradcze Money Matters, nasze związki z innymi parterami lub naszą specjalną witrynę internetową ask:ted ([www.askted.org.uk](http://www.askted.org.uk)) – mogą Państwo zasięgnąć pomocy.
- Inspektorzy spośród najemców stale upewniają się, czy oferowane informacje i usługi niezmiennie spełniają wysokie standardy określone w naszej Karcie Praw Klienta.
- Niezmiernie ucieszyła nas przyznana nam przez Brytyjską Fundację na rzecz Jakości (British Quality Foundation) Nagroda dla Regionalnego Biznesu Roku w Zjednoczonym Królestwie.
- Ponad 10 000 naszych najemców płaci obecnie czynsz za pomocą stałego zlecenia płatniczego (Direct Debit). Umożliwia im to zarządzanie swoimi pieniędzmi w bardziej skuteczny sposób i jest też najbardziej wygodną metodą.
- Zostaliśmy wybrani przez TSA jako pionier do zapoczątkowania Krajowej Debaty. Umożliwi ona uzyskanie ogólnej wizji tego, czego życzą sobie i oczekują najemcy od właściciela lokali mieszkalnych. Cieszymy się na możliwość współpracy z TSA, aby umożliwić ustalenie standardów, które stanowiąc będą nową strukturę regulacyjną.

## Strony 12 i 13

### Pozytywna siła poprzez przewodzenie

Oferujemy szeroki zakres wsparcia, pomocy i porad, aby umożliwić ludziom osiągnięcie ich prawdziwego potencjału.

Podstawowe dane statystyczne

**84%** pracowników WDH sądzi, że WDH jest organizacją, dla której dobrze się pracuje.

**37 000 GBP** zebrali pracownicy WDH, którzy ukończyli Maraton Londyński.

**40** praktykantów pracuje obecnie dla WDH.

**37 000 GBP** zebrali pracownicy WDH, którzy ukończyli Maraton Londyński.

Przyznaliśmy dotacje społeczne na sumę **19 000 GBP**.

- Nasz Program przewodzenia w ramach społeczności lokalnej (Community Leadership Programme) odnosi coraz większe sukcesy i stale poszerza swoje wpływy. Skorzystało z niego ponad 540 młodych ludzi i sądzimy, że odgrywa on pozytywną rolę w poszerzaniu poziomu osiągnięć naukowych.
- Zapewniliśmy wsparcie dziewięciu najemcom i mieszkańcom w uzyskaniu kwalifikacji poprzez Program Aktywnej Nauki (Active Learning Programme) Koncesjonowanego Instytutu ds. Mieszkalnictwa (Chartered Institute of Housing, CIH).
- 20 nowych praktykantów zostało zaproszonych do udziału w naszym Programie dla Praktykantów w 2008 r. Zostali oni wybrani spośród ponad 600 kandydatów i obecnie pracują w naszych zespołach technicznych i biurowych.
- Przyznaliśmy dotacje społeczne na sumę 19 000 GBP. Pieniądze te pomagają lokalnym mieszkańcom i grupom odegrać pozytywną rolę w społeczności lokalnej.
- Podjęliśmy współpracę z regionalnymi klubami Ligi Rugby w celu włączenia tego sportu na nowo w życie młodych ludzi.
- W ramach naszych niezmiennych starań związanych z gromadzeniem funduszy na rzecz lokalnych przedsięwzięć, pięciu pracowników WDH zebrało 37 000 GBP poprzez przebiegnięcie Maratonu Londyńskiego w 2008 r.

## **Strony 14 i 15**

### **Rok na zdjęciach**

Kwiecień 2008 – Wprowadzanie prawdziwych zmian – Zdobywcy Nagród Społeczności Lokalnej WDH z 2008 r.

Maj 2008 – Poszukujący domów zebrali się, aby obejrzeć Osiedle WDH Kingfishers.

Czerwiec 2008 – Najemcy zapisują się, aby zostać pionierami w walce ze zmianą klimatu podczas dorocznej Letniej Akcji Objazdowej 2008.

Lipiec 2008 – Członkowie Zarządu WDH i LMC zdobywają Nagrodę CIH Aktywnej Nauki dla Mieszkańców.

Sierpień 2008 – Dwudziestu nowych praktykantów zostało zatrudnionych zarówno na stanowiskach biurowych jak i technicznych.

Wrzesień 2008 – Pokaz sztuki i rzemiosła podczas Europejskiego Dnia Języków zorganizowanego przez WDH.

Październik 2008 – Nasi praktykanci świętują wygraną w Konkursie na Mistrza Murarskiego Roku 2008.

Listopad 2008 – Najemcy dowiadują się o dostępnej im pomocy podczas naszej sesji Money Matters w Castleford.

Grudzień 2008 – Najemcy wracają do swoich nowo ulepszonych domów w Monument Mews, pierwszym projekcie Niezależne Życie, w którym dokonano modernizacji.

Styczeń 2009 – Najemcy dołączają do Krajowej Debaty Służb ds. Najemców w Merefield House.

Luty 2009 – Praktykanci WDH i organizacji partnerskich rozpoczynają wprowadzać ulepszenia na terenie nieruchomości Ossett tak, aby spełniała ona Standard dla Wakefield.

Marzec 2009 – Dzieci w Przedszkolu St Helens w Hemsworth bawią się nowym domem lalek ofiarowanym przez WDH.

**Strony 16 i 17**

**WDH – fakty i liczby**

**Strony 18 i 19**

**Raport finansowy**

**Strony 20 i 21**

**Zarządzanie**

**Strony 22 i 23**

**Zwycięzca Konkursu Ogrodniczego WDH z 2008 r.**

Nasz Konkurs Ogrodniczy z 2008 r. przyciągnął ponad 200 uczestników z całego regionu Wakefield. Raz jeszcze doceniono zaangażowanie i oddanie najemców i mieszkańców podczas prestiżowej ceremonii wręczenia nagród na torze wyścigowym w Pontefract.

Ta doroczna impreza odgrywa olbrzymią rolę w zwiększeniu atrakcyjności naszych osiedli i jest też źródłem ogromnej dumy. Konkurs zawiera kategorie, w których może wziąć udział każdy, bez względu na to, czy jest to „najlepszy ulepszony ogród” czy „ogrodnik roku” – wszyscy mieszkający na terenie osiedla WDH mogą wziąć w nim udział.

Ta doroczna impreza stanowi obecnie jedno z głównych wydarzeń w kalendarzu WDH i co roku zwiększa się jej popularność.

**Strona 24**

Wizja – stworzenie społeczności ufnych we własne siły

Misja – inspirować, przekształcać i promować wybitne osiągnięcia

Wartości – kreatywność, zaangażowanie wszystkich i postępowanie zgodnie ze swoimi przekonaniami

Wakefield and District Housing  
Merefield House  
Whistler Drive Castleford  
WF10 5HX  
[www.wdh.co.uk](http://www.wdh.co.uk)