West Whitlawburn
Housing Co-operative



Raport Roczny 2025-26

Sprawozdanie przewodniczącej z działalności w minionym roku



Susan Anderson

Przewodnicząca

Po ponownym wyborze na przewodniczącą spółdzielni mieszkaniowej West Whitlawburn (West Whitlawburn Housing Co-operative), który nastąpił po ubiegłorocznym walnym zgromadzeniu członków (Annual General Meeting, AGM) w 2025 r., z przyjemnością przedstawiam sprawozdanie z działalności spółdzielni w minionym roku.

Chciałabym podziękować wszystkim najemcom będącym członkami spółdzielni za aktywną współpracę z nami przez cały miniony rok. Chciałabym również podziękować pozostałym członkom komitetu zarządzającego (Management Committee), pracownikom i partnerom za wsparcie w minionym roku oraz za nieustanne zaangażowanie w świadczenie usług i udzielanie wsparcia lokalnej społeczności.

Zarówno spółdzielnia, jak i Centrum Wsparcia Społeczności Lokalnej Whitlawburn (Whitlawburn Community Resource Centre) podejmowały przez cały rok intensywne działania na rzecz pozyskania dodatkowych środków finansowych. Dzięki pomocy spółdzielni w uzyskiwaniu świadczeń socjalnych nasi najemcy otrzymali wsparcie finansowe o łącznej wartości nieco ponad £304 000, w tym niemal £30 000 w postaci bonów na pokrycie kosztów energii w ubiegłym sezonie zimowym. W ubiegłym roku łączna wartość uzyskanego wsparcia finansowego wyniosła ponad £180 000, dlatego bardzo się cieszę, że w tym roku udało się pozyskać jeszcze większą kwotę. Ma to kluczowe znaczenie dla zapewnienia najemcom dostępu do świadczeń i pomocy, do których są uprawnieni.

Ponadto Centrum otrzymało różne dotacje na łączną kwotę blisko £130 000. Środki te umożliwiły realizację wszystkich projektów i zajęć organizowanych w Centrum, w tym dodatkowej pomocy w pokrywaniu kosztów energii, działalności spółdzielni spożywczej (Food Co-op), internetowych warsztatów kulinarnych, wydarzeń sezonowych, takich jak imprezy bożonarodzeniowe i rozdawanie prezentów, letnich obozów sportowych oraz zajęć plastycznych i rękodzielniczych.

W tym roku Centrum obchodziło również 30-lecie swojego istnienia, organizując 07.08.2026 r. wspaniałe przyjęcie dla lokalnej społeczności. Centrum zostało założone w 1996 r. i było pierwszą organizacją w Szkocji, która otrzymała dofinansowanie ze środków brytyjskiej loterii narodowej (National Lottery). Wspaniale jest obserwować, jak Centrum rozwijało się przez te wszystkie lata i jak wiele wartościowych działań wspierających lokalną społeczność jest w nim realizowanych. Gratuluję pracownikom Centrum oraz członkom komitetu zarządzającego.



W ciągu roku przeprowadziliśmy badanie satysfakcji najemców, które organizujemy co trzy lata. Przeprowadzenie badania w naszym imieniu zleciliśmy zewnętrznej firmie konsultingowej Research Resource, a jego pozytywne wyniki bardzo nas ucieszyły. W badaniu satysfakcji dotyczącym świadczonych przez nas usług uczestniczyło 283 najemców, z którymi przeprowadzono wywiady osobiste. Wskaźnik udziału w badaniu wyniósł 41%. Komitet zarządzający przeanalizował otrzymane opinie i opracowano plan działań mających na celu poprawę w obszarach wymagających udoskonalenia. Pragniemy podziękować wszystkim najemcom, którzy poświęcili swój czas na udział w badaniu i podzielili się z nami cennymi opiniami.

Przez cały rok 2025/2026 komitet zarządzający nadal koncentrował się na pozyskiwaniu nowych członków i planowaniu sukcesji. Z przyjemnością informuję, że do naszego komitetu dołączyło dwóch nowych członków. Jedna z tych osób od marca 2026 r. uczestniczyła w posiedzeniach komitetu w charakterze obserwatora, przygotowując się do kandydowania w wyborach podczas walnego zgromadzenia członków. Pozwoliło jej to zapoznać się z funkcjonowaniem naszego komitetu i lepiej przygotować się do pełnienia nowej funkcji. Członków spółdzielni, którzy chcieliby dołączyć do komitetu, lecz obawiają się związanych z tym obowiązków, zapraszamy do udziału w posiedzeniach w charakterze obserwatorów przez tak długi czas, jakiego będą potrzebować. Przez cały ten okres mogą Państwo liczyć na wsparcie naszych pracowników i członków komitetu!

Dwóch członków komitetu zarządzającego zrezygnowało z pełnienia swoich funkcji. Ken Stubbs-Gorman zrezygnował z członkostwa w komitecie w lutym bieżącego roku, po czterech latach pełnienia tej funkcji, natomiast Lisa Reynolds ustąpiła ze stanowiska w sierpniu 2026 r. Dziękujemy Kenowi i Lisie za ich wieloletnią ciężką pracę i zaangażowanie. Tym samym komitet zarządzający liczy obecnie 11 członków.

Ponadto w ciągu roku nastąpiło kilka zmian kadrowych. W kwietniu 2026 r., po 37 latach pracy, na emeryturę

przeszła wieloletnia pracownica Stephanie Marshall. Przez wszystkie te lata Stephanie była nieodłączną częścią naszej organizacji, zawsze okazując troskę i życzliwość, a także odegrała znaczącą rolę w sukcesach spółdzielni. Jestem przekonana, że wszyscy członkowie spółdzielni przyłączą się do moich życzeń dla Stephanie, aby mogła cieszyć się zasłużoną, długą i szczęśliwą emeryturą.

Do kadry kierowniczej dołączyła również Holly Lochran, która objęła stanowisko nowej kierowniczki ds. zarządzania nieruchomościami.

Każdego roku jesteśmy zobowiązani do przedłożenia oświadczenia o zgodności z wymogami (Assurance Statement) szkockiemu organowi nadzoru nad mieszkalnictwem (Scottish Housing Regulator). Jako przewodnicząca podpisuję to oświadczenie w imieniu komitetu zarządzającego, potwierdzając, że w ciągu roku zapoznaliśmy się z wystarczającymi dowodami świadczącymi o przestrzeganiu przez nas standardów zarządzania i gospodarki finansowej (Standards of Governance and Financial Management) określonych przez szkocki organ nadzoru nad mieszkalnictwem oraz standardów i wymogów dotyczących wyników działalności zawartych w Szkockiej karcie mieszkalnictwa społecznego (Scottish Social Housing Charter). Oświadczenie potwierdza również, że wywiązujemy się z obowiązków prawnych ciążących na nas jako wynajmującym w zakresie ochrony zdrowia i zapewnienia bezpieczeństwa najemcom. Aby umożliwić członkom spółdzielni lepsze zrozumienie tego zagadnienia, podczas walnego zgromadzenia (AGM) przedstawiliśmy również prezentację dotyczącą rocznego oświadczenia o zgodności z wymogami, w której omówiliśmy zgromadzone dowody, proces ich weryfikacji oraz korzyści płynące z tych działań dla wszystkich najemców i członków spółdzielni.



Nadal zapewniamy sprawną obsługę zgłoszeń dotyczących napraw oraz inwestujemy w realizację programów okresowej i planowej konserwacji nieruchomości. Pod względem czasu reakcji na zgłoszenia dotyczące bieżących napraw kolejny rok z rzędu osiągnęliśmy bardzo dobre wyniki. W roku 2025/2026 średni czas realizacji napraw awaryjnych wyniósł 2,3 godziny. Średni czas realizacji napraw niewymagających pilnej interwencji wyniósł 3,1 dnia. Nadal osiągaliśmy dobre wyniki w zakresie ponownego wynajmowania lokali, mimo że średni czas potrzebny na ich ponowne wynajęcie nieznacznie wzrósł z 16,2 dnia w poprzednim roku do 20,7 dnia. W Szkocji średni czas ponownego wynajęcia lokalu przez zarejestrowanych dostawców mieszkań socjalnych (Registered Social Landlords) wynosi 34,4 dnia.

W ubiegłym roku zainwestowaliśmy w nasze nieruchomości nieco ponad £238 000, przeznaczając większość tej kwoty na nowe kuchnie, łazienki, drzwi wejściowe, elementy wind, rozdzielnice elektryczne oraz kotły gazowe.

Bezpieczeństwo mieszkańców pozostaje jednym z głównych priorytetów naszej strategii zarządzania zasobami mieszkaniowymi (Asset Management Strategy). Będziemy nadal przeprowadzać wszystkie wymagane kontrole bezpieczeństwa, aby zapewnić pełną zgodność z obowiązującymi wymogami.

W ciągu roku przeprowadziliśmy ocenę stanu technicznego naszych zasobów mieszkaniowych. Dane uzyskane w ramach tej oceny dostarczają komitetowi zarządzającemu informacji niezbędnych do planowania przyszłych inwestycji w nasze nieruchomości. W ramach naszej strategii zarządzania zasobami mieszkaniowymi planujemy dalsze inwestycje w lokale najemców poprzez wymianę poszczególnych elementów ich wyposażenia.

Odsetek naszych zasobów mieszkaniowych spełniających szkocki standard jakości mieszkań (Scottish Housing Quality Standard) nieznacznie spadł i w marcu 2026 r. wyniósł 97% (w 2025 r. – 97,59%). 100% naszych nieruchomości spełnia obowiązujący standard efektywności energetycznej mieszkań socjalnych (Energy Efficiency Standard for Social Housing).

Kontynuowaliśmy również prace związane z dostosowywaniem istniejących lokali mieszkalnych do indywidualnych potrzeb naszych najemców. Otrzymaliśmy dofinansowanie w wysokości nieco ponad £68 000 i zrealizowaliśmy 32 zgłoszenia dotyczące dostosowania lokali do potrzeb najemców, w tym 11 z poprzedniego roku. Realizacja tych prac zajmowała średnio niespełna 99 dni roboczych. Cieszymy się, że w ciągu roku udało nam się zrealizować wszystkie zgłoszone nam prace związane z dostosowaniem lokali, zapewniając najemcom wsparcie, które znacząco poprawiło jakość ich codziennego życia.



Skuteczne pobieranie czynszu oraz kontrolowanie zaległości czynszowych nadal należą do naszych najważniejszych priorytetów. Zdajemy sobie sprawę z trudności, z jakimi obecnie mierzą się najemcy i ich rodziny. Zachęcamy wszystkie osoby znajdujące się w trudnej sytuacji finansowej do jak najszybszego zwrócenia się o pomoc do naszego zespołu ds. obsługi najemców (Housing Services Team). Wczesna interwencja daje największe szanse na utrzymanie najmu, a działania zmierzające do odzyskania lokalu będą podejmowane wyłącznie w ostateczności. Przez cały rok nasz zespół nadal wspierał najemców, a dodatkowo zapewnialiśmy im dostęp do doradztwa w zakresie świadczeń socjalnych.

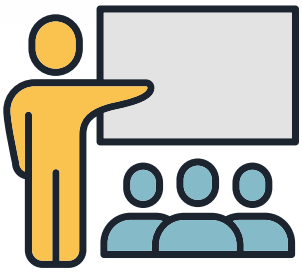
Na zakończenie pragnę podziękować wszystkim naszym najemcom i członkom spółdzielni za zaangażowanie w jej działalność w ciągu minionego roku. Państwa opinie i zaangażowanie pomagają nam świadczyć i doskonalić nasze usługi, dzięki czemu najemcy pozostają w centrum wszystkich naszych działań.



Nasz zespół

Komitet zarządzający

W poniedziałek 07.09.2026 r. o godz. 19:00 w Centrum Wsparcia Społeczności Lokalnej Whitlawburn (Whitlawburn Community Resource Centre) odbyło się nasze walne zgromadzenie członków (Annual General Meeting, AGM).



W zgromadzeniu uczestniczyło osobiście 30 członków, a kolejnych dziewięciu było reprezentowanych przez pełnomocników. Tym samym osiągnięto wymagane kworum, co umożliwiło przeprowadzenie zgromadzenia.

Podczas zgromadzenia omówiono następujące kwestie:

- Sprawozdanie przewodniczącej z działalności w minionym roku
- Przedstawienie sprawozdania finansowego.
- Powołanie biegłych rewidentów na kolejny rok
- Wybór członków komitetu zarządzającego
- Sprawozdanie radnego Normana Rae z Partii Liberalnych Demokratów (Liberal Democrats)
- Sprawozdanie przedstawicieli policji szkockiej (Police Scotland)
- Sprawozdanie dotyczące rocznego oświadczenia o zgodności z wymogami (Annual Assurance Statement)

Cieszymy się, że w tegorocznym walnym zgromadzeniu osobiście wzięło udział więcej członków niż w poprzednich latach, i mamy nadzieję, że w przyszłości ich liczba będzie nadal rosła. Członków spółdzielni, którzy potrzebują pomocy w uczestnictwie w walnym zgromadzeniu lub jakimkolwiek innym spotkaniu otwartym, prosimy o kontakt z naszym biurem.

Komitet zarządzający liczy obecnie 11 członków:

- **Przewodnicząca** – Susan Anderson
- **Wiceprzewodniczący** – Doug Murphy
- **Sekretarz** – Andy Duffin
- Muriel Alcorn
- Paul Dickson
- Daniel Nnam
- Les Patrick
- James Sankus
- Olugbenga Solesi
- Craig Patrick – członek powołany w drodze kooptacji
- John Williams – członek powołany w drodze kooptacji

Wszyscy członkowie komitetu zarządzającego odpowiadają za przestrzeganie obowiązujących przepisów prawa i wymogów regulacyjnych oraz nadzorują jakość usług świadczonych najemcom. Oba te obszary są równie istotne, a każdy członek komitetu przeznacza około trzech do czterech godzin miesięcznie na analizę materiałów przygotowanych na posiedzenia oraz uczestnictwo w posiedzeniach i szkoleniach. Osoby zainteresowane dołączeniem do komitetu zarządzającego prosimy o kontakt z naszym biurem.

Pracownicy

Dyrektor - Grant Clayton				
Dyrektor ds. obsługi najemców - Nicola Carrigan				
Dział obsługi najemców	**Dział zarządzania nieruchomościami**	**Dział spraw organizacyjnych**	**Zespół dozorców**	**Dział rozwoju społeczności lokalnej**
Kierownik ds. mieszkalnictwa Lisa Gillon (rozpocznie pracę w listopadzie 2026 r.)	**Kierownik ds. zarządzania nieruchomościami** Holly Lochran	**Specjalista ds. organizacyjnych** Rachel Hosie **Specjalista ds. finansowych** Ian Fordyce	**Kierownik zespołu dozorców** Craig Crawford	**Koordynator ds. rozwoju społeczności lokalnej** Stephanie McPeake
Specjaliści ds. obsługi najemców Fiona Heeps Kelly McGuiness Marie Smith Roz Haughey	**Specjalista ds. zarządzania nieruchomościami** Samantha Lester **Asystent ds. zarządzania nieruchomościami** Dave Kinloch	**Asystent ds. finansowych** Noreen Currie **Asystent ds. administracyjnych** Keir Ross	**Starsi pracownicy dozoru** Jamie Logue Martin Cunning Stevie Blackwood Kofi Ewe	
Asystent ds. obsługi najemców Cameron Ferguson	**Asystenci ds. zarządzania nieruchomościami** Evelyn O'Neil Jackie Wray Noreen Currie		**Pracownicy służby dozoru** Billy Clark David Thomas Eddie Dillon Matthew Cryans Robert Fellows Craig Stark Prince Owusu	

Pracownicy, których nazwiska zaznaczono na, czerwono pracują w godzinach odbiegających od standardowego czasu pracy.



Szkocki organ nadzoru nad mieszkalnictwem. Raport krajowy za rok 2025/2026 dotyczący Szkockiej karty mieszkalnictwa społecznego (Scottish Social Housing Charter)

Nasz raport wskazuje na poprawę w wielu obszarach szczególnie istotnych dla najemców. Ogólny poziom zadowolenia najemców wzrósł, podobnie jak ich satysfakcja z jakości mieszkań oraz usług związanych z naprawami. Wynajmujący lokale socjalne również skrócili czas realizacji napraw, a coraz więcej nieruchomości spełniało szkocki standard jakości mieszkań (Scottish Housing Quality Standard).

Scottish Housing Regulator

Podmioty te nadal przeznaczały coraz większy odsetek mieszkań dla osób doświadczających bezdomności. W roku 2025/2026 zmniejszyła się liczba wynajmowanych lokali oraz mieszkań zwalnianych przez dotychczasowych najemców, a jednocześnie odnotowano dalszą poprawę w zakresie utrzymywania najmu.

Mimo tych postępów nadal pozostaje wiele wyzwań. Najnowsze badanie przeprowadzone wśród członków naszego Krajowego Panelu Najemców i Osób Korzystających z Usług (National Panel of Tenants and Service Users) wykazało, że wiele gospodarstw domowych obawia się, czy w przyszłości będzie w stanie pokrywać koszty czynszu. Z kolei wynajmujący muszą odpowiednio równoważyć wydatki na utrzymanie istniejących zasobów mieszkaniowych, zapewnianie nowych lokali oraz świadczenie usług, dysponując coraz bardziej ograniczonymi środkami finansowymi. System pomocy osobom w kryzysie bezdomności w Szkocji również nadal zmaga się z poważnymi trudnościami. W tej sytuacji niewielka liczba wynajmujących musi również rozwiązać problemy związane z bezpieczeństwem najemców i mieszkańców. Będziemy nadal ściśle współpracować z najemcami, wynajmującymi oraz innymi zainteresowanymi stronami, aby lepiej zrozumieć wpływ wszystkich tych wyzwań oraz sposoby ich rozwiązywania.

Ogólny obraz sytuacji przedstawia się następująco:

- **Prawie 9 na 10 najemców jest zadowolonych z mieszkań i usług zapewnianych przez wynajmujących lokale socjalne.**

Obszary o największym znaczeniu dla najemców

- Czas reakcji na zgłoszenia napraw awaryjnych skrócił się do 3,3* godziny.
- Odsetek najemców:
  - zadowolonych z jakości swoich mieszkań wzrósł do 87%;
  - uważających, że wysokość czynszu jest adekwatna do otrzymywanej wartości, utrzymał się na poziomie 82%;
  - zadowolonych z działań wynajmującego na rzecz zarządzania najbliższym otoczeniem nieznacznie wzrósł do 85%;
  - zadowolonych z możliwości uczestniczenia w procesach decyzyjnych wynajmującego wzrósł do 88%;
  - zadowolonych z informowania ich o usługach i decyzjach wynajmującego wzrósł do 91%.
- Odsetek rozwiązanych spraw dotyczących zachowań antyspołecznych wyniósł 93%.
- Odsetek skarg, na które udzielono pełnej odpowiedzi na pierwszym etapie postępowania, utrzymał się na wysokim poziomie, wzrastając do 98%.
- Średni tygodniowy czynsz w roku 2025/2026 wzrósł do £103,10.
- Średnia podwyżka czynszu wprowadzona w kwietniu 2026 r. wyniosła 5,6%.

*Z obliczeń wyłączono dane jednego wynajmującego ze względu na znaczne odstępstwo od pozostałych wyników.

Więcej szczegółowych informacji można znaleźć w pełnej wersji raportu lub po zeskanowaniu poniższego kodu QR: **https://www.housingregulator.gov.scot/landlord-performance/national-reports/national-reports-on-the-scottish-social-housing-charter/national-report-on-the-scottish-social-housing-charter-2025-2026/#section-4**

Wyniki działalności spółdzielni mieszkaniowej West Whitlawburn

Według stanu na 31.03.2026 r. spółdzielnia mieszkaniowa West Whitlawburn była właścicielem 704 lokali mieszkalnych.

Zadowolenie najemców

W grudniu 2025 r. przeprowadziliśmy organizowane co trzy lata badanie satysfakcji najemców (Tenant Satisfaction Survey, TSS), w którym wzięło udział 283 najemców. Spośród najemców, którzy udzielili odpowiedzi:

94,4% wyraziło zadowolenie z ogólnej **jakości świadczonych przez nas usług**, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 87,6%.

99,7% uznało, że **skutecznie informujemy najemców o naszych usługach i osiąganych wynikach**, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 91,4%.

97,9% było zadowolonych z **możliwości uczestniczenia w naszych procesach decyzyjnych**, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 88,1%.

Spółdzielnia West Whitlawburn dokłada wszelkich starań, aby zapewnić dostępność swoich usług. Korzystamy z programu *Happy to Translate*, który pomaga nam pokonywać bariery komunikacyjne. Nasze dokumenty są dostępne w wersji z powiększonym drukiem, w formacie audio oraz w różnych wersjach językowych, a nasze biuro jest wyposażone w pętlę indukcyjną dla osób niedosłyszących. Prosimy o poinformowanie nas, czy takie udogodnienia byłyby dla Państwa pomocne lub czy mają Państwo inne sugestie dotyczące poprawy dostępności naszych usług.

Przez cały rok organizowane są grupy dyskusyjne z udziałem najemców, które umożliwiają im uczestniczenie w przeglądzie obowiązujących zasad i proponowanych zmian, w tym w corocznych konsultacjach dotyczących wysokości czynszu. Państwa udział i opinie mają wpływ na kształt świadczonych przez nas usług. Osoby zainteresowane udziałem lub uzyskaniem dodatkowych informacji prosimy o kontakt: **https://wwhc.org.uk/contact-us/.**

Jakość i utrzymanie mieszkań

Szkocki standard jakości mieszkań (Scottish Housing Quality Standard, SHQS) spełniało **97%** naszych lokali, w porównaniu ze średnią krajową wynoszącą 89,5%. Stanowi to nieznaczny spadek w porównaniu z rokiem 2024/2025, kiedy wymogi tego standardu spełniało 97,59% naszych lokali.

W drugiej połowie roku 2025/2026 zleciliśmy zewnętrznemu specjaliście przeprowadzenie oceny stanu technicznego naszych zasobów mieszkaniowych, której wyniki pomogą nam zaplanować prace konserwacyjne oraz budżet na kolejne 30 lat.



	2024/25	2025/26
Łączna liczba zleconych napraw	2428	3057
Naprawy awaryjne	499	765
Naprawy niewymagające pilnej interwencji	1929	2292

Średni czas realizacji napraw awaryjnych wyniósł **2,3** godziny, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 3,5 godziny.

Średni czas realizacji napraw niewymagających pilnej interwencji wyniósł **3,1** dnia, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 8,8 dnia.

97,8% bieżących napraw wykonaliśmy prawidłowo za pierwszym razem, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 95,3%.

93,5% najemców, u których przeprowadzono naprawy, wyraziło zadowolenie z otrzymanych usług, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 88,1%.

Wyniki działalności spółdzielni mieszkaniowej West Whitlawburn

Bezpieczeństwo najemców i kontrole zgodności z wymogami

Zapewnienie bezpieczeństwa najemcom w ich mieszkaniach należy do naszych najważniejszych obowiązków jako wynajmującego. W roku 2025/2026 szkocki organ nadzoru nad mieszkalnictwem (Scottish Housing Regulator) wprowadził nowe wskaźniki bezpieczeństwa najemców w ramach Szkockiej karty mieszkalnictwa społecznego. Dotyczą one wykrywania dymu i wysokiej temperatury, raportów z kontroli stanu instalacji elektrycznych (Electrical Installation Condition Reports, EICR) oraz występowania wilgoci i pleśni.

Poniżej przedstawiamy podsumowanie naszych wyników w zakresie wskaźników bezpieczeństwa najemców:

Bezpieczeństwo instalacji gazowych:
W **100%** wywiązaliśmy się z ustawowego obowiązku przeprowadzania corocznych kontroli bezpieczeństwa instalacji gazowych.

Bezpieczeństwo instalacji elektrycznych:
Wszystkie nasze lokale posiadają aktualne raporty z kontroli stanu instalacji elektrycznych (EICR), sporządzone nie później niż pięć lat od poprzedniego przeglądu.

Bezpieczeństwo przeciwpożarowe:
100% naszych lokali wyposażono w połączone ze sobą czujniki dymu i wysokiej temperatury.

Wilgoć i pleśń:

Indicator	Skraplanie się pary wodnej	Problemy konstrukcyjne	Inne problemy	Łącznie
Liczba przypadków	71	7	11	**89**
Łączna liczba dni roboczych potrzebnych do rozwiązania zgłoszonych problemów	837	78	62	**977**
Średnia liczba dni roboczych potrzebnych na rozwiązanie zgłoszonych problemów	11,79	11,14	5,64	**10,98**
Sprawy zakończone, ponownie otwarte w okresie sprawozdawczym	24	3	2	**29**
Odsetek rozwiązanych spraw, które zostały ponownie otwarte	33,80%	42,86%	18,18%	**32,58%**
Liczba spraw niezakończonych na koniec roku	6	0	0	**6**

Dostosowanie lokali do potrzeb najemców



W ciągu roku przeprowadziliśmy 32 prace związane z dostosowaniem istniejących lokali do indywidualnych potrzeb najemców. Na realizację tych prac otrzymaliśmy od rządu Szkocji dofinansowanie w wysokości nieco ponad £68 000. Obejmowały one m.in. montaż pryszniców, domowych systemów alarmowych oraz innych urządzeń wspomagających. Ze względu na opóźnienie w przyznaniu dofinansowania oraz zaległości w realizacji spraw z poprzednich okresów sprawozdawczych ukończenie prac zajmowało średnio niespełna **99 dni roboczych.**

Rotacja najemców i przydział lokali



Na dzień 31.03.2026 r. na liście oczekujących na mieszkanie znajdowało się 170 osób, a na liście oczekujących na przeniesienie do innego lokalu – 146 osób.

	2024/25	2025/26
Liczba wynajętych lokali	55	52
Wnioski składane bezpośrednio	46%	44,4%
Przeniesienia do innych lokali	23%	9,3%
Skierowania z Rady South Lanarkshire (South Lanarkshire Council, SLC)	29%	35,2%
Inne	2%	11,1%

W ciągu roku zrealizowano dwie zamiany mieszkań pomiędzy najemcami. Oznacza to, że dwóch lub więcej najemców lokali socjalnych na stałe zamienia się mieszkaniami na określonych warunkach.

Wyniki działalności spółdzielni mieszkaniowej West Whitlawburn

Efektywność gospodarowania środkami

Ponowne wynajmowanie lokali

W ciągu roku ponowne wynajęcie lokalu zajmowało nam średnio **20,7** dnia, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 51,7 dnia. Średni czas ponownego wynajęcia lokalu wydłużył się z 16,8 dnia w roku 2024/2025 do 20,7 dnia.

W związku z tym pustostany spowodowały utratę **0,4%** należnych wpływów z czynszu, podczas gdy średnia dla Szkocji wyniosła 1,1%.

Porównanie wysokości czynszu

Poniżej przedstawiamy średnie tygodniowe stawki czynszu w roku 2025/2026 wraz z danymi porównawczymi:

Liczba pokoi	WWHC	Zarejestrowani dostawcy mieszkań socjalnych Średnia	Wszyscy wynajmujący W tym władze lokalne	Różnica w stosunku do średniej dla Szkocji
Lokal 2-pokojowy	£93,56	£108,11	£98,60	-5,1%
Lokal 3-pokojowy	£111,30	£109,47	£101,42	9,7%
Lokal 4-pokojowy	£124,87	£120,18	£110,33	13,2%
Lokal 5-pokojowy	£134,25	£132,66	£121,71	10,3%

Źródło: SHR (wszystkie tabele)

Pobieranie czynszu i zaległości czynszowe

W roku 2025/2026 podnieśliśmy czynsze o **5,1%**, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 5,3%.

W ciągu roku pobraliśmy łącznie **99,8%** należnego czynszu, w porównaniu ze średnią dla Szkocji wynoszącą 99,7%.

W roku 2025/2026 łączna wartość zaległości czynszowych obecnych i byłych najemców stanowiła **4,1%** należnego rocznego czynszu. W roku 2024/2025 wskaźnik ten wynosił 4,4%.



Społeczności lokalne

Z przyjemnością informujemy również, że w ciągu roku rozwiązano **98,5%** spraw związanych z zachowaniami antyspołecznymi, podczas gdy średnia dla Szkocji wyniosła 93,1%.

	2024/25	2025/26
Przypadki porzucenia lokali przez najemców	9	13
Sprawy dotyczące zachowań antyspołecznych	88	129
Raporty o incydentach sporządzone przez pracowników służby dozoru	314	373

Pracownicy służby dozoru zajmują się również obsługą domowego systemu alarmowego i reagują na zgłoszenia otrzymywane za jego pośrednictwem. Wszyscy nasi pracownicy są przeszkoleni w zakresie udzielania pierwszej pomocy, a w ciągu roku zareagowali na **8** zgłoszeń wymagających natychmiastowej interwencji.

Pracownicy działu obsługi najemców oraz służby dozoru nadal współpracują z policją szkocką (Police Scotland), Radą South Lanarkshire (South Lanarkshire Council) i innymi instytucjami, aby jak najszybciej rozpatrywać skargi dotyczące zachowań antyspołecznych oraz rozwiązywać problemy występujące na terenie osiedla. Zachęcamy najemców do zgłaszania wszelkich przypadków zachowań antyspołecznych oraz innych problemów, z jakimi spotykają się w swoim najbliższym otoczeniu. W każdym przypadku dołożymy wszelkich starań, aby współpracować ze wszystkimi zainteresowanymi stronami. Jeżeli taka współpraca nie będzie możliwa, poinformujemy najemców o innych instytucjach oferujących pomoc i w uzasadnionych przypadkach skierujemy ich do odpowiednich placówek.

Pozostali odbiorcy usług

Wynik 16: Wskaźnik dotyczący społeczności wędrownych (Gypsy/Travellers) nie ma zastosowania do naszej spółdzielni, ponieważ nie zarządzamy żadnymi terenami przeznaczonymi dla tych społeczności.

Skargi dotyczące świadczonych usług

Dziękujemy najemcom za poświęcony czas i zgłaszanie nam wszelkich problemów, co pozwala nam stale podnosić jakość świadczonych usług.

Nasza procedura rozpatrywania skarg jest zgodna z modelem opracowanym przez szkockiego rzecznika praw obywatelskich ds. usług publicznych (Scottish Public Services Ombudsman, SPSO). Co kwartał przedstawiamy naszemu podkomitetowi sprawozdania dotyczące skarg, a te same dane i informacje publikujemy również w biuletynach dostępnych na naszej stronie internetowej.

Staramy się odpowiadać na wszystkie skargi w wymaganych terminach, jednak niektóre z nich wymagają bardziej szczegółowego zbadania przed podjęciem ostatecznej decyzji. W każdym przypadku dokładnie analizujemy zgłoszone problemy i kontaktujemy się z osobami składającymi skargi, aby ustalić, jakiego rozwiązania oczekują, oraz w miarę możliwości spełnić ich oczekiwania. Jeżeli nie będziemy mogli osiągnąć oczekiwanego rezultatu, wyjaśnimy przyczyny i zaproponujemy alternatywne rozwiązanie.

1 Etap 1: Wstępne rozpatrzenie skargi

Zawsze staramy się rozpatrywać skargi jak najszybciej, w miarę możliwości w ciągu **5 dni roboczych**.

Jeżeli nie będą Państwo zadowoleni z naszej odpowiedzi, mogą Państwo zwrócić się do nas o rozpatrzenie skargi na drugim etapie postępowania.

2 Etap 2: Postępowanie wyjaśniające

Na tym etapie zajmiemy się Państwa skargą, jeśli odpowiedź udzielona na etapie 1 okaże się niezadowalająca lub sprawa będzie wymagała dalszego wyjaśnienia.

Zbadamy zgłoszoną skargę i jak najszybciej poinformujemy Państwa o podjętej decyzji. Nastąpi to w terminie nie dłuższym niż **20 dni roboczych**, chyba że zaistnieją uzasadnione powody wymagające jego wydłużenia. W razie opóźnień zawsze skontaktujemy się z Państwem, aby poinformować o zaistniałej sytuacji i uzgodnić przedłużenie pierwotnego terminu.

Poniższa tabela zawiera zestawienie liczby skarg otrzymanych w bieżącym i poprzednim roku, umożliwiające porównanie danych.

	2024/25	2025/26
Sprawy przeniesione z poprzedniego roku	0	**0**
Etap 1:	43	**49**
Etap 2:	4	**7**
Szkocki rzecznik praw obywatelskich ds. usług publicznych (SPSO)	1	**0**
Sprawy przeniesione na kolejny rok	0	**1**
Łącznie	47	**56**
Dotrzymanie wyznaczonych terminów	96%	**100%**

Jedna skarga pozostała do rozpatrzenia w roku 2026/2027, co oznacza, że pełnej odpowiedzi udzielono na **98%** skarg zgłoszonych na etapie 1. W okresie sprawozdawczym na wszystkie skargi rozpatrywane na etapie 2 udzielono pełnej odpowiedzi.

Średni czas udzielenia pełnej odpowiedzi na skargę wynosił **4,1** dnia na etapie 1 i **15,4** dnia na etapie 2.

Wnioski wyciągnięte z rozpatrzonych skarg

33
skargi uznane za zasadne

33 skargi (59%) uznano za zasadne w całości lub w części.

Skargi te oraz sposób ich rozpatrzenia wskazują na znaczenie następujących działań:

- Zapewnienia, aby zarówno pracownicy, jak i wykonawcy prowadzili dokładną dokumentację wykonanych prac oraz rozmów z najemcami, umożliwiającą pełną weryfikację podejmowanych działań i stanowiącą punkt odniesienia w przyszłości.
- Zapewnienia przestrzegania przez pracowników obowiązujących zasad i procedur oraz organizowania w razie potrzeby szkoleń przypominających, szczególnie w zakresie zasad i procedur dotyczących napraw, których kosztami obciążani są najemcy.
- Zapewnienia, aby pracownicy aktywnie podejmowali działania w związku z zaleceniami wykonawców, tak aby ograniczyć dalsze niedogodności dla najemców.
- Zapewnienia, aby pracownicy regularnie sprawdzali stan realizacji niezakończonych zleceń oraz w razie potrzeby kontaktowali się z najemcami.
- Zapewnienia poprawy ogólnej jakości komunikacji ze strony pracowników oraz dostosowywania sposobu porozumiewania się do potrzeb i okoliczności.
- Wnikliwego rozważania podejmowanych działań w wyjątkowych sytuacjach oraz udzielania odpowiednich wskazówek, gdy wymagają tego okoliczności.



Dostosowanie mieszkań – poprawa jakości życia: Dostosowanie mieszkań do potrzeb zdrowotnych najemców w Szkocji

Dostosowanie mieszkań polega na wprowadzaniu zmian w nieruchomościach, które zwiększają bezpieczeństwo i dostępność lokali oraz pozwalają lepiej dostosować je do potrzeb najemców. Oprócz realizacji obowiązków ustawowych obowiązujących w Szkocji zmiany te pomagają najemcom zachować samodzielność, ograniczają liczbę przyjęć do szpitala i długość hospitalizacji, a także mogą opóźnić konieczność korzystania z dodatkowej opieki, zmniejszając tym samym obciążenie służby zdrowia i opieki społecznej.

W tegorocznym raporcie pragniemy przedstawić kilka przypadków, w których najemcy odnieśli korzyści z prac przeprowadzonych w celu zaspokojenia ich indywidualnych potrzeb. Większość tych prac jest finansowana przez rząd Szkocji, a każdy przypadek pokazuje, jak ważne jest dostosowanie mieszkań do potrzeb najemców, aby mogli nadal w nich mieszkać.

Najemca 1

1. **Jak wprowadzone udogodnienie wpłynęło na Pana/Pani codzienne życie?**

   Moje codzienne życie znacznie się poprawiło.

2. **Czy wprowadzone udogodnienie umożliwiło Panu/Pani wykonywanie czynności, których wcześniej nie mógł/mogła Pan/Pani wykonywać? Jeżeli tak, w jaki sposób?**

   Tak, mam teraz więcej miejsca pod prysznicem, dzięki czemu łatwiej mi się umyć.

3. **Czy wprowadzone udogodnienie zwiększyło Pana/Pani samodzielność?**

   Tak.

4. **Jak ocenia Pan/Pani przebieg realizacji zlecenia, od oględzin po zakończenie prac?**

   Cały proces oceniam pozytywnie.

5. **Jak ocenia Pan/Pani jakość wykonanych prac?**

   Oceniam ją na 4/5.

6. **Jak bardzo jest Pan/Pani zadowolony/-a z wprowadzonych udogodnień?**

   Nowy prysznic bardzo mi odpowiada.

Najemca 2

1. **Jak wprowadzone udogodnienie wpłynęło na Pana/Pani codzienne życie?**

   Nowy prysznic jest świetny – dzięki niemu moje codzienne życie stało się znacznie łatwiejsze.

2. **Czy wprowadzone udogodnienie umożliwiło Panu/Pani wykonywanie czynności, których wcześniej nie mógł/mogła Pan/Pani wykonywać? Jeżeli tak, w jaki sposób?**

   Tak, teraz mogę bez trudu wejść pod prysznic i z niego wyjść, podczas gdy korzystanie z wanny było znacznie trudniejsze.

3. **Czy wprowadzone udogodnienie zwiększyło Pana/Pani samodzielność?**

   Tak, zdecydowanie zwiększyło to moją samodzielność.

4. **Jak ocenia Pan/Pani przebieg realizacji zlecenia, od oględzin po zakończenie prac?**

   W porządku, choć wolałabym, żeby prace rozpoczęły się wcześniej. Montaż trwał około tygodnia.

5. **Jak ocenia Pan/Pani jakość wykonanych prac?**

   Jakość wykonanych prac oceniam na 5/5.

6. **Jak bardzo jest Pan/Pani zadowolony/-a z wprowadzonych udogodnień?**

   Jestem bardzo zadowolona z wykonanych prac.



Najemca 3

1. **Jak wprowadzone udogodnienie wpłynęło na Pana/Pani codzienne życie?**

   Odczuwam ogromną poprawę w codziennym życiu.

2. **Czy wprowadzone udogodnienie umożliwiło Panu/Pani wykonywanie czynności, których wcześniej nie mógł/mogła Pan/Pani wykonywać? Jeżeli tak, w jaki sposób?**

   Tak, korzystanie z wanny sprawiało mi trudność, zarówno przy wchodzeniu, jak i wychodzeniu z niej. Teraz, gdy mam prysznic z wejściem bezprogowym, znacznie łatwiej jest mi się umyć.

3. **Czy wprowadzone udogodnienie zwiększyło Pana/Pani samodzielność?**

   Tak, zdecydowanie.

4. **Jak ocenia Pan/Pani przebieg realizacji zlecenia, od oględzin po zakończenie prac?**

   Wykonawca był znakomity. Wszystko przebiegło bez żadnych problemów.

5. **Jak ocenia Pan/Pani jakość wykonanych prac?**

   Prace zostały dobrze wykonane. Oceniam ich jakość na 5/5.

6. **Jak bardzo jest Pan/Pani zadowolony/-a z wprowadzonych udogodnień?**

   Jestem bardzo zadowolona.

Mamy nadzieję, że powyższe przykłady pokazują, jak istotne jest dostosowanie mieszkań do potrzeb najemców oraz jak wiele nawet drobne zmiany mogą wnieść do ich codziennego życia. Zachęcamy wszystkich najemców, których stan zdrowia ogranicza sprawność ruchową, do kontaktu z działem pomocy społecznej Rady South Lanarkshire (Social Work Department of South Lanarkshire Council). Wniosek o dostosowanie mieszkania możemy rozpatrzyć dopiero po przeprowadzeniu oceny potrzeb przez terapeutę zajęciowego (Occupational Therapist) i uzyskaniu jego zgody na proponowane zmiany.

Uwaga dotycząca projektu: Każdą opinię należy umieścić w innym kształcie graficznym.

Przez cały rok gromadzimy wszystkie pozytywne opinie naszych najemców dotyczące pracowników, wykonawców oraz ogólnej jakości świadczonych przez nas usług. Jesteśmy niezwykle wdzięczni za te opinie, a gdy dotyczą one konkretnych pracowników, zawsze dbamy o to, aby przekazać im słowa uznania. Poniżej przedstawiamy tylko niektóre z podziękowań, jakie otrzymaliśmy od najemców i osób korzystających z naszych usług:

„Dziękuję pracownikowi służby dozoru, który pomógł mi w sytuacji podejrzenia wycieku gazu”.

„Czuję się bezpiecznie, wiedząc, że mogę liczyć na pracowników służby dozoru. Nie poradziłabym sobie bez nich w miesiącach, kiedy mój partner chorował... Po prostu czuję się tutaj bezpiecznie. Mam w mieszkaniu alarm, a na każde zgłoszenie otrzymuję natychmiastową odpowiedź”.

„Zespół służby dozoru jest wspaniały”. „Czuję się znacznie bezpieczniej, wiedząc, że w razie potrzeby mogę liczyć na ich pomoc przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Doceniam też ich ciężką pracę na rzecz utrzymania czystości w wieżowcu i jego otoczeniu”.

„Dziękuję za pomoc w pokrywaniu kosztów ogrzewania oraz za wszystko, co Państwa organizacja robi na rzecz najemców. Uwielbiam tu mieszkać i być najemcą spółdzielni West Whitlawburn”.

„Chciałabym podziękować całemu zespołowi za pomoc i wsparcie. Bardzo doceniam wszelką udzieloną mi pomoc, szczególnie skierowanie mnie do odpowiednich służb w celu uzyskania dodatkowego wsparcia”.

„Obsługa związana z wynajmowanym przeze mnie garażem jest doskonała. Na każde zapytanie otrzymuję szybką i sprawną odpowiedź!”

„Obsługa podczas ostatniego przeglądu kotła grzewczego była znakomita. Serwisant wykonał swoją pracę sprawnie, był życzliwy i uprzejmy”.

„Jestem bardzo zadowolona z jakości prac wykonanych przy naprawie moich drzwi wejściowych”.

Dziękujemy wszystkim najemcom, którzy poświęcają czas na przekazywanie nam swoich opinii. Cieszy nas, że praca naszych pracowników i wykonawców spotyka się z tak dużym uznaniem.

Nasze finanse w roku 2025/2026

Opracowujemy budżety oraz prognozy finansowe na krótki, średni i długi okres, uwzględniając planowane działania. Co kwartał monitorujemy nasze wyniki finansowe i staramy się określać możliwe działania naprawcze, które mogłyby dodatkowo poprawić naszą sytuację finansową. Większość naszych przychodów pochodzi z czynszu pobieranego za lokale, które wynajmujemy i którymi zarządzamy.

Jako organizacja non-profit o statusie organizacji charytatywnej przeznaczamy środki pozostałe po pokryciu wydatków na przyszłe przedsięwzięcia, takie jak okresowa konserwacja nieruchomości oraz wymiana kuchni i łazienek.

Poniższe informacje pochodzą z naszych sprawozdań finansowych poddanych badaniu przez biegłego rewidenta, które są dostępne na naszej stronie internetowej: **https://wwhc.org.uk/minutes/annual-accounts-2025-26/**. Informacje te przekazujemy również szkockiemu organowi nadzoru nad mieszkalnictwem.

Przychody z działalności bieżącej	**£**	**%**
Naliczony czynsz netto	£4 098 323	68,8%
Rozliczone dotacje	£1 078 314	18,1%
Otrzymane dotacje	£129 414	2,2%
Przychody centrum energetycznego	£478 557	8,0%
Pozostałe przychody	£72 227	1,2%
Odsetki bankowe	£98 415	1,7%
Łączne przychody z działalności bieżącej	**£5 955 250**	**100,0%**

Koszty działalności bieżącej	**£**	**%**
Koszty zarządzania i pośrednie koszty utrzymania nieruchomości	£2 026 287	37,9%
Planowe prace konserwacyjne – koszty bezpośrednie	£228 580	4,3%
Naprawy bieżące i pustostany – koszty bezpośrednie	£919 454	17,2%
Dostosowanie lokali – etap III	£3 396	0,1%
Należności nieściągalne spisane w straty	-£6 118	-0,1%
Pozostałe koszty	£194 496	3,6%
Koszty działalności bieżącej centrum energetycznego	£348 017	6,5%
Amortyzacja zasobów mieszkaniowych	£1 344 828	25,2%
Strata ze zbycia środków trwałych	£21 509	0,4%
Odsetki od prywatnych pożyczek	£264 061	4,9%
Łączne koszty działalności bieżącej	**£5 344 510**	**100,0%**
Nadwyżka finansowa za okres sprawozdawczy	**£610 740**	

W ciągu roku przekazaliśmy darowizny na cele charytatywne o łącznej wartości £1 250.

Mamy nadzieję, że niniejszy raport roczny okazał się interesujący i dostarczył Państwu przydatnych informacji, umożliwiając porównanie naszych wyników na przestrzeni lat. Opinie naszych najemców są dla nas bardzo ważne, dlatego zachęcamy wszystkich, którzy mają uwagi lub propozycje dotyczące ulepszenia niniejszego raportu, do wypełnienia poniższej ankiety.

Opinie i sugestie

Aby wziąć udział w ankiecie, prosimy zeskanować poniższy kod QR za pomocą smartfona. Link do ankiety: **https://forms.cloud.microsoft/e/iBGanERHW8**

Opinie dotyczące niniejszego raportu mogą Państwo również przekazać osobiście, telefonicznie lub e-mailem: T: **0141 641 8628** E: **enquiries@wwhc.org.uk**

West Whitlawburn
Housing Co-operative

West Whitlawburn Housing Co-operative, Belmont House,
57 Belmont Road, Whitlawburn, G72 8PG. Tel.: 0141 641 8628
E-mail: enquiries@wwhc.org.uk Strona internetowa: www.wwhc.org.uk

Zarejestrowana w szkockim organie nadzoru nad mieszkalnictwem (Scottish Housing Regulator) pod nr 203.

Zarejestrowana organizacja charytatywna nr SCO38737.
Numer rejestracyjny VAT: 180223636.

Spółdzielnia zarejestrowana na podstawie ustawy z 2014 r. o spółdzielniach i stowarzyszeniach działających na rzecz społeczności (Co-operative and Community Benefit Societies Act 2014)"

HAPPY TO TRANSLATE