

Samen bouwen aan samen wonen

Beleidsvisie
2016-2020

Inhoud

1. Inleiding
2. Onze missie en visie
3. Partner van onze huurders
4. Partner in de woning
5. Partner in de wijken
6. Partner in de gemeenschap
7. De overheid als partner
8. Organisatie Woonpartners, het SRV-plan
9. Woonpartners levert

1. Inleiding

Helmond heeft een rijke historie. De stad ligt op de kruising van een waterweg (de Zuid-Willemsvaart) en een spoorlijn (Eindhoven-Venlo). Daardoor begon Helmond – aan het einde van de negentiende eeuw – als een van de eersten in Brabant met de industriële ontwikkeling. Dat zorgde ervoor dat het leven van de mensen in Helmond definitief veranderde.

Sinds die tijd heeft het leven zich ook in andere opzichten drastisch ontwikkeld. Toch is Woonpartners altijd trouw gebleven aan de doelstelling die onze voorgangers honderd jaar geleden al hadden. We willen goed en betaalbaar wonen mogelijk maken.

Woonpartners heeft 7.400 woningen. Al deze woningen moeten betaalbaar zijn én van goede kwaliteit. Daarbij kijken we verder dan de voordeur. Want ook de straat en de wijk waarin onze huurders wonen is van invloed op hun welzijn. We willen daarom een partner zijn in de wijk en ook de bewoners een actieve(re) rol geven.

Dat is een forse uitdaging, maar die gaan we graag aan. We willen verder bouwen aan ‘samen’ wonen. Dat kunnen we niet alleen. We doen het samen met onze bewoners, de overheid en maatschappelijke organisaties. Daarbij zetten we een lange traditie voort, maar is onze blik scherp gericht op de toekomst.

In deze beleidsvisie zetten we onze aanpak uiteen.

2. Onze missie en visie

In onze missie en visie ligt vast waarmee we bezig zijn en waar onze toekomstige ambitie ligt. In ons geval is dat goed wonen en betaalbaar wonen. Dat we dat niet alleen kunnen, is wel duidelijk. Daarom zoeken we partners die ons daarbij helpen. Zo kunnen we onze huurders een mooie woning én een prettige woonomgeving bieden.

Onze belangrijkste taak daarbij is om te zorgen voor een succesvolle samenwerking, een goed resultaat en een professionele organisatie.

Onze missie:

“Woonpartners zorgt voor betaalbaar en goed wonen. We doen dit samen met onze huurders en onze partners, in en om de woning.”

Onze missie vertalen we in ambitieuze doelen. Dat is onze visie:

Samenwerken, als partner: daar gaat Woonpartners voor. Samen met bewoners, maatschappelijke organisaties en andere partners. Met hun werken we aan het bouwen en beheren van kwalitatief goede, energiezuinige, veilige en betaalbare woningen (DAEB). En aan gevarieerde wijken waarin het prettig wonen is, voor iedereen. Dat betekent ook dat we werken aan leefbaarheid. Meer nog dan in de woning hebben we hierbij onze partners hard nodig. Onze organisatie is in staat om deze vooruitstrevende doelen te vertalen, zowel financieel als operationeel.

Identiteit

Wie wij zijn en wat betekenis geeft aan ons bestaan, zit in onze naam: Woonpartners. Partners die samen bouwen aan samen wonen. Onze naam symboliseert de verbinding die wij willen maken voor het wonen in Helmond. Verbinding met onze huurders, met onze partners en in de stad.

1 Woningcorporaties moeten zich volgens de Woningwet 2015 concentreren op het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen en enkele andere maatschappelijke taken. Dit staat bekend als diensten van algemeen economisch belang (DAEB).

3. Partner van onze huurders

De klant

Onze klanten? Dat zijn de huurders en woningzoekenden. Allereerst willen we hun ideeën weten. We halen op diverse wijzen kennis op bij onze klanten:

- We meten via verschillende instrumenten de klantwaardering. We werken aan een optimale meetmethode.
- We gaan werken met klantenpanels.
- Meldingen en klachten. De doorlooptijd van meldingen en klachten verbeteren we. Daarnaast leveren klachten en meldingen na analyse belangrijke stuurinformatie op.
- Met elke nieuwe huurder voeren we (telefonisch of mondeling) een intakegesprek (met statushouders hanteren we een andere werkwijze).
- Elke medewerker van Woonpartners bezoekt minimaal 2x per jaar een huurder.

Door deze aanpak zijn we altijd op de hoogte van de wensen en behoeften van onze klanten. Deze kennis gebruiken we bij het vaststellen van het beleid. Dit objectieve beeld helpt ook om stappen te zetten op het terrein van klantbeleving en tevredenheid.

Wensen en vastgoedportefeuille

Onze huurders zijn heel divers en die diversiteit groeit. We hebben te maken met bewoners die niet in Nederland zijn geboren (ca. 30 %), 65-plussers (ca. 30 %), eenpersoonshuishoudens (ca. 50 %), tweepersoonshuishoudens (ca. 25%) en huishoudens met kinderen (ca. 25 %). Daarnaast worden de budgetten van huurders steeds kleiner, omdat bewoners een steeds groter deel van hun inkomen kwijt zijn aan de stijgende zorgkosten, energietarieven, huur en servicekosten.

Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat de behoeften van huurders veranderen. En wij veranderen met hen mee. Het is onze taak om onze huurders passende woningen toe te wijzen. Daarbij kijken we natuurlijk naar hun woonwensen én naar de financiële mogelijkheden.

Participatie en zelfredzaamheid

Bewoners individualiseren. Ze spreken soms letterlijk elkaars taal niet meer. Daardoor staat de sociale samenhang in de wijken onder druk. Mensen die voorheen in beschermde woonvormen woonden, komen steeds meer in de wijk wonen (extramuralisatie). Anonimiteit groeit en mensen zijn naar binnen gekeerd. Deze ontwikkelingen zetten de zelfredzaamheid van onze bewoners onder druk. Tegelijkertijd worden huurders mondiger. Ze hebben en willen meer informatie, meer zeggenschap en keuzevrijheid.

We weten uit ervaring dat mensen zich meer betrokken voelen bij hun eigen wooncomplex of de straat waarin ze wonen. Woonpartners ontwikkelt daarom een participatiebeleid dat hier op inspeelt en de zelfredzaamheid van burgers vergroot. Daarvoor werken we nauw samen met partners (zie hoofdstuk 5 en 6). Uitgangspunt is dat bewoners zelf, maar ook samen met andere bewoners, vorm geven aan het prettig wonen in een wijk.

Daarnaast speelt Woonpartners een rol in het tegengaan van overlast. Onze buurtbeheerders en onze adviseurs 'klant en wijk' spelen hierin een belangrijke rol. Waar nodig schakelen we ook hierbij onze partners in (voor buurtbemiddeling en handhaving bijvoorbeeld).

Onze opdracht:

- 1** Bewoners een belangrijke rol geven in de keuzes en oplossingen van Woonpartners. We willen meten en weten wat onze klanten wensen en hoe groot hun tevredenheid is.
- 2** Ons woningaanbod aanpassen op de veranderende wensen (op het gebied van gezinssamenstelling en financiën) van huurders .
- 3** Samen met partners de zelfredzaamheid van de bewoners bevorderen.

4. Partner in de woning

Kwaliteit van de woning

Woonpartners biedt een groot aantal verschillende woningen aan, waarvan 52 procent grondgebonden eengezinswoningen zijn. De meeste woningen hebben twee of meer slaapkamers en bijna de helft heeft drie of vier slaapkamers. In de toekomst zal er door de veranderende gezinsamenstelling (zie hoofdstuk 3) meer vraag zijn naar compacte woningen.

We sturen bij het onderhoudsniveau van onze woningen op techniek en op klantwaarde. Bij de technische staat van het buitenonderhoud sturen we op een streefscore van gemiddeld netjes en doelmatig (NEN2767-score van 2,5). Bij onderhoud in de woning hanteren we kwaliteitsnormen die we vast leggen in het standaard-bureaubestek. Daarnaast sturen we op klantwaarde, namelijk verhuurbaarheid en niveau van klachten en meldingen.

Energie

Woonpartners-woningen hebben in 2015 gemiddeld een label C. In 2020 streven we naar een gemiddeld energielabel B. Vanaf 2020 zijn al onze nieuwbouwwoningen energieneutraal (EPC=0). Zo dragen we bij aan duurzaamheid en beperking van de woonlasten.

Om een gemiddeld label B te kunnen realiseren, voeren we een extra huurverhoging door in samenspraak met de Huurders Belangen Vereniging (HBV). In specifieke gevallen (0-op-de-meterwoningen, energie neutrale woningen, warmtepompen, stadsverwarming) kunnen we aanvullende afspraken maken. In alle gevallen dienen de totale woonlasten lager uit te komen voor de huurder.

We verbeteren de techniek maar bewoners kunnen zelf ook veel doen aan energiebesparing. Wij helpen ze door informatie te geven over energieverbruik en door bewonerscommissies een voortrekkersrol te geven.

Veiligheid in de woning

Woonpartners heeft woningen met geisers en kachels. Deze verwarmingstoestellen gaan we in de planperiode vervangen. Woonpartners verhuurt huizen waarin asbest zit. We maken financiële middelen vrij om het asbest te saneren. In 2016 starten we met het Masterplan Asbest.

Betaalbare woningen

Woonpartners bezit veel appartementsgebouwen zonder lift. De huur van deze woningen is meestal betaalbaar en de appartementen behoren tot de oudere voorraad. Daardoor komen deze gebouwen op termijn in aanmerking voor nieuwbouw. We willen het aanbod van betaalbare huurwoningen (met een maandlast van minder dan € 400,-) echter minimaal op niveau houden en waar mogelijk zelfs uitbreiden. Dit past bij de veranderingen die gaande zijn in de markt (zie ook hoofdstuk 3: wensen en vastgoedportefeuille).

Niet-DAEB

Woonpartners verhuurt ook een beperkte hoeveelheid duurdere woningen. Van deze woningen verlagen we de huur of we bouwen deze voorraad economisch verstandig af. De mogelijk vrijgekomen gelden zetten we vervolgens in voor het verbeteren van onze DAEB-voorraad. Woonpartners bouwt zelf geen woningen meer in het duurdere segment.

Bijzondere doelgroepen

Er is een forse groei in het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Dit zijn bewoners die extra zorg nodig hebben, maar ook de groeiende groep statushouders behoort hiertoe. Deze bijzondere doelgroepen huisvesten we in woningen die in principe ook geschikt zijn voor onze bewoners zonder zorgbehoefte, maar die wel aangepast kunnen worden voor de bijzondere doelgroep. Ze kunnen dus ook regulier verhuurd worden. Dit noemen we het omkeringsprincipe.

Onze opdracht:

- 4** We sturen bij onderhoud op klantwaarde en techniek.
- 5** Onze woningen hebben in 2020 gemiddeld energielabel B.
- 6** In 2016 starten we met het Masterplan Asbest.
- 7** Bij transitie (sloop & nieuwbouw) behouden we minimaal het huidige betaalbare aanbod (\leq € 400,-).
- 8** We toppen de niet- DAEB-portefeuille af of verkopen hem op termijn.
- 9** We investeren in het huisvesten van bijzondere doelgroepen met als voorwaarde dat deze woningen eenvoudig in te zetten zijn voor andere doelgroepen (het omkeringsprincipe).

5. Partner in de wijken

Woonpartners heeft vastgoed in zes wijken in Helmond. Iedere wijk heeft haar eigen kenmerken. In wijkplannen zoomen we in op wat nodig is. Voor alle wijken streven we naar een optimale woningdiversiteit. Dat wil zeggen dat we zoeken naar een goede balans tussen goedkope en duurdere huizen, en dat we ook voldoende woningen aanbieden die duurzaam zijn, geschikt voor starters, gezinnen, senioren of juist voor een bijzondere doelgroep.

Dat is geen makkelijk taak, maar we gaan er voor.

Bij de grondgebonden woningen werken we aan een hogere kwaliteit en verduurzaming van de woningen. Ook willen we het aantal betaalbare woningen (met een huurprijs \leq € 400,-) minimaal behouden of doen toenemen.

Daarnaast wil Woonpartners – samen met commerciële partijen, particulieren en wellicht Collectief Particulier Opdrachtgeverschap – een katalysator zijn in de verhuur en verkoop van duurdere woningen. Zo investeren we in een optimale diversiteit van ‘onze’ wijken.

Het realiseren van deze doelen heeft tijd nodig. We ontwikkelen daarom een vastgoedbeleid dat zich uitstrekt over vijftien jaar.

Onze opdracht:

- 10** We verbeteren de diversiteit van de woontypes in onze wijken.
- 11** We functioneren als katalysator in het realiseren van gedifferentieerde wijken.
- 12** We ontwikkelen daarvoor een vastgoedbeleid met een voortschrijdende scope van vijftien jaar.

6. Partners in de gemeenschap

Woonpartners heeft een actieve rol in de gemeenschap en we voelen ons medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in een gebied. We willen daarom ons steentje bijdragen aan het creëren van een prettige en veilige woonomgeving. Woonpartners ziet deze actieve rol ingegeven omdat we zien dat prettig wonen meer is dan alleen de kwaliteit van de stenen. Daarnaast is een prettige wijk ook zeer bepalend voor de waarde van ons vastgoed en voorkomt het leegstand. Dat kunnen we niet alleen. Naast de overheid (hoofdstuk 7) zijn er dan ook veel andere partners actief.

Huurders Belangen Vereniging (HBV)

De HBV is een van deze belangrijke partners. Zeker door de nieuwe woningwet liggen er extra taken bij de HBV. Daarom is een professionaliseringsslag nodig. We brengen de HBV nog meer in haar kracht door goede ondersteuning te bieden in de vorm van een eigen huurdersgriffier. De huurdersgriffier heeft als centrale taak het uitvoeren van de administratie en het ondersteunen van de besluitvorming.

Daarnaast krijgt de HBV een rol in het signaleren van bewonerswensen. We faciliteren de vereniging daarmee met een bewonersportaal (digitale vraagbaak). We ondersteunen de HBV in het aantrekken van bewoners voor commissies, bijvoorbeeld op het vlak van energie- en vastgoedbeleid. Op complexniveau trekken we samen met de HBV op om de betrokkenheid van bewonerscommissies te stimuleren.

Maatschappelijke partners in wonen zorg en welzijn

Woonpartners werkt nauw samen met zorgpartners. Doordat wonen en zorg steeds meer van elkaar worden gescheiden, verandert het zorgvastgoed. Samen met onze zorgpartners leggen we de focus op zelfstandig wonen en bieden we mogelijkheden tot zorgondersteuning. Dit kunnen we realiseren door het slim toepassen van woningaanpassingen, domotica en door het faciliteren van gemeenschappelijke ruimten volgens het omkeringsprincipe (hoofdstuk 4).

We ontwikkelen nieuwbouw volgens dit principe en kijken naar de mogelijkheden van transitie van bestaand zorgvastgoed.

Onze medewerkers signaleren zaken en pakken deze, waar mogelijk, direct op. Maar we weten ook heel goed wanneer het nodig is om externe partijen te betrekken. We schakelen instanties als schuldhulpverlening, buurtbemiddeling, handhaving, bemoeizorg, vluchtelingenwerk, etc. dan ook direct in als we constateren dat dat nodig is. We voeren structureel overleg met de betrokken partijen.

Woonpartners en wonen werken leren

Een belangrijke voorwaarde voor welzijn is het hebben van werk. Daarom stimuleren we in ons aanbestedingsbeleid het *social return on investment* (SROI). Zo betrekken we samen met onze partners mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt.

Maatschappelijke partners in de openbare ruimte

Om de kwaliteit van 'onze' wijken te verbeteren en op peil te houden, moeten we niet alleen achter de voordeur kijken maar ook daarbuiten. De omgeving waarin onze huurders wonen moet schoon,

heel en veilig zijn. Zwerfvuil, graffiti en ongedierte horen daarin niet thuis. Voldoende bewonersgroen en openbaar groen juist wel.

Woonpartners is ook op dit gebied de ogen en oren in de wijk. We voeren dan ook gestructureerd overleg met de partijen die zich in Helmond bezighouden met het integraal beheer van de openbare ruimte (IBOR).

Onze opdracht:

- 13** We dragen bij en faciliteren de professionalisering van de huurdersbelangenvereniging.
- 14** We ontwikkelen samen met partners zorgvastgoed volgens het omkeringsprincipe.
- 15** We zijn de ogen en oren in de wijk. Bij individuele bewonerszaken die we niet alleen kunnen oplossen, zetten we snel en adequaat de juiste hulpverlening in, volgens goed vastgelegde richtlijnen.
- 16** We stimuleren social return on investment (SROI) bij opdrachten die wij uitzetten.
- 17** We verbinden ons met partners om de private en publieke openbare ruimte in onze wijken te verbeteren.

7. De overheid als partner

De veranderende (wettelijke) omstandigheden leiden ertoe dat overheden (lokaal, regionaal en landelijk) in toenemende mate meebepalen hoe we onze volkshuisvestelijke taak inrichten.

Lokaal

De gemeente vraagt jaarlijks een bod van Woonpartners op het te voeren beleid. Meer dan ooit verbinden partijen zich aan dit beleid. Het is voor ons dan ook belangrijk om goed inzicht te hebben in maatschappelijke en bestuurlijke ontwikkelingen. We willen met een ruime blik naar buiten kijken en die vertalen. Deze ontwikkelingen leiden tot een nieuwe vorm van samenwerking. We hebben niet langer een opdrachtgevers-opdrachtnemersrelatie met de gemeente, maar zijn partners in regie. Dat wil zeggen dat de overheid zich terugtrekt op het geven van kaders, maar stuurt op resultaten. De invulling ligt bij ons.

Ook in het sturen op leefbaarheid in de wijk heeft de lokale overheid een primaire taak. Samen met de overheid kijken we naar de rol- en taakverdeling.

Regionaal

Lokale overheden stemmen hun volkshuisvestelijk beleid in toenemende mate af met andere lokale overheden. Ook wij gaan meer afstemmen met andere woningcorporaties om tot een gedragen gemeenschappelijke visie te komen. Dit heeft als bijkomend voordeel dat we meer gaan samenwerken met deze corporaties. Hierdoor kunnen we gebruik maken van elkaars kennis, faciliteiten (ICT bijvoorbeeld) en woningaanbod.

Landelijk

De nieuwe Woningwet brengt een aantal nieuwe verplichtingen met zich mee. Zoals het passend toewijzen van woningen, het hanteren van de marktwaarde verhuurde staat, het afsplitsen van niet-DAEB-panden en governance. Woonpartners voldoet aan de wettelijke verplichtingen.

Onze opdracht:

- 18** We intensiveren het partnerschap met de gemeente.
- 19** We intensiveren het partnerschap met regionale overheden (en corporaties).
- 20** We voldoen aan de wet- en regelgeving.

8. Organisatie Woonpartners, het SRV-plan

Deze meerjarenbeleidsvisie wordt mede uitgevoerd door de hele organisatie van Woonpartners. De visie heeft invloed op ons dagelijkse handelen. De veranderingen in de samenleving volgen elkaar steeds sneller op. We moeten onze organisatie daarom continu aanpassen en de ontwikkeling van medewerkers hierop afstemmen. In toenemende mate zal partnerschap de samenwerking met anderen (huurders, organisaties, overheden, etc.) intensiveren. Ook daardoor verandert de inhoud van ons werk.

Daarnaast hebben we een doelstelling om betaalbaar wonen mogelijk te maken. Het verhogen van verhuurdersheffingen, gezond en energiezuinig wonen optimaliseren, de kwaliteit van onderhoud vergroten en investeren in differentiatie in wijken zorgt voor forse financiële inspanningen. Toch willen we die inspanningen doen. Daarbij is efficiënt werken en goed letten op kostenbesparingen heel belangrijk.

Deze beleidsvisie brengt voor iedere medewerker van Woonpartners opdrachten met zich mee. Om deze opdrachten zo goed mogelijk uit te voeren, ontwikkelen we ons gezamenlijk op drie kerncompetenties (het zogeheten SRV-plan):

- We worden partner in Samenwerken (binnen en buiten de organisatie).
- We worden partner in Resultaat en efficiënt werken.
- We worden partner in Veranderen en meebewegen met wat de klant, de overheid en de markt van ons vragen.

Deze drie kernkwaliteiten komen tot uiting in onze houding en ons gedrag. Hierin herkennen we onszelf maar herkent ook de buitenwereld ons. Met dit SRV-plan toetsen we ook ons werk. Doen we het samen, met het juiste resultaat en zijn we in staat mee te bewegen met wat de klant van ons vraagt? Dat is het streven.

Onze opdracht:

- 21 We ontwikkelen onze organisatie volgens het SRV-model om onze doelstellingen waar te maken.

9. Woonpartners levert

In de visie 2016-2020 staan een aantal opgaven. Wanneer en hoe we opdrachten leveren, het SMART maken, staat niet in deze visie. Dit werken we de komende periode verder uit en koppelen we terug aan de organisatie en onze partners. Enkele opgaven voor 2016:

Opdracht 1a	Huurdersgriffier	Q1 2016
Opdracht 1b	Opzetten klantenpanel	Q2 2016
Opdracht 1c	Bewonersbezoek	Q2 2016
Opdracht 2	Aanpassen wensportefeuille en wijkplannen	Q1 2016
Opdracht 3	Plan Participatie en zelfredzaamheid	Q2 2016
Opdracht 4	Klant en kwaliteit gestuurd Periodiek	Q4 2016
Opdracht 5	onderhoudsbeleid Energieplan	Q2 2016
Opdracht 6	Asbestplan	Q2 2016
Opdracht 7	SRV-plan	Q2 2016