

Thuis bij Beter Wonen

Ondernemingsstrategie
2024-2027



Samen werken aan **beter wonen**

Almelo, mijn stad

In mijn stad kan ik wonen, werken, verkeren, liefhebben, alles van het leven onder ogen zien. Ik adem al van haar in en ik blaas al van haar uit. Haar taal meandert, zoals de Aa, door mijn mond. Ik hoor mezelf spreken over mijn stad en haar mensen. Al wat ik zeg, is zij. Ik bin zo gloepens wies met oe.

'De voordeur en de achterdeur van mijn huis openen
zich voor familie, vrienden en vreemden.'

Ik herken in de verre verte haar contouren. Ik zie een kruispunt van bossen, waters en wegen, van baronnen en wevers. Onder de wolken ligt een lappendeken van Tukkers, Hollanders en andere culturen, gebonden en verbonden aan elkaar met korte stukjes of eindeloze stukken draad.

Daar woon ik in een huis van steen en hout, waar herinneringen en ervaringen zich verzamelen, groot en klein. De muren weerkaatsen gelach, gehuil van geluk en verdriet. Mijn huis is een thuis, een eigen bouwwerk van bestaan.

De voordeur en de achterdeur van mijn huis openen zich voor familie, vrienden en vreemden. Ze zijn een plek waar je altijd een eerlijk, warm welkom hoort. Ze gaan open, zoals mijn stad haar poorten openstelt: zonder argwaan, zonder vrees, weliswaar met een kort maar altijd vriendelijk woord.

De ramen van mijn huis laten het licht van de zon en de maan naar binnen stromen. Zo kan ik zien en met gesloten ogen dromen. Elke kamer, elke hoek vertelt een prachtig verhaal. Ze horen aan als een symfonie van vrolijke geluiden en vers gebakken geur. Het is muziek van heel dichtbij. Ze klinkt kordaat, modern. Het is allegro con brio dat vaak overgaat naar allegro con forza.

Mijn huis ben ik en ik ben mijn huis. Bewaar wat ik ben, koester wat ik ben, luister wat ik ben. Zorg dat ik ben.



Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Wie wij zijn	5
2. Onze speerpunten	6
2.1 Verduurzaming en betaalbaarheid	6
2.2 Beschikbaarheid	7
2.3 Leefbaarheid	8
2.4 Organisatie in verbinding	9

Voorwoord

Onze nieuwe ondernemingsstrategie 2024-2027 "Thuis bij Beter Wonen" is het resultaat van een mooi en intensief traject binnen onze organisatie, samen met onze huurders, de SHBW, onze samenwerkingspartners en de RvC. Tijdens gesprekken in het managementteam, bijeenkomsten met onze medewerkers en een stakeholdersbijeenkomst hebben we input opgehaald voor onze strategie. We hebben mooie, interessante en waardevolle gesprekken gevoerd waarin we ervaren hebben dat de betrokkenheid bij de stad, bij de opgave, bij onze huurders en bij Beter Wonen groot is. Het is mooi om dat te ervaren.

Het hebben van een dak boven je hoofd is één van de belangrijkste levensbehoeften voor mensen. Niet iedereen kan daar zelf in voorzien en daar leveren wij een bijdrage aan. Wij zijn dagelijks bezig met dingen die er echt toe doen en waarin we echt wat voor mensen kunnen betekenen. Wij zien het als onze opdracht om te zorgen voor voldoende beschikbare, betaalbare, kwalitatief goede en duurzame woningen. We vinden het belangrijk dat mensen fijn kunnen wonen op een plek waar ze zich veilig voelen, waar het leefbaar is, waar mensen naar elkaar omkijken en elkaar helpen als dat nodig is. Kortom dat het huis echt een thuis is. Daarin hebben huurders zelf een belangrijke rol maar een belangrijke vraag is ook welke bijdrage wij als verhuurder hieraan kunnen leveren. Daarover zullen we de komende jaren de verbinding zoeken met onze huurders. We stellen het perspectief van onze huurder centraal en daarbij laten we ons leiden door de menselijke maat. Daar hebben we ook onze samenwerkingspartners in de stad bij nodig en ook daarbij is verbinding een belangrijk sleutelwoord. Beter Wonen pakt de rol van maatschappelijk verbinder waarbij we onze kennis in en over de wijk benutten. We zoeken onze partners op als dat nodig is en schakelen snel.

We zetten onze koers in op basis van onze kernwaarden. Voor onze huurders en samenwerkingspartners willen we **betrouwbaar, betrokken, dichtbij, doortastend en realistisch** zijn.

Deze waarden passen ons als een jas; het is wie we zijn, waar we voor staan en hoe we dagelijks ons werk uitvoeren. Daarnaast vinden we deze waarden intern ook belangrijk en daarin zoeken we de verbinding in onze eigen organisatie. We willen dat Beter Wonen meer is dan een werkgever en dat onze medewerkers zich er ook thuis voelen.

In deze strategie zetten we de koers uit tot en met 2027. De wereld om ons heen is echter sterk in beweging en daar zullen we op moeten anticiperen. In 2022 zijn de Nationale Prestatieafspraken volkshuisvesting ondertekend. Hierin staan afspraken over de bouwproductie van sociale huurwoningen, verantwoorde huurstijgingen en huurverlaging voor lagere inkomens en vergaande verduurzaming. De Nationale Prestatieafspraken 2022 laten zien dat onze opgave op korte termijn door de overheid stevig bijgestuurd kan worden. Economische ontwikkelingen volgen elkaar in hoog tempo op, er is een tekort aan materialen, stijging van bouwkosten en de arbeidsmarkt is krap. De beschikbaarheid van woningen staat onder druk. Al deze onzekere factoren hebben invloed op ons werk. Graag zien wij onszelf als koersvast en wendbaar. De doelstellingen in deze ondernemingsstrategie zijn realistisch. Hier staan we voor en hier zijn we koersvast in. Maar niet alles is te voorzien. Als het nodig is, zijn we wendbaar en stellen we waar nodig op onderdelen bij.

Veel leesplezier!

Marjan Nekkers
Directeur-bestuurder



1. Wie wij zijn

Beter Wonen verhuurt sinds 1914 woningen. Wij bestaan dus al meer dan 100 jaar. Beter Wonen verhuurt, onderhoudt en beheert ruim 6.200 woningen in de gemeenten Almelo, Haaksbergen en Wierden. Het overgrote deel van het bezit bevindt zich in Almelo, 55 woningen bevinden zich in Haaksbergen of Wierden. De gemeente Almelo telt ruim 73.000 inwoners.

Missie en waarden

Het is onze missie **onze huurders met trots te laten wonen in onze woningen.**

Wij willen dat onze huurders ons waarderen als betrokken mensen waar je van op aan kunt. We zijn er voor onze huurders en gaan voor voldoende betaalbare woningen.

Als woningcorporatie zijn wij een maatschappelijke organisatie en werkzaam op het snijvlak van wonen, zorg en welzijn. Wij nemen onze verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat het goed wonen is in Almelo.

In het realiseren van de woonopgave staan wij met beide benen op de grond. In het hier en nu gaan we praktisch te werk en zijn we gericht op het boeken van concreet resultaat voor onze huurders, passend bij hun woonbehoefte. Met het oog op de toekomst kan dat tegelijkertijd betekenen dat we soms heel bewust bepaalde zaken niet oppakken, of keuzes maken die vooral effect hebben op de lange termijn. In alle gevallen betekent het dat wij verbinding houden met onze omgeving en altijd samenwerking zoeken met anderen. Want wij geloven dat je samen verder komt. Onze mensen zijn daarom zichtbaar op wijk- en buurtniveau. Zij zijn herkenbaar voor partners en bekend bij de huurders thuis.

Onze kernwaarden bepalen ons handelen en deze zijn de basis voor onze leidende principes. Dit zijn onze uitgangspunten voor de manier waarop wij met u samenwerken.

WAT ER VAN ONS VERWACHT MAG WORDEN



Betrokken zijn. Daarmee zichtbaar en toegankelijk zijn.

Dichtbij zijn. Begrijpen wat er speelt.

Doortastend zijn. Van aanpakken weten.

Realistisch zijn. Organiseren wat nodig en mogelijk is.

Betrouwbaar zijn. Doen wat we zeggen.

2. Onze speerpunten

Passend bij onze kernwaarden en onze opgave, hebben wij vier speerpunten. Aan deze speerpunten koppelen we acties en doelstellingen om hier concreet invulling aan te geven.



2.1 Verduurzaming en betaalbaarheid

'Door onze woningen te verduurzamen, verlagen wij de woonlasten.'

Om bij te dragen aan goede woningen willen wij bijdragen aan verduurzaming. Onze huurders ervaren meer wooncomfort en lagere woonlasten in een verduurzaamde woning.

Verduurzaming

Ons klimaat verandert en materialen zijn schaars. Daarnaast zijn de energiekosten recent sterk gestegen door de oorlog in Oekraïne. Wij leveren onze bijdrage aan deze uitdagingen door woningen met hoge energiekosten versneld te verduurzamen en waar mogelijk klimaatadaptief en circulair te bouwen en te onderhouden. Door onze woningen te verduurzamen, verlagen wij de woonlasten, verbeteren we het wooncomfort en dragen we bij aan het verbeteren van het klimaat. We hebben al een grote slag gemaakt, maar er ligt nog een grote opgave. Hierbij richten wij ons eerst op huurders die in woningen wonen met een laag energielabel. Het gaat om woningen met een energielabel E, F of G. Dit is in lijn met de Nationale Prestatieafspraken, waarin is bepaald dat deze woningen voor het einde van 2028 een beter energielabel moeten hebben. We richten ons op de route naar het Parijsakkoord 2050 (CO₂-neutraal). In onze portefeuillestrategie uit 2022 werkte we deze doelen al verder uit. Deze portefeuillestrategie laat zien dat we onze ambities op het gebied van nieuwbouw, verduurzaming en betaalbaarheid aankunnen, maar dat we wel steeds scherp aan de wind moeten zeilen. Onze omgeving is blijvend aan verandering onderhevig. We willen voldoende wendbaar zijn om daar op in te blijven spelen zonder dat we onze koers uit het oog verliezen.

Wij doen er alles aan om zo snel mogelijk woningen te verduurzamen. Wij streven ernaar zo goedkoop en snel mogelijk te werken. Zeker nu de bouwmaterialen duur zijn en de arbeidsmarkt krap is. We onderzoeken ook of meer maatwerk mogelijk is, zodat we de

woningen die het meest energie verbruiken zo snel mogelijk kunnen aanpakken.

We willen dat meer huurders energie kunnen besparen. Daarom verduurzamen we liever veel woningen met een kleinere labelsprong dan een beperkt aantal woningen met een grote labelsprong. We ontwikkelen een maatregelenpakket dat we kunnen inzetten om onze E-F-G woningen voor 2028 en onze C/D woningen vanaf 2028 te verduurzamen. Dit doen we op een manier die zowel financieel als organisatorisch haalbaar is. De komende jaren gaan we aan de slag met de herijking van de visie op verduurzaming. We richten ons op de route naar het Parijsakkoord 2050 (CO₂-neutraal). De visie op verduurzaming geeft antwoord op de essentiële vraag: Hoe gaan we dit doen?

We willen huurders duidelijk kenbaar maken wat zij minimaal mogen verwachten als zij een woning van ons huren. Al onze woningen moeten daarom gaan voldoen aan onze basiskwaliteit. Bij het uitvoeren van een reparatie, bij het opleveren van een woning aan een nieuwe huurder en bij het uitvoeren van planmatig en groot onderhoud mag de huurder ons aan onze basiskwaliteit houden.

Bij het verduurzamen zetten we vooral in op bewezen en betrouwbare maatregelen en technieken. Denk aan isolatie, isolatieglas en zonnepanelen. We nemen de ruimte om te onderzoeken of innovatie kan helpen in het realiseren van betere woningen en/of een duurzame bedrijfsvoering. Daarnaast hebben we oog voor klimaatadaptatie: in projecten houden we rekening met bijvoorbeeld hittestress, wateroverlast en droogte. Dit doen we in samenwerking met partners zoals de gemeente.

Met ruim 6.000 woningen bezitten en verbruiken we veel materialen. Aandacht voor het hergebruiken van materialen is waar wij als opdrachtgever van betekenis kunnen zijn. We maken bij de inkoop van diensten en materialen met leveranciers en aannemers waar mogelijk

afspraken over hergebruik van materialen. We zetten ons in om op termijn meer circulair te gaan bouwen, verbouwen en onderhouden.

Betaalbaarheid

De betaalbaarheid van wonen is en blijft een belangrijk thema voor ons en onze huurders. De huur is namelijk voor veel van onze huurders een groot deel van hun maandelijkse uitgaven. We zijn ons hiervan bewust en houden onze woningen zo betaalbaar mogelijk. Huurders met een laag inkomen kregen in 2023 een wettelijke eenmalige verlaging van de huur. We doen jaarlijks een uitspraak over de huurprijsaanpassing, waarbij we huurprijzen in relatie zien tot de woonlasten. Betaalbaarheid gaat niet alleen over de huur: steeds meer gaat het over woonlasten. Onze investeringen in duurzaamheid moeten voor onze huurders een duidelijke besparing in woonlasten betekenen. Daarmee bereiken we een win-win situatie voor de huurder, Beter Wonen en het milieu.

Soms hebben huurders financiële problemen, waardoor zij de huur niet meer kunnen betalen. We spelen hier zo snel mogelijk op in door een actieve, betrokken benadering van huurders, bijvoorbeeld door huisbezoek. We zetten ons netwerk in om samen met huurders te bekijken hoe ze met hun schulden geholpen kunnen worden. We verwachten daarbij wel een actieve inzet van de huurder zelf om weer financieel zelfredzaam te worden. Bij oplopende schulden ontstaat het risico van toenemende zorgen en sociale problemen.



Daarom zetten we juist ook in op preventie, om te voorkomen dat er schulden ontstaan. Dat doen we onder andere door goede voorlichting te geven over woonlasten, bijvoorbeeld bij de toewijzing

van een woning. We informeren huurders over voorzieningen die er zijn en waar zij terecht kunnen voor hulp bij betalingsproblemen. We geven invulling aan onze rol als verbinder door een bijdrage te leveren aan onder andere het Armoedepact en we werken samen met De Slinger Almelo en Stichting Present Almelo.

2.2 Beschikbaarheid

Beter Wonen is er vooral voor huurders met een bescheiden inkomen. Daarom zorgen we voor voldoende betaalbare huurwoningen om deze doelgroep te huisvesten. Onze doelgroep verandert qua leeftijd en omvang van huishoudens. De uitdaging voor Beter Wonen is om voldoende aan te blijven sluiten bij veranderende (woon)behoeften en onze woningen toekomstbestendig te houden. De afgelopen jaren zien we dat de beschikbaarheid onder druk komt te staan. Het aantal actief woningzoekenden neemt toe en het aantal verhuuringen daalt. Het resultaat is een lagere slaagkans en een langere wachttijd voor een sociale huurwoning in Almelo.

Onze doelgroep bestaat steeds vaker uit oudere mensen en het aantal 1- en 2-persoonshuishoudens neemt toe. Van ouderen wordt verwacht dat zij steeds langer thuis wonen. Dat vraagt soms om aanpassingen van de bestaande woning of verhuizing naar een andere, passende woning. Wij bevorderen, waar mogelijk,

de levensloopbestendigheid van onze woningen. Daarnaast maken wij gebruik van onze wettelijke ruimte bij de woningtoewijzing om ouderen in aanmerking te laten komen voor een passende woning, als dat niet op eigen gelegenheid lukt. Dit kan ook de doorstroming in ons bezit bevorderen. We verwachten meer vraag naar andersoortige woonproducten, bijvoorbeeld kleinere woningen.

Naast het verduurzamen van onze bestaande woningen, verversen we een deel van onze voorraad. Vanuit de portefeuillestrategie zetten we in op het realiseren van zo'n 60 nieuwbouwwoningen per jaar. We geloven in duurzame woningen met een levensduur van minimaal 50 jaar.

Verversen betekent niet dat we op alle plekken 1 op 1 zullen terugbouwen of voor dezelfde doelgroep. Tegelijk willen we niet dat onze voorraad de komende jaren in omvang afneemt. En we willen niet dat door

sloop-nieuwbouw de druk op de woningmarkt verder toeneemt. Bij sloop moet de zittende huurder immers (tijdelijk) verhuizen naar een andere woning, waardoor andere potentiële huurders moeten wachten. Om die reden willen we dat sloop volgt op nieuwbouw, om daarmee ook 'treintjes' op gang te brengen met als doel de transformatie-/vervangersopgave op andere plekken te ondersteunen. Als we nieuwbouwen, doen we dit steeds vaker voor 1- of 2-persoonshuishoudens.

Waar mogelijk benutten wij ruimte die wij hebben om ook de doelgroep middeninkomens te huisvesten. Wij hebben ook een klein aantal woningen in de middenhuur. Wij geloven in een mix van verschillende woningen en doelgroepen in een wijk. Diversiteit vinden we belangrijk. En middenhuur zorgt ook voor meer financiële stabiliteit voor onze organisatie. Voor de kortere termijn zien wij mogelijkheden voor het door laten groeien van woningen vanuit het sociale segment naar de middenhuur, mits dat kan gezien de gewenste beschikbaarheid van deze woningen voor onze gehele doelgroep. Hoewel nieuwbouw in dit segment niet onze primaire opgave is, sluiten we dit ook niet op voorhand uit.

We onderzoeken hoe we de komende jaren met onze verkoop omgaan. Ook gaan we de komende

jaren aan de slag met het inzetten van eigen grondposities voor de volkshuisvestelijke opgave in Almelo.

In de veranderende opgave werken we samen met andere partijen, zoals marktpartijen, maar ook met onze collega corporatie Sint Joseph. We vinden het voorzieningenniveau in de wijk belangrijk en werken samen met partners aan het op peil houden hiervan.



2.3 Leefbaarheid

Leefbaarheid van de wijk is een belangrijke voorwaarde voor trots en goed wonen. Goed wonen gaat over meer dan de woning in de wijk. Dat gaat ook over de wijk en de buurt waar de woning staat. Over het groen in de wijk, de voorzieningen in de buurt en contact met anderen. De focus ligt daarbij op het kleinschalige en de directe woonomgeving. Leefbaarheid bevat vele factoren. Al deze factoren samen zorgen voor een prettige leefomgeving waar huurders trots op zijn. Hier kunnen we met elkaar voor zorgen: huurders, Beter Wonen en partners samen.

Als Beter Wonen staan wij voor: een afname aan overlast en toename aan veiligheid, kwalitatief goede woningen, schoonhouden en onderhouden van de woningen en de omgeving samen met onze huurders, versterken van sociale cohesie en bewonersparticipatie, en signaleren van problematiek en goede samenwerking met partners.

De buurtbewoner is als eerste verantwoordelijk om te zorgen dat de omgeving waarin hij woont schoon is en dat er een positieve sociale samenhang tussen burens en buurtgenoten is. Wij zien het als onze rol om daarin te enthousiasmeren, buurtinitiatieven aan te jagen en deze mede mogelijk te maken. We sluiten aan bij de vraag vanuit de wijk of buurt en we doen moeite om te weten wat er leeft en speelt.

De oren en de ogen in de wijk

Wij komen regelmatig bij huurders thuis en zien daar soms schrijnende situaties. Wij zijn alert op deze problemen achter de voordeur, vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij zijn echter geen zorgverlener. Wij signaleren actief en verwijzen door naar gespecialiseerde hulpverleners en instanties, waarbij we opvolging monitoren.

De laatste jaren zien we meer en steeds complexere sociale problemen ontstaan doordat de groep kwetsbare huurders groeit en doordat mensen met een zorgvraag langer thuis moet wonen. We zien meer en meer eenzame mensen en huurders met problematische schulden. De problemen achter de voordeur stapelen zich op en wat wij zien is nog maar het topje van de ijsberg. Daarom kiest Beter Wonen voor het behoud van eigen servicemonteurs en inzet van medewerkers van Sociaal Beheer. Vooral zij zijn onze oren en ogen in de wijk.

Inzet op veerkrachtige wijken

Samen met huurders en partners willen wij werken aan vitale wijken. Wij dragen bij aan de sociale duurzaamheid van buurten, wijken en de stad Almelo. Dit kan via vastgoedontwikkeling, als ook via maatschappelijke initiatieven.

We maken via wijkvisies inzichtelijk waar we moeten inzetten op de thema's sociaal, fysiek en duurzaamheid. Zo kunnen we bepalen waar we leefbaarheidsactiviteiten ontwikkelen. We werken samen met onze lokale partners, waaronder de gemeente Almelo en de collega corporatie Sint Joseph, aan veerkrachtige wijken. Dit doen we door het ontwikkelen van een gezamenlijke integrale aanpak met eventueel een uitvoeringsagenda per wijk. De komende jaren gaan we concreet aan de slag om te komen tot een gezamenlijke aanpak.

Dichtbij in de wijk: uitnodigen tot contact

Onze huurders kennen hun buurt beter dan wie dan ook. Wij vinden het belangrijk dat zij betrokken zijn bij ontwikkelingen in hun buurt of wijk. We nodigen huurders uit om met elkaar in gesprek te gaan over wat nodig is hun wijk. We gebruiken hiervoor bijvoorbeeld de buurtwaardebon. Ook zetten wij onze wijkkantoren in om huurders in hun eigen buurt te spreken. Zichtbaarheid in de wijk vinden wij belangrijk.

Wonen en zorg

Het huisvesten van bijzondere doelgroepen krijgt bij Beter Wonen veel aandacht. Wij voelen ons medeverantwoordelijk om mensen met een zorgvraag, die zelfstandig willen of moeten wonen, passende huisvesting te bieden. We verwachten de komende jaren een toename van zorgbehoevenden in de stad door onder andere vergrijzing en vereenzaming. Ouderen wonen steeds langer zelfstandig thuis. Dat vraagt soms om aanpassingen van de bestaande woning of verhuizing naar een andere, passende woning.

De komende jaren gaan we door met het ontwikkelen van een strategie om in de toekomst de juiste antwoorden te kunnen geven op de toenemende vraag naar 'wonen en zorg'. Via de prestatieafspraken met de gemeente en intensieve samenwerking met zorg- en welzijnspartijen zorgen we voor een goede verbinding tussen wonen en begeleiding voor huurders die moeite hebben met zelfstandig wonen of hier hulp bij nodig hebben.

2.4 Organisatie in verbinding

Wij zorgen ervoor dat onze collega's in een veilige, vertrouwde en informele werkomgeving prettig kunnen werken en ontwikkelen. We geloven dat dit de basis is waarop we als organisatie ons hoogste doel bereiken: trots wonen voor onze huurders.

De volkshuisvestelijke opgave in Almelo is groot. Beter Wonen wil zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen van onze (toekomstige) huurders. Om dat te bereiken werken we actief samen met onze collega corporatie Sint Joseph, de SHBW, de gemeente, betrokken inwoners en maatschappelijke partners.

Samen staan we sterk voor de volkshuisvesting in Almelo. Bij alles wat we doen staan onze huurders centraal! We werken in een snel veranderende omgeving en dat vraagt om een koersvaste en wendbare organisatie. Wij vertrouwen daarbij op het vakmanschap van onze medewerkers en op hun betrokkenheid bij onze huurders. De afgelopen jaren heeft Beter Wonen een mooie organisatieontwikkeling doorgemaakt. Deze lijn zetten we de komende jaren voort.

In verbinding met onze huurders

De meest duurzame verbinding hebben we met onze zittende huurders. Zij huren soms al jaren bij ons. Daarom stellen we het perspectief van onze huurder centraal en laten we ons leiden door de menselijke maat.

'De meest duurzame verbinding hebben we met onze zittende huurders.'

We maken, afhankelijk van de situatie, keuzes en als het nodig is een uitzondering. We gaan in gesprek en zoeken contact om persoonlijk maatwerk te kunnen leveren. Daarnaast maken we afspraken met onze huurdersorganisatie SHBW en nodigen we de deelnemersraad uit om mee te denken over verschillende onderwerpen. Ons KCC is goed bereikbaar en is betrokken bij de huurder. Zij weet het grootste gedeelte van de klantvragen direct goed af te handelen. Zo'n 80% van de vragen handelt het KCC direct af.



Digitalisering

Digitalisering is niet weg te denken uit onze samenleving. Het persoonlijk contact verliezen we echter niet uit het oog.

Wij zijn voor onze klanten fysiek en telefonisch goed benaderbaar. Beter Wonen zet digitalisering in om huurders zo goed mogelijk van dienst te zijn en om zo effectief en efficiënt mogelijk te werken. We zijn benaderbaar, dichtbij de huurder, en daarom bieden we verschillende mogelijkheden om contact met ons te hebben. Huurders kunnen ons bereiken op ons kantoor, digitaal, op een locatie in de wijk of bij hen thuis.

Beter Wonen heeft oog voor de veiligheid van gegevens van huurders en woningzoekenden en zorgt zo optimaal mogelijk voor een veilige digitale omgeving.

Beter Wonen richt informatisering en automatisering zo servicegericht mogelijk in naar huurders, medewerkers en partners. Bij al onze inzet op digitalisering stellen we onszelf de vraag: "Hoe worden huurders, medewerkers en partners hier beter van?"

Afgestemd op onze organisatiestrategie zullen wij ons ICT-beleid voor de komende jaren herijken.

In verbinding met onze samenwerkingspartners

Beter Wonen pakt de rol van maatschappelijk verbinder. We nemen samen met andere partijen initiatieven in de wijk. Daarvoor benutten we onze kennis in en over de wijk. Als we iets signaleren, zorgen we er ook voor dat de juiste persoon of partner ingeschakeld wordt.

De samenwerking met onze partners is goed: als het nodig is, weten we elkaar te vinden. We informeren elkaar bewust en gericht en doen wat nodig is om de huurder te helpen of de wijk vooruit te helpen. We zorgen voor korte lijnen, waardoor onze medewerkers makkelijk benaderbaar en toegankelijk zijn voor zowel huurders als partners. We vinden het belangrijk dat samenwerkingspartners zo rechtstreeks mogelijk met medewerkers van Beter Wonen kunnen schakelen. Samen hebben we een beter of completer beeld van wat er achter een voordeur afspeelt.

Balans tussen opgaven en middelen

Beter Wonen is financieel gezond. We maken een realistische inschatting van risico's, terwijl we maximaal investeren in onze opgaven. Bij de inzet van financiële middelen maken we steeds afwegingen tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid en leefbaarheid. We hebben daarbij te maken met onzekerheden, zoals kostenstijgingen in de bouw, oplopende inflatie en mogelijke beleidswijzigingen vanuit de overheid.

'Bij de inzet van financiële middelen maken we steeds afwegingen tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid en leefbaarheid.'

Dit vraagt om een flexibele inzet van onze financiële middelen en dat we soms keuzes moeten herzien. We zoeken op verantwoorde wijze de grenzen op binnen de financiële mogelijkheden die we hebben, rekening houdend met de continuïteit van onze organisatie en de ratio's van externe toezichthouders. Zo zorgen we ervoor dat we ook op de langere termijn - voor onze toekomstige generaties - de juiste balans vinden tussen de huuropbrengsten en onze uitgaven.

Transparant

Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn in de afwegingen en keuzes die we maken. Iedereen mag ons alles vragen, en krijgt altijd een antwoord. We zijn aanspreekbaar op wat we doen en handelen volgens de principes van good governance. Integriteit en aanspreekbaarheid zijn voor ons vanzelfsprekend.

In verbinding met onze medewerkers

Onze organisatie wordt gemaakt door de mensen die er werken. Zij werken vanuit onze kernwaarden: betrokken, betrouwbaar, doortastend, realistisch en dichtbij. Onze organisatieontwikkeling blijft zich de komende jaren richten op het vinden van de aansluiting tussen wat de buitenwereld van ons vraagt en de wijze waarop wij reageren op deze vragen. Een snel veranderende omgeving vraagt om een wendbare organisatie. Wij vertrouwen in de basis altijd op de goede intentie van onze medewerkers. Wij leggen zoveel mogelijk verantwoordelijkheden laag in de organisatie. Dit betekent ook dat wij medewerkers stimuleren verantwoordelijkheid te nemen en eigenaarschap te tonen. Dit betekent ook dat wij eigenaarschap en persoonlijk leiderschap stimuleren. Wij streven naar een moderne, flexibele en inclusieve organisatie waar (persoonlijk) leiderschap hand in hand gaat met plezier in het werk.



Servicegerichtheid

De opgave voor de komende jaren vraagt om een slagvaardige organisatie, die het werken voor onze huurders optimaal ondersteunt. Professionals geven zelf invulling aan de uitvoering van hun werk. Het uitgangspunt is dat de primaire kennis en vaardigheden die nodig zijn in het team ook daar aanwezig zijn. Collega's, huurders, managers varen op de professionaliteit en het vakmanschap in het team. Medewerkers werken aan hun vakmanschap, individueel of in teamverband, daarbij gesteund door hun leidinggevende of collega.

Houding en gedrag

We zijn oplossingsgericht, en dat blijven we. Maar we willen meer. We anticiperen, leren en verbeteren. We zijn al een organisatie waar het prettig is om te werken, we zijn loyaal en we zijn betrokken bij elkaar en bij de organisatie. We groeien in elkaar aanspreken en gemaakte afspraken nakomen. Bij instroom van nieuwe medewerkers gaan we op zoek naar mensen die onze kernwaarden delen, én een eigen inbreng en een verfrissende blik meebrengen.

Integraal werken

De manier waarop we kijken naar alle uitdagingen die op ons afkomen maakt het verschil. Kijken we vanuit financieel perspectief? Dan zien we iets anders dan wanneer we kijken vanuit sociaal, maatschappelijk of vastgoedperspectief. We kijken, kiezen en werken integraal. Zo nemen we besluiten die elkaar versterken, zowel intern als extern. Deze besluiten kunnen in de maatschappij op draagvlak rekenen. Het verbeteren van woningen draagt bijvoorbeeld bij aan de veerkracht van de wijk en vermindert de kwetsbaarheid van haar bewoners. Dat is misschien bedrijfseconomisch niet de investering met het hoogste rendement, maar integraal gezien wel de beste afweging. Goede interne samenwerking en integraal werken begint met eigenaarschap. Binnen Beter Wonen is al gestart met integraal werken. Deze lijn zetten we de komende jaren voort.

Aantrekkelijk werkgeverschap

We binden en boeien medewerkers. Natuurlijk met onze goede arbeidsvoorwaarden, zowel primair als secundair, door opleiding, informeel ontmoeten, fijn werken (thuis en op kantoor), aansluitend bij wat medewerkers wensen. Het creëren van een prettige en veilige werkomgeving vinden we belangrijk.

Inclusief werkgeverschap

Als maatschappelijke organisatie willen we een divers en inclusief werkgever zijn. Wij bieden stage- en werkplekmogelijkheden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en verwachten dat ook van onze opdrachtnemers. De Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) is een instrument dat inzicht geeft in de mate waarin organisaties sociaal ondernemen, gericht op de arbeidsparticipatie van kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Beter Wonen heeft sinds 2023 een certificaat en wil voor de toekomst de bijdrage bestendigen.

Het primaire proces staat centraal

Het succes van Beter Wonen wordt vooral bepaald door het verloop van de primaire processen, zoals verhuren, klantenservice, sociaal beheer en onderhoud en verduurzaming. In de voorbereiding op de nieuwe ondernemingsstrategie hebben we gezien dat de sterke kant van Beter Wonen het ambitieniveau en de betrokkenheid van medewerkers is. Te veel doelen stellen en té kritisch zijn op onszelf willen we voorkomen. Het aantal doelstellingen is daarom beperkt. Het belangrijkste is dat primaire processen goed lopen. En dat het primaire proces maximaal en professioneel wordt gefaciliteerd door de ondersteunende afdelingen. We waken ervoor dat 'extra' projecten ten koste gaan van deze primaire processen.



'Daar woon ik in een huis van steen en hout,
waar herinneringen en ervaringen zich
verzamelen, groot en klein.'

Klimopstraat 2A | Postbus 327 | 7600 AH Almelo
(0546) 54 64 64 | info@beterwonen.nl | www.beterwonen.nl

beter w **nen**

De informatie in deze folder hebben wij met zorg gemaakt. Deze informatie geeft u geen rechten.