

# Thuis bij Beter Wonen

Ondernemingsstrategie  
2024-2027



Samen werken aan **beter w****onen**





Thuis bij Beter Wonen

Wij zijn Beter Wonen

Onze speerpunten

Verduurzaming

Betaalbaarheid

Beschikbaarheid

Leefbaarheid

Organisatie in verbinding

In verbinding met onze huurders

In verbinding met onze samenwerkingspartners

In verbinding met onze medewerkers





## Thuis bij Beter Wonen

Dat is de titel van onze nieuwe ondernemingsstrategie voor de periode 2024 - 2027. Onze ondernemingsstrategie is het resultaat van interessante en waardevolle gesprekken, die we voerden met onze huurders, medewerkers en samenwerkingspartners. Tijdens deze gesprekken en twee interactieve bijeenkomsten merkten we dat de betrokkenheid bij de stad en onze opgave groot is. Dat is mooi om te ervaren.

Een dak boven je hoofd is één van de belangrijkste levens-behoefte. Niet iedereen kan daar zelf in voorzien. Wij zien het als onze opdracht om te zorgen voor voldoende beschikbare, betaalbare en 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.

In onze ondernemingsstrategie zetten we de koers uit tot en met 2027. De wereld om ons heen is echter sterk in beweging en daar moeten wij op anticiperen. Daarom zien wij onszelf als koersvast en wendbaar. De doelen in onze ondernemingsstrategie zijn realistisch. Hier staan we voor en zijn we koersvast in. Maar niet alles is te voorzien. Als het nodig is, zijn we wendbaar en stellen we op onderdelen bij.

**Wie zijn wij?** Klik op deze [link](#) en check onze bedrijfsvideo.



# Wij zijn Beter Wonen

Wij zijn in 1914 gestart met het verhuren van woningen. Wij verhuren, onderhouden en beheren ruim 6.200 woningen in de gemeenten Almelo, Haaksbergen en Wierden. Het grootste deel hiervan is in Almelo.

Wij zien het als onze missie om onze huurders met trots te laten wonen in onze woningen. Onze kernwaarden bepalen ons handelen en deze kernwaarden zijn de basis voor de manier waarop wij (samen)werken.

## WAT ER VAN ONS VERWACHT MAG WORDEN

**Betrouwbaar zijn.** Doen wat we zeggen.

**Realistisch zijn.** Organiseren wat nodig en mogelijk is.

**Dichtbij zijn.** Begrijpen wat er speelt.

**Betrokken zijn.** Daarmee zichtbaar en toegankelijk zijn.

**Doortastend zijn.** Van aanpakken weten.

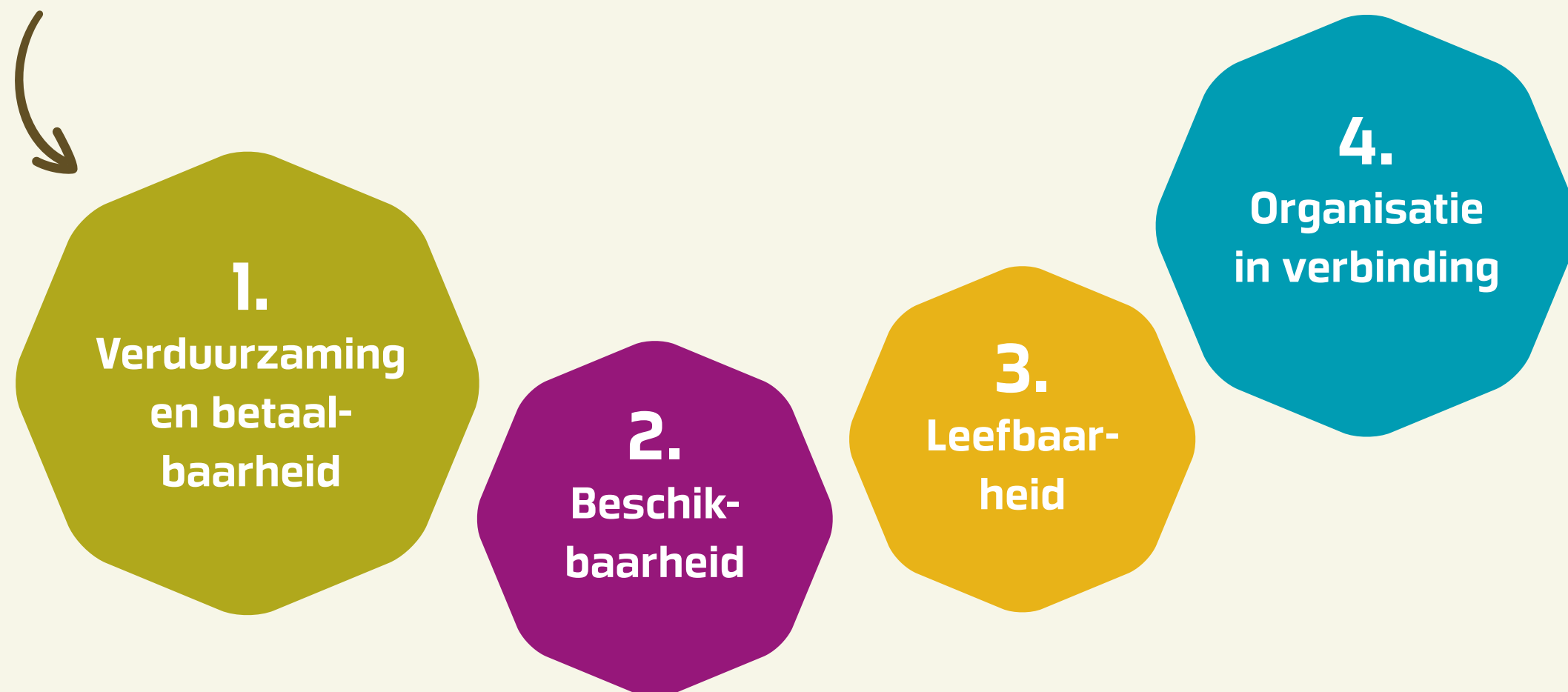




# Onze speerpunten

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

## ONZE SPEERPUNTEN



- **Verduurzaming en betaalbaarheid:** wij willen blijven investeren in het verbeteren van woningen. Tegelijkertijd blijven we inzetten op betaalbaarheid en huren betaalbaar houden.
- **Beschikbaarheid:** het is onze uitdaging om duurzaam aan te blijven sluiten bij veranderende (woon)behoeften en om ons bezit toekomstbestendig te houden.
- **Leefbaarheid:** wij werken samen met partners aan veerkrachtige wijken, waarbij we dichtbij en zichtbaar zijn in de wijk.
- **Organisatie in verbinding:** de komende jaren versterken we de samenwerking met onze partners om samen zo goed mogelijk de volkshuisvestelijke doelen te realiseren. Ook zetten we de ingezette lijn rond de organisatieontwikkeling voort.



# Verduurzaming

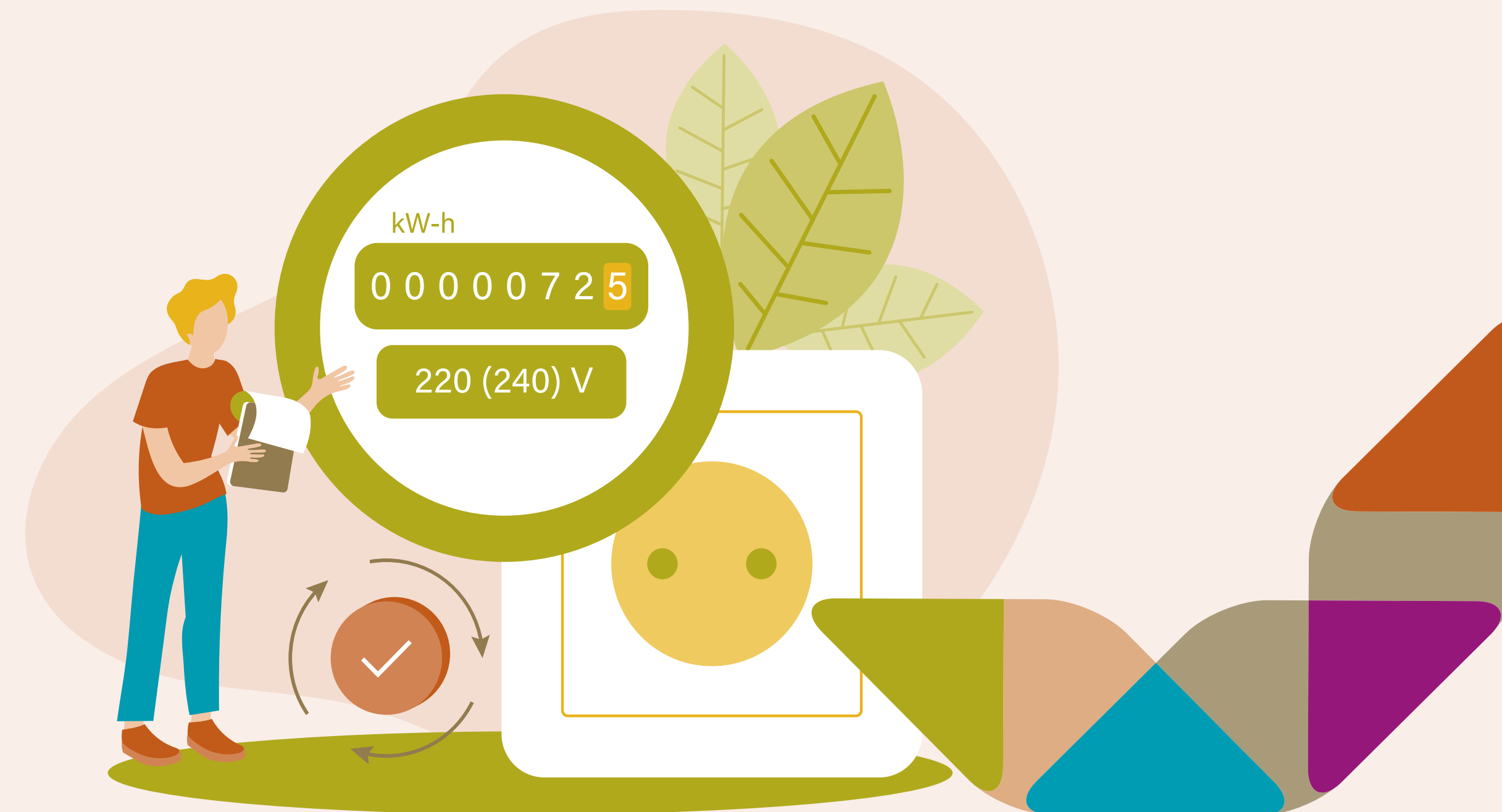
De komende jaren gaan wij veel woningen verduurzamen. Door onze woningen te verduurzamen, ervaren onze huurders lagere woonlasten en een beter wooncomfort. Bovendien dragen wij zo bij aan het verbeteren van het klimaat.

Bij verduurzaming richten wij ons eerst op huurders die in woningen wonen met een laag energielabel (E, F of G-label). Dit is in lijn met de Nationale Prestatieafspraken, waarin is bepaald dat deze woningen voor het einde van 2028 een beter energielabel moeten hebben.

Wij doen er alles aan om zo snel mogelijk woningen te verduurzamen. Wij streven ernaar zo goedkoop en snel mogelijk te werken. Bovendien onderzoeken we of meer maatwerk mogelijk is, zodat we de woningen met de laagste energielabels als eerste kunnen aanpakken.

We verduurzamen liever veel woningen met een kleinere labelsprong dan een beperkt aantal woningen met een grote labelsprong. Zo kunnen we meer huurders helpen om energie te besparen.

We nemen de ruimte om te onderzoeken of innovatie kan helpen in het realiseren van betere woningen voor onze huurders en een duurzame bedrijfsvoering. 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. 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, onszelf 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 huisbezoeken. We zetten ons netwerk in om samen met huurders te bekijken hoe ze met hun schulden geholpen kunnen worden.

Wij zetten ook in op preventie, om te voorkomen dat 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.





## Beschikbaarheid

Wij zijn er vooral voor huurders met een bescheiden inkomen. Daarom zorgen we voor voldoende betaalbare huurwoningen om deze doelgroep te huisvesten. Dit is een uitdaging, omdat we zien dat de beschikbaarheid van woningen onder druk staat. Het aantal actief woningzoekenden neemt toe en het aantal verhuringen daalt.

Onze doelgroep verandert wat betreft leeftijd en omvang van huishoudens. Het is onze uitdaging om voldoende aan te blijven sluiten bij veranderende (woon)behoeften en ons bezit toekomstbestendig te houden.

Naast het verduurzamen van onze bestaande woningen, zetten we in op het realiseren van ongeveer 60 nieuwbouwwoningen per jaar. Ook gaan we de komende jaren aan de slag met het inzetten van eigen grondposities voor de volkshuisvestelijke opgave in Almelo. Wij willen niet dat onze voorraad de komende jaren in omvang afneemt.

Waar mogelijk benutten wij ruimte die wij hebben om ook de doelgroep middeninkomens te huisvesten. Wij geloven in een mix van verschillende woningen en doelgroepen in een wijk.





# Leefbaarheid

Leefbaarheid en veiligheid in de wijk zijn belangrijke voorwaarden voor goed wonen voor onze huurders. 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 is. Wij zien het als onze rol om daarin te enthousiasmeren, buurtinitiatieven aan te jagen en deze mede mogelijk te maken.

Wij zijn alert op 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.

We werken samen met onze lokale partners 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 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'. Deze vraag pakken we op in samenwerking met onze partners in de wijk.





## Organisatie in verbinding

Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers 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. Wij willen zo goed mogelijk aansluiten bij de wensen van onze (toekomstige) huurders. Om dat te bereiken werken we actief samen met huurders, 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 hebben wij een mooie organisatieontwikkeling doorgemaakt. Deze lijn zetten wij 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. We gaan in gesprek en zoeken contact om persoonlijk maatwerk te kunnen leveren.

Ons KCC is goed bereikbaar en zij weet het grootste gedeelte van de vragen direct goed af te handelen. Zo'n 80% van de vragen handelt het KCC direct af.

Wij 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.





## In verbinding met onze samenwerkingspartners

De samenwerking met onze maatschappelijke partners is goed: als het nodig is, weten we elkaar te vinden. Binnen de driehoek van samenwerking tussen huurders, partners en onszelf, informeren we elkaar bewust en gericht en doen we wat nodig is om de huurder te helpen of de wijk vooruit te helpen.

Wij zijn financieel gezond. We maken een realistische inschatting van risico's, terwijl we maximaal investeren in onze opgave. Bij de inzet van de financiële middelen maken we steeds afwegingen tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid en leefbaarheid. 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.

Wij vinden het belangrijk om transparant te zijn in de keuzes die we maken. 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

Wij zorgen dat al onze medewerkers hun vakmanschap optimaal kunnen inzetten, door verantwoordelijkheden bij hen te leggen. Wij vertrouwen op het vakmanschap van onze medewerkers en op hun betrokkenheid bij onze huurders en bij onze waarden en doelen.

Bij werving van nieuwe medewerkers gaan we op zoek naar mensen die onze kernwaarden delen én een eigen inbreng en een verfrissende blik meebrengen.

We kijken, kiezen en werken integraal. Zo nemen we besluiten die elkaar versterken, zowel intern als extern. Integraal werken zorgt ook voor draagvlak. 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.

Ons succes wordt vooral bepaald door het verloop van de primaire processen, zoals verhuren, klantenservice, sociaal beheer en onderhoud en verduurzaming. Het belangrijkste is dat primaire processen goed lopen. Daarom waken we ervoor dat 'extra' projecten teveel 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](mailto:info@beterwonen.nl) | [www.beterwonen.nl](http://www.beterwonen.nl)

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

Samen werken aan **beter w** **onen**