

# Trots wonen in Almelo!

*Ondernemingsstrategie*

*2019 - 2023*

**beter w  onen**

**Meer dan steen alleen**

**Ik ben Almelo. Als anderen naar me kijken, dan zien ze mijn gebouwen. Ze zien dat ik geleefd heb. Ze zien mijn groene longen, mooie parken, vele bomen. Mijn natuurlijke kracht, de goede grond. Ze zien de fabrieken, de schoorstenen van toen. De kapok, de katoen. Het verlies van wat was, en wat ik gewonnen heb. Dat ik geleden en gestreden heb. Ik heb mijn littekens verdiend, ik heb pijn en armoede gekend. Maar mag ik je eens wat zeggen?**

**Ja, ik kan soms wat ruw zijn, maar ik ben niet van steen. Mijn muren zijn prachtig, kleuren en vormen, geuren en stijlen, samen mijn stad. Mensen van ver werden mensen van hier. Van Kerkelanden, de Riet, van het Nieuwstraatkwartier. Verschillende stenen, mensen, talenten. Schering en inslag, samen het doek van deze stad. Kleurrijk en sterk. We weven voort, we leven voort. Wie ik echt ben, vind je achter mijn muren. Verkijk je niet op mij.**

**Ik ben een stad van werkers, doeners en sjouwers. Van mensen die weten wat het kost om vooruit te komen, om ergens de schouders onder te zetten. Die weten dat niets vanzelf gaat. Met het hart op de juiste plek, een hart dat niet alleen is. Het klopt voor ons, voor jou en mij. Samen houden we het kloppend, altijd.**

**Mag ik jou eens bekijken? Werkelijk naar je kijken. Ik zie je. Ook jij bent Almelo. Jij bent echt niet van steen. Weet je, als jij anderen binnen jouw muren laat, en jij oprecht achter de muren van anderen kijkt, dan zijn we op ons mooist en sterkst. Als we omzien naar elkaar, elkaar echt zien.**

**Ga over bedachte grenzen, verleg je blik en toon je kracht. Geloof in jezelf en al je mogelijkheden. Als je wilt kan alles, juist in Almelo. We geloven in onze kracht en een toekomst voor onze stad. Daar werken we samen aan. Samen weven we voort aan een kleurrijk en sterk Almelo.**

**Wij staan ervoor! Doe jij ook mee?**



## **INHOUDSOPGAVE**

1. Een woord vooraf
2. Onze missie, werkgebied en uitdaging
3. Onze waarden
4. Onze speerpunten
  - 4.1. In verbinding met onze huurders
  - 4.2. Duurzame samenwerking in de wijk
  - 4.3. Woningen van hedendaags comfort
  - 4.4. Toekomstbestendig bezit
  - 4.5. Professionele en wendbare organisatie
5. Tot slot



## 1. Een woord vooraf

De wereld van de corporaties is in de afgelopen jaren belangrijk veranderd. Het speelveld is kleiner geworden en corporaties worden duidelijk aangesproken op hun bijdragen aan het wonen van huurders. Er is veel politieke en maatschappelijk discussie geweest over het werkdomein van woningcorporaties, de overheveling van (zorg-) taken naar de gemeenten en de introductie van de participatiesamenleving. Hierdoor komen er tal van ontwikkelingen op ons af die van invloed zijn op de strategie van Beter Wonen.

In onze ondernemingsstrategie sorteren we voor op de toekomst en bevestigen zo onze bijdrage aan het wonen in Almelo.

We maken helder waar we voor willen gaan en staan als het gaat om de volkshuisvesting in Almelo. Daarmee willen we van betekenis zijn voor onze huurders en belanghouders. Dat stelt eisen aan onze organisatie, aan onze dienstverlening en aan de manier waarop wij met onze woningvoorraad omgaan. Het vraagt van ons een gepast samenspel met partners om invulling te geven aan onze strategie. Als sociaal huisvester wenden we onze middelen aan om tegelijkertijd maatschappelijke doelen te realiseren.

We zien de uitdagingen van vandaag en morgen, in het bijzonder op het gebied van beschikbaarheid en betaalbaarheid van het wonen. We zorgen dat onze woningen aansluiten op de woonbehoefte. We hebben oog voor wat er “buiten”, bij onze huurders en bij belanghouders speelt. We voelen verantwoordelijkheid voor de wereld van het wonen in de wijken en buurten en willen die invullen met partners. We (h)erkennen de behoefte van huurders aan het gewenste vertrouwde, sociale netwerk in hun woonomgeving en dragen daaraan bij. We zijn ook huisvester voor nieuwe doelgroepen. We vullen onze dienstverlening aan huurders op een passend niveau in, digitaal en bereikbaar van mens tot mens.

Onze belangrijkste belanghouders hebben actief meegedacht bij het opstellen van onze nieuwe strategie. Huurders, medewerkers, RvC-leden en samenwerkingspartners namen deel aan de discussie over onze strategie. Samen bepaalden we zo de koers voor onze corporatie. Zij onderschrijven ook onze strategie. Dat geeft ons een stevige basis voor het varen van deze koers en de gewenste resultaten te bereiken. Samen staan we sterker.



Onze ondernemingsstrategie is ambitieus én realistisch. Het vraagt om daadkracht, inzet en betrokkenheid. Ik heb de afgelopen periode met een goed gevoel mogen zien dat velen zich verbinden aan deze koers. Onze medewerkers zetten zich graag in om ambities waar te maken en onze doelen te realiseren. Wij voelen daarbij ook de steun van onze huurders en partners. Mij geeft dat het vertrouwen dat we onze plannen waar gaan maken voor én met onze huurders en partners.

Peter van der Hout  
Directeur-bestuurder



## 2. Onze missie, werkgebied en uitdaging

Goed wonen is een belangrijke voorwaarde om prettig te kunnen leven. Tegelijkertijd is goed wonen niet voor iedereen vanzelfsprekend. Er zijn mensen die vanwege een beperkt inkomen niet in de gelegenheid zijn om zelf een woning te kopen of te huren op de reguliere woningmarkt, of die hulp nodig hebben bij het zelfstandig wonen. Voor die mensen biedt Beter Wonen een goede, betaalbare woning.

Goed wonen gaat over méér dan de woning alleen. 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 contacten met anderen. Goed wonen is je thuis voelen en trots zijn op jouw woning en je woonomgeving.

Wij zien het als onze missie om te **zorgen dat onze huurders met trots kunnen wonen in onze woningen.**

Wij zorgen als corporatie dat de woning van eigentijdse kwaliteit is en onderhouden nauwe contacten met o.a. zorg- en welzijnspartijen in de wijk om goed wonen voor alle huurders mogelijk te maken. De huurder heeft in eerste instantie de verantwoordelijkheid om te zorgen dat zijn woning netjes blijft en de leefbaarheid in de omgeving goed is. Zo zorgen we samen voor beter wonen in wijken en buurten.

### Ons werkgebied

Als woningcorporatie zijn we actief in de gemeenten Almelo, Haaksbergen, Hengelo en Wierden. In totaal verhuren we 6.385 woningen. Het merendeel van onze woningen ligt in de gemeente Almelo. In het realiseren van onze ambities kiezen we daarom voor een focus op dit werkgebied. We richten ons op die wijken van Almelo waar wij bezit hebben.

In de regiogemeenten waar wij beduidend minder tot beperkt bezit hebben, zijn wij primair een sociale verhuurder en zorgen we als goed huisvester voor kwalitatief goede woningen en dienstverlening voor onze huurders. In deze gebieden past een bescheidener rol voor Beter Wonen en zijn in eerste instantie andere partijen aan zet.



## Onze uitdaging

Almelo is een stad met relatief veel armoede en sociale problematiek. Dat vraagt aandacht voor betaalbaarheid, leefbaarheid en een goede samenwerking met partijen in de wijken en buurten.

Ouderen blijven langer zelfstandig thuis wonen en vragen om voorzieningen dichtbij. We zien in onze wijken en buurten een toenemend aantal mensen dat zelfstandig woont met een vorm van begeleiding of zorgverlening.

De doorstroming van 'beschermd wonen' en 'maatschappelijke opvang' naar zelfstandig wonen levert nieuwe vraagstukken op in het omgaan met elkaar. Dit vraagt meer van ons als corporatie. Onze rol reikt daarin verder dan alleen het bieden van een woning.

Wij werken samen met onze partners in de keten wonen-zorg-welzijn om te zorgen dat huurders goed kunnen wonen en dat de woonomgeving prettig en veilig blijft. We stimuleren het omzien naar elkaar in de woonomgeving. Onze belangrijkste samenwerkingspartners zijn de gemeente Almelo, onze huurdersorganisatie Stichting Huurdersplatform Beter Wonen (SHBW), onze collega corporatie St. Joseph Almelo en haar Huurdersadviesraad (HAR), de verschillende zorg- en welzijnsorganisaties, wijkteams en politie.

Het Parijsakkoord en de klimaatverandering vragen van ons dat wij ons woningbezit verduurzamen en inzetten op een CO2 neutrale woningvoorraad in 2050. Dit kost veel geld en tegelijkertijd willen wij onze woningen betaalbaar houden voor onze doelgroep. Iedere euro kan immers maar één keer worden uitgegeven. Helemaal nu de belastingdruk voor corporaties enorm is gestegen. Voor ons en onze huurders is het van belang dat Beter Wonen nu, maar ook in de toekomst, voldoende goede, betaalbare woningen kan blijven bieden in Almelo. Dat vraagt zorgvuldige afwegingen en keuzes. We gaan daarbij steeds op zoek naar manieren om op een verantwoorde manier dingen wél mogelijk te maken, als ze bijdragen aan beter wonen in wijken en buurten van Almelo.

We zijn hier en nu aan de slag, met het oog op de toekomst!



### 3. Onze waarden

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, waarbij we erop inzetten dat niemand aan de kant hoeft te staan.

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 ook heel bewust bepaalde zaken niet oppakken, of keuzes maken die vooral voor de lange termijn effect hebben. 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. Bij alles wat we doen werken we vanuit onze kernwaarden: wij zijn **betrokken, betrouwbaar, doortastend, realistisch en dichtbij**.

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

#### U mag van ons verwachten dat wij:

- **betrokken** en daarmee zichtbaar en toegankelijk zijn
- **betrouwbaar** zijn en doen wat we zeggen
- ons **doortastend** opstellen en van aanpakken weten
- **realistisch** zijn en organiseren wat nodig en mogelijk is
- **dichtbij** zijn en begrijpen wat er speelt

**Dit is waar Beter Wonen voor staat!**





## **4. Onze speerpunten**

Passend bij onze waarden en onze opgave, hebben wij vijf speerpunten in onze strategie benoemd. Ze geven aan wat wij de komende jaren willen bereiken. Aan deze speerpunten hebben we acties en doelstellingen gekoppeld, om te laten zien hoe we hier concreet invulling aan gaan geven.

Onze speerpunten zijn:

- 1. In verbinding met onze huurders**
- 2. Duurzame samenwerking in de wijk**
- 3. Woningen van hedendaags comfort**
- 4. Toekomstbestendig bezit**
- 5. Professionele en wendbare organisatie**



## 4.1. In verbinding met onze huurders

### *Betrokken en dichtbij*

*Goed wonen is voor iedereen anders. Daarom stellen we het perspectief van de huurder centraal en laten we ons leiden door de menselijke maat. Dat betekent dat we niet iedereen altijd gelijk behandelen. We maken, afhankelijk van de situatie, andere keuzes en als het nodig is een uitzondering. We gaan in gesprek en zoeken contact om persoonlijk maatwerk te kunnen leveren.*

#### Dienstverlening

In onze dienstverlening hebben we aandacht voor de individuele huurder. Niet iedere situatie is hetzelfde. Daarom gaan we nog meer inzetten op persoonlijk contact en maatwerk in onze dienstverlening. Dat vraagt tegelijkertijd om handelingsruimte voor medewerkers met direct klantcontact.

We willen benaderbaar zijn, dichtbij de huurder, daarom bieden we verschillende mogelijkheden om contact met ons te hebben, zowel op kantoor als digitaal en op locatie in de wijk of bij de huurder thuis. We maken bij voorkeur één op één afspraken met de huurder zodat we gericht van dienst kunnen zijn en efficiënt met onze tijd, en die van de huurder, om kunnen gaan.

Zichtbaarheid in de wijk vinden wij belangrijk. Daarom zorgen we dat meer medewerkers van Beter Wonen in de wijk aanwezig zijn, dichtbij de huurder. Waar mogelijk creëren we (pop-up) werkplekken zodat we makkelijk toegankelijk zijn voor onze huurders en partners in de wijk. Daarbij werken we zoveel mogelijk samen met partners in de wijk, zoals de wijkagent, wijkteams en -coaches van de gemeente en andere partijen.

Goed luisteren en persoonlijke aandacht geven, vraagt voldoende tijd. Om deze tijd vrij te maken, benutten we digitale mogelijkheden. We geven huurders de gelegenheid om zaken, waar mogelijk, zelf digitaal af te handelen. Daarnaast maken we onze eigen werkwijzen eenvoudiger en standaardiseren we waar het kan. Standaard waar het kan, om ruimte te hebben voor maatwerk, waar het nodig is.

#### Focus op doelgroep en beschikbaarheid

Wij zijn er vooral voor huishoudens met een bruto inkomen tot € 38.035 (prijspeil 2019). Dat is de belangrijkste doelgroep voor ons. We zorgen daarom dat onze woningportefeuille vooral bestaat uit woningen onder de tweede aftoppingsgrens van € 651,03 (prijspeil 2019).



Daarnaast zijn er ook woningzoekenden die net te veel verdienen voor een sociale huurwoning, maar te weinig om een eigen woning te kopen. Deze middeninkomens dreigen tussen wal en schip te raken. Waar mogelijk benutten wij ruimte die wij hebben om ook deze doelgroep te helpen. Wij hebben ook een klein deel duurdere huurwoningen (> €720,-). Dit zogenoemde niet-Daeb bezit hebben wij, omdat wij geloven in een mix van verschillende woningen en doelgroepen in een wijk. Het niet-Daeb bezit zorgt ook voor meer financiële stabiliteit voor onze organisatie

### Betaalbaarheid

De betaalbaarheid van het wonen is een belangrijk thema voor onze huurders. De huur neemt voor veel van onze huurders een groot deel in van de maandelijkse uitgaven. Wij zijn ons hiervan bewust en houden onze woningen zo betaalbaar mogelijk. Wij vragen dan ook niet de maximale huur voor de meeste van onze woningen en houden onze huurprijsaanpassingen beperkt waar het kan.

Soms hebben huurders financiële problemen waardoor de huur niet meer kan worden betaald. 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 door o.a. 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 het Armoedepact, "Almelo doet mee", De Slinger Almelo, Present Almelo en het project "De Buurvrouw Almelo".



### **In verbinding met onze huurders betekent dat:**

Wij inzetten op persoonlijk contact en maatwerk in onze dienstverlening en daarvoor tijd vrijmaken door digitalisering en aanpassing van onze openingstijden.

Wij onze medewerkers voldoende regelruimte geven om waar nodig maatwerk te leveren.

Wij pop up werkplekken realiseren in wijken en buurten, dichtbij de huurder.

Wij nog meer gaan samenwerken met partijen in de wijk.

Wij ernaar streven dat huurders blij zijn met onze dienstverlening en deze waarderen met een bovengemiddeld cijfer.

We onze huurders vaker gaan vragen naar hun mening over onze dienstverlening.

Wij onze woningen betaalbaar houden voor onze doelgroep en dit steeds betrekken in onze keuzes.

Wij voorlichting geven over woonlasten en daarnaast extra voorlichting mogelijk maken over voorzieningen en tegemoetkomingen waar huurders landelijk en bij de gemeente een beroep op kunnen doen.

Wij ook de middeninkomens willen helpen binnen de wettelijke mogelijkheden van toewijzing en hier beleid op maken.

Wij helder en begrijpelijk communiceren en daarvoor ook social media inzetten.

Wij oog hebben voor laaggeletterdheid: onze pilot lezen en schrijven in de Riet zetten we voort en breiden we uit in andere wijken.

Wij regelmatig klantgesprekken voeren om aansluiting te houden bij wat huurders van ons verwachten.



## 4.2. Duurzame samenwerking in de wijk

### *Realistisch, betrokken en dichtbij*

*Leefbaarheid van de wijk is een belangrijke voorwaarde voor goed wonen. De focus ligt daarbij op het kleinschalige en de directe woonomgeving. De buurtbewoner is als eerste verantwoordelijk om te zorgen dat de omgeving waarin hij woont schoon is en er positieve sociale samenhang tussen burens en buurtgenoten is. Wij zien het als onze rol om daarin te enthousiasmeren, buurtinitiatieven aan te jagen en ze mede mogelijk te maken. Zo vormen we als het ware een hefboom om meer te realiseren dan dat buurtbewoners op eigen kracht voor elkaar krijgen. We willen actief aansluiten bij de vraag vanuit de wijk of buurt, en we doen moeite om te weten wat leeft en speelt.*

#### Wijkgericht werken

Iedere wijk kent een eigen en uniek karakter. Geen wijk is hetzelfde en huurders in verschillende wijken kunnen ook andere behoeften hebben aan inzet van Beter Wonen. Wij maken daarom voor de diverse wijken andere keuzes in wat we wel en niet doen, afhankelijk van de behoefte en vragen uit de wijk. Daarvoor is het nodig dat we in beeld hebben wat er speelt, wat de vragen zijn en welke antwoorden daarbij passen. Daarom zetten we meer in op buurtmonitoring, zodat we gericht weten wat er in de wijk speelt en daarop in kunnen spelen. Zo leren we de huurder en de buurt of wijk zo goed mogelijk kennen.

We richten ons op die wijken waar wij vanuit onze kerntaken de meeste signalen krijgen dat er vraagstukken spelen: bijvoorbeeld waar veel leegstand is, waar veel meldingen van overlast komen of waar relatief veel huurachterstanden bestaan. Dit zijn voor ons de prioriteitswijken. We stellen, samen met partners, realistische actieagenda's op om de vitaliteit en leefbaarheid te verbeteren van deze gebieden.

Wij hanteren het principe van 'leg uit': onze keuzes kunnen we uitleggen en verantwoorden. Want wij doen niet (meer) alles. Bijvoorbeeld als het gaat om het oplossen van burenc conflicten en het netjes houden van het gebied rondom de woning. Daar is de huurder in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor.



Wij zijn gericht op het vergroten van het lokale netwerk en stimuleren van 'ken je burens'. Ontmoeting in de wijk is ook een belangrijk uitgangspunt. We nemen hier een faciliterende en stimulerende rol op ons, om zo sociale samenhang te vergroten. Waar mogelijk maken we daarbij de koppeling met de kwaliteit van de buitenruimte en benutten we het groene karakter van de stad. We zoeken naar mogelijkheden om de gemeenschappelijke ruimtes in onze complexen breder in te zetten, waar dit ten goede komt aan onze huurders en de wijk.

#### Achter de voordeur

We zien steeds meer huurders waar sociale problematieken spelen achter de voordeur. Zo is er eenzaamheid, doordat ouderen langer zelfstandig thuis wonen en bijvoorbeeld wegens hun zorgvraag weinig meer buiten komen. Of mensen die zelfstandig wonen en daarin begeleiding krijgen, maar onvoldoende integreren in de wijk en zich aan de kant voelen staan. Specifiek in Almelo zien we dat mensen moeilijker uit situaties van armoede kunnen komen, omdat hun familie al generaties lang hiermee te maken heeft. Zowel de complexiteit als de hoeveelheid van sociale vraagstukken achter de voordeur neemt toe.

Als woningcorporatie komen wij 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.

Omdat we een toename van problematiek zien, zetten we nog meer in op sociaal beheer in de wijk. Bij vastgoedprojecten hebben we aandacht voor de bewoner en zijn specifieke situatie. Zo benutten we natuurlijke contactmomenten met de huurder, en maken we extra tijd vrij om te luisteren en waar nodig extra acties uit te zetten. We staan met een brede blik in ons werk. Onze ogen en oren zijn gericht op de belangen van onze huurders.

#### Participatie

Wij vinden betrokkenheid van onze huurders bij het wonen in de wijk belangrijk en stimuleren huurders om actief bij te dragen en mee te denken. In de zoektocht naar de manier waarop we dat doen, voldoen oude vormen van participatie en communicatie niet altijd. Samen met onze huurders en de huurdersorganisaties gaan we in gesprek om nieuwe vormen voor meedoen en meedenken te vinden en in te zetten.



Ook werken we graag samen met vrijwilligers in onze wooncomplexen. Met de huidige ca. 120 vrijwilligers die zich onder onze huurders bevinden willen we de relatie versterken. Hun inzet als bijvoorbeeld hulphuismeester in een complex of vertegenwoordiging in wijkplatform is van groot belang. Samen bekijken we hoe het aantal vrijwilligers kunnen vergroten.

Bewonersinitiatief De Hagendoornschool is een mooi voorbeeld van bewonersinitiatieven de ruimte geven. Wij sluiten graag aan bij dergelijke initiatieven en zijn bereid ons vastgoed in te zetten als dat mogelijk is.

### Samenwerking

Samen maak je de wijk. Wij werken in principe met iedereen samen en sluiten niemand op voorhand uit. Daarom kiezen wij niet voor exclusieve samenwerkingspartners. We gaan we actief in gesprek met partijen in de wijk en de stad om samen tot nieuwe ideeën en oplossingen te komen. We zoeken daarbij met hen naar het juiste samenspel.

Beter Wonen pakt de rol van maatschappelijk verbinder, we nemen in gezamenlijkheid met andere partijen initiatieven in de wijk. Daarvoor benutten we onze kennis in en over de wijk. Signalen die we oppakken vertalen we naar concrete acties en afspraken. We nemen de bestaande situatie als uitgangspunt. We kijken binnen de huidige regelgeving naar wat wel kan en we zetten daar juist op in.

Binnen de driehoek van samenwerking tussen Beter Wonen, bewoners en partners informeren we elkaar bewuster en gericht en doen zo 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.

Soms kunnen we door praktische, niet-alledaagse, initiatieven veel betekenen in een wijk. Zo faciliteren wij bijvoorbeeld een boodschappenbus in De Riet zodat mensen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. We onderzoeken waar deze initiatieven uitgebreid kunnen worden of waar we andere serviceconcepten voor huurders kunnen stimuleren in de wijk zodat zij zelfstandig kunnen blijven wonen.







### **Trots op onze wijken en relaties betekent dat:**

We samen met onze partners en huurders actieagenda's opstellen en levend houden voor de prioriteitswijken.

We inzetten op buurtmonitoring door de directe woonomgeving (schoon, heel en veilig) in kaart te brengen. Onze medewerkers in de wijk zijn daarbij onze ogen en oren.

We actief en regelmatig een maatschappelijke tafel organiseren met onze partners in de wijk en stad en met onze huurders buurtbewoners en netwerkpartners in de wijk in gesprek te gaan over wat leeft en speelt.

We samen met onze partners inloopsprekuren organiseren voor bewoners in de wijk en een vaste gesprekspartner zijn in de wijkteams.

We ons netwerk gaan versterken, door bijvoorbeeld samenwerking met scholen en vrijwilligers om onze maatschappelijke inzet te vergroten.

Bij renovatieprojecten altijd een sociaal doel wordt opgenomen om huurders beter te leren kennen.

We ontmoeting stimuleren in de wijk of buurt, bijvoorbeeld door geschikte (buiten)ruimten te benutten of gemeenschappelijke ruimten in onze complexen breder in te zetten.

We de Buurtwaardebon en Beste Buur Bokaal voortzetten.

We standaard na 2 maanden contact leggen met nieuwe huurders, omdat we willen weten hoe het gaat en hoe de woonomgeving hen bevalt.

We in de binnenstad onze vastgoedobjecten waar mogelijk aanbieden voor muurgedichten om de uitstraling van de omgeving te verbeteren. Ook sluiten we graag aan bij de ideeën van Almelo bomenstad voor een groene binnenstad.

We in samenwerking met anderen onderzoeken waar servicediensten bijdragen aan prettig wonen voor onze huurders.

### **4.3. Woningen van hedendaags comfort**



## ***Realistisch, betrouwbaar en doortastend***

*Wij zijn als corporatie er op aanspreekbaar dat de woning technisch in orde en goed onderhouden is. Er is echter soms een verschil tussen de ervaren kwaliteit door de huurder en de technische normen waar de woning volgens regelgeving aan zou moeten voldoen.*

### **Bestaande voorraad**

Niet al onze woningen hebben dezelfde kwaliteit. Wij willen dat onze woningen voldoen aan de eisen van hedendaags comfort. We investeren daarom de komende jaren vooral in die complexen, die nog niet voldoen aan hedendaagse comforteisen. Al onze huurders moeten goed kunnen wonen. Blijvende betaalbaarheid is voor ons daarbij een belangrijke voorwaarde, daarom maken we doelmatige keuzes. We gaan voor goed, maar niet voor luxe. Kwaliteit en prijs van de woning dienen met elkaar in evenwicht te zijn.

### **Duurzaamheid**

Het verduurzamen van de woningen heeft voor ons drie doelen: het terugdringen van de energielasten in het kader van de betaalbaarheid, het verbeteren van het wooncomfort voor de huurder en het bijdragen aan het verbeteren van het klimaat. Daarom investeren we in het energiezuinig maken van ons bezit. We voldoen aan gemiddeld label B in 2021, maar daarmee houdt het voor ons niet op. We zetten verder in op de route naar het Parijsakkoord 2050.

In het verduurzamen van ons bezit verbinden we ons aan de afspraken voor onze sector. We bekijken hoe we aan lokale gemeentelijke ambities vanuit de warmtevisie kunnen bijdragen en kiezen tegelijkertijd voor een praktische insteek. Wij investeren in duurzaamheid op logische onderhoudsmomenten en alleen waar dit bijdraagt aan wooncomfort en vermindering van energielasten voor de huurder.

De ontwikkelingen in techniek gaan razendsnel. We zorgen dat we kennis hebben van nieuwe mogelijkheden. We doen mee, maar proberen dingen niet persé als eerste uit, om teleurstelling voor onze huurders te voorkomen. Ervaringen van huurders in het wooncomfort en gebruiksgemak zijn voor ons een belangrijke toetssteen in het al dan niet verder uitrollen van technieken.



We maken ons hard voor meer vergroening van de woonomgeving door het tegengaan van verstening en het stimuleren van wateropvang. We organiseren tuinprojecten en zoeken naar betere wateropslag, bijvoorbeeld doordat hemelwaterafvoer wordt afgekoppeld naar wadi's of regentonnen. Hierbij werken wij samen met andere partijen.

#### Circulariteit

In onze maatschappij is helaas veel sprake van verspilling, ook in de bouw. Aandacht voor het hergebruiken van materialen is waar wij als opdrachtgever van betekenis kunnen zijn. We maken bij inkoop van diensten en materialen met leveranciers en aannemers waar mogelijk afspraken over hergebruik van materialen. We leggen daarbij de lat hoog, ook voor onszelf. We bevorderen hergebruik van materialen ook op andere manieren, bijvoorbeeld door het ondersteunen van het meubelproject en door te verbinden tussen wat over en wat nodig is.

#### Korte en lange termijn

De positieve effecten van investeringen in duurzaamheid voor het klimaat zijn vooral op de lange termijn merkbaar. Voor onze huidige huurders zijn vooral de verlaging van de energielasten en het verbeteren van comfort op korte termijn belangrijk. Wij vinden beide belangrijk.

Investerings in duurzaamheid gaan vaak noodzakelijk gepaard met een huurverhoging. We vinden het belangrijk dat woonlasten voor onze huurders beperkt blijven. Onze investeringen in duurzaamheid moeten voor hen een duidelijke besparing in energielasten betekenen. Daarmee bereiken we een win-win situatie voor de huurder, Beter Wonen en het milieu.

#### Bewustzijn

Het vergroten van het bewustzijn rondom duurzaam wonen is net zo belangrijk als ontwikkelingen in de techniek. Daarom zetten we ons in om voorlichting te geven over energiebesparing. We gaan werken met energieambassadeurs in de wijk en trekken daarin samen op met onze huurders. Ook zorgen we voor goede informatievoorziening naar huurders over duurzaam wonen en het binnenklimaat van de woning. Wij hopen hen daarmee te inspireren om ook meer bewust om te gaan met het milieu en te besparen op hun energielasten.



We geloven dat we als organisatie het goede voorbeeld moeten geven. Duurzaamheid zit ook bij ons nog niet als vanzelfsprekendheid in de genen. Daarom verduurzamen en vergroenen we de komende jaren ook onze eigen organisatie nog verder. Dat doen we door het kantoorgebouw waar mogelijk aan te passen, afval meer te scheiden, ons wagenpark minder milieubelastend te maken en te kiezen voor andere mobiliteitsoplossingen. Dat hoeft niet altijd door moderne technologie: in de wijken zijn we ook op de fiets aanwezig.



### **Trots op onze woningen betekent dat:**

We onze investeringen prioriteren en ons richten op verbeteringen van die woningen die nog niet van hedendaags comfort zijn voorzien.

We aan de afspraken voldoen: gemiddeld energielabel B voor onze woningen in 2021 en een route uitzetten om ons vastgoed CO2-neutraal te hebben in 2050.

We nieuwe vormen van opdrachtgeverschap ontwikkelen bij inkoop en aanbesteding, met aandacht voor hergebruik van gebouwen en materialen.

We samen met het waterschap optrekken om projecten in de omgeving van onze complexen te organiseren zoals het tegengaan van verstening door vergroening van voortuinen, gevels en afkoppelen van hemelwaterafvoer.

We bijdragen aan Almelo Parkstad en Bomenstad door groenzones bij onze complexen samen met huurders een verbeteringsimpuls te geven. Vergroenen van complexen verkennen we graag met hen.

Energieambassadeurs in de wijk worden ingezet om huurders actief mee te laten doen aan duurzaamheidsactiviteiten.

We ons kantoorgebouw duurzamer maken, afval scheiden, ons wagenpark minder milieubelastend te maken en te kiezen voor andere mobiliteitsoplossingen.

We de principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen omarmen en in lijn met dit gedachtegoed handelen.

We actief zoeken naar het invlechten van stadslandbouw of groenprojecten in wijken en buurten.



#### **4.4. Toekomstbestendig bezit** ***Betrouwbaar, doortastend, realistisch***

*Op dit moment zijn er genoeg sociale huurwoningen in Almelo. De eerste jaren verwachten we geen vermindering van de vraag hiernaar, op de langere termijn verwachten we wel een verandering in woonbehoeften. Onderzoeken laten zien dat er op termijn meer vraag komt naar middel dure huur en koop en minder naar sociale huurwoningen. Ook zien we vragen naar andere woonproducten, mede vanwege gezinsverdunding. In Almelo wordt op de langere termijn krimp verwacht. We verwachten juist meer vraag naar andersoortige woonproducten, bijvoorbeeld kleinere of flexibele eenheden. De uitdaging voor Beter Wonen is om voldoende aan te blijven sluiten bij veranderende (woon)behoeften en ons bezit op die manier toekomstbestendig te houden. Zo nodig werken we met een schaduwplattegrond voor ons bezit. Voor een duurzame stad is het nodig dat we onze voorraadontwikkelingen actief delen met gemeente en collega corporaties, alleen dan is elke woning raak!*

##### **Portefeuillestrategie**

Als sociale huisvester richten we ons ook de komende jaren op sociale woningen in het DAEB segment met een huurprijs tot € 720,42 (prijsspeil 2019). Ons uitgangspunt is het duurzaam kunnen blijven inzetten van onze bestaande woningvoorraad. Hiervoor is het nodig om een deel van ons woningbezit te verduurzamen en te moderniseren. In sommige gevallen zijn ingrijpende en extra maatregelen nodig, dan kiezen we voor “vernieuwbouw”. Slopen en vervangende nieuwbouw zal minder aan de orde zijn. We investeren in bepaalde wijken en in typen woningen waarvan we overtuigd zijn dat ze ook op lange termijn bijdragen aan de woonbehoefte in Almelo. Als het nodig is, overleggen we met marktpartijen over het ontwikkelen van woningen binnen andere marktsegmenten. Bij voorkeur ontwikkelen we nieuwbouw daarbij op onze eigen grondposities.

We werken nauw samen met St. Joseph Almelo in het belang van de volkshuisvesting in Almelo. We wisselen informatie uit en maken gezamenlijke keuzes om te sturen op duurzame wijken en buurten en waardevast vastgoed. Met de gemeente en St. Joseph Almelo geven we actief invulling aan de toekomstige woningvoorraad en wijken en buurten in de stad. Daarbij kijken we niet alleen naar de kwantiteit van de voorraad, maar juist ook naar de kwaliteit van de voorraad en woonomgevingen. We zorgen voor een duidelijke woningbouwprogrammering. Alleen samen kunnen we een duurzame stad invulling geven.



Verkoop is geen doel op zich. We zijn selectief in de woningen die we verkopen. We verkopen namelijk alleen woningen in die complexen, waar al een deel van verkocht is, en waar Beter een minderheidsbelang heeft. De samenwerking met andere eigenaren in VvE's zal in de komende jaren heroverweging en soms intensivering vragen. Vooral als het gaat om het realiseren van onze ambities op het gebied van duurzaamheid.

### 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. Door de afbouw van zorgvoorzieningen, zien wij deze mensen steeds meer in onze complexen en buurten. Deze trend zal naar verwachting de komende jaren doorzetten. Wij voelen ons medeverantwoordelijk om mensen met een zorgvraag die zelfstandig willen of moeten wonen, passende huisvesting te bieden. Dit houdt ook in afspraken maken over aanspreekbaarheid, zorg en begeleiding om zelfstandig wonen mogelijk te maken.

Ouderen wonen steeds langer zelfstandig thuis. 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 van onze wettelijke ruimte bij de woningtoewijzing gebruik 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 gaan op zoek naar nieuwe vormen van wonen in combinatie met zorg door introductie van zogenaamde 'comfortdiensten', die mensen praktische ondersteuning bieden in het wonen. We staan open voor woon ondersteunende diensten zoals een boodschappenbusje of servicediensten als we dat met meerdere partners kunnen organiseren en als onze huurders hier behoefte aan hebben. Ook onderzoeken we de mogelijkheden van het verzorgingshuis 2.0 en zelfstandig wonen met collectieve diensten, samen met zorgpartijen.

### Flexibel bouwen

Niet alle bestaande woningen zijn geschikt om langer zelfstandig thuis te wonen. Tegelijkertijd is doorstroming naar passende woningen moeilijker.



Wij ontwikkelen waar nodig en mogelijk flexibele woonconcepten samen met zorgpartijen. Daarbij realiseren we woningen die nu geschikt zijn voor mensen met een zorgvraag, maar die in de toekomst ook geschikt zijn voor een bredere doelgroep. Flexibele woonconcepten kunnen ook van tijdelijke aard zijn en later, bijvoorbeeld op een andere plek en met een andere bestemming, hergebruikt worden

#### Nieuwe woonproducten

Groei van het aantal 1- en 2 persoonshuishoudens en een veranderende maatschappelijke houding ten opzichte van bezit, leidt tot behoefte aan nieuwe woonproducten, bijvoorbeeld studio's, hofjeswoningen of groepswonen. Ook mensen die zelfstandig wonen met begeleiding, hebben vaak een andere woonbehoefte dan een standaard gezinswoning.

Wij spelen daarop in door waar zich de gelegenheid voordoet, en de omgeving zich hiervoor leent, op kleine schaal te experimenteren met nieuwe woonvormen. Daarbij zoeken we naar kleinere, flexibele én tijdelijk alternatieve plattegronden, die aansluiten bij de veranderende behoefte.

#### Gericht matchen in woonruimteverdeling

Wij geloven dat goed wonen in de toekomst, naast passende woonconcepten, ook wordt bereikt door het bevorderen van een gezonde sociale interactie. Bijvoorbeeld door het stimuleren van een mix van jong en oud in één complex die elkaar kunnen ondersteunen. Daarom zoeken we gericht naar manieren van matchen bij de woonruimteverdeling. We willen zo goed mogelijk aansluiten bij de woonbehoefte van een woningzoekende, door bij adverteren meer specifieke informatie te geven en voorbeelden van doelgroepen te noemen. We kijken met een frisse blik naar toewijzing en hebben meer aandacht voor lokaal maatwerk en de samenwerking met partners bij huisvesting van bijzondere doelgroepen. We volgen en duiden actief woningmarktontwikkeling in wijken en buurten in de stad. Zo nodig zetten we onze beleidsruimte in de woningtoewijzing strategisch in als dat bijdraagt aan de leefbaarheid van wijken en buurten of als doelgroepen in de knel komen

We zoeken naar vormen van tijdelijkheid van wonen om zo een bijdrage te leveren aan vragen op de korte termijn en doorstroom voor de lange termijn te realiseren. Jongeren bieden we een aangepast contract om ook voor hen voldoende woningen beschikbaar te houden.





Daarnaast bekijken we, zoals eerder genoemd, hoe we de vrije ruimte bij passend toewijzen kunnen benutten om de balans in wijken te bevorderen.

### **Trots in de toekomst betekent dat:**

We zorgen dat ons woningbezit toekomstbestendig is, zowel technisch als passend bij woonbehoeften.

We ons nieuwbouwprogramma vanaf 2030 indien nodig vervroegen om aansluiting te vinden bij de marktvraag en nieuwe concepten of doelgroepen.

We op zoek gaan naar nieuwe woonzorg-concepten en -diensten en hier mee experimenteren in samenwerking met zorgpartijen.

We experimenteren met nieuwe woonvormen, waarbij we bijvoorbeeld het concept van hofjeswoningen onderzoeken op onze bestaande locaties in de binnenstad.

We in prestatieafspraken met de gemeente afspraken maken over begeleiding van zorgvragers die in de wijk gehuisvest worden.

We inzetten op vormen van samenwerking met andere eigenaren in een VvE die bijdragen aan het realiseren van duurzaamheidsambities.

We inzetten op duurzame, vitale wijken en buurten met een gemengde samenstelling.

We expertise benutten van partijen zoals de Jeugdraad Almelo om ons te laten inspireren op volkshuisvestelijke thema's, met een blik op de toekomst.



## 4.5. Professionele en wendbare organisatie

### *Betrokken, betrouwbaar en doortastend*

*Beter Wonen is een maatschappelijk betrokken organisatie, wij werken vanuit een maatschappelijk doel en hebben te maken met verschillende belanghebbenden, met soms uiteenlopende verwachtingen en behoeften. Beter Wonen wil maatwerk leveren en doen wat nodig is. Dit vraagt van onze medewerkers dat zij op een afgewogen manier keuzes kunnen maken. En tegelijkertijd vraagt het van de organisatie om medewerkers hierin te faciliteren. Wij zorgen ervoor dat onze collega's in een veilige, vertrouwde en informele (of open) werkomgeving prettig kunnen werken en ontwikkelen, omdat we geloven dat dit de basis is waarop we als organisatie ons hoogste doel bereiken: trots wonen voor onze huurders.*

#### Competent en flexibel

Onze organisatie wordt gemaakt door de mensen die er werken. Zij geven vorm aan het werk vanuit onze kernwaarden: betrokken, betrouwbaar, doortastend, realistisch en dichtbij.

Onze organisatieontwikkeling richt zich de komende jaren op het vinden van de aansluiting tussen wat de buitenwereld van ons vraagt en de wijze waarop wij daarop reageren. Een snel veranderende omgeving vraagt immers om een wendbare organisatie.

Wij zorgen dat al onze medewerkers (leidinggevenden en niet-leidinggevenden) hun vakmanschap optimaal kunnen inzetten, door verantwoordelijkheden laag te leggen. We leggen ze daar, waar mensen daadwerkelijk het verschil kunnen maken: in het contact met de huurder. Wij vertrouwen op het vakmanschap van onze medewerkers en op hun betrokkenheid bij de doelgroep en bij de waarden en doelstellingen van Beter Wonen.

Wij streven naar een moderne, flexibele organisatie waar professionaliteit hand in hand gaat met plezier in het werk.

Als maatschappelijke organisatie zetten we in op inclusief werkgeverschap. Wij bieden stage- en werkplekmogelijkheden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en verwachten dat ook van onze opdrachtnemers.



Bij instroom van nieuwe medewerkers gaan we op zoek naar mensen die onze kernwaarden delen, maar tevens een eigen inbreng en een verfrissende blik meebrengen.

### Communicatie

In onze communicatie zoeken we aansluiting bij de belevingswereld van de ander, om zo te zorgen dat we elkaar goed begrijpen.

Daar hoort bij dat we goed luisteren, verbinding maken en van de goede intenties uitgaan. We kiezen voor een open houding en natuurlijke nieuwsgierigheid naar de ander. We kiezen niet voor glossy communicatie maar voor effectieve, eenvoudige communicatie in gewone en begrijpelijke taal.

Digitalisering is niet weg te denken uit onze samenleving.

Het persoonlijk contact willen we echter niet uit het oog verliezen.

We staan open voor feedback en nodigen huurders en samenwerkingspartners actief uit om ons hiervan te voorzien.

Feedback en reflectie helpen ons om te leren en vooruit te komen met elkaar.

### Financieel gezond

Het huishoudboekje van corporaties is complex en moet aan strenge eisen voldoen. Wij zien het als onze primaire taak om te zorgen voor goed wonen voor onze huurders. Als maatschappelijke organisatie zijn onze investeringen in vastgoed over het algemeen onrendabel. Wij hanteren bij investeringsbesluiten een afwegingsmodel waarin we zoeken naar de balans tussen maatschappelijke relevantie en het financieel gezond blijven van de organisatie nu en in de toekomst.

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.

We vergroten het kostenbewustzijn en de doelmatigheid binnen onze organisatie verder door steeds de vraag te stellen of het slimmer of efficiënter kan. Doelmatigheid bevorderen we ook door het zoeken naar meer samenwerking in bijvoorbeeld woonruimtebemiddeling, verduurzaming en eventuele woningbouw met collega corporatie St. Joseph Almelo.

### Transparant

Als corporatie hebben wij een uitgebreide verantwoordingsplicht. Hieraan moeten en willen wij voldoen, maar we laten ons er niet door verlammen.



Binnen de gestelde kaders zoeken wij, met elkaar, steeds naar mogelijkheden om te doen wat nodig is en bijdraagt aan beter wonen in Almelo voor onze huurders.

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.



### **Trots op onze organisatie betekent dat:**

Wij met bevoegenheid, plezier en betrokkenheid, elke dag ons steentje bijdragen ten behoeve van onze huurders.

Onze medewerkers regelruimte, veiligheid en vertrouwen ervaren om te kunnen doen wat nodig is voor de huurder.

Medewerkers worden gestimuleerd zichzelf te ontwikkelen, zowel vakinhoudelijk als persoonlijk, om het beste uit zichzelf te halen.

We in contact met onze huurders in gesprek blijven over hun verwachtingen en waardering over onze dienstverlening en samenwerken.

We zorgen voor heldere en begrijpelijke communicatie, zowel intern als extern.

We ons bewust zijn van onze sociale opdracht en daarom doorlopend kijken wat effectiever, eenvoudiger en efficiënter kan, zodat we onze middelen zo goed en gericht mogelijk inzetten.

We ervoor zorgen dat we financieel gezond zijn en blijven door zorgvuldige afwegingen bij investeringen.

We onszelf scherp houden door medewerkers te betrekken bij besluitvorming en extern actief met partners in gesprek te gaan.

We periodiek meten wat de verwachting en waardering van onze huurders en stakeholders is over onze dienstverlening en samenwerking.

We stage- en werkplekmogelijkheden bieden voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en dat ook verwachten van onze opdrachtnemers.



## 5. Tot slot

Als woningcorporatie met vooral bezit in Almelo, ligt onze oriëntatie op deze gemeente. Wij voelen ons verantwoordelijk om maximaal onze bijdrage te leveren aan de maatschappelijke opgave die kenmerkend is voor Almelo en die van oudsher is ontstaan. Namelijk de typische kenmerken die de aard van de textielstad met zich mee heeft gebracht zoals armoede, werkloosheid en vereenzaming. Daarom spannen wij ons extra in om samen met de gemeente en partners de stad naar een hoger plan te trekken. Hierbij beperken wij ons niet tot onze kerntaak, maar zetten waar nodig een tandje bij. Onze overtuiging is namelijk dat wij door samen te werken nog méér kunnen bereiken dan ieder zelfstandig voor elkaar zou kunnen krijgen. Daarmee organiseren we samen de toegevoegde waarde voor Almelo.

**Wij gaan vol voor beter wonen in Almelo en zijn betrokken, betrouwbaar, doortastend, realistisch en dichtbij!**

