



# **Jaarplan 2019**

*Denken vanuit de klant*

**Datum:** 15 november 2018

## Inhoud

Voorwoord .....	3
1 Waar we voor gaan .....	4
2 Samen werken aan een thuis .....	6
2.1 Betaalbaarheid .....	6
2.2 Wonen en zorg .....	7
2.3 Investeren in wonen .....	8
2.4 Klantgerichte dienstverlening .....	11
2.5 Organisatie en ontwikkeling.....	12

### Voorwoord

#### Welkom

“Denken vanuit de klant” is de titel van ons jaarplan 2019. Dat is niet zonder reden. Want we zijn een klantgerichte, maatschappelijke organisatie die samen met huurders en partners werkt aan een thuis. Om fijn, comfortabel, veilig en prettig te kunnen wonen, is er meer nodig dan vier muren en een dak. Dat doen en kunnen we niet alleen. Daar hebben we andere partijen bij nodig. We zijn niet voor niets een netwerkorganisatie. Als lokaal verankerde corporatie staan we dichtbij onze huurders, zijn we zichtbaar in de wijken aanwezig en weten we wat er leeft omdat we goed naar onze huurders luisteren. Daarnaast geven wij onze huurders een belangrijke rol in hun beleving en wensen binnen hun eigen leefomgeving. In dit jaarplan leggen we uit hoe wij onder andere invulling geven aan het zijn van een netwerkorganisatie en onze dienstverlening die aansluit bij de behoefte van onze huidige en toekomstige huurders.

#### De totstandkoming van ons jaarplan

De afzonderlijke afdelingsplannen zijn de basis van dit jaarplan. Deze plannen zijn weer een uitwerking van de kaders die we in ons ondernemingsplan 2018 – 2021 vastlegden. Natuurlijk is rekening gehouden met actuele ontwikkelingen. Denk hierbij aan duurzaamheid, flexibel bouwen in andere woonvormen, vastgoedsturing of het streven naar CO2-neutraal bouwen. Het jaar 2019 staat voor ons als organisatie ook in het teken van verandering. Om anders te werken, moeten we anders denken en handelen. Dit betekent dat we aan de slag gaan met een nieuwe organisatiestructuur en dat we investeren in de mensen die het doen.

#### Tot slot

Werken aan een thuis, doen we samen. Met elkaar. Daarom delen we ons jaarplan graag met u en nodigen wij iedereen uit om met ons mee te denken. Heeft u vragen, ideeën of suggesties na het lezen van dit jaarplan? Neem dan gerust contact met ons op.

Hanke Struik  
Directeur-bestuurder

## 1 Waar we voor gaan

### **Onze missie**

In onze missie verwoorden we de opdracht waar we dagelijks aan werken. De missie geeft daarmee betekenis aan ons bestaansrecht; waarom we ooit zijn opgericht en waar we inmiddels al meer dan 100 jaar aan werken.

“We bieden als corporatie betaalbare en duurzame woningen. Onze dienstverlening sluit aan bij de behoefte van onze huidige en toekomstige huurders. We werken samen aan een thuis met onze huurders en partners.”

### **Wat we doen**

We doen er alles aan om onze rol als maatschappelijke en lokale netwerkorganisatie waar te maken. Dit doen we door te zorgen voor een goed thuis: nu en in de toekomst. En dat is voor ons meer dan zorgen voor een goede en betaalbare woning. We willen dat mensen zich écht thuis voelen. Daarom bieden we producten en diensten die daarvoor kunnen zorgen. En we bieden in 2019 meer maatwerk; we zorgen dat onze klanten in één keer worden geholpen.

### **Onze speerpunten voor 2019**

#### **Duurzaamheid**

Als het gaat om duurzaamheid zetten wij in 2019 een aantal belangrijke stappen. We maken dit concreet door ons bezit te verduurzamen. Daarnaast starten we pilotprojecten om onze toekomstige ambitie te realiseren; namelijk CO2 neutrale woningen. In 2019:

- Brengen we 346 woningen naar energielabel A.
- Willen we, waar mogelijk, meewerken aan de warmtevisies die onze gemeenten gaan ontwikkelen. In 2021 moet elke gemeente een transitievisie warmte hebben opgesteld. Voor ons is deze warmtevisie van belang voor het bepalen van de toekomstige strategieën hoe we CO2-neutrale woningen kunnen bouwen.
- Participeren we in twee pilot projecten om het bestaande woningbezit gasloos te maken. In de wijk de Zilverkamp in Huissen samen met de gemeente Lingewaard. En in een wijk in Millingen aan de Rijn samen met de gemeente Berg en Dal. De Zilverkamp is een ‘wijk van de toekomst’; een wijk waar mensen zich fijn voelen en waar betaalbaarheid voorop staat. Hier kijken we verder dan alleen onze huurders. Samen met andere partijen kijken we hoe groene energie en gasloos bijdragen aan wonen in een mooie, sociale en duurzame wijk. Daarbij gaat het ons niet alleen om de technische kwaliteit van de woning. We pakken samen met onze partners in de wijk ook de sociale kant van het wonen op. Armoede, eenzaamheid, ouderdom en zorgvragen zijn thema’s die in de Zilverkamp actueel zijn. Kortom; hier combineren we duurzaamheid met wijkontwikkeling. We laten zien hoe duurzaamheid een vliegwiel kan zijn om wijkvernieuwing vorm te geven. Samenwerking, of liever gezegd, co-creatie met onder andere de huurders, is het sleutelwoord.
- Hebben we, net als de jaren daarna, een behoorlijke duurzaamheidsopgave. Om te komen tot het realiseren van onze doelstellingen is samenwerking met gemeenten, netwerkbeheerders en de regio noodzakelijk. Samen met Woonkr8, een samenwerkingsverband van verschillende corporaties in de regio Arnhem-Nijmegen, onderzoeken we de duurzaamheidsvraagstukken die op ons afkomen en ontwikkelen we innovatieve concepten en oplossingen.

#### **Flexibel bouwen voor starters**

In 2019 willen we in de gemeente Lingewaard 50 flexibele woningen voor starters bouwen. Om dit te kunnen realiseren, moeten we met de gemeente afspraken maken over de locatie en de gronden. We zien dat starters het bij de woningtoewijzing niet makkelijk hebben. Daarom voegen we extra woningen voor deze doelgroep toe aan ons bezit. Daarmee verwachten we voor deze doelgroep meer kansen te creëren. We hebben de ambitie om flexibele tijdelijke en duurzame woningen te realiseren.

#### **Leefbaarheid**

Onze inzet is aanwezigheid in de buurten en wijken met buurtbeheerders. Daarbij trekken we gezamenlijk op met zorg- en welzijnspartijen. We zorgen dat ons bezit goed is onderhouden en dat huurders zelf kunnen meewerken aan een fijne en veilige buurt. Daarnaast zorgen wij dat we meer aanwezig en zichtbaar zijn.

### **Maatwerk**

We hebben de ambitie een klantgerichte organisatie te zijn. In 2019 zetten we in op meer maatwerk. Dat doen we door:

- 80% van de vragen in één keer op te lossen.
- Bij de 20% van de gevallen waar dat niet lukt, maatwerk te leveren en deze huurders thuis op te zoeken.
- Nadrukkelijk meer aanwezig te zijn in de straat en buurt.
- Twee buurtbeheerders in dienst te nemen.

### **Netwerkorganisatie**

Om onze rol als netwerkorganisatie optimaal te benutten, onderzoeken wij komend jaar waar we krachten kunnen bundelen. En binnen welke samenwerkingsvormen we meerwaarde kunnen creëren. Ook staat het jaar 2019 in het teken van participatie. Dit geven we, samen met onze huurders, vorm in nieuwe participatiedoelen. We zorgen voor netwerken rondom belangrijke thema's zoals betaalbaarheid en armoede. Waarbij we de voorzieningenwijzer, samen met andere partijen, verder uitwerken. In de Doelenstraat in Huissen en Klappenburg in Bemmelen werken we samen met onze huurders aan vernieuwing van hun wijk en buurt.

### **Klantgerichte dienstverlening**

Voor de komende jaren ligt er vooral een uitdaging om onze dienstverlening nog meer te verbeteren. Door beter met elkaar samen te werken, kunnen we onze huurder nog beter helpen. We zijn een lokale corporatie en zijn aanwezig, makkelijk benaderbaar en aanspreekbaar in onze wijken, dorpen en netwerken. Onze inzet in 2019:

- Gebiedsgericht werken.
- Storingen en reparatieverzoeken digitaal melden.
- Continue meting van de klanttevredenheid bij mutatie.
- Behouden van hoge klanttevredenheid.
- Meer maatwerk.

### **Zichtbaarheid**

Als lokale corporatie doen we de goede dingen voor onze huurders. We zijn trots op wat we doen en werken met passie aan onze maatschappelijke taak. Dat willen we graag delen en meer laten zien. Daarom vergroten we de zichtbaarheid van Waardwonen. Dat helpt ons om onze partners nog beter aan ons te verbinden.

## 2 Samen werken aan een thuis

We bieden onze huurders een betaalbare, veilige, leefbare en prettige woonplek. We bieden passende woningen en diensten voor verschillende doelgroepen: zo kunnen ouder wordende huurders bij ons langer zelfstandig blijven wonen. Ook huurders die speciale woonwensen hebben of ondersteuning nodig hebben bij het wonen, vinden hun thuis bij ons. We zetten ons breed in om dit mogelijk te maken. We zijn er voor alle huurders, van starter tot senior. In ons ondernemingsplan 2018 – 2021 benoemen we een aantal speerpunten die we hieronder invulling geven: betaalbaarheid, wonen en zorg, investeren in wonen en klantgerichte dienstverlening.

### 2.1 Betaalbaarheid

De groep die ondersteuning nodig heeft om zelfstandig te kunnen wonen, wordt groter. Dit is vaak een financieel kwetsbare groep. De vraag naar maatwerk binnen betaalbaarheid neemt toe. De persoonlijke situaties van mensen verschillen en hebben op maat gemaakte maatregelen nodig. Voor 2019 lichten we een aantal onderwerpen uit.

“We zijn en blijven een corporatie. We verbinden partijen, we voeren niet per se zelf uit.”

#### *Huur op maat-beleid*

We stellen een inflatievolgend huurbeleid op en voeren dit uit. De huur kunnen we niet zomaar verhogen of verlagen. Soms vraagt een specifieke situatie om persoonlijke aanpassingen. Waar het kan en moet, passen we maatwerk toe.

#### *Voorzieningenwijzer*

Samen met de gemeenten en andere partijen is er een helder overzicht van alle voorzieningen en mogelijkheden gemaakt. De zogenaamde voorzieningenwijzer. Hiermee kunnen we onze huurders goed uitleg geven over bijvoorbeeld het aanvragen of gebruiken van subsidies en, veelal financiële, regelingen. We wijzen onze huurders actief op de mogelijkheden. Onze huurdersorganisaties en netwerkpartners zijn op de hoogte van deze voorzieningenwijzer. Zij zijn een extra communicatiekanaal als het gaat om het “kennen” van de voorzieningenwijzer. Als onze huurders optimaal gebruikmaken van de voorzieningen en regelingen, hebben zij extra financiële armslag. Dat draagt bij aan het beheersbaar houden van de totale woonlasten.

#### *Voorkomen van huisuitzettingen*

Een thuis is belangrijk. Wij zetten liever geen mensen uit hun huis. Om huisuitzettingen zo veel mogelijk te voorkomen, startten we een pilot voor vroegsignalering. Samen met de gemeente Lingewaard en de werkgroep woonlasten Berg en Dal geven we daaraan invulling. Daarvoor stelden we gezamenlijk een convenant vroegsignalering op. We maken afspraken met de gemeenten over het sneller inzetten van maatschappelijk werk. Zodra we huurachterstand constateren, gaan we in gesprek met de huurder. In het convenant hebben we afgesproken dat we streven naar nul huisuitzettingen door huurachterstand.

Vanuit onze sociale en maatschappelijke rol zetten we ons ook in voor armoedebeleid. Wij doen dat samen met ons netwerk met het thema “Maak armoede bespreekbaar”. Ons doel is om partijen met elkaar te verbinden. In onze regio zijn er mooie initiatieven als het gaat over armoede. Wat we nog missen is de samenhang van de initiatieven. Daarnaast kunnen we de samenwerking met andere, lokale partijen nog verbeteren. In 2019 brengen we alle projecten in kaart. Wij maken met elkaar een plan, waarmee we concreet aan de slag gaan en kijken we waar we nog verbeteringen kunnen doorvoeren. Dit doen we samen met onze partners.

Als we vanuit het armoedebeleid naar onze huuradministratie en het incassobeleid kijken, zetten we in 2019 nog meer in op direct klantcontact in een vroeg stadium. We maken daarbij gebruik van onze interne en externe netwerkpartners. We willen weten wat er leeft en willen zien wat er speelt. Daarom gaan we actiever de wijk in en plannen we meer huisbezoeken, ook in de avonden. Daarnaast investeren we in het beter analyseren van onze huurachterstanden. Zo'n data-analyse draagt bij aan een betere en persoonlijke aanpak.

#### *Duurzaamheid en betaalbaarheid*

Kwalitatief goede woningen voor onze huurders, dat is waar we voor staan. Dat is onze basis. Als een woning energiezuinig is, komt dat ten goede aan het wooncomfort en de betaalbaarheid. We hebben de ambitie om alle woningen voor 2025 te voorzien van (gemiddeld) energielabel A

Daarom voeren we voor onze zittende huurders energiebesparende maatregelen door. Daarmee verlagen we de energielasten van de huurder. De structurele verlaging monitoren we met regionale onderzoeken en landelijke benchmark cijfers. Hierin spelen de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn en de Bewonersraad Lingewaard een belangrijke rol. Zij werken met onze huurders aan bewustwording rondom energiebesparing. De Bewonersraad en Huurdersvereniging organiseren jaarlijks thema-avonden, zorgen voor het verspreiden van informatiemateriaal en de energiecoaches bezoeken huurders persoonlijk.

### **2.2 Wonen en zorg**

We zijn een corporatie die wonen met zorg goed mogelijk maakt. Hierbij richten we ons op verschillende soorten zorg zoals ouderen- en maatschappelijke zorg en zorg voor mensen met een beperking, ziekte of handicap. We maken het zo lang mogelijk thuis wonen mogelijk. Onze doelgroep wordt aanzienlijk ouder en zorgbehoevend(er). Daarnaast constateren we een toename van kwetsbare mensen. Daarom is wonen en zorg een van onze speerpunten. Samenwerken met gemeenten en zorg-welzijnspartijen is daarin cruciaal.

#### *Opplusbeleid voor langer zelfstandig wonen*

We vinden het belangrijk dat onze huurders prettig wonen in hun woning. Om te zorgen dat zij langer zelfstandig kunnen wonen, ontwikkelden we samen met de gemeente het zogenaamde opplusbeleid. Daarbinnen zoeken we intensieve samenwerking met zorg- en welzijnspartijen. Dat werkt preventief en gezamenlijk vervullen we een signaalfunctie. Het opplusbeleid zetten we in om samen met de huurder te kijken of er aanpassingen nodig zijn in de woning zelf. Is deze wel geschikt of geschikt te maken om langer zelfstandig te blijven wonen? Waar voorheen mensen via de WMO kleine voorzieningen konden aanvragen, moeten ze dat nu zelf regelen. Wij helpen onze huurders door de gewenste voorzieningen aan te brengen. Daarbij nemen we een derde van de kosten, tot een maximum van € 500 voor onze rekening. De overige kosten zijn voor rekening van de huurder. Met onze gemeenten evalueren we de huidige werkafspraken uit het WMO-convenant. Afhankelijk van de uitkomsten, passen we het convenant mogelijk aan in 2019.

#### *Sub-regionale woonagenda*

De gemeenten in onze regio hebben te maken met een aantal trends. Denk daarbij aan de gewijzigde taak op het gebied van Beschermd Wonen en de uitstroom van bijzondere (zorg) doelgroepen (maatschappelijke opvang, GGZ, jeugd en beschermd wonen). De vraag is hoe de afzonderlijke gemeenten hiermee omgaan en welke gevolgen dat heeft voor de (sub) regio. In 2019 werken we deze woonagenda verder uit. Dat doen we samen met gemeenten en andere partijen de regionale afspraken over de mogelijkheden van wonen en zorg van deze groepen.

#### *Samenwerken als het gaat om wonen en zorg*

Binnen diverse netwerken en samenwerkingsverbanden benutten en onderzoeken we kansen als het gaat om bijzondere woonvormen. Maar dat niet alleen. We zijn partner in regieteams in de wijk. Vanuit die teams wordt gekeken naar cases waar diverse problematieken spelen. Als het onze huurders raakt of treft sluiten we aan en zoeken we de verbinding met partijen. Daarnaast nemen we deel aan het leer- en kennisnetwerk van de Zorgalliantie. Samen met ons netwerk stellen we voor 2019 nieuwe doelen vast. We nemen deel aan de kopgroep Nieuwe Route (een wijze van burgerparticipatie) in de gemeente Lingewaard. We voeren de nieuwe werkwijze uit om samen met betrokken inwoners en hun omgeving tot één gedragen plan van aanpak te komen.

#### *Wijkvisies, participatie en aanwezig in de wijk*

Voor elke wijk en elk dorp maken we een wijkvisie. Deze visie staat niet op zichzelf, deze wordt afgestemd met de visies van de gemeenten. We kijken met onze partners integraal naar het aantal woningen, de complexbeheerplannen, onze portefeuillestrategie en de leefbaarheidsvraagstukken. We verbinden de wijk- of dorpsraden, politie, welzijnspartijen en de gemeenten met elkaar. Als dat nodig is, stellen we de visies bij en maken we een verdiepingsslag door data van gemeenten en netwerkpartners toe te voegen. We sluiten aan op werkzaamheden in openbare ruimte of als het gaat om bijvoorbeeld duurzaamheid.

We willen dat huurders of vertegenwoordigers van huurders met ons meedenken en meepraten. Daarom voeren we structureel overleg met de Bewonersraad Lingewaard en de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn over verschillende onderwerpen. We verwachten dat we begin 2019 het participatiebeleid samen met de huurdersvertegenwoordiging opstellen. We geven daar verderop in het jaar invulling aan.

Zichtbaar in de wijk en weten wat er leeft in onze buurten en wijken vinden we ontzettend belangrijk. Vanaf 2019 zijn twee buurtbeheerders zichtbaar aanwezig in onze wijken en dorpen; zij, onze opzichters en onderhoudsmedewerkers, zijn ons primaire gezicht naar onze huurders.

Dankzij de buurtbeheerders zijn we nog makkelijker benaderbaar en vergroten we onze zichtbaarheid. Zij zetten in op het versterken van ons netwerk in de wijk en zijn samen met partners nauw betrokken bij leefbaarheidsprojecten en voeren portiekgesprekken.

Bij ingrijpende plannen, zoals bij Klappenburg in Bemmelen en de Doelenstraat in Huissen, betrekken we de huurders. Om een plan goed te maken, is de mening van huurders belangrijk. Daarom organiseren we regelmatig, als dat nodig is, informatiebijeenkomsten om meningen en ideeën mee te nemen in de plannen. Zo krijgen we een goed beeld van de wijk, de woningen en wat er speelt bij huurders. We maken voor de Klappenburg, samen met de bewonerscommissie, nieuwe scenario's voor renovatie of nieuwbouw. Het belangrijkste doel is dat er een goed plan komt voor de wijk. Een plan waarbij huurders nauw betrokken zijn en waarvoor voldoende draagvlak is onder de huurders. Een sociaal plan is onderdeel van het geheel.

### *Woonlab*

In 2019 voeren we een woonlab uit voor zelfstandig wonen voor ouderen. We doen dit niet alleen, we gaan een woonlab creëren in samenwerking met andere partijen zoals bijvoorbeeld zorgpartijen, gemeente en brandweer. Ons woonlab richt zich voornamelijk op domotica. Binnen het woonlab willen we de koppeling maken tussen zelfstandig wonen de veiligheid in de woning.

## **2.3 Investeren in wonen**

We bieden goede en passende woningen voor een doelgroep die daar zelf niet of moeilijk in kan voorzien. We willen dat onze huurders zich thuis voelen en dat ze een gevoel van eigenaarschap over hun woning en woonomgeving hebben. In 2019 zetten we in op vraag gestuurd onderhoud in de binnenzijde van de woning. Dit past bij een klant gestuurde organisatie; het leidt tot woonplezier en tot een hogere klanttevredenheid. Natuurlijk zijn we actief en zichtbaar in onze wijken en buurten en werken we samen met onze partners aan een goede leefbaarheid. Naast een kwalitatief goede woning en leefbaarheid, hebben we te maken met een omvangrijk duurzaamheidsvraagstuk. In 2019 zetten we weer grote stappen in het realiseren van onze duurzaamheidsdoelstellingen.

*“Als netwerkorganisatie zijn we naar buiten gericht en delen we onze kennis. We leren van elkaar en we verbinden.”*

### *Doorstroompilot om te komen tot een geschikte woning voor iedereen*

We starten een doorstroompilotdoel om ouderen meer “passend” te laten wonen en starters meer kansen te geven op de woningmarkt. De vraag die we onszelf stellen is: “Kunnen we ouderen die in een eengezinswoning wonen, verleiden naar een andere, passende woning te verhuizen?” Daardoor ontstaat er ruimte voor jonge gezinnen die een eengezinswoning nodig hebben. Met deze pilot willen we de verhuisketen een impuls geven, zodat iedereen een woning heeft die past bij zijn of haar levensfase. We kijken bij de oplevering van levensloopbestendige woningen of appartementen hoe we ouderen die een eengezinswoning achterlaten voorrang kunnen geven. Daarmee zorgen we voor doorstroming. We doen dit samen met de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn en de Bewonersraad Lingewaard.

### *Routekaart CO2-neutraal 2050; hoe te komen tot CO2-neutrale woningen*

Afgelopen jaar vulden we de routekaart 2050 van Aedes in. Daarin staat precies wat we willen; namelijk in 2050 CO2-neutrale woningen. De routekaart helpt ons om op strategisch niveau de duurzaamheidsopgave uit te zetten en te gebruiken bij onze prestatieafspraken. De jaren 2019 en 2020 gebruiken we om invulling te geven op de vraag “hoe” we tot CO2-neutrale woningen komen in 2050. Dat doen we niet alleen. Om te komen tot CO2-neutrale woningen, is samenwerking met de gemeenten en de regio noodzakelijk. De gemeente ontwikkelt een warmtevisie, waaraan we een bijdrage kunnen en willen leveren. Samen met onder andere de partners in Woonkr8 onderzoeken we het duurzaamheidsvraagstuk dat op ons afkomt en delen we onze kennis. We monitoren de ervaringen met onder andere de warmtepompen en zonnepanelen die we bij nieuwbouw toepassen.



Daarnaast kijken we hoe en wanneer we deze in de bestaande bouw kunnen toepassen. De ontwikkelingen in de installatietechniek gaan snel. Op dit moment is nog onduidelijk welke varianten een reële optie voor ons zijn. We volgen deze ontwikkelingen op de voet en willen (al of niet in samenwerkingsverband met andere corporaties) pilots voorbereiden.

### *Duurzaamheid - energiebeleidsplan*

We hebben ons ten doel gesteld dat in 2025 onze woningen gemiddeld energielabel A hebben. Voor 2019 betekent dit dat we 346 woningen verbeteren om tot label A te komen. Waar we kunnen, proberen we de overlast voor onze huurders zo veel mogelijk te beperken. Dat betekent dat we naar alle werkzaamheden in de woning kijken, dus ook andere planmatige werkzaamheden. We voeren zo veel mogelijk werkzaamheden tegelijk uit. Een huurder heeft dan bijvoorbeeld maar één keer aannemer(s) in huis.

### *Complexbeheerplannen*

Om een goed beeld te krijgen van de staat van onze woningen voerden we conditiemetingen uit. Deze uitkomsten verwerkten we, samen met ander beleid, in complexbeheerplannen. Deze worden in 2019 verder afgerond. We kijken verder dan de technische kwaliteit van de woningen. Denk ook aan de woonkwaliteit, de verhuurbaarheid (in combinatie met de doelgroep), de visie op leefbaarheid en de financiële consequenties van de investeringskeuzes. In onze complexbeheerplannen beschrijven we de portefeuillestrategie. Deze plannen helpen ons controle te hebben en houden op de (technische) staat van ons bezit per complex.

### *Vraaggestuurd onderhoud; de vraag van de huurder*

In 2019 zetten we een aantal stappen in het ontwikkelen van een visie op vraaggestuurd onderhoud. Doel van vraaggestuurd onderhoud is onze huurders de mogelijkheid geven om onderhoud aan de binnenzijde van de woning (denk aan vervangen van keukens) zelf te initiëren. We zetten met deze ontwikkeling de huurder steeds meer centraal. Hij mag zelf binnen bepaalde kaders invloed uitoefenen. Dit past heel goed in hoe wij 'samen werken aan een thuis' en 'denken vanuit de klant'. We geven onze huurder meer eigenaarschap over zijn of haar woning. In onze begroting hielden we nog geen rekening met het financiële effect van vraaggestuurd onderhoud.

### *Planmatig onderhoud aan onze woningen*

We willen dat onze huurders in kwalitatief goede woningen wonen. Daarom voeren we planmatig onderhoud uit. Voor komend jaar staat een aantal reguliere onderhoudsprojecten op de planning. Denk aan schilderwerk, vervangen van goten, keukens en badkamers. Daarnaast krijgen 90 portiekwoningen aan de Laurentiusstraat in Huissen een grondige opknopbeurt. We vervangen dakbedekking en het portiek, trappenhuis en souterrain krijgen een facelift. Ook worden de balkons vervangen en voeren we energetische verbeteringen door.

### *Asbestsanering*

Asbest is al jaren een beladen onderwerp. Regelgeving maakt dat we het asbest uit onze woningen moeten verwijderen. En natuurlijk willen we dat zelf ook graag. Als er asbest aanwezig is in de woning, saneren we dit bij onderhoudswerkzaamheden. We doen dat op een veilige manier zonder risico voor de huurder. De definitieve sanering is bij de sloop van de woning. Alle huurders hebben een asbestkaart in de meterkast. Daarop staat precies waar het asbest in de woning zit. Uiterlijk in 2024 willen we al onze woningen asbestvrij hebben.

### *Samenwerking ketenpartners*

We breiden de ketensamenwerking in 2019 verder uit. In de praktijk blijkt dat met verschillende bouwpartijen door ketenintegratie effectiever en efficiënter gewerkt wordt. We kiezen voor deze duurzame samenwerking, omdat we als partijen daardoor beter weten wat we van elkaar kunnen verwachten, hoe we elkaar kunnen ondersteunen en dat we elkaar kunnen vertrouwen. Dit heeft niet alleen voor ons als organisatie voordelen, ook onze huurder is erbij gebaat. De werkzaamheden worden over het algemeen zonder stagnatie uitgevoerd, waardoor het werk sneller klaar is.

### *Nieuwbouw, projectontwikkeling en herstructurering*

Vanuit ons ondernemingsplan 2018-2021 hebben we een opgave om 120 woningen toe te voegen aan ons woningbezit en 225 woningen ingrijpend te verbeteren. Nieuwbouw realiseren we zoveel mogelijk energie neutraal en we maken afspraken met de gemeenten over CO2 neutraal wonen.

Voor 2019 staan de volgende nieuwbouwprojecten op de planning:

- Brandweerlocatie Bommel: oplevering van 24 levensloopbestendige appartementen waarvan er 4 rolstoeltoegankelijk zijn. In 2018 startten we met het bouwrijp maken van de grond.
- Doelenstraat Huissen: sloop van 19 eengezinswoningen en nieuwbouw van 13.
- 't Convent Huissen: verbouw van 48 zorgkamers naar 24 appartementen. De oplevering is gepland in juli 2019.
- Starterswoningen, in samenspraak met de gemeente willen we op grond van de gemeente flexibele woningen bouwen voor starters. We hebben hier verschillende geschikte locaties voor benoemd. De definitieve locaties zijn nog niet bepaald.
- Mariaplein Haalderen: realisatie van 10 appartementen. De oplevering is gepland in 2020.

Daarnaast bekijken we in 2019 of de volgende ontwikkelingen/projecten haalbaar zijn:

- Plakse Wei Bommel: realisatie 10 levensloopbestendige woningen.
- Schoollocatie fase 3 Millingen aan de Rijn: bij de ontwikkeling van deze locatie werken we samen met de gemeente Berg en Dal uit. In 2019 bereiden we het project voor en de daadwerkelijke bouw staat voor 2020-2021- gepland.
- Prinses Margrietstraat Millingen aan de Rijn: ontwikkeling van flexibele woningen op onze oude kantoorlocatie. De doelgroep voor de flexibele woningen zijn starters en/of ouderen

In 2019 werken we een tweetal herstructureringsprojecten verder uit. Dat zijn de Doelenstraat in Huissen en de Klappenburg in Bommel:

- De Doelenstraat in Huissen werd al eerder genoemd. We slopen in de Doelenstraat 19 eengezinswoningen en bouwen daarvoor 13 levensloopbestendige woningen en 6 eengezinswoningen terug. We betrekken huurders en andere belanghebbenden intensief bij het proces.
- Klappenburg in Bommel. De herstructurering van de Klappenburg bestaat uit twee verschillende delen. Samen met de huurders onderzoeken we hoe we de woningen ingrijpend kunnen verbeteren, zodat ze weer toekomstbestendig zijn. Daarbij betrekken we huurders en overige belanghouders. In de eerste fase hebben we gezamenlijk een sociaal plan vastgesteld. In 2019 werken we een aantal scenario's uit, waarna we besluiten of we (deels) woningen renoveren of slopen. De tweede fase is wat we de Molukse wijk noemen. Dit pakken we apart op, omdat hier een heel andere dynamiek heerst en er leeft een andere woonbehoefte. Voor deze groep zijn ook voorzieningen in de wijk aanwezig, daarom trekken we samen met de gemeente op. In 2018 zijn we met de huurders naar Tiel geweest om een combinatie van een nieuwbouw en renovatieproject te bezoeken. Samen met de huurders werken we in 2019 de plannen verder uit en komen we tot een definitief plan voor renovatie, nieuwbouw of een combinatie hiervan. De herstructurering van de Klappenburg fase 1 en 2 is midden 2020 afgerond.

Voor alle genoemde projecten geldt dat we de verwachte investeringsbedragen reeds mee hebben genomen in onze meerjarenbegroting.

### *Verkoop van woningen*

In 2019 willen we 12 woningen in Lingewaard en ongeveer 5 woningen in Millingen aan de Rijn verkopen. Daarnaast bieden we actief de Koopgarantwoningen aan die op de verkooplijst staan aan de zittende huurder voor definitieve verkoop. We monitoren het aantal verkopen ten opzichte van de prestatieafspraken.

### *Woonbehoefteonderzoek*

Onder regie van de gemeente Berg en Dal en de gemeente Lingewaard voeren we in samenwerking met onze collega-corporaties het woononderzoek opnieuw uit in 2019. De uitkomsten ervan zijn de basis voor de woonvisies van onze gemeenten en voor onze eigen portefeuillestrategie. Met elkaar maken we prestatieafspraken over aantallen woningen en het type woningen.

### *Statushouders*

We vinden het belangrijk dat iedereen een 'thuis' heeft. Ook voor mensen die uit andere landen zijn gevlucht en die in ons land mogen blijven. Samen met de gemeenten en huurdersorganisaties maken we afspraken over het huisvesten van deze zogenaamde statushouders. Voor het huisvesten van statushouders zijn we als regio verantwoordelijk. We monitoren de slaagkans voor onze primaire doelgroep bij de toewijzing van woningen aan statushouders en maken daarover afspraken met Vluchtelingenwerk en gemeenten.

### 2.4 Klantgerichte dienstverlening

Voor de komende jaren ligt er vooral een uitdaging om onze dienstverlening nog meer te verbeteren. Door beter met elkaar samen te werken kunnen we onze huurder nog beter helpen.

*“De vragen van onze klant in één keer oplossen. En als dat niet lukt, dan leveren we maatwerk. In onze ogen is dat echt luisteren naar onze klant.”*

We zijn een lokale corporatie en zijn aanwezig, makkelijk benaderbaar en aanspreekbaar in onze wijken, dorpen en netwerken. We hebben een hoge klanttevredenheid, die willen we graag behouden.

#### *Meer maatwerk*

We kiezen ervoor meer maatwerk te leveren. Dat doen we voor huurders die specialistische vragen hebben. Zoals we met elkaar hebben afgesproken in onze dienstverleningsvisie, lossen we 80% van de vragen in één keer op. In zo'n 20% van de gevallen lukt dat niet. Dan leveren we maatwerk. Daarvoor maken we een afspraak en gaan we bij voorkeur bij de huurder op bezoek. Dan zien we wat er speelt en horen we wat er leeft. Onze woonconsulenten, opzichters, onderhoudsmedewerkers en buurtbeheerders vervullen hierin een verbindende rol.

#### *Klanttevredenheid*

We meten structureel onze klanttevredenheid bij het proces “nieuwe en vertrekkende huurder” en voeren verbeteringen door om het proces nog klantvriendelijker te laten verlopen. Daarnaast doen we jaarlijks mee met de benchmark. De klanttevredenheid is bij ons hoger dan de gemiddelde benchmark van 2018. In 2020 voeren we ons algemene klanttevredenheidsonderzoek weer uit.

#### *Storingen en reparatieverzoeken*

We willen onze huurders snel helpen. Daarom geven zij vanaf 2019 storingen en reparatieverzoeken zo veel mogelijk digitaal aan ons door. Dat is voor de huurder eenvoudig, die hoeft niet in de “wacht te staan”. Natuurlijk kunnen huurders ons nog steeds telefonisch bereiken en zijn zij welkom op ons kantoor. We zorgen ervoor dat de storingen en reparaties zo snel mogelijk worden opgelost door onze aannemers of eigen onderhoudsdienst.

#### *Gebiedsgericht werken*

We hebben vaste mensen in de wijk en we kunnen vertrouwen op een ‘gebiedsteam’ dat bestaat uit collega’s vanuit verschillende disciplines. Doordat zij ieder vanuit hun eigen expertise en netwerk de ogen en oren in de wijken zijn, vangen zij snel signalen op. Deze signalen worden vanuit diverse invalshoeken bekeken en besproken. We schakelen de juiste partners in als dat nodig is.

#### *Huisvestingsverordening*

We zitten in de stuurgroep voor de evaluatie van de huidige huisvestingsverordening. Deze verordening loopt tot 2019. Het komende jaar werken we met gemeenten en corporaties in de regio Arnhem-Nijmegen aan een nieuwe huisvestingsverordening.

#### *Communicatie met onze huurders*

We zijn continue bezig met het verbeteren van onze communicatiekanalen zoals bijvoorbeeld de website en Mijn Waardwonen. De website is een van de belangrijkste kanalen. In 2018 realiseerden we een nieuwe, tijdelijke website die we in 2019 optimaliseren. In ons klantportaal Mijn Waardwonen kan de huurder zelf makkelijk zijn zaken online regelen op een tijdstip dat het hem schikt. Hiermee maken we het onze huurders nog makkelijker. In 2019 stimuleren we het gebruik van Mijn Waardwonen.

#### *Nieuwsbrief*

Uit onderzoek blijkt dat onze huurders het waarderen dat ze vaker en beter door ons geïnformeerd worden. Zij waarderen de nieuwsbrief en willen deze graag vaker ontvangen. In 2019 verzenden we de nieuwsbrief 2x per jaar op papier en 2x per jaar digitaal.

### *Klantgerichte communicatie*

We willen dat onze huurders begrijpen wat we hen vertellen. Daarom zorgen we ervoor dat al onze uitingen, van brief tot website, eenvoudig te begrijpen zijn en de juiste toon hebben. In 2019 helpen we onze medewerkers om deze juiste toon en begrijpelijke schrijfstijl onder de knie te krijgen. Onze communicatie is namelijk het visitekaartje van onze organisatie.

### *Privacy*

Ook wij moeten uitvoering geven aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In 2018 voldeden we aan de belangrijkste vereisten van de AVG.. In 2019 zetten we de puntjes op de 'i'. Daarnaast investeren we continue in bewustwording van privacy bij onze medewerkers.

## **2.5 Organisatie en ontwikkeling**

### **Handelen vanuit de klant**

Vanuit onze droom "Samen werken aan een thuis" werd afgelopen jaar een nieuw ondernemingsplan vastgesteld. Daarin zetten we voornamelijk in op klantgerichte dienstverlening en benadrukken we "thuis". We willen onze klant in één keer goed helpen. Dat betekent een organisatieontwikkeling waar het klantproces vanuit de vraag centraal staat. Hiermee willen we de klanttevredenheid van onze huurders verhogen. Voor onze medewerkers betekent dat een verandering in hun manier van werken, in hun houding en in wat zij laten zien. Als organisatie gaan we met elkaar aan de slag om onze kernwaarden samenwerking, omgevingsgericht, ondernemend en oplossingsgericht eigen te maken. We worden hierin ondersteund met training en opleiding.

*"We doen zoveel goede dingen. En we doen ze met passie. Daar zijn we trots op en dat mogen we laten zien. In 2019 zorgen we voor een zichtbaarder Waardwonen."*

### *Speerpunten voor de organisatieontwikkeling*

Als we veranderen, moeten we oog hebben voor het gedrag van onze mensen en aspecten binnen de cultuur, de zogenaamde soft controls. Die dragen bij aan het succes van onze organisatie. We hebben het dan over bijvoorbeeld leiderschap, communicatie of elkaar stimuleren. We leggen verantwoordelijkheden lager in organisatie; met elkaar vertrouwen we erop dat issues goed worden opgepakt. We willen onze klantgerichte dienstverlening, 80% in een keer goed, optimaal invullen.

Dat doen we door dit jaar de aanwezige kennis bij medewerkers te bundelen in een voor iedereen toegankelijke kennisbank.

Om onze doelstellingen te realiseren, richten we ons in 2019 op de volgende ontwikkelingen:

- Herinrichting van het kantoor. Zowel klanten als medewerkers moeten zich prettig en comfortabel voelen. Daarom realiseren we een 'huiskamer' omgeving.
- Communicatieve organisatie. Medewerkers staan dichtbij onze huurder, zij luisteren, vragen door en leveren maatwerk. Medewerkers bouwen aan hun eigen netwerk en nemen initiatief. Met een intern communicatietraject betrekken we onze mensen bij de veranderende organisatie.
- We gaan uitwerking geven aan cultuur op basis van de uitkomsten van het soft control onderzoek.
- HRM-beleid voor het inbedden van de nieuwe organisatie. Hieronder vallen opleidingen, ontwikkeltrajecten, LOB, Kracht in Mobiliteit, Gezond blijven en inzet flexibele schil.

### *ICT & Automatisering*

We staan aan de vooravond van een omslag van "Automatiseren" naar "Informatiseren". Om de klantgerichte dienstverlening te kunnen verrichten, ligt er een aanvullende uitdaging binnen de ICT-beheerorganisatie. Hiervoor schreven we een strategische ICT-visie en in 2018 gaven we invulling aan een nieuwe I&A-beheerorganisatie.

Met deze nieuwe organisatie zetten we in 2019 in op:

- Implementatie van een Document Management Systeem.
- Uitvoering geven aan kennisontwikkeling.
- Verbeteren van onze informatiebeveiliging en optimaliseren van onze informatievoorziening.
- Opstellen plan van aanpak voor het outsourcen van ons applicatie- en systeembeheer.
- Een bijdrage leveren aan een strategische visie op datamanagement.

### *Doelmatige bedrijfsvoering*

Met de omslag naar een klantgerichte organisatie, maken we met onze bedrijfsvoering de stap naar ondersteuner en dienstverlener binnen de organisatie. De focus komt daarmee te liggen op onze klantprocessen. We onderzoeken in hoeverre we andere gestandaardiseerde processen zoveel mogelijk kunnen automatiseren of misschien outsourcen.

Hiermee ontstaat er ruimte voor aanvullende activiteiten. Al met al betekent dit dat we moeten blijven investeren in onze kennisontwikkeling. Met name het analyseren, combineren en voorspellen van gegevens wordt een belangrijk speerpunt.

Een gezamenlijk speerpunt voor alle medewerkers van Waardwonen is 'kostenbewustzijn'. We werken toe naar een niveau van bedrijfslasten dat past bij onze activiteiten en onze grootte. Hiervoor maken we gebruik van benchmarks, data-analyses en de creativiteit van medewerkers. Daarnaast zoeken we de samenwerking en kennisdeling met andere woningcorporaties en netwerkpartijen. Een gezamenlijke aanpak moet uiteindelijk ook leiden tot een gezamenlijke kostenverdeling.

### *Nieuwe prestatieafspraken*

Jaarlijks maken we met de gemeenten prestatieafspraken. En we doen jaarlijks een bod op de woonvisie van de gemeente voor 1 juli.

### *Vasthouden goede relatie belanghouders*

Een echt thuis is belangrijk. Daarom is samenwerking onontbeerlijk. Wij stellen ons dan ook als doel om de goede relatie die we met onze belanghouders hebben ook in 2019 voort te zetten. Dit doen we door structureel overleg met elkaar te voeren en elkaar, waar nodig, op te zoeken. Iedereen binnen Waardwonen draagt hieraan bij binnen zijn of haar eigen vakgebied.