Woningstichting
Maasdriel

op volle kracht vooruit

ONDERNEMINGSPLAN 2018 - 2022

Woningstichting
Maasdriel

Inhoudsopgave

Voorwoord 5

Woningstichting Maasdriel 6

Waar staan we voor 6
Voor wie zijn we er 6
Kernwaarden 7
Klantgericht 7
Betrokken 7
Kernwaarden 7

Onze speerpunten 8

Passende woningvoorraad 9
Betaalbaar wonen 10
Duurzaam wonen 11
Goed wonen in dorpen 12

Samenwerking met onze partners 13

Onze organisatie 14

Betrekken van huurders bij beleid en beheer 14
Dienstverlening 14
Doorgroeien als organisatie 15
Uitwerking ondernemingsplan in jaarplannen 15

Woningstichting
Maasdriel

Voorwoord

Woningstichting Maasdriel (hierna: WSM) is een zogenaamde toegelaten instelling in de volkshuisvesting, die in 1968 is opgericht. Dit betekent dat WSM in 2018 50 jaar bestaat. Een goed moment om naar de toekomst te kijken en onze visie en strategie en ons beleid aan te scherpen. Er is immers veel veranderd gedurende de halve eeuw dat WSM bestaat. Mensen zijn anders gaan wonen en woningen worden anders gebouwd. Ook in de bestuurlijke organisatie, de inrichting van de organisatie en de wetgeving is veel veranderd. Zelfs het geld is veranderd: eerst hadden we guldens, nu hebben we euro's.

Tot 2014 functioneerde WSM als een soort bouwproductiecorporatie. Ons doel was het realiseren van een zo hoog mogelijke bouwproductie. Onze organisatie was daar helemaal op ingericht, met bijbehorende interne richtlijnen en procedures.

De wereld om ons heen stond echter niet stil. De maatschappij ontwikkelde zich in hoog tempo en WSM moest meebewegen. Zo gingen we in de afgelopen periode van een traditionele organisatie in drie lagen (raad van commissarissen, bestuur en directeur/medewerkers) naar een tweelagenstructuur. Na het vorige ondernemingsplan 2011 - 2015 kwam er een herstelplan, dat noodzakelijk was om de organisatie in de pas van de huidige tijd te brengen. Daar zijn we in geslaagd. De stoomtrein komt (langzaam) op gang en gaat met gezwinde spoed verder naar nieuwe trajecten.

Er staat nu een volledig nieuwe, professionele organisatie die het zelfstandig voortbestaan van WSM kan waarborgen. Een nieuwe organisatie die doelbewust en toekomstgericht wil werken. Mede daarom was het noodzakelijk om een ondernemingsplan voor de periode 2018 – 2022 op te stellen. Met dit plan creëren we veel meer ruimte voor de inbreng van huurders en partners in het handelen van WSM. Samen met onze partners willen we onze ambities waarmaken. En vanzelfsprekend richten we ons nadrukkelijk tot onze huurders: WSM is er immers voor hen. We zijn op de hoogte van de behoeften die onder hen leven en willen hierop inspelen, waarbij we natuurlijk rekening houden met de financiële spankracht van de organisatie. Een gezond bedrijf waarborgt immers ook de continuïteit.

Met dit ondernemingsplan slaan we dus een nieuwe weg in. Met het oog gericht op de buitenwereld en met vertrouwen in een goede samenwerking met onze huurders en partners.

Antoon Giezen
directeur-bestuurder

Woningstichting Maasdriel

Waar staan we voor

Woningstichting Maasdriel (WSM) is een lokaal verankerde woningcorporatie die haar huurders een goed thuis wil bieden. We verhuren in de gemeente Maasdriel om en nabij 1.000[1] betaalbare woningen in de dorpen Kerkdriel, Velddriel, Alem en Hoenzadriel, waar wij als enige verhuurder van sociale woningen actief zijn. Het merendeel van onze woningen (± 90%) staat in Kerkdriel.

We vinden het belangrijk om dicht bij onze huurders en de inwoners van deze dorpen te staan. Daarbij hechten we veel waarde aan het contact met onze huurders. We willen weten wat er speelt, zodat we kunnen voorzien in de lokale woonbehoeften en kunnen inspelen op ontwikkelingen. Het betaalbaar houden van onze woningen staat hierbij voorop. Daarnaast bieden we (toekomstige) huurders een passend huis in een prettige woonomgeving. Dit doen we in goede afstemming met onze samenwerkingspartners.

Al 50 jaar zetten wij ons actief en met veel plezier in voor onze huurders en dat zullen we ook in de komende jaren doen. Welke uitdagingen we tegenkomen, wat onze ambities zijn en hoe we die gaan verwezenlijken, leest u verderop in dit ondernemingsplan.

Voor wie zijn we er

Als corporatie zijn we er voor mensen die om financiële en/of sociaal-maatschappelijke redenen niet zelfstandig in eigen woonruimte kunnen voorzien. Concreet betekent dit dat we woningen beschikbaar stellen voor huishoudens met een inkomen tot maximaal € 36.798 (prijspeil 2018). Deze groep wordt vaak omschreven als de sociale doelgroep of de doelgroep van beleid.

Huishoudens met een inkomen hoger dan € 36.798 tot maximaal € 45.000 – de zogenaamde middeninkomens – zien we niet als een doelgroep die WSM actief moet bedienen. Ons huidige woningbezit voor middeninkomens in het niet-DAEB-segment bouwen we daarom af. Dit doen we door bij mutatie de huurprijzen van de betreffende

[1] *Dit is inclusief 40 zelfstandige zorgappartementen in complex De Leyenstein.*

woningen vast te stellen op maximaal € 710,68. Op dit moment verhuurt WSM ruim 25 woningen met een huurprijs hoger dan € 710,68.

In ons werkgebied is echter wel vraag naar woningen voor middeninkomens. Daarbij zien we dat deze groep moeilijk aan geschikte woonruimte kan komen. WSM zoekt daarom de samenwerking met marktpartijen die woningen in het middensegment willen realiseren, onder de voorwaarde dat deze partijen de bouw en verhuur van de vrijesectorhuurwoningen verzorgen. WSM verkoopt bijvoorbeeld de grond of realiseert binnen hetzelfde project sociale huurwoningen.

Missie en visie

Waar we voor staan en voor wie we er zijn, hebben we vertaald naar onze missie. Onze visie verwijst naar het beoogde langetermijnperspectief, waar we ons nu en in de toekomst hard voor maken.

Missie

WSM verhuurt in de gemeente Maasdriel betaalbare huurwoningen aan huishoudens die behoren tot de sociale doelgroep. We bieden een goede woning op een fijne plek waar mensen zich thuis voelen.

Visie

WSM is een daadkrachtige partner die actief betrokken is bij de maatschappelijke opgaven in de gemeente Maasdriel. We zien het als onze opdracht om samen met partners zorg te dragen voor wonen in dorpen waar het goed leven is. Een betaalbare en duurzame woning en een prettige leefomgeving zijn hierbij randvoorwaardelijk. WSM is proactief; we nemen het initiatief en tonen lef om onze ambities waar te maken. Dit doen wij vanuit de overtuiging dat prettig én comfortabel wonen ertoe bijdraagt dat mensen zich thuis voelen.

Kernwaarden

We zijn een kleine organisatie met betrokken medewerkers en vinden het belangrijk om te werken vanuit gedeelde waarden, die we uitdragen in ons werk en in contacten met huurders en samenwerkingspartners. In ons denken en doen staan de volgende waarden centraal:

Kernwaarden

Klantgericht

We luisteren naar onze huurders, leven ons in in de vraag of het probleem en zoeken naar een voor de klant passende oplossing.

Verbindend

We zoeken de samenwerking met onze partners om de maatschappelijke opgaven in ons werkgebied gezamenlijk aan te pakken en meerwaarde te creëren.

Betrokken

We zijn lokaal betrokken en aanspreekbaar. We staan in contact met de inwoners van de gemeente Maasdriel, weten wat er onder hen leeft en spelen in op hun woonbehoeften.

Resultaatgericht

We stellen het resultaat voorop en maken waar wat we ons voornemen.

Onze speerpunten

De woningcorporatiesector is de laatste jaren sterk aan verandering onderhevig. Nieuwe wet- en regelgeving heeft een grote impact, zowel binnen de corporatiesector als in het maatschappelijk domein. Tegelijkertijd hebben tal van maatschappelijke ontwikkelingen invloed op het dagelijkse werk. Zo moeten we bijvoorbeeld niet alleen de betaalbaarheid van onze woningen borgen, maar ook fors investeren in verduurzaming. Daarnaast zien we het aantal kwetsbare huurders toenemen, terwijl overheidsheffingen onze financiële positie steeds verder inperken. Kortom, er zijn genoeg uitdagingen die we willen aanpakken om ervoor te zorgen dat onze huurders prettig en comfortabel kunnen blijven wonen.

We hebben vier speerpunten geformuleerd waaraan WSM in de komende jaren prioriteit geeft. In lijn met onze visie vormen betaalbaar en duurzaam wonen hiervan de kern. Daarnaast werken we aan een passende woningvoorraad en goed wonen in dorpen voor onze (toekomstige) huurders. Per speerpunt hebben we de bijbehorende uitdagingen vertaald naar ambities, op basis waarvan we vervolgens hebben beschreven wat we in de planperiode gaan doen.

Voor de realisatie van onze speerpunten zoeken we, waar nodig, de samenwerking met onze samenwerkingspartners. Omdat samenwerking van groot belang is bij het verwezenlijken van onze opgaven, staan we er hier uitgebreid bij stil. Samenwerking zelf is echter geen speerpunt – eerder een onmisbaar middel – en komt verderop ook binnen andere contexten ter sprake. De speerpunten zijn weergegeven in onderstaande figuur en worden in dit hoofdstuk verder uitgewerkt.

Passende woningvoorraad | **Duurzaam wonen** | **Betaalbaar wonen** | **Goed wonen in dorpen**

In de komende periode focussen we ons op deze vier speerpunten. Vanzelfsprekend blijven we daarnaast onze reguliere taken en verplichtingen als woningcorporatie uitvoeren en nakomen. Hierbij staat steeds het belang van de huurders centraal en betrekken we waar mogelijk Huurdersvereniging Bommelerwaard.

Passende woningvoorraad

Uitdagingen

Toenemende behoefte aan sociale huurwoningen Het aantal huishoudens in de gemeente Maasdriel neemt de komende jaren toe als gevolg van de huishoudensverdunning. Dit vraagt om het gericht toevoegen van woningen, afgestemd op de lokale vraag. In Kerkdriel, Velddriel en Alem is behoefte aan meer sociale huurwoningen.

Langer zelfstandig thuis Als gevolg van veranderingen in de zorg (extramuralisering)[2] wonen steeds meer mensen langer zelfstandig thuis. Hierdoor zullen steeds meer ouderen en mensen met een beperking zelfstandig thuis (moeten) blijven wonen. Dit vraagt om aanpassing van de woningvoorraad, zodat deze geschikt is voor de toekomstige doelgroepen.

Ambitie

We gaan voor een woningaanbod dat aansluit bij de qua omvang en samenstelling veranderende doelgroep. Ouderen, jongeren, gezinnen en alleenstaanden: voor iedereen creëren we de mogelijkheid om te wonen binnen ons werkgebied. We zorgen voor woningen die bij individuele woonbehoeften aansluiten en flexibel zijn, zodat die voor iedereen een thuis kunnen worden.

Wat gaan we doen

We spelen in op de veranderende vraag en transformeren onze portefeuille zodat deze geschikt blijft voor de verschillende doelgroepen. We richten ons op:

- afname van het aantal kleine meergezinswoningen zonder lift (≤ 3 kamers);
- toevoeging van kleinere eengezinswoningen (2 of 3 kamers, grondgebonden);
- verjonging van de grote eengezinswoningen (afstoting, transformatie en nieuwbouw).

Om de voorraad sociale huurwoningen uit te breiden, bouwen we nieuwe woningen die geschikt zijn voor meerdere groepen huurders. Het betreft de volgende projecten:

- nieuwbouw 7 woningen Velddriel (Klompenmakershof), start 2018;
- nieuwbouw 27 woningen Kerkdriel-Noord (Perenbuurt), start 2022/2023; onder voorbehoud van financiering.
- onderzoek/uitwerken sloop-nieuwbouw flats Ipperakkeren Kerkdriel.

Uit het recentste woningmarktonderzoek (concept van juni 2018) blijkt voor Kerkdriel, Velddriel en Alem een uitbreidingsbehoefte van respectievelijk 60, 30 en 20 sociale huurwoningen tot en met 2028. Omdat WSM op basis van het strategisch voorraadbeleid 70 woningen afstoot, betekent dit een nieuwbouwopgave van circa 180 woningen tot en met 2028. De eerdergenoemde projecten zullen hierin deels voorzien. Voor de overige woningen gaan we binnen de planperiode mogelijke locaties verkennen. Dit doen we in samenspraak met de gemeente.

Gelet op de toenemende behoefte aan kleinere woningen onderzoeken we in de planperiode welke huisvestingsconcepten hierbij aansluiten en of ze toepasbaar zijn voor WSM.

Op natuurlijke momenten, zoals mutatie en noodzakelijk onderhoud, passen we de woningvoorraad aan om deze geschikt te maken voor de toekomstige huurdersgroepen. Onze portefeuillestrategie dient hierbij als uitgangspunt. Daarnaast passen we vraaggericht woningen aan en leveren daarbij maatwerk (mits passend binnen het huurbeleid en bij de huurprijs van de betreffende woning).

Bij ouderen stimuleren we de bewustwording over langer zelfstandig thuis wonen, zodat zij waar mogelijk zelf tijdig maatregelen nemen. We besteden hier extra aandacht aan in onze reguliere communicatie. Daarnaast gebruiken we samen met onze partners lokale communicatiekanalen zoals het Carillon om de bewustwording te stimuleren.

We gaan om de tafel met onze zorgpartners. We willen weten hoeveel mensen de komende jaren (extra) uitstromen uit zorginstellingen en welke voorzieningen zij in een woning nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen. WSM neemt het initiatief voor dit gesprek.

[2] *Extramuralisering is het streven om buiten de muren van een intramurale instelling (waar iemand opgenomen wordt) gelijkwaardige zorg te bieden, bijvoorbeeld in de eigen woning met ondersteuning van de thuiszorg.*

Betaalbaar wonen

Uitdagingen

Betaalbare woningen Betaalbaar wonen is een hot item. Huurders van sociale huurwoningen besteden een groot deel van hun inkomen aan woonlasten. In de afgelopen jaren is gebleken dat steeds meer huurders moeite hebben de maandhuur op tijd te betalen. Het Sociaal Huurakkoord en de nieuwe regelgeving (huursombenadering) beperken de vrijheid van corporaties om de huur te verhogen. Tegelijkertijd zijn forse investeringen noodzakelijk voor onder andere verduurzaming en aanpassing van onze woningen. Borgen van betaalbaar wonen binnen dit krachtenveld mag met recht een uitdaging heten.

Ambitie

Betaalbare sociale huurwoningen aanbieden is en blijft onze corebusiness. We gaan ervoor dat huurders inzicht hebben in hun woonlasten en weten hoe ze bewust om kunnen gaan met hun energierekening.

Wat gaan we doen

Wij zorgen ervoor dat woningen betaalbaar blijven. Hiertoe voeren we een gematigd huurbeleid en wijzen we woningen passend toe. De huurprijzen van WSM zijn op dit moment echter hoger dan die van bijvoorbeeld onze collega-corporaties in de Bommelerwaard. Dit prijsverschil vloeit voort uit de bovengemiddelde grootte en kwaliteit van onze woningen. Omdat de betaalbaarheid van onze woningen voorop staat, achten wij deze situatie niet wenselijk. In 2018 actualiseren we daarom het huurbeleid voor de komende periode, waarbij we ons onder andere baseren op het eerdergenoemde woningmarktonderzoek.

Uitgangspunten van het huidige huurbeleid zijn:

- Streefhuur: gemiddeld 70% van maximaal redelijk.
- Op basis van de streefhuren heeft minimaal 40% van onze woningen een huur tot de eerste aftoppingsgrens en minimaal 75% tot de tweede aftoppingsgrens.

Wij helpen huurders inzicht te krijgen in oplossingen om woonlasten te verlagen. Dit doen wij als volgt:

- We nemen een woonlastenindicator op bij de advertenties van onze woningen, zodat huurders een indicatie krijgen van de totale woonlasten. We gaan hierover binnen Woongaard het gesprek aan.
- In 2019 starten we met intakegesprekken voor nieuwe huurders om hen beter te kunnen informeren en in te spelen op individuele behoeften.
- In onze communicatie (nieuwsbrief/website/Carillon) besteden we aandacht aan duurzaamheid en energiebesparing. Daarnaast organiseren we in 2019 een huurdersbijeenkomst rond dit thema.

Duurzaam wonen

Uitdagingen

Duurzaam bezit In het nationaal energieakkoord is afgesproken dat het woningbezit van corporaties in 2021 gemiddeld energielabel B heeft (korte termijn). Voor de lange termijn is in de Woonagenda opgenomen dat in 2050 het corporatiebezit CO2-neutraal is. Om deze doelen te bereiken zijn forse investeringen noodzakelijk. Gelet op de ambitie om onze woningen betaalbaar te houden en de stijgende heffingen die de overheid oplegt, is dit een behoorlijke opgave. Samen met partners willen we hiervoor innovatieve en betaalbare oplossingen vinden.

Ambitie

Duurzaam wonen heeft de toekomst. We passen ons woningbezit aan en stemmen het af op eigentijdse eisen. We conformeren ons aan landelijke afspraken over duurzaamheid. Onze bewoners en onze medewerkers weten wat er bij energiezuinig wonen komt kijken.

Wat gaan we doen

Met duurzaamheidsmaatregelen verhogen we de kwaliteit van onze woningen en dragen we bij aan de betaalbaarheid ervan. We doen dit projectmatig. Jaarlijks investeren we ongeveer € 450.000, exclusief de uitkomst van de Aedes-routekaart, in de verduurzaming van ons woningbezit. De investeringen zijn gericht op het verbeteren van de energieprestaties door het:

- maximaal isoleren binnen de bestaande schil van de woningen;
- toepassen van installatietechniek voor het opwekken van elektriciteit en warmte, waaronder in ieder geval zonnepanelen. Andere oplossingen, zoals lage temperatuurverwarming, zijn ook mogelijk.

In de planperiode voeren we twee verduurzamingspilots uit waarin nieuwe installaties en/of andere innovatieve maatregelen worden toegepast.

WSM streeft de volgende doelen na:

- verduurzaming van het woningbezit tot gemiddeld energielabel B in 2021;
- CO2-neutraal maken van het woningbezit (volledig CO2-neutraal in 2050);
- nieuwe woningen gasloos bouwen.

Verduurzamingsmaatregelen rekenen we slechts beperkt door, zodat onze huurders ervan profiteren en daadwerkelijk lagere woonlasten hebben. De huurverhoging die we vragen is daarom altijd lager dan de potentiële besparing op de energiekosten.

Omdat de duurzaamheidsopgave groot is en we bij de invulling ervan afhankelijk zijn van andere partijen, zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met de gemeente, collega-corporaties en marktpartijen om tot effectieve oplossingen te komen.

WSM wil een volledig duurzame organisatie zijn. Hoe we dit kunnen verwezenlijken, werken we in 2019 uit.

Goed wonen in dorpen

Uitdagingen

Prettig wonen en leven (leefbaarheid) Vanuit het oogpunt van leefbaarheid vragen diverse ontwikkelingen de aandacht, zoals:

- De toename van het aantal ouderen en mensen met een bijzondere woonvraag → noodzaak tot een sociaal vangnet (gericht op sociale cohesie en ontmoeting).
- Als gevolg van het scheiden van wonen en zorg wonen steeds meer kwetsbare huurders zelfstandig in woningen van WSM.
- De huisvesting van statushouders en de sterke toename van het aantal Oost-Europeanen in de gemeente Maasdriel.
- Voorzieningen trekken weg uit de kleine dorpen.

Ambitie

WSM werkt aan goed wonen in de dorpen Kerkdriel, Velddriel, Alem en Hoenzadriel. We geven huurders een thuis in een prettige woonomgeving. Als enige corporatie met sociale huurwoningen in de genoemde dorpen borgen we in goed overleg met onze partners de leefbaarheid. We hebben korte lijnen met de gemeente en de zorg- en welzijnspartners en weten wat we aan elkaar hebben. Onze huurders zijn medeverantwoordelijk voor een prettige woon- en leefomgeving.

Wat gaan we doen

De rol van WSM is met name gericht op signalering, preventie en faciliteren. Hierin zijn we proactief: zodra wij signalen ontvangen, ondernemen we actie en schakelen we waar nodig met onze partners. We maken afspraken over de verantwoordelijkheid en de rol van de verschillende partijen. Huurders hebben eigen verantwoordelijkheid in het leefbaar houden van de eigen woon- en leefomgeving. We spreken hen hierop aan.

WSM wil zichtbaarder zijn in de wijk. Met name de woonconsulent en de opzichter zullen regelmatig de wijk ingaan om te zien en horen wat er lokaal speelt en waar nodig huurders aan te spreken. Onze medewerkers dragen bedrijfskleding, waardoor zij voor huurders herkenbaar en gemakkelijk aanspreekbaar zijn.

Gedurende de planperiode investeert WSM in:

- Schoon, heel en veilig. Passend bij onze rol en taak als corporatie zijn wij projectmatig actief in de openbare ruimte. Wij vragen huurders om ook een actieve bijdrage te leveren.
- Stimuleren van saamhorigheid. Hiertoe organiseren en faciliteren we bijeenkomsten rondom activiteiten of bijzondere gelegenheden. We nodigen huurders uit om ook deel te nemen aan de organisatie.
- Tegengaan van overlast. Wij reageren snel op signalen van overlast. Zo voorkomen we erger.

Samenwerking met onze partners

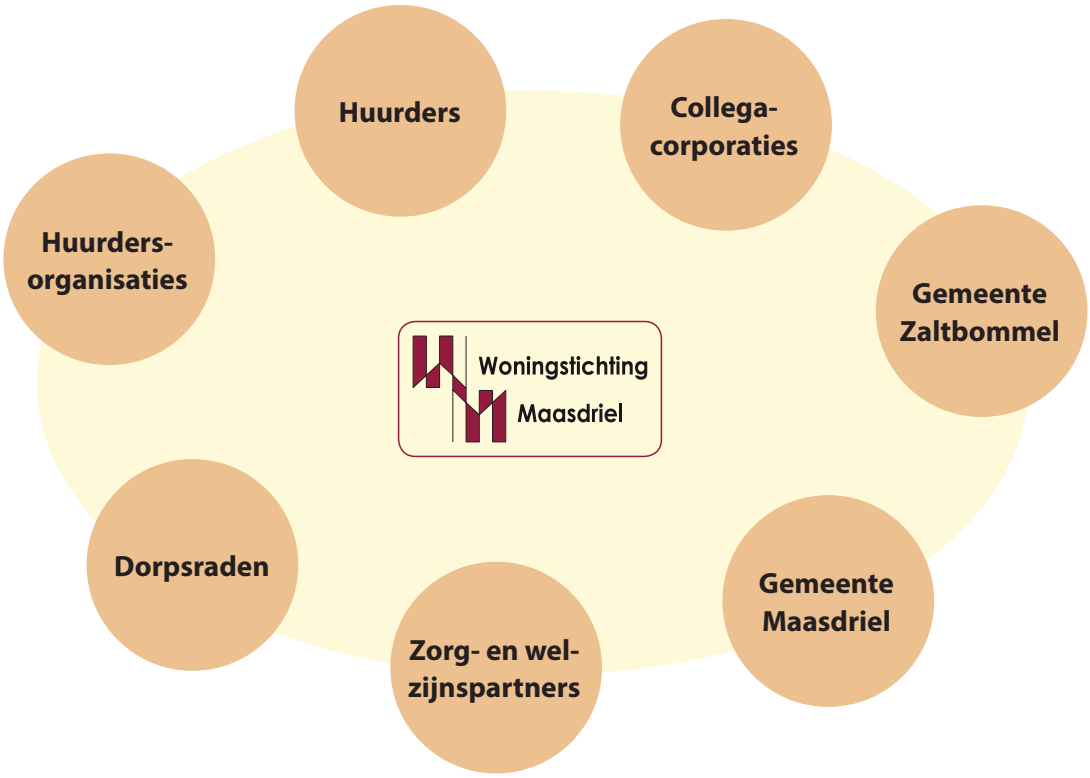
Onze speerpunten kunnen en willen we niet alleen verwezenlijken. Aan gezamenlijke opgaven werken we samen met onze partners. Elke samenwerkingspartner levert een bijdrage vanuit de eigen expertise, rol en verantwoordelijkheid. We maken hierover duidelijke afspraken en nemen geen taken of verantwoordelijkheden van partners over. WSM richt zich primair op het wonen. Wanneer de situatie erom vraagt, kunnen we wel de rol van initiator of trekker op ons nemen, echter zonder daadwerkelijk taken van andere partners over te nemen.

WSM is zichtbaar en proactief naar de samenwerkingspartners. In diverse netwerken, samenwerkingsverbanden en (gelegenheids)coalities zoeken we hen op. De samenwerking kan zich richten op de uitvoering van een project, maar ook op het 'binnenhalen' van expertise/kennis of het delen van kennis en kunde. Samenwerkingsprojecten kunnen bijvoorbeeld gaan over de duurzaamheidsopgave of over het creëren van een fijne leefomgeving in de dorpen. Onze collega-corporaties zijn vanzelfsprekend belangrijke partners, gelet op de gedeelde opgaven en de mogelijkheden voor kennisdeling. Wij nemen zelf het initiatief voor samenwerking met hen.

Gedurende de planperiode kiezen we voor ieder jaar één samenwerkingsproject waaraan we in dat jaar extra aandacht besteden. Die extra aandacht kan nodig zijn vanwege een actuele ontwikkeling waarop we gezamenlijk moeten inspelen, maar bijvoorbeeld ook omdat we de huidige samenwerking willen uitbreiden. Het gaat steeds om een belangrijk project waarvoor we tijd en menskracht beschikbaar stellen. Het samenwerkingsproject voor 2019 is al gekozen. Samen met partners gaan we aan de slag met de communicatie over langer zelfstandig thuis wonen naar onze huurders en naar de inwoners van de dorpen waar wij actief zijn.

Daarnaast zoeken we onze partners op om draagvlak te creëren voor de beleidskeuzes die we maken. De totstandkoming van dit ondernemingsplan met actieve betrokkenheid van onze partners is hier een voorbeeld van.

Ons uitgangspunt is dat we samen meer kunnen bereiken!



Onze organisatie

WSM heeft een dynamische periode achter de rug. Nadat de Autoriteit Woningcorporaties WSM onder verscherpt toezicht had geplaatst, hebben we hard gewerkt aan onze interne processen en het op orde krijgen van de interne verantwoording en het financiële beheer. Inmiddels is het verscherpt toezicht opgeheven en staan we er als organisatie goed voor. We zijn financieel gezond, in control en in staat om invulling te geven aan onze ambities.

De uitdaging voor de komende jaren is het waarmaken van de grote investeringsopgave. Dit vraagt veel van de organisatie gezien de toenemende financiële lasten, die het gevolg zijn van onder meer de verhuurdersheffing, de vennootschapsbelasting en mogelijk de Anti Tax Avoidance Directive (ATAD).

WSM is een zelfstandige organisatie. Uitgangspunt hierbij is dat wij in staat zijn en blijven om betaalbare en goede woningen te verhuren aan onze doelgroep. Dit doen we vanuit een organisatie die financieel gezond en in control is. Iedere twee jaar zullen we expliciet stilstaan bij ons bestaansrecht als zelfstandige organisatie.

In dit hoofdstuk beschrijven we de ambities voor onze werkorganisatie. Deze zijn gericht op het betrekken van huurders bij beleid en beheer, het verbeteren van onze dienstverlening en de verdere professionalisering van de organisatie.

Betrekken van huurders bij beleid en beheer

Het is belangrijk om te weten hoe onze huurders over bepaalde zaken denken. In beginsel werken we hiervoor samen met Huurdersvereniging De Bommelerwaard. De huurdersvereniging wordt actief betrokken bij beleidsvoorstellen en krijgt de ruimte om daarover advies uit te brengen.

Sinds begin 2018 kent WSM tevens een huurderspanel, dat uit een groep van ongeveer 50 huurders bestaat. Zij zijn bereid actief met ons mee te denken, bijvoorbeeld door een digitale vragenlijst in te vullen of deel te nemen aan een themabijeenkomst. We bevragen het huurderspanel minimaal twee keer per jaar. Waar dit meerwaarde heeft, betrekken we Huurdersvereniging De Bommelerwaard hier ook bij.

Bij grote projecten zoals sloop, nieuwbouw, of renovatie betrekken we tijdig onze huurders. We bespreken met hen wat zij belangrijk vinden en nemen dit mee in de verdere uitwerking van het project.

Dienstverlening

Het is belangrijk dat we gemakkelijk bereikbaar zijn voor onze huurders en dat zij goed en snel geholpen worden bij vragen of problemen. We bieden hiervoor diverse kanalen aan en hebben medewerkers die inspelen op de specifieke behoeften van huurders. We vinden het ook belangrijk dat onze dienstverlening goed wordt gewaardeerd en gaan gericht op zoek naar verbeterpunten.

Om de continuïteit van onze dienstverlening te borgen en te verbeteren, pakken we de komende jaren de volgende acties op:

- Eén keer per twee jaar laten we de kwaliteit van onze dienstverlening door een onafhankelijke partij meten. Doel is een score 'A' op het huurdersoordeel in de Aedes-benchmark.
- We werken stapsgewijs aan het verbeteren en actualiseren van onze website. Uitgangspunt hierbij is dat huurders de juiste informatie eenvoudig kunnen vinden. Tussentijds vragen we hiervoor input/feedback bij onze huurders. Daarnaast voegen we aan de website functionaliteiten toe, zoals het online melden van een reparatieverzoek.

- Binnen de planperiode introduceren we een klantportaal. Via dit klantportaal kunnen huurders online hun gegevens inzien en wijzigen, betalingen doen et cetera. Bij het ontwikkelen van de nieuwe website houden we hier rekening mee.
- Waar dit meerwaarde heeft voor de dienstverlening, willen we gebruikmaken van sociale media. Op basis van ervaringen bij een collega-corporatie en input van onze huurders werken we dit uit. In 2019 hebben we duidelijk welke kanalen we willen inzetten.

Doorgroeien als organisatie

WSM is een lerende organisatie. De afgelopen jaren hebben we ervaren dat 'de buitenwereld' snel verandert en dat het noodzakelijk is dat we hiermee de aansluiting houden en bijsturen waar dat nodig is. Voor een belangrijk deel doen we dit door samen te werken met onze partners; in ons netwerk is immers veel kennis voorhanden. Daarnaast volgen medewerkers opleidingen en cursussen om hun kennis op peil te houden.

Om als organisatie door te groeien en huurders optimaal te bedienen, stellen we onszelf voor de planperiode de volgende doelen:

- We letten scherp op de kosten. We hebben concurrerende bedrijfslasten en streven naar een score 'B' in de Aedes benchmark[3]. In 2019 voeren we intern het gesprek over de verschillende onderdelen van de bedrijfslasten en het besparingspotentieel (bijvoorbeeld door middel van samenwerking met collega-corporaties). Op basis hiervan werken we een actieplan uit om op een score 'B' te komen.
- Om uitvoering te geven aan de portefeuillestrategie gaan we actief aan de slag met assetmanagement. Zo zorgen we ervoor dat ons woningbezit aansluit bij de behoeften van toekomstige huurders en kunnen we een optimaal maatschappelijk rendement behalen. In dit kader werken we onder andere scenario's en (des)investeringsvoorstellen voor complexen of investeringen uit.
- In 2018 gaan we verbeteringen in het verhuur- en mutatieproces doorvoeren. Doel is te komen tot een efficiënt intern proces dat voor huurders transparant is.
- Met behulp van automatisering en digitalisering verhogen we de efficiëntie van de interne processen. Hierbij kijken we specifiek naar:
  - Automatisering om tijd te besparen en de bespaarde tijd te benutten voor andere werkzaamheden. Bijvoorbeeld: automatisering van de aanmaningen en facturatie (inlezen).
  - Digitalisering om huurdersinformatie voor medewerkers eenvoudig opvraagbaar te maken en centraal beschikbaar te stellen in het primaire systeem. Bijvoorbeeld: de huurovereenkomst, betalingsregelingen en correspondentie.
  - Het vergroten van de kennis van onze medewerkers over het primaire systeem door middel van trainingen. Doel hiervan is dat medewerkers de mogelijkheden van het primaire systeem beter leren kennen, zodat ze die optimaal kunnen benutten.
  - De invulling die collega-corporaties aan automatisering en digitalisering geven. Zo kunnen we van elkaar leren of een efficiëntieslag maken door samen op te trekken in deze vernieuwing.

Uitwerking ondernemingsplan in jaarplannen

Het is belangrijk dat dit ondernemingsplan door de hele organisatie gedragen wordt. Daarom zijn medewerkers actief betrokken bij de totstandkoming ervan. Door het ondernemingsplan uit te werken in jaarplannen, houden we het actueel en blijft het scherp op het netvlies van de medewerkers. In deze jaarplannen worden per afdeling concrete acties beschreven, waarbij wordt aangegeven wie ervoor verantwoordelijk is. Daarmee is voor medewerkers duidelijk wat er van hen wordt verwacht. De voortgang van het ondernemingsplan is steeds onderdeel van de managementrapportages, wat ons in staat stelt om waar nodig tijdig bij te sturen.

[3] Om de benchmarkpositie van corporaties weer te geven, zijn er per benchmarkonderdeel drie klassen: A, B en C. In elke klasse is een derde van de deelnemende corporaties ondergebracht. De corporaties met de beste scores in klasse A, de middengroep in klasse B en de corporaties met de mindere scores in klasse C.

Woningstichting
Maasdriel

Gasthuisstraat 1
Kerkdriel
Postbus 16
5330 AA Kerkdriel

T (0418) 63 17 35
F (0418) 63 36 67
E info@woningstichtingmaasdriel.nl
I www.woningstichtingmaasdriel.nl