

REISGIDS



SAMEN OP PAD NAAR GOED WONEN EN LEVEN

BESTEMMING 2022

UWOON ONDERNEMINGSPLAN 2019-2022

UWOON



RUIMTE VOOR ELKAAR

Als huurders plezierig wonen in een buurt waar ze zich veilig én thuis voelen. Waar bewoners elkaar kennen en open staan voor ieders eigen achtergrond. Waar mensen elkaar helpen en prettig samenleven. Dan is ons hoofdoel bereikt.



BESTEMMING 2022:

GA MEE!

Bestemming 2022, dat is de titel van het UWOON Ondernemingsplan 2019-2022. Een plan dat gericht is op huidige en toekomstige huurders. In deze reisgids beschrijven we de bestemming van het plan.

Wat zijn onze beloftes aan huurders in de komende vier jaar? Allereerst: mensen helpen (snel) een goede, duurzame en betaalbare woning te vinden. Daarnaast letterlijk en figuurlijk aanwezig zijn in de buurt, persoonlijk contact hebben met bewoners en partners en zo een vertrouwd gezicht zijn. Dan voelen bewoners zich gehoord en gekend en kunnen wij hen uitdagen om positief bij te dragen aan de wijk!

De route naar de bestemming is deels vastgelegd. Er is voorwerk verricht, de eerste plannen zijn ontwikkeld en ideeën gedeeld. Maar Bestemming 2022 biedt alle ruimte om af te wijken van platgetreden paden en uitgesleten wegen. De reis is óók een ontdekkingsstocht. Nieuwe wegen inslaan, alternatieve reisdoelen bepalen, een keer verdwalen? Het kan en mag, zolang we de bestemming maar scherp voor ogen houden.

Samen staan we aan het begin van een vier jaar durende reis die eindigt op 15 december 2022. Ga mee, doe mee, durf mee! Dan zetten we samen met onze huurders en partners belangrijke stappen en... bereiken we zeker de doelen!



ONZE BELOFTES



DE VIJF REISDOELEN

Bestemming 2022 heeft één duidelijk hoofddoel zoals beschreven op de vorige pagina. Die bereiken we via vijf reisdoelen met elk een aantal concrete plannen en resultaten. In de volgende pagina's werken we deze vijf reisdoelen (beloftes) uit:

- 1 We bouwen samen aan tolerante buurten**
- 2 We zorgen dat bewoners zich gehoord en gekend voelen**
- 3 We bieden snel en flexibel een energiezuinig, betaalbaar huis**
- 4 We geven bewoners en partners invloed op wat wij doen**
- 5 We dagen elkaar uit tot vernieuwing en verbetering**

Ieder reisdoel begint met een korte beschrijving van de omgeving om vervolgens plannen en beoogde resultaten concreet te benoemen.



BEKEND MAAKT BEMIND



WE BOUWEN SAMEN AAN TOLERANTE BUURTEN

Wijken met veel sociale huurwoningen veranderen. Er wonen steeds meer mensen met lagere inkomens, met beperkingen of in kwetsbare situaties. Het risico bestaat dat minder bewoners positief bijdragen aan leefbaarheid, en het wantrouwen in de 'vreemde buur' toeneemt. Net als de kans op onrust in de wijk. De rol van UWoon in het verbinden van mensen en bijdragen aan tolerantie in buurten wordt nog belangrijker.

Iedereen verdient een veilige, prettige plek in de samenleving. Hoe we dit bereiken? Door te werken aan sterke buurten, waar mensen met diverse achtergronden elkaar de ruimte geven om te leven. Het helpt als zij elkaar kennen, accepteren

en zaken die dwars zitten open bespreken. Want 'bekend maakt bemind'. Dat is de basis voor prettig samen wonen in een wijk waar iedereen positief bijdraagt en elkaar helpt.

UWOON bouwt samen met haar maatschappelijke partners aan deze sterke buurten. We zijn aanwezig en zichtbaar en dagen bewoners en onze partners uit om méé te doen. We helpen en zijn er om op terug te vallen of 'de weg te wijzen' als dat nodig is. Zorgen voor goede woningen staat centraal, maar we hebben ook oog voor de inrichting van de buurt of wijk. Zo zorgen we ook voor meer spreiding van zelfredzame en kwetsbare mensen bij woningtoewijzing. Kwetsbare personen en mensen die met spoed een woning nodig hebben, bieden we een plek.

CONCRETE PLANNEN

'Goed voor elkaar buurt'

Onder de noemer 'Goed voor elkaar buurt' werken we aan versterking en ondersteuning van kwetsbare huurders en verbetering van onderlinge contacten in de buurt. Zo voelen bewoners zich veilig en op hun gemak. Dat kunnen we niet alleen. Daarbij hebben we onze maatschappelijke partners dringend nodig! We dagen onszelf en hen uit om vernieuwende samenwerkingen en samenlevings- en woonprojecten te ontwikkelen. Graadmeters voor fijn wonen zijn het aantal overlastklachten en huurachterstanden. Die gaan we verlagen of op peil houden (waar het al goed is). Waar nodig brengen we eerst de huidige situatie in kaart.

Bestemming 2022:

- Halvering aantal overlastklachten
- Totale huurachterstand maximaal 0,5% van de totale huurinkomsten
- 90% van de bewoners woont met plezier
- 75% van de huurders doet iets voor een buurtgenoot

Niemand op straat

Huurachterstanden zoveel mogelijk beperken en huisuitzettingen voorkomen. Zo zorgen we ervoor dat niemand op straat belandt. Niet alleen vanuit financieel oogpunt, maar vooral vanuit betrokkenheid bij de samenleving.

Huurders hebben daarbij nadrukkelijk zelf een verantwoordelijkheid. Soms kunnen we niet om een ontruiming heen. Dan zetten wij ons, samen met onze maatschappelijke partners, actief in om deze persoon een dak boven het hoofd te bieden. Dit vraagt om een gerichte aanpak en goede samenwerking met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties.



Bestemming 2022:

- Geen huurders dakloos door huurachterstand

Werk aan de wijk

Op innovatieve wijze verbindingen in wijken tot stand brengen tussen bewoners. Zodat kwetsbare én veerkrachtige bewoners er met plezier wonen en de buurt als prettig ervaren.

Bestemming 2022:

- 90% van de huurders is tevreden over de leefomgeving
- Maximaal 5% van de huurders ervaart overlast door verwarde personen
- Iedere nieuwe huurder maakt actief kennis met de burens



PERSOONLIJK CONTACT



WE ZORGEN DAT BEWONERS ZICH GEHOORD EN GEKEND VOELEN

In een wereld die steeds digitaal wordt, is persoonlijk contact onmisbaar. Bijvoorbeeld om samen tot goede en verrassende oplossingen te komen. UWoon realiseert zich dat en zet in op persoonlijk contact, naast alle slimme, digitale mogelijkheden. We zijn daarom dagelijks te vinden in de buurt en zijn een vertrouwd gezicht voor bewoners en partners.

Bewoners weten waar ze moeten zijn met hun vragen. Zij kunnen veel zaken digitaal regelen, maar ook de telefonische bereikbaarheid blijft goed. Huurders krijgen meer (digitaal) inzicht in de onderhoudsstaat van de woning en reparatieverzoeken worden snel en met ruimte voor eigen inbreng

afgehandeld. Bij renovatie krijgen bewoners tijdig volledige informatie en keuzemogelijkheden in de uitvoering.

Wat willen bewoners? Daarover gaan we het gesprek aan (in plaats van voor hen te denken). Door slim en via diverse wegen informatie te verzamelen (bijvoorbeeld het online huurderspaneel), bouwen we meer kennis op over de wensen en leefwereld van klanten. Ook het belang van toekomstige bewoners wegen we mee in toekomstplannen. Het leren kennen van onze (toekomstige) huurders en weten wat zij belangrijk vinden, helpt ons bij het bieden van passende woningen en dienstverlening.

*In gesprek gaan
met bewoners*

CONCRETE PLANNEN

Vijf keer rapportcijfer 8 van de klant

KWH voert maandelijks onderzoek uit naar de tevredenheid van bewoners over de dienstverlening van woningcorporaties. Wij willen dat UWOON-huurders prettig wonen en dat dit blijkt uit KWH-cijfers. Wij toetsen op verschillende manieren of het KWH-cijfer klopt met het algehele gevoel van onze huurders.

Bestemming 2022:

- Huurders waarderen alle aspecten van dienstverlening met minimaal een 8 op basis van KWH-onderzoek

Ken de klant

Wij hebben goed inzicht in wie onze klanten zijn en wat ze van ons verwachten. Dat geldt voor onze huidige én toekomstige klanten. Zo kunnen wij beter inspelen op hun behoeften en wensen.

Bestemming 2022:

- Minimaal 90% van de huurders voelt zich gehoord en gekend
- Kennis van (groepen) klanten is inzichtelijk voor medewerkers
- In het online huurderspanel zijn minimaal 1.500 huurders van UWOON actief (2x per jaar)
- Wij hebben inzicht in de woonwensen van woningzoekenden in de regio



Door onze klanten goed te kennen, kunnen we beter inspelen op hun wensen en behoeften

INVESTEREN IN ENERGIE- ZUINIGHEID



WE BIEDEN SNEL EN FLEXIBEL EEN ENERGIE- ZUINIG, BETAALBAAR HUIS

Er zijn te weinig huurwoningen. De slaagkans voor woningzoekenden is 20%, dus een gemiddelde actieve zoektijd* van 5 jaar. Na 2030 neemt de vraag naar verwachting af. Tot die tijd zijn extra huizen nodig, zodat woningzoekenden sneller een huurwoning vinden. UWoon wil de slaagkans verhogen en wachttijd inperken. Hoe? Door de bouw van extra (eventueel tijdelijke) huurwoningen en experimenten om de door- of uitstroom bij huurwoningen te bevorderen. Daarbij is er extra aandacht voor kleinere huishoudens en huurders met fysieke beperkingen of een specifieke zorgbehoefte. De betaalbaarheid van woningen houdt alle aandacht.

In 2021 moeten huurwoningen in Nederland gemiddeld energielabel B hebben. Dit betekent een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van ongeveer 33% in de periode 2008-2020. Landelijk worden meer afspraken gemaakt over

energiebesparing en duurzame groei. Woningcorporaties, ook UWoon, streven naar energieneutrale woningen in 2050. Bij nieuwbouw is gasloos al het uitgangspunt en energieneutraal het streven. Andere maatregelen leggen we vast in een duurzaamheidsbeleid. We blijven in elk geval investeren in de energiezuinigheid van woningen, onder meer door isolatie. Bewoners kunnen gebruikmaken van zonnepanelen. Daarmee beperken ze ook hun woonlasten.

Woningen energieneutraal en aardgasloos maken is nog kostbaar. We doen er de komende jaren ervaring mee op. Om alle ambities waar te maken zijn forse investeringen nodig, tegelijk moeten huurwoningen betaalbaar blijven. Technologische ontwikkelingen zijn van groot belang om bij dit dilemma de juiste keuzes te maken.

** Iemand die ingeschreven is bij Huren Noord-Veluwe en in een periode van 12 maanden ten minste 1 keer op een geadverteerde woning heeft gereageerd.*

CONCRETE PLANNEN

Slaagkans van 20% naar 30%

Wij willen een kortere zoektijd voor woningzoekenden. Daarvoor zijn meer woningen nodig en meer doorstroming en uitstroom. Over vier jaar lukt het steeds beter om de zoektijd terug te dringen en is de slaagkans verhoogd naar 30%; een gemiddelde actieve zoektijd van 3,5 jaar.

Bestemming 2022:

- Slaagkans voor woningzoekenden: 30%



Nieuwe woonoplossingen

Nieuwe woonoplossingen zijn nodig om tegemoet te komen aan de extra behoefte aan sociale huurwoningen op de korte termijn. Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld tiny houses, optop-woningen (een extra woonlaag bovenop bestaande gebouwen) of het splitsen van woningen.

Bestemming 2022:

- Jaarlijks is minimaal één nieuwe woonoplossing ontwikkeld

Energieneutraal in 2050

Het is onze maatschappelijke plicht om bij te dragen aan terugdringing van CO₂-productie. Wij werken aan onze ambitie: 10% energieneutraal in 2025. In 2022 is 4% haalbaar. Met het opvoeren van investeringen in duurzaamheid dragen we bij aan behoud van betaalbare huurwoningen.

Bestemming 2022:

- Minimaal 4% van de woningen is energieneutraal

Eerste stap energieneutraal

Woningen extra isoleren (waar mogelijk tot energielabel A of B) en waar mogelijk technieken voor duurzame energieopwekking toepassen.

Bestemming 2022:

- 20% van de woningen gebruikt duurzame energieopwekking
- Woningen gemiddeld energielabel B



SAMENWERKEN MET PARTNERS



WE GEVEN BEWONERS EN PARTNERS INVLOED OP WAT WIJ DOEN

Maatschappelijk ondernemen is de ruggengraat en het bestaansrecht van UWoon. Met lokale partners (bewoners, gemeenten, organisaties) werken we samen aan gerichte, relevante doelen. Onze focus ligt op wonen in relatie met zorg, welzijn, leefbaarheid en veiligheid. De lokale samenleving is bij UWoon ook vertegenwoordigd in een corporatieraad.

Het beste resultaat wordt bereikt als we elkaar begrijpen en vertrouwen in de samenwerking. UWoon heeft een

belangrijke rol bij het signaleren van problemen en het verbinden van partijen. Doelgericht en met durf om de grenzen op te zoeken, dragen we bij aan gemeenschapsvorming.

Bewoners en huurdersorganisaties betrekken we vroegtijdig bij beleidsontwikkeling. Het online huurderspanel geeft bewoners een stem en UWoon snel inzage in de mening van een grote groep huurders. Regelmatig nodigen we bewoners uit voor een gesprek over specifieke thema's.

*De focus ligt op wonen
in relatie met
zorg, welzijn, leefbaarheid
en veiligheid*

CONCRETE PLANNEN

Invloed corporatieraad op onze agenda

UWOON werkt sinds enkele jaren met een corporatieraad. Hierin zitten mensen die vanuit hun achtergrond weten wat er speelt in de samenleving. De corporatieraad legt de rauwe werkelijkheid aan maatschappelijke thema's bij UWOON op tafel.

Bestemming 2022:

- Na een ruime experimentfase, in vorm en inhoud van de corporatieraad, is duidelijk of en hoe wij doorgaan met de corporatieraad en of de CR een erkende vorm van horizontale verantwoording is of kan worden binnen wet- en regelgeving
- Jaarlijks is minimaal 1 nieuw thema door de corporatieraad op onze agenda gezet en legt UWOON verantwoording af over hoe de aangedragen thema's zijn opgepakt
- De corporatieraad geeft jaarlijks een oordeel of UWOON de geagendeerde thema's afdoende heeft opgepakt

Huurders aan de slag

Nieuwe ideeën en projecten worden mede geïnitieerd door huurders. Huurders kunnen gezamenlijk een project aandragen en uitvoeren. Dit versterkt de onderlinge band tussen huurders. Individuele huurders krijgen de kans om onderhoud in en om de woning zelf uit te (laten) voeren. Huurders denken bij grote onderhoudsprojecten vanaf het begin met ons mee en zij hebben daarmee invloed op proces en resultaat, oftewel cocreatie.



Bestemming 2022:

- Minimaal 12 gezamenlijke huurdersinitiatieven die bijdragen aan gemeenschapsvorming zijn omarmd
- 1.200 huurders hebben zelf een vorm van onderhoud uitgevoerd of hebben deelgenomen aan een cocreatie project

Afspraak is afspraak

Voor onze klanten zijn wij een betrouwbare partner. Wij communiceren op tijd, in begrijpelijke taal en geven duidelijk aan wat wij kunnen betekenen. Wij vragen actief om feedback van klanten en laten hen weten wat wij met de feedback doen.

Bestemming 2022:

- Minimaal 90% van de huurders vindt dat UWOON betrouwbaar is



OPLOSSINGSGERICHTE HOUDING



WE DAGEN ELKAAR UIT TOT VERNIEUWING EN VERBETERING

Óf we ons werk goed doen en hoe goed, wordt bepaald door mensen uit de lokale samenleving. Medewerkers laten zich iets zeggen en nemen feedback serieus. Wij vertrouwen erop dat medewerkers op basis van ervaring de juiste invulling geven aan hun dagelijkse werk en dat van hun team. Dit vraagt om een klantgerichte en oplossingsgerichte houding.

En om samenwerking, frisse ideeën en buiten bestaande paden durven gaan. Het volgen van snelle technologische vernieuwingen is belangrijk. Zowel in besluitvorming als dienstverlening staan twee vragen centraal: Waar zijn huurders en woningzoekenden het meest mee geholpen? En zijn we in staat om ons daar snel op aan te passen?

CONCRETE PLANNEN

Snel en met draagvlak besluiten

We willen de juiste besluiten nemen als het gaat over dienstverlening en organisatie. Zorgen dat die besluitvorming zo snel mogelijk verloopt. We onderzoeken hoe we de mensen om wie het gaat invloed geven in de besluitvorming. Hoe zorgen we voor betrokkenheid, begrip en dat iedereen zich medeverantwoordelijk voelt? En hoe vergroten we de slagvaardigheid? We onderzoeken dit onder meer via een experiment met sociocratische besluitvorming.

Bestemming 2022:

- Besluiten nemen we op een andere manier: sneller en met meer draagvlak. We hebben ervaring opgedaan met diverse vormen van besluitvorming en hebben onze keuze gemaakt

Ruimte voor innovatie

Veranderingen in de samenleving gaan snel. We proberen nieuwe oplossingen uit om beter aan te sluiten op vragen van huidige en toekomstige klanten. Duurzaam innoveren begint met het luisteren naar klanten en door nieuwe kwaliteiten binnen UWOON te halen of te ontwikkelen. Meer ruimte voor vernieuwing betekent ook ruimte geven aan andere invalshoeken van collega's, huurders en samenwerkingspartners. Het bieden van ruimte voor vernieuwing (en ondersteuning hierbij) begint bij leidinggevendenden. Zij zijn doorslaggevend bij het enthousiasmeren en ondersteunen van teamleden bij innovaties en verbeteringen.

Bestemming 2022:

- Huurders en belanghouders zien UWOON als innovatieve organisatie die inspeelt op klantvragen. Zij kunnen concrete positieve voorbeelden noemen

Digitalisering

Meer en meer mensen handelen zaken digitaal af, liefst mobiel. Digitale dienstverlening biedt huurders meer snelheid en gemak, bijvoorbeeld bij het inplannen van een reparatie of het opzeggen van de huur. Ook medewerkers ervaren gemak in hun dagelijks werk, door het digitaliseren van bedrijfsprocessen. We bouwen aan een digitaal bekwaame organisatie en digitale inrichting van de dienstverlening.

Bestemming 2022:

- Dienstverlening en interne bedrijfsprocessen zijn gedigitaliseerd, onder meer met een goed functionerend klantportaal. Minimaal 50% van de huuropzeggingen en reparatieverzoeken wordt door de huurder ingediend via het klantportaal. UWOON is klaar om de stap te maken van 'volgend' naar 'voortstrevend' op digitaal gebied

Sturen op vertrouwen

We willen dat medewerkers vrijheid ervaren om hun werk af te stemmen op de behoefte van bewoners. Ze nemen verantwoordelijkheid; leidinggevendenden ontwikkelen zich tot coach.

Bestemming 2022:

- Krijgen en nemen medewerkers meer vrijheid om hun werk naar eigen inzicht in te vullen. Iedere medewerker kan hiervan meerdere voorbeelden noemen

Werken in de 21e eeuw

Individuele leertrajecten ondersteunen de ontwikkelingen om maximaal eigen verantwoordelijkheid te nemen in het werk, nieuwe ideeën in te brengen en mee te gaan in digitalisering.

Bestemming 2022:

- Leidinggevendenden hebben zich ontwikkeld in coachend leidinggeven. Ze werken continu aan verbetering van het team en zichzelf, met meerdere verbeterpunten per jaar
- Medewerkers nemen (gesteund door leidinggevendenden) meer verantwoordelijkheid voor hun eigen ontwikkeling en kunnen hiervan meerdere voorbeelden noemen

WIJKEN

Er komen steeds meer mensen met lagere inkomens en/of kwetsbare situaties in sociale huurwijken. Bij deze verandering speelt UWOON een cruciale rol. Wij leveren een bijdrage aan tolerantie en begrip tussen mensen (want bekend maakt beminde) en komen op voor de meest kwetsbare bewoners.

KLANTEN

Geen klant is hetzelfde: iedere individuele huurder heeft wensen en plannen. Om als UWOON klaar te zijn voor de toekomst is meer kennis van de klant onmisbaar. Die vergaren we niet alleen op een digitale manier (via periodiek marktonderzoek), maar ook door uitkomsten van persoonlijk contact. Op deze manier voelen onze klanten zich gehoord en gekend.

WONEN

Er is een schaarste aan huurwoningen, maar na 2030 neemt de vraag af. Tegelijk zijn er veel technologische ontwikkelingen, is er de wens om woningen sterk te verduurzamen en blijft betaalbaarheid voor huurders onverminderd belangrijk. Door te investeren in duurzaamheid draagt UWOON bij aan zowel betaalbaarheid als het terugdringen van CO₂-uitstoot. Wij bieden tijdelijke en permanente sociale huurwoningen die goed, duurzaam en betaalbaar zijn. Iedere actief woningzoekende vindt daarin binnen 2,5 jaar zijn of haar woning.

SAMENWERKING

UWOON is een krachtige, lokale maatschappelijk ondernemer. Maar we zijn geen solist. Integendeel: uitdagingen op het gebied van wonen, zorg, welzijn, leefbaarheid en veiligheid pakken we samen met lokale partners op. We hebben vertrouwen in elkaar en nemen feedback serieus. Doelgericht en met durf om de grenzen op te zoeken dragen we bij aan gemeenschapsvorming. Zo komen we samen tot goede en verrassende oplossingen op het gebied van wonen en samen leven.



HET LANDSCHAP

Welke visie heeft UWOON op maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op UWOON's handelen, legitimatie en missie? Deze is beschreven in de Bestuursvisie, een document dat één van de pijlers is van het ondernemingsplan. De vier belangrijkste aandachtsgebieden brengen we kort in kaart.



De bestemming: **15 DECEMBER 2022**

Bestemming 2022 is een vier jaar durende reis. Het wordt een ontdekkingsstocht naar nieuwe kansen en mogelijkheden om bij te dragen aan het woonplezier van huurders en een fijne leefomgeving voor bewoners van wijken en buurten.

Het lijkt nog ver weg, maar nu al leggen we de finish van dit vierjarenplan vast. Op 15 december 2022 blikken we terug op de reis. Tussendoor brengen we natuurlijk ook verslag uit. U leest de opmerkelijkste verhalen bijvoorbeeld in UWOON magazine, op onze website of social media, en in de jaarstukken. Want samen op weg naar Bestemming 2022 betekent ook: ervaringen delen, informatie uitwisselen, successen vieren en af toe stilstaan om te kijken of we nog op koers liggen. We maken het allemaal graag samen met u mee!