



SAMEN DOEN WAT NODIG IS

*Met en voor onze huurders
én de blik op de wijk*

welbions®

Thuis in Borne
en Hengelo

INHOUD

1/	Voorwoord	4
2/	De wereld om ons heen	8
3/	Dit is Welbions	10
4/	Helder klantcontact	13
5/	Duurzame woningen met focus op woonlasten	15
6/	Voldoende betaalbare woningen	17
7/	Goed onderhouden woningen	20
8/	Wonen in een fijne buurt	22
9/	Basis op orde	25
10/	Hart van de organisatie	28
	Colofon	30



1/ VOORWOORD

We kunnen er niet omheen; op het moment dat we dit koersplan lanceren is de situatie in Nederland allesbehalve stabiel. De oorlog in Oekraïne zorgt voor hoge gasprijzen en onzekerheden op de financiële markten. Mede hierdoor is de inflatie in Nederland torenhoog. Er is een tekort aan goed personeel en een tekort aan materialen. De beschikbaarheid van woningen staat ook onder druk. In de maatschappij speelt verdeeldheid en verharding een grote rol; groepen mensen staan tegenover elkaar en de houding ten opzichte van de overheid, grote organisaties en bedrijven verhardt.

Al deze onzekere factoren hebben invloed op ons werk. Tegelijkertijd is er een groot woningtekort. Mensen kunnen niet doorstromen naar een andere woning en starters kunnen niet aan een woning komen. De doorstroming van statushouders naar sociale huurwoningen stakt. Wij zijn in dit vraagstuk aan zet als het gaat om de sociale doelgroep. In dit plan vindt u deze en onze andere maatschappelijke opgaven waar wij de komende jaren onze tanden in gaan zetten.

Samen blijven doen wat nodig is

De afgelopen maanden keken we om ons heen, luisterden we en gingen we in gesprek. We spraken met onze medewerkers, huurders(organisatie), woningzoekenden, maatschappelijke partners, gemeenten en andere belanghebbenden. Het leverde ons een goed beeld van de thema's die de komende jaren belangrijk zijn. Met het vorige plan legden we een mooie basis voor de koers die we nu volgen en waar we ook klinkende resultaten hebben neergezet met onze partners. Veel thema's uit ons vorige ondernemingsplan blijken nog steeds relevant, deze vindt u dan ook terug in dit plan.

Fijn wonen in buurten en wijken

Aan de andere kant zien we ook dat er in korte tijd grote veranderingen hebben plaatsgevonden die van ons een nieuwe opvatting vragen over onze rol en bijdrage. We zien al jaren dat door complexe sociale problematieken de leefbaarheid in buurten en wijken onder druk staat. Alleen door samen te werken met onze maatschappelijke partners kunnen we deze sociale vraagstukken het hoofd bieden. Dit vraagt soms ook om nieuwe vormen van samenwerking, zonder hokjes en eilandjes.

Naast samenwerking met onze maatschappelijke partners hebben we meer dan ooit tevoren de inzet van buurtbewoners nodig. Zij weten wat een buurt of wijk nodig heeft en zij kunnen elkaar stimuleren om samen met burens te bouwen aan een buurt waar het fijn wonen is. Wij dagen onszelf de komende jaren uit om bewoners hier meer toe te activeren.

Andere kijk op duurzaamheid en woningvoorraad

Ook de energielasten van onze huurders vragen ons om een accentverschuiving. Eerder was ons duurzaamheidsbeleid primair gericht op de langere termijn doelstelling van 2050 CO₂ neutraal. Nu kijken we meer dan voorheen naar de korte termijn effecten zoals de portemonnee van onze huurders. Wij hebben als corporatie geen invloed op de energieprijzen. Wel zorgen wij ervoor dat onze woningen geen label E, F en G meer hebben.

Het grootste verschil is wel dat wij de noodzaak zien om onze woningvoorraad uit te breiden de komende jaren. De vraag naar woningen is zo groot dat er dringend behoefte is aan extra woningen. We kijken nadrukkelijk naar conceptuele en fabrieksmatige oplossingen om onze nieuwbouw en onderhoudsopgaven te realiseren. Natuurlijk moet dit altijd een toekomstbestendige keuze zijn; we hebben altijd de huurders van nu én de huurders van de toekomst in ons achterhoofd.

Aan de slag

Met de koers die we in dit plan beschrijven kunnen we de komende jaren goed inspelen op nieuwe uitdagingen in de wereld van het wonen. Hoe we samen met onze huurders, woningzoekenden en partners invulling geven aan de koers, maken we concreet in bijvoorbeeld onze wijkvisies en jaarplannen. Meer dan ooit tevoren houden we hierbij onze oren en ogen open voor wat er in de wereld en om ons heen speelt. Dit vraagt van ons allemaal veel flexibiliteit en veerkracht! Om de uitdagingen van de komende jaren aan te gaan, voorzien we een groei in formatie en investeren we in de verdere ontwikkeling van onze medewerkers.

Harro en Eric

Samen doen wat nodig is

Met en voor onze huurders én de blik op de wijk

welbions®

Thuis in Borne
en Hengelo



HELDER
KLANTCONTACT



DUURZAME WONINGEN
MET FOCUS OP WOON-
LASTEN

Drie kernopdrachten



**VOLDOENDE BETAAL-
BARE WONINGEN**



GOED ONDERHOUDEN
WONINGEN



WONEN IN EEN
FIJNE BUURT



BASIS OP ORDE



HART VAN DE
ORGANISATIE



2/ DE WERELD OM ONS HEEN

Met en voor onze huurders...

Welbions zorgt in Borne en Hengelo voor een fijn thuis, in het bijzonder voor mensen met een bescheiden inkomen. De afgelopen tijd zien we dat steeds meer Nederlanders het moeilijk hebben; ook onze woningzoekenden en huurders.

Noodgedwongen worden levensbeslissingen uitgesteld. Starters komen in de knel omdat ze geen betaalbare koopwoning of huurwoning kunnen vinden. Een groeiend aantal mensen kan rekeningen

niet meer betalen omdat het leven een stuk duurder is geworden. Huurders voelen zich soms niet prettig in hun eigen huis omdat ze iedere dag overlast ervaren in hun buurt. Dit gaat ons aan het hart. Wij doen iedere dag ons uiterste best om deze mensen te helpen. Deze urgente vraagstukken kunnen we niet alleen oplossen. Dat willen en moeten we samen met onze huurders(organisatie), woningzoekenden en partners – waaronder gemeenten en het Rijk – doen.

... én de blik op de wijk

Onze opgaven voor de komende jaren zijn omvangrijk. Ons speelveld wordt voor een groot deel bepaald door het Rijk; denk aan maatregelen op het gebied van forse huurmatiging, extra woningbouw, versnelde verduurzaming en impuls op leefbaarheid. Dit sluit

naadloos aan op onze wijkvisies die ons richting geven voor de sociale en fysieke opgaven voor de komende jaren. Hierin beschrijven we wat we samen met onze partners willen bereiken in buurten en wijken.

Realiteit vraagt lef en creativiteit

De kosten van het dagelijks leven stijgen op dit moment enorm; niet alleen de kosten van onze boodschappen maar ook de energieprijzen en materialenprijzen.

Dit betekent nogal wat voor onze huurders en ook voor ons dagelijks werk. Er moeten bijvoorbeeld concessies gedaan worden bij groot onderhoud en bij nieuwbouw moeten we samen met aannemers tot prijsafspraken

komen waar beide partijen mee uit de voeten kunnen. Daarnaast hebben wij en onze samenwerkingspartners mensen nodig om al het werk te verzetten. We merken dat de arbeidsmarkt ontzettend krap is: het is steeds lastiger om goede medewerkers te vinden. Kortom, het zijn roerige tijden voor iedereen. We kunnen niet voorspellen wanneer de omstandigheden gunstiger worden. Tot die tijd blijven we ons aanpassen aan de realiteit en dat vraagt lef en vooral veel creativiteit.



3/ DIT IS WELBIONS

Welbions is de enige woningcorporatie van en voor de gemeente Hengelo en Borne. 1 op de 4 inwoners woont in een woning van Welbions. Woningzoekenden en huurders zijn op ons aangewezen. Van deze positie zijn we ons bewust en daar handelen we ook naar. Wij willen dat onze huurders ons waarderen als betrokken mensen waar je van op aan kunt. Een noaber voor jou en je buurt! We zijn er voor onze huurders in onze wijken en knokken voor voldoende betaalbare woningen!

We werken prettig samen met onze partners en in het bijzonder huurdersvereniging Ookbions, gemeente Borne en gemeente Hengelo. Met hen maken we afspraken over wat we van elkaar verwachten en door deze samenwerking versterken we elkaar.

Ons DNA

Wij zijn betrokken bij onze huurders, bij elkaar en geloven in samenwerken. We werken vanuit ons hart en met ons hoofd: samen doen we wat nodig is. We denken verder en zien kansen. Medewerkers tonen lef, nemen initiatief en delen naast 'werkplezier' de volgende waarden:

We zijn **BETROKKEN** en werken met passie met elkaar samen voor onze huurders en woningzoekenden.

We blijven **REALISTISCH** en gebruiken ons gezonde verstand in ons werk.

We zijn **ONDERNEMEND**, tonen lef en nemen verantwoordelijkheid voor onszelf en onze klant.

We doen ons werk **SAMEN** met elkaar, onze partners en de klanten omdat je samen écht verder komt.



Aantal medewerkers:
150 (138 FTE)



Onze huurders wonen in:
**gemeente Hengelo en
gemeente Borne**



Samenwerkingspartners
> 300



Aantal huurwoningen:
14.316



Huurdersbelangenvereniging
Ookbions

Ons doel

Iedereen heeft recht op een goede woning in een fijne buurt en waar je je thuis voelt. Welbions is er om dit mogelijk te maken voor mensen met een bescheiden inkomen. Dit doen we samen met onze huurders en samenwerkingspartners.

Voor wie zijn we er

Mensen met een lager- en middeninkomen kunnen op ons rekenen. Voor onze huurders met een lager inkomen hebben we veel aandacht voor de betaalbaarheid; hierbij zijn de woonlasten leidend. Bij de middeninkomens ligt het accent op beschikbaarheid; zij komen op dit moment moeilijk aan een woning. Zodra hun positie op de woningmarkt verbetert, zijn zij veel minder op ons aangewezen.

We hebben in het bijzonder aandacht voor mensen die kwetsbaar zijn en niet op eigen kracht een woning kunnen vinden of moeite hebben om zelfstandig te wonen.



A photograph of a woman with blonde hair, wearing a black jacket with the 'welbions' logo, interacting with a man and a young child in a hallway. The man is holding the child, who is holding a small object. The woman is reaching out towards the child. The background shows a white brick wall and a dark door.

4/ HELDER KLANT- CONTACT

De paarse draad in ons werk is dat we onze communicatie afstemmen op onze klanten zodat zij weten waar ze aan toe zijn. In onze gesprekken, brieven en e-mails is de boodschap helder en de taal duidelijk. Stelt een huurder, woningzoekende of een partner een vraag? Dan luisteren we goed en is ons antwoord duidelijk.

“Iedere vraag verdient een antwoord”

Onze speerpunten voor **Helder Klantcontact:**

Duidelijkheid bieden

Huurders hebben meer dan ooit behoefte aan informatie en ook steeds meer gedetailleerde informatie. Veel vragen kunnen de medewerkers van de Klantenservice in één keer beantwoorden. Bij vragen die intern of extern nagevraagd moeten worden, duurt het soms even voordat er duidelijkheid is. We nemen de huurder dan mee in de stand van zaken zodat de huurder op de hoogte is.

Klant kiest kanaal

Veel zaken kunnen huurders en woningzoekenden online doen; bijvoorbeeld een woning zoeken, de huur opzeggen, persoonlijke gegevens aanpassen en een reparatie aanvragen. Veel van onze klanten vinden dit erg fijn; het werkt snel en de klant kan dit op ieder moment doen. Er zijn ook klanten die ons liever bellen of langskomen om zaken te regelen, bijvoorbeeld omdat ze behoefte hebben aan een luisterend oor of digitaal minder vaardig zijn. We zetten volop in op digitale dienstverlening, en houden altijd de optie open voor persoonlijk contact. De keuze is aan de klant.

Respect voor elkaar

Met het grootste deel van onze klanten hebben we prettig contact. Een klein deel van onze klanten vraagt echter veel van onze tijd door hun houding en gedrag. Steeds vaker zoeken deze mensen de grenzen van fatsoen op. Contacten monden uit in beledigingen van en zelfs bedreigingen naar medewerkers. Deze ontwikkeling vinden we zorgelijk. Wij hebben respect voor iedere klant, en vragen tegelijkertijd ook dat onze klanten respectvol met ons omgaan. We accepteren het niet dat een klant een medewerker beledigt of bedreigt.

A photograph of a man with glasses and a grey sweater standing on a roof. The roof has red tiles and several dark blue solar panels. A brick chimney with a black pipe is visible on the right. The background shows green trees under a clear blue sky. A large green rectangular overlay covers the bottom half of the image, containing white text.

5/ DUURZAME WONINGEN MET FOCUS OP WOONLASTEN

Welbions wil haar steentje bijdragen aan een duurzamere wereld. Wij staan daarom voor een grote duurzaamheidsopgave. De groene draad in ons werk is dat we volop inzetten op verduurzaming van onze woningen. Hierbij hebben wij oog voor het wooncomfort en ligt de focus op de woonlasten van onze huurders. Hierdoor dragen we bij aan een duurzame stad en duurzaam dorp. In 2050 moeten alle woningen aardgasloos en CO₂ neutraal zijn. Gemeenten hebben uiterlijk in 2024 hun transitievisie warmte klaar. Hierin staat hoe iedere wijk in de toekomst voorzien wordt van warmte. Deze visies helpen ons bij het maken van toekomstbestendige keuzes.

Bij alles wat we doen, denken we na of en hoe er een bijdrage geleverd kan en moet worden aan het verduurzamen van ons woningbezit en aan de wijken waarin onze woningen staan. Hierbij zetten we vooral in op bewezen maatregelen en technieken. Wel willen we de ruimte nemen om mee te doen aan pilots, zo mogelijk samen met marktpartijen. Bij voorkeur doen we dit samen met onze (Twentse) collega-corporaties.

Daarnaast hebben we ook oog voor klimaatadaptatie: in projecten houden we rekening met bijvoorbeeld hittestress, wateroverlast en droogte. Hierbij zoeken we afstemming met relevante partners zoals gemeente, waterschap en hoveniers. We zetten ons in om stap voor stap meer circulair te gaan bouwen, verbouwen en onderhouden. De markt is op dit moment echter nog niet zo ver, we blijven de marktontwikkelingen volgen.

“De urgentie van verduurzaming is groter dan ooit”

Onze speerpunten voor **Duurzame woningen met focus op woonlasten:**

Verduurzamen woningen

Het merendeel van onze woningen heeft een goed energielabel. De woningen met energielabel E, F en G worden uiterlijk 2028 energetisch verbeterd waardoor de netto warmtevraag wordt verlaagd en ze een labelsprong maken. Bij de keuze voor duurzaamheidsmaatregelen kiezen we zoveel mogelijk voor bewezen maatregelen en technieken die we bij veel van onze woningen kunnen toepassen: denk aan schil isolatie, isolatieglas en zonnepanelen.

Bewustwording en woongedrag

De ervaring leert ons inmiddels dat we veel aandacht moeten hebben voor voorlichting aan onze huurders om hun woongedrag te veranderen en om zuinig om te gaan met energie. Een duurzame woning levert

bijvoorbeeld alleen een lagere energierekening op en is alleen comfortabel als de bewoner weet hoe je met nieuwe systemen en apparaten in een woning moet omgaan. Daarnaast is het belangrijk voor huurders om te weten dat je zo'n 15% kunt besparen op je energierekening als je bewust met energiegebruik omgaat. Welbions zet in op het meer ondersteunen van huurders op het gebied van duurzaam wonen.

Groen Welbions

We verduurzaamden onze bedrijfsvoering al flink de afgelopen jaren. Ook de komende periode kijken we voortdurend hoe we onze manier van werken kunnen verduurzamen. Onze medewerkers hebben hier een grote rol in; bij het bedenken van concrete doelen en ook qua gedragsverandering.



6/ VOLDOENDE BETAALBARE WONINGEN

Op dit moment zit de woningmarkt op slot. Er is een tekort aan sociale huurwoningen, er is te weinig doorstroming en een flinke toename van statushouders en uitstroom beschermd wonen. Verschillende partijen zijn aan zet om dit probleem op te lossen. Ook wij kunnen hierin van betekenis zijn. Hierbij hebben we oog voor zowel mensen met lagere inkomens als mensen met een middeninkomen. Wonen is immers een eerste levensbehoefte; een woning moet voor iedereen toegankelijk zijn.

Financieel in de knel

Onze persoonlijke incasso-aanpak zorgde de afgelopen jaren voor een minimale betalingsachterstand. De afgelopen periode zien we echter een toename van huurders die financieel in de knel komen. Het gaat niet alleen om het betalen van de huur, zij komen gewoonweg niet rond met hun totale inkomsten en

uitgaven. Het leven is de afgelopen tijd veel duurder geworden. De verhalen die we horen zijn schrijnend; financiële zorgen geven enorm veel stress. Samen met onze partners zetten we ons in om huurders een helpende hand te bieden bij financiële zorgen of problemen.

“Wonen is een eerste levensbehoefte”

Onze speerpunten voor **Voldoende betaalbare woningen:**

Bouwen, bouwen, bouwen

De komende jaren gaan we meer woningen toevoegen, waaronder ook tijdelijke woningen. Op deze manier verbeteren we de slaagkans van onze woningzoekenden. Dit betekent nogal wat voor onze organisatie als ook voor onze partners waarmee we samenwerken (aannemers, gemeente). Om onze ambitieuze nieuwbouwplannen en de versnelling in verduurzaming waar te maken moeten we onze krachten bundelen. Daarbij kijken we nadrukkelijk naar conceptuele en fabrieksmatige oplossingen om de bouw te versnellen.

We halveerden de verkoop van onze woningen om de druk op de huurmarkt te verminderen. We onderzoeken hoe we de komende jaren met onze verkoop omgaan.

Doorstroming bevorderen

We blijven inzetten op het bevorderen van doorstroming binnen onze woningen. Op deze manier verhuizen huurders naar een woning die past bij hun situatie.

Financiële situatie van onze huurders

We hebben oog voor de woonlasten van onze huurders. De hogere energielasten kunnen wij niet compenseren, wel zetten we de komende tijd ons gematigde huurbeleid door.

Onze wijkcoaches, incassoconsulenten en monteurs komen vaker dan andere maatschappelijke organisaties achter de voordeur bij onze huurders. Daarom zien we voor ons een rol weggelegd om een eerste stap te zetten als een huurder het financieel moeilijk heeft. Hoe eerder je erbij bent, hoe groter de kans dat er oplossingen te vinden zijn. We kunnen niet alle problemen wegnemen. Wel kunnen we het gesprek

aangaan om te kijken wat wij kunnen betekenen en wat een andere organisatie kan doen. We hebben hele goede contacten met onze maatschappelijke partners en daarbij aarzelen we niet om een organisatie aan te spreken als deze haar verantwoordelijkheid niet neemt. Samen zijn we immers het vangnet voor een groep mensen die ons keihard nodig heeft.





7/ GOED ONDER- HOUDEN WONINGEN

Bij het onderhoud aan onze woningen houden we zoveel mogelijk rekening met de wensen van de huurders van nu en van de toekomst. Al onze woningen voldoen aan een basiskwaliteit. Bij het uitvoeren van een reparatie, bij het opleveren van een woning aan een nieuwe huurder en bij het uitvoeren van planmatig en groot onderhoud is de basiskwaliteit ons uitgangspunt.

“We houden rekening met de wensen van de huurders van nu en van de toekomst”

Onze speerpunten voor **Goed onderhouden woningen**:

Basiskwaliteit onder de loep

We vinden het de moeite waard om de komende periode deze basiskwaliteit nog eens goed onder de loep te nemen. Een integrale kijk op onderhoud helpt ons om iedere euro goed te besteden. Door de kwaliteitsnorm iets meer sober en doelmatig te maken, wordt geld bespaard. Moeten we bij groot onderhoud en levensduurverlenging alles in een keer aanpakken of kan dat ook in stappen? Kunnen we hierbij meer kijken naar nut en noodzaak? Onze huurders leveren hierbij niet in op wooncomfort.

Buurtbewoners denken mee

Bij elk groot onderhoud project vormen we een klankbordgroep van huurders. Deze groep bespreekt de wensen van de huurders en denkt met ons mee bij het maken van de plannen. Huurders krijgen in een korte periode te maken met flinke overlast. Daarna kunnen ze weer jaren tevreden wonen! Persoonlijk contact, goede communicatie en informatie, herkenbare aanspreekpunten, een duidelijke planning en het bieden van tijdelijke oplossingen zoals

logeerwoningen zijn dan essentieel. Doen wat je zegt en zeggen wat je doet, is daarbij uitgangspunt! Dit betekent dat we hoge eisen stellen aan onze aannemers en nauw moeten samenwerken.

Nieuwe concepten om verduurzaming bestaande woningen te versnellen

In de markt zijn telkens nieuwe concepten en samenwerkingsvormen die het mogelijk maken om duurzaamheidsopgaven te versnellen. Waar we kansen zien, stappen we in zodat we tegen lagere kosten woningen kunnen isoleren, renoveren en bouwen.



8/ WONEN IN EEN FIJNE BUURT

Onze kerntaak is het huisvesten van mensen met een bescheiden inkomen. Onze ervaring is dat een fijne buurt ontzettend belangrijk is voor het woongenot. Wat iemand een fijne buurt vindt, verschilt van mens tot mens. Wel kunnen we stellen dat een fijne buurt bestaat uit een mix van koopwoningen en huurwoningen, waar bewoners met verschillende inkomens en verschillende interesses graag wonen, en met goede voorzieningen in de buurt. In onze complexen is het schoon, heel en veilig. Het is fijn als burens elkaar kennen en naar elkaar om kijken. We verwachten van bewoners dat zij hierin het voortouw nemen. Wij ondersteunen onze huurders in buurten en wijken waar het nodig is. Dat doen we samen met onze partners zoals maatschappelijke organisaties, gemeenten en zorginstellingen.

Leefbaarheid in wijken onder druk

De laatste jaren zien we meer en steeds complexere sociale problemen ontstaan doordat de groep kwetsbare huurders groeit. De overlast van mensen met verward of asociaal gedrag neemt toe. We zien meer en meer eenzame ouderen, huurders die zichzelf en soms hun gezin verwaarlozen en huurders met

problematische schulden. De problemen achter de voordeur stapelen zich op en wat wij zien is nog maar het topje van de ijsberg. Dit alles vraagt om meer inzet van onze wijkcoaches en sociale wijkbeheerders. Samen met al onze medewerkers die achter de voordeur komen, zijn zij de oren en ogen in de wijk.

“We zetten volop in op preventie; problemen voorkomen is immers beter dan problemen oplossen”

Onze speerpunten voor **Wonen in een fijne buurt:**

Wijkvisies

Onze wijkvisies voor Hengelo en Borne zijn opgesteld met een open Welbions-bril, in gesprek met onze partners in de buurten en wijken. Ze geven ons richting voor de sociale en fysieke opgaven voor de

aankomende jaren. De wijkvisies gaan niet zozeer over hoe we ons dagelijkse werk in de wijken doen, maar juist over wat we samen met onze partners willen bereiken.

Bij de doorontwikkeling en actualisering van de wijkvisies kijken we specifiek naar de veerkracht van een buurt of wijk. Een buurt of wijk moet tegen een stootje kunnen; in een veerkrachtige wijk is de samenredzaamheid van bewoners en instituties (scholen, gemeente, corporaties, welzijn, netwerken) voldoende om mee te bewegen en verstoringen op te vangen. (Bron: Circusvis). In kwetsbare buurten is er minder veerkracht. Onze inzet in deze kwetsbare buurten is dan ook gericht op het herstellen van de veerkracht. We maken inzichtelijk waar we moeten inzetten op de thema's sociaal, fysiek en duurzaamheid. Zo kunnen we bepalen waar we leefbaarheidsactiviteiten ontwikkelen, of bijvoorbeeld ontmoetingsruimtes inzetten. Ook is het mogelijk om de inzet van onze wijkcoaches en wijkbeheerders in buurten te bepalen.

Prettige leefomgeving

Je directe woonomgeving is heel belangrijk om je prettig te voelen. Hieraan werken we samen met bewoners, gemeente en maatschappelijke organisaties. Niet alleen de omgeving is belangrijk; we streven ook naar schone en opgeruimde algemene ruimtes zoals de centrale hal van een flat. Dit is niet alleen veilig in noodsituaties; mensen voelen zich er ook prettig en ze laten er minder snel rommel achter. Welbions zorgt ervoor dat algemene ruimten regelmatig worden schoongemaakt; hiervoor betalen bewoners servicekosten. We verwachten van bewoners dat zij er geen rommel achterlaten en dat ze er geen spullen plaatsen.

Ontmoeten

De effecten van de extramuralisering en de veranderingen in maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg worden steeds meer 'voelbaar' in buurten en wijken. We hebben enerzijds te maken met personen die voorheen in een instelling woonden en nu zelfstandig moeten wonen, met eventuele begeleiding. Anderzijds zijn er ouderen die steeds langer in de huidige woningen blijven wonen. We zien bij beide doelgroepen dat dat leidt tot meer en complexere (individuele) sociale vraagstukken en dat er steeds meer sprake is van isolement en verwarring. Uit de

praktijk weten en zien we dat zowel georganiseerd als ongeorganiseerd ontmoeten essentieel is voor deze doelgroepen. Het vraagt om kleinschalige en bereikbare ontmoetingsplekken, passend bij de doelgroep en de buurt. We blijven samen met onze partners inzetten op de bestaande ontmoetingsruimtes en blijven tegelijkertijd ook zoeken naar nieuwe ontmoetingsconcepten.

Huurders denken mee

Onze huurders kennen hun buurten beter dan wie dan ook. Wij vinden het belangrijk dat zij betrokken zijn bij ontwikkelingen in hun buurt of wijk. We realiseren ons dat de maatschappij de afgelopen jaren individualistischer is geworden; mensen zijn meer op zichzelf. Toch willen wij de komende periode onderzoeken hoe we de betrokkenheid en inzet van bewoners bij hun eigen buurt, beter kunnen vormgeven. Daarbij kijken we telkens met elkaar wat er per buurt nodig is voor de bewoners. Bovendien kunnen bewoners zelf ook heel veel: we stimuleren daarom dat zij zichzelf ook inzetten voor een prettige leefomgeving.

Samen bereiken we meer

De samenwerking met onze maatschappelijke partners is goed; de lijntjes zijn kort en we weten elkaar te vinden. Tegelijkertijd zijn we het er over eens dat we de samenwerking moeten versterken. Dat is noodzakelijk om de complexe (individuele en collectieve) sociale vraagstukken goed te kunnen aanpakken. Samen hebben we een beter of completer beeld van wat zich er achter een voordeur afspeelt.



9/ BASIS OP ORDE

Om te kunnen doen wat nodig is, namen we de afgelopen jaren de organisatie onder de loep. Onze organisatiestructuur is aangepast zodat we slagvaardiger en meer wendbaar zijn. De komende jaren focussen we op het vereenvoudigen en verduidelijken van processen en procedures. Eén van de interne voorbeelden is het project Digitale Samenwerking, waardoor we altijd en overal kunnen samenwerken.

Kennisdelen en schaalvoordeel

Waar het kan, zoeken we graag de samenwerking met onze (Twentse) corporatie-collega's. Een voorbeeld is het gezamenlijk woonvindsysteem van 13 corporaties: WoningHuren.nl. Dit levert niet alleen de ongeveer

25.000 actief woningzoekenden voordeel op: wij als corporaties beschikken altijd over actuele, regionale en lokale marktinformatie. Bovendien is er schaalvoordeel door de samenwerking.

“Zo efficiënt en effectief mogelijk werken”

Onze speerpunten voor **Basis op orde:**

Processen en procedures optimaliseren

We streven naar een zo efficiënt en effectief mogelijke organisatie. Zo gaat er geen tijd verloren aan onduidelijkheid of ingewikkelde procedures of werkprocessen. En medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt. Het effect is dat er maximaal tijd overblijft om maatwerk te kunnen leveren als de situatie daarom vraagt. Twee voorbeelden zijn het online opzeggen van de huur en het online aanvragen van een reparatie.

Inkoop

Wij geven jaarlijks miljoenen uit aan investeringen, onderhoud en leefbaarheid. Hierbij hebben we te maken met risico's als prijsstijgingen, leveringsonzekerheid en schaarste aan personeel. Aanpassingen in ons inkoopbeleid kunnen leiden tot grote effecten op het gebied van efficiency, kwaliteit en woongenot. Afgelopen jaren hebben we ingezet op het professionaliseren van ons inkoopproces. We zien kansen en ook noodzaak om dit verder uit

te bouwen. We willen meer inzetten op proactief leveranciersmanagement. Dit gaan we doen door in te zetten op meer samenwerking met de (Twentse) corporaties en meer samenwerking met marktpartijen.

Informatie volledig benutten

De komende jaren gaan we meer datagedreven werken. Met de juiste data en rekenmodellen kunnen we 'voorspellende modellen' ontwikkelen waarmee we beter inzicht krijgen in bijvoorbeeld patronen van onderhoud en de jaarlijkse onderhoudskosten. Door meer en slimmer gebruik te maken van beschikbare interne en externe databronnen kunnen we bovendien nieuwe inzichten krijgen die tot andere afwegingen zouden kunnen leiden in ons onderhoud. Traditioneel heeft planmatig onderhoud een vaste cyclus. Technisch is het al mogelijk om cv-storingen met data te lijf te gaan en er bestaan al sensoren in dakgoten die verstoppingen melden voordat er lekkage is. Datagedreven werken kan dus zorgen voor effectievere en goedkopere werkprocessen én bewonersgemak.

Balans tussen opgaven en middelen

Welbions is financieel gezond. Daarmee is er een stevige basis om de komende jaren onze ambities te kunnen financieren én de continuïteit van Welbions te waarborgen. We verkennen de financiële grenzen en maken een realistische inschatting van risico's, terwijl we maximaal investeren in onze opgaven. Wel hebben we te maken met onzekerheden zoals

kostenstijgingen in de bouw, oplopende inflatie en mogelijke beleidswijzigingen vanuit de overheid. Dit vraagt om een flexibele inzet van onze financiële middelen en dat we soms keuzes moeten herzien. Zo zorgen we ervoor dat we ook op de lange termijn - en voor onze toekomstige generaties - de juiste balans vinden tussen de huuropbrengsten en onze uitgaven.





10/ HART VAN DE ORGANISATIE

Om de uitdagingen van de komende jaren aan te gaan, voorzien we een groei in formatie en een zoektocht naar de juiste competenties van onze medewerkers. De afgelopen jaren heeft Welbions een mooie organisatieontwikkeling doorgemaakt. Nu is het tijd om de focus op de medewerker te leggen.

Werken bij een corporatie betekent dat geen dag hetzelfde is. Het werk is uitdagend, divers en door de huidige ontwikkelingen om ons heen, steeds complexer. Het zijn onze medewerkers die de vragen van huurders beantwoorden, de sleuteloverdracht doen, reparaties uitvoeren, gesprekken met huurders

voeren en ervoor zorgen dat er nieuwe woningen worden gebouwd. De medewerkers zijn het kloppend hart van Welbions. Daarom investeren we in onder meer persoonlijke ontwikkeling en fit en vitaal je werk kunnen doen.

“Om onze ambities waar te kunnen maken hebben we voldoende en de juiste mensen nodig”

Onze speerpunten voor **Hart van de organisatie:**

Klaar voor de toekomst

We merken dat de arbeidsmarkt krap is. Bovendien weten we dat de komende jaren veel medewerkers met (pre)pensioen gaan. Kennis en ervaring verlaat onze organisatie en aan de andere kant moeten we kennis en ervaring op bepaalde thema's binnenhalen om onze ambities waar te maken en in te spelen op de veranderende wereld om ons heen. Een strategisch personeelsplan vertaalt onze opgaven naar het personeelsbeleid en de behoefte aan personeel (zowel kwantitatief als kwalitatief) voor de komende jaren. Zo kunnen we ervoor zorgen dat de juiste persoon op de juiste plaats in de organisatie werkzaam is, voor nu en in de toekomst.

Meer zakelijkheid

Bij Welbions hebben we een zogenoemde familiecultuur. Dat betekent dat de onderlinge verhoudingen over het algemeen heel goed zijn en

dat we elkaar vertrouwen. Een aandachtspunt bij zo'n cultuur is dat het lastig kan zijn om elkaar onderling, maar ook samenwerkingspartners, aan te spreken. In het visitatierapport van mei 2021 wordt ons geadviseerd scherp te blijven op bovenstaande punten en meer zakelijkheid in relaties te scheppen. Dit sluit aan bij onze vier interne ontwikkelpunten onder de noemer 'Medewerker aan zet': Persoonlijk leiderschap, Verantwoordelijkheden laag, Integrale samenwerking en Elkaar aanspreken.

Rust en focus

Tot slot: we hebben veel ambities en er lopen meer projecten dan tevoren. We moeten continu bij blijven als het gaat om actualiteiten in de wereld om ons heen. Kortom, we staan volop 'aan'. We zoeken tegelijkertijd ook naar rust en focus voor onze medewerkers. Zo kunnen we de komende jaren met enthousiasme samen blijven doen wat nodig is.

Colofon

Een uitgave van Welbions, 2022

Concept & ontwerp/

Tekst/

Fotografie/

DeNK, creatieve vrijdenkers, Almelo

Welbions

Rikkert Harink, Almelo, / Jeleukstefoto

Contactgegevens/

Welbions Hengelo
Paul Krugerstraat 44
7551 GX Hengelo

Borne
Stationsstraat 12
7622 LX Borne

074 246 83 00
klantenservice@welbions.nl
www.welbions.nl