

Ons Huis: actief en dichtbij!

Inhoud

DE BASIS VAN ONS HANDELEN	3
Wie we zijn en wat we doen	3
Onze missie	3
Onze kernwaarden	3
ONZE UITDAGINGEN	5
'Sociale' uitdagingen	5
Uitdagingen op vitale buurten	5
Uitdagingen op verduurzaming	6
Uitdagingen voor de organisatie van Ons Huis	6
KOERS: ACTIEF EN DICHTBIJ	7
STRATEGISCHE AGENDA 2018-2020	9
Prioriteit betaalbaar wonen	9
Prioriteit duurzaam wonen	10
Prioriteit vitale buurten	11
ONS HUIS GERICHT OP DE HUURDER	13
Optimaliseren van onze dienstverlening	13
Presteren naar vermogen	13

DE BASIS VAN ONS HANDELEN

Wie we zijn en wat we doen

Ons Huis is een sociaal verhuurder. We zijn met circa 5.062 wooneenheden actief in de gemeente Apeldoorn en met circa 921 wooneenheden in de gemeente Zutphen. We zijn een regionale speler in de Stedendriehoek en voelen ons lokaal verbonden. In Zutphen hebben we bovendien onze positie verstevigd door per 31 december 2017 te fuseren met Stichting Woningbedrijf Warnsveld. Hierdoor zijn we in staat om de opgaven en ambities in deze gemeente gerichter en waar mogelijk versneld op te pakken.

Door de jaren heen is Ons Huis te typeren als een koersvaste woningcorporatie. Als toegankelijke en professionele organisatie zijn we blijven doen waar we goed in zijn:

- Het aanbieden van *betaalbaar wonen*. We richten ons op een betaalbaar woonaanbod voor een brede doelgroep. Mensen met een lager inkomen of die anderszins niet of in mindere mate zelfredzaam zijn hebben onze primaire focus. Betaalbaar wonen betekent ook dat we investeringen die we doen in de woning in principe niet doorrekenen in de huurprijs.
- *Werk maken van kwaliteit*. De kwaliteitsnorm ligt hoog vanuit het principe dat we mensen huisvesten zoals we zelf ook gehuisvest willen worden. Dit kwaliteitsprincipe maakt dat wij willen excelleren op de verduurzamingsopgave. We zijn gemotiveerd om gericht op kwaliteit en met oog voor toekomstig woninggebruik stevig in te zetten op duurzaam wonen.
- De inzet op *vitale buurten*. Wij maken ons sterk voor vitale buurten gericht op prettig wonen en leven, regie houden (of krijgen) over je eigen leven en waar nodig een steuntje in de rug ontvangen. Daarin zijn we onderscheidend ten opzichte van een commerciële verhuurder. Ook de aankomende periode zal, mede gelet op vraagstukken rondom het passend toewijzen en zelfstandig wonen met begeleiding, behoud en versterking van leefbare buurten aandacht vragen. Hier ligt een gezamenlijke verantwoordelijkheid, met een belangrijke (deels initiërende) rol voor Ons Huis om onze kennis en maatschappelijk netwerk in te zetten.

In zowel Apeldoorn als Zutphen geven we samen met de gemeente, de collega-corporaties, de huurdersorganisaties en onze partners op het terrein van zorg en welzijn lokaal en gericht uitvoering aan deze bouwstenen. Met de gemeenten en huurdersorganisaties sluiten we bovendien jaarlijkse prestatieafspraken waarmee onze bijdrage aan de lokale opgaven is geborgd.

'Actief en dichtbij' is ons motto, waarbij we als lerende organisatie in verbinding met onze huurders en partners steeds beter in staat zijn om prettig wonen en leven te faciliteren. Vanuit dit gedachtegoed en met het vertrekpunt dat we goed luisteren naar de huurders werken we aan een dienstverlening die zichtbaar, goed georganiseerd en dichtbij is.

Onze missie

Passend bij een organisatie die in verbinding met haar omgeving de volkshuisvestelijke rol en taak vorm geeft, luidt onze missie als volgt:

Wij bieden betaalbaar en duurzaam wonen en werken samen aan vitale buurten.

Vanuit deze missie geven we inkleuring aan onze koers en strategische agenda.

Onze kernwaarden

Aansluitend op onze missie hanteren we de volgende kernwaarden waarop we aanspreekbaar zijn door onze huurders, partners maar ook als collega's onderling.

Betrokken

We verplaatsen ons in de ander en halen bij onze (toekomstige) bewoners op wat zij nodig hebben. Wie bij Ons Huis werkt is maatschappelijk gedreven, stelt vragen, luistert goed, helpt op te lossen en stimuleert zelfredzaamheid.

DE BASIS VAN ONS HANDELEN

Ondernemend

We benutten ruimte voor verbetering of vernieuwing in het toevoegen van waarde voor onze (toekomstige) huurders. We gaan voor een optimaal maatschappelijk rendement, met oog voor een verantwoorde inzet van onze middelen.

Flexibel

Onze omgeving is complex en verandert razendsnel. We bewegen mee, zien mogelijkheden en waar nodig wijken we op transparante en verantwoorde wijze af van gebaande paden om te komen tot een goed resultaat.

Vanuit dit vertrekpunt hebben we ons ondernemingsplan voor 2018-2020 opgesteld. We staan achtereenvolgens stil bij de uitdagingen, de koers en de verdere concretisering in de strategische agenda als basis voor de uitwerking in de jaarlijkse plannen.

ONZE UITDAGINGEN

De afgelopen periode is een dynamische tijd voor de corporatiesector ingezet. Met een groeiende sociale doelgroep, veranderingen in de wet- en regelgeving, het scheiden van wonen en zorg en met het vergrootglas op prestaties en efficiency wordt er veel gevraagd van het ondernemerschap. Dit geldt ook voor de aankomende periode. Mede ingegeven door onze belanghouders, die hebben meegedacht met dit ondernemingsplan, signaleren we de volgende uitdagingen die onze inzet bepalen.

'Sociale' uitdagingen

Blijvende vraag naar sociale huurwoningen

Nederland zit economisch gezien weer in de lift, maar zowel de omvang van onze doelgroep als de vraag naar betaalbare huurwoningen neemt toe. Verschillende oorzaken liggen hieraan ten grondslag:

- De groeiende ongelijkheid tussen rijk en arm leidt tot een druk op de sociale huursector. De groep huishoudens met een laag inkomen groeit met het risico op toenemende segregatie, mede als gevolg van het principe van passend toewijzen.
- Het wordt lastiger om in aanmerking te komen voor een koopwoning, onder andere door flexibele contracten maar ook door de verscherpte eisen rondom hypotheekverstrekking. Dit betekent per saldo dat meer mensen afhankelijk zijn van een huurwoning, waaronder jongeren en starters op de woningmarkt.
- De groeiende groep ouderen (vergrijzing tot circa 2030) stelt andere eisen aan het wonen, vaak in combinatie met zorg.
- Het aandeel een- en tweepersoonshuishoudens groeit en zorgt bovendien voor een andere woonbehoefte.
- Binnen de groep die aanspraak maakt op een sociale huurwoning neemt het aantal mensen toe dat niet of in mindere mate zelfredzaam is (zie volgend kopje). Deze groep, waarbij ook sprake is van een integratievraagstuk, doet een zwaar beroep op corporaties en andere maatschappelijke partners.

Deze ontwikkelingen spelen ook in de gemeente Apeldoorn en Zutphen. Kijken we naar de omvang van het aantal huishoudens tot 2030, dan zien we tussen 2016 en 2030 een toename van meer dan 3.800 huishoudens voor Apeldoorn en 800 huishoudens voor Zutphen (Primosprognose, 2016). De opgaven, die nader zijn onderbouwd in onderliggende documenten zoals ons portefeuillebeleid, tonen aan dat het belang van voldoende betaalbare woningen groot is.

Zelfredzaamheid

Zoals benoemd neemt de vraag naar sociale huurwoningen toe door een groei van het aantal mensen die in mindere mate of niet zelfredzaam zijn. Deze toename is mede ingegeven door het scheiden van wonen en zorg, waardoor steeds minder zorgbehoevenden intramuraal wonen.

De groei van deze groep doet een beroep op ons om te voorzien in voldoende, betaalbare en waar nodig zorggeschikte en/of aanpasbare woningen. Ook vraagt deze groep meer maatwerk in klantbenadering. Om dit maatwerk goed te kunnen leveren, is het belangrijk dat we blijven investeren in de samenwerking met zorg- en maatschappelijke partners.

Uitdagingen op vitale buurten

De woning, maar ook de woonomgeving, bepaalt in belangrijke mate in hoeverre iemand prettig woont en leeft. Vooralsnog zijn we in staat om in de gemeente Apeldoorn en Zutphen goed te anticiperen op het vitaal houden van buurten en wijken.

Toch is het belangrijk dat we er kritisch op blijven toezien dat de vitaliteit niet onder druk komt te staan. Met concentraties aan bezit in een aantal buurten, de wettelijke regeling om passend toe te wijzen en de groeiende groep die niet of in mindere mate zelfredzaam is, moeten we een vinger aan de pols houden. Vraagstukken rondom vereenzaming, betalingsachterstanden, wanbewoning, het samenkomen van verschillende leefstijlen et cetera kunnen leiden tot een toename en/of opstapeling van sociale problematiek. Hier ligt een belangrijke taak voor ons als corporatie in samenwerking met maatschappelijke partners.

ONZE UITDAGINGEN

Uitdagingen op verduurzaming

We vinden het belangrijk dat onze woningvoorraad betaalbaar is en blijft, kwaliteit biedt en geschikt is voor een brede doelgroep. Bovendien willen we met onze woningen bijdragen aan een beter milieu voor de huidige en toekomstige generaties. Dit alles komt samen in onze verduurzamingsopgave.

Energetisch verbeteren

Kijkend naar de energetische kant van het thema verduurzaming ligt er landelijk een stevige ambitie om in 2021 gemiddeld uit te komen op label B (Energie-Index van 1,21-1,40). De uitdaging gaat echter verder, gericht op een CO₂-neutrale woningvoorraad uiterlijk in 2050. Dit zal in belangrijke mate ons ambitieniveau op de korte en middellange termijn bepalen. De inzet: met energiezuinige maatregelen onze woningvoorraad in de breedte verduurzamen en daarmee de woonlasten voor onze huurders betaalbaar houden.

Wonen met kwaliteit voor een brede doelgroep

Als we kijken naar de kwaliteit van ons bezit, vinden we het vooral belangrijk dat onze woningvoorraad zijn waarde behoudt. Het bieden van kwaliteit, voldoende diversiteit en flexibiliteit in gebruik zorgt dat ons vastgoed breed inzetbaar is en blijft en daarmee meerdere doelgroepen aanspreekt. Bij het realiseren van nieuwbouw, maar ook bij het vernieuwen van het bestaande vastgoed, moeten we hierop goed vooruit zien.

Uitdagingen voor de organisatie van Ons Huis

Dienstverlening

Zichtbaarheid in de buurt, fysiek klantcontact maar ook het zelf regelen van zaken ongeacht tijd of plaats (digitaal)

is in deze tijd belangrijk. Voor de groep huurders die zelfredzaam is gaan we werken aan een gedigitaliseerd dienstverleningsproces. Als we in staat zijn om dit goed en efficiënt vorm te geven, houden we meer tijd over voor diegenen die maatwerk vragen. Op deze manier blijven we in staat om adequaat in te springen op de wensen en behoeften van huidige en toekomstige huurders.

Presteren naar vermogen

Het is belangrijk dat Ons Huis de investeringsruimte zo goed mogelijk benut ten behoeve van mensen met een lager inkomen en de groep die in mindere mate of niet zelfredzaam is. Presteren naar vermogen vraagt om een wendbare organisatie met focus, maar ook om realisme met oog voor financiële continuïteit. In de te maken keuzes is het belangrijk dat we onze externe toegevoegde waarde blijven bewaken en tegen de achtergrond van de bedrijfslasten en verantwoordingsdruk expliciet maken.

Meedenken en meedoen

Ons Huis is als lokaal verankerde woningcorporatie steeds beter in staat om goed in te spelen op de behoeften die in (de buurten van) de gemeenten Apeldoorn en Zutphen leven. Het samenspel met huurders, partners en overige belanghebbenden om te komen tot goede en verantwoordbare keuzes is een uitdaging die past bij Ons Huis.

Door te luisteren, het gesprek aan te gaan en mensen te laten meedoen zijn we in staat onze dienstverlening verder te professionaliseren. Om dit voor elkaar te krijgen willen we ook de bewustwording binnen onze organisatie en bij onze huurders op gang brengen. Het uitgangspunt is om de eigen verantwoordelijkheid te stimuleren waar dit kan.

KOERS: ACTIEF EN DICHTBIJ

Ons Huis is koersvast, ook de aankomende periode. We vinden het namelijk belangrijk dat onze huurders en partners weten wat ze van ons kunnen verwachten, dat we consequent zijn in ons handelen en daardoor een betrouwbare partner zijn.

Waar we door de tijd heen andere accenten aanbrengen, bouwen we voort op de fundamenten van ons voorgaand ondernemingsplan. We zijn herkenbaar en aanspreekbaar op onze bijdrage aan een duurzame samenleving en geven in onderlinge verbinding prioriteit aan *betaalbaar wonen*, *duurzaam wonen* en *vitale buurten*. Met oog voor

betaalbaarheid investeren we in de langetermijnkwaliteit van ons vastgoed. We benutten de sociale veerkracht van mensen en maken gebruik van ons netwerk waar een extra stimulans gewenst is. In dit alles bekijken we hoe we als organisatie een optimaal maatschappelijk rendement kunnen leveren dat ook financieel verantwoord is.

Als organisatie treden we daarin zelfbewust op. Onze legitimatie zit niet in het uitvoering geven aan wet- en regelgeving, maar in onze maatschappelijke opdracht die we vanuit de volgende prioriteiten oppakken en hieronder staat uitgewerkt:



KOERS: ACTIEF EN DICHTBIJ

- *Betaalbaar wonen.* Wij zijn aanspreekbaar op de betaalbaarheid van onze woningvoorraad. Zoals ook benoemd bij onze uitdagingen zien we een grote opgave in het huisvesten van een brede sociale doelgroep. Mede gevoed door ontwikkelingen als vergrijzing, een groeiende kloof tussen rijk en arm en de toename van het aantal minder- of niet-zelfredzame mensen neemt de druk toe. Betaalbaar wonen is niet iets vanzelfsprekends. Het vraagt om een gerichte samenstelling van ons vastgoed, de toewijzing en monitoring hierop. Betaalbaar wonen betekent ook dat we kijken naar de totale woonlasten. Met een sociale huurprijs en energetische maatregelen willen we deze zo veel mogelijk drukken, zodat onze huurders prettig wonen en op dit aspect de eigen regie over hun leven hebben.

Bij deze prioriteit zien we Ons Huis als **leverancier** van voldoende betaalbare woningen. De huurder is klant en gebruiker, die recht heeft op een passend en betaalbaar product met een goede prijs-kwaliteitverhouding.

- *Duurzaam wonen.* Een duurzame samenleving begint voor ons bij de woning. Hier maken wij het grootste verschil. Door onze woningen te verduurzamen met energetische maatregelen beperken we de CO₂-uitstoot en maken we onze woningvoorraad de aankomende periode geschikt voor huidige en toekomstige generaties. De inzet is dat de woonlasten voor de huurders minimaal gelijk blijven en bij voorkeur dalen.

Duurzaam wonen betekent ook investeren in de flexibiliteit van onze woningvoorraad. Onze woningen bieden kwaliteit en zijn breed inzetbaar. We hanteren het uitgangspunt dat de woningen die we verhuren minimaal geschikt (te maken) zijn voor twee doelgroepen (bijvoorbeeld jongeren en ouderen).

Onze kortetermijnacties staan in het teken van de langetermijnstrategie, gericht op een CO₂-neutrale woningvoorraad uiterlijk in 2050. Vanuit het kwaliteitsaspect en de betaalbaarheid dragen we op deze manier bij aan waardevolle buurten.

We zijn in zekere zin bij deze prioriteit leverancier, maar voelen ons vooral partner. **Partner** van huurders om bewustwording op gang te brengen en eigen verantwoordelijkheid te stimuleren. Partner van de marktpartijen om onze kennis en investeringskracht te bundelen om deze opgave voor elkaar te krijgen.

- *Vitale buurten.* Betaalbaarheid en wonen met kwaliteit (duurzaam wonen) zijn dragers voor een vitale buurt waar wij direct verschil kunnen maken. Toch is alleen zorgdragen voor de woning niet voldoende. Zeker gelet op de toenemende groep zorgbehoevenden is wonen belangrijk maar ook slechts één aspect. Integreren in de maatschappij, ondersteuning vanuit zorg, voorzieningen in maar ook nabij de woning et cetera vragen om een gezamenlijke aanpak.

Vanuit onze zichtbaarheid, expertise, het kennen van huurders en de inzet van ons netwerk vervullen wij een belangrijke rol als **aanjager**. Op deze wijze benutten we onze slagkracht en geven we met onze maatschappelijke partners en huurders gezamenlijk invulling aan vitale buurten.

Aan de hand van deze prioriteiten geven we vanuit Ons Huis verdere uitwerking aan onze strategische agenda voor 2018-2020 en de positionering van de organisatie.

STRATEGISCHE AGENDA 2018-2020

Onze strategische agenda geeft op elk van onze prioriteiten aan welke resultaten we in 2018-2020 willen bereiken, aangevuld met belangrijke activiteiten die we de aankomende periode in gang zetten. De verdere concretisering en uitwerking van de doelen en activiteiten vindt plaats in onze jaarlijkse plannen. We blijven flexibel door aansluitend op de opgave jaarlijks concrete uitwerking te geven aan onze strategie.

Prioriteit betaalbaar wonen

Ons Huis heeft de afgelopen periode geïnvesteerd in de betaalbaarheid, onder andere door de huurprijs van een substantieel deel van onze woningvoorraad te verlagen. We staan garant voor betaalbaar wonen en daarmee staan we in de periode 2018-2020 ook garant voor de volgende resultaten en inzet:

- We kiezen als Ons Huis bewust voor een *groei-strategie* die aansluit bij de toename van onze doelgroep in combinatie met huishoudensverdunding. We verwachten de aankomende 10 jaar met circa 5% te groeien ten opzichte van onze huidige omvang. De mate waarin we kunnen groeien hangt echter mede af van de beschikbaarheid van locaties. We gaan daarom actief aan de slag om mogelijkheden te verzilveren.
- De groei-strategie betekent dat de omvang van de voorraad in de gemeente Zutphen (921 wooneenheden) en de gemeente Apeldoorn (5.062 wooneenheden) toeneemt. Voor de *gemeente Apeldoorn* voegen we, gelet op de toestroom en mogelijkheden die we hebben, in de periode 2018-2020 jaarlijks gemiddeld 30 woningen in het sociale segment toe. Voor de *gemeente Zutphen* ligt de focus op de uitvoering van het nieuwbouwprogramma in Warnsveld en het toevoegen van woningen in het centrum (St. Elisabeth). Met deze investeringen wordt de woningvoorraad de aankomende drie jaar in totaal met circa 60 woningen uitgebreid.

- Binnen het regionaal woonruimteverdeelsysteem wordt door ons en de collega-corporaties in de Stedendriehoek de betaalbaarheid met het principe van *passend toewijzen* financieel gegarandeerd. Dit betekent concreet dat we van de vrijkomende woningen:

- 60% toewijzen aan een- en tweepersoonshuishoudens die recht hebben op huurtoeslag (lage aftoppingsgrens van € 592,-).
- 20% toewijzen aan huishoudens met drie of meer personen die recht hebben op huurtoeslag (hoge aftoppingsgrens van € 635,-).
- 20% toewijzen aan huishoudens tussen de hoge aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens (huurtoeslaggrens van € 710,-), mede geschikt voor mensen met een hoger inkomen.

Peildatum 2017

Bovendien voegt Ons Huis bij voorkeur nieuwbouw-woningen toe in de huurprijs-categorieën tot de eerste en tweede aftoppingsgrens (voor 2017 is dit respectievelijk een huurprijs van € 592,- en € 635,-). Hiermee wordt het aanbod in het betaalbare segment verbreed. Met deze totaalaanpak sturen we op de slaagkansen van huishoudens naar samenstelling en inkomen, met speciale aandacht voor de lagere inkomensgroepen.

De vraag blijven we de aankomende jaren monitoren. Mocht deze veranderen dan anticiperen we hierop in goed overleg met onze collega-corporaties en huurdersorganisaties.

- Kiezen voor de kwetsbare doelgroep en lage inkomens betekent dat wij in onze ondernemingsplanperiode geen woningen uit het sociale segment verkopen, tenzij hiervoor (op individueel woningniveau) een dringende reden is. We zetten zo veel mogelijk woningen in het sociaal segment in, omdat we deze hard nodig hebben

STRATEGISCHE AGENDA 2018-2020

om een *betaalbaar woningaanbod* te garanderen.

Dit betekent ook dat we ons woningaanbod boven de liberalisatiegrens (circa 4%) niet verruimen.

- Jaarlijks bekijken we welke aanvullende maatregelen nodig zijn. We voeren een gematigd *huurbeleid*, dat we overleggen met onze huurdersorganisaties. Hierop afgestemd hanteren we de volgende uitgangspunten:
 - Onze huurprijzen voor de groep mensen met een inkomen tot € 40.439,- (peildatum 2017) zijn over de periode 2018-2020 inflatievolgend.
 - Bij nieuwe verhuringen sturen we op slaagkansen van verschillende typen huishoudens die we onderscheiden vanuit het principe van passend toewijzen.
 - Bij mutatie van woningen worden de huren aangepast naar streefhuurniveau, zodat onze woningvoorraad behalve betaalbaar ook een juiste en uitlegbare prijs-kwaliteitverhouding kent.
- De toepassing van energetische maatregelen in de woningen, zoals opgenomen bij de prioriteit 'Duurzaam wonen', wordt in principe uitgevoerd zonder een verhoging van de huurprijs. Hierdoor levert een *lager energieverbruik* na realisatie een direct voordeel op voor de huurder in de woonlasten.

Prioriteit duurzaam wonen

Duurzaam wonen staat voor ons in het teken van betaalbare woonlasten, diversiteit en multi-inzetbaarheid van ons bezit. Door de CO₂-uitstoot te beperken zijn we milieubewust en dragen we bij aan een gezond leefklimaat in de woning en buurt. De afgelopen periode hebben we veel bereikt, tegelijkertijd zijn er nog grote stappen te zetten. Onze uitdaging is dat we blijven investeren in de waarde van onze woningen en tegelijkertijd de woonlasten betaalbaar houden. Afgestemd op ons portefeuille-beleid en assetmanagement als belangrijke sturingskaders gaan we voor de volgende resultaten en inzet:

- Ons bezit is geschikt voor een *brede doelgroep*. Als onderdeel van de prestatieafspraken en naast het reguliere onderhoud hebben we de volgende focus:

- De nieuwbouw die we realiseren, maar ook het bestaand vastgoed dat we herontwikkelen, is afgestemd op de vraagontwikkeling en de minimale inzetbaarheid voor twee doelgroepen. Met dit uitgangspunt richten we ons in de nieuwbouwpoging en herontwikkeling op:
 - o betaalbare appartementen met een omvang van maximaal 70 m², geschikt voor jongeren en alleenstaanden;
 - o middelgrote grondgebonden eengezinswoningen met een betaalbare huur die breed inzetbaar zijn, waaronder voor gezinnen.
 - In de periode 2018-2020 geven we in Apeldoorn uitvoering aan een aantal belangrijke projecten waaronder Vellertzoom (Korrelhoed) en Havenpark.
 - De kwaliteitsimpuls in Zutphen bestaat uit het versneld oppakken van de projecten Breegraven, Bieshorstlaan en Scheurkamp door woningen te maken die geschikt zijn voor kleinere huishoudens. Dit is een aanvulling op het bezit van met name eengezinswoningen. Ook wordt een substantieel aantal woningen gerenoveerd, waaronder aan het Frederikseplein in Warnsveld.
 - We labelen zo min mogelijk woningen, maar leveren maatwerk daar waar gewenst. We faciliteren specifieke groepen in het wonen, bijvoorbeeld door het verbeteren van de toegankelijkheid van woningen en complexen voor senioren.
 - In ons woningverbeteringsbeleid houden wij rekening met het Wmo-beleid van de gemeente zodat er bij minder mobiele huurders aanpassingen aan de woning worden gedaan. Dit beleid gaan we opnieuw tegen het licht houden en waar mogelijk verbeteren.
- Aansluitend op de kwaliteit die we nastreven en onze eigen kennisbehoefte en productontwikkeling, willen we voor een aantal vraagstukken passende oplossingsrichtingen ontwikkelen met *co-makers* uit de markt. Twee belangrijke vraagstukken betreffen in ieder geval:
 - De *duurzame inzetbaarheid* van ons vastgoed. Waar bewoners op dit moment voor langere tijd een woning van ons huren, verwachten we dat toekomstige generaties de woning meer gaan zien als een 'inwisselbaar' product. Vastgoedwaarde krijgt vanuit deze hoedanigheid een andere betekenis.

STRATEGISCHE AGENDA 2018-2020

Het vraagstuk hoe we de flexibiliteit en daarmee duurzame inzetbaarheid van onze woningen vergroten, willen we in de ondernemingsplanperiode samen oppakken met co-makers.

- Het *ontwikkelen van 'tussenvormen'* voor een groeiende doelgroep. De groep mensen die in mindere mate of niet zelfredzaam is en intensieve begeleiding nodig heeft groeit. De praktijk laat zien dat een deel van deze groep niet in staat is om volledig zelfstandig te wonen. Tussenvormen zijn nodig om deze groep met een passend woningaanbod goed te begeleiden. Meerdere tussenvormen zijn al ontwikkeld. In 2018 onderzoeken we in overleg met onze co-makers welke vormen en welke aanpakken verder passend zijn in het werkgebied van Ons Huis.

- We zijn intrinsiek gemotiveerd om ons woningbezit *CO₂-neutraal* te maken en sluiten graag aan bij de landelijke ambitie om deze doelstelling uiterlijk in 2050 te bereiken. Zowel op het niveau van de woning als op het niveau van de buurt ligt er een uitdaging om hierin stappen te zetten. We vinden het van belang dat we dit vraagstuk op verantwoorde wijze en samen met onze huurders oppakken. De investeringen, het verwachte rendement, het effect op de huur- en woonlasten, maar ook de gedragscomponent zijn belangrijke aspecten die meewegen. Met als doel *CO₂-neutraal* in 2050 gaan we in 2018 aan de slag met onze *duurzaamheidsstrategie*, waarin we onze langetermijninzet én het effect op de korte termijn expliciet maken.
- Afgestemd op deze duurzaamheidsstrategie, is onze kortetermijnambitie erop gericht om in 2020 *gemiddeld label B* te hebben voor onze woningen in Apeldoorn en in 2021 voor onze woningvoorraad in Zutphen (Energie-Index 1,21-1,40). Hierdoor worden niet alleen de woonlasten verlaagd, maar wordt ook een bijdrage geleverd aan de duurzaamheidsambitie binnen de

gemeenten Apeldoorn en Zutphen. Deze ambitie willen we behalen door uitvoering te geven aan projecten uit ons investeringsprogramma (2018-2020), gericht op een energetische verbetering tot label A. Per saldo investeren we in de periode 2018-2020 circa € 9 miljoen in energetische maatregelen. Daarmee zetten we ons vermogen verantwoord in, passend in het langetermijnperspectief.

- Betaalbaar én duurzaam wonen is erop gericht om de woonlasten van de huurders van Ons Huis beheersbaar te houden. Hier ligt echter ook een *verantwoordelijkheid van de huurder zelf* in houding en gedrag. Daarom willen we in 2018 onderzoeken op welke wijze we een bijdrage kunnen leveren om 'duurzaam wonen' bij onze huurders te stimuleren.

Prioriteit vitale buurten

Onze agenda voor vitale buurten is erop gericht dat waar onze woningen staan er sprake is van een prettige woon- en leefomgeving. Dat betekent schoon, heel en veilig en met een gezonde mate aan sociale samenhang en een prettige uitstraling. Deze laatste component is niet altijd even goed zichtbaar, laat staan meetbaar. Het signaleren van vereenzaming, gebrek aan integratie, zorgbehoefte of andere sociale problematiek vraagt allereerst het hebben van veel oren en ogen in de buurt. Vervolgens is een gezamenlijke inzet nodig om betrokkenheid te vergroten, een steuntje in de rug te bieden en/of gericht aan de slag te gaan en maatwerk te bieden.

Het resultaat dat we voor ogen hebben is om mensen zelfredzaam te maken, de 'samenredzaamheid' in de buurt te vergroten en daardoor een prettige woon- en leefomgeving te creëren. Om dit voor elkaar te krijgen gaan we projectgericht en pragmatisch te werk. Dit doen we met de volgende agenda:

STRATEGISCHE AGENDA 2018-2020

Agenda vitale buurten

- We zetten stevig in op beheer en toezicht in complexen waar veel sociale problematiek speelt.
- Waar we bezit hebben, zijn we zichtbaar aanwezig in de buurt met onze eigen onderhoudsdienst.
- Voor de periode 2018-2020 zetten we energie op zogenaamde 'focusbuurten' en complexen met specifieke vraagstukken op het terrein van overlast, buitenruimte, zorg en welzijn.
- In onze af te sluiten prestatieafspraken met de beide gemeenten en huurdersorganisaties (2018-2020) geven we vorm en inhoud aan onze inzet op vitale buurten. Het feit dat we dit jaarlijks én gezamenlijk doen, maakt ons flexibel om daar waar nodig ons extra in te zetten. De 'focusbuurten' laten we hierin terugkomen.
- In nieuwe en herontwikkelde complexen maken we met de bewoners een goede start, om zo de betrokkenheid bij elkaar en in de buurt te stimuleren.
- Met onder meer ons tuinenbeleid en aanpak 'wanbewoning' geven we vanuit duidelijke kaders en regels uitvoering aan 'schoon, heel en veilig' in onze complexen.
- Fysieke ingrepen (zoals renovatie of de toepassing van energetische maatregelen) gaan gepaard met een integrale aanpak waarin aandacht is voor onder meer inbraakbeveiliging en sociale problematiek. Onze complexbeheerders hebben hierin een belangrijke signaalfunctie.
- Zoals opgenomen bij 'duurzaam wonen', werken we aan tussenvormen van wonen voor huurders die in mindere mate of niet zelfredzaam zijn.
- In de complexen waar senioren wonen werken we samen met onze partners aan een prettig woon- en leefklimaat ondersteund door een dienstenaanbod en/of ontmoetingsfunctie.

Rode draad voor de agenda is dat we vanuit onze aanjaagfunctie:

- Meer regie willen leggen bij de bewoners zelf. Dit betekent ook dat we voor bewoners die dit kunnen een voortrekkersrol zien (buurtambassadeurs). Om deze rol goed in te kunnen vullen is het belangrijk dat we hen betrekken bij beleid, beheer en leefbaarheidsmaatregelen voor de buurt.
- Netwerkpartners (gemeente, zorg- en welzijnspartners) nog beter weten te vinden en tijdig inschakelen, waardoor we vooral niet zelf gaan oplossen waar we niet voor zijn. Daarom is het belangrijk dat we nog in 2018 gaan bekijken hoe we met deze partijen meer structuur kunnen geven aan een integrale en vooral pragmatische inzet in de buurt.

ONS HUIS GERICHT OP DE HUURDER

Ons Huis functioneert niet ten behoeve van zichzelf, maar wil volkshuisvestelijke doelen realiseren. We beheren maatschappelijk kapitaal en verantwoorden ons daarover als een goed rentmeester. Met een stevige inzet op maatschappelijk ondernemerschap, een gedegen en professionele bedrijfsvoering, financiële continuïteit en met aandacht voor medewerkers hebben we de afgelopen periode de basis op orde gebracht. Zodoende hebben we een prima vertrekpunt om de aankomende periode gericht te zijn op het leveren van prestaties buiten de deur.

Optimaliseren van onze dienstverlening

De aankomende periode gaan we ons dienstverleningsproces verder optimaliseren, omdat we steeds vaker zien dat verschillende groepen op verschillende wijze met ons (willen) communiceren. De wensen en behoeften veranderen snel. Het is belangrijk dat we hier goed op anticiperen. Dit doen we door in 2018 in samenspraak met de huurdersorganisaties onze klantvisie verder uit te werken, waarbij we onderstaande als uitgangspunt hanteren.

■ Het fundament van onze dienstverlening:

- Ons vertrekpunt in alle kanalen van onze dienstverlening is dat we in contact staan met en luisteren naar de behoeften en wensen van klanten, in plaats van voor hen te denken. We stralen toegankelijkheid en gastvrijheid uit.
- We verstrekken duidelijke en gerichte informatie en proberen klanten zo veel mogelijk zelf zaken te laten regelen (self-service).
- Voor de klanttevredenheid maar ook voor de efficiency van ons eigen klantproces is het uitgangspunt 'in één keer goed'. Dit betekent:
 - o vragen van (potentiële) huurders worden opgepakt door het Klant Service Centrum (KSC);
 - o overige contacten worden direct doorgeleid naar de medewerker van Ons Huis die het meest toegevoegde waarde biedt.
- We zorgen via meerdere kanalen voor maatwerk in onze klantbenadering, zodat diegene die met ons in contact treedt kan kiezen. We stimuleren digitale kanalen, maar werpen geen drempels op. Zo is telefonisch contact, dat wij positioneren als persoonlijk klantcontact, vooralsnog het grootste kanaal.

- We zien een groeiende groep huurders die ongeacht tijd of plaats gebruik wil maken van onze dienstverlening. Zo is 40% van onze nieuwe huurders jonger dan 29 jaar en regelt veel zaken digitaal. We zien echter ook bij andere leeftijdsgroepen deze groeiende behoefte. Daarom is het belangrijk dat we ons dienstverleningsproces in 2020 zodanig hebben gedigitaliseerd, dat:
 - Huurders via een portaal op onze website zelf zaken kunnen regelen en/of in gang zetten.
 - We vaker digitaal in contact treden, daardoor onze bereikbaarheid vergroten en zelfregie van onze huurders stimuleren.
 - Ons Huis efficiënter werkt en meer tijd inzet voor huurders die persoonlijk contact met ons willen en/of intensieve begeleiding nodig hebben.
- Het hebben maar vooral onderhouden van een goede dienstverlening is een continu proces. Daarom is het belangrijk dat we:
 - Eén keer per twee jaar een huurdersonderzoek uitvoeren (in 2018 en in 2020).
 - Huurders met 'kort-cyclische' methoden laten meedenken en reflecteren op ons beleid en dienstverlening (klantpanels, discussiekamers et cetera).

We gaan samen met onze huurdersorganisaties nog in 2018 nadenken over hoe we op deze wijze de participatiegraad kunnen vergroten. Hiermee benutten we de kennis en expertise van onze huurders en partners om te komen tot ideeën, betere afwegingen en zijn we in staat om ons hierover te verantwoorden.

Presteren naar vermogen

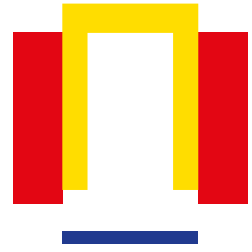
Presteren naar vermogen zien we in de combinatie van het realiseren van onze ambities, het zijn van een solide organisatie vanuit een professionele bedrijfsvoering en het bieden van financiële continuïteit. Dit alles vanuit een omgeving waarin onze medewerkers prettig werken en komen tot maximaal resultaat in het belang van de huurders. Vanuit goed werkgeverschap ligt de focus voor 2018-2020 op de volgende zaken.

- Het integreren van de organisatie van Stichting Woningbedrijf Warnsveld in de organisatie van Ons Huis waardoor we de fusie effectueren.

ONS HUIS GERICHT OP DE HUURDER

- De verdere aanscherping van de bedrijfsprocessen, als vervolgstap op de ingezette organisatieverandering in de afgelopen periode, met de focus op:
 - Digitalisering om 'selfservice' van onze huurders te stimuleren.
 - Het verbeteren van onze vastgoedprestaties met behulp van assetmanagement met oog voor vastgoedkwaliteit, vitale buurten en het optimaliseren van het financieel en maatschappelijk rendement.
- Het financieel krachtig blijven om de betaalbaarheid te garanderen, de kwaliteit van dienstverlening in stand te houden en onze ambities waar te maken. Daarom is het belangrijk dat we financiële kaders hanteren als ondergrens, waarbij we de lat hoger leggen dan de externe toezichhouders. Dit biedt ruimte om voldoende financiering aan te trekken en in het belang van de huurder te investeren.

ONSHUIS



Ons Huis

Waterloseweg 3

Postbus 24

7300 AA Apeldoorn

T (055) 526 25 00

E info@onshuisapeldoorn.nl

I www.onshuisapeldoorn.nl