

Strategisch plan 2021 – 2025

Thuis in wonen

Datum	19 april 2022
Status	definitief
Versie	1.2.
Vastgesteld door bestuurder op	4 mei 2021 & 19 april 2022
Goedgekeurd door RvC op	10 mei 2021 & 9 mei 2022

Inhoud

1	Voorwoord	3
2	Koers 2021 – 2025	4
2.1	Missie en visie	4
2.2	Onze kernwaarden	4
3	Strategische doelen	5
3.1	Goede woningen.....	5
3.1.1	Wensportefeuille.....	5
3.1.2	Nieuwbouw	7
3.1.3	Verduurzaming	7
3.2	Tevreden klanten	7
3.2.1	Klantvisie	7
3.2.2	Relatiemanagement	7
3.2.3	Klachtenmanagement.....	8
3.3	Gezonde bedrijfsvoering.....	8
3.3.1	ICT-optimalisatie.....	8
3.3.2	Strategische personeelsplanning	8
3.3.3	Procesoptimalisatie.....	9
4	Waar sturen we op?	10
4.1	Aedes-benchmark.....	10
4.2	Visitatie	11
4.3	Kritische prestatie-indicatoren	11
5	Tot slot	12

1 Voorwoord

“Thuis in Wonen” dat is waar Woningstichting Barneveld voor gaat en staat. Waarom we dat doen, hoe we dat doen en op welke wijze we dat bereiken, is het resultaat van de samenwerking van een brede afvaardiging collega’s vanuit onze organisatie. Daarbij zijn we geïnspireerd door de uitkomsten van de visitatie en de gesprekken die we daarna hierover voerden met diverse partijen. Tevens is een gezamenlijk opgestelde omgevingsanalyse bepalend geweest voor de keuzes die we maken.

Zo is de gemeentelijke Woonvisie een belangrijke bron, evenals ontwikkelingen die wij zien op verschillende gebieden. Denk aan de druk op de woningmarkt (zeker ook in de Regio Foodvalley), technologie, bouw, arbeidsmarkt en wet- en regelgeving.

Onze huidige plannen dragen bij aan de doelen die we nastreven gebaseerd op de woningbehoefte die er is. Op termijn verleggen we steeds meer onze focus naar de realisatie van onze wensportefeuille die aansluit bij de toekomstige vraag. Een wensportefeuille die zoveel waar mogelijk ook aansluit bij de Woonvisie van gemeente Barneveld.

Gelijktijdig met de grote opgave in nieuwbouw vinden wij het belangrijk om huren betaalbaar te houden voor onze doelgroep. En we moeten verdere stappen maken in duurzaamheid. We hebben te maken met hoge kosten van verhuurdersheffing en vennootschapsbelasting. Dit alles maakt dat wij zorgvuldig afwegen waarvoor we onze middelen inzetten. Onze financiële reikwijdte is bepalend voor de mate waarin wij onze ambities kunnen realiseren.

Belangrijk is dat wij maximaal laten zien dat we “Thuis in wonen” zijn, en onze huurders zich ook echt thuis voelen op de plek waar zij wonen.

2 Koers 2021 - 2025

2.1 Missie en visie

“Samen gaan we voor prettig wonen nu én in de toekomst”

Woningstichting Barneveld ontleent haar bestaansrecht aan het feit dat wij veilig en prettig wonen bieden aan onze huidige en toekomstige huurders met een bescheiden inkomen. Hiermee leveren wij een maatschappelijke bijdrage aan de lokale samenleving; gemeente Barneveld.

Door samenwerken maken we onze ambities waar. We werken zowel binnen Woningstichting Barneveld als daarbuiten vol passie samen met onze relaties. We doen dat in - en voor - onze wijken en buurten. We gaan duurzame relaties aan met onze huurders en relaties. We betrekken huurders waar dat kan en niet alleen waar dat moet. We benutten de toegevoegde waarde van alle partijen in ons netwerk (huurders, ketenpartners, instellingen). We zijn zichtbaar en communiceren transparant.

Onze doelgroep is de doelgroep zoals geformuleerd in het beleid van de overheid (de Woningwet). Dus huurders met een bescheiden inkomen. Of huurders die op andere wijze kwetsbaar zijn en niet makkelijk in eigen huisvesting kunnen voorzien.

Ons woningaanbod sluit aan bij de vraag van vandaag, morgen én de (nabije) toekomst. We bouwen woningen en onderhouden deze voor onze huurders. Door de maatschappelijke ontwikkelingen richten we ons de komende tijd steeds meer op één- en tweepersoonshuishoudens. Voor senioren maar ook voor jongeren, die steeds lastiger tot de woningmarkt kunnen toetreden.

Woningstichting Barneveld zorgt voor veilig en prettig wonen. Onze woningvoorraad heeft een goede verhouding tussen prijs en kwaliteit. En onze woningen voldoen aan kwaliteitseisen, zijn goed onderhouden, comfortabel, schoon, heel en veilig. We dragen bij aan gedifferentieerde wijken en kernen en zetten ons in voor leefbaarheid en veiligheid in de woningen in de buurt. Ook dit doen we samen met onze huurders en partners.

Kortom, we zetten ons optimaal in met als doel voldoende, beschikbare woningen, betaalbaar wonen, duurzame oplossingen en goede kwaliteit.

2.2 Onze kernwaarden

Onze kernwaarden volgen uit onze missie en visie. Onze kernwaarden geven een belofte af waar anderen ons op kunnen aanspreken en ons aan kunnen houden.

Betrokken

We werken met passie samen aan prettig wonen en betrekken onze huurders en partners bij activiteiten op het gebied van wonen en leefbaarheid.

Betrouwbaar

We doen wat we beloven en communiceren transparant. We zijn een integere verhuurder en partner en we leveren kwaliteit.

Bewust

We kiezen weloverwogen en nemen onze verantwoordelijkheid, waarbij we het belang van de huurder en een goede woning in een prettige woonomgeving vooropstellen.

3 Strategische doelen

Onze visie vertalen we in drie strategische doelen: goede woningen, tevreden klanten en een gezonde bedrijfsvoering.



3.1 Goede woningen

Wij zijn de trotse eigenaar van ruim 4.000 huurwoningen in gemeente Barneveld. Onze ambitie is om te groeien naar 4.600 woningen in 2030. In 2025 hebben we 60% hiervan gerealiseerd.

Wij vinden het belangrijk dat onze woningen betaalbaar zijn voor onze doelgroep. Daarbij streven wij naar een goede balans tussen prijs en kwaliteit.

Al onze woningen zijn kwalitatief goed op orde en dat houden we zo. Wij doen dat zo veel mogelijk en doorlopend via gepland onderhoud. Met name aan de binnenzijde van onze woningen weten wij niet altijd vooraf wanneer iets niet meer naar behoren functioneert. In dat geval reageren we adequaat op meldingen van onze huurders.

Ook hebben we een ambitie in duurzaamheid. Wij zien het immers als onderdeel van onze maatschappelijke opgave om waar mogelijk bij te dragen aan een beter milieu. Energetische maatregelen aan onze woningen verbeteren het wooncomfort voor de huurder en verlagen de energielasten. Dit draagt bij aan betaalbaarheid.

Hoe wij deze ambities de komende jaren realiseren? Door focus op drie onderdelen: wensportefeuille, nieuwbouw en verduurzaming.

3.1.1 Wensportefeuille

Het is belangrijk dat we vraag en aanbod goed op elkaar afstemmen en daarbij anticiperen op toekomstige vraag. Onze wensportefeuille geeft hier inzage in. We stellen deze telkens voor een periode van tien jaar vast.

De wensportefeuille bepaalden we aan de hand van zes sturingsindicatoren. In volgorde van belangrijkheid:

- beschikbaarheid
- betaalbaarheid
- woningtype
- woninggrootte
- duurzaamheid
- kwaliteit van bestaande woningen

Wij monitoren onze wensportefeuille doorlopend. Hierdoor hebben wij een goed beeld van de woningbehoefte van de woningzoekende wat de input is voor onze ambitie.

We richten ons op het bouwen van woningen. Daarbij zijn we ons ervan bewust, dat er in die grote groeiopgave aandacht moet zijn voor diversiteit in de wijken en leefbaarheid. Het aantal kwetsbare huurders neemt toe. Dit beïnvloedt onze keuzes in hoe we omgaan met onze woningvoorraad: de wijze van woningverdeling en de prijsstelling. Dit heeft ook impact op de bijdrage die we leveren aan leefbaarheid. Overlast in Barneveld blijft een punt van aandacht. Soms zijn problemen niet te voorkomen. Dan zetten wij ons in om onze huurders hierin te (laten) ondersteunen.

Op basis van de zes sturingsindicatoren benoemen we hoe ons huidige bezit eruit ziet, welke ontwikkeling van onze doelgroep we zien en hoe het gewenst bezit eruit moet komen te zien.

Huidig bezit: kwalitatief goede woningen, hoog aandeel grote eengezinswoningen

Wij beschikken over een relatief jonge en kwalitatief goede woningvoorraad met goede energieprestaties (eind 2020: gemiddelde Energie-Index 1,3, label B). Dat bestaat voor bijna de helft uit grote eengezinswoningen. De verhouding tussen prijs en kwaliteit is niet altijd in balans: de huur is laag in verhouding tot de kwaliteit en omvang van de woningen. Het overige bezit is divers en bestaat uit gestapelde woningen met lift, seniorenwoningen en diverse vormen van wonen met zorg.

Ontwikkelingen doelgroep: meer kleine en oudere huishoudens

Barneveld groeit de komende tien jaar flink. Het aantal huishoudens neemt met zo'n 14% toe. Daarmee groeit ook onze doelgroep. Barneveld is een gezinsgemeente. Toch neemt ook in Barneveld het aantal één- en tweepersoonshuishoudens de komende jaren toe. In 2030 woont ruim de helft van onze huurders alleen. Bovendien zet de vergrijzing verder door. Er wonen nu al relatief veel ouderen in de sociale huursector. Dat aandeel loopt de komende tien jaar verder op. We verwachten dat in 2030 ongeveer de helft van onze huurders 65 jaar of ouder is. Op basis van deze verwachte ontwikkelingen is het gewenst bezit bepaald.

Gewenst bezit: meer kleine en toegankelijke woningen

De komende jaren verschuift onze focus naar het toevoegen van een groter aantal kleine en toegankelijke woningen. Wij houden hierbij rekening met de veranderende doelgroep; kleine huishoudens voor zowel jongeren als zelfstandig wonende ouderen.

Betaalbaarheid is en blijft één van de belangrijkste pijlers van ons beleid. We willen sturen op meer differentiatie in prijsklasse door het bouwen van een wat hoger aandeel woningen in het goedkope en bereikbare huurprijssegment. Door verkoop bouwen we het aandeel grote eengezinswoningen af.

In de periode 2021-2025 bouwen wij bijna 500 woningen en 100 intramurale, voorzien wij de sloop van een klein aantal woningen (42) en verkopen wij ongeveer 100 woningen. Hierdoor neemt onze voorraad netto toe met 360 woningen.

3.1.2 Nieuwbouw

Door onze groeiambitie draagt de nieuwbouw in belangrijke mate bij aan de realisatie van onze wensportefeuille. In de periode 2021 - 2025 leveren wij diverse projecten op. Het gaat in totaal om zo'n 600 verhuureenheden. Hiervan is een aanzienlijk deel (17%) bestemd voor wonen met zorg. Ongeveer 10% zijn studio's voor jongeren. En bij de overige projecten leveren we reguliere woningen op, die wij vooral bouwen voor starters, kleine huishoudens en ouderen.

Tijdens de periode van dit strategisch plan ontwikkelen wij nieuwbouwplannen voor 350 woningen, waarvan we de oplevering tussen 2026 en 2030 verwachten. Daarbij richten we ons nogmaals op kleine huishoudens, starters en ouderen. Ook deze woningen verdelen wij zo goed mogelijk naar verhouding over de verschillende kernen.

Onze ambitie is om mee te ontwikkelen met de groei van gemeente Barneveld. Omdat dit vanuit financieel perspectief een grote uitdaging is, richten wij ons bij nieuwe ontwikkelingen op efficiënt en slim bouwen. Denk hierbij aan conceptuele bouw en bundeling van projecten.

3.1.3 Verduurzaming

Ons bestaand woningbezit heeft op dit moment gemiddeld label B. Dat geeft ons een goede basis voor de landelijke opgave om in 2050 CO2 neutraal te zijn. Onze nieuwbouw levert daar ook een goede bijdrage aan: ze voldoen allemaal aan de eisen voor BENG (Bijna Energie Neutrale Gebouwen). Daarbij komt dat we in de periode 2021–2025 zo'n 582 woningen energetisch verbeteren.

3.2 Tevreden klanten

Klanttevredenheid bereiken wij door de verwachtingen aan te laten sluiten bij de ervaringen. Daarbij is betrokkenheid een belangrijke voorwaarde. Zijn wij in staat te luisteren naar wat de ander (van ons) verwacht, nodig heeft en feitelijk ervaren heeft? Zijn wij ervan overtuigd dat wij als individu en als organisatie beter worden door te luisteren naar onze omgeving? En onze omgeving helder uit te leggen wat we wel en niet kunnen bieden? Dát goed vormgeven is onze basis voor tevreden klanten en relaties.

Voor de komende jaren vormen drie onderdelen de basis voor het realiseren van tevreden klanten, te weten: klantvisie, relatiemanagement en klachtenmanagement.

3.2.1 Klantvisie

We starten in 2021 met het opstellen van een toekomstgerichte klantvisie. Deze klantvisie benaderen we vanuit diverse invalshoeken: niet alleen de gewenste kwaliteit van de dienstverlening komt aan de orde, maar ook de beleving van de huurders en de ervaring van de prijs versus kwaliteit.

Deze klantvisie vormt de basis voor onze ambitie in onze dienstverlening, bijvoorbeeld ook bij groot onderhoud en verduurzaming. Belangrijk is goed te weten welke behoefte onze klanten hebben en vast te stellen in welke mate we daaraan willen en kunnen voldoen. Deze formuleren we in beloften aan klanten die we ook waarmaken.

3.2.2 Relatiemanagement

Op diverse fronten onderhouden wij relaties; zowel intern als extern. Dat is belangrijk voor ons, omdat wij opereren vanuit een maatschappelijke visie. En omdat we onze taak niet alleen kunnen uitvoeren. De uitdaging is om overzicht te krijgen wie wij op welk moment graag betrekken en wie betrokken wil worden. Het vinden van de juiste balans is daarbij de opgave: balans tussen verbinding en focus en ook tussen input leveren en output terugkoppelen.

Naast het goed formuleren van welke relaties we kennen, is het van even groot belang helder de kwaliteit van klantrelaties te weten en onderhouden.

Zowel Huurdersvereniging Barneveld als gemeente Barneveld zijn bijzonder belangrijke relaties voor ons. Ze staan aan de basis van onze legitimatie. We blijven graag voortborduren op de ingezette en constructieve samenwerking.

3.2.3 Klachtenmanagement

Klachtenmanagement is een manier om te leren van klantervaringen. We verbeteren hiermee de werkwijze in onze organisatie. En daarmee uiteindelijk onze dienstverlening aan klanten. Komende jaren richten we ons daarom op bewustwording. Dat een klacht een kans is. En dat snel acteren het succes bepaalt, waarbij 'nee' ook een antwoord is.

Het klachtenproces goed inrichten is een eerste stap. We hebben daarbij aandacht voor het ontwikkelen van bewustwording bij alle medewerkers: zij herkennen klachten en ontvangen deze als leerpunten. Ook signalen die als klacht kunnen worden geïnterpreteerd, gebruiken we om van te leren. Naar de klant toe is het van belang dat we toegankelijk en duidelijk zijn over hoe zij klachten kunnen melden.

Continu (willen) verbeteren is voor ons vanzelfsprekend. Voor de klant is het belangrijk dat we snel en adequaat reageren. En voor de organisatie dat we patronen herkennen, beleid aanpassen en weer controleren of we het gewenste effect bereiken.

3.3 Gezonde bedrijfsvoering

We zijn een kleine corporatie (in de Aedes-benchmark categorie "S"). Dit heeft effect op onze bedrijfsvoering. Door slim samenwerken hoeven we niet alle expertise zelf in huis te hebben. Samenwerking zoeken met andere corporaties, gebruik maken van good practices van andere corporaties en via Aedes zijn vormen hiervan.

De afgelopen jaren hebben we al belangrijke stappen gezet in de bedrijfsvoering. De komende jaren bouwen we verder aan een stabiele organisatie. Dit doen we op drie onderdelen: ICT-optimalisatie, strategische personeelsplanning en procesoptimalisatie.

3.3.1 ICT-optimalisatie

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in ICT. De technologische ontwikkelingen gaan enorm snel. Om aan te sluiten bij de actualiteit en de continuïteit te waarborgen besteden we het technische beheer uit aan een externe partij. En we hebben geïnvesteerd in standaard laptops voor alle medewerkers. Hierdoor is tijd- en plaatsonafhankelijk werken mogelijk geworden. Het voordeel hiervan is gebleken tijdens de coronacrisis. De afgelopen jaren is ook enorm veel geïnvesteerd in verschillende applicaties ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen. De volgende stap is het verbeteren van de onderlinge samenwerking tussen de verschillende applicaties en waar mogelijk het integreren van een aantal applicaties. Ook kijken we naar besparingsmogelijkheden op de kosten voor ons ICT-apparaat.

Uiteindelijk is ICT een hulpmiddel om ons te ondersteunen bij ons werk. Het doel is dat onze medewerkers en ook onze huurders dit ook zo ervaren. Natuurlijk tegen acceptabele kosten.

3.3.2 Strategische personeelsplanning

De afgelopen vier jaar is gewerkt aan de invulling van een strategische personeelsplanning. De komende jaren gaan we hiermee door, waarbij we merken dat sommige functies lastig in te vullen zijn. We kijken kritisch naar welke functies en type medewerkers onze organisatie (in de toekomst) nodig heeft. En naar de gevraagde competenties en vaardigheden. We zorgen dat medewerkers hiervoor opgeleid en getraind worden en richten ons op de juiste persoon bij de juiste functie.

We meten regelmatig de tevredenheid van onze medewerkers. Op basis hiervan sturen we bij. We werken vanuit de overtuiging dat tevreden en gemotiveerde medewerkers een belangrijke bijdrage leveren aan het realiseren van onze doelstellingen.

3.3.3 Procesoptimalisatie

Procesoptimalisatie is een containerbegrip voor een aantal aspecten waar we de komende vier jaar naar streven. Uitgangspunt is dat we de juiste dingen doen én de dingen juist doen. Dit vraagt om:

- Processen die beschreven zijn, die toegankelijk zijn en die duidelijk zijn. Hierbij hoort ook dat dat taken, verantwoordelijkheden en bijbehorende bevoegdheden voor iedereen helder en bekend zijn. Iedereen weet wat er van hem of haar wordt verwacht en handelt hier ook naar. Tevens is bekend wat je van collega's kan en mag verwachten en spreken we elkaar daarop aan.
- Een gestructureerd en uitgewerkt Management Control Framework, dat beschrijft hoe onze planning- en controlcyclus in elkaar steekt en welke documenten daarbij op welk moment geactualiseerd moeten worden. Hiermee koppelen we inhoud (wat doen we) aan proces (wanneer doen we wat). Het is ook voor iedereen toegankelijk en inzichtelijk.
- Een duidelijke visie op de inrichting van risicomanagement en hoe dat zijn weerslag vindt in processen en het Management Control Framework.

4 Waar sturen we op?

We willen een goede, gedegen en gezonde organisatie zijn. Een organisatie, die het op alle vlakken goed doet en op basis van weloverwogen keuzes beslissingen neemt.

Zoals gesteld koppelen we de risico's aan onze koers. Om te kunnen meten of we onze doelen halen, vertalen we deze in kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Daarbovenop formuleren wij als strategische KPI het volgende: in de Aedes-benchmark scoort Woningstichting Barneveld op alle vlakken een "B". Nergens het beste kind van de klas, maar ook nooit degene in de groep die een been moet bij trekken. Op die manier laten wij zien dat we nergens doorslaan, maar ook niet achterblijven, in de keuzes die we maken. Daarmee is er goede balans in het totaal van prijs/kwaliteit verhouding.

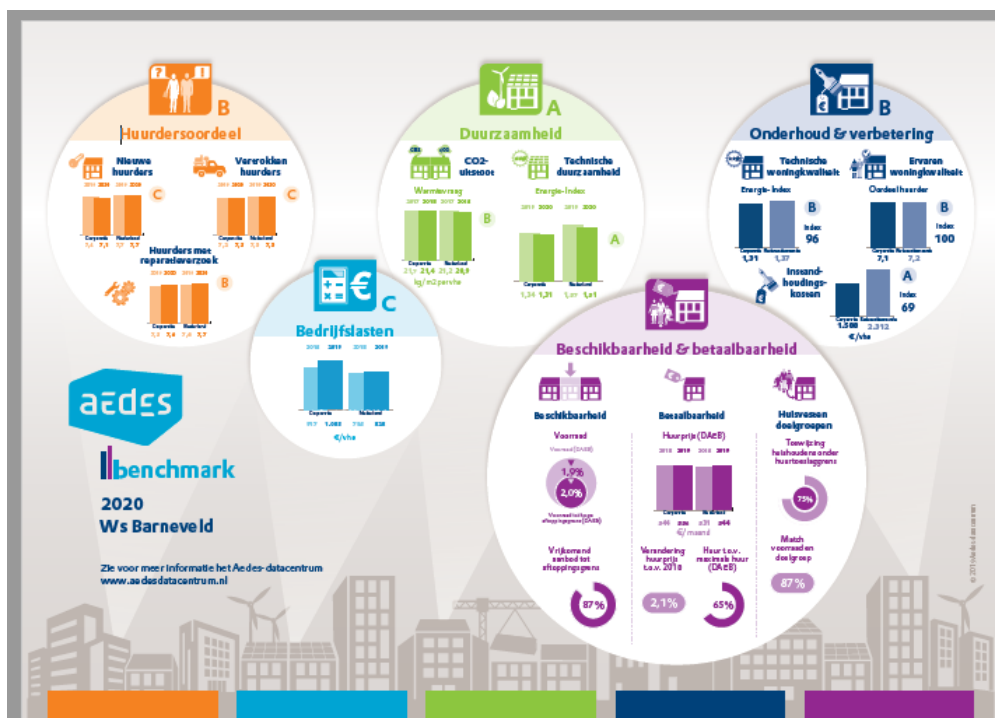
In de visitatie 2015-2018 scoren wij ook "gewoon goed" en minimaal gemiddeld (ten opzichte van andere corporaties). De volgende visitatie staat gepland voor 2023.

Zowel de Aedes benchmark als de visitatie wordt door ons ingezet ter lering en vergelijk en draagt daarmee bij aan continue leren en verbeteren.

4.1 Aedes-benchmark

De Aedes-benchmark is een goede graadmeter voor de resultaten van de corporatie. Vooral wanneer we op strategisch niveau naar de samenhang tussen de verschillende thema's kijken. De resultaten zijn verdeeld onder de volgende thema's:

- huurdersoordeel
- duurzaamheid
- onderhoud & verbetering
- bedrijfslasten
- beschikbaarheid & betaalbaarheid (is in ontwikkeling)
- nieuwbouw (komt in ontwikkeling)



Het koppelen van de Aedes-benchmarkresultaten aan de KPI's levert, naast goede strategische uitgangspunten, ook een aantal praktische voordelen op:

- de cijfers zijn goed te leveren vanuit ons systeem en worden al geleverd vanuit onze deelname;
- de benchmark is continu in ontwikkeling en wordt ontwikkeld vanuit de focusgebieden voor de corporatie(s);
- de gegevens zijn door te vertalen naar prestatie-indicatoren die de juiste richting geven aan de werkorganisatie;
- door het hanteren van de benchmark wordt de blik ook naar buiten gericht.

4.2 Visitatie

Bij de visitatie worden de prestaties van de corporaties bekeken vanuit de volgende perspectieven:

- opgaven en ambities
- beleving van belanghebbenden
- vermogen
- governance

Alle beoordelingen worden gegeven conform de meetschaal in cijfers. Om recht te doen aan de verscheidenheid van de vier perspectieven wordt er geen gemiddelde genomen. Woningstichting Barneveld wil op alle perspectieven een score behalen die minimaal aansluit bij het gemiddelde van de corporaties, van aard en omvang van onze schaal in het jaar van de meting.

4.3 Kritische prestatie-indicatoren

KPI's formuleren we op basis van de speerpunten die we hebben afgeleid van de missie en visie. Deze verwerken we in onze Balanced Score Card waar we jaarlijks de normen voor bepalen gebaseerd op onze geformuleerde doelen.

5 Tot slot

“Thuis in wonen” bevat onze plannen voor de jaren 2021-2025. Dit heeft een grote overlap met de prestatieafspraken met gemeente Barneveld en Huurdersvereniging Barneveld, die we voor een periode van vier jaar afspreken. Jaarlijks stellen we de normen bij op basis van de behaalde resultaten en concrete plannen.

Uiteraard monitoren we onze visie en missie niet alleen op basis van de vastgestelde KPI's. Ook verzamelen we data van onder andere de primaire processen die we analyseren en weer omzetten in verbeteringen in beleid en aanscherping in de processen. Het leidende principe hierbij is de Deming-cirkel: Plan – Do – Check – Act (PDCA). Plannen maken, uitvoeren, evalueren en van daaruit bijsturen. Dit leidt tot een verbeterkring.

Continu verbeteren is, naast samenwerken en leiderschap tonen, een belangrijk element van onze besturingsfilosofie: de basis van waaruit wij samenwerken, sturen en acteren. En waardoor we betrouwbaar zijn, betrokken werken en bewust keuzes maken.

Bezoek / Post

Parmentierstraat 1
Postbus 61
3770 AB Barneveld

Telefoon / E-mail

T 0342 - 427 500
info@wstg-barneveld.nl



K.v.K. / BTW

KvK 09086671
BTW NL8030.27.345.B01

Bank

IBAN NL05 BNGH 0285 0659 98
BIC BNGH NL 2G

Internet

 wstg-barneveld.nl
 @wstgbarneveld
 wstgbarneveld