

# WIJ(KEN) MAKEN HET VERSCHIL

“Wij helpen mensen te wonen zoals zij wensen, binnen de mogelijkheden die zij én wij hebben”. Daar zetten we ons ook de komende jaren weer vol overgave voor in. Hoe we dat doen, dat lees je in ons ondernemingsplan.



# Ondernemingsplan 2022 - 2026

## Inleiding

Als woningcorporatie zetten we ons in voor goede, betaalbare woningen, in vitale wijken en buurten. Daar maken we ons sterk voor. Daar willen we ook het verschil maken. Dat doen we samen, met elkaar. Door te luisteren en te praten. Door samen te werken. Dat lijkt vanzelfsprekend, maar het moet gevoed worden. Door iedereen die met wonen te maken heeft. Iedereen binnen Wonen Zuid, én door onze klanten en partners. Door onze kennis en kracht te bundelen zorgen we voor een prettige woonomgeving. We maken het verschil door met een frisse blik vooruit te kijken en daadkrachtig te handelen. Onze missie is en blijft dan ook “Wij helpen mensen te wonen zoals zij wensen binnen de mogelijkheden die zij én wij hebben”.

In dit ondernemingsplan schetsen we wat onze koers voor de komende jaren is, welke speerpunten en accenten we hierin aanbrengen en welke thema's we hierin onderscheiden.

Roermond, januari 2022  
Bestuur Wonen Zuid

Vincent Jansen  
Harold Lardinois  
Marc Schroten



## De context

Wijken, buurten en dorpskernen zijn van oudsher de plekken waar onze huurders wonen en leven. Tweederde van onze woningen ligt in stedelijk gebied, geconcentreerd in wijken als het Roermondse Veld en de Kemp-Kitskensberg (Roermond), Molenberg (Heerlen) en Treebeek (Brunssum). In de meer landelijke gemeenten liggen onze woningen geconcentreerd in bepaalde dorpskernen. Alle maatschappelijke ontwikkelingen komen hier bij elkaar. Vaak versterken deze ontwikkelingen elkaar op een positieve wijze, maar zonder ingrijpen soms ook op een negatieve manier.

## Vitale wijken en buurten centraal

We zien het als onze belangrijkste opgave leefbare, aantrekkelijke, veilige en vitale wijken te behouden en te ontwikkelen. Bepaalde wijken en buurten staan onder druk. Als gevolg van maatschappelijke ontwikkelingen en Rijksbeleid, zoals passend en Europees toewijzen, extramuralisering, het verbod (tot voor kort) op bouwen voor middengroepen, de veranderende vraag naar nieuwe en andere woonvormen, en de noodzakelijke huisvesting van spoedzoekers, arbeidsmigranten en statushouders. We zien dat wijken en buurten minder divers worden en dat de maatschappelijke opgave eerder groter dan kleiner wordt. Er is in toenemende mate sprake van individualisering; mensen die naast elkaar wonen, maar vaak langs elkaar leven.

En hieraan gaan we werken! Integraliteit van alle taakvelden, intern en extern, is de beste garantie om onze huurders maximaal woongenot te bieden. We gaan dus nadrukkelijk verder dan alleen 'de stenen'. Een dergelijke scherpe focus op onze wijken, uitgaande van een integrale benadering en gericht op onze huurders, is ook de beste garantie voor de lange termijn continuïteit. Voor Wonen Zuid, maar vooral voor onze huurders die op ons rekenen.

## Drie strategische speerpunten

Om invulling te geven aan de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgave willen wij, vanuit onze missie, een betrokken en betrouwbare partij zijn in wijken en buurten. Daarvoor hebben we de afgelopen jaren een stevig fundament gelegd. En de komende jaren blijven we hierop inzetten, met accenten. Die accenten hebben we ondergebracht in drie strategische speerpunten. Deze zijn gericht op het behouden en ontwikkelen van vitale wijken en buurten.

### **1. We zetten in op gedifferentieerde wijken waarin de bewoner centraal staat**

We werken wijkgericht; dichtbij de huurder, zodat we weten wat er speelt. Dit staat centraal in onze manier van werken en zit verankerd in ons DNA. We zetten onverminderd in op gemengde, leefbare en veerkrachtige wijken. Door te zorgen voor meer differentiatie in ons woningaanbod stimuleren we die gemengde wijken. Bijvoorbeeld door woningen aan te bieden aan mensen die net wat meer zorg nodig hebben, in wijken waar vooral jonge gezinnen wonen. Dus door ons meer te richten op intramuraal zorgvastgoed. Ook maken we een deel van onze bestaande woningen en nieuwbouw toe- en doorgankelijker voor huurders met een mobiliteitsbeperking, of die afhankelijk zijn van pleegzorg thuis. We zetten daarbij in op een goede dialoog met onze huurders, want zij weten het beste wat er speelt of nodig is in de wijk. Zo werken wij samen met bewoners en partners aan het verbeteren van het woongenot. Daarbij rekenen we op de eigen verantwoordelijkheid van de huurder voor zijn eigen woning, wijk en buurt.

### **2. We zetten met onze woningvoorraad in op voldoende betaalbare en kwalitatief goede woningen**

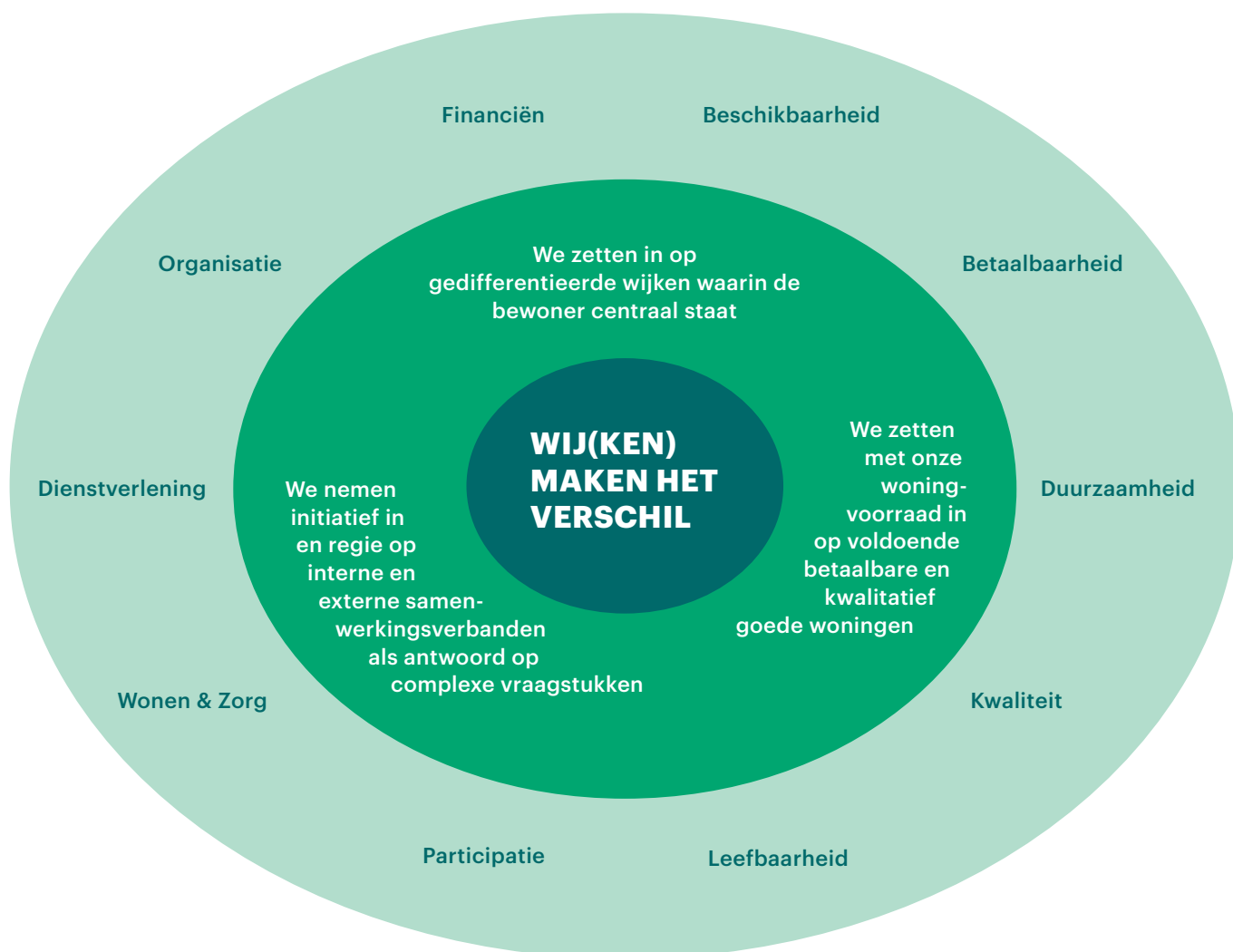
Gelet op de situatie op de woningmarkt vinden we het belangrijk dat we voldoende en de juiste woningen aanbieden. In eerste instantie in de lagere prijsklassen tot aan de liberalisatiegrens, zodat we huurders met lagere inkomens kunnen blijven huisvesten. Daarnaast hebben we oog voor de wooncarrière-mogelijkheden van onze huurders. In veel gemeenten in ons werkgebied zien we geliefde woonwijken met voornamelijk dure (koop)woningen. Ook hier bouwen we graag betaalbare huurwoningen voor onze doelgroep. Verder richten we ons de komende jaren ook op de middeninkomens via middeldure huur en betaalbare koopwoningen in wijken met een eenzijdige opbouw. We benutten hiermee ook de ruimte die er is voor nieuwbouw. Tot slot gaan we door met het verduurzamen van onze woningvoorraad en zetten daarbij in op de betaalbaarheid van woonlasten, zowel in huurprijs als energielasten.

### **3. We nemen initiatief en de regie op interne en externe samenwerkingsverbanden als antwoord op complexe vraagstukken**

Complexe vraagstukken vragen om slimme samenwerkingen. Voor meer leefbaarheid in buurten en wijken maar ook om de maatschappelijke opgaven betaalbaar te houden. Dan kunnen we met (beperkte) middelen een maximaal maatschappelijk rendement creëren. We werken dan ook meer proactief in plaats van achteraf te reageren. Voor individuele huurders kunnen en willen we het verschil maken. Dit doen we door (nieuwe) allianties aan te gaan met onze partners op het gebied van wonen en zorg en schuldhulpverlening. Maar ook door in te zetten op (meer) bouwen en duurzaamheidsmaatregelen. Daarbij gaan we uit van onze primaire verantwoordelijkheid: het huisvesten van mensen. We gaan niet op de stoel zitten van bijvoorbeeld de gemeente of zorgaanbieders. We staan open voor innovatieve concepten en experimenten. Kansen zien en pakken! Dat doen we buiten, maar ook binnen de eigen organisatie. Hier willen we de interne samenwerking verder verbeteren en nieuwe werkvormen inzetten.

## Werken vanuit een breed perspectief

We werken vanuit een breed perspectief, zijn actief op meerdere speelvelden. Maatschappelijk wordt van ons verwacht dat we bijvoorbeeld stappen zetten in duurzaamheid, dat we onze diensten ook digitaal aanbieden, dat we nieuwe vormen vinden voor bewonersparticipatie, dat we de communicatie met en dienstverlening aan de huurder verbeteren, dat we inzetten op wonen en zorg en dat we antwoorden vinden op betaalbare nieuwbouw in alle prijssegmenten. Al deze aspecten geven wij een plek in ons ondernemingsplan. Ze hebben echter niet dezelfde prioriteit. In één beeld gevangen ziet dat als volgt uit:



## Ondernemingsplan uitgewerkt

Het ondernemingsplan bepaalt de hoofdlijn en de richting van ons handelen, denken en doen. Hoe we dit concreet doen, wat binnen de drie strategische speerpunten onze brede inzet op de verschillende thema's is, lichten we hieronder toe.

# “Ik voel me rijk met mijn nieuwe huis.”

Hans Bijker Bijnsdorp,  
bewoner nieuw wooncomplex Alba Luna (Heerlen)

## Beschikbaarheid

Het is altijd onze kerntaak geweest: zorgen voor voldoende en kwalitatief passende woningen voor onze doelgroep. Dat zal altijd zo blijven. Uiteraard bewegen we met de vraag en de woonbehoeften van onze huurders mee. Deze worden vertaald in ons portefeuillebeleid. Voor de komende jaren betekent dit dat we autonoom willen groeien met 500 zelfstandige woningen en 200 intramurale wooneenheden om aan de toenemende vraag te kunnen voldoen. Daarbij werken we onder andere aan bijzondere woonvormen om flexibel en snel te kunnen insprijnen op marktkansen en woonbehoeften. Denk dan aan tiny houses en tijdelijke woningen. We stimuleren senioren om te verhuizen naar een woning die meer bij hun levensfase past. Hiermee brengen we namelijk een verhuisketen op gang. Een probleem in de woningmarkt is het gebrek aan woningen voor de middengroepen; zij verdienen te veel voor sociale huurwoningen, en te weinig om een huis te kopen. Nu woningcorporaties opnieuw de ruimte hebben gekregen om ook voor deze doelgroep te bouwen, voegen we graag midden-huurwoningen toe aan onze woningportefeuille en bouwen we betaalbare koopwoningen. Daarmee brengen we een dynamiek in de woningmarkt die ook ten goede komt aan huurders met een lager inkomen. Bovendien biedt dit extra mogelijkheden om te werken aan ons speerpunt om vitale en gedifferentieerde wijken te realiseren. Omdat de bouwkosten de laatste tijd hard zijn gestegen wordt het echter een grote uitdaging om betaalbare woningen te realiseren. Samen met onze (bouw)partners moeten we zoeken naar oplossingen hiervoor.





### Heerlen, Alba Luna

Hans Bijker Bijnsdorp: "Mijn vrouw is nog niet zolang geleden overleden. Ons oude huis was al te ruim voor ons tweetjes, voor mij alleen was het echt veel te groot. Maar vind maar eens iets nieuws. Ik ben dus heel blij dat ik voor deze appartementen in aanmerking kwam."

Ad van der Schaaf: "Omdat Ria een herseninfarct heeft gehad en lopen hierdoor moeilijk is geworden, zochten wij een woning zonder trappen. We zijn opgelucht dat we hier een passende, fijne plek hebben gevonden."

### Brunssum, Treebeek Familie Zuccherini

Een standaard eengezinswoning met drie slaapkamers, daar heeft de familie Zuccherini niet zoveel aan. Met elf kinderen tussen de 0 en 20 jaar, hebben zij een huis nodig dat zeker twee keer zoveel ruimte heeft. Maar waar vind je zo'n woning? Moeder Maria: "Die huizen bestaan bijna niet. "Bij Wonen Zuid waren ze heel behulpzaam", vertelt vader Luca. "Toch konden ze ons niet meteen helpen. Er moest veel uitgezocht worden, want je kunt niet zomaar twee huizen samenvoegen. Dat is bouwtechnisch lastig, maar het levert ook allerlei administratieve problemen op. Je woont in feite op twee huisnummers, hebt twee meterkasten en ga zo maar door. Eerst leek het niet te kunnen. Wonen Zuid heeft veel moeite gedaan en uiteindelijk lukte het toch!"

## Betaalbaarheid

De afgelopen 20 jaar is het aantal mensen met een laag inkomen binnen de sociale huisvesting naar verhouding enorm toegenomen. De betaalbaarheid van woonlasten is daarmee een steeds belangrijker issue geworden. We willen dat wonen bij Wonen Zuid betaalbaar blijft. Voor alle doelgroepen. Dan gaat het niet alleen om de huur, maar ook om de energielasten en servicekosten. Voor ons huurbeleid betekent dit dat wij streven naar inflatievolgende huurstijgingen. Ook verduurzamen wij onze woningen om de (stijgende) energielasten van onze huurders te dempen. Wij signaleren vroegtijdig dreigende betalingsproblemen van onze huurders en ondersteunen hen proactief om dit op te lossen. Huisuitzettingen proberen we altijd te voorkomen. Dit alles betekent dat we kostenbewustzijn binnen de organisatie belangrijk vinden. We houden telkens voor ogen dat het uiteindelijk de huurder is die de rekening betaalt.

**Manon Reumkens**, voor team Incasso: "Vaak begint het met het niet betalen van kleine bedragen. Als iemand dan op een punt komt dat hij de huur niet meer betaalt dan weet je gewoon dat er problemen zijn. Dan ga ik graag op huisbezoek of ik nodig de klant uit op kantoor. Om te zien wat er speelt. Vaak zijn mensen opgelucht. De schaamte van iets niet kunnen betalen is heel groot. Als wij dan aanbieden om samen hulp te zoeken dan vinden mensen dat heel fijn. Je kunt er niet altijd iets aan doen. Maar we zijn er voor ze. En nee, het zijn niet altijd de leukste gesprekken, maar het is ons doel om te voorkomen dat mensen uit huis gezet worden."

## Duurzaamheid

Zonder twijfel is de verduurzaming van onze woningen op de middellange termijn onze grootste uitdaging. Tegelijkertijd zijn er nu ook grote problemen die moeten worden aangepakt: zorgen voor voldoende en betaalbare woningen staat op nummer één. We verduurzamen onze woningen verder in een realistisch tempo met als doel de totale woonlasten voor de huurder betaalbaar te houden. We kiezen voor een breedte-aanpak, waarmee we zoveel mogelijk woningen aanpakken, en niet een beperkt aantal woningen ingrijpend verduurzamen.





## Valkenburg

Twee jaar geleden is de woning van Roberto en Ellen Coumans gerenoveerd. De spouwmuren, het dak en de kruipruimte werden toen geïsoleerd. Dubbel glas was er al. Ellen en Roberto twijfelden of ze zonnepanelen zouden nemen. Ellen: “Mathy Jacobs, de energiecoach van Wonen Zuid heeft alles duidelijk uitgelegd en ons goed geadviseerd. Wij hebben de zonnepanelen op onze uitbouw laten leggen. Via een app op zijn telefoon volgt Roberto wat de zonnepanelen opbrengen. Je ziet ook precies wat je elke maand aan het net teruglevert.”

Op die manier kunnen zoveel mogelijk huurders profiteren van de verduurzamingsmaatregelen. Daarbij willen we de gemiddelde CO<sub>2</sub>-footprint per woning in vijf jaar tijd met 12,5% reduceren en in onze woningvoorraad 3.000 energielabelstappen zetten. Om deze ambitieuze doelstellingen te realiseren lopen we vooruit op toekomstige innovaties. Dat doen we door bij renovaties en onderhoud nog meer dan voorheen te sturen op positieve labelstappen, op beperking van de energielasten én op CO<sub>2</sub>-reductie. Maar ook door te werken aan bewustwording en gedragsbeïnvloeding bij onze huurders en medewerkers, door meer woningen van zonnepanelen te voorzien en door in te zetten op innovaties in bouwen, beheren en onderhouden van onze woningen. We kijken ook verder dan alleen naar energiebesparing. Zo slopen we bijvoorbeeld duurzaam, gebruiken meer duurzame materialen, streven naar meer circulariteit, voegen bij vastgoedprojecten meer groen toe en houden meer rekening met de gevolgen van klimaatverandering zoals hittestress en wateroverlast. Doel: het behoud van onze planeet en het vergroten van het woongenot en welzijn van onze huurders.



## Kwaliteit

We bieden woningen aan met een voldoende bouw- en woontechnische kwaliteit. Voor het bouwtechnische deel gaan we uit van minimaal een NEN 2767-conditiescore 3. Dat staat voor een 'redelijke' kwaliteit. Daarbij garanderen we dat de veiligheid van onze woningen altijd gewaarborgd is. Dit doen we door regelmatig inspecties uit te voeren en de meerjarenonderhoudsbegroting op orde te hebben. Om klantgericht te zijn en verschil te kunnen bieden in prijs en (woontechnische) kwaliteit, differentiëren we meer in prijs-kwaliteitsniveaus. Daarmee creëren we een groter keuzeaanbod voor onze klant en spelen we beter in op de diverse woonwensen. De ene huurder betaalt namelijk liever een lage prijs voor een basisniveau, terwijl de ander juist bereid is meer te betalen voor zijn aanvullende wensen. Door daarin te faciliteren ontzorgen we huurders.





**“Vanuit leefbaarheid willen we meer inzetten op positiviteit, complimenten geven. Het zijn de kleine dingen die het doen.”**

**Bart Wetzels, coördinator leefbaarheid Wonen Zuid**

## **Leefbaarheid**

We werken aan vitale, gemengde wijken, met elk een eigen karakter. Wijken waarin iedereen zich thuis voelt. Schone en complete wijken, veilig én groen. Daar staan we voor als corporatie. We signaleren sociale problematiek, criminaliteit en overlast en pakken dat samen met onze partners op. We worden herkend als de organisatie die hierin het voortouw neemt en die de regie pakt als dat nodig is. Ook vanuit het thema Beschikbaarheid dragen wij bij aan gemengde wijken en de kwaliteit van de leefomgeving. Daarnaast gaan we onze inzet en (personele) capaciteit op leefbaarheid aanzienlijk uit te breiden. Ook maken we in beleid en uitvoering duidelijker onderscheid tussen de fysieke en sociale leefbaarheid van onze wijken. Wonen Zuid is de partij die initiatieven neemt om door samenwerkingsverbanden, convenanten en andere (integrale) plannen de leefbaarheid van wijken, buurten en wooncomplexen te verbeteren.







### **Giel van Driel, wijkbeheerder**

“We hadden een huurder waar zorgen over waren, maar die niemand binnenliet. Hij klaagde wel continue over een verstopte douche. Ik heb toen de stoute schoenen aangetrokken en ben naar hem toe gegaan, ik belde aan, hij deed open... en liet me binnen! Blijkbaar een unicum. De woning was vervuild en als er niets gebeurde kon meneer hier niet meer blijven wonen. Dat zou niet goed zijn voor zijn gezondheid. Ik heb een goed gesprek met hem gehad en hij leek gewoon opgelucht. Vanaf dat moment kon worden opgeschaald. Zorgpartijen werden ingeschakeld en het mooie is dat hij nu ook alle zorg en ondersteuning accepteert. En als je hem nu ziet... Hij is zo opgeknapt. Dat is fijn om te zien.”

## **Participatie**

Wij werken voor en samen met onze huurders. Wij streven ernaar dat onze huurders zich betrokken bij ons voelen en zoeken samen met de Huurdersvereniging Wonen Zuid, bewonersgroepen en individuele huurders naar nieuwe manieren om dat vorm te geven; zowel fysiek als digitaal. We ontwikkelen toegankelijke vormen van participatie en communicatie en zetten deze in voor een bredere dialoog met onze huurders(organisatie) en andere stakeholders. We willen op onderscheidende wijze dichtbij onze huurders staan. Daartoe richten we samen met onze Huurdersvereniging een nieuw participatieproces in. Wonen Zuid wil dat stakeholders ons blijven zien als een betrouwbare volkshuisvestelijke partner en wij werken in co-creatie met hen samen om maatschappelijke opgaven aan te pakken. We profileren ons extern dan ook duidelijker in netwerken.

### **Kerkrade, Rolduckerveld**

De wijk Rolduckerveld in Kerkrade wordt de komende jaren flink aangepakt. De bewoners willen er in de tussentijd prettig blijven wonen. Daarom richtten ze een wijkpreventieteam (WPT) op, dat zich inzet om de wijk veilig en schoon te houden. Luciënne Reinders is coördinator van het WPT. “Ik houd er niet van om nu mijn mond te houden en straks te klagen”, vertelt Luciënne. “Als er zulke belangrijke dingen in de wijk gebeuren, wil ik graag meedenken en meepraten. Daarom meldde ik me aan voor de denktank van Rolduckerveld. Daar kon ik meepraten over de inrichting van de toekomstige wijk.”



### Roermond, Area M

We blijven graag in gesprek met onze huurders en partners. We vinden het belangrijk om van elkaar te weten welke wensen en belangen er zijn. Het project Area-M is een mooi voorbeeld van meepraten en meedenken. Rondom een gezamenlijke binnentuin zijn 42 karakteristieke en duurzame woningen, appartementen, tiny houses en een ontmoetingsruimte in de sociale huur opgeleverd. Het hele plan is vanaf het begin mee ontworpen door een actieve community van bewoners.

#### Huurdersraad

Lenne Valkenburg, voorzitter Huurdersvereniging Wonen Zuid:  
“Meer zeggenschap over het beleid van woningcorporaties brengt ook meer verantwoordelijkheden met zich mee. Samenwerking en professionalisering is dan een voorwaarde.”

René Sulmann, bestuursadviseur Huurdersvereniging Wonen Zuid en voormalig voorzitter Huurdersvereniging Sint Pietersrade:  
“De samenwerking moet een verbetering opleveren voor alle leden. Samen meer bereiken door meer kennis.”

Arno de Haas, voormalig voorzitter a.i. huurdersvereniging HTM:  
“Door de komst van één professioneel aanspreekpunt krijgen huurders direct deskundig advies en worden zij snel geholpen.”

Wim Dings, directeur Huurdersvereniging Wonen Zuid: “De Huurdersvereniging versterkt de continuïteit van het huurderswerk en zal positief uitwerken op de relatie tussen huurders en Wonen Zuid.”

# “Ook als ik meer zorg nodig heb hoeven we niet te verhuizen.”

Petra en Roger Linssen, huurders Wonen Zuid

## Wonen & Zorg

De laatste jaren zijn wij steeds actiever geworden op het terrein van wonen en zorg. Inspelend op de (dubbele) vergrijzing en extramuralisering, werken we de komende vijf jaar aan het verbeteren van de toe- en doorgankelijkheid van ruim 350 bestaande woningen. Mensen met een mobiliteitsbeperking of zorgbehoefte kunnen hier langer zelfstandig wonen. Ook zetten we meer in op vraagsturing. Hiermee bereiken we een betere match tussen geschikte woningen en beoogde doelgroepen, en kunnen doorstroomketens optreden. De trend van extramuralisering betekent niet dat er geen behoefte is aan intramurale woonvormen. Daar is juist meer vraag naar en vanuit onze maatschappelijke opgave spelen wij daar vanzelfsprekend op in. Wij verwachten ons intramurale woningaanbod de komende jaren uit te breiden met 200 eenheden. Daarnaast gaan we experimenteren met nieuwe woonvormen/-constructies voor wonen en zorg. Tot slot realiseren we in de komende jaren ruim 120 extramurale woningen voor somatische en geestelijke gezondheidszorg. Om dit in goede banen te leiden zorgen we voor meer focus en expertise hierop binnen onze organisatie.

**Petra en Roger Linssen** woonden in een ruim huis met een grote tuin in Simpelveld toen Roger ernstig ziek werd. Roger: “Toen ik na een ingrijpende operatie niet meer kon werken, moesten we op zoek naar een kleinere, gelijkvloerse woning. Ik wist dat Wonen Zuid op de Molenberg, in Heerlen, levensloopbestendige woningen aan het bouwen was. Daar heb ik toen naar geïnformeerd. We hadden geluk en zijn één van de eerste bewoners.” Petra: “We wonen hier fijn, in een leuke buurt met mensen van alle leeftijden. We hoeven echt niet meer weg.” Roger: “Hier kunnen we oud worden. Ook als ik ooit meer zorg nodig zou hebben, hoeven we niet te verhuizen. En dat is een gerust en fijn idee.”







### Parc Glana

Doen waar je goed in bent, daar is Parc Glana in Geleen een mooi voorbeeld van. Wij bouwden, beheren en onderhouden er de zorgwoningen die Zuyderland van ons huurt. Zuyderland zorgt ervoor dat de bewoners er de best mogelijke zorg krijgen. Mevrouw Rudge is één van de eerste bewoners: "Ik heb hier een prachtige ruime kamer", vertelt ze. Voor het raam staat een grote tafel. Daar kan ik fijn tekenen, knutselen, puzzelen of op de iPad werken. Ik heb er een mooi uitzicht op het park. Het leuke is dat je hier mensen voorbij ziet komen. Dat voelt toch anders. Alsof je meer bij de wijk hoort."

### Eiermarkt Maasniel

Care+ huurt in Roermond woonruimte van ons waar elf mensen beschermd kunnen wonen. Monique Claessen, wijkregisseur: "Care+ leert mensen om zelfstandig te wonen. De bewoners krijgen 24-uurs begeleiding. Overdag gaan ze naar school of naar de dagbesteding, of ze doen (vrijwilligers)werk. Deze mensen kiezen ervoor om aan hun persoonlijke ontwikkeling te werken. Ik vind het mooi dat wij daar als woningcorporatie aan kunnen bijdragen."



## Dienstverlening

Wij zijn pas tevreden als onze klanten dat zijn. Als onze huurders onze service ervaren en beoordelen met een rapportcijfer 7,5 of hoger. Dit meten we door op verschillende contactmomenten klanttevredenheidsmetingen te laten uitvoeren. In elk klantcontact proberen we het verschil te maken. Goede bereikbaarheid en vriendelijkheid zijn voor ons vanzelfsprekend. Dat wil zeggen dat we proactief met de klant meedenken in oplossingen, zoveel mogelijk in één keer goed helpen, en proberen verwachtingen te overtreffen. Het verbeteren van onze service is een continu aandachtspunt. We zijn nog niet daar waar we willen zijn en sommige klantcontacten gaan niet zoals wij en de klant dat willen. Daarom heeft dit thema de komende jaren opnieuw onze aandacht. We doen dat ook samen met bijvoorbeeld onze ketenpartners, monteurs van onderhoudsbedrijven die de reparaties bij onze huurders uitvoeren. Daarnaast verbeteren we de communicatie met onze klanten en breiden we de mogelijkheden voor digitale selfservice uit. Ook geven we de komende periode tijd en aandacht aan het vergroten van eigenaarschap, het monitoren van prestaties en direct inzetten op verbetering van processen, het uitwerken van klantreizen, opleidingen en training.

### **Bart Dassen, Bouw- en Onderhoudsbedrijf Wierts**

“Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers zich blijven ontwikkelen. Daarom volgen ze allerlei trainingen. 45 buitendienst-medewerkers en uitvoerders hebben de training ‘Omgaan met dementie’ van Wonen Zuid medewerkers Sandra en Wendy gevolgd. Het maakt onze dienstverlening beter. We snappen nu waarom je je bij sommige mensen elke dag opnieuw voor moet stellen. Weten hoe je het beste kunt reageren als mensen verward zijn. Ik heb hele positieve reacties op de training gehad.”

### **Souad Fkihi, medewerker Serviceteam**

“Een mevrouw belde me helemaal overstuur op, om te vertellen dat haar man was overleden en dat ze nu van alles zelf moest gaan regelen. Ze had geen idee of ze wel of niet ingeschreven stond als woningzoekende. Dat soort zaken regelde haar man altijd. Ik heb met haar samen alles uitgezocht. De inschrijving in orde gemaakt, alles doorgesproken, ingevuld en bijgewerkt. Ik heb haar uitleg gegeven over hoe TIL precies werkt. Het doet goed om te horen hoe dankbaar iemand dan is.”



## Organisatie

We kenmerken ons door een hoge betrokkenheid van onze medewerkers binnen een wendbare organisatie. We hebben de afgelopen jaren al veel verbeterd in onze manier van werken, maar zien ook dat we nog beter kunnen worden. We werken aan een structuur en cultuur binnen onze organisatie waar de samenwerking en verbinding tussen medewerkers en teams optimaal is en de realisatiekracht wordt vergroot. We bewegen naar meer zelforganisatie en gaan van 'regels' naar 'kaders', met als doel een efficiëntere en effectievere organisatie. Zo wordt ook de professionele ruimte voor medewerkers vergroot. We willen een aantrekkelijke werkgever zijn, hard nodig in een krappe arbeidsmarkt, die medewerkers kan boeien en binden en waar medewerkers kunnen groeien. In ons werk neemt het belang van data enorm toe. We verbeteren de beschikbaarheid en kwaliteit ervan, zodat ook de kwaliteit van de besluitvorming en dienstverlening toeneemt. Als maatschappelijke organisatie werken we voortdurend aan onze governance, waarbij risicomanagement, compliance en integriteit hoog in het vaandel staan.

**“Ik werk aan een basisbehoefte van mensen: fijn wonen.”**

Meriam Agouzoul, wijkregisseur Wonen Zuid

**Sjef Haan,  
beheerder kantoorautomatisering**

“De trends op het gebied van I(C)T volgen zich razendsnel op. De vraag naar data neemt alleen maar toe. Ook de wetgeving verandert continu. Dit betekent dat we steeds bij moeten blijven. En dat gaat verder dan het installeren en implementeren van nieuwe programma’s en updates. Om een zo veilig mogelijke digitale werkomgeving te creëren moeten we ons ook wapenen tegen security issues. En is het zaak onze collega’s bewust te maken van het belang hiervan. Het is mooi om hierin een rol te vervullen.”

**Marielle Smeets, secretaresse**

“Ik krijg de vrijheid om naar eigen inzicht de dingen te organiseren. Dat ik daarmee een bijdrage lever aan goed wonen voor kwetsbare mensen geeft een fijn gevoel.”

## Financiën

Wonen Zuid is financieel gezond en dat moet zo blijven. We zetten onze financiële middelen maximaal in, zonder de continuïteit uit het oog te verliezen. Hierbij voldoen we aan de normen die AW en WSW ons opleggen maar we zeilen scherp aan de wind om onze volkshuisvestelijke doelen te realiseren. We gaan voor maximale inzet van ons beschikbare vermogen. Door voldoende buffers te houden kunnen we tegenslagen opvangen. We houden ons aan de parameters die de sectorinstututen Aw en WSW voorschrijven, waarnaast we een extra buffer aanhouden voor nieuwe kansen, onvoorziene projecten en/of tegenvallers.

## Tot slot

Wij maken het verschil voor krachtige en vitale wijken in ons werkgebied. In alle dingen die we doen is dat ons streven. Dat pakken we op, samen met onze medewerkers, huurders(organisatie), toezichthouders, gemeenten en andere samenwerkingspartners.

Dit ondernemingsplan is opgesteld in een periode waarin elke dag prikkels worden gevoeld en signalen uit de samenleving invloed hebben op ons denken en doen. Tegen deze achtergrond hebben we onderzoek gedaan naar relevante maatschappelijke en volkshuisvestelijke ontwikkelingen. Wij hebben evenwel niet de illusie dat dit plan antwoord geeft op al deze prikkels, signalen en ontwikkelingen. Toch zijn we ervan overtuigd, met de kennis en inzichten van nu, dat we met dit ondernemingsplan de juiste keuzes maken, waarin wijken en buurten centraal staan. Het nieuwe coalitieakkoord en de herziene Woningwet ondersteunen onze beleidsvisie en geven ons 'wind in de rug' om onze plannen waar te maken. Er doen zich de komende jaren ook vast nieuwe kansen en uitdagingen voor waarop we moeten anticiperen en reageren. Daarom werken we elk thema uit ons nieuwe ondernemingsplan uit in concrete A3-activiteitenplannen. Aan de hand daarvan kunnen we flexibel en doelgericht onze ambities, doelen en prestaties inzichtelijk maken en onze activiteiten bijsturen.

Kortom, we staan er goed voor en met dit plan kijken we met vertrouwen vooruit.



# WONEN ZUID

**Wonen Zuid**  
Postbus 400  
6040 AK Roermond



**088 - 66 53 653**  
[info@wonen-zuid.nl](mailto:info@wonen-zuid.nl)  
[wonen-zuid.nl](http://wonen-zuid.nl)

IBAN NL85 INGB 0655 6137 30

Kantoor Roermond  
Buitenop 9  
6041 LA Roermond

Kantoor Heerlen  
Dr. Poelsstraat 8  
6411 HH Heerlen