

Koersplan 2025-2028



Samen werken aan onbezorgd wonen

Inhoudsopgave

Inleiding 3



Onze financiën als randvoorwaarde 14

Toekomstbestendige organisatie 15



Inleiding

Onze samenleving is volop in beweging. Met elkaar gaan we grote uitdagingen tegemoet. In onze wijken groeit de behoefte aan zorg- en welzijnsvoorzieningen. Mensen worden ouder en wonen langer zelfstandig. Ook veiligheid en leefbaarheid zijn onderwerpen die meer en vaker aandacht vragen. Door de klimaatverandering moeten woningen aan nieuwe eisen voor de toekomst voldoen. We moeten in snel tempo overstappen op alternatieve energiebronnen. Veranderende wet- en regelgeving beïnvloedt het werk van corporaties continu. De nationale prestatieafspraken zijn daarbij leidend.

Deze ontwikkelingen vormen flinke uitdagingen voor de opdracht die wij hebben: het huisvesten van inwoners in sociale huurwoningen in de gemeente Zevenaar en het zorgen voor een fijne woonomgeving. Er worden keuzes gevraagd die recht doen aan deze vraagstukken en die tegelijkertijd oog hebben voor onze huurders en de beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen.

In dit koersplan staan onze doelen en ambities om samen te werken aan onbezorgd wonen. Het koersplan geeft ons richting en houvast. Het helpt ons bij het nemen van besluiten en geeft duidelijk aan waar Baston Wonen zich de komende jaren op richt.

Een koersplan van ons samen

Als woningcorporatie staan we midden in de maatschappij. We zijn er voor onze (toekomstige) huurders, overleggen met samenwerkingspartners in de wijken, zitten aan tafel met de gemeente en werken samen met andere corporaties binnen Woonkr8 in de regio Arnhem-Nijmegen.

Wij hebben dit koersplan opgesteld door om ons heen te kijken, te luisteren en in gesprek te gaan met huurders en samenwerkingspartners. We hebben bijvoorbeeld interviews gehouden met mensen van zorg- en welzijnsinstellingen, de huurdersvereniging Focus, de veiligheidsregio, onderhoudsbedrijven, Vluchtelingenwerk en het Kennis en kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector.

Daar zijn nuttige ideeën en inzichten uit voortgekomen. Zo is dit koersplan echt een plan van ons samen geworden.

De ambities in dit koersplan zijn geformuleerd voor een periode van vier jaar. We nemen ze op in onze planning en control-cyclus,

de afspraken met samenwerkingspartners en onze communicatie. Natuurlijk gaan ook onze medewerkers aan de slag met onze ambities. Iedereen levert een belangrijke bijdrage. Want één ambitie verbindt ons: samen werken aan onbezorgd wonen!





Kenmerken Baston Wonen

- Met ongeveer 4.000 woningen in Zevenaar, Oud Zevenaar en Babberich, de grootste maatschappelijke verhuurder van sociale huurwoningen in de gemeente Zevenaar.
- Nadruk op sociale huurwoningen.
- Draagt samen met huurdersvereniging Focus bij aan de lokale volkshuisvestelijke opgave.
- Een organisatie van ongeveer 40 medewerkers die zich kenmerkt door korte lijnen.
- Gelegen in de woningmarktregio Arnhem-Nijmegen.

Missie

Wij werken aan onbezorgd wonen.

We willen dat (toekomstige) huurders zich geen zorgen hoeven te maken over kwalitatief goede sociale huurwoningen in leefbare, vitale wijken waar mensen wonen in harmonie en verbinding met elkaar.

Visie

Bij het realiseren van onze missie, de totstandkoming van onze keuzes en ons beleid, gaan we uit van maatschappelijke ontwikkelingen en de behoeften van (toekomstige) huurders. We nemen onze verantwoordelijkheid binnen het netwerk, maar nemen verantwoordelijkheden van anderen niet over. Iedereen heeft zijn eigen taak en rol. Onze primaire taak is de kwaliteit van wonen. We werken aan kwalitatief goede sociale huurwoningen en dragen bij aan een leefbare woonomgeving.

Kernwaarden

Zowel binnen als buiten onze organisatie werken we aan onbezorgd wonen op basis van onze kernwaarden.



Klantgericht: we anticiperen op behoeften van huurders en geven prioriteit aan service en klanttevredenheid.



Resultaatgericht: we zijn actief gericht op het behalen van resultaten en doelstellingen en zijn bereid in te grijpen bij tegenvallende resultaten.



Eigenaarschap: we voelen en tonen ons verantwoordelijk voor het werken aan onbezorgd wonen.



Gezamenlijk: we leveren een actieve bijdrage aan het gezamenlijke organisatieresultaat en de speerpunten van ons beleid. We zetten ons in om samen met anderen doelen te bereiken.



Ontwikkeldericht: we vergroten en verbeteren onze kennis, vaardigheden en competenties voor een toekomstbestendige organisatie.



Doelgroep

Onze doelgroep wordt gevormd door huishoudens die zijn aangewezen op sociale huur. De overheid stelt jaarlijks de inkomensgrenzen vast waarmee corporaties sociale huurwoningen kunnen toewijzen. We zijn er ook voor huishoudens die niet alleen woonruimte zoeken, maar ook ondersteuning of zorg nodig hebben. Denk aan begeleid wonen projecten en aangepaste woningen voor mensen met een beperking.



Onze koers: vier thema's

De titel van dit koersplan is 'Samen werken aan onbezorgd wonen'. Daarmee zeggen we veel in vijf woorden: we zijn een bevlogen verhuurder van sociale woningen in de gemeente Zevenaar, maar we willen meer zijn dan dat. We willen ook die verhuurder zijn die contact belangrijk vindt en onze verantwoordelijkheid nemen zodat huurders zich daar geen zorgen over hoeven maken. Naast onze wettelijke taken en dagelijkse werkzaamheden op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, leefbaarheid, verduurzaming en onderhoud van sociale huurwoningen richten we ons de komende jaren op vier thema's.

WELKOM WONEN SAMEN ONTWIKKELEN

WELKOM



We willen dat iedereen - (toekomstige) huurders, samenwerkingspartners, collega's en andere relaties - zich **WELKOM voelt bij Baston Wonen en dat zij zich door ons gehoord voelen. We werken voortdurend aan professionalisering en klantgerichtheid van onze dienstverlening. We staan onze huurders, woningzoekenden en samenwerkingspartners te woord, luisteren naar de vraag achter de vraag en reageren tijdig en juist op vragen. Onze dienstverlening bieden we op diverse manieren aan zodat het bij onze (toekomstige) huurders past.**

Hoe we samen werken aan onbezorgd wonen komt tot uiting in onze positieve grondhouding en ons gedrag doordat we zoeken naar oplossingen en mogelijkheden. We willen dat onze huurders zich welkom voelen en tevreden zijn over onze dienstverlening.

Wij werken samen aan onbezorgd wonen door:



onze diensten aan huurders te verbeteren

- We implementeren daarvoor een nieuwe interactieve website en een huurdersportaal met digitale klantdialogen. Hiermee verhogen we de gebruikersvriendelijkheid en daarmee onze dienstverlening. Dit draagt bij aan efficiency, duidelijkheid, uniformiteit en gemak voor huurders.
- We vinden het belangrijk dat onze communicatie toegankelijk is voor iedereen en de kanalen aansluiten bij de verschillende doelgroepen. Daarom zorgen we ervoor dat de komende jaren huurders kunnen kiezen op welke manier ze het liefst contact met Baston Wonen hebben.



actief van buiten naar binnen te werken

Dat betekent dat we actief de wijk ingaan om op te halen wat er leeft en speelt bij onze huurders en in hun woonomgeving.



maatwerk te leveren waar nodig

We geloven in de kracht van huurders en zijn ondersteunend en leveren maatwerk waar nodig. Soms denken we mee, soms schakelen we ons netwerk in, soms middelen of menskracht en soms geven we morele steun.



open te staan voor kritische reflectie

- We vragen actief naar feedback en verbetering. Daarom halen we periodiek ervaringen van huurders op. Dat doen we, door meer en uitgebreider klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren.
- We willen (toekomstige) huurders, samenwerkingspartners én elkaar goed begrijpen. We organiseren jaarlijks daarom een luisterpanel. Hiermee vergroten we onze betrokkenheid, verbeteren we ons luisterend vermogen en creëren we meer begrip.

WONEN



We werken aan het verbeteren en verduurzamen van woningen en de woonomgeving. Onze financiële mogelijkheden staan onder druk, daarom zoeken we naar nieuwe en creatieve mogelijkheden om nog meer volkshuisvestelijke doelen te behalen. We zoeken regionaal en resultaatgericht naar oplossingen voor opgaven op het gebied van bijvoorbeeld uitbreidingsnieuwbouw, verduurzaming, netcongestie, warmtenet.

Onze (toekomstige) huurders hebben behoefte aan veilige, gezonde en betaalbare woonmogelijkheden. Daar werken we aan binnen onze wettelijke en financiële mogelijkheden. We investeren de komende jaren in het verbeteren en energiezuinig maken van onze bestaande woningen. In 2050 moet de woningvoorraad van Baston Wonen aardgasvrij en CO₂ neutraal zijn. Daarnaast wil Baston Wonen, bijvoorbeeld door middel van communicatie en samenwerking, bijdragen aan bewustwording en de werking van installaties om het huishoudelijk energieverbruik te beperken en daarmee een bijdrage te leveren aan de betaalbaarheid voor huurders.

Onbezorgd wonen gaat niet alleen over een fijne woning. Het gaat ook over een fijne en veilige woonomgeving. Baston Wonen streeft naar inclusieve buurten met mogelijkheden voor jong en oud om in de buurt te kunnen en willen (blijven) wonen.

Wij werken samen aan onbezorgd wonen door:



de kwaliteit van onze woningen en woonomgeving te verbeteren

We kiezen ervoor ons te richten op de kwaliteit van bestaande huurwoningen. De nationale prestatieafspraken zijn leidend bij het verbeteren en verduurzamen van de bestaande woningvoorraad. Woningen en de woonomgeving maken we, bij onderhoudsprojecten, fysiek beter bestand tegen hitte, droogte en wateroverlast.



samenwerkingsmogelijkheden te zoeken voor nieuwbouw

Voor het realiseren van regionale uitbreidingsnieuwbouw zoeken we actief naar samenwerkingsmogelijkheden.



alternatieve woonmogelijkheden te zoeken

We zoeken actief naar alternatieve mogelijkheden om het woningaanbod te vergroten, aan te passen aan de woonbehoeften van volgende generaties of gebruik door andere doelgroepen.



werken aan bewustwording

We werken aan bewustwording rondom veiligheid, gezondheid, wooncomfort en energieverbruik bij (samen)wonen door communicatie en participatie met bewoners.

SAMEN



Zoals in de inleiding is te lezen heeft Baston Wonen, net als vele andere corporaties, een enorme opgave. De nationale prestatieafspraken over beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en leefbaarheid zijn daarbij leidend. We nemen onze verantwoordelijkheid, maar kunnen de afspraken niet alleen realiseren.

Proactieve samenwerking met samenwerkingspartners en andere corporaties is essentieel om nog meer volkshuisvestelijke doelen te halen. **SAMEN** bereiken we immers meer. *Samen werken we aan onbezorgd wonen*, in goede woningen en de woonomgeving.

We willen meer zijn dan alleen een verhuurder. We willen bijdragen aan woonplezier en verbinding en ontmoeting mogelijk maken. En bewonersinitiatieven stimuleren. Met andere corporaties bekijken we bijvoorbeeld welke nieuwe woonvormen we kunnen realiseren. Met huurdersvereniging Focus praten we over beleid en met bewonerscommissies over projecten in hun woning of woonomgeving.

Wij werken samen aan onbezorgd wonen door:



kennis en kunde te halen en delen

We organiseren jaarlijks een dialoogsessie met samenwerkingspartners en richten ons daarbij in eerste instantie op wonen en zorg.



resultaatgericht Samenwerken te implementeren

We implementeren de methode Resultaatgericht Samenwerken om sneller tot betere onderhoudsplannen en een continu verbeterproces met onze partners te komen. We maken meerjarige afspraken over het behalen van een optimaal rendement (financieel en maatschappelijk).



zichtbaar en aanspreekbaar te zijn

- Medewerkers werken samen met huurders en zijn zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk. Dat laten we zien door het inrichten van nieuwe participatievormen en het inzetten op leefbaarheid via sociaal beheer.
- Met onze samenwerkingspartners maken we afspraken hoe zij een bijdrage leveren aan de zichtbaarheid en aanspreekbaarheid in de wijk, fungeren als ogen en oren in de wijk en bijdragen aan samen onbezorgd wonen.



leefbaarheidsprojecten in de wijk

Wij zetten in op het faciliteren van ontmoeting en betrokkenheid door het organiseren van leefbaarheidsprojecten in de wijk. Daarbij richten we ons in eerste instantie op Babberich en de Methen. Dat doen wij op eigen initiatief en op verzoek van een groep huurders of een bewonerscommissie. We streven ernaar dat bewoners zelf de regie nemen en samen een initiatief tot uitvoering brengen.

ONTWIKKELEN



De ontwikkelingen om ons heen volgen elkaar in snel tempo op en de complexiteit neemt toe. De veranderingen die we met elkaar de komende jaren doormaken, vragen eigenaarschap waarbij gezamenlijk, resultaatgericht, klantgericht (intern en extern) denken van collega's en teams wordt bevorderd.

Collega's en teams dienen zoveel mogelijk te worden gefaciliteerd door de ondersteunende afdelingen en voorzien van duidelijke kaders en hulpmiddelen waardoor zij zich kunnen richten op onze belangrijkste taak: samen werken aan onbezorgd wonen.

Om een toekomstbestendige en wendbare corporatie te blijven dienen we onszelf en de organisatie te blijven **ONTWIKKELEN**.

Bij Baston Wonen geloven we dat onze medewerkers het verschil maken. We bieden ruimte voor persoonlijke groei en stimuleren nieuwe ervaringen, samenwerken en elkaar scherp houden.

We zien onszelf als een lerende, proactieve, positieve organisatie. Er zijn duidelijke taken en verantwoordelijkheden en we gebruiken elkaars expertise en deskundigheid zodat we samen sterker zijn. We kunnen elkaar en anderen uitleggen wat wij doen, waarom wij dat doen en welk resultaat we nastreven. We zijn trots op wat we doen en laten dat zien.

Wij werken samen aan onbezorgd wonen door:



de bezetting op orde te hebben

We hebben de bezetting in de teams op orde (kwantitatief en kwalitatief). Ieder team beschikt over voldoende capaciteit, kennis en kunde om de dienstverlening aan onze huurders te verbeteren.



aandacht te geven en ontwikkeling te faciliteren

Communicatie, de Baston Wonen Academie en de ontwikkel- en evaluatiecyclus worden ingezet om collega's aandacht te geven en te faciliteren in hun ontwikkeling. Medewerkers voelen zich veilig om te leren en te reflecteren.

We zijn in staat te ontwikkelen en te delen. Medewerkers zijn bewust van de toegevoegde waarde die zij hebben en handelen en werken vanuit dat bewustzijn. Iedere collega is zijn/haar eigen persoonlijke leider van loopbaan, inzetbaarheid en vakkennis.



talenten en expertises zichtbaar te maken en te benutten

We zetten actief in op ontwikkeling door het inzetten van ontwikkelassessments binnen de organisatie en medewerkers worden uitgedaagd om hun talenten te benutten.



projectmatig en resultaatgericht werken

Eisen met betrekking tot projectmatig en resultaatgericht werken en tools zijn bekend, worden toegepast, gedragen en geborgd door de organisatie.



Onze financiën als randvoorwaarde

Onze financiën zijn een essentiële randvoorwaarde om de plannen uit onze koers mogelijk te maken. Baston Wonen heeft een enorme opgave om woningen te bouwen, te verbeteren en te verduurzamen. Onze huuropbrengsten zijn de belangrijkste bron van inkomsten om dit te kunnen realiseren. En tegelijkertijd blijft betaalbaarheid voor huurders een belangrijk uitgangspunt. Dat is een enorm dilemma. Want ook wij hebben bijvoorbeeld te maken met stijgende bouw- en onderhoudskosten, terwijl de huren niet evenredig meegroeien. Daardoor staan onze financiële mogelijkheden onder druk. De verhuurdersheffing is weliswaar afgeschaft, maar de ruimte die dit oplevert, is inmiddels gevuld door gestegen prijzen, gestegen rente en gedaalde huuropbrengsten als gevolg van huurverlaging.

Ons doel is en blijft echter: een financieel gezonde organisatie die ervoor zorgt dat ook toekomstige generaties betaalbaar kunnen wonen in de gemeente Zevenaar. We zoeken actief naar initiatieven die de betaalbaarheid voor de

huurders positief beïnvloeden, zonder dat het ten koste gaat van de financiële continuïteit. Daar hebben we ieders inzet bij nodig. En die inzet zullen we ook vragen. We moeten creatief zijn, samenwerken en elkaar scherp houden.

Alleen als we samen werken aan onbezorgd wonen, zetten we koers naar een mooie toekomst waarin de huidige en volgende generaties graag willen (en kunnen) wonen in de gemeente Zevenaar.

Toekomstbestendige organisatie

De ontwikkelingen om ons heen volgen elkaar in snel tempo op. Om onze plannen te kunnen realiseren is nodig om daarin mee te bewegen, daarom werken we aan een toekomstbestendige organisatie.

We werken op basis van data om huurdersvragen zo goed en snel mogelijk op te kunnen pakken en onze inzichten te vergroten. Data geeft ons controle op processen en mogelijkheden om meer preventief en proactief te werken. We realiseren ons dat het niet realistisch

is alle processen tegelijk op te pakken en starten met data rondom onze vastgoedsturing. Onze processen worden zoveel mogelijk gestandaardiseerd en geautomatiseerd zodat we meer aandacht kunnen besteden aan maatwerk casussen.





Baston Wonen



Baston Wonen

Mercurion 20
6903 PZ Zevenaar
Tel. 0316 - 58 03 58

E-mail info@baston.nl
Internet www.baston.nl