

VOLKSHUISVESTELIJKE VISIE & KOERS



11 mei 2017

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Inleiding: samen meer betekenen.....	3
2. De wereld waarin wij werken	4
3. De rol die wij in West-Brabant spelen	6
4. Onze bijdrage.....	7
1. Wij hebben genoeg geschikte huizen voor onze bewoners.....	8
2. Wij hebben huizen die goed zijn onderhouden.....	11
3. Wij vragen huren die bewoners kunnen betalen.....	12
4. Wij zorgen voor duurzame en energiezuinige huizen	14
5. Wij zijn zichtbaar in straten, buurten en wijken.....	17
6. Mensen met een zorgvraag kunnen bij ons terecht.....	19
7. Wij ondersteunen bewoners die dat nodig hebben.....	20
5. Keuzes inzet financiële meerwaarde	21
6. Vervolgtraject	23

1. Inleiding: samen meer betekenen

“Samen kunnen we meer doen voor bewoners”. Daarom fuseren Woonstichting Etten-Leur en AlleeWonen. Beide corporaties zetten zich afzonderlijk al met ziel en zakelijkheid in om bewoners in Breda, Etten-Leur en Roosendaal zo prettig mogelijk te laten wonen. De vraag naar onze diensten is echter nog altijd groter dan de mogelijkheden die we kunnen bieden. We vinden daarom dat wij alles moeten doen wat we kunnen om juist de meest kwetsbaren op de woningmarkt maximaal resultaat te bieden. Als Woonstichting Etten-Leur en AlleeWonen willen we fuseren tot één organisatie (werknaam ‘AWEL’). Dat maakt langjarig extra geld vrij, dat we vervolgens inzetten in onze gemeentes waar we het meeste bezit. Samen met bewoners en het lokale bestuur maken we als AWEL keuzes waarin we het extra geld investeren.

Samen meer doen met meer financiële middelen

We maken de dienstverlening aan onze bewoners nog beter en blijven investeren in noodzakelijke innovaties zoals verduurzaming en digitalisering. Samen professionaliseren we verder, waar dat voor ieder zelfstandig hogere (of te hoge) kosten meebrengt. Zo behouden we het serviceniveau dat past bij huidige en toekomstige bewoners en verbeteren dit verder. Dat vinden we belangrijk. We willen dichtbij mensen, vindbaar en aanspreekbaar zijn. Dat zijn we straks bij bewoners thuis, via internet, telefoon én met een kantoor in alle drie de plaatsen. Opgaan in een groter AWEL, maakt Woonstichting Etten-Leur bovendien minder kwetsbaar voor risico's. Onze fusie biedt zo organisatorische voordelen, waar gemeenten en bewoners baat bij hebben.

Dichtbij mensen en aanspreekbaar

Voordelen voor bewoners en gemeenten

In dit plan leest u wat wij willen doen voor bewoners en de buurten en wijken waarin zij wonen. Ook maken we duidelijk hoe we het extra geld dat met fuseren vrijkomt in de drie gemeenten inzetten.

We blijven straks doen wat we al deden. Maar daarnaast bouwen we meer goedkope huizen, besteden meer aandacht aan bewoners die dat nodig hebben, verduurzamen meer huizen, onderhouden beter en zorgen voor betaalbare huren. We worden groter, maar blijven aansluiten bij onze bewoners, hun huizen en hun woonomgeving.

Leeswijzer

We schetsen kort in dit plan hoe we ons werkgebied zien en welke ontwikkelingen ons beïnvloeden (2). Vervolgens beschrijven we de rol die wij willen spelen (3). Dit werken we uit in 7 strategische doelen (4). Dan geven we aan hoe de stakeholders voorlopig de financiële meerwaarde in willen zetten (5). We sluiten af met de beschrijving van het vervolgtraject (6).

2. De wereld waarin wij werken

Ons werkgebied

Het werkgebied van AWEL is Roosendaal, Etten-Leur en Breda. De belangrijkste kenmerken van ons bezit op een rijtje:

	Breda	Etten-Leur	Roosendaal
Aantal huizen (31.12.2016)	7.799	5.263	8.811
Eengezinshuizen	30%	60%	75%
Appartementen	70%	40%	25%
Toekomstgerichtheid	Groei gebied	Beperkt groei gebied	Stabiel, gevolgd door krimp

Breda groeit, dus is het nodig om daar de hoeveelheid huizen te vergroten. Ook in Etten-Leur is lichte groei nodig. In Roosendaal kan de hoeveelheid huizen stabiel blijven. Daar vraagt de woningvoorraad echter wel verandering. We hebben een kleiner aantal huizen in de gemeentes Moerdijk (± 150), Oosterhout (± 80) en Drimmelen (18).

Wat zien we om ons heen gebeuren?

We zien bewoners en hun (woon)wensen veranderen. Bewoners zijn vaker alleenstaand. Vaker ook zijn het mensen die eerder in een beschermde omgeving woonden en nu op zichzelf wonen of net in Nederland wonen. Meer kleine huishoudens dus, een toenemende vraag naar (kleinere) huizen en meer bewoners die ondersteuning vragen. Het daagt ons uit om onze woningvoorraad geschikt en toegankelijk te maken en waar we kunnen bewoners te helpen bij het vinden van steun.

Bewoners en hun wensen veranderen

We zien meer mensen die moeite hebben om maandelijks hun huur te betalen. Het betaalbaar houden van wonen zien we daarom als belangrijke taak.

Betaalbaarheid van het wonen

De Woningwet vraagt ons om 95% van onze huizen te verhuren aan mensen met een beperkt inkomen. Dat is natuurlijk ook waarvoor we zijn: huisvesten van mensen met een laag inkomen. Het bijkomende effect van dit 'passend toewijzen' is echter het ontstaan van eenzijdige buurten. Daarover maken wij ons zorgen. Wij vinden spreiding van verschillende inkomensgroepen in een wijk juist wenselijk om tweedeling te voorkomen. Het is nog de vraag of en hoe daarop bijgestuurd kan worden. Minder regels en meer ruimte voor goede lokale invulling is nodig. Tot die tijd sturen we zelf zoveel als we kunnen.

Spreiding als antwoord op effecten passend toewijzen

We zien bovendien een groep mensen die tussen wal en schip dreigt te vallen omdat ze teveel verdienen om in een sociale huurwoning te mogen wonen. Ze verdienen echter te weinig om te kunnen kopen. Deze groep verdient onze betrokkenheid en inzet, zodat ook zij in een fijn en voor hen betaalbaar huis kunnen wonen.

Aandacht voor middeninkomens

We zien dat we als sociale verhuurder blijvend in buurten en wijken nodig zijn. De groei van het aantal mensen met een zorgvraag leidt tot extra druk op wijken en hun reguliere bewoners. Wij signaleren problemen als ze ontkiemen en pakken met onze maatschappelijke partners knelpunten aan. Wij zijn er ook gewoon voor onze bewoners. Het aantal bewoners dat intensieve begeleiding nodig heeft op zorg- en welzijnsgebied groeit. We zien dat veel bewoners een steeds kleiner netwerk hebben en/of eenzaam zijn. Goede samenwerking met partners in de wijk is hiervoor heel belangrijk. In de drie gemeentes zien we dat dit op verschillende manieren vorm krijgt, waarbij lokaal regelmatig discussies ontstaan over wie verantwoordelijk is. Dat is een zoektocht die wij graag met onze wijkpartners aangaan.

*Groeiende
zorgvraag*

*Samenwerking
met wijkpartners*

De wil om wonen duurzamer te maken plaatst verhuurders voor een uitdaging. Alle woningcorporaties maakten landelijke afspraken met de overheid. De verwachtingen zijn hoog en we kunnen ons geld maar één keer uitgeven. Als we investeren in duurzaamheid, investeren we ook in betaalbaarheid. Verschillende partijen hebben verschillende verwachtingen, we zullen dus waarschijnlijk ook in een gefuseerde situatie niet aan alle verwachtingen kunnen voldoen. Wel kunnen we samen op lange en korte termijn meer bereiken dan ieder afzonderlijk. Wij zien ons uitgedaagd om samen met onze belanghouders de best denkbare keuzen in ons werkgebied te maken.

*Duurzaamheid
koppelen aan
betaalbaarheid*

Tot slot zien we dat ook de klant verandert. Hij beschikt over meer informatie, heeft meer keuzes en is kritischer en mondiger dan voorheen. Dit uit zich in een wens naar betere dienstverlening op een moment dat het hem uitkomt. Digitalisering speelt daarin een belangrijke rol. Het is voor ons een uitdaging de balans te vinden tussen het volgen van de nieuwste technieken en de bruikbaarheid daarvan voor onze klant en organisatie. Tegelijkertijd is er ook een groep klanten die de nieuwe technieken niet bijhoudt en waarvoor andere volwaardige kanalen nodig zijn en blijven. Wij willen alle bewoners goed bedienen.

*Digitale en
persoonlijke
dienstverlening
zijn allebei
belangrijk*

3. De rol die wij in West-Brabant spelen

Wij zien het zo

Ons ideaal is en blijft het om mensen met een beperkt inkomen in de gemeentes Breda, Etten-Leur en Roosendaal een betaalbaar, fijn thuis te bieden in een buurt waar zij zich goed voelen. We zijn voor het voor de meeste huurders 'gewoon' een goede verhuurder. Zo een waarvan je jarenlang tevreden huurt zonder klachten. We zijn er daarnaast voor de mensen die een steuntje in de rug nodig hebben. We kennen onze buurten en wijken. Daar werken we, afhankelijk van de lokale behoeftes, goed samen met lokale partners.

Bieden van fijn en betaalbaar thuis

We zien onze lokale partners, net als bewoners en gemeenten als belanghouders waarmee we nauw samenwerken. De ene keer vragen we belanghouders advies over keuzes waar we voor staan. Een andere keer vragen we hen zelfs om (mee) aan het roer staan. We geloven dat we dankzij die samenwerking tot de best denkbare resultaten komen voor onze bewoners en gemeenten.

Beste resultaat door samenwerken

We werken met drie zelfstandige huurderorganisaties in Breda, Etten-Leur en Roosendaal. We maken lokale afspraken met de drie gemeentes en huurderorganisaties over de prestaties die wij lokaal leveren. De drie zelfstandige huurderorganisaties zijn voor ons gelijkwaardig, ongeacht het aantal huizen dat zij vertegenwoordigen.

Drie zelfstandige huurderorganisaties

AWEL ziet zichzelf als 'Buurtcorporatie'. We bieden antwoorden op wat buurten en bewoners nodig hebben. Bewoners moeten ons snel kunnen vinden. Daarom zijn we aanwezig en zichtbaar in buurten en wijken en hebben we kantoren in alle steden. Onze mensen die in de wijk werken staan daarmee dicht bij de bewoners. Ze kennen elkaar en weten elkaar te vinden.

Buurtcorporatie

We zien het als onze taak om voortdurend een zo groot mogelijk resultaat te boeken met de middelen die we hebben.

4. Onze bijdrage

Onze missie

Fijn wonen, daar werken we aan. Vooral voor degenen die dit moeilijk zelf voor elkaar krijgen. Daarom hebben we een brede blik op 'wonen'. Wij bieden voldoende, goede, betaalbare huizen in prettige wijken in Breda, Etten-Leur en Roosendaal. Om onze doelen te bereiken werken we samen met bewoners en partners. We geven ruimte waar dat kan en zijn aanwezig waar nodig.

De komende jaren leveren we een bijdrage aan het wonen in ons werkgebied. We formuleerden daarvoor 7 doelen.

7 strategische doelen

Per strategisch doel wordt aangegeven wat we al hebben afgesproken en blijven doen, los van de fusie. Deze afspraken liggen al vast in bijvoorbeeld de prestatieafspraken, portefeuille strategie, splitsingsplan etc. Deze documenten vormen de basis voor de geformuleerde doelen en afspraken.

Bestaande afspraken vormen de basis

In hoofdstuk 5 wordt per huurdersorganisatie aangegeven welke voorlopige keuzes zij maken over de inzet van de financiële meerwaarde die de fusie oplevert. Elk werkgebied heeft daarvoor 4 miljoen beschikbaar om in 5 jaar tijd in te zetten. Hoe deze 4 miljoen per gemeente ontstaat, is omschreven in de fusie effect rapportage.

Daarbovenop zijn voorlopige keuzes voor inzet meerwaarde

De precieze uitwerking van de gemaakte keuzes wordt, bepalen we samen met de huurderorganisaties en gemeenten na de definitieve besluitvorming over de fusie. De huurdersorganisaties focussen zich op het volgende:

Breda: nieuwbouw en verduurzaming van huizen (samenhangend met betaalbaarheid)

CHAB

Etten-Leur: Betaalbaarheid en beschikbaarheid, onder andere door de inzet van een woonlastenfonds. Woningkwaliteit (onderhoud) en duurzaamheid, door inzet van "APK" van alle huizen. En het huisvesten van mensen met een urgente vraag, door bijvoorbeeld de inzet van een time-outvoorziening.

HBV WEL

Roosendaal: Eenmalige 'huurkorting' van € 50 voor alle huurders, verduurzaming van huizen (samenhangend met betaalbaarheid), maatwerkfonds ('calamiteitenpot' voor huurders in de knel), APK-controle kwaliteit van de huizen, regionale time-out voorziening.

HAR

Beleidsvelden van onze huurderorganisaties

De drie huurderorganisaties hebben aangegeven op welke beleidsvelden zij de beoogde fusie beoordelen. Daarom laten we per strategisch doel steeds zien welk beleidsveld dit raakt, met behulp van onderstaande blokjes.



1. Wij hebben genoeg geschikte huizen voor onze bewoners zodat we zoveel mogelijk voldoen aan de behoefte.



Huizen verander je niet zomaar. Maar de behoefte aan een bepaald type huizen verandert wel. We zien dat meer kleine, betaalbare huizen nodig zijn omdat meer mensen alleen of met tweeën wonen. Ook vragen bijzondere doelgroepen die extra kwetsbaar zijn op de woningmarkt (zorgvragers, statushouders, daklozen) om extra woonruimte.

Genoeg geschikte huizen

Oudere mensen blijven langer in hun (te) grote huizen wonen. Zij stappen niet makkelijk over naar een kleinere (zorg)woning of weten niet goed hoe dat te regelen. Onze dienstverlening zorgt dat zoveel mogelijk mensen wonen in een woning die bij ze past.

Als we huizen bouwen kijken we eerst waar we nu huizen tekort komen.

Dit staat al in de huidige plannen en/of afspraken...

Vraag en aanbod

In 2016 zijn voor beide corporaties de scheidingsvoorstellen DAEB – niet-DAEB gemaakt samen met gemeente en huurderverenigingen. De uitgangspunten uit deze voorstellen veranderen door de fusie niet. Jaarlijks kijken we of moet worden bijgestuurd op vraag en aanbod.

Splitsingsplan

Portefeuille strategie

In de portefeuillestrategie (en het splitsingsplan) die beide corporaties hebben, is bepaald hoe onze voorraad eruit moet zien, zodat we aansluiten bij de behoeften. Deze beleidsdocumenten veranderen niet door de fusie, ze worden op termijn natuurlijk wel steeds geactualiseerd.

AlleeWonen

In 2016 is de portefeuille strategie voor AlleeWonen vastgesteld. Hierin wordt gesproken over de wensportefeuille en een doelportefeuille. De doelportefeuille geeft aan welke huizen we behouden, afstoten of moeten toevoegen, zodat we aansluiten op de vraag naar huizen in de markt.

Essentie portefeuille strategie AW

Uit deze strategie komen de volgende conclusies:

- De totale portefeuille Breda moet groeien voor het middel dure huursegment.
- De totale portefeuille Roosendaal moet (licht) krimpen. Er moeten wel meer huizen worden toegevoegd aan het betaalbare segment (2e aftoppingsgrens)
- Een betere verdeling binnen de huurklassen is noodzakelijk in beide steden
- In Roosendaal is het beter aansluiten van het aantal slaapkamers en nul-tredenhuizen (kwaliteit) op de vraag van de markt, essentieel. In Breda kan

hier aandacht aan worden gegeven binnen de nieuwbouw, groei is hier het belangrijkste.

- Verduurzaming en energieprestatie van de huizen in beide steden is een belangrijke opgave.

Om dit te bereiken gaan we (tussen 2017-2027) minimaal het volgende doen:

- We toppen de streefhuren binnen de sociale voorraad Breda en Roosendaal af.
- We bouwen 99 sociale huizen en 61 niet-DAEB huizen in Breda.
- We renoveren 500 (250 Breda en 250 Roosendaal) huizen extra per jaar.
- We verkopen 190 grotere eengezinshuizen uit de bereikbare huurklasse in Roosendaal en breiden uit in kleine en betaalbare huizen.
- We onderzoeken de verkoop van 76 huizen in Oosterhout (ons totale bezit in Oosterhout).

Portefeuille Strategie WEL

In 2014 is een woningmarktonderzoek uitgevoerd op basis waarvan de portefeuille strategie tot 2020 is gemaakt. In 2016 heeft Rigo een update onderzoek gedaan, waarmee we onze portefeuille strategie tot 2030 hebben bepaald.

*Essentie
portefeuille
strategie WEL*

De belangrijkste opgaven/conclusies in Etten-Leur zijn:

- Etten-Leur groeit de komende jaren, met name de groepen één- en tweepersoonshuishoudens groeien flink.
- Beschikbaarheid moet worden geborgd door sturing op doorstroming en nieuwbouw. Zowel de primaire als de secundaire doelgroep groeit in de periode 2015-2030 stevig (gezamenlijk 1010 extra huishoudens).
- Met name de vraag naar kleine appartementen, vaak ook in de vorm van nultreden-huizen, groeit.
- We moeten kritisch blijven letten op betaalbaarheid door middel van huurbeleid en energiebeleid (woonlasten).

Concreet betekent dit voor WEL:

- Dat het aantal DAEB huizen tot 2030 moet groeien van 4420 naar 5400 huizen.
- Dat met name kleine goedkope huizen ontwikkeld moeten worden. De groei zit vooral in de categorie appartementen met lift. Dit sluit ook aan op de toenemende vraag naar nultreden-huizen.
- Dat we na de projecten Juvenaatlan (74), Streek(120) en Withof (80) jaarlijks 75 huizen realiseren.
- Dat we tussen 2014 en 2021, ongeveer 1000 huizen verduurzamen naar label A en B.
- Dat we tussen 2014 en 2021 130 grotere huizen verkopen.

Extra huizen voor vraag vanuit bijzondere doelgroepen

De extra huizen die gebouwd worden zijn deels bestemd voor de hierboven genoemde bijzondere doelgroepen (zorgvragers, statushouders, daklozen). We baseren onze plannen op de uitkomsten van de recente woningmarktonderzoeken die in de drie gemeenten zijn uitgevoerd.

Verkoop

Vanwege de grote vraag naar betaalbare huizen in alle gemeenten, verkopen we zeer beperkt bestaand bezit. Voor de langere termijn bekijken we steeds opnieuw waar de grootste vraagstukken zijn op de woningmarkt. Op korte termijn (bijvoorbeeld 2017) gaat het om 15 huizen Breda, 16 in Roosendaal en 20 in Etten-Leur. We houden de betaalbare voorraad in bezit, zodat deze beschikbaar blijft voor de doelgroep.

Zeer beperkte verkoop op korte termijn

Passend wonen

Wetgeving zorgt ervoor dat wij passend toewijzen. Daarmee komt een nieuwe bewoner alleen in aanmerking voor een huis dat past bij het inkomen. Deze regelgeving blijft komende jaren verplicht. Wij handelen zo goed mogelijk met de negatieve effecten. We hopen dat het nieuwe kabinet ruimte geeft om verschillende doelgroepen beter te bedienen. Daar maken we ons ook in Aedes verband hard voor.

Regelgeving passend toewijzen

Maatwerk

AlleeWonen werkt sinds een jaar met maatwerkadviseurs. Zij begeleiden enerzijds de bijzondere klantvraag. Anderzijds bekijken zij waar een tekort is aan huizen, voor een bepaalde doelgroep. De bewoners van de huizen waarvan een tekort aan aanbod is, worden benaderd om te achterhalen of zij bereid zijn om naar een andere woning te verhuizen. Dit om onze huizen en de bewoners zo goed mogelijk op elkaar aan te laten sluiten. Er is gestart met het benaderen van senioren die in relatief goedkope, grote huizen wonen. Door gesprekken worden zij 'gestimuleerd' te verhuizen naar een aanleunwoning of seniorenwoning. De woning die achterblijft wordt weer ingezet voor de doelgroep. Zo ontstaat er meer doorstroming.

Inzet maatwerk adviseurs

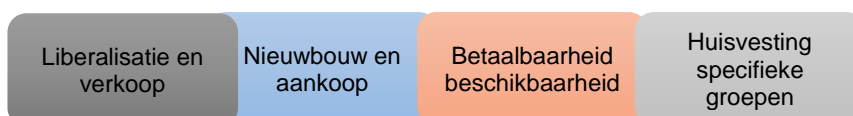
Er is zijn nog meer vormen van maatwerk en onconventionele oplossingen nodig op verschillende terreinen. Bijvoorbeeld:

- In Breda is met de gemeente Breda een eerste afspraak gemaakt over woningdeling. Daarbij wordt een wat grote huis opgedeeld zodat er één of twee personen extra in kunnen wonen.
- In Roosendaal en Etten-Leur wordt maatschappelijk vastgoed dat voorheen gehuurd werd door maatschappelijke partijen nu gebruikt voor jonge statushouders.

Voorbeelden maatwerk innovaties

Dit soort innovatieve projecten kunnen we na fusie blijven doen en uitbreiden. Is het een succes, dan kunnen we het ook toepassen in de andere gemeenten.

Dit strategisch doel sluit aan bij de beleidsvelden:



2. Wij hebben huizen die goed zijn onderhouden zodat de kwaliteit past bij de prijs.



Onze huizen zijn goed onderhouden en dat willen we zo houden. We investeren daarom in onderhoud en maken onze huizen duurzaam en toekomst bestending. We bepalen een gezamenlijke basis kwaliteit die wij vinden passen bij de huurprijs. De ambitie is dat onze huizen qua onderhoud tenminste voldoen aan deze basiskwaliteit.

Goed onderhouden huizen

Dit staat al in de huidige plannen en/of afspraken...

Richtlijn goed onderhoud

We onderhouden onze huizen op basis van technische noodzaak. Daarbij wordt gewerkt met een richtlijn. Dat betekent dat onderhoud wordt uitgevoerd wanneer met name veiligheid, gezondheid en bruikbaarheid in het gedrang komen. Energie en milieu (verduurzaming) horen daar ook steeds meer bij. Deze 5 termen vormen samen de VGBEM uit het bouwbesluit. Goed onderhoud betekent dus huizen die voldoen aan de richtlijn.

Onderhoud volgens richtlijn bouwbesluit

Huurdersonderhoud

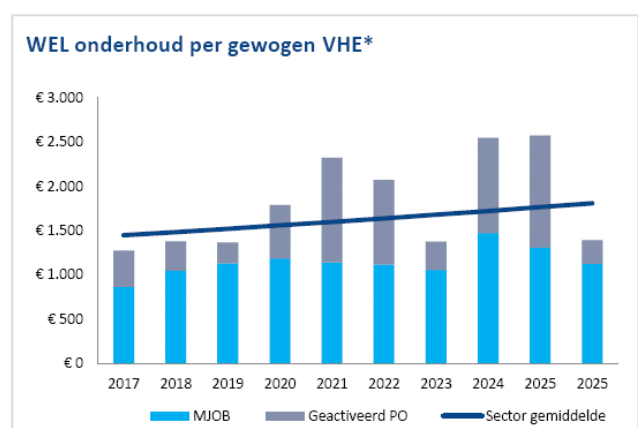
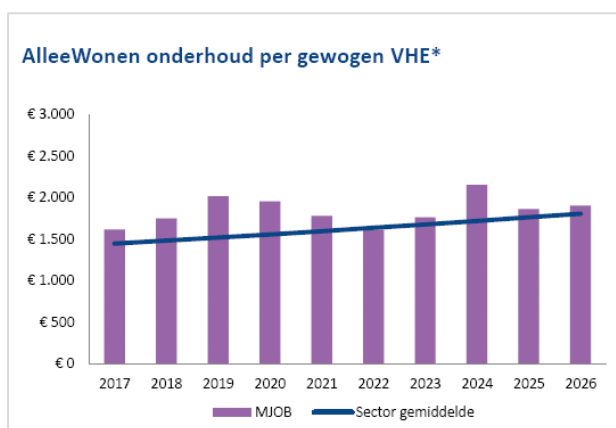
We maakten eerder met de huurderorganisaties afspraken over het uitvoeren van huurdersonderhoud. Beide corporaties voeren dit uit, zonder dat daarvoor aan de huurders kosten in rekening worden gebracht. Deze afspraken blijven zoals ze zijn: huurdersonderhoud wordt uitgevoerd door de corporatie!

Huurdersonderhoud door corporatie

Onderhoudsuitgaven per VHE 2017 en verder

Uit het verdiepende financieel onderzoek komt naar voren dat beide corporaties ongeveer dezelfde bedragen per huis uitgeven aan onderhoud en op- of boven landelijk gemiddelde uitgeven.

Bedrag onderhoud per woning



* Het sector gemiddelde is bepaald aan de hand van de CiP 2015 met een jaarlijkse index van 2,5%.

Duurzaamheid

Duurzaamheid wordt uitgewerkt bij strategisch doel 4.

Dit strategisch doel sluit aan bij de beleidsvelden:

Kwaliteit en duurzaamheid

3. Wij vragen huren die bewoners kunnen betalen zodat zij niet financieel in de knel komen.



Passend toewijzen zorgt ervoor dat mensen de huur kunnen betalen. Beperkte jaarlijkse huurverhoging houdt huren betaalbaar.

Betaalbare huren

Als een bewoner toch in de knel komt bij het betalen van de huur, grijpen we snel in. We benaderen de bewoner persoonlijk en maken afspraken, zodat geen enorme achterstanden ontstaan.

Dit staat al in de huidige plannen en/of afspraken...

Geplande huurverhogingen

Het huurbeleid voor zowel AlleeWonen als WEL komt kort samengevat op het volgende neer:

*Essentie
huurbeleid:*

- We voeren langjarig een inflatievolgende huurverhoging voor het totale DAEB-bezit. Aangezien de inflatie laag is, worden de meeste bewoners beperkt geconfronteerd met een huurstijging.
- Per huurcategorie toppen we de huren af, zodat we het (volgens het splitsingsplan) aantal nodige huizen houden of behalen.
- We passen maatwerk toe waar dat nodig is. Daardoor kunnen lokaal andere keuzes gemaakt worden.

Inflatievolgend

*Aftoppen waar
nodig*

Lokaal maatwerk

Voorkomen en oplossen van huurachterstanden

In de drie gemeenten zijn er helaas altijd huurders die niet (op tijd) betalen. Door een intensieve aanpak proberen we grote achterstanden te voorkomen. We zitten kort op de achterstanden en benaderen de bewoners (na een aanmaning) persoonlijk. We bieden betalingsregelingen, schakelen budgetcoaches in en verwijzen naar schuldhulpverlening. Wanneer we bij de bewoner thuis signaleren dat hij in de knel dreigt te komen, gaan we ook aan de slag. Door deze intensieve aanpak neemt in alle gemeenten het aantal betalingsregelingen toe, maar het aantal zaken dat naar een deurwaarder gaat en het aantal ontruimingen neemt gelukkig af.

*Voorkomen
huurachterstand
door snel ingrijpen*

Gezien de te verwachten politiek de komende jaren, zetten we deze aanpak na de fusie natuurlijk door. Ook willen we blijven innoveren. We denken daarbij aan:

*Innovaties voor
voorkomen
huurachterstanden*

- Het versturen van een sms voordat de huur wordt geïncasseerd
- Het verder checken van de kredietwaardigheid voor het aangaan van het huurcontract
- Het nabellen van automatische incasso's die worden gestorneerd.

Grip op de totale woonlasten

Bewoners betalen naast de huur nog meer vaste kosten aan ons (servicekosten en energiekosten). We brengen per woning in kaart wat deze totale kosten zijn en vergelijken dit met dezelfde huizen. Daarmee zien we of de woonlasten boven gemiddeld zijn en kunnen we bekijken of we deze kunnen verlagen.

Energie- en servicekosten waar mogelijk omlaag

Brede woonlastenaanpak

WEL en AlleeWonen denken nu ieder al na over het ontwikkelen van een brede woonlastenaanpak, samen met partners. Hierbij werken verschillende partijen samen, waarbij breed naar het onderwerp woonlasten en armoede wordt gekeken en er een focus is op de meest kwetsbare doelgroep. Dit belangrijke onderwerp kunnen we verder brengen door te experimenteren met deze aanpak.

Samenwerken aan woonlasten en armoede

Dit strategisch doel sluit aan bij de beleidsvelden:

Betaalbaarheid
beschikbaarheid

4. Wij zorgen voor duurzame en energiezuinige huizen zodat we een bijdrage leveren aan een CO2 neutrale woonomgeving.



Tot nu toe namen we vooral duurzaamheidsmaatregelen om de woonlasten van bewoners te verlagen en het comfort te verbeteren. Dat blijft een belangrijk doel. In dit tempo halen we in Breda en Roosendaal echter niet de afspraken uit het energieconvenant dat woningcorporaties onderschrijven en daalt de toekomstbestendigheid van onze voorraad. In Etten-Leur kan de doelstelling gehaald worden, maar er moet wel veel energie in worden gestoken met medewerking van bewoners. We geven de komende jaren in alle gemeenten extra geld uit aan duurzaamheid.

Duurzaam en energiezuinig

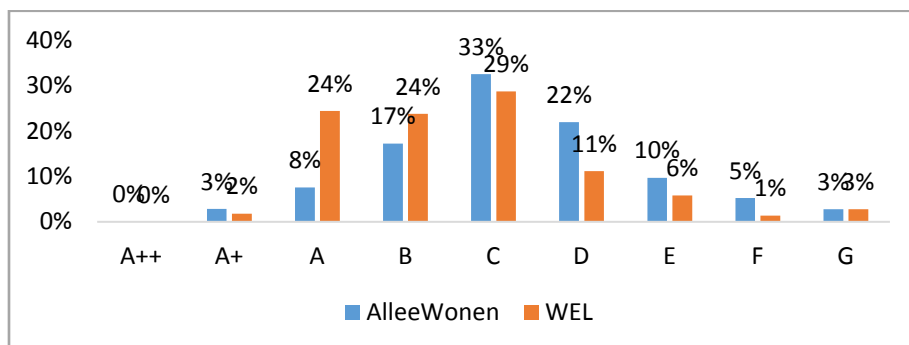
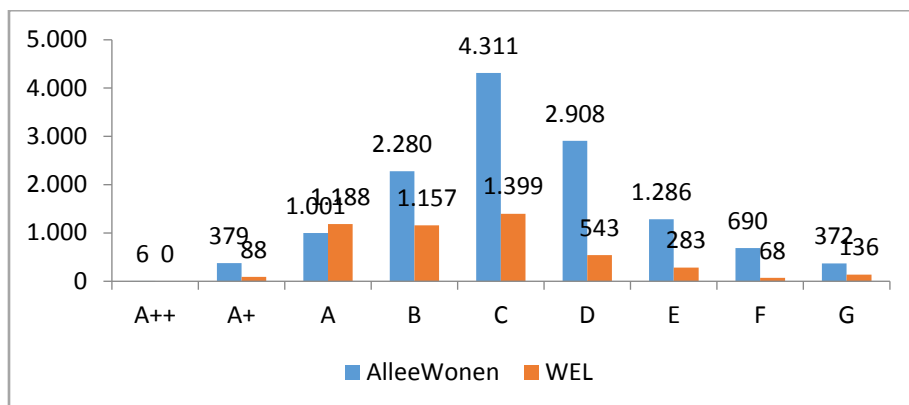
Bewoners hebben aangegeven dat zij graag over een duurzaamheidsfonds beschikken waarin zij met hun achterban keuzes maken over duurzaamheid. Via een bewonerspanel wordt dat bepaald in welke huizen duurzaamheidsmaatregelen worden toegepast (led, zonnepanelen e.d.) naast het programma dat AWEL al in de meerjarenbegroting heeft staan.

Duurzaamheidsfonds voor en door bewoners

Dit staat al in de huidige plannen en/of afspraken...

Verdeling Energie index

Per 31.12.2016 is de label indeling als volgt:



Afspraken & plannen

De lange termijn doelstelling is gemiddeld label B in 2022-2023 en een CO2 neutrale voorraad in 2050.

Woonstichting Etten-Leur

De afspraken uit het energieconvenant worden behaald wanneer...

- ... de geplande duurzaamheidsingrepen daadwerkelijk worden uitgevoerd;
- ... 80 slecht gelabelde huizen worden verkocht;
- ... de nieuwbouwplanning definitief wordt.

Om uitvoering te geven aan de afspraken in het convenant zet WEL in de periode 2017 tot 2021 daarom in op:

- ± 400 huizen koppelen aan het meerjarig-onderhoudsplan in de periode tot 2021. Deze huizen worden verduurzaamd in combinatie met reeds gepland groot onderhoud naar label A.
- ± 600 huizen uit de E/F/G klasse worden verduurzaamd naar label B. Het gaat hier om 'pure' verduurzamingsprojecten zonder extra maatregelen te realiseren.
- ± 130 huizen uit de E/F/G klasse worden verkocht (op 1-7-2016 zijn er al 40 verkocht)
- ± 400 nieuwbouwhuizen met EPC ≤ 0,4 (energielabel A+++) en mogelijk 100 huizen extra realiseren (op 1-7-2016 zijn er inmiddels 130 gerealiseerd).

*Ambities en
plannen
duurzaamheid
WEL*

AlleeWonen

Door de grote opgave op het gebied van duurzaamheid geeft AlleeWonen prioriteit aan:

- Energiereductie + verlagen CO₂-uitstoot
- Verduurzamen warmtebehoefte (verwarming en warm tapwater)
- Gezond en comfortabel binnenklimaat

*Ambities en
plannen
AlleeWonen*

Daarbij hanteren we de volgende volgorde:

1. Verlagen warmtevraag van de woning
2. Verandering van gas naar duurzame warmtelevering
3. Toepassen duurzame elektriciteit toepassen

Voor het doen van de energetische maatregelen tijdens groot onderhoud is een investering van circa 50 miljoen euro nodig. In de periode 2018-2021 is een bedrag van 9,8 miljoen euro gereserveerd in Breda voor energetische maatregelen. In Roosendaal staat een bedrag van 6,7 miljoen gereserveerd. Daar bovenop wordt de komende jaren extra geld uit getrokken voor de realisatie van de duurzaamheids-doelstellingen. Het gaat om een bedrag van 60 miljoen euro voor AlleeWonen, dat ingezet wordt vanaf 2020 (circa 10 miljoen per jaar).

(Versneld) verduurzamen van bestaande voorraad 2018 – 2021

Op dit moment staan de volgende aantallen (en bedragen) voor het verduurzamen van onze huizen opgenomen:

*Verduurzaming
bestaande
voorraad*

	Breda	Roosendaal	Etten-Leur
Verduurzaming tijdens groot onderhoud	€ 9.800.000	€ 6.700.000	€ 3.500.000
Extra verduurzaming	€ 30.600.000	€ 30.600.000	€ 6.500.000
TOTAAL	€ 40.400.000	€ 37.300.000	€ 10.000.00

In euro's

	Breda	Roosendaal	Etten-Leur
Verduurzaming tijdens groot onderhoud	1131	898	353
Extra verduurzaming	2040	2040	450
TOTAAL	3171	2938	803

In aantal huizen

Dit zijn behoorlijke bedragen en getallen. Toch zijn we hiermee nog lang niet CO2-neutraal. Om een dergelijk lange termijn doel te kunnen behalen moeten we in alle drie de gemeenten flink meer inspanningen leveren.

Dit strategisch doel sluit aan bij de beleidsvelden:

Kwaliteit en
duurzaamheid

5. Wij zijn zichtbaar in straten, buurten en wijken zodat onze bewoners en wijkpartners ons goed kunnen vinden.



Wij zijn een buurtcorporatie. De lijntjes naar onze medewerkers in de wijk zijn kort. We vinden dat bewoners snel iemand moeten kunnen benaderen als ze ergens mee zitten. Dat is ook hard nodig, want de problematiek in wijken en 'achter de voordeur' wordt groter. Wij geloven in samenwerken in de wijk. Elke wijkpartner heeft nu zijn eigen werkzaamheden in de wijk. Het samenvoegen van werkzaamheden leidt echter tot een beter resultaat in wijken. Hierdoor werken we aan buurten en wijken, waarin het fijn is om te wonen.

Meer betekenen in wijken

Vestigingsmodel

Om ervoor te zorgen dat wij ook na de fusie zichtbaar aanwezig zijn in onze buurten en wijken, gaan we werken vanuit het vestigingsmodel. Dat houdt in dat we per gemeente een eigen afdeling Wonen hebben, met een eigen Manager en wijkteams. Daardoor zijn we lokaal aanspreekbaar voor bewoners en professionals en zorgen we voor goed beheer en leveren maatwerk op adres-, complex-, buurt- en wijkniveau.

In iedere gemeente vestiging aanwezig

Wijkgericht werken

We hebben gemerkt dat onze inzet in het wijkgericht werken niet oneindig en onbegrensd kan zijn. Op een aantal thema's hebben we onze rol al afgebakend en dat blijft na de fusie ook zo. De teams met wijkwerkers (huismeesters, wijkconsulenten en wijkcoördinatoren) blijven na de fusie minimaal gelijk of groeien iets, waardoor er meer ruimte is voor maatwerk, voor netwerken en om bij mensen achter de voordeur te komen. We werken samen met partners vanuit bestaande wijkvisies. We kunnen gebruik maken van best practices die al zijn ontstaan in de verschillende wijken.

Gericht aan het werk in wijken

We onderscheiden een aantal rollen voor onszelf.

Verschillende rollen van AWEL in de wijk

Resultaatverplichting en prioriteit bij:

- schoon, heel en veilig (leefbare woning en woonomgeving)
- huisvesting bijzondere doelgroepen

Inspanningsverplichting en leveren van een actieve bijdrage aan:

- het terugdringen van armoede
- het helpen van verwarde personen en andere kwetsbare huurders

Agenderend en signalerend en partners aan het stuur op de thema's:

- eenzaamheid
- jeugd
- gezondheid

Leefbaarheidsbudget per jaar

Breda	Roosendaal	Etten-Leur
€ 500.000	€ 500.000	€ 350.000

Goed ontwikkeld netwerk

Samen met onze partners bieden wij ondersteuning aan onze buurten en wijken. Dat gebeurt vanuit vastgestelde wijkvisies. Daarin zetten we o.a. in op buurttafels, salons, wijksteunpunten en zorg- en eetpunten.

Wijkvisies zijn leidend

Zeggenschap en participatie

We zoeken actief de samenwerking met bewoners en professionals in de wijken. Idealiter zet iedere samenwerkingspartner zich naar maximaal vermogen in. Bewoners die dat kunnen en willen, geven we meer zeggenschap over hun huis en buurt, door bijvoorbeeld initiatieven op het gebied van zelfbeheer.

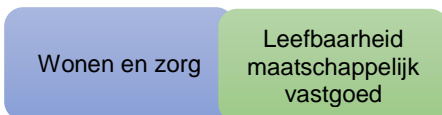
Betrekken bewoners en partners

Zeggenschap en participatie/co-creatie maken we bij groot onderhoudsprojecten heel concreet. Het betrekken van bewoners en het geven van zeggenschap kent wisselende successen. Maar juist bij groot onderhoud of renovatie hebben we steeds meer goede ervaringen.

De relatie met onze huurderorganisaties is goed. Zij wijzen ons met een kritisch constructieve blik op onze onvolkomenheden en zien waar we steken laten vallen. Op verschillende momenten trekken we samen met hen op richting bewoners. Ook na de fusie blijven we deze relatie per gemeente koesteren en blijven we dus werken met lokale huurderorganisaties.

Goede relatie huurderorganisaties

Dit strategisch doel sluit aan bij de beleidsvelden:



6. Mensen met een zorgvraag kunnen bij ons terecht zodat wonen geen zorg meer is



Vanuit ons werk in de wijken zien we dat de problematiek in de buurt en achter de voordeur verergert. Door bezuinigingen in de zorg en een terugtrekkende beweging van zorginstellingen zien we een toename van verwarde personen, bewoners die zichzelf verwaarlozen, hun woning vervuilen en overlast veroorzaken. We willen er zijn voor deze groep. Zij hebben ondersteuning en/of zorg nodig om zelfstandig te kunnen wonen, zonder overlast in de wijk te veroorzaken. We willen er ook zijn voor ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften. Voor jongeren die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan een woning stellen. En voor de mensen die weer in de maatschappij terug keren vanuit maatschappelijke opvang. Hierover hebben en houden we afspraken met onze sociale partners.

Ondersteuning kwetsbare doelgroep

Dit staat al in de huidige plannen en/of afspraken...

Huisvesten bijzondere doelgroepen

In alle gemeenten zijn afspraken gemaakt over het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Dit zijn afspraken met (intramurale) zorginstellingen, zoals organisaties voor ouderenzorg en GGZ, waarbij steeds wordt gezocht naar goede huisvesting, gecombineerd met goede begeleiding. De afspraken liggen vast in een Stedelijk- of Regionaal kompas. Deze afspraken blijven ook na de fusie gehandhaafd.

Passende huisvesting bijzondere doelgroepen

In Etten-Leur blijven de afspraken over het huisvesten van medisch- en sociaal urgente woningzoekenden overeind.

Projecten voor jongeren met een hulpvraag, zoals Kamers met Kansen (Breda) of 4ALL (Roosendaal) worden doorgezet en waar nodig uitgebreid.

Het beoogde langer zelfstandig wonen van bewoners heeft gevolgen voor woning en wijk. Dat vraagt om oplossingen, mensen en middelen op maat, in de wijken. Onze medewerkers zijn hier ons 'kapitaal'. Goed uitgeruste medewerkers die met aandacht en daadkracht met en tussen bewoners zorgen voor goed wonen. Op basis van de ontwikkelingen binnen de bijzondere doelgroepen kijken we periodiek of huidige afspraken en beleid voldoende zijn om te voorzien in de behoefte.

Goed uitgeruste medewerkers

Taakstelling huisvesten statushouders

Jaarlijks doen we in alle gemeentes ons uiterste best om voor nieuwe statushouders een passende woning te vinden. De taakstelling vanuit de gemeente is en blijft voor ons leidend.

Inspanning huisvesten statushouders

Dit strategisch doel sluit aan bij de beleidsvelden:

Wonen en zorg

Huisvesting specifieke groepen

7. Wij ondersteunen bewoners die dat nodig hebben zodat zo weinig mogelijk bewoners in de knel komen.



Het grootste deel van onze bewoners woont tevreden en heeft nauwelijks behoefte aan contact met ons. We koesteren deze grote groep bewoners die de huur op tijd betaalt en die geen overlast heeft of veroorzaakt. Deze groep mensen vindt het vaak prettig om digitaal en op afstand zijn zaken met ons te regelen. Er zijn echter altijd mensen, die dat niet (meer) kunnen of willen. We bieden deze mensen graag het maatwerk dat past bij hun vraag. We verwachten dat deze groep groeit.

Ondersteunen van bewoners

Dit staat al in de huidige plannen en/of afspraken...

Behoeftte aan maatwerk

We schatten in dat zo'n 20 tot 30% van de bewoners niet uit de voeten kan met onze digitale manier van werken. Naar verwachting wordt deze groep eerder groter dan kleiner, doordat onze doelgroep verandert (meer statushouders, maar ook bewoners die voorheen begeleid woonden en nu door veranderende zorg zelfstandig wonen).

Groep niet-digitale bewoners groeit

Kosten van maatwerk

We zetten erop in om de standaard dienstverlening steeds efficiënter te doen door processen zoveel mogelijk digitaal te maken. We willen de digitale ontwikkelingen ook bijhouden. Dat kost natuurlijk geld.

Efficiency door digitalisering

Uitgangspunt is dat de kwaliteit van de dienstverlening minimaal gelijk blijft. Dat meten we via de KWH methodiek. De ambitie is om onze dienstverlening steeds te verbeteren en op de lange termijn de KWH-score 8 te behalen.

KWH-score verbeteren

Doordat we een groot deel van het werk kunnen automatiseren, krijgen we meer ruimte om de maatwerkvraag goed op te pakken.

Hoe eerder we kunnen signaleren dat een situatie om maatwerk vraagt, hoe sneller we kunnen ingrijpen. Daar is vooral mandaat en handelingsvrijheid voor nodig. Soms wat extra geld, om een bewoner snel van een probleem af te helpen, voordat het boven het hoofd groeit.

Mandaat voor maatwerk

Het leveren van maatwerk vraagt ook iets van onze medewerkers. Zij moeten in staat zijn de hulpvraag te herkennen en in actie te komen. Daarvoor is training of opleiding nodig.

Goed getrainde en opgeleide medewerkers

Door de fusie verandert er niets in onze denkwijze over maatwerk. De aanpak kan intensiever en preciezer worden en we kunnen in ons hele gebied best practices inzetten.

Inzetten best practices

Dit strategisch doel sluit aan bij de beleidsvelden:

Dienstverlening

5. Keuzes inzet financiële meerwaarde

Met de drie huurderbelangenverenigingen en de gemeenten zijn verschillende bijeenkomsten gehouden. Daarin is onder andere gesproken over de inzet van de financiële meerwaarde die de fusie oplevert.

Voor de lange termijn zijn tientallen miljoenen extra beschikbaar ten opzichte van de afzonderlijke situatie. Die zijn inzetbaar voor de prioriteiten per stad, dus voor de uitbreiding van de voorraad, transitie en verduurzaming. Maar ook voor betere dienstverlening en meer maatwerk, voor training en opleiding en een professionele organisatie.

Om de meerwaarde de komende jaren zo concreet mogelijk te maken en het niet te houden bij abstracties en vage beloften, hebben we onze gemeenten en bewoners gevraagd hoe de meerwaarde de komende jaren moet worden ingezet. We hebben afgesproken voor de lange termijn te borgen waar AWEL voor staat (in deze Koers notitie) en voor kortere termijnen ook boter bij de vis te leveren.

Concrete besteding van meerwaarde op lange en korte termijn

De afspraak is gemaakt dat elke gemeente € 4 miljoen extra te besteden krijgt voor de komende vijf jaar. In gezamenlijkheid is besproken hoe dat geld kan worden ingezet.

De uitwerking van deze keuzes moet definitief worden gemaakt, via een aanvulling op de bestaande prestatie afspraken die gemaakt worden in overleg tussen de corporatie, gemeente en huurdersorganisatie.

De voorlopige keuzes per gemeente:

De CHAB (Breda) kiest (voorlopig) voor:

- Het reserveren van € 2 miljoen voor de nieuwbouw van circa 30 betaalbare huurhuizen in Breda.
- Het reserveren van € 2 miljoen voor het verduurzamen van huizen. De ingrepen moeten direct effect hebben op de betaalbaarheid van de woningen.

Voorlopige keuzes CHAB

De HAR (Roosendaal) kiest (voorlopig) voor:

- Het reserveren van € 250.000 voor een maatwerkkfonds (een calamiteitenpot voor bewoners in de knel).
- Het inzetten van € 650.000 voor een tweejaarlijkse APK voor het hele bezit in Roosendaal. Dit betreft inzet van twee medewerkers gedurende vijf jaar.
- Het verstrekken van een eenmalige 'huurkorting' voor alle bewoners van huizen van AlleeWonen in Roosendaal (8.594 huizen) ter waarde van € 50. Hierdoor betalen bewoners eenmalig € 50 minder. Dit kost € 429.700.

Voorlopige keuzes HAR

- Het reserveren van € 2.570.300 voor het verduurzamen van huizen. Dit geld wordt gereserveerd in een duurzaamheidsfonds. De ingrepen moeten direct effect hebben op de betaalbaarheid van de woningen.
- Het, samen met de gemeente Roosendaal, investeren in een regionale time-out voorziening. De HAR trekt daar € 100.000 voor uit. Deze voorziening kan er alleen komen als ook Breda en Etten-Leur en deze gemeenten er ook voor kiezen om hierin te investeren.

*Voorlopige keuzes
HBV WEL*

HBV Etten-Leur kiest (voorlopig) voor:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid, onder andere door de inzet van een woonlastenfonds.
- Woningkwaliteit (onderhoud) en duurzaamheid, door inzet van “APK” van alle huizen.
- Het huisvesten van mensen met een urgente vraag, door bijvoorbeeld de inzet van een time-outvoorziening.

6. Vervolgtraject

In dit koersdocument las u welke richting AWEL de komende jaren op wil gaan en welke strategische doelen wij onszelf daarbij stellen. Hier zetten we ons voor 100% voor in.

We hopen dat het u vertrouwen geeft om de toekomst mee in te gaan. Als we een 'go' krijgen voor de fusie, vertalen we samen met onze primaire belanghebbenden (gemeenten en HBV's) de strategische doelen, via jaarplannen, naar concretere, meetbare doelstellingen, waarmee onze medewerkers aan de slag gaan.