



W O O N S E R V I C E

samen slimmer werken

KOERSMAGAZINE
2022



Veel leesplezier!

Dit is ons Koersmagazine. Een tijdschrift met in het hart onze strategische koers voor de komende jaren. Het beschrijft waar wij voor staan en waar we naar toe willen. Het geeft richting. Rondom onze koers leest u de verhalen van mensen die kleur en betekenis geven aan onze koers. Ze keken met ons mee vooruit. Bedankt dat jullie een bijdrage wilden leveren. Ook in de aanloop naar het Koersplan hebben we met veel mensen gesproken: medewerkers, huurders en stakeholders. We zijn hen dankbaar voor hun openheid, visie en tips.

Samen slimmer werken

Wij willen impact maken. Bijdragen aan woongeluk, aan fijne buurten en wijken en een duurzame wereld. Met een persoonlijke en hartelijke aanpak, waarin ruimte is voor maatwerk. Tegelijkertijd is de wereld om ons heen veranderd. En moeten wij een antwoord hebben op de maatschappelijke uitdagingen waar wij voor staan. Daarom hebben wij ons de vraag gesteld: Hoe kunnen wij maximaal impact maken en tegelijkertijd onze eigenheid behouden? Ons antwoord is Samen Slimmer Werken. In dit Koersmagazine leest u er van alles over. Graag geven wij dit de komende jaren samen met u vorm.

Doet u met ons mee?

Bothilde Buma

Directeur – Bestuurder Woonservice

"We moeten en willen anders kijken naar bouwen."

Samen met onze partners en huurders gaan we daar de komende jaren een flinke slag in maken."

Onze speerpunten:

Woongeluk

Fijne buurten en wijken

Duurzame wereld

Dienstverlening Woonservice

Redactie en eindredactie

Ingrid Lindeboom, Sandra Mulder, Baaz&Co

Teksten

Ingrid Lindeboom, Sandra Mulder, Ramon Hoogeveen, Ingrid van de Vegte, Renate Harkema, Baaz&Co

Vormgeving

Baaz&Co

Fotografie

Marloes Fotografie, Peter Timmer Fotografie

Drukwerk

Van Liere Media

Met dank aan

Janine Albee, Marc Kuik, Arjan Luchies, Stefan, Middeljans, Nydia Oortwijn, Peter Vereijken, Wouter Huuskes, Tine-Loes Hemmes, Harmjan Koops, Mariëlle Pronk, Arjen Berends, Rob Kollen, Jacco Hiemstra, Titus Mars, Franca Roeleven

Slimmer werken door digitalisering

6



Werkgeluk(t) 10

In gesprek met.... Titus Mars, architect en partner bij DAAD Architecten

14



Samen Sterk 18

Koersplan

Hoe kunnen wij onze eigenheid behouden en maximale impact maken?

na pagina 22

"Samenwerken zorgt voor een versnelling!"

24

"Wees duidelijk wat je van bewoners vraagt."

34



Wonen & zorg 38

Op pad met... Arjan & Rob

40

En verder: Zij dachten met ons mee 13, Column: Inclusieve samenleving 17, Zij dachten met ons mee 21, Column: Koers Houden 22, Als ik aan Woonservice denk 23, Een huis is een thuis 28, Bijdragen aan een duurzame wereld 32, Wees duidelijk wat je van bewoners vraagt 35, Zij dachten met ons mee 37

Slimmer werken door digitalisering

Om meer werk te kunnen doen met dezelfde hoeveelheid mensen, moet je zaken slimmer aanpakken. Digitaliseren, kunstmatige intelligentie, data, het zijn allemaal oplossingen die daarbij kunnen helpen. Binnen Woonservice houden Marc Kuik (ICT-adviseur) en Janine Abee (Beleidsadviseur) zich hiermee bezig.

“Zover zijn we nu nog niet, maar dit komt er wel aan.”

Eenvoudig alles digitaal vastleggen

Marc: “Vanaf 2015 zijn we volop bezig met digitalisering, om ons werk beter en efficiënter te doen. We zijn met onszelf begonnen, onder andere met trainingen in IT-vaardigheden en een nieuw primair systeem. En de laatste jaren kijken we wat we voor huurders kunnen digitaliseren.”

Janine: “Het woonruimteverdeelsysteem Thuis Kompas is daar een mooi voorbeeld van. Maar ook de nieuwe verhuurapp (NVA) die onze mutatieopzichters en vakmannen gebruiken bij woningmutaties. Met zo’n app kun je in de woning direct alles vastleggen, digitaal ondertekenen en mailen naar de huurder. En het komt direct in het systeem. Je hoeft geen afspraken meer over te typen of in te scannen. Dat scheelt een hoop tijd en voorkomt fouten.”

Marc: “En zo zijn er nog veel meer apps, zoals de app voor keuzeonderhoud waarmee keukens en tegels uitgezocht kunnen worden. En direct alles wordt vastgelegd in het systeem. Maar ook in de samenwerking met leveranciers zetten we apps in, zoals de opnameapp

voor onderhoud. Waarbij de opdrachten automatisch in het aannemersportaal beschikbaar komen.”

Data

Behalve digitalisering zet Woonservice ook volop in op data. Janine heeft onlangs de opleiding data-analyse gevolgd en is samen met trainees vanuit het programma Talent van het Noorden aan de slag gegaan in het programma PowerBI. Samen met Team Data (Marc, Erik, Janine en voormalige trainees) heeft zij een monitor van ons vastgoed ontwikkeld. Er is voor Thuis Kompas een uitgebreide monitor ontwikkeld en Woonservice is onderdeel van DASA, een samenwerkingsverband op het gebied van data met collega woningcorporatie Domesta en de Provincie Drenthe.

Janine: “We hebben een hoop data oftewel informatie beschikbaar. Als je ervoor zorgt dat je er eenvoudig toegang tot hebt, dan kunnen data je helpen om je onderbuikgevoel te bevestigen of te ontkrachten. Daarmee helpt het om betere beslissingen te nemen. Met Thuis Kompas beschikken we over veel data over de woningzoekenden,

verhuringen en het reactiegedrag in Drenthe. Voorheen had bijvoorbeeld iedere corporatie zijn eigen woningzoekenden en ook zijn eigen manier van registreren. Als je dan met elkaar als corporaties rapporten maakt over de woningzoekenden, dan geeft dat een vertekend beeld. Nu met Thuis Kompas is er 1 werkelijkheid in plaats van 8 werkelijkheden. De rapporten geven echt de feiten weer.”

Het is dan de kunst om deze data goed uit het systeem te halen, zodat je er ook echt iets meekunt. Janine: “Voor Thuis Kompas hebben we vanuit de werkgroep data een monitor gebouwd. We hebben aan de professionals, zoals de beleidsadviseurs van de woningcorporaties en gemeenten, gevraagd welke informatie zij willen hebben. En dat vertaald naar een monitor. Hiermee kun je eenvoudig filteren op allerlei zaken zoals type woningen, plaatsen, dorpen, doelgroepen.

De monitor is zo gebouwd dat het niet te herleiden is tot individuele woningzoekenden/ huurders, maar het geeft wel inzicht in verhuisstromen, wie reageren waar op, hoeveel reacties, welke buurt is populair en welke niet.”

Marc: “Het is heel goed dat deze informatie nu visueel en eenvoudig beschikbaar is, voor iedereen. Je kunt inzoomen, doorklikken, etc. Zo krijg je veel meer interactie over de inhoud van de data. En omdat het

visueel is, is het door de iedereen te interpreteren. En je hoeft in een overleg niet te zeggen ‘Daar kom ik over een week op terug’, omdat je eerst moet uitzoeken hoe je de informatie uit het systeem krijgt.”

Janine: “Plaatjes leven gewoon veel meer dan een tabelletje in Excel. Ook voor Bouwstroom Noord heb ik een monitor gebouwd, alle projecten staan daar visueel in een kaart. Je kunt zo heel eenvoudig zien welke aannemer waar aan het werk is. Zodat ze misschien werkzaamheden op elkaar kunnen afstemmen.”

Voorspellen met data

Op dit moment worden data gebruikt om te kijken hoe het nu is en hoe het was. En welke trends daarin zitten. Het is ook mogelijk om zaken te voorspellen met data.

Janine: “Zover zijn we nu nog niet, maar dit komt er wel aan. Het is nu best wel moeilijk om aan een woning te komen. Met data-science kun je achterhalen waarom het niet doorstroomt, welke knelpunten er zijn. Ik kan me voorstellen dat mensen niet op een woning reageren, omdat de woning die ze willen niet vrij is. Terwijl de persoon in die woning misschien hetzelfde heeft.”

Marc: “Met data-science raak je wel de ethiek van data, daar zijn we heel scherp op. Sinds vorig jaar hebben we daarvoor bij Woonservice een ethische commissie. Data komt gewoon heel precies, het zijn gegevens van mensen, daar moet en wil je voorzichtig mee omgaan. Dat is ook de uitdaging in het samenwerken. Van nature werken we graag samen. Alleen delen we liever geen data met elkaar. Iedereen is hier terughoudend in en wil voorkomen dat data op een verkeerde

plek terechtkomen. In de media lees je regelmatig berichten dat het misgaat. Dat zorgt ervoor dat samenwerken heel zorgvuldig moet en dat je vooraf goed moet nadenken over het delen. En daarover in gesprek gaan met elkaar.”

Janine: “Tegelijkertijd kun je door samen te werken met anderen het werken met data betaalbaar en beschikbaar houden. Uitbesteden is duur. Door samen te werken haal je de kennis in huis, je leert samen en werkt met elkaar aan een maatschappelijk probleem. Het is een win-win situatie voor alle partijen.”

Toekomstplannen

Marc: “Ik verwacht niet dat we ons werk over een aantal jaren compleet anders zullen doen. Wel zullen we, waar dat kan, een efficiencyslag maken. Zoals meer geautomatiseerd rapporteren aan de autoriteiten, automatisch factureren, meer koppelingen tussen de verschillende partners zoals aannemers, gemeenten, etc. Wat in ieder geval altijd zal blijven is het persoonlijke contact met onze huurders.”

Janine: “Wij zullen nooit overstappen op een volledig digitaal systeem, dat past gewoon niet bij onze organisatie. De menselijke maat is bij ons heel belangrijk.”

Marc: “Maar we kijken wel hoe het slimmer en minder bewerkelijk kan, om ons werk makkelijker te maken. Zo gaan onze leveranciers aan de slag gaan met de inzet van kunstmatige intelligentie op betaalgedrag. Hiermee kunnen we gaan sturen welke manier van incasso het meest geschikt is bij welke huurder. Als mensen niet zo goed betalen, dan kun je mensen bellen of appen. Met deze ontwikkeling krijg je een systeem waarbij er een voorspelling komt hoe je

een huurder het beste kunt benaderen. Sommige huurders komen dan bijvoorbeeld automatisch in je bellijst, anderen krijgen automatisch een appje met een IDEAL link erin.”

Janine: “En we zijn bezig om handmatige zaken die regelmatig terugkomen te laten uitvoeren via ‘robots’. Bijvoorbeeld het maken van datadumps. En we zorgen ervoor dat onze collega’s altijd en overal makkelijk en veilig bij alle informatie kunnen. Dat past ook bij de huidige cultuur van thuiswerken en onderweg in de wijken en straten werken. Waar je ook bent, je kunt dan altijd overal bij.”

Marc: “Er is geen functie bij Woonservice waar geen IT component in zit. Voor de doorontwikkeling hebben wij de juiste vragen nodig van professionals. De medewerker moet zich bewust zijn welke programma’s of hulpmiddelen hij nodig heeft om zijn werk goed te doen. Het is behoeftegericht en dat vraagt iets van mensen. IT-vaardigheden is niet alleen het bedienen van het Officepakket, maar ook wat heb ik nodig en hoe kunnen we het slimmer, makkelijker doen.”

“Wij zullen nooit overstappen op een volledig digitaal systeem, dat past gewoon niet bij onze organisatie.”



Wij noemen dat werk- geluk(t)

Werken bij Woonservice betekent dat je als medewerker de ruimte krijgt om het verschil te maken. Voor onze huurders en voor jezelf. Samen met collega's werk je aan goed en duurzaam wonen, in betaalbare en comfortabele woningen. Tegelijkertijd hebben we aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van onze mensen. We bieden volop ruimte om talenten te ontdekken en verder te ontwikkelen. Wij noemen dat werkgeluk(t).

Arjan, Nydia en Stefan vertellen je meer over hun werkgeluk. En wat zij zo leuk vinden aan het werken bij Woonservice.



"Ik wil
iets tastbaars
bijdragen."

Het werkgeluk van Arjan projectleider nieuwbouw en verduurzaming

"Ik ben projectleider, maar soms ook ontwikkelaar en opzichter. Dat is het leuke aan een kleine organisatie zoals Woonservice. De lijntjes zijn kort en je hebt veel invloed. De sfeer bij Woonservice is heel fijn. Iedereen wil elkaar helpen en opgedane kennis wordt met plezier gedeeld."

"De organisatie staat open voor jouw ideeën en je krijgt de ruimte om nieuwe dingen uit te proberen. Ook is er veel vertrouwen en vrijheid. Werk je een avond door, dan neem je een later moment vrij. Moet je naar huis, omdat de kinderen studiemiddag hebben? Dan haal je een ander moment je uren weer in. Die flexibiliteit is heel prettig."

"Werkgeluk is voor mij samenwerken met collega's en externe professionals aan het realiseren van kwalitatief goede en comfortabele woningen voor onze huurders. Dat je vanaf het allereerste idee betrokken bent en de drijvende kracht bent achter de realisatie van de woningen. Daar geniet ik enorm van. Ik wil niet alleen rapporten opleveren, ik wil iets tastbaars bijdragen."

"Super
dat ik
deze kans
heb gekregen."



Het werkgeluk van Stefan financieel administratief medewerker

"Ik heb bij Woonservice mijn afstudeerstage HBO Bedrijfseconomie gedaan. Toen ik klaar was, boden ze mij een baan aan. Super dat ik deze kans heb gekregen en direct aan het werk kon. Werkgeluk is voor mij resultaten behalen. Dat de gegevens voor de deadline in de systemen zitten, dat alles klopt. Dat geeft mij veel voldoening."

"We zijn een kleine en leuke organisatie, de sfeer is goed. Iedereen heeft aandacht voor elkaar en er is altijd ruimte voor een praatje. Doordat we niet zo groot zijn heb je een breed takenpakket en veel diversiteit in je werk. Ook vind ik het erg leuk dat je alle mogelijkheden krijgt om door te groeien en jezelf te ontwikkelen. Zo heb ik vorig jaar nog een opleiding Financial Controlling gedaan."



"Werkgeluk is voor mij huurders blij maken met hun woning."

Het werkgeluk van Nydia woonconsulent

"Iedere woonconsulent heeft een eigen gebied. Zo leer je de woningen van Woonservice en de buurten en dorpen goed kennen."

"Als woonconsulent zorg je ervoor dat woningen verhuurd worden. Je biedt woningen aan via Thuis Kompas, doet intakegesprekken, bezichtigingen en verzorgt de gehele administratie. Iedere woonconsulent heeft een eigen gebied. Zo leer je de woningen van Woonservice en de buurten en dorpen goed kennen. Dat is fijn! Zo kun je woningzoekenden vooraf goed informeren."

"Werkgeluk is voor mij huurders blij maken met hun woning. En alles daaromheen goed regelen. En natuurlijk het contact met collega's. Het bijpraten over het weekend, een beetje ouwehoeren, gezellige uitjes met de personeelsvereniging."



Zij dachten met ons mee!



Tineke, medewerker huurincasso

"Als je weet dat een huurder problemen heeft, dan moet je optrekken met een sociaal team of maatschappelijk werk. Laten we gezamenlijk kijken wat de huurder nodig heeft, in plaats van allemaal apart."



Karin, teammanager klant Actium

"Blijf in je rol als corporatie en zorg voor goede samenwerking met zorg en welzijn."



Elles, bestuurder Lefier

"Seriematig bouwen, zoals in Bouwstroom Noord is echt noodzakelijk om je opgaven als corporatie te kunnen blijven realiseren."

Annouchka, Strategisch beleidsadviseur sociaal domein gemeente Coevorden

"Ambitie kan niet zonder partners."



Stefanie, medewerker klantenservice

"We proberen dingen uit, hebben lef. Niet te lang mitsen en maren aan de voorkant, maar gewoon doen. Dat is echt Woonservice."

In gesprek met.... Titus Mars, architect en partner bij DAAD Architecten

De woningmarkt is volop in beweging. Er is een grote vraag naar woningen. Ook in ons werkgebied Drenthe en Oost-Groningen zien we dat het lastiger is om een woning te vinden. Jongeren komen er maar moeilijk tussen en senioren zitten vast in hun gezinswoning. Er moet gebouwd worden! Aan de andere kant zien we dat we niet kunnen blijven bouwen zoals we dat altijd deden. We moeten anders omgaan met materialen en grondstoffen. Over deze ontwikkelingen gingen we in gesprek met Titus Mars van DAAD Architecten. DAAD is al jaren een van de partners van Woonservice.

“Het is goed voor een wijk om woningen te hebben voor verschillende doelgroepen.”

“Nog niet zo lang geleden was er in veel dorpen sprake van krimp. We waren toen bezig met woningconcepten voor remontabele woningen, omdat de verwachting was dat de woningbehoefte op de lange termijn veel minder groot zou zijn. Nu – maar een paar jaar later – hoor je niemand meer over krimp. Ook in veel dorpen is nog vraag naar woningen.”

“Het valt mij op dat corporaties gezinswoningen uit de jaren 60 en 70 slopen. En daarvoor nieuwe levensloopbestendige of seniorenwoningen terugbouwen. Terwijl deze gezinswoningen ideale starterswoningen zouden kunnen zijn. We hebben in Drenthe veel doeners, vrijwel iedereen kent wel iemand die handig is. Waarom verkoop je deze woningen niet aan jongeren als starterswoning? En bouw je op een andere plek nieuwe levensloopbestendige woningen. Soms zijn woningen echt niet goed meer, bijvoorbeeld door verzakking. Dan moet je wel slopen. Maar moet alles er dan af? Je zou ook een deel kunnen slopen en een deel verkopen, zodat je een gemixte wijk creëert. Niet slopen is het

meest circulair, want je gooit niets weg. En je bespaart op sloopkosten. En door woningen te verkopen creëer je ook middelen. Ik zie daar echt wel kansen in, om daar slim naar te kijken, niet naar individuele woningen, maar naar het geheel van de wijk.”

Gemixte wijken zijn sterke wijken

“Het is ook goed voor een wijk om woningen te hebben voor verschillende doelgroepen. Deze wijken zijn veel stabielere. En zeg nou zelf, het is toch veel fijner om in te wonen? De mix zorgt voor kracht en levendigheid, dat mensen naar elkaar kunnen omkijken. Je kunt daar als corporatie slim mee omgaan. Een voorbeeld is het nieuwbouwproject aan de Esweg in Beilen. Dat is een combinatie van koop- en huurwoningen. En verschillende woningtypes, in verschillende prijsklassen. Dat is echt een mooie mix geworden. Ik vind het sterk van Woonservice dat jullie hiervoor open staan.”

Duurzame woning voor iedereen

“Woonservice was ook direct enthousiast over ons concept voor de ecologische sociale huurwoning. Duurzaam bouwen is al ons hele bestaan een onderzoekslijn. We hebben al verschillende duurzame gebouwen en woningen gerealiseerd, maar dat waren steeds enkele gebouwen. Het was een nichemarkt. Wij wilden een duurzame



“In mijn ogen is het ook geen vraag meer om ecologisch te bouwen, maar een must.”

woning voor iedereen beschikbaar maken. We hebben daar een ontwerp voor gemaakt en met een aannemer dit verder uitgewerkt. Je merkt dat projectontwikkelaars en ontwikkelende aannemers nog niet zo open staan voor zo’n concept, het is te spannend. Bij Woonservice was er gelijk enthousiasme. We hadden onderweg nog wat hobbels te nemen, maar jullie hebben deze uitdagingen steeds omarmd en kijken steeds naar de mogelijkheden. Dit jaar zijn de eerste 8 woningen in Exloo klaar. Veel corporaties zijn geïnteresseerd en volgen het op de voet. Maar nog niemand heeft gezegd, wij willen er ook een aantal bouwen. Er is toch wat koud watervrees. Het typeert jullie organisatie dat jullie dit aandurven.”

“Weet je wat zo leuk is? Wij krijgen telefoontjes van mensen uit bijvoorbeeld Groningen die graag zo’n woning in Exloo willen huren. Dat we met deze woningen ecologisch wonen voor een brede groep beschikbaar maken vinden wij ontzettend waardevol.”

Ecologisch bouwen is helemaal niet spannend

“In mijn ogen is het ook geen vraag meer om ecologisch te bouwen, maar een must. Er wordt heel spannend over gedaan, maar dat is het eigenlijk helemaal niet. Vroeger werden alleen maar natuurlijke materialen gebruikt voor isolatie, zoals in de plaggenhutten. Het is een bewezen concept die we nu opnieuw inzetten. Het probleem is dat duurzaam bouwen en verduurzamen is verkocht als iets dat geld oplevert. Die economische factor voor duurzaamheid is gewoon een hele slechte insteek. Als je traditioneel bouwt kun je goedkoper, maar ben je vervuiler. Als je duurzaam bouwt, dan investeer je in de toekomst en ben je duurder uit. Maar dat past niet in de huidige rekenmodellen. Ik hoop echt dat we daar in de komende jaren anders naar kunnen gaan kijken, om echt de slag te maken met circulair en duurzaam bouwen.”

Gas geven op circulair en ecologisch bouwen

Corporaties kunnen en moeten in mijn ogen daar de kartrekker van zijn, zodat de marktpartijen er achteraan gaan. Corporaties kunnen van de overheid de middelen krijgen en zij hebben de slagkracht en omvang om hier serieus mee aan de slag te gaan. Alleen zo kunnen we een sprong maken. In 2050 moet de MPG 0,0 zijn, in 2030 0,5. Met de ecologische woningen in Exloo doen we het beter dan de norm van 2030. Maar een MPG van 0,0 halen we nog niet. ‘Wat ik daarmee wil zeggen?’ Dat we echt gas moeten gaan geven op de ontwikkeling naar circulair en ecologisch bouwen. En daar is niet een beste route of aanpak voor. Nee, we moeten alles uit de kast trekken en alles benutten om de schade voor toekomstige generaties te beperken.”

Inclusieve samenleving

Ieder mens, hoe bijzonder ook, verdient een plek in de samenleving. En een samenleving waarin onze bijzondere inwoners een plekje hebben midden in de wijk, noemen we een inclusieve samenleving. Maar wat houdt dat nu in; een inclusieve samenleving, en hoe word je dat?



De term inclusieve samenleving kan een beeld oproepen van buurtbarbecues en van gezellig samenzijn. Het kan ook angst oproepen. Angst voor het onbekende. Wie komt er naast mij wonen en hoe zit dat met de veiligheid? En wat als je nu gewoon graag op jezelf bent en je niet teveel wilt bezighouden met die ander. Mag dat nog in een inclusieve samenleving? Of plaats je jezelf er dan buiten en word je exclusief? Allemaal terechte vragen. Vragen waar wij als mensen in deze samenleving mee worstelen.

De inclusieve samenleving, een samenleving waarin we bijzondere doelgroepen een woonplek geven midden in de wijk, moeten we vanuit meerdere domeinen benaderen. Vanuit de overheid/gemeenten, corporaties, welzijnsorganisaties en zorgaanbieders en dit alles – uiteraard – met de buurt. Dat vraagt om samenwerken, om samenhang en om elkaars taal proberen te begrijpen.

Het is belangrijk om het met elkaar te hebben over woongenot, over veiligheid en over een zachte landing in de wijk. Vanuit ieders perspectief. Het antwoord op de vraag ‘hoe word je een inclusieve samenleving’, zit in het woord samen. Samen in gesprek. Samen nadenken. Samen optrekken. Samenwerken. Dat doen we door het goede gesprek met elkaar te voeren. We maken afspraken en zijn aanspreekbaar op die afspraken. We geven elkaar de ruimte en luisteren naar elkaar. Samen zijn we verantwoordelijk voor de buurt. We hebben elkaar echt heel hard nodig.

Ieder mens, ook bij wie het niet allemaal vanzelf gaat, hoort een plekje te krijgen in onze samenleving. Of je nu introvert of extravert bent, of je een beperking hebt of niet, of je een flinke rugzak met ervaringen meedraagt of flierefluitend door het leven gaat. Ik geloof dat het er allemaal mag zijn, dat is de kern van inclusiviteit. Je mag er zijn en je bent oké. Een wijk, een samenleving die op die manier naar elkaar kijkt, is inclusief en dat gun ik ons allemaal.

Renate werkt vanaf 1 september bij Woonservice. Daarvoor was zij regio-manager bij het Leger des Heils

Samen Sterk

spreekbuis van de huurders

Samen Sterk, zo luidt de naam van de huurdersorganisatie in het werkgebied van Woonservice. De huurdersorganisatie is een onafhankelijke organisatie die zich inzet voor de belangen van de huurders. Woonservice gaat regelmatig met hen in gesprek om de visie en andere vraagstukken te toetsen. Peter Vereijken is secretaris van de huurdersorganisatie. In dit artikel legt hij uit hoe Samen Sterk te werk gaat en hoe de belangen van huurders op de agenda van Woonservice en de gemeente terechtkomen.

De spreekbuis van de huurders

Een huurdersorganisatie is een organisatie die huurders in het werkgebied van een of meer verhuurder(s) vertegenwoordigt. We noemen dit ook wel huurdersparticipatie. Peter verheldert: "Je kunt ons als spreekbuis zien van de huurders van Woonservice. Concreet betekent dit dat wij overleggen met Woonservice over bijvoorbeeld het huurverhogingsbeleid, de toewijzing van woningen en onderhoud- en renovatiebeleid. Trouwens, je bent automatisch lid van de huurdersorganisatie als je een woning huurt bij Woonservice."

Met de huurder in gesprek

"Onze uitdaging is om met de huurder van Woonservice in gesprek te blijven. Het zijn de belangen van hen die we behartigen. Hoe we dat doen?

Als bestuur hebben we veel sociale contacten en staan we midden in de wijk. Op die manier proberen we met onze voelsprietten zoveel mogelijk op te vangen. Echter, je vangt natuurlijk niet alles op. En we kunnen niet overal zijn. We hebben het nodig dat huurders ook naar ons toekomen. Tot voor kort stuurden we regelmatig enquêtes rond, maar we merken dat dit niet zo goed meer werkt. Nu blijven we op de hoogte via oproepjes in het magazine van Woonservice 'Deurpost' en de Facebookpagina van Woonservice. Daarnaast gaan we ook naar de informatieavonden voor de huurders. Daar spreken we met huurders. Mochten huurders zelf ergens tegenaan lopen, dan kunnen ze ook altijd rechtstreeks bij ons terecht. Dat is voor ons erg waardevol."



**“Hoe
meer
input
van de
huurders,
hoe
beter!”**

Woonservice en huurdersparticipatie

“Huurdersparticipatie is erg belangrijk. Niet alleen om de huurder de mond te gunnen, maar ook om draagvlak te creëren voor bepaalde besluiten of veranderingen die er komen gaan. Leg je het beleid goed uit, dan creëer je draagvlak en kun je ook mij meekrijgen in de verbetering van de woningen.”

Peter vervolgt: “Woonservice is ontzettend goed bezig met huurdersparticipatie. Dit vinden ze ook erg belangrijk. De medewerkers zijn allemaal gemotiveerd om zoveel mogelijk naar de huurder te luisteren. Daar zijn we als huurder best wel mee verwend. Tussen jou en mij, soms slaan ze er wel eens in door. Soms geeft Woonservice

de huurders de vrije hand tijdens een participatieavond over bijvoorbeeld nieuwbouw. Maar wij merken dat de bewoners behoefte hebben aan kaders bij bepaalde vraagstukken.”

Bij de les blijven

“Het is belangrijk voor het bestuur van Samen Sterk om goed bij de les te blijven. Wij zijn namelijk een belangrijke overlegpartner bij het maken van lokale prestatieafspraken op het gebied van wonen. Gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties moeten die afspraken samen maken. Wij controleren of de besluiten die worden gemaakt, passen bij de visie van Woonservice. Om zoveel mogelijk op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen en goed mee te kunnen praten, woon ik webinars bij van de Woonbond. Dat is een landelijke organisatie die zich inzet voor betaalbare huurwoningen, leefbare, veilige wijken en sterke huurorganisaties. Daarnaast wordt er van ons als bestuur verwacht dat we ons goed inlezen in de vraagstukken of besluiten die er liggen.”

Samen Sterk in de ideale wereld

“Hoe Samen Sterk in de ideale wereld eruit ziet? Onze grootste uitdaging is ervoor te zorgen dat de huurder ons weet te vinden en ons actief opzoekt. Daarnaast willen we in het bestuur het liefst iemand uit iedere gemeente hebben. Dit zodat we overal een paar oren en ogen in de wijken hebben. Zo kunnen we zo inclusief mogelijk werken.”



Zij dachten met ons mee!



Koert, opzichter

“We werken steeds meer met onze aannemers samen als partners.”



Hans, directeur Boekema, visie op vastgoedonderhoud

“Op het gebied van écht samenwerken liggen er nog heel veel kansen. Het is aan ons samen om die te verzilveren.”



Els, manager woningcorporatie Domesta

“Als middelgrote organisatie kun je gewoon niet overal bij aanhaken. Wees daar duidelijk over.”

Bonne, Raad van Commissarissen

“Je kunt alleen een goede opdrachtgever zijn als je voldoende vakinhoudelijke kennis en deskundigheid in huis hebt.”

Koers houden

Luid klinken de vragen aan de woningcorporaties. Vooral: "Bouwen, bouwen, bouwen". Maar ook snel verduurzamen en wel graag letten op de betaalbaarheid, vooral nu de gasprijzen snel stijgen. En beschikbaar zijn voor nieuwkomers en mensen met urgente woonbehoefte, maar de wachtlijst moet niet oplopen. En toch wel mooi als er wat meer gebouwd wordt voor het zogenaamde middensegment, want dat komt nu niet aan een woning, huur of koop.

Voor wie er nog aan twijfelde: een woningcorporatie doet ertoe en draagt veel bij aan de samenleving. In de kern natuurlijk in het bieden van een veilig en prettig huis voor de huurder. Maar in allerlei maatschappelijke opgaven speelt de corporatie een rol. En ook steeds meer in samenwerking, met de huurders, met gemeenten, met bouwbedrijven, zorgorganisaties, andere corporaties etc. In die samenwerking is het belangrijk je eigen koers te hebben met een goed kompas om te navigeren tussen alle verwachtingen en urgentie door.

Naast doen wat we altijd deden, moeten we ook creatief zijn. Zoeken naar andere mogelijkheden om sneller, goedkoper en duurzamer te bouwen. Creativiteit die ook begrepen moet worden door huurders. Bouwen van kleinere huizen bijvoorbeeld, omdat er

steeds meer eenpersoonshuishoudens zijn. Of meer aanbod voor ouderen dat passend is en dat hen kan verleiden om hun vertrouwde huis in te ruilen. En meer tijdelijke huizen om met de urgentie om te gaan, met wellicht wat minder kwaliteit en minder investeringen, of flexibeler en ook geschikt te maken voor andere doeleinden.

Nu de huizenmarkt in heel Nederland -en dus ook bij ons- op slot zit, wordt er van ons allemaal wat meer creativiteit verwacht. Er moet meer doorstroom komen, een wooncarrière met op- én afbouw.

Welke prikkels zijn nodig en hoe gaan we ook met elkaar het gesprek aan? Dit bespreken we als woningcorporatie graag met iedereen. Zodat we inderdaad die betaalbare en duurzame keuzes realiseren en we allemaal goed en veilig kunnen wonen.

Ingrid van de Vegte is
Voorzitter Raad van Commissarissen
Woonservice

Koersplan

Wonen is persoonlijk - Samen slimmer werken

Hoe kunnen we onze
eigenheid behouden en
maximale impact maken?



Inhoudsopgave

Dit is onze strategische koers	3
Dit is Woonservice	4
Dit zijn onze opgaven	6
Dit is ons antwoord	8
Dit is onze kleurrijke wereld	9
Samen slimmer werken	10

Dit is onze strategische koers

Bij Woonservice gaat wonen verder dan een goed onderhouden en betaalbaar huis. Wij willen nog meer van betekenis zijn voor onze huurders en woningzoekenden. Bijdragen aan woongeluk, fijne dorpen en buurten en een duurzame wereld. Dit doen wij samen met onze huurders, collega's en partners.

Sinds 2018 is onze koers 'Wonen is persoonlijk'. Hierin staat het unieke van ieder mens voorop: van onze huurders, collega's en samenwerkingspartners. Het biedt ruimte voor maatwerk, keuzes en eigen inbreng. En om dat stapje extra te doen dat soms nodig is, om te ondersteunen, te faciliteren of te luisteren.

Wij gaan met deze strategische koers vol enthousiasme verder op de ingeslagen weg. Tegelijkertijd zien we dat de omstandigheden waarin wij ons werk doen niet meer hetzelfde zijn als een aantal jaren geleden. En dat we, om maatwerk en persoonlijke aandacht te kunnen blijven bieden, ook dingen anders moeten doen. Samen slimmer werken noemen wij dat. In dit koersplan leest u er meer over.

Dit koersplan bevat robuuste keuzes over waar wij voor staan en waar wij heen willen. Het geeft richting. Met onze jaarplannen en beleid geven wij daar concrete invulling aan. In onze jaarplannen en beleidsstukken beschrijven wij: zo gaan we dat doen. Op deze manier kunnen wij ons steeds aanpassen aan de omstandigheden en actueel zijn. Zonder onze bestemming uit het oog te verliezen.

Wonen is persoonlijk

- Wij erkennen dat geen huurder, collega of partner gelijk is en bieden ruimte voor maatwerk.
- Wij bieden huizen die passen bij de woonwensen.
- Wij doen het niet voor, maar samen met huurders en woningzoekenden.
- Wij blinken uit in service. We zijn hartelijk en persoonlijk en doen een stapje extra.



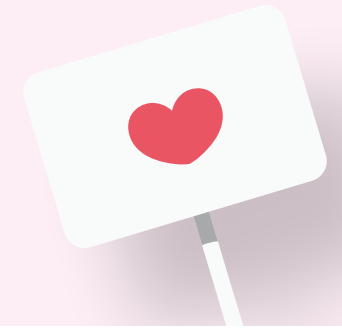
Dit is Woonservice

Een ambitieuze plattelandscorporatie actief in Drenthe en Oost-Groningen. Onze geschiedenis is een verhaal van kleine dorpse corporaties, van krachten en kennis bundelen en samen vooruitgang realiseren. Met als resultaat: een middelgrote corporatie die van meer betekenis wil zijn dan alleen door het verhuren van woningen. Dichtbij, met korte lijnen en ruimte voor maatwerk. Om te kunnen doen wat goed en nodig is, zowel voor huurders als de mensen die op zoek zijn naar een woning.

Dat is wie wij zijn

Wij zijn een groep enthousiaste mensen. Hartelijk en persoonlijk in het contact, met oog voor de ander en voor elkaar. Flexibel in de omgang en gewend om snel te schakelen. Altijd op zoek naar praktische oplossingen. En met een gezonde dosis lef om nieuwe dingen uit te proberen, in de vorm van pilots en bijzondere samenwerkingsvormen.

Mensen werken graag bij Woonservice. Zij voelen zich op hun plek in een organisatie waar medewerkers de ruimte krijgen om van betekenis te zijn. En zich samen met huurders en samenwerkingspartners iedere dag inzetten om een bijdrage te leveren aan woongeluk, fijne buurten en wijken en een duurzame wereld.



Zaken op orde

Onze huurders zijn tevreden over onze dienstverlening. Ons woningbezit staat er kwalitatief goed voor. En financieel hebben we onze zaken op orde. Dat geeft ons de ruimte om vooruit te kijken, naar de toekomst. We maken grote stappen in de verduurzaming van ons woningbezit door sloop, nieuwbouw en verbetering van woningen. En daarop blijven wij investeren.

Samen met bewoners

Bewonersparticipatie staat in ons nieuwbouw- en verduurzamingsprogramma centraal: samen met bewoners maken we plannen voor hun woning en/of buurt. Zodat zij nu en in de toekomst fijn kunnen wonen en minder energie hoeven te verbruiken.

En samen met partners

Samenwerken is wenselijk en noodzakelijk om onze ambities en doelen te behalen. De afgelopen jaren heeft de samenwerking met onze partners zich in een snel tempo ontwikkeld. Dit geldt zowel voor de dienstverlening aan onze huurders, als voor de bouw en ontwikkeling van vastgoed. We proberen nieuwe dingen uit, doen mee aan pilots of initiëren deze zelf. In het sociaal domein maken we afspraken met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties om gezamenlijk te zorgen voor voorzieningen en een vangnet voor degenen die dat nodig hebben. Wij blijven inzetten op samenwerking.

Dit zijn onze opgaven

De wereld waarin wij werken is altijd aan verandering onderhevig. En iedere tijd brengt nieuwe uitdagingen met zich mee. Op dit moment leven wij in een wereld waarin de klassieke volkshuisvestingsdoelen betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit, onder druk staan. Binnen ons werkgebied zien we hierin verschillen. Dit vraagt continu om aandacht en maatwerk.

Schaarste

Er is veel vraag naar passende woonruimte. Het aantal kleine huishoudens neemt toe en er zijn steeds meer mensen die met spoed een woning nodig hebben. Ouderen blijven langer thuis wonen. En door grote prijsstijgingen stagneert de doorstroom naar de koopsector. Dit vraagt van ons en onze partners enerzijds om een passende langetermijnvisie en anderzijds om snel te kunnen inspelen op de ontwikkelingen in de samenleving.

Om voldoende duurzame en betaalbare woningen te realiseren, hebben wij grondstoffen, materialen, vakmensen en kennis nodig. Dit geldt ook voor onze samenwerkingspartners en aannemers. Deze beschikbaarheid is niet meer vanzelfsprekend en de toekomst is onzeker. Om in deze markt een interessante opdrachtgever te kunnen blijven, moeten wij anders gaan samenwerken met onze partners.



“Met onze duurzaamheidsagenda brengen we focus aan in onze ambities en activiteiten.”

Voor wie wij werken

We hebben een grote groep huurders die al jaren bij ons woont. We zien dat deze groep kleiner wordt. De samenstelling van ons huurdersbestand verandert én onze huurders veranderen. We hebben te maken met vergrijzing en sociale problematiek. Steeds meer mensen die bij ons huren hebben een laag inkomen vanuit werk of een uitkering. Maatschappelijk is het ook onze taak om een huis te bieden aan statushouders en mensen die uitstromen uit beschermd wonen. Al deze veranderingen hebben impact op onze operationele processen, onze dienstverlening en de leefbaarheid in onze dorpen en buurten.

Digitale samenleving

Steeds meer zaken moeten digitaal geregeld worden. Denk aan toeslagen, een woning zoeken, apps, etc. Een groep mensen in Nederland en in ons werkgebied heeft niet de beschikking over een computer. Of is niet zo vaardig met taal en computers. De huidige digitale wereld met complexe regelingen kan dan heel ingewikkeld zijn. Helemaal als je andere dingen aan je hoofd hebt dan je woning. Daar zijn wij ons van bewust en daarvoor bieden wij maatwerk. Tegelijkertijd zien wij dat digitalisering ons enorme kansen biedt. Het geeft ons ruimte om werkzaamheden slimmer en sneller te doen. Hiermee creëren wij tijd en ruimte voor persoonlijke begeleiding en maatwerk.

Datagedreven werken

Naast digitalisering kan het gebruik van data ons eenvoudiger inzicht bieden en ondersteunen bij het maken van analyses en keuzes. Wij zien dit als een kans. Datagedrevenheid en databedrevenheid helpen om onze werkprocessen en dienstverlening actueel en efficiënt te maken en houden. Daarbij houden we vanzelfsprekend rekening met de AVG/privacy en stellen we voorwaarden rond ethiek. De doelen voor datagebruik blijven we monitoren en onze werkwijzen zijn transparant en uitlegbaar naar onze huurders.

Duurzame wereld

Wij willen de wereld beter achterlaten voor onze kinderen, kleinkinderen en toekomstige generaties. Dat vraagt van ons dat we kritisch kijken naar de dingen die we doen. En hoe we dat doen. Wij willen werken vanuit een duurzame bedrijfsvoering. Bij de ontwikkeling van ons vastgoed zetten we in op circulair bouwen en slopen. En we leggen de focus op het gebruik van materialen waarbij de gevolgen voor de natuur zo klein mogelijk zijn. Onze medewerkers, huurders en partners nemen we hierin mee.

De afgelopen jaren hebben we op het gebied van duurzaamheid veel geïnvesteerd in innoveren, leren, pionieren en samenwerken. Nu is het moment om daarin meer gericht aan de slag te gaan. Met onze duurzaamheidsagenda brengen we focus aan in onze ambities en activiteiten.

Dit is ons antwoord

Wij willen impact maken: bijdragen aan woongeluk, aan fijne buurten en wijken en een duurzame wereld. En dat willen wij doen vanuit onze kernkwaliteiten; hartelijk, persoonlijk, flexibel, verbindend en met lef. Een aanpak waarbij ruimte is voor maatwerk. Tegelijkertijd is de wereld om ons heen veranderd. En moeten wij een antwoord hebben op de maatschappelijke uitdagingen waar wij voor staan. De vraag is: Hoe kunnen wij maximaal impact maken en tegelijkertijd onze eigenheid behouden?

Vanuit onze kijk op de wereld zien wij dat zaken naast elkaar kunnen staan. Niet zwart-wit, maar kleurrijk. Een wereld waarin wij als plattelandscorporatie actief blijven in de kleine kernen én uitbreiden in stedelijk gebied. Waar persoonlijke aandacht en maatwerk samengaat met het realiseren van een optimale bedrijfsvoering. Waarbij we in grote samenwerkingsverbanden werken om krachten en kennis te bundelen én tegelijkertijd de eigenheid behouden die zo kenmerkend is voor Woonservice.

Wij kunnen maximaal impact maken én onze eigenheid behouden door SAMEN SLIMMER te WERKEN. Hiermee zetten wij nog meer in op strategische samenwerkingsvormen, op bestuurlijk, tactisch en operationeel niveau. En blijven wij onze dienstverlening en bedrijfs- en werkprocessen optimaliseren. Zo behouden we 'wat ons Woonservice maakt' en passen wij ons aan op de nieuwe omstandigheden.

“Wij kunnen maximaal impact maken én onze eigenheid behouden door samen slimmer te werken.”



Dit is onze kleurrijke wereld

- | | | |
|--|---|--|
| Actief blijven in de kleine dorpen. | & | Onze positie verstevigen in stedelijk gebied. |
| Persoonlijke aandacht en maatwerk voor onze huurders. | & | Een optimale bedrijfsvoering realiseren. |
| Hartelijk en persoonlijk in de omgang met onze huurders en partners. | & | In grote samenwerkingsverbanden werken. |
| Persoonlijk contact met onze huurders, collega's en partners. | & | De kansen zien die digitaal en hybride werken ons bieden. |
| Innoveren en met nieuwe dingen blijven komen. | & | Niet alles zelf hoeven uitvinden. |
| Financieel gezond blijven. | & | Blijven investeren in de kwaliteit van ons bezit en in nieuw woningaanbod. |
| Duidelijk zijn in wat we zelf kunnen en willen. | & | Aan anderen vragen daaraan bij te dragen. |
| Goed eigen personeel. | & | Samenwerkingsvormen met kennis en personeel slim delen. |

Samen slimmer werken

Samen Werken

Samen Werken is MET onze huurders, partners in het sociale domein, gemeenten, provincies, aannemers en installateurs, onderwijsinstellingen en vrijwilligersorganisaties en andere corporaties. Met elkaar hebben wij een belangrijke maatschappelijke taak. De uitdagingen waar wij voor staan kunnen we niet als individuele organisaties oplossen. Wij willen inzetten op samenwerking om onze ambities en doelen te behalen.

Onze medewerkers komen bij veel mensen achter de voordeur, bijvoorbeeld voor reparaties en onderhoud. Wij vinden het belangrijk om goed te blijven voelen wat er speelt bij bewoners. We willen aanwezig zijn in onze wijken en dorpen, zodat mensen makkelijk met ons in contact kunnen komen. Daardoor kunnen wij problemen en kansen signaleren.

Welzijn, leefbaarheid, veiligheid, verbinding en ontmoeting dragen bij aan woongeluk. Door preventie en snel inspelen op situaties kan complexere problematiek op individueel, straat of buurtniveau worden voorkomen of verkleind. De samenwerking met onze partners in het sociale domein zien wij als de sleutel tot succes.

Samen slimmer werken zien wij als een **snelweg** en een **dorpsweg**. Met als eindbestemming woongeluk, fijne buurten en wijken en een duurzame wereld. De snelweg staat voor de veel voorkomende handelingen. Als we onze bedrijfsprocessen verbeteren en goed samenwerken, kunnen we hier tempo maken. Zo creëren we tijd en ruimte voor de dorpsweg: maatwerk en persoonlijke aandacht. En voor innovatie en het vormgeven van nieuwe samenwerkingen.

Nieuwe samenwerkingen

Slimmer werken

Slimmer werken gaat over het optimaliseren van onze dienstverlening en bedrijfsprocessen, de snelweg die zonder hobbels of opstoppen van A naar B gaat. Met een goede snelweg maken we tijd en ruimte vrij voor maatwerk, innovaties en het ontwikkelen van nieuwe samenwerkingsvormen. Veel zaken zijn dagelijkse kost, het zijn veelvoorkomende handelingen. Andere werkzaamheden vragen meer aandacht van ons en voldoende voorbereidingstijd. Door de taken die vaak voorkomen slim in te richten, creëren we tijd en ruimte voor de zaken die meer aandacht vragen. Zo kunnen we maatwerk blijven bieden waar dat nodig is en de tijd nemen voor samenwerkingen, pilots en innovaties.

Pilot

Dorpsweg

Innovatie

Maatwerk

Wat vraagt samen slimmer werken van ons?

Wij moeten goed aangeven wat wij kunnen en willen. En welke rol wij innemen. En wij vragen van anderen om ook hun rol in te nemen, bijvoorbeeld in ondersteuning, zorg en begeleiding van onze huurders. Zodat we allemaal vanuit onze expertise en hart kunnen werken. En elkaar versterken. Deze samenwerking is op verschillende niveaus vereist en vraagt inzet van ons, onze huurders en partners. De basis is elkaar kennen en dezelfde taal spreken. Daar willen wij op investeren. Kijken we naar onze organisatie, dan betekent dit iets voor de vaardigheden die wij nodig hebben. We hebben vaardigheden nodig gericht op samenwerking, digitalisering en data. Dit leren en ontwikkelen wij met elkaar. Waar nodig halen wij kennis van buiten, door samenwerkingen aan te gaan en het aantrekken van nieuwe mensen. Ook zorgen wij ervoor dat onze bedrijfsprocessen blijven passen bij wat er nodig is. Door samen slimmer te werken kunnen we nog meer en beter innoveren. Samen leer je immers meer dan alleen.

Eindbestemming:

woongeluk, fijne buurten en wijken en een duurzame wereld

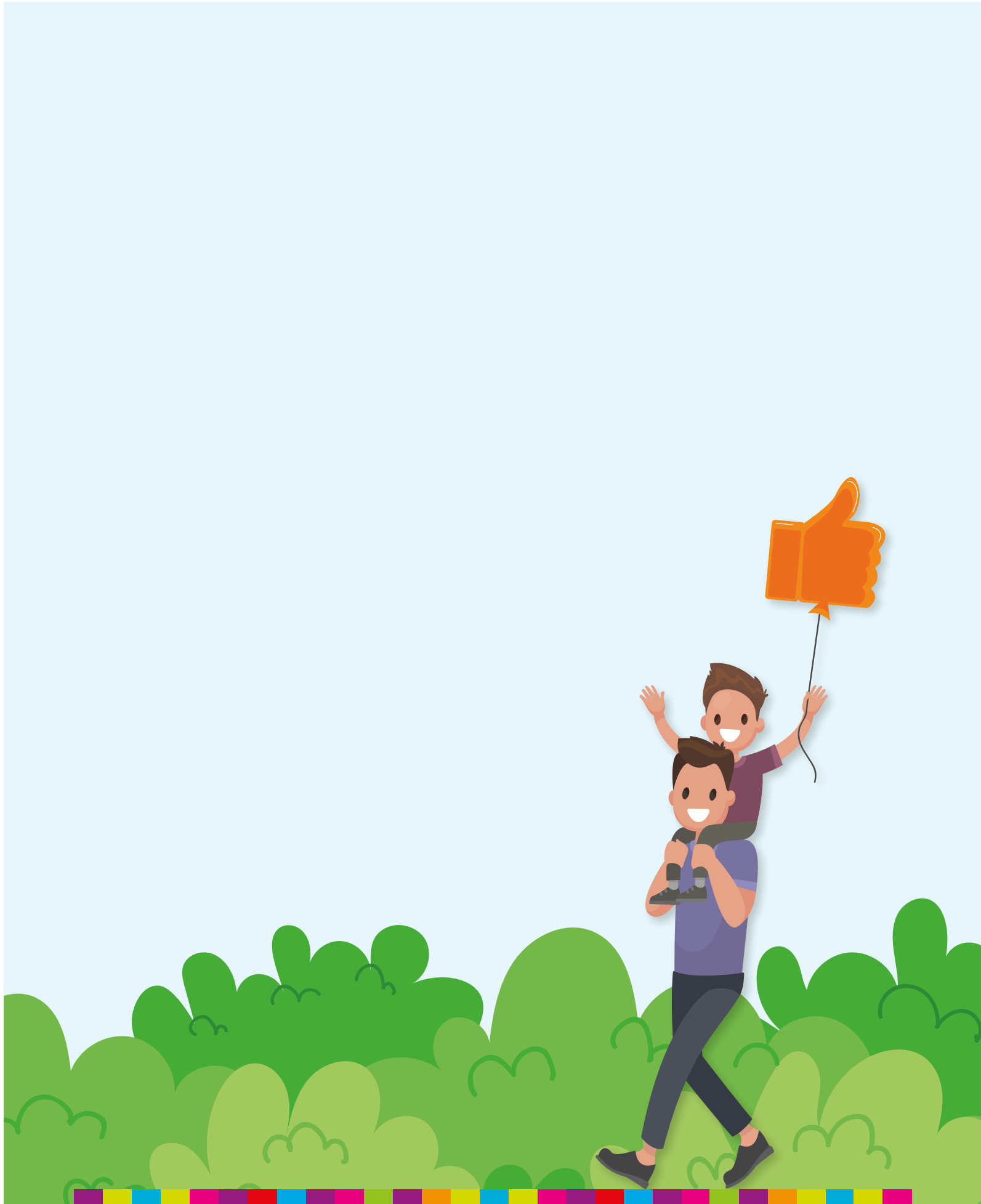
Snelweg

Veel voorkomende handelingen

Digitalisering

Goed samenwerken

Bedrijfsprocessen verbeteren



Als **ik** aan
Woonservice **denk...**

BLIJ MET MIJN HUIS
PILOTS
OPEN
TRANSPARANT
KORTE LIJNEN
BOUWEN
DAADKRACHTIG
PERFECTE ONDERHOUDSDIENST
DOEN
GOEDE
WERKGEVER
KLANTGERICHT
TROTS OP DE ORGANISATIE
HET PARTICIPATIEBELEID
EN SOCIAAL BELEID
VRIJHEID
PARTICIPATIE
FLEXIBELE
ORGANISATIE
GEWELDIGE
VERHUURDER
EXPERIMENTE
ONTWIKKELING
VOORUITSTREVENDE
SAMESAMENWERKEN
GOEDE
DIENST

Om input op te halen voor het Koersplan spraken wij met meer dan 40 mensen: collega's, huurdersvereniging Samen Sterk, de RvC, directeur-bestuurders en medewerkers van andere corporaties, partners, stakeholders en andere betrokkenen. We vroegen hen: 'Wat komt er als eerste in je op als je aan Woonservice denkt?'

"Samenwerken
zorgt voor een
versnelling!"

Langdurige samenwerkings- verbanden zijn de toekomst

Woonservice zet volop in op samenwerking. Wij geloven dat we daarmee onze ambities en doelen kunnen behalen. De samenwerking met onze partners in de bouw heeft zich in een razend tempo ontwikkeld. Samen met de woningcorporaties Lefier, Actium, Woonconcept, Wold & Waard en ontwikkelende bouwers Dura Vermeer Bouw Hengelo en Trebbe hebben we de krachten gebundeld en een unieke samenwerking op gang gebracht, Bouwstroom Noord. Hoe kijken Tine-Loes Hemmes, adjunct-directeur klant en markt bij Dura Vermeer Bouw Hengelo en Wouter Huuskes, directeur bij Trebbe naar deze samenwerking? En wat is hun perspectief op de toekomst van de bouw?

“Loslaten van heilige huisjes.”

Wouter Huuskes,
directeur bij Trebbe



De woningopgave, een opgave voor ons allemaal

“De woningopgave die er momenteel ligt voor de woningcorporaties is gigantisch. We moeten met elkaar ontzettend veel nieuwe woningen bouwen en bestaande woningen verduurzamen. Die opgave was al groot en uitdagend zonder oorlog en inflatie”, vertelt Tine-Loes. Wouter vult aan: “Ik beschouw het als een opgave voor ons allemaal. De woningcorporaties zijn het verlengstuk van de maatschappij om deze opgave mede te realiseren. De grootste kunst is om de sociale huurwoningen betaalbaar te houden voor zowel de corporatie als de bewoner. Voor de corporaties willen we dat de woning lang meegaat en weinig onderhoud nodig heeft. Voor de bewoner willen we de woonlasten zo laag mogelijk houden.

Wij hebben allemaal de wil om dat waar te maken. Ik draag woningcorporaties persoonlijk een heel warm hart toe. Want, hier in Nederland hebben we onze sociale woningbouw ontzettend goed georganiseerd. Daar mogen we trots op zijn!”

Innoveren op samenwerking

Tine-Loes: “Met Bouwstroom Noord brengen we met elkaar een zogeheten ‘bouwstroom’ op gang. Door kleine projecten te bundelen tot één groot project zorgen we voor schaalvoordelen. En een belangrijk voordeel is, dat wat je leert uit het ene project, je gelijk kunt toepassen in volgende projecten. Zo doen we ontzettend snel nieuwe inzichten op.”

Wouter: “We zijn gewend te innoveren op proces en product en veel minder op samenwerking. Bij Bouwstroom Noord zetten we juist in op innovatie op samenwerking. Zoals Tine-Loes ook aangeeft, we doen snel nieuwe inzichten op. We leren over elkaars mogelijkheden en onmogelijkheden.” Tine-Loes: “Het is een kijkje achter de schermen bij elkaar, heel leerzaam en uniek. Doordat je veel met elkaar in gesprek bent, begrijp je elkaar beter. Je komt tot interessante inzichten en besluiten. Dat gaat niet altijd even gemakkelijk hoor. Soms loop je samen tegen een muur. Dat zijn juist de momenten waar we het meest van leren.

Samen versnellen

“In 2021 zijn de eerste projecten gestart van Bouwstroom Noord. De eerste woningen zijn inmiddels opgeleverd en er zijn meerdere projecten die we nu aan het voorbereiden zijn. Van deze projecten hebben we bijvoorbeeld geleerd om iedereen aan te blijven haken. Het is van belang dat we goed blijven afstemmen met de projectleiders en met de mensen in de uitvoering” zegt Tine-Loes.

Wouter: “Misschien verwacht je dat dit vertragend werkt, maar het tegendeel is waar. Er lopen veel dingen parallel aan elkaar, dus we kunnen steeds meer optimaliseren en automatiseren. Het zorgt juist voor een versnelling!”

Passend voor ieders portemonnee

“Er ligt een gezamenlijke opdracht voor ons allemaal. Het vereist gezamenlijke inspanning om de nieuwbouw- en verduurzamingsprojecten passend te maken voor de portemonnee van de woningcorporaties en de bewoners. We kijken goed naar elkaars processen en hoe we dat kostefficiënt(er) kunnen doen. Hierbij is het belangrijk om transparant te werken, want zo kom je weer tot nieuwe inzichten. Daarnaast is het van groot belang dat we voor een veilig werkklimaat zorgen. We laten de ander in z’n waarde en op deze manier geef je wantrouwen geen kans. We houden elkaar scherp. Daarom is deze samenwerking zo succesvol”, aldus Tine-Loes. “Het is een hele nieuwe manier van samenwerken”, vult Wouter aan.

De tijden veranderen

Wouter: “Concurrentie? Ik geloof juist in het delen van kennis. Daar komen we als bedrijfstak en maatschappij het meest ver mee. We hebben als individuele organisaties te weinig mensen om de woningopgave voor elkaar te boksen. We delen een gezamenlijk belang en moeten daarom bijdragen aan het succes van elkaar. Trouwens, ik denk dat de hele maatschappij die kant op gaat. De tijden veranderen.” Daar is Tine-Loes het volledig mee eens: “Ik denk dat we in de toekomst steeds meer gaan werken in dit soort langdurige samenwerkingsverbanden. Je moet vertrouwen op de expertise van de ander en hier ook gebruik van maken. Het vraagt inzet en draagvlak van ons

allemaal om de heilige huisjes los te durven laten. Dat verwachten we van onszelf en de woningcorporaties. Dat draagvlak is tegelijkertijd ook een mooie uitdaging voor Bouwstroom Noord. Het is belangrijk om de mensen mee te nemen in beslissingen die worden gemaakt. Zo blijft iedereen zo betrokken mogelijk.” Wouter sluit af met: “Voor mij zou Bouwstroom Noord volledig geslaagd zijn als iedere medewerker een ambassadeur zou zijn!”

“Iedere medewerker zou een ambassadeur moeten zijn.”

Tine-Loes, adjunct-directeur klant en markt
bij Dura Vermeer Bouw Hengelo



Een huis is een thuis

De sleutel aan een nieuwe huurder overhandigen. De rondleiding door de nieuwe woning. Iemand helpen met het invullen van alle benodigde documenten die nodig zijn om een woning te kunnen huren. Even rustig met iemand zitten en alles doornemen. Een luisterend oor bieden. Dat is Woonservice.



Persoonlijke aandacht vinden wij ontzettend belangrijk. Het zit in ons DNA. En tegelijkertijd merken we dat de omstandigheden waarin wij ons werk doen, niet meer hetzelfde zijn als een paar jaar geleden. Om de tijd en ruimte voor maatwerk en persoonlijke aandacht te houden, moeten we sommige zaken slimmer gaan doen. Hoe combineer je maatwerk en persoonlijke aandacht met een optimale bedrijfsvoering? We spreken Mariëlle Pronk, teamleider klant en markt bij Woonservice en Harmjan Koops, medewerker klantenservice.

Mariëlle: "Bij Woonservice werken we vanuit een aantal kernwaarden; hartelijk, persoonlijk, verbindend, met lef en flexibel. Deze waarden komen overal bij Woonservice terug. Zo leveren wij bijvoorbeeld relatief veel maatwerk als woningcorporatie. Waarom we dat doen? We vinden het belangrijk dat mensen zelf de regie houden over hun huis. Het is immers een thuis, geen kale hoop stenen. Dus, als er bijvoorbeeld een nieuwe keuken wordt geplaatst hebben mensen keuze uit heel veel verschillende kleuren. Je kunt als bewoner zelfs kiezen om te investeren in een inbouwkoelkast een hoekkeuken of een vaatwasser. Dit vind ik een mooi, tekenend voorbeeld van de kernwaarde 'persoonlijk'. Het maatwerk dat we bieden draagt bij aan een groter geheel. Als je ergens prettig woont, dan ga je netjes met je woning om en het draagt vervolgens ook bij aan een prettige wijk of straat. Zo maken we als woningcorporatie een positieve impact op het welzijn en de maatschappij."

**"We gaan altijd
uit van de
persoon aan de
andere kant
van de lijn."**

Harmjan: "En flexibel? Dat zijn we zeker. Je kunt ons bereiken via de telefoon, whatsapp en via de mail. Je kunt ook heel gemakkelijk online een afspraak inplannen. Zo blijven we de dienstverlening optimaliseren. In mijn werk als medewerker klantenservice kun je me bellen voor de gekste dingen en ik zorg dat het wordt verholpen. We kijken samen met de bewoner wanneer een reparatieverzoek kan worden ingepland. Komt een andere dag beter uit, dan regelen we dat!"





Onze vakmannen staan zo snel mogelijk voor de deur. De meeste verzoeken zijn binnen een week verholpen. Hoe flexibel wil je het hebben?”

Zoveel mensen, zoveel wensen

“Je moet je bij sloop-nieuwbouw realiseren dat je iemands’ thuis afbreekt. Dit heeft echt impact op het leven van een bewoner”, legt Mariëlle uit. “Zeker bij dit soort grote veranderingen is het belangrijk om met een bewoner in goed contact te staan. Wij vinden het heel belangrijk dat de bewoners inspraak hebben in wat er met hun woning gaat gebeuren. Daarom zetten we als Woonservice in op bewonersparticipatie. Je kunt als bewoner echt invloed uitoefenen op de beslissingen die worden genomen. Je kunt zelf bepalen hoeveel tijd je hieraan kunt en wil besteden. Zo

zou je wijkvertegenwoordiger kunnen worden of meekijken naar voorstellen of tekeningen.

De tijd nemen voor onze huurders

Harmjan: “Ik krijg gedurende de dag hele uiteenlopende vragen. Toen Thuis Kompas net werd gelanceerd kregen we daar veel vragen over. Maar je kunt ook denken aan reparatievragen, vragen over de beschikbaarheid van een woning en soms klachten over overlast. Het is ontzettend uiteenlopend. Dat vind ik ook zo leuk aan mijn werk. Soms bied ik alleen een luisterend oor en is dat al genoeg. Bij Woonservice krijgen we ook echt de vrijheid om de tijd te nemen voor iemand. We werken niet met targets en we hebben geen ingewikkelde beslisboom. Soms wring ik mij in 100 bochten, maar dat maakt me niks uit.

Als ik de huurder of mijn collega maar blij kan maken. Daar haal ik mijn voldoening en werkgeluk uit. Trouwens, onze technische dienst is hartelijk en heel vakbekwaam. Die sturen we met een gerust hart op pad, want ze zijn breed inzetbaar. Je moet je voorstellen, zo’n vakman komt achter de voordeur bij veel mensen. Zij zijn echt onze oren en ogen in de wijk. Als zij iets signaleren of zich ergens zorgen om maken, dan schakelen ze daarover met de wijkconsulenten. Die betrokkenheid bij het wel en wee van onze huurders is prachtig om te zien.”

Mariëlle vervolgt: “We gaan altijd uit van de persoon aan de andere kant van de lijn. Iedere huurder is anders en woont anders. En wil dus ook niet per definitie hetzelfde als de buurman. Dat snappen wij en daar proberen wij zo goed mogelijk op in te spelen. Zo beginnen we een nieuwe huurovereenkomst altijd met een intakegesprek, zodat we de verwachtingen kunnen bespreken. Als we vermoeden dat een woning uiteindelijk niet goed bij iemand past, dan geven we dat aan. Dat doen we niet om mensen niet te willen huisvesten. Integendeel! Maar, we willen voorkomen dat mensen niet gelukkig worden in de woning.”

Woonservice blijft in ontwikkeling

“Ook als Woonservice blijven we in ontwikkeling”, vertelt Mariëlle. “Ik wil het liefst alle repeterende, standaard werkzaamheden automatiseren. Daar hebben we al hele mooie stappen in gemaakt de afgelopen jaren. Zo hebben we een verhuurapp ontwikkeld. Dit is een app waarmee onze collega’s het keuzeonderhoud kunnen regelen. In dat soort digitale ontwikkelingen steken we veel tijd. Maar, het is nooit genoeg wat mij betreft. Ook als medewerkers moeten we hierin blijven trainen, want we moeten die digitale ontwikkelingen wel blijven bijbenen. Hoe handiger wij er in worden, hoe meer tijd we vrij houden voor onze huurders. En hoe meer maatschappelijke impact we kunnen maken.”

“De vakmannen zijn onze ogen en oren in de wijk.”



Wij willen bijdragen aan een duurzame wereld

Wij willen de wereld beter achterlaten voor onze kinderen, kleinkinderen en toekomstige generaties. Dat vraagt van ons dat we kritisch kijken naar de dingen die we doen. En hoe we dat doen. Wij willen werken vanuit een duurzame bedrijfsvoering. En bij de ontwikkeling van ons vastgoed zetten we in op circulair bouwen en slopen. We leggen onze focus op het gebruik van materialen waarbij de gevolgen voor de natuur zo klein mogelijk zijn. Dit kunnen we niet alleen, onze medewerkers, huurders en partners nemen we hierin mee. De afgelopen jaren hebben wij op het gebied van duurzaamheid veel geïnvesteerd in innoveren, leren, pionieren en samenwerken. Dit is wat we al doen:

1. We halen goede materialen uit sloopwoningen



Vakman Boudewijn: “Wanneer we woningen gaan slopen, gaan wij eerst door de woning. We kijken welke materialen we opnieuw kunnen gebruiken, zoals deurklinken, sloten, stopcontacten en raamboompjes. Deze spullen komen in het magazijn, zodat mijn collega’s en ik deze weer kunnen gebruiken. Ook halen we grotere materialen uit een woning, zoals zonnepanelen, omvormers en keukenkastjes. Deze gaan direct naar een andere woning of eerst in de opslag. “Nog niet zo lang geleden was het veel te duur om dit allemaal te organiseren. Je moet een vakman ervoor vrij maken, de administratie goed bijhouden van de materialen. Dat kon niet uit. Maar nu zijn materialen heel moeilijk verkrijgbaar. De levertijden zijn lang en de prijzen zijn enorm gestegen. Daarom doen we het nu wel. En dat is goed, want het is zonde om materialen weg te gooien die nog goed zijn.”

2. Keukens krijgen een tweede leven

Wat doe je als er in een woning nog een hele mooie keuken zit en de woning wordt gesloopt? Nog niet zo lang geleden werd de mooie keuken gewoon mee gesloopt. Zonde vonden de keuzeadviseurs en vakmannen bij Woonservice. Daarom zijn zij gestart met circulaire keukens. Hoe het werkt? Als een woning gesloopt wordt, gaat de vakman kijken of de keuken opnieuw gebruikt kan worden. Alleen keukens met een bouwjaar van 2010 of jonger komen hiervoor in aanmerking. De keuzeadviseurs kijken vervolgens of er een match is met woningen die opnieuw verhuurd worden en waarvan de keuken niet meer zo mooi is. Is er een match? Dan plaatsen de vakmannen de keuken in de woning. Zo heeft de nieuwe huurder een mooie, nette keuken en beperken we de hoeveelheid afval.

3. We slopen circulair

Otto Lugers, Teamleider vakmannen: “In Sleen hebben we ons eerste circulaire sloopproject gehad. Daarbij werden zoveel mogelijk materialen uit de woningen gehaald, zoals de dakpannen, het dakbeschot en kozijnen. Het klinkt heel simpel, maar dat is het niet. Je moet tijdens de sloop heel voorzichtig te werk gaan. En je moet zorgen dat je weer een afnemer hebt voor de materialen, want opslaan kost veel ruimte en geld. De grootste uitdaging de komende jaren is het op gang brengen van de circulaire materialen stroom. Zodat de vraag naar circulaire materialen en het aanbod goed op elkaar afgestemd zijn. Als we dat toch met elkaar kunnen realiseren... dat zou super zijn.”



4. Samen experimenteren

De huidige manier van bouwen kan niet nog jaren doorgaan. Grondstoffen raken op, we gebruiken materialen die niet herbruikbaar zijn en met de sloop van woningen gaan goede materialen verloren. Bij Woonservice geloven we dat het anders moet en anders kan. Hoe? Dat zijn we volop aan het ontdekken, samen met aannemers, architecten en sloopbedrijven. We doen verschillende pilotprojecten met circulair slopen en bouwen, om te ontdekken wat bij ons past. Een voorbeeld zijn de 8 ecologische woningen die wij in Exloo bouwen.

We doen verschillende dingen op het vlak van circulariteit en duurzaamheid. Nu is het moment om daarin meer gericht aan de slag te gaan. Met onze duurzaamheidsagenda gaan we focus aanbrengen in onze ambities en activiteiten.

“Wees duidelijk wat je van bewoners vraagt.”

Samen, het is de rode draad in de koers van Woonservice. Samen met collega corporaties, welzijnspartners, gemeenten, aannemers en bewoners. Woonservice wil samen met bewoners aan de slag met nieuwbouw en de verduurzaming van woningen. Hoe kijken bewoners daar eigenlijk naar? En wat vraagt dit van hen? We gingen in gesprek met Jacco Hiemstra, voorzitter van de kersverse bewonersgroep van de Bomenbuurt in Westerbork. In de Bomenbuurt wil Woonservice woningen verduurzamen met nieuwbouw en woningverbetering.

Jacco: “Woonservice heeft gevraagd op welke manier wij als bewoners en buurtbewoners bij dit project betrokken willen worden. Zo is de bewonersgroep Bomenbuurt tot stand gekomen. Ik heb me hiervoor aangemeld omdat ik mij betrokken voel bij de buurt. Het lijkt mij leuk om dit samen te doen, je leert nieuwe mensen kennen. En ik denk dat ik iets kan bijdragen.”

“De afgelopen maanden hebben we besteed aan het opstarten van de bewonersgroep. We hebben kennis met elkaar gemaakt en met de betrokkenen vanuit Woonservice, de gemeente en Welzijnswerk. Ook hebben we een voorzitter en secretaris benoemd. En voor de communicatie hebben we een website gelanceerd voor de Bomenbuurt. Via deze website gaan we de bewoners informeren.”

Betrokken bewoners

“We zijn nu een tijdje bezig en het valt ons als bewonersgroep op dat er best wel veel van je wordt gevraagd. Woningen bouwen, woningen verduurzamen of het werken in projecten is niet iets waar wij als bewoners iedere dag mee te maken hebben. Wij hebben niet precies in beeld wat er moet gebeuren en in welke volgorde. Voor de mensen die bij een corporatie werken is dat anders. Zij weten precies waar ze het over hebben. Ik kan me voorstellen dat sommige bewoners daardoor afhaken, omdat ze niet goed weten wat er van hen wordt verwacht. En dat is jammer, want veel mensen willen best wel een bijdrage leveren aan hun buurt of dorp. Bij de Bomenbuurt hebben we een mooie bewonersgroep. Om goed in beeld te krijgen wat we moeten doen, hebben wij in een vergadering een

"Ik vind het heel goed dat Woonservice bewoners wil betrekken."

eerste sessie gehad met de vraag: 'Wat hebben wij als bewonersgroep eigenlijk te doen?'. Hierbij konden de leden van de bewonersgroep hun ideeën kwijt bij de verschillende opgaven / thema's die aangereikt waren door Woonservice. Deze brainstorm gaf al goede inzichten. Tijdens een bewonersavond konden bewoners die ideeën aanvullen. En we zullen nog meer van deze sessies houden en organiseren voor zowel de bewonersgroep als alle bewoners om elkaar aan te vullen en te informeren."

Inwerkprogramma voor bewoners

"Ik vind het heel goed dat Woonservice bewoners wil betrekken. En ze bieden daar ook veel ruimte voor. Mijn tip is

dat je bewoners hier goed op moet voorbereiden. Wees duidelijk wat je van bewoners vraagt. Het is eigenlijk net als wanneer je een nieuwe baan krijgt. Dan moet je ook ingewerkt worden, Woonservice heeft vast en zeker inwerkprogramma's voor nieuwe medewerkers. Voor bewonersgroepen zou er ook zo'n inwerkprogramma moeten zijn, zodat je weet wat je moet doen en hoe je dat kunt doen. Zo zet je de bewonersgroep echt in positie en kunnen ze gedegen en goed voorbereid aan de slag. En het voorkomt denk ik een hoop miscommunicatie."



Zij dachten met ons mee!



Sander, vakman

"Wij maken tijd voor een praatje met de huurder. Bij de sleuteluitgifte of als we een reparatie komen doen. Daar moeten we tijd voor blijven maken, je snapt zo beter wat er speelt. En mensen waarderen dat."



Huurdersvereniging Samen Sterk

"Niet alle bewoners kunnen een bijdrage te leveren aan hun eigen buurt. Dat vraagt alertheid, betrokkenheid en meer inzet van Woonservice."



Johan, Raad van Commissarissen

"De essentie van ons werk is luisteren naar de behoefte van onze huurders. Daar moeten niet alleen wij maar ook onze samenwerkingspartners serieus werk van maken."

Ellen, beleidsadviseur gemeente Midden-Drenthe

"Wij vinden het belangrijk dat Woonservice ook in de kleine dorpen blijft investeren."



Otto, teamleider servicedienst

"Om de huidige ontwikkelingen het hoofd te bieden is samenwerking echt essentieel. Dat vraagt om inzet, flexibiliteit, vaardigheden en capaciteiten. Bij ons en bij onze partners."

Wonen & zorg

We zitten op een warme zomermiddag in het kantoor van Franca Roeleven. Franca is bij Zorggroep Drenthe programmamanager psychogeriatrische zorg, in de volksmond bekend als dementie. Daarnaast is ze leidinggevende van het verpleegThuis Symphonie in Eelde. Met haar meer dan veertig jaar ervaring in leidinggevende functies in de zorg kent ze de sector van haver tot gort. We kijken met haar naar de toekomst van het wonen. Over 18 jaar zijn er in Nederland twee keer zoveel 75+ 'ers als nu. Wat betekent dat voor het wonen? Voor de samenleving? En wat moeten we nu doen om daar op voorbereid te zijn?

“We moeten vooral aan de slag gaan, tempo maken.”

Franca: “We moeten vooral aan de slag gaan, tempo maken. Het gaat namelijk niet alleen om deze aantallen, maar ook om de zorg die een groot deel van deze groep straks nodig heeft.”

Cijfers van Alzheimer Nederland laten zien dat ieder uur 5 mensen in Nederland dementie krijgt. Op dit moment zijn dat 290.000 mensen, waarvan 80.000 in een verpleeghuis wonen. De meeste mensen wonen nog gewoon thuis, al dan niet met wat hulp.

Veilig thuis met digitalisering

Er kan een moment in je leven komen dat er zeven dagen per week en 24 uur per dag zorg nodig is. Tot die tijd wonen mensen thuis. En mensen willen ook het liefst zo lang mogelijk thuis wonen, in hun eigen vertrouwde omgeving. Het is aan ons, woningcorporaties, zorgaanbieders en gemeenten, om te zorgen dat dit zo goed en veilig mogelijk kan. Nu, maar ook als er in 2040 een grote groep mensen met dementie thuis woont.”

“Om een voorbeeld te geven: Mensen met dementie kunnen gaan dwalen, ze gaan bijvoorbeeld midden in de nacht hun huis uit. Ze lopen op straat, in hun nachtkleding, zonder nog te weten wat ze daar doen. Stel dat dit jouw moeder is. Je mag haar niet opsluiten in haar huis, vrijheid is een recht dat in de Grondwet staat. Maar na een paar van deze nachten ben jij ook aan je nachtrust toe. Wat kunnen we dan qua zorgtechnologie bouwen, zodat je moeder niet gaat dwalen en dat jij 's nachts met een gerust gevoel kunt slapen? Dat zijn de uitdagingen waar we nu voor staan.”

“We hebben het dan over digitalisering in de zorg, dat is cruciaal voor de uitdagingen van de toekomst. Daarin moeten we met elkaar een slag gaan maken. Bijvoorbeeld een alarmering in huis die roept ‘Mevrouw Jansen, het is tijd voor uw medicijnen’. Of de inzet van sensoren in een woning. Ik zie daar echt kansen in. De senioren van de toekomst zijn veel meer gewend aan digitale technologie dan de ouderen van nu.”

Wonen met reuring

“Voor Woonservice betekent dit dat je anders moet kijken naar het wonen, zodat je ook over 10 jaar een breed pallet aan huurders kunt blijven huisvesten. Het gaat dan om vraagstukken als de grootte van een woning en wat je in gezamenlijkheid kunt regelen. Als je kwetsbaar in je gezondheid bent, dan verandert je wereld, die wordt kleiner. Je bent al blij als het is gelukt om jezelf aan te kleden en een broodje te smeren. Dan is even buiten kunnen zitten met de zon op je gezicht een geluksmomentje. Moet je dan nog wel grote woningen hebben? Of moet iedereen een eigen tuin met al het onderhoud wat erbij komt kijken? Is een eigen bankje in een gezamenlijke tuin misschien ook genoeg? En waar bouw je deze woningen? De tijd van het clusteren van bewoners op een plek is voorbij. Mensen willen het liefst ergens wonen waar reuring is. Ze willen iets te zien hebben; spelende kinderen op straat, mensen die voorbij lopen, iemand die in tuin werkt. Gewoon leefbaarheid in de wijk. Als woningcorporatie kun je daar op inspelen en we moeten het vooral samen gaan doen.”

Creatieve oplossingen

“Niemand weet precies hoe de komende jaren eruit gaan zien en wat de beste oplossing is. Er gebeurt zoveel; klimaatcrisis, woning schaarste. We staan wat dat betreft op een kantelpunt. En dat vraagt om creatieve oplossingen, om buiten gebaande paden te gaan en dingen uit te proberen. In jullie beleid hebben jullie het over de snelweg en de dorpsweg. We kunnen met elkaar in een parkeerhaven blijven wachten tot de toekomst ons

voorbij raast. Of zelf het heft in handen nemen. Dat laatste heeft mijn voorkeur.” Zo aan het eind van het gesprek brengt ons dat tot een mooie paradox. Om de uitdagingen het hoofd te bieden moeten we dingen anders doen. Vooral niet blijven doen zoals we het altijd deden, nieuwe dingen proberen. In de zorg aan mensen met dementie gaat het juist om de dingen te laten zoals ze zijn, omdat het mensen houvast geeft, omdat het voor hen vertrouwd is. En om mensen zelf de regie zoveel mogelijk te laten houden. Zoals Ramses Shaffy zingt: ‘Laat me, laat me, laat mij mijn eigen gang maar gaan. Laat me, laat me, ik heb het altijd zo gedaan’.

“Mensen willen het liefst ergens wonen waar reuring is.”



Op pad met...

Onze vakmannen, bewonersconsulenten, opzichters, keuzeadviseurs, huismeesters, wijkbeheerder en mutatieopzichters komen bij veel mensen over de vloer. Zij zijn de oren en ogen van Woonservice in de buurt. Op deze manier dragen zij bij aan woongeluk en fijne buurten en wijken. Wat doen zij zoal? En wat maken ze op een willekeurige dag mee? We gingen in gesprek met Arjen en Rob.

Rob Kollen, wijkbeheerder
in Beilen.



Arjen Berends, vakman+ bij Woonservice

"Ik heb bij Woonservice een hele afwisselende functie. Ik maak woningen klaar voor nieuwe huurders, doe reparaties, overhandig sleutels en regel allerlei dingen. Ook ben ik de vaste vakman voor een aantal appartementencomplexen. Vanochtend had ik in één van deze complexen een vooropname. Samen met de bewoner ben ik door de woning gegaan. We kijken dan wat er moet gebeuren om de woning goed op te leveren. En wat er eventueel nog ter overname is. Ter plekke leg ik dit vast in de mutatieapp. De bewoner krijgt daar direct een kopie van in de mail. Dat is heel handig. En ook onze klantenservice en woonconsulent ziet direct welke afspraken er gemaakt zijn."



Arjen
Berends
vakman+



“Daarna direct door naar een woning in hetzelfde dorp om de sleutels te overhandigen aan de nieuwe huurder. De woonconsulent heeft alle papieren klaar gemaakt. Ik loop met de nieuwe huurders door hun woning, geef uitleg en teken het huurcontract met ze.”

“Verder had ik vandaag nog twee adressen voor een reparatie. Bij een van de bewoners heb ik nog een kopje koffie gedaan, mevrouw had een paar vragen over zonnepanelen. Daar kon ik haar goed bij helpen.”

“Daarna nog even langs kantoor. Daar heb ik achter de computer gewerkt. Ook dat hoort bij je werk. Ik moest een energielabel aanvragen. En even wat uitzoeken in verband met erfgrenzen. Maar ook werkbonnen en het bestellen van onderdelen gaat tegenwoordig allemaal digitaal. Je hoort het, vakman bij Woonservice is veel meer dan alleen technische werkzaamheden.”

Rob Kollen, wijkbeheerder

“Sinds begin dit jaar ben ik wijkbeheerder in Beilen. Op de fiets ga ik rond in de buurten en straten waar Woonservice woningen heeft. Ik maak een praatje met bewoners en vraag wat er speelt in de buurt. Zo weet ik wat er goed gaat en waar mensen zich zorgen over maken.”

“Als bewoners vragen hebben of als ze ergens mee zitten, kunnen ze ook bij mij terecht.”



Arjan Berends, vakman+
bij Woonservice

“Doordat ik rondfiets kom ik makkelijk in contact met mensen. Ze zwaaïen naar je of spreken je aan. Op deze manier hoor je goed wat er speelt, waar mensen zich zorgen over maken, welke ideeën ze hebben of eventuele ergernissen. Sommige dingen kan ik zelf oppakken. Voor andere zaken schakel ik met de wijkconsulent.”

Vorige week was er een collega die maar niet in contact kwam met een bewoner, dat ging om onderhoud. Toen ben ik er een paar keer langsgegaan. En ik heb buurtbewoners gevraagd wanneer ik het beste kon komen. Zo probeer ik dan toch contact te leggen, want we willen het onderhoud graag uitvoeren.

Bij nieuwe huurders ga ik even langs om kennis te maken. En ze welkom te heten. Ik beantwoord vragen, verwijs ze door naar de juiste personen of instanties en informeer hen over de activiteiten in de buurt. Als corporatie staan we zo dicht bij onze huurders, dat is belangrijk. Hierdoor kunnen we nog sneller inspelen op de dingen die spelen. En waar nodig actie ondernemen of maatwerk leveren.”

Samen bouwen aan passende woningen.

