

Koers

2023 - 2026



“Ons Huis
geeft thuis
in de buurt”



ons huis



Inhoud

Voorwoord

1. **Dit is Ons Huis!**
2. **Wat zien we om ons heen en waar focussen we ons op?**
3. **Waar gaan we voor?**
4. **Welke beweging gaan we maken?**
5. **Wat willen we bereiken?**
 - a. **Dienstverlening op maat**
 - b. **Een toekomstbestendige woningvoorraad**
 - c. **Groene en vitale wijken – wonen waar je je thuis voelt**
 - d. **Samenwerken als basis**
6. **Wat is daarvoor nodig?**
7. **Hoe gaan we dit borgen?**

Tot slot

5

7

9

11

13

16

16

18

20

22

25

27

29

3



Voorwoord

Voor je ligt het strategisch plan van Ons Huis over de periode 2023 tot en met 2026. Als corporatie zien we onze maatschappelijke opgaven toenemen. En dat in een wereld van veranderingen die steeds een andere rol van ons vraagt. Met het strategisch plan kiezen we positie en bepalen we onze richting voor de komende jaren. Het werkt als kompas waarmee we op koers kunnen blijven, ook als de omstandigheden tussentijds wijzigen.

Dit plan maakten we samen met huurders, stakeholders, collega corporaties en onze eigen medewerkers. Ze dachten mee en gaven aan waar we ons de komende jaren op moeten richten. Het is mooi om te zien hoeveel denkkracht en energie vrij kwam tijdens de voorbereidende gesprekken en bijeenkomsten. Dat geeft vertrouwen in de energie die ook nodig zal zijn voor de uitvoering. Samen werken we aan Enschede, een vitale stad waar het goed wonen is voor iedereen!

De titel van ons strategisch plan is **Ons Huis geeft thuis in de buurt**. Dat is waar we voor gaan. We willen een thuis bieden in Enschede aan mensen met lage en middeninkomens. Een thuis is voor ons meer dan een dak boven het hoofd. Een thuis bieden gaat over je thuis voelen. Het gaat over een betaalbare, duurzame en kwalitatief goede woning in een fijne buurt, waarin je veilig over straat kunt en waar de verbondenheid groot is. We doen ons uiterste best de komende jaren het 'noaberschap' terug te brengen in de buurten. We vinden het namelijk belangrijk dat huurders een uitvalsbasis hebben van waaruit ze zich kunnen ontwikkelen en mee kunnen doen aan de samenleving. Daarom doen we in elke buurt en voor elke huurder wat nodig is. We gedragen ons als een goed 'noaber' en bieden maatwerk.

Natuurlijk willen we ook thuis geven en onze verantwoordelijkheid nemen op maatschappelijke vraagstukken als vergrijzing en klimaatverandering. Dat kunnen we niet alleen. Daarom zoeken we steeds de verbinding, met huurders en andere partijen om ons heen. Wonen doen we samen! En dat doen we altijd met hart voor onze huurders en woningzoekenden.



1. Dit is Ons Huis!

We zijn een actieve woningcorporatie in Enschede. We bestaan al sinds 1911 en zijn destijds opgericht als RK Woningstichting Ons Huis. Inmiddels bieden we woonruimte aan huurders en woningzoekenden ongeacht hun geloofsovertuiging. Daarin zijn we meegegroeid met de tijd en de ontwikkelingen. We houden van een persoonlijke benadering en voelen ons betrokken. Niet alleen bij huurders en woningzoekenden maar ook bij andere partners met wie we samenwerken. Het gaat immers áltijd om mensen.

Zo'n 12.000 mensen hebben een thuis bij ons. Dat maakt ons trots. We bezitten ruim 5.000 woningen, waarvan zo'n 4.000 sociale huurwoningen, 800 zorgwoningen en 300 vrije sectorwoningen. Daarnaast hebben we enkele bedrijfspanden, maatschappelijk vastgoed en parkeergelegenheden. Ons bezit is verspreid over heel Enschede.

Onze missie

We zorgen voor betaalbare en kwalitatief goede huizen in groene en vitale buurten voor mensen die daarop aangewezen zijn. We zetten ons in om iedereen een plek te bieden waar ze zich thuis voelen. We bieden goede dienstverlening die aansluit bij de behoeften van onze klanten.

Waarom doen we wat we doen?

We werken vanuit de overtuiging dat iedereen recht heeft op een passend dak boven zijn hoofd. Dat doen we omdat dit een noodzakelijke voorwaarde is om mee te kunnen doen aan de samenleving. We delen de visie van de gemeente dat Enschede een inclusieve stad moet zijn. Een inclusieve stad is een stad waarin plek is voor jong en oud en iedereen mee kan doen.

Wat is ons karakter?

We staan naast onze huurders en woningzoekenden. We zijn sociaal en hanteren de menselijke maat. Bij alles wat we doen stralen we **energie** uit en werken we vanuit onze kernwaarden persoonlijk, betrokken, samen en ontwikkelend. We zoeken vernieuwende vormen om dichtbij te zijn. We zijn zichtbaar in de buurt, altijd in beweging en hebben **plezier** in wat we doen. Deze sfeer is voelbaar voor mensen die bij ons wonen, bij ons werken en bij ons op bezoek komen. Onze houding maakt dat anderen graag met ons samenwerken en dat huurders zich betrokken voelen.



Onze organisatie is compact. Hierdoor zijn de lijnen kort en handelen we snel en slagvaardig. We werken professioneel en zijn financieel gezond.

Onze kernwaarden

Betrokken

We zijn in gesprek met onze huurders en woningzoekenden en weten wat er speelt. Daarnaast zijn we betrokken bij Ons Huis en bij elkaar.

Persoonlijk

We beschouwen onze huurders en woningzoekenden als onze belangrijkste belanghebbenden. We hebben oog voor onze huurders en woningzoekenden en communiceren respectvol, open en eerlijk met hen. We zijn aanspreekbaar en benaderbaar.

Samen

Samen komen we verder dan alleen. We hebben elkaar nodig om te bereiken wat we willen. Dit geldt zowel intern als extern. We waarderen elkaar en onze belanghebbenden.

Ontwikkelend

Als organisatie zijn we voortdurend in beweging. We durven nieuwe dingen te proberen en handelen met creativiteit. Daarnaast hebben we aandacht voor kennisdeling en persoonlijke groei van onze medewerkers.

Voor wie?

We zijn er als eerste voor mensen met een inkomen tot € 45.000. Speciale aandacht hebben we voor mensen die kwetsbaar zijn en niet op eigen kracht een woning kunnen vinden of moeite hebben om zelfstandig te wonen en mee te draaien in de maatschappij (denk aan statushouders, alleenstaande ouders, arbeidsmigranten, laaggeletterden, digibeten of mensen die uitstromen uit de maatschappelijke opvang). Ook ouderen hebben onze aandacht. Daarnaast staat onze deur open voor mensen met een middeninkomen tot € 56.000. Voor deze mensen zijn er woningen in de vrije sector of sociale huurwoningen met een hogere huurprijs. We kiezen als doelgroep bewust voor mensen met lage inkomens én mensen met middeninkomens. Dat doen we omdat we variatie in de wijk belangrijk vinden. Variatie heeft een positief effect op de leefbaarheid in een wijk. Daarnaast zijn de prijzen van koopwoningen enorm gestegen. Mensen met middeninkomens zijn daardoor steeds vaker aangewezen op huurwoningen.



2. Wat zien we om ons heen en waar focussen we ons op?

Samen met huurders, medewerkers en stakeholders brachten we in kaart wat er allemaal speelt in de wereld om ons heen. Dit leverde een breed overzicht op vanuit verschillende invalshoeken. Uit dit overzicht kwamen vier thema's naar voren die de komende jaren een grote invloed hebben op ons werk.

We zien dat de doelgroep verandert

Voor een deel komt dit door demografische ontwikkelingen. Het aantal 1-persoonshuishoudens neemt toe. In één huis wonen steeds minder mensen. Daarnaast neemt door de vergrijzing het aandeel ouderen de komende jaren sterk toe.

Onze medewerkers merken dat het aantal mensen voor wie de maatschappij ingewikkeld is en ondersteuning nodig heeft, groeit. Steeds vaker komen ze in contact met mensen die laaggeletterd zijn, de Nederlandse taal niet spreken of niet digitaal vaardig zijn.

Daarnaast wonen steeds meer mensen met een aanvullende zorgvraag zelfstandig in onze buurten. Dat lukt niet altijd zonder hulp. Het gaat om mensen die bij de maatschappelijke opvang uitstromen, mensen met psychische problemen of een verslaving. Het scheiden van wonen en zorg zorgt er bovendien voor dat mensen die vroeger naar een verzorgingshuis gingen, langer zelfstandig blijven wonen in onze buurten.

De omvang van de doelgroep wordt moeilijker voorspelbaar door statushouders, arbeidsmigranten en oorlogsvluchtelingen. Maar ook de economische omstandigheden spelen hierbij een belangrijke rol.

Mensen kijken minder naar elkaar om

Het 'noaberschap' verdwijnt uit de buurten. Dat vertellen onze huurders. Mensen kijken steeds minder naar elkaar om en het individuele belang staat steeds meer voorop. In Nederland wordt verwacht dat mensen zichzelf redden met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg. Maar de wereld is soms zo complex, dat mensen niet meer mee kunnen komen. Dan is er ook geen ruimte meer om mee te doen in de buurt. Dat heeft invloed op de leefbaarheid in de buurten en wijken.

Duurzaamheid

De milieu- en klimaatproblemen op onze aarde groeien. We zien dat terug in heftige en langdurige regenbuien, maar ook in perioden met droogte en veel zon. Grondstoffen raken uitgeput. Natuur komt in de knel door te veel uitstoot van stikstof en pfas. Niets doen is geen optie. Ons Huis maakt keuzes die niet alleen in het belang zijn van ons, maar ook van generaties na ons.

Digitalisering biedt mogelijkheden

Data worden steeds belangrijker. Het is belangrijk dat deze op een veilige manier overal beschikbaar zijn. De technologie om de data aan elkaar te verbinden wordt steeds goedkoper en daarmee bereikbaar voor iedereen.

Dit heeft hoe dan ook gevolgen voor onze dienstverlening en manier van werken. We zien digitalisering nadrukkelijk als een middel. Het optimaliseren van onze dienstverlening helpt ons om meer en beter persoonlijk contact te hebben met onze huurders en woningzoekenden. Digitalisering en robotisering helpt ons ook om het langer zelfstandig wonen te faciliteren. Denk aan de inzet van gezondheidsapps, zorgportalen, slimme sensoren en chatbots.

3. Waar gaan we voor?

We zien de ontwikkelingen, onze opgaven en de woonbeleving samen komen in de buurt. Daarom wordt dát de focus van waaruit we de komende jaren werken:



Ons Huis geeft thuis in de buurt

We stellen de bewoners in onze buurten centraal. We handelen vanuit de behoeften van onze woningzoekenden en bewoners en staan dichtbij ze. We zijn zichtbaar in de buurt en doen in elke buurt en voor elke huurder wat nodig is. We zien de effecten van de toenemende individualisering op de leefbaarheid en onze dienstverlening. Voor onze bewoners wordt het steeds belangrijker dat ze zichzelf kunnen redden. Tegelijkertijd zien we dat de bewoners in onze buurten ouder worden en de zorg- en hulpvraag toeneemt. We vinden het belangrijk dat in de buurt verschillende typen huizen en bewoners zijn. Daarbij streven we naar inclusiviteit. We brengen het 'noaberschap' graag terug in onze buurten. Onze huizen en de woonomgeving kenmerken zich door groen. Die groene omgeving biedt ruimte voor verbinding in de buurt. We gaan voor CO2- neutraal en omarmen het hergebruik van materialen. Bij alles houden we zoveel mogelijk rekening met de wensen van onze huurders. De tijd die we met verdere digitalisering van onze processen kunnen winnen, zetten we in voor onze woningzoekenden en bewoners in de buurt.

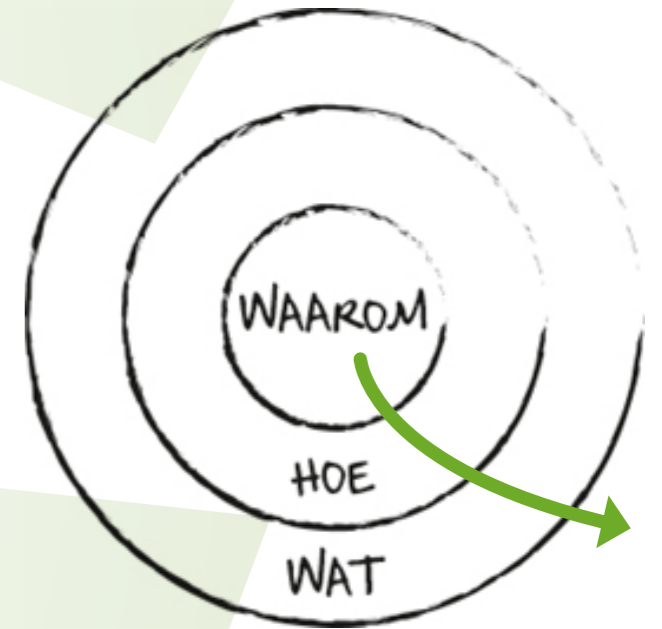




4. Welke beweging willen we maken?

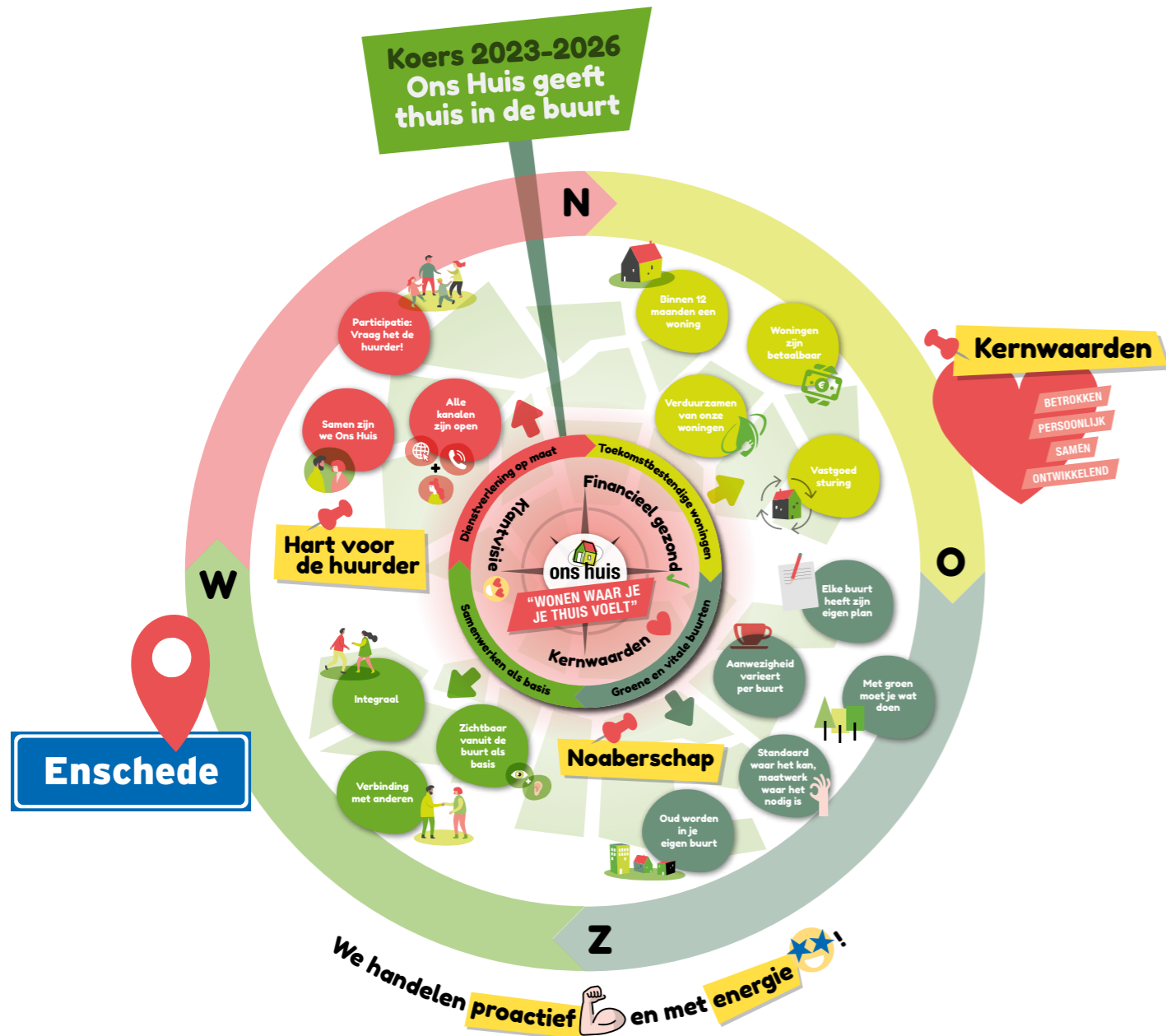
De afgelopen jaren stonden vooral in het teken van corona. Het persoonlijke contact met huurders en woningzoekenden werd hierdoor erg beperkt en we waren vooral intern gericht. De komende jaren ligt de nadruk juist weer op het maken van de beweging naar buiten. Meer zichtbaar zijn in de buurt, actief bij huurders ophalen wat er leeft en dit actief vertalen naar nieuwe werkwijzen en nieuwe dienstverlening. Daarnaast willen we meer zichtbaar zijn in ons netwerk, waar we actief de verbinding zoeken om elkaar te versterken in het belang van de vitale en groene buurten.

We werken daarbij elke dag volgens ons kompas. Dit kompas vullen we volgens de principes van de gouden cirkel van Sinek. We werken altijd van binnen naar buiten, dus van waarom en hoe naar wat. Bij alles wat we doen handelen we **proactief** en met **energie**.



proactief 

energie 



Waarom doen we wat we doen? Wat willen we ermee bereiken?

Iedereen heeft recht op een passend dak boven het hoofd. We zetten ons in om iedereen een plek te bieden waar ze zich thuis voelen.

Hoe bereiken we dat doel?

Wonen doen we samen, met hart voor onze huurders en woningzoekenden.

We werken vanuit onze kernwaarden. Ook onze klantvisie geeft ons kaders mee. We staan naast onze huurders en woningzoekenden. We zijn sociaal en benaderbaar en hanteren de menselijke maat. Bij alles wat we doen stralen we energie uit. We zoeken vernieuwende vormen om dichtbij te zijn. We zijn zichtbaar in de wijk, altijd in beweging en hebben plezier in wat we doen.

Alles wat we doen, staat in dienst van het waarom.

We werken aan goede dienstverlening, leveren maatwerk waar nodig, zorgen voor toekomstbestendige woningen (betaalbaar, duurzaam en kwalitatief goed) in groene en vitale buurten. Integraal samenwerken, intern, met stakeholders én met huurders en woningzoekenden, vormt bij alles de basis.

5. Wat willen we bereiken?



a) Dienstverlening op maat

We willen onze huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk van dienst zijn. Onze processen zijn daarom ingericht op maximale klantwaarde. Dat betekent dat we **klantbeleving** centraal zetten. De behoeftes van de huurder en woningzoekenden worden vervuld tijdens het doorlopen van een proces. We zorgen dat onze informatievoorziening op orde is, zodat we snel en duidelijk antwoord kunnen geven op de vragen die leven. Waar mogelijk zijn we proactief, zodat we de vragen voor zijn. Het KWH meet voor ons de klanttevredenheid. De output gebruiken we om onze dienstverlening steeds verder te optimaliseren. Juist nu mensen minder naar elkaar omkijken, is maatwerk van ons nodig. We beseffen dat we daarmee het verschil kunnen maken voor de mensen die ondersteuning nodig hebben.

Wat is onze ambitie?

Onze huurders en woningzoekenden zijn zeer tevreden over onze dienstverlening, omdat deze snel en adequaat is en inspeelt op hun individuele behoeften.

Hoe gaan we dit doen?

1. Participatie – vraag het de huurder!

We weten wat er speelt door altijd dichtbij te zijn en actief op te halen wat er leeft en speelt. Dit kan door fysiek in de buurt te zijn en een praatje te maken met huurders. Initiatieven die hier ook bij passen zijn het portiekgesprek, het thuisgesprek, het uitvoeren van klantreizen om processen te optimaliseren en klantwaarde toe te voegen of de inzet van klantpanels bij het aanpassen of opstellen van beleid. We zoeken steeds naar vernieuwende vormen van participatie die passen bij de doelgroep.

De bestaande samenwerking met de huurdersorganisatie SHOH, collega corporaties en gemeente vinden we waardevol en houden we in stand. Door deze samenwerking kunnen we namelijk nog beter voldoen aan de wensen van huurders en woningzoekenden.



2. Alle kanalen zijn open

De huurders en woningzoekenden kiezen zelf via welk kanaal ze contact met ons zoeken. We zijn optimaal bereikbaar via zowel telefoon, balie, digitaal als in de wijk. We stemmen onze aanwezigheid in de wijk af op de behoefte van de doelgroep. Welk kanaal onze huurder of woningzoekende ook kiest, hij of zij krijgt snel en duidelijk antwoord.

3. Samen zijn we Ons Huis

Het beantwoorden van een vraag is niet alleen de verantwoordelijkheid van het Klantencontactcentrum (KCC). Ook de zichtbaarheid in buurten en wijken hangt niet alleen af van de wijkbeheerders. We vormen samen Ons Huis en hebben allemaal een opdracht hierin. Om zichtbaar en benaderbaar te zijn, is het nodig dat we de organisatie communicatiever maken en zorgen voor heldere en duidelijke communicatie voor alle doelgroepen.



4. Wederzijds respect

Met respect voor onze huurders en woningzoekenden zetten we ons in voor hun belangen. We verwachten datzelfde respect terug en willen dat onze huurders en woningzoekenden onze medewerkers respectvol benaderen. We staan achter onze medewerkers en accepteren het niet als grenzen worden overgegaan.

b) Een toekomstbestendige woningvoorraad

De komende jaren ligt er een grote opgave. Er zijn meer woningen nodig om te zorgen dat iedereen binnen een acceptabele termijn passende woonruimte heeft. Daarnaast zijn er meer levensloopgeschikte woningen nodig voor senioren. We willen dat onze woningvoorraad in 2050 CO2 neutraal, aardgasloos en circulair is. De komende jaren richten we ons op de isolatie van woningen met een laag energielabel. Bij het onderhoud van onze woningen houden we altijd zoveel mogelijk rekening met de wensen van de huurders van nu en van de toekomst. Hun wensen en behoeften zijn ons uitgangspunt. Al onze woningen voldoen minimaal aan de door ons vastgestelde basiskwaliteit.

Wat is onze ambitie?

We hebben voldoende, betaalbare, duurzame en kwalitatief goede woningen nu en in de toekomst.

Hoe gaan we dit doen?

1. Binnen 12 maanden een woning

Om te zorgen voor voldoende woningen, meten we de zoektijd per doelgroep. Wanneer de zoektijd langer wordt dan 12 maanden, sturen we bij door het aanbod te vergroten of de woonruimteverdeling aan te passen. We stemmen hierover af met de gemeente Enschede en de andere corporaties en hanteren ons marktaandeel van 20% als richtlijn voor de omvang van de opgave.



2. Woningen zijn betaalbaar

We vinden betaalbaar wonen belangrijk. Daarom sluiten we qua huurbeleid aan bij het sociaal huurakkoord dat door de Woonbond en Aedes is gesloten. Daarin staan afspraken over indexatie van de huurverhoging, huurverhogingen bij duurzaamheidsinvesteringen en mogelijkheden voor huuraanpassingen bij huurders van wie het inkomen daalt. Bij duurzaamheidsinvesteringen gaan de totale woonlasten voor huurders niet omhoog.



3. Verduurzamen van onze woningen

We willen in 2050 een CO2 neutrale woningvoorraad die bovendien aardgasloos en circulair is. We vertalen dit naar duurzaamheidsbeleid en een ambitieus uitvoeringsprogramma voor de komende vijf jaren. Voor de periode tot en met 2026 richten we ons op de woningen met een energielabel E, F en G. Ook richten we ons op buurten waar kansen liggen met het warmtenet. Het hergebruik van materialen vinden we belangrijk en we zetten in op het optimaliseren van sloopprojecten. We houden altijd zoveel mogelijk rekening met de wensen van de huurders van nu en van de toekomst. Welke duurzaamheidsmaatregel we ook toepassen, we hanteren het principe dat de woonlasten voor huurders niet omhoog gaan.



4. Vastgoedsturing

We optimaliseren het proces rondom vastgoedsturing. Met vastgoedsturing geven we richting aan de samenstelling van onze voorraad. We kijken kritisch naar de samenstelling van de portefeuille en de toekomstbestendigheid hiervan. Vastgoedsturing is een middel dat ons helpt om betere keuzes te maken voor een woningvoorraad die op lange termijn toekomstbestendig is. We gebruiken daarbij actuele data, waarbij we zowel harde data als de beleving van de bewoners meenemen. De wijkplannen zijn een belangrijk sturingsmechanisme om de vertaling te maken van onze portefeuillestrategie naar de plannen per complex.



c) Groene en vitale buurten – wonen waar je je thuis voelt

De leefbaarheid in de wijken en buurten staat onder druk. We geloven dat het inzetten van een meer groene woonomgeving een middel kan zijn om een positieve impuls aan de buurten te geven. Om te weten wat er speelt in de buurt, moeten we meer zichtbaar aanwezig zijn en actief ophalen wat er leeft. Onze huurders vertelden ons dat het belangrijk is dat er voldoende voorzieningen in de buurt zijn, in ieder geval om elkaar te ontmoeten. Omdat we het 'noaberschap' graag terugbrengen in onze buurten, zien we het als onze taak om ontmoeting en verbinding te stimuleren en te faciliteren.

Wat is onze ambitie?

We werken samen met onze samenwerkingspartners aan vitale en groene buurten en wijken. De woonomgeving is schoon, heel en veilig en huurders voelen zich thuis in hun huis en buurt. De wijk bestaat uit buurten met gevarieerde woningen en verschillende bewoners, die prettig samen wonen.

Hoe gaan we dit doen?

1. Elke buurt heeft zijn eigen plan

We brengen alle wijken in kaart. Dat doen we samen met de bewoners, gemeente Enschede en de collega corporaties. We gebruiken hierbij zowel harde als zachte data. De zachte data verzamelen we doordat we actief met huurders in gesprek gaan om op te halen wat er leeft. Aan de hand van de uitkomsten maken we een plan per wijk. Dit plan is richtinggevend voor vastgoedsturing, huurbeleid en toewijzingsbeleid in die wijk.



2. Standaard waar het kan, maatwerk waar het nodig is

Variatie in de wijk vinden we belangrijk. Daarom passen we ons beleid met streefhuren en toewijzingsbeleid zodanig aan dat variatie mogelijk is. We kiezen ervoor om op complexniveau te streven naar eenduidige leefstijlen en op wijkniveau juist op diversiteit.



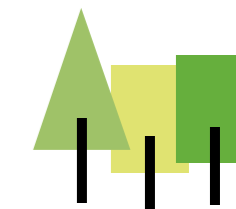
3. Aanwezigheid varieert per buurt

We stemmen de inzet van de medewerkers van team sociaal beheer af op de behoefte van de bewoners in de wijk. We starten met de wijken waar we het hardst nodig zijn. We zoeken steeds naar creatieve oplossingen en initiatieven, samen met bewoners en partners in de buurt. Medewerkers die in de wijk zijn hebben voldoende mandaat, zodat ze snel actie kunnen ondernemen.



4. Met groen moet je wat doen – ontmoeting en verbinding

We zetten groen in als middel voor ontmoeting en klimaatadaptatie. Met klimaatadaptatie bereiden we ons voor op de gevolgen van het veranderende klimaat en passen we de omgeving hierop aan. We bedenken initiatieven die aansluiten bij initiatieven als het NK tegelwippen en werken samen met de gemeente Enschede en andere partners in de buurt. We stimuleren en ondersteunen activiteiten in de buurt die gericht zijn op ontmoeting en sociale cohesie in combinatie met het groen.



5. Oud worden in je eigen buurt

We brengen in kaart welke mogelijkheden er zijn om doorstroming te faciliteren en welk vastgoed daarvoor nodig is. Ook onderzoeken we welke aanpassingen nodig zijn om langer in de huidige woning te blijven wonen. We geven senioren de mogelijkheid om oud te worden waar ze zich thuis voelen.



d) Samenwerken als basis

We kunnen alle opgaven niet alleen vervullen. Daarom ontwikkelen we ons intern en extern richting een netwerkorganisatie. Dat betekent dat we actief de verbinding zoeken met anderen en steeds in teams van een wisselende samenstelling werken aan een doel. Het doel bepaalt welke samenwerking we aangaan. Hierdoor ontstaan steeds nieuwe samenwerkingen. Dit geldt zowel voor de leefbaarheid in de wijk als op gebied van vastgoedontwikkeling en -beheer.

Wat is onze ambitie?

Huurders en woningzoekenden ervaren meerwaarde van onze samenwerking met partners in de buurt, doordat hulp, ondersteuning of activiteiten in de buurt beter op elkaar afgestemd zijn.

Hoe gaan we dit doen?

1. Integraal

We kijken altijd vanuit meerdere perspectieven. Intern werken we afdeling overstijgend, en halen we altijd kennis en ervaringen op bij vastgoed, wonen, de staf en bedrijfsbeheer. Extern zoeken we de juiste partners erbij. Hierbij zijn ook onze huurders een vaste vraagbaak.



2. In verbinding met anderen

We brengen het netwerk in Enschede in kaart en zoeken naar partners die een bijdrage willen leveren aan een inclusieve samenleving in Enschede. Onze huurders en woningzoekenden zijn altijd partner in nieuw beleid of onze inzet in de wijk. We zoeken naar vernieuwende vormen van participatie om dit vorm te geven.



3. Zichtbaar in de buurt als basis

We brengen in kaart wat in de buurt speelt en welke verbetermogelijkheden er zijn. Daarop stemmen we onze inzet af. In de buurt zijn we als Ons Huis zichtbaar. We proberen altijd vaste gezichten in de buurt in te zetten. Daarmee vergroten we de herkenbaarheid. Zichtbaar zijn in de buurt geldt niet alleen voor de logische functies als technisch consultant, wijkbeheerder of woonconsultant, maar voor alle medewerkers in onze organisatie. Iedereen draagt hier jaarlijks een steentje aan bij.



Onze inzet in de buurt staat niet op zichzelf. We stemmen onze inzet en de rolinvulling ook met de partners in de buurt af.



6. Wat zien we om ons heen en waar focussen we ons op?

Onze ambitie voor de komende jaren is helder. We hebben een goede dienstverlening, zodat onze huurders en woningzoekenden zeer tevreden zijn. De woningvoorraad is afgestemd op zowel de behoeften van de huurders als op de maatschappelijke opgaven van nu en de toekomst. Mensen voelen zich thuis in wijken die groen en vitaal zijn. We maken onze ambities waar door zowel in- als extern goed samen te werken met huurders en samenwerkingspartners. Daarbij maken we de beweging om buiten meer zichtbaar te zijn en te werken vanuit onze missie. Dat vraagt natuurlijk wat van onze organisatie.

Wat betekent dit voor de komende jaren?

1. We zijn een financieel gezonde organisatie

Om de aandacht naar buiten te kunnen richten, is het belangrijk dat we intern het goed op orde hebben. We zorgen dat onze processen efficiënt en effectief zijn. We gaan zorgvuldig met onze financiële middelen om, zodat we zowel nu als in de toekomst voldoende middelen hebben om te investeren. Onze financiële ruimte wordt afgebakend door de wettelijk bepaalde grenzen. We hanteren een buffer die voldoende is om onze risico's op te vangen. Interne en externe toezichthouders zijn tevreden over onze prestaties en de wijze waarop we deze realiseren.

2. We zijn een flexibele, vitale organisatie en blijven in beweging

We hebben een organisatie met deskundige en betrokken medewerkers. Dat willen we zo houden. Daarom zetten we in op continu leren en ontwikkelen. Iedere medewerker bij Ons Huis heeft zijn eigen ontwikkelplan om ook in de toekomst fit te blijven voor de arbeidsmarkt. We werken vanuit vertrouwen en geven ruimte aan medewerkers om hun eigen professionaliteit in te zetten. Daarbij stimuleren we het werken vanuit onze missie en beweging om onze maatschappelijke impact meer zichtbaar te laten zijn.

3. Digitalisering als kans om te investeren in persoonlijk contact

We verbeteren de vindbaarheid en structuur van onze data. Waar mogelijk zetten we digitalisering in om de processen te optimaliseren zodat we tijd winnen voor persoonlijk contact met onze huurders en woningzoekenden. Ook onderzoeken we waar digitalisering kan bijdragen om onze dienstverlening aan te vullen of te verbeteren. We vragen ons daarbij altijd af of de huurder of woningzoekende voordeel heeft van een project of aanpassing. Dat is een voorwaarde om met een project te starten of een aanpassing door te voeren.



7. Hoe gaan we dit borgen?

Met het plan **Ons Huis geeft thuis in de buurt** hebben we de koers voor de komende jaren bepaald. Het geeft richting aan ons handelen. Hoe zorgen we nu dat het ook wordt uitgevoerd?

We bedden de vertaling van ons strategisch plan in onze Planning en Control Cyclus (PCDA) in. Deze cyclus start met het aanbrengen van focus voor het komend jaar in een kaderbrief. Alle plannen ordenen we in een projectenkalender. Zowel de kaderbrief als de projectenkalender bieden input voor het bedrijfsplan en de begroting. Ambities worden vertaald naar meetbare indicatoren die periodiek worden beoordeeld via de viermaandrapportages en het jaarverslag. De uitkomsten helpen ons bij te sturen, zodat we steeds dichterbij het realiseren van onze ambities komen. Ieder jaar maken we opnieuw keuzes. Daarbij kijken we wat we het afgelopen jaar hebben gerealiseerd en wat niet, welke nog uit te voeren projecten in de projectenkalender staan en welke input we hebben gekregen van onze stakeholders. Met deze keuzes gaan we een nieuwe cyclus in.



Tot slot

Wonen doen we samen. En dat doen we altijd met hart voor onze huurders en woningzoekenden.

We hebben met dit plan positie gekozen, de focus bepaald en richting gegeven. Maar niemand kan in de toekomst kijken. De komende jaren komen ongetwijfeld ontwikkelingen op ons af die we niet voorzien hebben. Ook daar gaan we een antwoord op geven. Met professionele en betrokken medewerkers, met onze huurders en woningzoekenden en met alle stakeholders. Samen zetten we de schouders eronder zodat Enschede een vitale stad is en blijft voor iedereen!



