



l'escout
woonservice

JAARPLAN 2020

DOELEN



DUURZAME KLANTRELATIE

- Huurdersoordeel op niveau A
- Wijkplannen actueel en gecommuniceerd
- Participatie- en leefbaarheidsbeleid opgesteld
- Nieuw huurbeleid opgesteld
- Vormgeven woon-/zorgbeleid
- Dienstverlening aan de klant verbeterd
- Digitale dienstverlening doorontwikkeld
- Huurders meer bewust 'energiegedrag'



DUURZAAM WONINGBEZIT

- Duurzaamheidsbeleid is actueel
- Brandveiligheid woningen vergroot
- Uitvoering duurzaamheidsmaatregelen
- Start nieuwbouwprojecten
- Vastgoeddata is actueel



DUURZAAM ONDERNEMEN

- Organisatieontwikkeling en professionalisering medewerkers
- Medewerkersbetrokkenheid is verbeterd
- Bedrijfskosten op niveau (B)
- Presteren naar vermogen

WAT BETEKENT DIT CONCREET?

- Kopgroep (A) voor klantvriendelijkheid (benchmark)
- Actualiseren wijkplannen door informatie uit wijken op te halen
- In samenspraak met bewoners en HVL leefbaarheids- en participatiebeleid opstellen.
- Samen met de HVL nieuw huurbeleid opstellen
- Samen met de HVL en stakeholders onze visie op wonen en zorg opstellen
- Klantgerichtere houding en gedrag ontwikkelen personeel
- Bepalen hoe we welke (digitale) communicatiekanalen inzetten
- Communicatiecampagne energiebewustwording onder huurders

- Duurzaamheidsbeleid toetsen aan routekaart
- Brandveiligheidsproject verder uitvoeren
- 196 woningen naar minimaal energielabel B
- Evalueren pilot all-electric
- Start nieuwbouw Ravesteynplein en Scheldewijk
- Vastgoeddata ophalen, controleren en digitaliseren

- Opleidingen en capaciteitstrainingen inzetten
- Meer medewerkersbetrokkenheid in de dialoog creëren
- Bewust in middengroep (B) voor bedrijfslasten (benchmark)
- Inzet Driekamermodel

Kopgroep (A) voor klantvriendelijkheid (benchmark)

Specifiek pakken we het proces woning verlaten aan omdat we daarin nog een verbeteringslag moeten maken om de tevredenheid van de klant te verhogen. Dit pakken we projectmatig aan en starten hiermee eind 2019. De andere processen monitoren en verbeteren we permanent.

Actualiseren wijkplannen door informatie uit wijken op te halen

We geven de huurder een expliciete stem in het maken van de wijkplannen door de informatie daar op te halen voordat we tot wijkplannen komen. Dit kan via verschillende methodes zoals o.a. klantenpanels, wijktafels of portiekgesprekken. Doel is dat medio 2020 alle wijkplannen actueel zijn.

Met de begroting 2020 hebben we een start gemaakt met wijkgericht begroten. Dit gaan we ook communiceren met de verschillende wijken. De wijkbeheerder gaat samen met de medewerker vastgoed bij projecten doelgericht communiceren op wijk en buurt niveau. Ook het ophalen van informatie van huurders van de wijken en buurten voor de wijkplannen is daarvan een voorbeeld. We starten bij het project Bloemenbuurt.

In samenspraak met bewoners en HVL leefbaarheids- en participatiebeleid opstellen

We geven samen met bewoners en de HVL invulling aan de thema's leefbaarheid en participatie. We stellen vast wat bewoners van ons kunnen verwachten en wat wij van de bewoners verwachten. De woningwet 2015 heeft de mogelijkheid van de corporaties op het gebied van leefbaarheid sterk ingeperkt. Echter zien we dat de leefbaarheid in wijken en buurten sterk onder druk komt te staan onder andere door de transitie in de zorg en het passend toewijzen. Verder zien we dat steeds meer kwetsbare mensen in onze wijken en buurten wonen. We willen daarom een duidelijk visie die richting geeft aan de invulling van het werken in de wijken.

TOELICHTING JAARPLAN 2020

Samen met de HVL nieuw huurbeleid opstellen

Betaalbaarheid voor onze klanten is een belangrijk thema. Betaalbaarheid raakt niet alleen de huur maar ook de overige woonlasten zoals energielasten en gemeentelijke belastingen. l'escaut kan met haar huurbeleid de huurprijs beïnvloeden. Daarnaast kunnen we de energielasten van de bewoners verlagen door te investeren in isolatiemaatregelen etc. We kijken naar de totale woonlasten voor de huurder en willen daarin ons huurbeleid herzien. We kijken daarbij we naar de jaarlijkse huurverhoging maar ook naar de aanpassing van de huurprijs bij mutatie in relatie tot de kwaliteit van de woning. Doel is om een met de HVL afgestemd huurbeleid te maken dat we hanteren voor de huurverhoging 2020.

Samen met HVL en stakeholders onze visie op wonen en zorg opstellen

Mensen wonen door de transitie in de zorg steeds langer zelfstandig. Dit geldt niet alleen voor ouderen maar ook voor kwetsbare mensen met een fysieke, verstandelijke of psychische beperking. Het scheiden van wonen en zorg vraagt om samenwerking met partners in het domein van wonen, zorg en welzijn. Dit vraagt ook om een expliciete visie van l'escaut op het domein van wonen en zorg. Omdat samenwerking een sleutelwoord is, stellen we deze visie op in samenspraak met onze stakeholders.

Klantgerichtere houding en gedrag ontwikkelen personeel

In de klantvisie is opgenomen welk gedrag we verwachten van onze medewerkers in hun contact met de klant. Dit vertalen we door in trainingen voor medewerkers die passen bij de vaardigheden en die passen bij het functieprofiel. Ook pakken we dit thema op als project om het breed in de organisatie neer te zetten. We bespreken casussen om van te leren en verwachten voorbeeldgedrag van de leidinggevenden.

TOELICHTING JAARPLAN 2020

Bepalen hoe we welke (digitale) kanalen inzetten

We zien een verandering naar een participatiemaatschappij waarin we steeds meer verwachten van de klant; meer eigen regie voor de eigen acties. Daarnaast zien we een sterke focus op de digitale samenleving. Met een diversiteit aan klanten is het van belang dat we zowel met ons product als met onze dienstverlening de klant weten te boeien en te binden. Dit vraagt om een andere klantbenadering waardoor onze dienstverlening verder verbetert. Onze visie op dienstverlening en klantgerichtheid staat opgesteld in het dienstverleningsconcept. In 2019 zijn we met de uitvoering van dit concept gestart. In 2020 zetten we de volgende acties uit:

- Klantportaal: voldoet of kan het testklantportaal aan de eisen voldoen?
- Website: integreren met klantportaal, inrichten vanuit de toptaken van de klant
- Kennisbank: toegankelijk maken; zowel intern als extern bereikbaar maken via de website
- Systeem voor vastleggen klantcontacten

Deze onderdelen zijn gestart in 2019 en lopen door in 2020 omdat we stapsgewijs de vernieuwingen doorvoeren. In 2020 kijken we ook hoe de diverse onderdelen presteren. We meten het gebruik en vragen onze klanten wat zij vinden van het nieuwe platform. Is onze dienstverlening daadwerkelijk beter geworden, krijgen klanten sneller en duidelijker antwoord? Staan we dichterbij de klant en zijn onze medewerkers professioneler geworden? Deze uitkomsten analyseren we, zodat we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

Communicatiecampagne energiebewustwording onder huurders

We geven invulling aan het plan om de huurders meer te betrekken bij het duurzamer maken van de woningen en de wijze waarop zij ook zelf een bijdrage hieraan kunnen leveren. Doel hiervan is de bewustwording in relatie tot energieverbruik bij huurders te vergroten. Dit doen we door een actieve communicatiecampagne op te zetten in samenspraak met de Huurdersvereniging l'escaut en op projectniveau expliciet de bewoners en de bewonersorganisatie te betrekken en te informeren.

Duurzaamheidsbeleid toetsen aan routekaart

In 2018 is een routekaart opgeleverd, onderdeel van woonagenda Aedes. De routekaart geeft per complex de verwachte verduurzamingsstrategie van l'escaut weer om in 2050 CO²-neutraal te zijn. Hierin staat de meest waarschijnlijke visie op de toekomstige warmtevoorziening voor gebieden en complexen centraal. In de afgelopen jaren hebben we al veel geïnvesteerd in de woningen. De doelstelling van gemiddeld energie label B (Woonagenda Aedes) in 2021 gaan we halen. In 2019 haalden we net niet een gemiddeld energielabel B-label. Om de sociale huurwoningen verder te verduurzamen spraken woningcorporaties onderling af dat alle woningen CO₂-neutraal zijn in 2050 moeten zijn. Dit omwille van het klimaat, de energierekening van bewoners en de kwaliteit van de woningen. Hoe gaat l'escaut deze ambitie waarmaken? Welke maatregelenpakket moeten uitgevoerd worden? En niet onbelangrijk wat gaat het kosten? Om dit goed in beeld te krijgen gaan we begin 2020 ons duurzaamheidsbeleid vernieuwen.

TOELICHTING JAARPLAN 2020

Brandveiligheidsproject verder uitvoeren

In 2017 is l'escaut gestart met de toetsing van haar woongebouwen aan Bouwbesluit 2012 (bestaande bouw) voor wat betreft de brandveiligheid. Dit naar aanleiding van een aantal regionale en landelijke incidenten als gevolg van brand. In de woningwet is geregeld dat de gebouwen moeten voldoen aan de eisen die op moment van vergunningverlening van kracht waren. In het bouwbesluit 2012 (bestaande bouw) heeft echter op het gebied van brandveiligheid een aantal aanscherpingen plaatsgevonden. De behoefte ontstond dus om de woongebouwen hierop te screenen.

We hebben besloten om adviesrapporten te laten maken door een gespecialiseerd bedrijf voor alle stapelbouw. In 2019 zijn we gestart om verschillende complexen op gebied van brandveiligheid te verbeteren. Inmiddels zijn er 29 complexen uitgevoerd of in uitvoering. Voor 2020 staan de overige 46 complexen op de planning om uit te voeren. Ook gaan we de bewustwording rond dit onderwerp voor de huurder en medewerkers vergroten.

196 woningen naar minimaal energielabel B

l'escaut is volop bezig met de uitvoering van haar duurzaamheidsbeleidsplan. Er is besloten om alle woningen naar minimaal label B te brengen. In 2017 zijn we gestart met de energiebesparende werkzaamheden en hebben we diverse complexen in uitvoering genomen.

Denk hierbij aan zaken als:

- Zonnepanelen aanbrengen
- Mechanische ventilatie
- Spouwisolatie
- Dakisolatie
- Dubbel glas vervangen voor HR ++

In 2020 voeren we duurzaamheidsmaatregelen uit bij 196 woningen.

Evalueren pilot all-electric

In 2019 zijn we in samenwerking met RWS, Zeeuwlant, woningstichting Hulst en R&B Wonen gestart met een pilot all-electric in bestaande bouw. We plaatsen verschillende all-electric technieken in eengezinswoningen van de diverse corporaties. Door een nauwe samenwerking aan te gaan met de huurders krijgen we inzicht in de effecten van deze technieken. Het doel is om bestaande woningen

aardgasloos te maken met een hoog en betaalbaar niveau aan comfort. Marsaki, het projectbureau van de verhuurders, ondersteunt het project dat mogelijk is gemaakt door een bijdrage van de Stichting Zeeuwse Publieke Belangen. In 2020 evalueren we dit project.

TOELICHTING JAARPLAN 2020

Start bouw Ravesteynplein en Scheldewijk

Na uitvoerig onderzoek en het afwegen van diverse factoren heeft l'escout gekozen voor volledige sloop en nieuwbouw van het Ravesteynplein en omringende woningen. Inmiddels zijn bijna alle bewoners uitverhuisd. Eind 2019 beginnen we met de sloop en in 2020 starten we met de nieuwbouw voor fases 1 en 2. Op het Ravesteynplein bouwen we uiteindelijk 54 appartementen en 54 eengezinswoningen.

l'escout woonservice en de gemeente Vlissingen hebben overeenstemming bereikt over de afname van grond voor het realiseren van 200 sociale huurwoningen op het Scheldekwartier. Verspreid over de komende 10 jaar neemt l'escout 200 woonkavels af in het deelgebied Scheldewijk voor de realisatie van zowel eengezinswoningen als appartementen. Het eerste project is de bouw van 24 eengezinswoningen achter de Paul Krugerstraat. De voorbereidingen zijn inmiddels in volle gang. In 2020 starten we met de bouw van 24 eengezinswoningen genaamd "de Hofjes".

Vastgoeddata ophalen, controleren en digitaliseren

l'escout woonservice is als corporatie in de sociale huursector verantwoordelijk voor het goed onderhouden van haar vastgoed. Daarnaast zijn er vanuit wet- en regelgeving strengere eisen gesteld aan verhuur, duurzaamheid en brandveiligheid. We willen de gegevens van het vastgoed vastleggen in een 3D systeem. We maken hierbij gebruik van Building Information Modelling (BIM). BIM is een digitale representatie van alle fysieke en functionele kenmerken van een gebouw. Een BIM-model is een gedeelde kennisbron of bestand met informatie over het gebouw dat dient als een betrouwbare basis.

Opleidingen en capaciteitstrainingen inzetten

Voor de uitvoering van het dienstverleningsconcept is het gedrag van medewerkers van essentieel belang. Hoe klantgerichter we te werk gaan, hoe beter de klant onze dienstverlening waardeert. Om ervoor te zorgen dat klantgericht werken in ons dagelijks systeem komt te zitten is het nodig ons gedrag en houding aan te passen. Hiervoor trainen we onze medewerkers en stellen we gedragsregels op. Onze systemen en processen stemmen we zo goed mogelijk op elkaar af en we zorgen ervoor dat maatwerk voor de klant mogelijk blijft. Dat doen we door verschillende workshoptrajecten aan te bieden aan de teams. Verder stimuleren we onze medewerkers om hun kennis actueel te houden en zichzelf te blijven ontwikkelen. Hiervoor is begin 2017 het samenwerkingsproject ZuidwestSamenwerkt in het leven geroepen. Een samenwerkingsverband van voornamelijk Zeeuwse corporaties die gezamenlijk de duurzame inzetbaarheid van corporatiemedewerkers bevordert. In 2020 voeren we het online leerportaal Zuidwestsamenwerkt Academy in. Elke medewerker krijgt hiermee toegang tot een online leeromgeving.

TOELICHTING JAARPLAN 2020

Meer medewerkersbetrokkenheid in de dialoog creëren

De medewerkersbetrokkenheid willen we vergroten door het voeren van de dialoog i.p.v. een statische enquête. Op deze manier kunnen we, indien nodig, dieper op de materie ingaan. We willen op deze manier feedback geven en krijgen en dit op een positieve manier ervaren.

Bewust in middengroep (B) voor bedrijfslasten (benchmark)

We gaan voor een huurdersoordeel A en accepteren een positie in de middengroep (B) voor de bedrijfslasten in de Benchmark. Deze bewuste keuze maken we omdat de prioriteit ligt op het behalen van de klantdoelstellingen. We hebben in 2019 de Benchmark gezamenlijk ingevuld met collega corporaties. Op basis van de uitkomsten hiervan passen we Benchmark learning toe. We krijgen zo in beeld waar, in vergelijking met andere corporaties, voor ons leerpunten liggen.

Inzet Driekamermodel

Het Driekamermodel is een integraal, strategisch sturingsconcept voor een corporatie. Het model bestaat uit drie kamers: de Maatschappelijke kamer, de Vastgoedkamer en de Vermogenskamer. Met de indeling naar deze kamers worden respectievelijk maatschappelijke doelen, een efficiënt vastgoedbeheer en financiële continuïteit onderscheiden. Door deze drie invalshoeken met elkaar in dialoog te brengen, is het idee dat de besluiten zowel extern als intern transparanter worden en de legitimiteit toeneemt. In 2020 werken we dit Driekamermodel voor l'escaut uit.