



**l'escaut**  
woonservice

## TOELICHTING JAARPLAN 2018

### **Inleiding**

Het jaarplan 2018 vloeit voort uit het ondernemingsplan 'wendbaar en in balans 2018-2020'. Het jaarplan is deze keer anders van opzet dan voorheen. Er is gekozen voor een overzicht op één blad, waarbij de lezer in een oogopslag kan zien wat de speerpunten & doelstellingen van l'escaut voor 2018 zijn en wat de organisatie daar voor nodig heeft.

In het nieuwe ondernemingsplan hebben wij onze ambities vertaald in duurzame klantrelaties, duurzaam woningbezit en duurzaam ondernemen. Om dit te bereiken moeten we een nieuwe koers varen. Dit betekent meer maatwerk voor onze huurders, strategische samenwerking en meer verantwoordelijke medewerkers. Voor 2018 hebben wij daar een aantal zaken uitgelicht die we als eerste gaan aanpakken. Hieronder zetten wij per ambitie kort de doelstellingen uiteen.

# DUURZAME KLANTRELATIE

### **30% deelname klantportaal (actief)**

Op het gebied van contact met de huurder hebben wij diverse communicatiemiddelen tot onze beschikking. Daarin hebben we een voorkeursvolgorde. Eerst leiden we de klant naar ons klantportaal, daarnaast kan hij ons ook nog steeds bellen of persoonlijk met ons in contact komen. In het voorjaar van 2018 gaan wij live met ons digitale klantportaal. Dit houdt in dat onze huurders 24/7 met ons kunnen communiceren via dit portaal. Zij kunnen reparaties doorgeven, klachten melden, vragen stellen etc. Wij willen bereiken dat een groot deel van onze huurders dit portaal actief gaat gebruiken. Voor 2018 streven wij naar een actief gebruik door 30% van onze huurders.

### **Benchmark huurdersoordeel gemiddeld 7,8**

Als l'escaut willen wij de persoonlijke woningcorporatie zijn en meer maatwerk leveren voor onze huurders. Om te weten hoe de huurders onze dienstverlening ervaren, meten wij deze doorlopend. Dit doen wij om zelf inzicht te hebben in hoe wij ons werk doen en om te kunnen verbeteren. Eén keer per jaar worden de zogenaamde huurdersoordelen landelijk met elkaar vergeleken in de Aedes-benchmark.

# TOELICHTING JAARPLAN 2018

Het oordeel van de huurder bestaat uit drie onderdelen: woning betrekken, woning verlaten en reparatieverzoeken. Dit houdt in dat iedere huurder die een woning van ons betreft of verlaat, of een reparatie heeft laten uitvoeren gevraagd wordt hoe hij de dienstverlening heeft ervaren. De drie onderdelen krijgen in de benchmark een verschillende gewicht. Zo wegen de reparatieverzoeken het zwaarst (50%). Daarna komt woning betrekken (25%) en als laatste woning verlaten (20%). Hiervan wordt een gemiddelde berekend. De benchmarkcijfers worden jaarlijks gepubliceerd. Vooruitlopend op het uiteindelijk halen van het huurdersoordeel A in de Aedes benchmark streven wij voor 2018 naar een huurdersoordeel van gemiddeld 7,8.

## Ontwikkelen instrument wijkbeleving

Bij wijkbeleving draait het niet alleen om de tevredenheid over de woning en het onderhoud, maar ook om leefbaarheid, plezier in het wonen en thuis voelen in de woning en in de wijk. Waar parameters als bouwjaar en onderhoudsstaat gedeeltelijk antwoord geven op de vraag, is het noodzakelijk ook de mening van de huurder te betrekken. De resultaten uit de wijkbeleving zijn een belangrijke input voor de te ontwikkelen wijk- en buurtplannen. Samen met de gemeente Vlissingen willen we in 2018 keuzes maken voor een goed werkend instrument om de wijkbeleving te kunnen meten.

## Functionerend klantenpanel

Voor een duurzame klantrelatie is betrokkenheid van de huurder van groot belang. Daarom willen we onze huurders meer betrekken bij ons beleid. Naast de huurdersvereniging en klankbordgroepen willen we ook klantenpanels instellen. Bij klantpanelonderzoek gaan we in gesprek met klanten over allerlei zaken rondom wonen en leven in onze wijken en buurten. In 2018 willen we het klantenpanel hebben ingesteld en minimaal één onderwerp uitgebreid besproken hebben.

## Niet meer dan 12 uitzettingen op basis van huurschuld

l'escout heeft samen met Porthos en Orionis een traject vroegsignalering opgezet. Huurders met een beginnende huurachterstand worden benaderd door een vroegsignaleringsteam. Er worden huisbezoeken afgelegd, de (betalings-) problematiek wordt in kaart gebracht en met de huurders worden betalingsafspraken gemaakt. We streven daarbij naar een daling van het aantal huisuitzettingen door huurschuld.

# DUURZAAM WONINGBEZIT

### **Herijken portefeuillestrategie**

Belangrijk onderdeel van de portefeuillestrategie voor de komende jaren is de energieambitie van l'escaut. Deze ambitie brengt hoge investeringen met zich mee en vergt inzicht op woning- en complexniveau om de juiste investeringsbeslissingen te kunnen nemen. In 2018 herijken we de portefeuillestrategie.

### **Visie op de duurzaamheidsopgave (inclusief routekaart 2050)**

Energieneutraliteit van de gebouwde omgeving is verplicht in 2050. Deze stip aan de horizon lijkt ver weg, maar niets is minder waar. Voor corporaties iets om rekening mee te houden bij werkzaamheden en beleidskeuzes. De vraag is immers niet óf energieneutraliteit gerealiseerd moet worden, maar wel wannéér en op welke wijze. De woonagenda 2017-2021 van Aedes stelt dat elke corporatie in 2018 een vastgesteld plan moet hebben voor energieneutraliteit in 2050. In 2018 leveren we een duurzaamheidsbeleid inclusief routekaart 2050 op.

### **Nieuwbouwproces evalueren**

De komende periode staan we voor grote opgaven. Denk hierbij onder andere aan de nieuwbouwopgave en de energieambitie. Om zelf niet het wiel opnieuw uit te moeten vinden, willen we de kennis van de markt maximaal benutten. Dit betekent dat we bouwende partijen niet meer voorschrijven hoe het moet, maar aangeven wat het resultaat moet zijn. Belangrijk is dat we hierbij goede kaders stellen. In 2018 willen we het nieuwbouwproces evalueren en waar nodig aanpassen.

# DUURZAME ONDERNEMING

### Organisatieplan gereed

De omgeving waarin wij werken, beweegt en ontwikkelt. Datzelfde geldt voor onze organisatie. Dat is één van de speerpunten voor onze organisatieontwikkeling; een flexibele bedrijfsvoering die van ons een wendbare corporatie maakt. Dat betekent minder bureaucratie en meer beslissingsvrijheid voor onze medewerkers. We willen de klantgerichtheid weer meer in onze genen krijgen. En we willen in staat zijn om te kunnen inspelen op de steeds sneller komende veranderingen. In 2018 is het organisatie- en veranderplan afgerond en het tijdpad van implementatie is gecommuniceerd.

### Bedrijfslasten B

De Aedes benchmark vergelijkt ook de bedrijfslasten van woningcorporaties landelijk. In de benchmark kennen we drie categorieën A, B en C waarbij A de best scorende corporaties zijn en C de minst scorende corporaties.

l'escaut heeft in haar ondernemingsplan gekozen voor de A-categorie op het gebied van klanttevredenheid en accepteert daarbij een positie in de middengroep voor wat betreft de bedrijfslasten. Voor 2018 streven we naar bedrijfslasten B.

### Score medewerker betrokkenheid 7,5

Onze medewerkers zien we als menselijk kapitaal. Een tevreden klant begint bij een blijde medewerker. Iemand die zich verantwoordelijk voelt, betrokken en bevlogen is. De betrokkenheid van medewerkers meten we met een periodieke enquête. De score die we in 2018 willen behalen is minimaal een 7,5.