

JAARPLAN 2019

DOELEN IN 2019



DUURZAME KLANTRELATIE

- ⇒ Uitstekende dienstverlening
- ⇒ Gemak voor de klant
- ⇒ Samen werken aan betaalbaarheid
- ⇒ Klant invloed geven op beleid en uitvoering



DUURZAAM WONINGBEZIT

- ⇒ Verduurzaming van onze woningen
- ⇒ Bewustwording energiezuinig wonen
- ⇒ Aanpak asbest



DUURZAAM ONDERNEMEN

- ⇒ Professionele organisatie/ medewerkers
- ⇒ Zichtbaar zijn in de samenleving
- ⇒ Vernieuwd HRM Beleid
- ⇒ Resultaatverantwoordelijke teams
- ⇒ Bedrijfslasten in control

WAT BETEKENT DIT CONCREET

- We coachen ons personeel op een dienstverlenende houding en klantgericht gedrag.
- We gaan een intensieve samenwerking met collega corporaties en belanghouders aan
- We voeren een online klantportaal in
- We vernieuwen onze websites
- We stellen klantenpanels in
- We gaan richting huurdersoordeel A in de benchmark
- We helpen klanten zo goed mogelijk bij huurachterstand

- We denken na hoe we ons woningbezit kunnen matchen met ons idee over de toekomst
- We voeren beleid in om onze woningen duurzamer maken
- We starten een pilot in bestaande bouw om woningen energieneutraal te maken
- We onderzoeken hoe huurders bewust te maken van energiezuinig wonen
- We geven uitvoering aan ons asbestbeleid
- We werken verder aan totstandkoming nieuwbouw Scheldewijk en Ravesteynplein
- We onderzoeken de tevredenheid van onze werknemers

DUURZAME KLANTRELATIE

We coachen ons personeel op een dienstverlenende houding en klantgericht gedrag

Dit doen we door per team een ontwikkelingstraject op te starten. Goed te luisteren naar wat de teams nodig hebben en daar de juiste interventies op toe te passen, zoals bijvoorbeeld groepstrainingen of betere ingerichte interne processen. We starten de ontwikkeling met de klantteams.

We gaan een intensieve samenwerking met collega corporaties en belanghouders aan

l'escaut vindt dat wonen, zorg, veiligheid en welzijn onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Samenwerken is hierdoor voor ons een must. Hiervoor gaan we in gesprek met onze belanghouders en collega corporaties en willen komen tot concrete afspraken voor samenwerking, zowel in de wijken en buurten als voor overkoepelende projecten.

We voeren een online klantportaal in

Met de invoering van het klantportaal willen we ook digitaal onze dienstverlening aanbieden. De klant kan zo op elk gewenst moment, vanaf elke plek, veel zaken online regelen. Dit kanaal bieden we vooralsnog als extra servicekanaal aan. De telefoonlijn en de balie zijn kanalen die we ook blijven gebruiken.

Ons doel voor 2019 is dat minimaal 10% van onze klanten aan het eind van het jaar gebruik maakt van het klantportaal. Dit willen we bereiken door bekendheid te creëren onder onze klanten. Dit kan b.v. door hand-outs die onze vakmannen uitdelen en door het online promoten via social media. Het klantportaal dient bij lancering aantrekkelijk en snel te zijn voor de klant.

TOELICHTING JAARPLAN 2019

We vernieuwen onze websites

Het vernieuwen van de website www.lescaut.nl valt onder onze onlinestrategie die we in 2019 verder uitwerken. De huidige website is niet meer van deze tijd. In samenwerking met een online strateeg bepalen we, aan welke voorwaarden de website anno 2019 moet voldoen. We willen hierbij zowel de behoefte van onze klant, als onze eigen behoefte vaststellen.

In 2019 wordt het gezamenlijke woonruimteverdeelsysteem www.zuidwestwonen.nl vernieuwd. Naast een inhoudelijke verbetering van het pakket worden er nieuwe functionaliteiten voor de klant toegevoegd. Zo kan de klant straks op basis van zijn zoekprofiel het bezit van de corporatie inzien, zelf zijn inschrijving splitsen of beëindigen, zijn inschrijfduur en resterende periode inschrijving zien en is ook de gevoerde correspondentie inzichtelijk.

We gaan richting huurdersoordeel A in de benchmark

Als l'escout 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 te verbeteren waar nodig. Eén keer per jaar worden de zogenaamde huurdersoordelen landelijk met elkaar vergeleken in de Aedes-benchmark. 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 weging. Zo wegen de reparatieverzoeken het zwaarst (55%). Daarna komt woning betrekken (25%) en als laatste woning verlaten (20%). Hiervan wordt een gemiddelde berekend. De landelijke benchmarkcijfers worden jaarlijks gepubliceerd. Ons einddoel is huurdersoordeel A behalen. Op de weg daar naartoe streven we voor 2019 naar een huurdersoordeel van minimaal een 7,8.

TOELICHTING JAARPLAN 2019

We stellen klantenpanels in

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 2019 stellen we een draaiboek op voor klantenpanels en voeren we op 3 onderwerpen een klantenpanel als pilot uit. De pilot wordt geëvalueerd.

We helpen klanten zo goed mogelijk bij huurachterstand

Elke huisuitzetting is er één te veel, daarom zetten we ons in om het aantal zoveel mogelijk te beperken. Samen met Porthos en Orionis is een traject opgezet om huurders met huurachterstand te begeleiden om hun financiën weer op orde te krijgen. Dit traject wordt in 2019 voortgezet. We willen daarmee het aantal huisuitzettingen op grond van huurachterstand beperken tot 12.

DUURZAAM WONINGBEZIT

We denken na hoe we ons woningbezit kunnen matchen met ons idee over de toekomst

We voeren beleid in om onze woningen duurzamer maken

In 2019 kijken we naar onze portefeuillestrategie (welke en hoeveel woningen willen we in ons woningbezit) voor de komende 15 jaar. Belangrijk onderdeel van de portefeuillestrategie voor de komende jaren is de energieambitie van l'escaut. Het in 2018 vastgestelde duurzaamheidsbeleid en de routekaart 2050 geven kaders hoe wij onze woningvoorraad de komende jaren kunnen verduurzamen. Daarnaast geeft het – in de tweede helft van 2018 uitgevoerde - woningmarkt-onderzoek inzicht in de huidige woningbehoefte en de woningbehoefte op de middellange en lange termijn.

De portefeuillestrategie vormt een belangrijk kader, we versterken de invloed van de klant en de wijken. Door een optimale balans te vinden tussen klantwaarde, leefbare wijken en buurten, waardeontwikkeling, huurinkomsten en uitgaven aan beheer, onderhoud en (energie)investeringen komen we tot een afgewogen strategie voor de wijken en complexen.

We starten een pilot in bestaande bouw om woningen energieneutraal te maken

All-electric oplossingen passen in de route naar een CO₂-neutrale en aardgasloze bestaande woningvoorraad. Er is onderzoek nodig naar de effecten van verschillende all-electric oplossingen. Samen met RWS partner in wonen, Zeeuwsland, Woningstichting Hulst en R&B wonen plaatsen we daarom in een aantal bestaande B-label woningen diverse all-electric technieken. Zo kunnen we deze technieken testen en monitoren. Het doel is om bestaande woningen aardgasloos te maken met een hoog en betaalbaar niveau aan comfort.

We onderzoeken hoe huurders bewust te maken van energiezuinig wonen

Een belangrijk onderdeel van energiebesparing is de menselijke factor. Zowel in de prestatieafspraken, als ook in ons duurzaamheidsbeleidsplan, wordt gesproken over 'gedragsbeïnvloeding' en bewustwording bij de huurder m.b.t. energieverbruik.

TOELICHTING JAARPLAN 2019

In 2019 willen we de bewustwording in relatie tot energieverbruik, vergroten bij huurders. Hiervoor gaan we met belanghouders en collega-corporaties in overleg over de mogelijkheden tot samenwerking. Daarnaast is uiteraard de betrokkenheid van huurders hierbij van groot belang. Dit zal resulteren in een plan van aanpak.

We geven uitvoering aan ons asbestbeleid

De afgelopen jaren hebben we een asbestbeleid ontwikkeld. Bepalend hiervoor was de aangescherpte wet- en regelgeving rondom asbest en de introductie van het Landelijk Asbestvolgsysteem. In 2017 is een extern bureau begonnen met een asbestinventarisatie van ons bezit. Dit hebben we laten doen bij complexen die gebouwd zijn voor 1994. In deze gebouwen bestaat namelijk een kans dat er bouwkundig asbest aanwezig is. Woningen die na 1994 zijn gebouwd, bevatten geen bouwkundig asbest. Vanaf dat jaar is het gebruik van asbest in bouwmaterialen verboden. Van alle complexen is 10% van de woningen en algemene ruimtes onderzocht.

Inmiddels hebben wij alle rapporten ontvangen en zijn we gestart met het analyseren van de gegevens. In 2019 is de strategie per complex bepaald, zijn de saneringsstrategieën voor de komende jaren begroot en zijn de bewoners geïnformeerd over ons plan van aanpak.

We werken verder aan totstandkoming nieuwbouw Scheldewijk en Ravesteynplein

De Gemeente Vlissingen en l'escaut woonservice hebben in 2018 een raamovereenkomst afgesloten voor de afname van 200 bouwrijpe kavels op het Scheldeterrein voor een periode van 10 jaar. De 200 kavels liggen in het deelgebied Scheldewijk en verdelen we over verschillende deelplots. Iedere deelplot ontwikkelen we als apart plan volgens het nieuwbouwproces. De eerste deelplot betreft de ontwikkeling van 23-25 grondgebonden woningen. De doelstelling is dat we in 2019 deze deelplot ontwikkelen en zover gereed hebben dat de realisatie en oplevering van deze 23-25 woningen in 2020 kan plaatsvinden.

l'escaut woonservice heeft in juli 2017 het investeringsbesluit en sloopbesluit genomen voor de herstructurering van het Ravesteynplein. 183 woningen maken plaats voor circa 105 huurwoningen en 20 koopkavels. We zijn in 2019 volop bezig met het herstructureren van het Ravesteynplein:

- Fase 1, 2 en 3 zijn volledig leeg en uitverhuisd
- De asbestsanering en de sloop van fase 1 en 2 zijn afgerond
- De asbestsanering van fase 3 is gestart
- De omgevingsvergunning voor de nieuwbouw van fase 1&2 is aangevraagd
- Er is een ontwikkelaar of ontwikkelende aannemer in beeld die de koopkavels van l'escaut gaat afnemen en deze ontwikkeling verder overneemt.

DUURZAME ONDERNEMING

We onderzoeken de tevredenheid van onze werknemers

Begin 2019 geven we uitvoering aan een nieuwe methodiek om de tevredenheid van medewerkers te meten en daar waar mogelijk te verhogen. Per team wordt in gespreksrondes onder leiding van een onafhankelijk gespreksleider gevraagd en bepaald "wat er beter kan". De verbeterpunten worden vervolgens omgezet in actiepunten.