

Bezoekadres

Burg. de Bruinelaan 97
3331 AC Zwijndrecht

Internet

www.woonkracht10.nl

E-mail

info@woonkracht10.nl

Postadres

Postbus 246
3330 AE Zwijndrecht

**Telefoon**

(078) 620 20 00

Bank

28 50 38 133

IBAN nr.

NL28 BNGH 0285 0381 33

BTW nr.

8206.37.506.B.01

KvK nr.

23060266

Gemeente Alblasserdam
Mevrouw. E. Bijl
Postbus 2
2955 AA ALBLASSERDAM

Onderwerp

Transformatie Woonkracht10

Referentie

HSN/TRO

Datum

7 juli 2015

BIO ALBLASSERDAM

Thuis geven

Geacht college van B en W, geachte raadsleden,

De transformatie van Woonkracht10 is in volle gang. Wij groeien met trots en veerkracht in onze nieuwe jas. Op 21 april heeft Woonkracht10 u tijdens het BIO meegenomen in onze transformatie, met *Thuis Geven* als de rode draad van ons verhaal. Thuis Geven vertegenwoordigt waar Woonkracht10 voor staat, waar u ons tegenkomt en waar wij de samenwerking zoeken. Onze presentatie stond in het teken van verbinding, wederkerigheid en introductie. Want ook vanuit onze nieuwe visie willen we elkaar blijven vinden daar waar nodig, nu en in de toekomst. Gezamenlijk hebben wij de thema's Beschikbaarheid, Verbinding en Leefbaarheid aan de hand van drie stellingen ingekleurd. De eerste steen is daarmee gelegd voor onze toekomstige samenwerking. In deze brief geven wij u met enthousiasme een terugkoppeling van de bijeenkomst en maken wij een doorkijk naar onze volgende ontmoeting.

Thuis geven

De wereld om ons heen verandert heel snel. Woonkracht10 heeft besloten terug te gaan naar de kern. Naar de vraag: wie zijn we en waar zijn we echt van en voor. Wij hebben onze kernopdracht, kernkwaliteit en kernwaarden geformuleerd: *Woonkracht10 zorgt voor voldoende, goede, duurzame en vooral ook betaalbare woningen voor onze doelgroep. Daarnaast zijn we er voor die huurders die niet zelfredzaam zijn.*

De heroriëntatie van Woonkracht10 heeft geleid tot het maken van keuzes. Om te kunnen bepalen welke keuzes passen bij Woonkracht10 zijn we op zoek gegaan naar onze ziel. Deze is verwoord als Thuis Geven. Thuis Geven is wie wij zijn en de legitimatie voor wat we doen. Dat blijft altijd hetzelfde. Ook als de wereld om ons heen verandert. Het is wat ons samen Woonkracht10 maakt. Thuis geven geeft kleur en inhoud aan alles wat we doen en hoe we het doen.

Woonkracht10 kiest voor de huurder!

Heel uitdrukkelijk kiest Woonkracht10 voor de belangen van onze huurders. Wat er ook om ons heen gebeurt, zij hebben recht op voldoende, goede, duurzame en betaalbare woningen. Evenals op onze aanwezigheid en aandacht als ze het zelf niet redden. Dat we om dat te doen ook pijnlijke keuzes hebben moeten maken, is evident. Wij sluiten vestigingen en hebben afscheid genomen van een aantal medewerkers.

Woonkracht10 zet zich in voor een beter milieu.
Daarom printen wij dubbelzijdig.

Uitgangspunten van onze dienstverlening en klantvisie:

- ✓ We blijven onze kernopdracht uitvoeren
- ✓ We zijn nog steeds daar actief waar nodig
- ✓ We zijn er voor klanten die ons nodig hebben
- ✓ We willen meer aansluiten bij de klant
- ✓ Minimaal dezelfde kwaliteit, tegen minder kosten
- ✓ We werken efficiënter

Via meerdere kanalen naar een tevreden klant

Wij sluiten onze vestigingen en gaan werken vanuit een centrale vestiging in Zwijndrecht. Daar staat tegenover dat we onze dienstverlening aan de individuele en collectieve klant verbeteren door beter en sneller aan te sluiten op hun wensen en door de operationele efficiency verder te verbeteren. Individuele en collectieve klanten kunnen bij Woonkracht10 altijd en overal terecht via het kanaal dat hen op dat moment het beste uitkomt. Oftewel een brede dienstverlening op woondiensten en woonproducten. Wij zijn toegankelijk via:

- ons klantportaal: elektronische interactieve dienstverlening;
- telefonische dienstverlening;
- fysieke dienstverlening op verzoek;
- klantgerichte openingstijden – in de wijk waar nodig.

Samen de weg vinden in Alblisserdam - de eerste steen gelegd

Woonkracht10 heeft de keuzes voor de toekomst met u gedeeld, de aangebrachte focus toegelicht en deze visueel gemaakt met voorbeelden. Maar verbinding maken is altijd wederkerig. Tijdens de presentatie heeft u ons daarom ook vragen gesteld en aan de hand van vier thema's zijn wij samen op zoek gegaan naar wat belangrijk is voor onze samenwerking en de huurders in Alblisserdam.

Woonkracht10: blijf in contact en ga voor kwaliteit!

Het was prettig om met u in gesprek te gaan. De tips die u ons heeft gegeven helpen ons in verbinding te blijven met wat er leeft in Alblisserdam. Zo heeft u benoemd dat de digitalisering van Woonkracht10 een aanzienlijke impact zal hebben in Alblisserdam. Juist omdat Woonkracht10 altijd een zeer persoonlijke relatie heeft gehad met de huurders in Alblisserdam. De deur stond letterlijk altijd open voor een kopje koffie. Digitalisering past bij deze tijd maar u wijst ons ook op het risico dat wij van de huurder verwijderd kunnen raken. Blijf de verbinding maken is uw advies.

Ook heeft u ons gevraagd naar het effect van de bezuinigingen op de kwaliteit van ons bezit. En wat de gevolgen zijn als de technische staat achteruit gaat. Gelukkig hebben wij u kunnen vertellen dat wij absoluut geen concessies doen aan de basiskwaliteit van ons bezit. Wij bieden nu en in de toekomst goede, duurzame en betaalbare woningen. Dat doen wij door tal van initiatieven en investeringen. Eén daarvan is het aanbrengen van energetische maatregelen. Daarmee zet Woonkracht10 in op duurzaamheid en worden onze woningen energiezuiniger. Dit merkt onze huurder direct in de portemonnee omdat de energiekosten dalen.

Meerdere invalshoeken bieden het beste zicht

Aan de hand van drie thema's en stellingen zijn wij met u het gesprek aangegaan. Graag geven wij u hierbij een terugkoppeling van de input die wij na deze positieve discussies dankbaar mee naar huis hebben genomen.

Verbinding

Stelling: Digitalisering doet een vruchtbare samenwerking de das om

Vergaande digitale dienstverlening is typerend voor deze tijd. De keuze om de klant optimaal te kunnen blijven bedienen ongeacht wat er om ons heen gebeurt, is een mooie ambitie. En mits goed en transparant uitgevoerd zeker geen reden om een vruchtbare samenwerking de das om te doen. Maar een uitdaging is het wel! Zeker gezien de persoonlijke relatie die Woonkracht10 heeft met de Alblasserdammers. Alles valt en staat met een goede uitleg en goede bereikbaarheid via de beschikbare kanalen. Zowel huurders als stakeholders moeten kunnen begrijpen waarom Woonkracht10 bepaalde keuzes maakt. Heldere communicatie draagt de keuzes die Woonkracht10 maakt en wekt begrip. Woonkracht10 krijgt het advies de huurder blijvend te betrekken en ook samen met de klant de digitale dienstverlening duurzaam te optimaliseren. Blijf in contact, klanttevredenheid eerst en dan pas efficiency voor de organisatie. Alleen dan blijft Woonkracht10 in verbinding met de huurders en stakeholders in Alblisserdam en kan het in samenwerking echt gaan over zaken die belangrijk zijn voor de huurders in Alblisserdam.

Beschikbaarheid

Stelling: Alblisserdam heeft een overschot aan sociale huurwoningen

Aan het begin van de discussie had u vraagtekens bij deze stelling. U vond met name dat er voldoende aanbod van jongeren- en senioren woningen zou moeten zijn. Gedurende de discussie werd u duidelijk aan de hand van voorbeelden dat de vraag hiervan zover is afgenomen dat deze woningen zijn ontdaan van hun seniorenlabel. Bijvoorbeeld omdat er door nieuwbouw veel nieuwe populaire seniorenwoningen zijn gerealiseerd in Alblisserdam. We hebben hier niet te maken met een kwantiteits- maar met een kwaliteitsvraagstuk. Voor jongeren op de startersmarkt introduceerde Woonkracht10 begin 2015 koopstartwoningen. Als eerste zijn portiekwoningen in de H.J. de Haanstraat aangeboden. Deze vorm van koop is voor starters op de markt zeer aantrekkelijk omdat de woonlasten in veel gevallen lager zijn dan huren. In de loop van 2015 zullen meer van deze woningen worden aangeboden. De beschikbaarheid en het aantal woningen wordt regionaal in de Prestatie Afspraken Lange termijn vastgelegd. Jaarlijks vindt een update op lokaal niveau met het college plaats.

Leefbaarheid

Stelling: Alblisserdam kent geen leefbaarheidsproblemen

"Leefbaarheidsproblemen" is een containerbegrip waar heel veel onder valt. Groot(stedelijk), vaag en te weinig concreet. Vertrekpunt van de discussie is dan ook geweest om na te gaan of en waar de behoefte ligt in Alblisserdam als het gaat om leefbaarheid. Het is geen kwestie van wel of geen "leefbaarheidsproblemen" kennen. Het gaat juist om het herkennen van leefbaarheidsproblemen in welke vorm dan ook. Over het algemeen is het heel prettig wonen in Alblisserdam. Een hechte gemeenschap met veel sociale controle. Eventuele druk op de leefbaarheid ligt niet aan de oppervlakte. Enerzijds kan dat betekenen dat problemen snel worden opgemerkt en opgepakt. Anderzijds heeft het ook het risico in zich dat er veel achter de voordeur blijft omdat men het graag binnenshuis laat. De

huurder/burger kennen en de drempel zo laag mogelijk houden is de focus. Blijf in contact, zet in op een duurzame relatie en wees zichtbaar daar waar nodig, is het advies. En blijf samen alert op maatschappelijke ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de leefbaarheid. Benoem aandachtspunten, zoek verbinding met de juiste partijen en zit aan de voorkant van eventuele problemen. Benoemd is bijvoorbeeld de scheiding wonen en zorg, waardoor mensen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Maar ook de verhoogde toestroom van taakstellers, een doelgroep die vaak toch wat meer ondersteuning nodig heeft bij het opbouwen van een nieuw bestaan.

Wij zien u graag terug!

Mooie ervaringen zijn altijd voor herhaling vatbaar. Wij zien u dan ook graag terug. U heeft aangegeven dat u geïnteresseerd bent in een nadere toelichting op ons duurzaamheidsbeleid. Vanzelfsprekend willen wij u daar graag op korte termijn in meenemen.

Met vriendelijke groet,
Woonkracht10



Christa Uithol
manager Wonen