

DE REIS VAN RIJSWIJK WONEN

2015

Onze plannen voor 2015 - 2019

Wet- en regelgeving verandert. Huurprijzen en energielasten stijgen. De zorgkraan wordt verder dichtgedraaid. Woningcorporaties liggen onder vuur. De sociale woningmarkt staat onder druk. Een grauwe toekomst? Niet als het aan Rijswijk Wonen ligt. Wij zien in al die ontwikkelingen juist kansen. Om onze dienstverlening te verbeteren. Om huurwoningen beschikbaar én betaalbaar te houden. Zonder duurzaamheid uit het oog te verliezen. We kijken naar onze organisatie. Hoe besparen we? Hoe maken we het huurders gemakkelijker? Hoe investeren we verstandig? Dit zijn onze plannen voor 2015 - 2019.

Gematigd huurbeleid

Met een gemiddelde huurstijging van 2 tot 2,7% is Rijswijk Wonen in staat de voorraad betaalbare woningen in stand te houden en zelfs licht uit te breiden.



WAAR WE VOOR STAAN EN GAAN

Het blijven bieden van betaalbaar wonen aan mensen die niet zelf in woonruimte kunnen voorzien. Dat is onze belangrijkste taak. Voor voldoende én betaalbare sociale huurwoningen laten we, daar waar nodig, de huren minder stijgen dan wettelijk toegestaan. Ook kijken we naar hoe we ons geld uitgeven. We zien het als onze plicht om zoveel mogelijk van ons maatschappelijk vermogen te besteden aan sociale huurwoningen. We besparen op onze organisatiekosten. We nemen onze verantwoordelijkheid, ook als het gaat om duurzaamheid. Maar we spreken ook ánderen aan op hun verantwoordelijkheid. Huurders kunnen hun woonlasten verlagen als ze bewust met energie omgaan. Ook stimuleren we huurders om zelf met initiatieven te komen. Want zij hebben zelf genoeg ideeën over hoe het prettiger wonen is in Rijswijk!

83%

Betaalbaar of goedkoper wonen

In 2019 is 83% van de totale woningvoorraad van Rijswijk Wonen betaalbaar of goedkoop.

1. ONS SPEELVELD

MEER VRAAG NAAR SOCIALE HUURWONINGEN

De komende jaren groeit de groep mensen die afhankelijk is van een sociale huurwoning. In Rijswijk neemt het aantal huishoudens met een smalle beurs tot en met 2019 toe met 855. Niet voor niets is het betaalbaar en beschikbaar houden van sociale huurwoningen onze belangrijkste taak.

LANGER ZELFSTANDIG THUIS WONEN

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de zorg, onder meer de Wmo. Mensen blijven gedwongen langer zelfstandig thuis wonen en hebben dus steeds meer behoefte aan zorg aan huis. Rijswijk Wonen werkt samen met partijen die verantwoordelijk zijn voor welzijn en zorg.

TRANSPARANTE DIENSTVERLENING

Woningcorporaties dienen een maatschappelijk doel. Logisch dat corporaties steeds kritischer bekeken worden, ook door toezichthouders. Men verwacht van ons een open en transparante werkwijze. Wij moeten kunnen aantonen wat we doen en wat het oplevert. Daar kunnen wij ons helemaal in vinden. Ook in de toekomst leggen we open en transparant verantwoording af. Met diverse meetinstrumenten maken wij ons maatschappelijk rendement inzichtelijk.

Minimaal energielabel C

Na 2019 beschikt 66% van de wooncomplexen van Rijswijk Wonen over minimaal energielabel C, oftewel 1,6 op de energie-index.



2

SAMEN VOORUIT

AFSPRAKEN MAKEN

Samen bereiken we meer. Met partners als gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen maken we afspraken over te bereiken resultaten. Wij nemen de verantwoordelijkheid voor de zaken in ons bezit: woningen, gemeenschappelijke ruimten in woongebouwen en het groen.

EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID

Op tijd de huur betalen, de tuin bijhouden, het portiek schoonhouden en zelf overlast oplossen. Een activerende rol van de huurder voorkomt bijvoorbeeld het oplopen van betalingsachterstand en houdt woningen en hun omgeving leefbaar. Als het nodig is helpen wij. Huurschulden pakken we zakelijk en adequaat aan. We gaan zo vroeg mogelijk met de huurder, die een huurschuld heeft, om tafel. Om nadelige gevolgen en langdurige incassotrajecten te voorkomen.

METEN EN MONITOREN

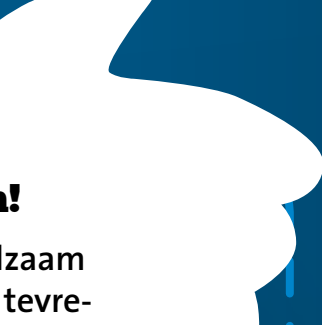
Het stimuleren van zelfredzaamheid van de huurders moet zorgen voor minder klachten over vervuiling en overlast. Jaarlijks meten we de woontevredenheid onder onze huurders. En elk kwartaal monitoren we het aantal klachten. Wonen ze prettig? Zijn de galerijen netjes? Zo zien we het effect van onze inspanningen en investeringen. En kunnen we tijdig actie ondernemen.

EIGEN INITIATIEVEN

Een gezamenlijk in te richten en te onderhouden binnentuin of een ander idee om het woongenot te verhogen: Rijswijk Wonen faciliteert, activeert en stimuleert eigen initiatief van huurders. Dit alles maakt de huurder meer betrokken, zelfredzaam en tevreden. Ons streven: de waardering van hun buurt die huurders uitspreken maakt dat wij in 2019 bovengemiddeld presteren.

Bovengemiddeld tevreden!

In 2019 zijn huurders meer zelfredzaam en tegelijkertijd bovengemiddeld tevreden over hun buurt.



3

ONZE DIENSTVERLENING EN WONINGAANBOD

VRIENDELIJK, SNEL, DUIDELIJK EN EENDUIDIG

Een bovengemiddelde klantwaardering. Daarvoor moeten we onze huurders vriendelijk, snel en duidelijk van dienst zijn. We brengen onze digitale dienstverlening uit, zodat huurders online bijvoorbeeld een reparatie of afspraak kunnen inplannen en antwoord op hun vragen vinden. We maken contact zoeken via internet gemakkelijker. Ook op andere manieren werken we aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Vragen en klachten zijn binnen acceptabele tijd beantwoord en behandeld. Daarbij kan de huurder erop rekenen dat het antwoord altijd eenduidig is. Van wie het ook komt.

BETAALBAAR OF GOEDKOPER

De belangrijkste vraag onder huurders: gaat de huur omhoog? Rijswijk Wonen kiest voor een efficiëntere en sobere bedrijfsvoering: zo houden wij huren betaalbaar. We kiezen voor bezuinigen in plaats van hogere inkomsten door forse huurstijgingen. Voor zittende huurders stijgen de huren over de periode 2015 - 2019 gemiddeld met 2 procent; aanzienlijk minder dan wettelijk toegestaan. Bij nieuwe huurders en huurders waarbij we aan de duurzaamheid gewerkt hebben, is de gemiddelde stijging over de periode 2015 - 2019 2,7 procent. Met deze stijgingen zijn wij in staat het aantal betaalbare woningen uit te breiden. In 2019 is 83 procent van al onze woningen betaalbaar of goedkoop.

ENERGIEBESPARENDE MAATREGELEN

We werken aan hogere isolatie waarden en efficiëntere verwarming doen we héél gericht. In de eerste plaats in complexen met potentiële betaalbaarheidsproblemen en een laag energielabel. Zo zijn huurders minder kwijt aan energie en wordt hun woning duurzamer. Deze investeringen leveren minimaal een energielabel C op (1,6 op de energie-index). De kosten rekenen we slechts voor een deel door aan onze huurders. Per saldo gaan hun woonlasten altijd omlaag!

ONDERHOUD, VERVANGING EN REPARATIE

Ook investeren in (groot)onderhoud doen we gericht. Dat wil zeggen dat we niet langer het onderhoud verzorgen van openbaar groen, trottoirs en andere zaken die niet van ons zijn. We concentreren ons op de 'schil' van de woning: de fundering, de buitenkant en het deel van de omgeving dat direct aan de woning is gekoppeld en ons eigendom is. Daarbij zorgen wij ervoor dat al onze woningen aan een wettelijk vastgestelde basiskwaliteit voldoen. Voor het comfort aan de binnenkant is de huurder grotendeels zelf verantwoordelijk. We werken vraaggestuurd. Is een keuken of badkamer aan vervanging toe? De huurder trekt aan de bel, wij beoordelen de aanvraag en leveren een standaarduitrusting. Meer comfort kent zijn prijs.

VARIATIE IN DE WIJK

Om het aantal betaalbare huurwoningen op peil te houden, kiezen we ervoor de komende jaren in principe geen sociale huurwoningen meer te verkopen. Ook beperken we het slopen van woningen zoveel mogelijk. We willen het aantal woningen uitbreiden en verborgen, vooral met nieuwbouw van eengezinswoningen en woningen voor ouderen. We streven naar toekomstbestendige wijken, met variatie in bewoners: van jonge mensen die voor het eerst samenwonen tot een hoogbejaard echtpaar.

Besparen op bedrijfslasten

In 2019 scoren we binnen de Aedes-benchmark beter dan gemiddeld op het onderdeel bedrijfslasten.

4

LANGS DE FINANCIËLE MEETLAT

Wonen betaalbaar houden. Daarom snijden we door in onze kosten. Zo bouwen we onze onderhouds-uitgaven af en besparen we op beheerkosten voor personeelskosten te verlagen. We leggen onze organisatie tussen nu en 2019 elk jaar langs de financiële meetlat om te zien of onze koers nog aansluit bij wet- en regelgeving, renteschommelingen en andere invloeden.

5

HOE WE VERANDEREN

De hiervoor beschreven weg van 2015 naar 2019 vraagt om een zakelijke, efficiënte en effectieve organisatie. Hoe pakken we dat aan?

OPTIMALE ORGANISATIESTRUCTUUR

Wij vormen om tot een efficiënte en slanke organisatiestructuur, waarbij assetmanagement het hart is. Wij sturen scherp op het behalen van een optimale balans tussen financieel en maatschappelijk rendement. De afweging tussen financiële en maatschappelijke kosten en baten staat centraal in onze investeringsbeslissingen. De assetmanager is de opdrachtgever naar propertymanagement: van vastgoedbeleid naar complexniveau. Medewerkers krijgen een meer generieke functie. Dat levert meer verantwoordelijkheid op en beperkt het aantal en soort functies.

BOVENGEMIDDELD PRESTEREN

Wij werken aan een team dat de vraag áchter de vraag kent. Dat zich voor meer dan 100% inzet. Dat, vergeleken met andere corporaties, bovengemiddeld presteert: ziet wat nodig is, eigen initiatief toont, verantwoordelijkheid neemt, een goede balans bewaakt tussen mogelijkheden en kosten én open en transparant verantwoording aflegt.

VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN

Een rode draad door onze plannen is verantwoordelijkheid nemen. Dat doen we ook intern. We maken mensen niet alleen verantwoordelijk, maar ook bevoegd. Zo vergroten we hun invloed op het beleid en hun eigen werk. Dat houdt hen scherp en kritisch ten opzichte van zichzelf én elkaar.

KWALITEIT VERHOGEN

Bij alles wat we doen leggen we de lat hoog. Kwaliteit betekent voor ons: doel- en resultaatgericht werken, degelijk en secuur werk afleveren en afspraken nakomen.

VRIENDELIJKHEID VERGROTEN

Bij Rijswijk Wonen tonen we aandacht en betrokkenheid naar onze huurders en naar elkaar. We werken op een professionele manier samen. Medewerkers stralen vertrouwen uit in zichzelf en naar de ander. We spreken elkaar aan als dat nodig is.

STABILITEIT WAARBORGEN

We willen een fitte en flexibele organisatie zijn. Dat vraagt om medewerkers die crisis- en stressbestendig zijn. En in staat om in te spelen op veranderende omstandigheden. De koers 2015 - 2019 wijzigt echter niet. Onze medewerkers beschikken over flexibiliteit, maar kennen de koers en laten zich niet leiden door de waan van de dag.



Vergelijken met anderen

We vergelijken ons zelf via de Aedes-benchmark met andere woningcorporaties en sturen erop dat wij op alle onderdelen bovengemiddeld presteren.

2019