



*Blijde klanten
Blijde woCommers*

woCOM

.....
Visie 2025



Van waarde zijn

Blijke klanten, daar worden wij woCommers blij van. Dáár gaan we voor! Want, met de chemie die ontstaat tussen blijke klanten en blijke woCommers realiseren we persoonlijke en maatschappelijke meerwaarde. Dienstverlening vanuit een warm hart, met het hoofd – ook in complexe situaties – koel.

Klanten? Dat zijn voor ons alle mensen met wie wij in contact staan, samenwerken en voor wie wij onze dienstverlening inzetten. Natuurlijk zijn dat onze (toekomstige) huurders, maar ook andere buurtbewoners en samenwerkingspartners. Voor hen willen wij van waarde zijn. Door in verbinding te staan.

Onze (toekomstige) huurders willen een goede, betaalbare woning in een fijne buurt waar burens elkaar kunnen ontmoeten. Ze vertrouwen daarbij op onze inzet en betrokkenheid, bij vragen en als er echt iets is. Als de woonsituatie verandert, zoeken ze oplossingen. En als ze er zelf even niet meer

uitkomen, zoeken ze steun bij woCom en woComs samenwerkingspartners. Wat er ook speelt: ze willen vooral gezien en gehoord worden.

Wat onze klanten betreft, doet woCom het goed. Ze reageren positief op onze inzet en de kwaliteit van onze woningen. Dat zien we niet alleen in de klanttevredenheidcijfers, dat blijkt door het jaar heen ook uit een bedankkaartje, een gemeend ‘dank je wel’ of een stevige handdruk. Dat maakt ons heel blij. Toch kan het natuurlijk altijd beter. Bijvoorbeeld door sneller te reageren en te informeren, kansen te bieden in doorstroming of meer te halen uit de samenwerking met zorgpartners.

Daar gaan we met plezier aan werken. Zo laten wij onze meerwaarde zien. Ons pad, de weg naar ons doel, is geen rechte lijn. Wij zien het als een groeipad waarop we elke dag leren en ontdekken en elke dag proberen een stapje verder te komen. Op dat pad versterken we de verbinding met onze klanten en reageren we op ontwikkelingen om ons heen. Zo kunnen we tijdig passende en blijvende oplossingen bieden. We willen daarin nog wendbaarder en weerbaarder worden dan we al zijn.

Ambities en wensen hebben we genoeg. En we weten dat niet alles tegelijk kan en zeker niet ineens. Wel is duidelijk dat de ontwikkeling die woCom voortzet, draait om mensen: de mensen voor wie we het doen en de mensen die het doen. Hoe we ons werk doen, heeft alles te maken met die mensen. Daarin willen we vooral groeien, zonder onderscheid tussen ons werk binnen en buiten de organisatie. Zowel voor woCommers onderling als voor woCommers in





**Voel je thuis
bij woCom**

contact met klanten geldt: we luisteren goed en komen in actie als dat nodig is en een ander zich daarmee echt geholpen voelt. We kijken daarbij ook naar wat de ander – eventueel met wat hulp – zelf kan, op eigen kracht. Voor eigenwaarde en echte meerwaarde.

In deze strategische visie versterken we het fundament voor ons groepspad: we beschrijven voor wie en hoe we ons inzetten en welke ambities we hebben. Het navigeren over dit groepspad vraagt tijd. Voor elke stap die we zetten, moet eerst de ondergrond goed zijn. Die is voor ieder thema, team, gebied of iedere samenwerkingspartner weer anders. Daardoor zetten we sommige ontwikkelstappen sneller dan andere. Dat is geen probleem, zolang we maar zorgen voor de samenhang en een mate van balans die aansluit bij de spankracht van de organisatie en ons netwerk. Zodat we samen de bestemming, de stip aan de horizon, bereiken.

1.

woCom, aangenaam kennismaken

WoCom bestaat al meer dan 100 jaar en biedt als sociale huisvester een thuis aan ruim 17.000 mensen in de gemeenten Asten, Cranendonck, Heeze-Leende, Helmond, Laarbeek en Someren.

Stip aan de horizon

Blijde klanten, blijde woCommers:

dat is onze stip aan de horizon.

Als we dat hebben bereikt en kunnen vasthouden, geven we als woningcorporatie op een goede manier invulling aan onze maatschappelijke opgave. We voldoen dan niet alleen aan de woonvragen, we hebben er samen ook oplossingen voor gevonden, met onze (toekomstige) huurders en samenwerkingspartners. Wij doen het graag samen!

Onze missie

Vandaag en morgen een thuis bieden door dienstverlening met meerwaarde:

dat is waar we voor staan.

WoCom biedt een echt thuis: een plek waar je je thuis voelt en waar je thuiskomt. Er zijn mensen voor wie het vinden en opbouwen van zo'n thuis niet makkelijk is. Juist voor die mensen zijn wij er. Mensen met een kleinere beurs en mensen die in het wonen wat extra steun nodig hebben. WoCom is bewust alleen 'sociaal huisvester': we beheren en bouwen alleen woningen in het sociale huursegment.

Onze woningen vormen de kern van het thuis van onze huurders, maar het gevoel van thuis zijn is zoveel meer. Daarom is woCom een dienstverlener in wonen, waarvan het verhuren en (ver)bouwen van woningen een onderdeel is. Onze inzet hebben we vertaald in 5 ambities.



Onze 5 ambities

★ woCom staat klaar

WoCommers zijn er. Zichtbaar dichtbij. We luisteren en geven oprechte aandacht, zijn goed bereikbaar en aanspreekbaar en komen onze afspraken na. We nemen de ander serieus, ook als zij iets vragen wat net even anders is dan anders. En we communiceren duidelijk; boodschappen van iedere woCommer komen met elkaar overeen, klip en klaar. Zo bieden we begrijpelijke oplossingen waar de (toekomstige) huurder blij van wordt. Gewoon in één keer goed of met extra aandacht en (persoonlijk) maatwerk. Dat noemen wij: meerwaarde bieden. Daarin willen wij groeien. Niet alleen in de contacten met onze huurders en woningzoekenden, maar ook in ons contact met samenwerkingspartners. WoCommers hebben daarvoor geen handboek; ze hebben de ruimte om te ontdekken en te doen. Ook voor het maken van een verschil, want situaties zijn niet altijd gelijk. Zolang we kunnen uitleggen waarom we iets doen, zijn we rechtvaardig.





★ woCom biedt een thuis

Huurders willen een goed onderhouden, nette en betaalbare woning. WoCom zet zich maximaal in om woningaanbod beschikbaar te hebben dat zo goed als mogelijk aansluit bij die vraag van onze doelgroep, vandaag én morgen. Dat is gezien de vraagontwikkeling een flinke uitdaging. De vraag groeit in omvang en in diversiteit. Daarom willen we flexibel maatwerk bieden en kansen in zowel de nieuwbouw als in ons bestaand bezit slim benutten. Betaalbare woonlasten staan daarbij voorop. Verantwoorde keuzes in verduurzaming helpen daarbij. Wij laten onze creativiteit graag op de proef stellen, in techniek, in samenwerkingsvormen en het doorbreken van vaste patronen.

★ woCom investeert in buurtkracht

Een thuis houdt niet op bij de voordeur. Een thuis is ook een fijne straat en buurt, waar het rustig wonen is en mensen niet al te veel overlast ervaren. Waar buurtgenoten elkaar kennen, ontmoeten en liefst een beetje naar elkaar omkijken. Waar het schoon en veilig is. En waar ook woCom letterlijk in de buurt is. Zichtbaar en toegankelijk. Liefst met vaste gezichten, die weten waar ze het over hebben. Die meedenken én oplossen. Die de bewoners kennen en ook zelf gekend worden. Daarom zijn wij er met voorzieningen of hulp bij het zelfstandig (kunnen blijven) wonen. Met aanpak van woonoverlast en beheer van openbare ruimte. Met kansen voor mensen die niet vanzelfsprekend mee kunnen in de samenleving. WoCom kan en wil aan dit alles een bijdrage leveren, maar kan dit niet alleen. Daarom stellen we ons op als netwerkpartner in de samenwerking met huurders, buurtbewoners, huurders-

organisaties en tal van maatschappelijke organisaties. Dat betekent dat we ons openstellen voor ideeën en werkwijzen van netwerkpartners, en dat we met hen binnen en buiten kaders ruimte zoeken voor oplossingen. WoCom wil hierin investeren en bijdragen vanuit verschillende rollen, zoals de rol van initiatiefnemer, regisseur of uitvoerder.

★ woCom creëert werkplezier

De bijdrage en inzet van elke woCommer is van belang. Die waardeert en stimuleert woCom met ruime mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling en teamontwikkeling. Met ruimte voor eigenaarschap, om het goede goed te doen. We hebben teams voor het interne thuisgevoel en werken ook samen over de teamgrenzen en zelfs organisatiegrens heen. Zo presteren we beter, werken we beter samen en groeit het eigen en gezamenlijke werkplezier.





**Een thuis
houdt niet
op bij de
voordeur**

WOG





★ woCom kijkt vooruit

WoCom staat voor goed rentmeesterschap. Wij willen er niet alleen vandaag, maar ook morgen zijn voor mensen die zijn aangewezen op een sociale huurwoning. Daarvoor is continuïteit belangrijk. En proactiviteit, om signalen op te vangen, er op tijd bij te zijn en actief en accuraat te handelen. In onze organisatie, in ons overleg met huurdersorganisaties, in ons woningaanbod, in de samenwerking met netwerkpartners, in onze financiële middelen en in het toezicht. WoCom blijft, binnen de kaders voor continuïteit, op zoek naar de maximale ruimte voor haar maatschappelijke inzet.

2.

Dit willen we bereikt hebben in 2025

Onze ambities hebben we vertaald in heldere resultaten die we in de periode tot 2025 willen behalen. Dit is onze strategische opgave en de focus die ons brengt tot de blijde klant en blijde woCommer.

woCom staat klaar

- ✓ WoCom heeft een A-score op het huurdersoordeel van de Aedes Benchmark (ABM).
- ✓ Met woningtoewijzing en bevordering van doorstroming zijn slaagkansen voor specifieke doelgroepen vergroot.
- ✓ Ons netwerk hebben wij betrokken om maatschappelijk het verschil te kunnen maken.
- ✓ Ons signaleringsvermogen op verminderde zelfredzaamheid en ons handelingsperspectief is vergroot.
- ✓ Huurders zijn actief betrokken bij onze keuzes en activiteiten.

woCom biedt een thuis

- ✓ De opgave uit de streefportefeuille is gerealiseerd (aantal en typen woningen, gemiddelde huurprijs). In de keuzes geven we prioriteit aan beschikbaarheid en betaalbaarheid. Dit uit zich in het realiseren van de realisatie-index en in het voldoen aan uitgangspunten van het huurbeleid. Daarnaast is de ABM op het prestatieveld beschikbaarheid & betaalbaarheid een toetssteen.
- ✓ Bij verduurzamingsprojecten zetten we in op isoleren van de bestaande schil (dak en/of gevel) van woningen, om energiegebruik en daarmee woonlasten te verlagen.
- ✓ WoCom heeft een A-score in de Aedes Benchmark op het prestatieveld ervaren woningkwaliteit (huurdersoordeel) en de instandhoudingskosten. En minimaal een B-score op technische woningkwaliteit (energieprestatie).
- ✓ Woonkansen voor jongeren en ouderen zijn vergroot.
- ✓ Beschikbaarheid en geschiktheid van (bestaande) woningen voor bewoners met een zorg- of begeleidingsvraag is vergroot en daarin is de kracht van ketensamenwerking benut.

woCom investeert in buurtkracht

- ✓ De leefbaarheid in de aangewezen buurten is verbeterd en dit uit zich in een Huurdersoordeel voor de buurt van >7,5 (ABM).
- ✓ We hebben wijkplannen opgesteld en werken gebiedsgericht in nauwe samenwerking met ons netwerk.
- ✓ We benutten de woonruimteverdeling, waar mogelijk, om leefbaarheid te behouden of versterken.

woCom creëert werkplezier

- ✓ WoCommers ervaren werkplezier en dat uit zich in een score boven het benchmarkgemiddelde van woningcorporaties op betrokkenheid en bevogenheid.
- ✓ WoCommers ervaren aandacht voor (persoonlijke) ontwikkeling en welzijn.
- ✓ WoCommers hebben aandacht, ruimte en tijd voor het leveren van meerwaarde.
- ✓ Het vakmanschap wordt gezien en gewaardeerd. Dit uit zich in een gemiddelde score binnen de sectorbenchmark op 'alignement': de mate waarin de woCommer ervaart te kunnen bijdragen aan de missie, visie en doelen van woCom.







woCom kijkt vooruit

- ✓ De woCom formatie is volgens ons strategisch personeelsplan op orde (kwalitatief en kwantitatief).
- ✓ Onze inzet op duurzaamheid is verbreed en verankerd in alle organisatiekeuzes.
- ✓ We voldoen, met inbegrip van onze ambities, aan de financiële randvoorwaarden voor gezonde continuïteit.
- ✓ We hebben een visie op gebruik van data, technologie, automatisering en robotisering voor onze dienstverlening en bedrijfsvoering.

Deze strategische visie hebben we in ons werkplan uitgewerkt in deelopgaven. Elk jaar maken we acties die we daarvoor moeten ondernemen concreet in het woCom jaarplan en de teamplannen.

3.

Vandaag en morgen

De woningmarkt in Nederland en in ons werkgebied kent grote uitdagingen. Er is een fors woningtekort waardoor veel mensen, zeker ook jongeren, moeilijk een huis kunnen vinden dat bij hen past.



De steeds maar stijgende woningprijzen helpen daarin niet. Net zomin als de achterblijvende bouwproductie. Tijdens de bouwcrisis zijn plannen geschrapt en is de achterstand gegroeid. Daarnaast wonen steeds meer ouderen en mensen met een zorg- of begeleidingsvraag langer zelfstandig thuis. Dit vereist goede woningen, woningaanpassingen, doorstroming vanuit beschermde woonvormen en zorg of begeleiding thuis. Dat alles is er onvoldoende. Deze ontwikkelingen betekenen dat mensen belangrijke levensbeslissingen moeten uitstellen of dat stappen in hun herstel of naar zelfstandigheid geremd worden. Daarnaast is er ook nog de grote uitdaging om het woningbezit te verduurzamen.

Helaas is dit nog niet alles. Door tal van beleidskeuzes groeit de tweedeling in de samenleving. Dat is ook merkbaar in bepaalde dorpen en wijken waar wij actief zijn. Huurders zien in hun buurt meer mensen die amper het hoofd boven water kunnen houden en niet altijd genoeg begeleiding krijgen om te voorkomen dat ze kopje onder gaan. Vooral deze mensen, mensen die minder zelfredzaam¹ zijn, huren bij woningcorporaties. Zij wonen vaak bij elkaar in dezelfde straten en buurten. Dat zet de leefbaarheid onder druk. Het is geen onwil, maar 'overlevers' hebben gewoon niet de energie om zich ook nog te bekommeren om de burens en de buurt. Overlast, verloedering, gevoelens van onveiligheid, minder onderlinge tolerantie en frustratie en boosheid liggen op de loer.

¹Mensen kunnen om verschillende redenen (tijdelijk) minder zelfredzaam zijn, bijvoorbeeld vanwege taalachterstand, financiële problemen, een beperking, zorg- of begeleidingsvraag of bij overlastgedrag.

De uitdaging is groot en complex. Het is zoeken naar een goede balans met acties die vandaag nodig zijn, maar morgen eveneens waardevol zijn. WoCom kiest hierin heel bewust. We ondernemen de acties die volgen uit deze strategische visie en daarnaast benutten wij onze positie. We zetten zo mogelijk anderen aan tot de goede actie. Zo sporen wij gemeenten aan om te zorgen voor bouwlocaties. En hebben we met regio-corporaties marktpartijen uitgedaagd sneller en goedkoper te bouwen. In Helmond maken we samen met de andere woning-corporaties een gezamenlijke portefeuillestrategie om de opgave zo slim mogelijk op te pakken. En in de regio is woCom (mede) trekker van of participant in initiatieven gericht op de inclusieve samenleving. Daarnaast zetten we in op het bevorderen van doorstroming en zoeken we de samenwerking met zorgorganisaties. Zo doen we samen het goede.





Zo geven wij invulling aan
waar woCom voor staat:

**Vandaag en
morgen een
thuis bieden door
dienstverlening
met meerwaarde**



4.

Hoe wij werken

Onze manier van werken is cruciaal voor
de invulling van onze ambities.



- Wij werken van buiten naar binnen, met de klant als vertrekpunt en de klantoplossing als einddoel: we luisteren goed naar de vraag en bieden een oplossing waarmee de ander zich gehoord en geholpen voelt.
- Wij sturen op klantwaarde: voor 80% van de vragen willen we snel en efficiënt een antwoord bieden dat door de klant goed gewaardeerd wordt. Teams krijgen daarin ruimte om keuzes te maken en het goede goed te doen. Voor de overige 20% van de vragen hebben wij meer tijd nodig om een goed antwoord te kunnen geven.

Omdat het afstemming of uitzoekwerk vraagt en er misschien maatwerk nodig is.

- Wij werken zoveel mogelijk met kaders en laten onnodige of beklemmende regels weg.
- We werken samen, binnen en buiten woCom, en we breken daarvoor hinderlijke schotten af.
- We zijn een lerende organisatie: elke dag kijken we of het weer een stapje beter kan.
- We zoeken naar balans in onze ontwikkeling en activiteiten: tussen woCommers en klant, mensen en stenen, groeien en een stabiele basis.

In alles wat we doen, komt ons DNA terug. We zijn **Betrokken** bij onze klanten en collega's. Door een persoonlijke benadering en aandacht voor elkaar. Onze doelen realiseren wij **Samen** met (toekomstige) huurders, buurtbewoners, samenwerkingspartners en woCommers. Door in gesprek te gaan, mee te denken en betrouwbaar te zijn. Wij handelen **Verantwoordelijk** door te zeggen wat we (niet) doen en te doen wat we zeggen. We zijn duidelijk, open en kiezen duurzaam.

We meten actief onze eigen voortgang. Halen we onze doelen? Werken we volgens onze uitgangspunten? Maken we ons DNA concreet en zichtbaar? Hiervoor zetten we verschillende instrumenten in, zoals kwantitatief feedbackonderzoek vanuit klant en medewerker, klantenpanels, een interne ontwikkelgroep, reflectie met samenwerkingspartners, (maatschappelijke) effectenrapportages, visitatie en natuurlijk de feedback van onze interne (RvC en OR) en externe toezichthouders (Aw, WSW, accountant).





**We zetten
graag dat
stapje extra**

Wie kan waarop rekenen?

WoCom is er voor iedereen die in ons werkgebied een sociale huurwoning nodig heeft of erin woont. Voor zelfredzame huurders en woningzoekenden werken wij aan eenvoudige en toegankelijke informatievoorziening (telefonisch, website, flyers, gesprekken, enzovoort), zodat zij gewoon goed en in één keer worden geholpen. Met minder zelfredzame mensen of mensen met complexe vragen of situaties gaan wij graag persoonlijk in gesprek. Dan kunnen we ons verdiepen in de vraag en behoefte en samen onderzoeken wat de huurder of woningzoekende wil, zelf kan en eventueel aanvullend nodig heeft. De oplossing kan liggen in onze reguliere aanpak of in maatwerk, eventueel met inzet van onze samenwerkingspartners. Waar nodig zetten we graag dat stapje extra.



**De grote
dynamiek
blijft**



De wereld om ons heen

Onze omgeving is continu in beweging: er zijn veranderingen in bevolkingssamenstelling, technologie, digitalisering, economie, veiligheid, sociale samenhang, klimaat, regelgeving, politiek, enzovoort. Ontwikkelingen brengen kansen en risico's, plezier en angst, rust en onzekerheid. Kijk naar Covid-19: de coronapandemie heeft ons laten ervaren dat alles ineens anders kan zijn. Niemand kan voorspellen hoe het precies verder zal gaan. Wat zeker is, is dat een grote dynamiek blijft. Met het groeipad en met de ingezette manier van organiseren vergroot woCom haar wendbaarheid en weerbaarheid.

Technologie, digitalisering en robotisering gaat veel werk veranderen, al blijft persoonlijk contact natuurlijk belangrijk in onze dienstverlening. Voor woCom betekent het vooral veranderingen in de nieuwbouw van woningen (industriële, flexibel en

in ketensamenwerking) en toenemende digitalisering in het verwerken van gegevens. Ook de verduurzaming gaat veel van ons vragen, met inzet van nieuwe technieken. Daarnaast weten we zeker dat de vergrijzing, ook onder onze huurders, nog verder toeneemt. Voor woCom betekent dat: meer nulredenwoningen en aangepaste woningen, meer (digitale) zorg in huis (samen met zorgpartners) en de realisatie van andere woonvormen. Maar ook doorstroming om ouderen te stimuleren te verhuizen naar een woning die hen beter past. Zo helpen we bovendien jongeren, starters en gezinnen aan woonruimte.

Een andere ontwikkeling is het groeiende aantal huurders dat minder zelfredzaam is. Dat vraagt veel extra's van onszelf en van de samenwerking met ons netwerk.

Hier wordt onze rol als netwerkpartner belangrijk. Alleen als partners bereid zijn zich voor elkaar open te stellen om samen oplossingen te zoeken, kunnen we iets bereiken. Tot slot zullen de naweeën van Covid-19 merkbaar zijn. Aandacht voor betaalbare woningen en hulp bij huurbetalingsproblemen blijven nodig. Wellicht moeten we onze woningen aanpassen op meer thuiswerken of daarvoor faciliteiten in buurten realiseren. En ook onze eigen manier van werken verandert: meer digitaal en plekonafhankelijk. Ons kantoor krijgt meer en meer een belangrijke ontmoetingsfunctie.

Al met al zien we een uitdagende toekomst die wij met onze ambities en werkwijze met vertrouwen tegemoet zien. Ons groeipad met een duidelijke bestemming, met ruimte om buiten gebaande paden te bewegen en minder voor de hand liggende keuzes te maken, past hier bij. Wij geloven dat we zo onze meerwaarde laten zien, net zoals in de 100 jaar hiervoor!





RI





Witvrouwenbergweg 2
5711 CN Someren
(0493) 49 76 66
info@wocom.nl
www.wocom.nl



Fotografie: onze klanten in hun eigen vertrouwde woonomgeving

