



Thuis,

samen in  
jouw buurt

De koers van  
Woonpunt

W O O N P U N T



## Vooraf

Deze strategische koers geeft aan waar Woonpunt zich de komende jaren op gaat richten. De doorkijk naar de toekomst is langjarig. Dat is onze stip op de horizon. De uitwerking daarvan hebben we concreet gemaakt tot en met 2026 en op onderdelen zelfs verder dan dat.

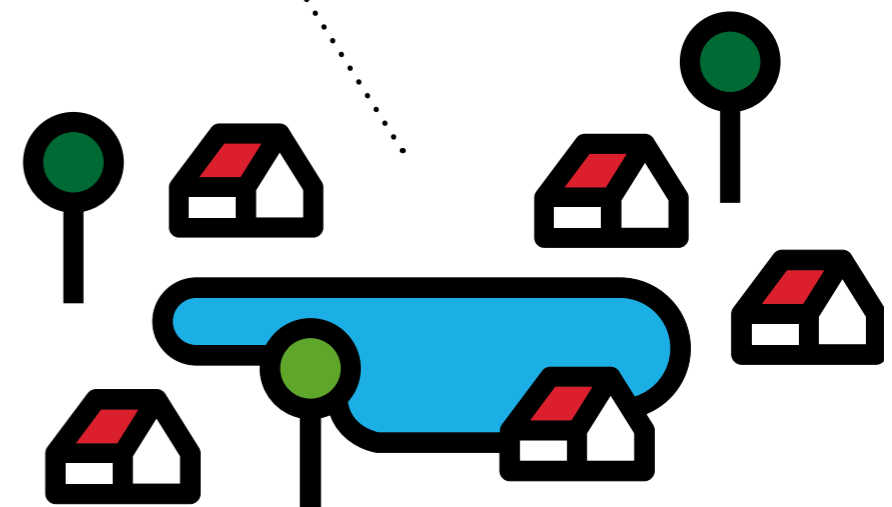


## Ons werkgebied

Woonpunt is actief in Zuid-Limburg. Het grootste deel van onze woningen staan in Maastricht en Heerlen. In Maastricht (ca. 9.000 woningen) bestaan onze buurten vooral uit naoorlogse bouw. In Heerlen (ca. 5.000 woningen) hebben we enkele mijnkoloniën in bezit. Daarnaast hebben we sociale huurwoningen in Sittard-Geleen (ca. 1.300 woningen) en in de Heuvelland gemeenten (1.000 woningen).

Woonpunt biedt aan zo'n zestienduizend huishoudens in Zuid-Limburg een thuis. Dat doen we met veel liefde en passie. Onze bewoners verdienen dat. Maar liefde en passie zijn niet genoeg. De opgave in onze regio is groot en vraagt om heldere keuzes. Daarvoor dient dit koersdocument.

Deze koers heeft niet voor niets de titel 'Thuis, samen in jouw buurt' meegekregen. Wij werken samen met bewoners en partners aan veilige en leefbare buurten, waar mensen zich thuis voelen en van betekenis zijn. Buurten waar de woonbehoeften van huidige en toekomstige bewoners centraal staan. Door onze dienstverlening integraal en rondom de huurder te organiseren, hebben we een stevig fundament gebouwd om de komende jaren deze koers waar te maken, samen met bewoners en partners. Daar mag u ons op aanspreken.



# Wat zien we om ons heen?

Corporaties richten zich al meer dan een decennium vrijwel uitsluitend op huishoudens met een laag inkomen, de primaire doelgroep. Voor de middeninkomens is in de corporatiebuurt steeds minder plek. Dat zorgt voor een eenzijdige samenstelling. Nadat de middeninkomens jarenlang waren aangewezen op de vrije sector, zien we nu dat corporaties meer ruimte krijgen om deze groep te bedienen.

Door de ontwikkelingen in de zorg, waarbij mensen die begeleiding nodig hebben langer zelfstandig blijven wonen, is ook deze doelgroep voor een groot deel aangewezen op corporatiewoningen. Willen we dat zelfstandig wonen waarmaken in de praktijk, dan vraagt dat ruimte voor mantelzorg en burenhulp. Buurten worden sterker en veerkrachtiger als er een goede balans is tussen dragers en vragers; bewoners die hulp kunnen bieden en zij die hulp nodig hebben. Dragere zijn nodig om de samenredzaamheid te stimuleren.

Samen is echter allang niet meer vanzelfsprekend. De individualisering van onze maatschappij heeft gezorgd voor meer vrijheid om te zijn wie je bent. Tegelijk zien we dat traditionele instituties minder belangrijk worden in de levens van mensen. Verenigingen proberen te overleven. Sportvelden, zwembaden en buurtcentra staan onder druk. Er ontstaan steeds meer eenpersoonshuishoudens. Eenzaamheid is een toenemend vraagstuk in de samenleving.

In diezelfde periode is het aantal contacten via internet explosief gestegen. Is dat een oplossing voor eenzaamheid? Nauwelijks. Uit onderzoeken blijkt dat het internet voor eenzame mensen geen soelaas biedt: wie een zwak sociaal netwerk heeft, compenseert dat niet zomaar online. De digitale wereld maakt het mogelijk voor mensen om zich makkelijk terug te trekken in de eigen bubbel. Polarisatie neemt daardoor toe. Het vertrouwen in instanties en autoriteiten neemt af. Angst en onzekerheid over het klimaat, toenemende armoede, oorlog en migratie zorgen ervoor dat mensen snakken naar houvast en zingeving.

Het besef is nooit zo hoog geweest dat er veranderingen nodig zijn om onze planeet leefbaar te houden. Voor een woningcorporatie komt daarbij dat toekomstige generaties kunnen wonen zonder afhankelijk te zijn van fossiele brandstoffen of dure energie. En dat buurten klimaatadaptief zijn en bijdragen aan biodiversiteit. Het tempo waarin hiervoor oplossingen worden bedacht ligt hoog. Wat vandaag een innovatie is, kan morgen alweer de standaard zijn.

In deze wereld worden aan bedrijven en instanties hoge eisen gesteld in termen van duidelijkheid en eerlijkheid. Een goed verhaal is niet langer genoeg. Mensen willen kunnen vaststellen dat beloftes worden nagekomen. Bewijslast en openheid zijn essentieel om het vertrouwen van de samenleving te behouden. Dat geldt nog sterker voor een maatschappelijke organisatie als Woonpunt die een publieke taak uitvoert.

De mens en de omgeving waarin ze woont, beide verdienen onze oprechte aandacht. Daar ligt dan ook de focus van onze koers.

## Onze visie



**De buurt is het middelpunt van ons werk. Daar klopt ons maatschappelijk hart. We werken samen met bewoners en partners aan veerkrachtige, kleurrijke wijken waar mensen regie nemen en van betekenis zijn. Buurten die klaar zijn voor toekomstige generaties, met woningen die voldoen aan de standaard van morgen.**



# welZIJN

We dragen bij aan een verbetering van het welbevinden van bewoners. Dat begint bij een goede woning. Maar om je ergens echt thuis te voelen, heb je meer nodig. Het gevoel dat de buurt waar je woont jouw buurt is. Dat je in deze straat, in deze buurt mag zijn wie je bent. Dat je een zinvolle bijdrage kunt leveren, vanuit je eigen talenten. Dat je je burens kent. Dat je samen met hen verantwoordelijkheid draagt voor die buurt. Omdat je weet dat je samen sterker staat en verder komt dan in je eentje. Daar ligt onze rol, in het verbinden van mensen, het mogelijk maken van ontmoeting en het aanspreken van de kracht van bewoners.

Wij kennen onze bewoners en geloven in hun veerkracht en talenten. We werken vanuit de overtuiging dat zij zelf in staat zijn om hun straat, complex of buurt blijvend te verbeteren. Initiatieven uit de buurt ondersteunen we, zolang deze bijdragen aan het vergroten van het welZIJN van onze bewoners. Soms door mee te denken, soms door ons netwerk in te schakelen, soms met middelen of menskracht en soms met morele steun. Onze rol is afgestemd op het vergroten van eigenaarschap en regie bij bewoners.

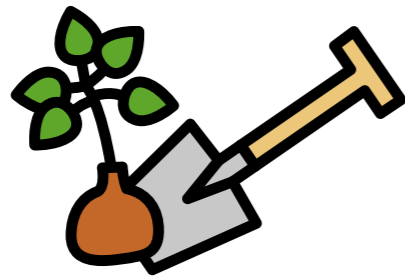
Iedereen hoort erbij. Ook iemand met een zorgvraag voelt zich thuis en is van betekenis in de buurt. Samen met partners in de wijk creëren wij daarvoor de randvoorwaarden. Waar het over de woning zelf gaat, onderzoeken we of deze mee kan veranderen als een bewoner een zorgvraag heeft. Nieuwe technologieën kunnen daarbij een uitkomst bieden.

Als we aan bewoners vragen om mee te doen, beginnen we daar zelf mee. Daarom voelt elke Woonpunt-medewerker zich verbonden met onze buurten en bewoners. Ook zij die niet dagelijks in de buurten komen of bij huurders over de vloer.

## Waar wij voor staan

**We bieden fijn en betaalbaar wonen, in buurten waar mensen zich thuis voelen. Samen met bewoners en partners hebben we een positieve impact op de toekomst van mens en omgeving.**

**Vanuit deze missie werken we aan twee speerpunten de komende jaren: het welZIJN van onze bewoners en een betere wereld voorMORGEN.**



welZIJN

Onze focus  
ligt op:

#### Talent en kracht uit buurt

In buurten gaan vaak verborgen talenten schuil waarvan wij nog onvoldoende gebruikmaken. Met de bewonerskrachten hebben we een mooie start gemaakt. Ook in onze eigen organisatie maken we ruimte voor mensen wier talenten nog onvoldoende gezien en ingezet worden. We maken afspraken met onze contractpartijen over kansen bieden aan mensen.

#### Integrale samenwerking in de wijk

Om echt impact te hebben voor onze bewoners, met name in wijken waarin de veerkracht onder druk staat, werken we over de grenzen van onze eigen organisatie en domein heen. We leveren een bijdrage aan het creëren van een kansrijke omgeving. We brengen partijen bij elkaar en werken vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid.



#### Ontmoeting en verbinding

Om je samen met anderen verantwoordelijk te voelen voor je buurt, is ontmoeting en verbinding essentieel. We helpen buurten om initiatieven hiertoe te ontplooien, waarbij wij ondersteunen met kennis, middelen en ons netwerk. We stimuleren eigenaarschap bij de bewoners, want dat is uiteindelijk het doel.

#### Nieuwe vormen van bewonersparticipatie

Participatie kent vele vormen: langdurig of eenmalig, in de buurt of online, formeel of informeel. Al deze vormen bieden kansen om de dialoog met bewoners aan te gaan. Woonpunt gaat die mogelijkheden verder benutten.

#### Armoedebestrijding

Armoede en schuldproblematiek beperken een mens vaak in hun fysieke en mentale welbevinden. Het kan ook zorgen voor sociale uitsluiting. Daarom doen we wat we kunnen om armoede tegen te gaan. Onze medewerkers hebben een signaalfunctie en schakelen waar nodig collega's en netwerkpartners in. Daarnaast zetten we de Voorzieningswijzer in, waarmee gezinnen geld kunnen besparen. Ook onderzoeken we hoe we bij huurachterstanden kunnen voorkomen dat de kosten voor huurders oplopen, bijvoorbeeld door het principe van sociaal incasseren.

#### Balans in de buurt

Buurten worden sterker en veerkrachtiger als er mensen wonen die een positieve bijdrage leveren aan de buurt en eventueel hulp kunnen bieden aan anderen. Waar dat nodig is, sturen we bij toewijzing op een goede balans in de buurt. Bij sloop en nieuwbouw zorgen we voor differentiatie in woningaanbod.





## voorMORGEN

We bouwen met elkaar aan een betere wereld voor morgen. Dat betekent dat onze woningen en buurten klaar zijn voor de toekomst. Maar ook dat we rekening houden met de impact die ons werk heeft op de omgeving. Bijvoorbeeld door onze verantwoordelijkheid te nemen bij het toewerken naar een gesloten kringloop in de bouw: minimaal gebruik van primaire grondstoffen, hoogwaardig hergebruik van grondstoffen, het verlengen van de levensduur van de woningen en het produceren van zo min mogelijk afval.

Onze huidige woningen verbeteren we energetisch. We geven daarbij voorrang aan de woningen met een slechte energieprestatie. Tegelijk gebruiken we mogelijkheden om bestaande woningen te verwarmen zonder fossiele brandstoffen.

Bij het bouwen en renoveren staan de woonbehoeften van huidige én komende generaties centraal. Waar nodig zorgen we ervoor dat we nieuwbouw straks kunnen aanpassen aan de woonbehoeften van volgende generaties of gebruik door andere doelgroepen. Samen met bewoners en partners ontdekken we ook hoe we buurten en woningen beter bestand kunnen maken tegen hitte, droogte en wateroverlast.

Bij het uitvoeren van ons dagelijks werk, in de wijken én op kantoor, verkleinen we de voetafdruk van onze bedrijfsvoering. Daarbij zoeken we de balans tussen duurzaamheid, verbinding en samenwerking, en slagvaardig werken.



voorMORGEN

## Onze focus ligt op:

### Hernieuwbare materialen en grondstoffen

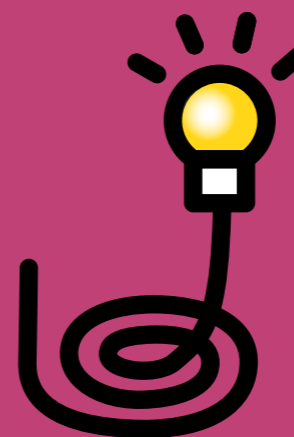
Bij nieuwbouw en renovatie willen we de leefomgeving en ecosystemen zo min mogelijk belasten. Door verspilling tegen te gaan en nu zoveel mogelijk hernieuwbare materialen en grondstoffen toe te passen, voorkomen we dat de rekening bij toekomstige generaties komt te liggen.

### De energieprestatie van onze woningen

Die verbeteren we op drie manieren. Allereerst werken we alle lage energielabels weg. Daarnaast pakken we woningen aan in onze reguliere renovatie-opgave. En tot slot slopen we een gering aantal woningen die niet toekomstbestendig te maken zijn. Deze vervangen we door energiezuinige nieuwbouw.

### Het ontdekken van de standaard voor morgen

We onderzoeken nieuwe trends om te ontdekken welke technologie de standaard wordt voor morgen. Door deze kleinschalig toe te passen binnen onze reguliere opgave, leren we hoe we onze woningen op een doelmatige manier toekomstbestendig kunnen maken.



### De bijdrage van huurders aan een betere wereld voorMORGEN

We stimuleren en faciliteren het juiste woongedrag zodat huurders hun CO<sub>2</sub>-voetafdruk verkleinen. Dit doen we onder andere door in te zetten op voorlichting en het vergroten van bewustwording. Een voorbeeld hiervan is het inzetten van energiecoaches.

### Groen in de buurt

Groen in de buurt is belangrijk voor het welZIJN van bewoners en voor natuurinclusiviteit. Samen met bewoners en partners kijken hoe we verstening tegengaan en hoe bewoners actief bezig kunnen zijn met en in het groen, vanuit betrokkenheid bij de buurt, onderlinge verbinding en gezondheid.



# Hoe we zijn...

## **Wij werken vanuit vertrouwen**

Onze huurders, partners, collega's en andere belanghebbenden kunnen op ons bouwen en vertrouwen. We voorzien hen van de juiste informatie voor het beste resultaat. We bieden een veilige (werk)omgeving. Openheid en eerlijkheid naar elkaar zorgen ervoor dat we elkaar wederzijds kunnen vertrouwen bij het realiseren van onze koers. We doen wat we beloven.

## **Wij hebben oprechte aandacht**

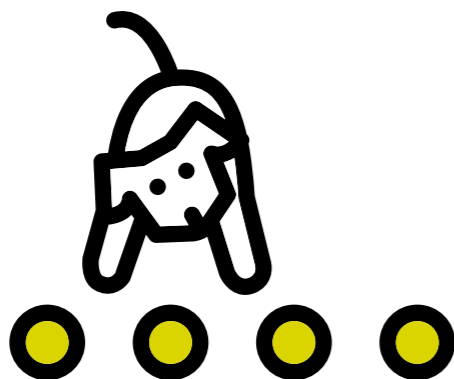
We doen ons werk vanuit oprechte aandacht voor de mens. We kennen de behoeften van bewoners, partners en collega's en werken van daaruit samen aan een goede woon- en leefomgeving. Als één Woonpunt gaan we actief op zoek naar verbinding in en met de buurt. We treden een ander altijd met nieuwsgierigheid en empathie tegemoet.

## **Wij bieden perspectief**

Onze activiteiten zijn gericht op de toekomst. We geloven daarbij in de weg vooruit voor iedereen. We helpen onze bewoners, buurten en elkaar die weg te ontdekken, onder andere met opbouwend advies, een helpende hand en onze rol te pakken waar dat nodig is. Wij zijn duidelijk naar huurders over wat we kunnen doen, wanneer we dat doen en wat dat voor hen betekent. Ook als we niet kunnen helpen, zijn we daar duidelijk over.

## **Wij zijn doeners**

We gaan aan de slag samen met onze bewoners, collega's en partners om onze koers te realiseren. Pro-activiteit, een positieve houding en doorzettingsvermogen staan daarbij centraal. We mogen daarbij samen ontdekken en leren van fouten. Dat geldt voor bewoners, collega's en partners. We zijn trots op wat we doen en laten dat zien aan de buitenwereld.



**Kernwaarden!**





# Dienstverlening

We gaan altijd voor een kwalitatief hoge dienstverlening. Wij zijn pas tevreden als we in elk huurderscontact het verschil kunnen maken. Hierbij zoeken we de balans tussen standaardiseren, optimaliseren en innoveren. Waar wij snel en standaard kunnen helpen, doen we dat. We maken het zo simpel en makkelijk mogelijk voor huurders. We richten onze dienstverlening zo in dat een huurder een vraag maar één keer aan ons hoeft te stellen. We vragen goed door, zodat we goed kunnen inspelen op de vraag of behoefte.

Is de vraag ingewikkeld, dan bieden we maatwerk. Als we de vraag niet kunnen beantwoorden of het probleem niet kunnen verhelpen, kijken we of we een alternatief kunnen bieden. Als het nodig is, brengen we de huurder in contact met onze netwerkpartners. Dat doen we niet omdat het moet, maar omdat we er voor de huurder willen zijn.

## Continue verbetering van onze huurdersprocessen

We hebben onze dienstverlening integraal en rondom de huurder georganiseerd. Dat betekent niet dat we klaar zijn. Huurdersprocessen kunnen altijd beter. Zo zorgen we ervoor dat een huurder de woning blij betreft, maar na huuropzegging ook weer met een glimlach vertrekt. We maken het zo eenvoudig mogelijk voor de huurder en zorgen ervoor dat verwachtingen over en weer helder zijn.



Dienstverlening

Onze focus ligt op:

## Uitbreiding van onze digitale dienstverlening

We ontwikkelen de komende jaren mogelijkheden voor de huurder om zelf makkelijker informatie op te vragen of een afspraak in te plannen.



## Laagdrempelig en dichtbij

Huurders ervaren soms drempels om contact op te nemen met instanties, ook met de woningcorporatie. De eerste stap om tot verbetering te komen is het verlagen van drempels en persoonlijk contact centraal te stellen. Daarom sluit Woonpunt met haar dienstverlening aan bij de behoefte of vraag van de huurder. De huurder bepaalt zelf welk kanaal daarbij het beste past, maar onze medewerkers maken de inschatting wanneer een persoonlijk contact het beste resultaat oplevert, ook op de lange termijn.

Ons uitgangspunt is dat wij naar de huurder toekomen, als de situatie daarom vraagt of om de huurder een reis naar kantoor te besparen. Kan dat niet bij de huurder thuis, dan spreken we af op locatie.

We zorgen ervoor dat huurders weten welke medewerker ze nodig hebben voor welke vraag. Daarbij kunnen ze hun contactpersonen binnen Woonpunt via het directe nummer of e-mailadres bereiken. We zijn zichtbaar aanwezig in de buurt.

In onze informatievoorziening en digitale dienstverlening houden we rekening met de taal van groepen huurders, zowel qua niveau als meertaligheid.

# Onze organisatie

Gelukkige medewerkers presteren beter. Daarom hebben we aandacht voor hun welZIJN, hoe zij in hun vel zitten. Dat begint ermee dat je de dingen kunt doen waar je goed in bent en die nodig zijn. Kortom, dat je het gevoel hebt dat jouw bijdrage ertoe doet. Wij richten onze organisatie en ons werk zo in, dat we meer en meer aansluiten bij die filosofie.

In de ondersteuning van onze medewerkers vinden we dezelfde dingen belangrijk als in ons werk buiten: verregaande samenwerking, veiligheid, innovatie, eigenaarschap, ontwikkeling van talent en dienend leiderschap.

## Een diverse organisatie

Woonpunt wil een afspiegeling van de samenleving zijn. Daar geven we actief invulling aan bij de werving en selectie van onze medewerkers.

## Samenwerking buiten

Voor zaken waarin we onszelf niet willen of kunnen specialiseren, zoeken we de samenwerking met externe partijen. We zoeken daarbij mensen en partijen die het maatschappelijk verantwoord ondernemen in hun DNA hebben. Als grootste verhuurder in Zuid-Limburg willen we ook af en toe onze nek uitsteken. Zo staan we open voor partijen die binnen onze buurten of projecten willen innoveren.



## Leiderschap

Bij het werven en het verder ontwikkelen van leidinggevenden zetten we de principes van dienend leiderschap centraal. Bij medewerkers sturen we op persoonlijk leiderschap.

## Onze organisatie

# Onze focus ligt op:

## Een verantwoorde inzet van onze financiële middelen

Onze maatschappelijke opgave kost veel geld. Huurders brengen dat op. Daarom laten we huurinkomsten terugvloeien naar de samenleving. We potten geen geld op en houden geen onnodige buffers aan. Uiteraard blijven we financieel gezond en zorgen we ervoor dat ook toekomstige generaties betaalbaar kunnen wonen.

## Een lerende en wendbare organisatie

Ons werk kan altijd beter. Daarom zien we onszelf als onderdeel van een lerende organisatie. Daarbinnen zorgen we ervoor dat medewerkers zich optimaal kunnen ontwikkelen, op professioneel én op persoonlijk vlak. Zo leren we elke dag van wat beter kan, ontdekken en cultiveren we talent, zorgen we ervoor dat we medewerkers breder kunnen inzetten en worden we als organisatie wendbaar.

## Verbinding en vitaliteit

Daarin geven we als werkgever het goede voorbeeld en stimuleren we dat medewerkers initiatieven ontplooiën. Medewerkers van Woonpunt dragen zelf ook verantwoordelijkheid voor hun welZIJN en verbinding met collega's.

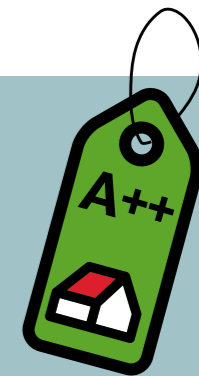
## Het verkleinen van onze voetafdruk

Naast onze bouw- en renovatieactiviteiten heeft ook onze bedrijfsvoering invloed op onze CO<sub>2</sub>-uitstoot. Daarom sturen we de komende jaren op een verkleining van onze voetafdruk, door bijvoorbeeld te kijken naar onze huisvesting en mobiliteit. Ook verlangen we een dergelijke beweging van onze ketenpartners. Zo dragen we bij aan een betere wereld voorMORGEN.





## Werken aan toekomstbestendige wijken



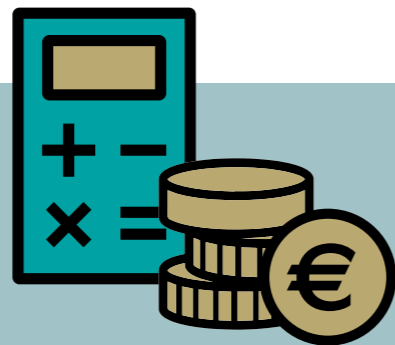
Woonpunt heeft met haar positie in Maastricht en Heerlen een forse opgave in enkele van de meest sociaaleconomisch zwakke wijken van het land. We werken aan buurten die klaar zijn voor toekomstige generaties, met woningen die voldoen aan de standaard van morgen.

### Concreet houdt dat in:

- 1** We houden het aantal woningen in stand. In het verleden heeft Woonpunt een flink deel van de sloopopgave in Heerlen voor haar rekening genomen. Daarbij worden voorspellingen over bevolkingskrimp in de praktijk deels tenietgedaan door een onderschatting van de migratie en gaan de steden Heerlen en Maastricht voorlopig uit van groei in plaats van krimp.
- 2** We pakken gemiddeld 900 woningen per jaar aan, zodat we eind 2028 circa 5.000 woningen hebben klaargemaakt voor de toekomst. Daarbinnen gaat het om gemiddeld 100 woningen per jaar die we vernieuwen door sloop en nieuwbouw, 200 woningen gemiddeld per jaar die we renoveren en 600 woningen per jaar die we vanaf 2024 seriematig energetisch verbeteren. Eind 2028 heeft onze woningportefeuille gemiddeld label B.
- 3** We vergroten ons aandeel niet-DAEB met 500 woningen, met name in buurten waar differentiatie gewenst is. Dat doen we deels door sloop-nieuwbouw, deels door woningen over te hevelen van DAEB naar niet-DAEB.
- 4** In een periode van 10 jaar verkopen we maximaal 250 woningen. Dat doen we vooral om onze portefeuille te optimaliseren en onze slagkracht te vergroten. Tegelijk benutten we onze grondposities waar mogelijk voor nieuwbouw van woningen.

Bron: Portefeuilleplan Woonpunt

## Inzet van onze financiële middelen



Onze maatschappelijke opgave kost veel geld. Huurders brengen dat op. Daarom laten we huurinkomsten terugvloeien naar de samenleving. We potten geen geld op en houden geen onnodige buffers aan. Uiteraard blijven we financieel gezond en zorgen we ervoor dat ook toekomstige generaties betaalbaar kunnen wonen.

### Concreet houdt dat in:

- 1 Op korte termijn hebben we forse uitgaven. Het gaat om ruim 123 miljoen voor sloop en nieuwbouw, 312 miljoen voor renovatie en 190 miljoen voor het seriematig energetisch verbeteren van woningen met een laag energielabel (totaal voor de vijfjaarsperiode van onze begroting).
- 2 We maken structureel geld vrij in onze meerjarenbegroting voor de strategische pijler welZIJN. We nemen daarbij ons aandeel in de nationale prestatieafspraken dat woningcorporaties meer gaan investeren in schone, veilige wijken en sociale activiteiten in de buurt.
- 3 Ondanks deze forse uitgaven blijven we met onze begroting binnen onze eigen signaleringswaarden. Deze waarden zijn strakker dan de financiële ratio's van Aw en WSW. Dat geeft ons ruimte om bij te sturen als dat nodig is.
- 4 We blijven alert. Er zijn immers grenzen aan wat we kunnen uitgeven aan een nieuw te bouwen woning en aan wat we willen en kunnen afboeken aan onrendabele investeringen. In dit klimaat van extreme prijsstijgingen is het zaak om ambities en kosten voortdurend tegen elkaar af te wegen. Ook kijken we naar alternatieven.
- 5 Een gezonde financiële huishouding is een voorwaarde om onze koers waar te maken. Daarbij hoort ook een constructieve relatie met onze externe toezichthouders.

Bron: Meerjarenbegroting Woonpunt 2023 - 2027





juli 2023  
woonpunt.nl