



Openbaar Belang

het begint met wonen



Het begint met wonen

Ondernemingsstrategie

2023
en verder..

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Visie, missie en waarden	4
3. Spierpunten	5
Speerpunt 1: Focus op starters	6
Speerpunt 2: Versterken persoonlijke aandacht	7
Speerpunt 3: Verbinding als vertrekpunt	8
Speerpunt 4: Gericht sturen	9
Hoe wij werken	10

1. Voorwoord

Het begint met Wonen



Met persoonlijke aandacht het verschil maken voor onze huurders en woningzoekenden. Dat is waar Openbaar Belang voor staat, met de overtuiging om de volkshuisvesting in Zwolle te verbeteren. In de maatschappelijke betekenis die Openbaar Belang biedt, ligt het bestaansrecht als zelfstandige stichting.

In 2018 is een nieuwe strategische koers ingezet. Hiermee werd positionering en de toegevoegde waarde van Openbaar Belang als zelfstandige woningcorporatie in Zwolle helder. 'Het begint met Wonen' is onze leidraad en we kunnen inmiddels stellen, dat Openbaar Belang in de afgelopen periode een goede weg is ingeslagen.

Met de herijking van de strategie in 2022 specialiseert Openbaar Belang zich de komende jaren nog verder in de verbinding tussen haar woningen c.q. complexen én de huurders of woningzoekenden die het echt nodig hebben. We geloven in de kracht van gemengde huurdersgroepen, wooncomplexen en buurten. Daarbij richten wij ons op de flanken van de woningmarkt. Hierbij hebben we vooral oog voor de starter en woningzoekende voor wie het er echt toe doet: 'het begint met wonen'.

Uitdagende tijden

We staan voor grote uitdagingen in een maatschappij die volop in beweging is. Waarbij externe ontwikkelingen grote impact hebben op het (sociaal) wonen in Zwolle en op onze organisatie. Om de opgaven te realiseren blijven we inzetten op de driehoek beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit. We doen grote investeringen om de woningvoorraad te verduurzamen, zodat we het uiteindelijke doel CO₂-neutraal in 2050 en de doelstellingen benoemd in de Nationale Prestatieafspraken behalen, zoals 60% CO₂-reductie in 2030. Daarnaast staat de betaalbaarheid onder druk. We zetten ons beleid voort om een deel van de inkomsten uit de huurverhoging gericht in te zetten op betaalbaarheidsmaatregelen voor die huurders die het echt nodig hebben. Daarnaast komt er landelijk beleid: op korte termijn de eenmalige huurverlaging voor minima en middellange termijn de hervorming van de huurtoeslag. Met deze ondernemingsstrategie geven we verder prioriteit aan de beschikbaarheid van woningen. De vraag naar woningen is groot en het aanbod is klein. Ook hebben we te maken met grote verschillen tussen huishoudens. Dat uit zich door en groeiende tweedeling tussen mensen die over een eigen woonruimte beschikken en zij die proberen toe te treden tot de woningmarkt. Door de krapte op de woningmarkt staan bepaalde groepen extra onder druk. Starters, spoedzoekers, jonge kwetsbare groepen vinden moeilijk een betaalbare woning. Dit geldt ook voor de lage middeninkomens die momenteel, net overal buiten dreigen te vallen.

Samen werken

Onze manier van werken is gericht op samenwerking in de diverse ketens waarin wij actief zijn. Daarom hebben we deze herijking ook samen met onze partners gedaan. Met hen hebben we persoonlijke gesprekken gevoerd over de strategie van Openbaar Belang en de opgaven voor de toekomst. Deze waardevolle input hebben we gebruikt voor de aanscherping van onze ambities voor de komende periode.

We maken de keuze voor een richting waarmee we van betekenis kunnen zijn en waarbij we dicht bij onszelf blijven. We gaan uit van 'de kracht van Openbaar Belang'.

Sjoerd Quint
Directeur-bestuurder

2. Visie, missie en waarden

Als woningcorporatie hebben wij een maatschappelijke opdracht. Vanuit onze eigen historie als Zwolse woningcorporatie die dicht bij de huurder staat, zijn we uniek in ons denken en doen. Onze visie, missie en waarden vormen de basis voor wie we zijn en wat we doen.

Visie

De Zwolse volkshuisvesting is een gedeelde maatschappelijke opgave. Vanuit onze rol en verantwoordelijkheid als woningcorporatie, leveren wij daar een structurele bijdrage aan. Wij geloven in een samenleving waar de verbinding tussen mensen het uitgangspunt is. Ook geloven we in de kracht van de gemengde samenstelling: in huurders, complexen en buurten, maar ook in samenwerking met andere stakeholders en binnen onze eigen organisatie. Want samen bereiken we meer. Dat kunnen wij doordat wij goed zicht hebben op onze complexen en we vanuit ons netwerk snel schakelen met onze partners. Hierdoor kan Openbaar Belang nog meer van betekenis zijn voor dié mensen die het echt nodig hebben.

De kracht van Openbaar Belang

Als Zwolse corporatie zetten we bewust in op de elementen die 'de kracht van onze organisatie' benadrukken. We vergroten onze bestaande kenmerken verder uit:

- **Dicht bij onze huurders; de individuele vraag en de menselijke maat zijn voor ons leidend.**
- **Inzet op de flanken van de woningmarkt, met een focus op starters.**
- **Samenwerken met anderen is voor ons een vanzelfsprekendheid.**

Deze kenmerken zijn leidend voor de keuzes die we maken. We zetten het persoonlijke centraal en gaan op zoek naar het beter benutten van bestaande mogelijkheden.

Missie

Openbaar Belang draagt duurzaam bij aan het verbeteren van de volkshuisvesting in Zwolle. Daartoe bieden wij goede en betaalbare woningen voor mensen met een relatief laag inkomen en hebben wij extra aandacht voor huurders en woningzoekenden met een specifieke woonbehoefte. In het zoeken naar oplossingen werken we gericht samen met onze huidige en met toekomstige partners.

Waarden

De waarden benadrukken waar Openbaar Belang voor staat en hoe wij onze ambities waar willen maken in de dagelijkse praktijk. We richten onze aandacht op de onderscheidende waarden die centraal staan in ons handelen en die duidelijk maken wat van ons verwacht mag worden:

- **Verschillig: wij maken het verschil voor woningzoekenden, onze huurders en de volkshuisvesting in Zwolle.**
- **Flexibel: wij zijn wendbaar en bewegen proactief mee ten behoeve van het gezamenlijk belang.**
- **Persoonlijk: met aandacht richten wij ons op de relatie en zetten de mens centraal, wij luisteren naar de huurder en zien de huurder.**

“Wij geloven in een samenleving waar de verbinding tussen mensen het uitgangspunt is”

3. Speerpunten

Als woningcorporatie zorgen wij voor betaalbaar wonen in Zwolle. Wij geloven tegelijkertijd dat wij hierin écht verschil kunnen maken als wij ons specialiseren, scherpe beleidskeuzes maken en gericht focussen op specifieke uitdagingen op de woningmarkt. Daarom hebben wij vanuit onze visie en missie voor de komende periode een aantal speerpunten benoemd. Deze speerpunten zijn de kaders waarbinnen we verdere invulling geven aan onze rol en verantwoordelijkheid als woningcorporatie. Onze bewoners en samenwerkingspartners kunnen en mogen ons hier altijd op aanspreken.

Wij formuleren de speerpunten vanuit het perspectief van de menselijke maat. Bij alles wat we doen, gaat het erom van betekenis te (kunnen) zijn voor de volkshuisvesting in Zwolle.

Onze speerpunten verdelen we over drie categorieën:

Het individu

Wij zijn er voor onze huidige huurders en voor woningzoekende starters. Al onze werkzaamheden zijn erop gericht om nu en in de toekomst te kunnen voorzien in goede en betaalbare woningen. We willen ertoe doen voor mensen die het echt nodig hebben. Binnen het vinden van woonoplossingen is het de uitdaging om aan de individuele behoefte te voldoen. Vanuit dit perspectief hebben we twee speerpunten geformuleerd:

Speerpunt 1: Focus op starters

Speerpunt 2: Versterken van persoonlijke aandacht

De maatschappij

Goed en betaalbaar wonen is een gedeelde verantwoordelijkheid. Wij kunnen daar als Openbaar Belang niet zelfstandig in voorzien. Wij voelen ons mede aanspreekbaar voor de betaalbaarheid van wonen, maar zijn niet verantwoordelijk voor de betaalbaarheid van het leven. Daarom hebben wij ook anderen nodig om het verschil te kunnen maken. Samen met onze partners werken we aan leefbare complexen en buurten. Vanuit dit perspectief hebben we het volgende speerpunt geformuleerd:

Speerpunt 3: Verbinding als vertrekpunt

De organisatie

We willen een bijdrage leveren aan de volkshuisvestelijke opgave in Zwolle. Nu en ook in de toekomst willen we een rol van betekenis blijven spelen. Om onze ambities te realiseren, maken we weloverwogen keuzes voor een duurzaam bestaansrecht van onze organisatie. Dit perspectief leidt tot het volgende speerpunt:

Speerpunt 4: Gericht sturen



Focus op starters

Van oudsher zijn woningcorporaties er voor mensen die niet zelfstandig in hun woning kunnen voorzien. Daarvoor zijn harde inkomensgrenzen in de Woningwet benoemd. Vanzelfsprekend kunnen deze mensen bij ons terecht. Maar we zien ook dat het in de huidige woningmarkt lastig is om een start te maken. Er zijn onvoldoende betaalbare woningen beschikbaar voor lage inkomens in de sociale huur, maar ook voor lage middeninkomens die net buiten de inkomensklasse voor sociale huur vallen. Voor starters betekent dit een onzeker toekomstperspectief en mijlpalen in het leven worden hierdoor uitgesteld. Omdat we ons richten op mensen die ons het meest nodig hebben, leggen we de komende jaren de focus op starters. Onder starters verstaan wij alle woningzoekenden die geen zelfstandige woning achterlaten. Waarbij we inzetten op aan de ene kant de versterking van de goedkope woningvoorraad, en aan de andere kant de lage middenhuur of koopstarters. Zo creëren wij meer kansen op de flanken van de woningmarkt. Om van betekenis te kunnen zijn, bieden we tijdelijke en structurele woonoplossingen voor starters om een begin te kunnen maken. Daarnaast zijn er ook mensen die een specifieke woonbehoefte hebben. Dat vraagt om extra inzet en gericht maatwerk om een passende woonoplossing te kunnen bieden. Ook hier kan Openbaar Belang het verschil maken. Daarbij zoeken wij naar een gezonde balans in onze complexen en buurten: zowel in het type woning als in de mensen die er wonen.

Openbaar Belang...

... kiest bewust voor een mix in wonen

Wij geloven dat gemengde wijken en buurten bijdragen aan de leefbaarheid. Om dat te realiseren hebben we in beeld wat de feitelijke en de gewenste situatie in een complex of buurt is. Hierbij kijken we naar de balans in type woning en de mensen die er wonen. Wij zetten daar gericht in op de 'magische mix' van huurders die stabiliteit kunnen leveren en meer kwetsbare huurders. Dat doen wij door matchmaking waarbij we in samenspraak met onze partners in de wijk gericht sturen op de gewenste match tussen huurder en woning. Maar ook een goede mix in type woningen sociale huur, lage middenhuur en goedkope koop draagt bij aan de magische mix.

... kijkt waar nodig af van bestaande afspraken

Om woningzoekenden of huurders in een specifieke woonbehoefte te kunnen voorzien, is het soms nodig om scherpe keuzes te maken en af te wijken van de standaard. Wij zetten maatwerk in om een individu te helpen, ook als dat betekent dat wij daarvoor de ruimte van algemene regels moeten opzoeken. We vergroten ons instrumentarium. Dat betekent dat we tijdelijke contracten in deze situaties eerder als regel dan als uitzondering inzetten. Door bijvoorbeeld een aantal woningen structureel aan te wijzen voor tijdelijke contracten of het realiseren van flexwoningen. We kijken naar mogelijkheden van andere woonvormen zoals Friends-woningen of het ondersteunen coöperatieve initiatieven. Hiermee bieden wij deze huurders weer perspectief om zich daarna zelfstandig op de reguliere woningmarkt te bewegen.

Versterken persoonlijke aandacht

Openbaar Belang heeft alleen bestaansrecht dankzij haar huurders. En andersom kunnen onze huurders niet zonder Openbaar Belang. We werken aan gemengde wijken waarin verschillende mensen wonen en elkaar ontmoeten. We investeren in de relatie met onze huurders waarbij we aandacht hebben voor maatwerk en oog hebben voor nieuwe mogelijkheden. Altijd met als doel dat onze huurders kunnen wonen zoals ze graag willen wonen en we tegelijk rekening houden met de verschillen tussen mensen. We zoeken daarbij naar mogelijkheden om persoonlijke aandacht te versterken.

Openbaar Belang...

... biedt ruimte voor de individuele behoefte

Met een focusverschuiving naar starters willen we een passende dienstverlening bieden. We gaan digitale contacten meer mogelijk maken, maar een fysieke afspraak blijft op verzoek ook mogelijk. Door de mogelijkheid te bieden om te kunnen kiezen welke benadering en wijze van informatievoorziening het beste past bij individuele huurders, zetten we in op bereikbaarheid, servicegerichtheid en een persoonlijke benadering. Wij willen weten wat er bij onze huurder speelt. Contact met onze huurders is voor ons daarbij van essentieel belang. We kijken in elke situatie welke vorm van persoonlijke aandacht passend is. We vinden het belangrijk dat huurders, waar dat kan, invloed hebben op hun woning, woonomgeving en bij beleidskeuzes. Betrokkenheid en zelfredzaamheid van onze huurders zijn daarin belangrijke toetsstenen. Dat betekent dat we zoveel mogelijk persoonlijke aandacht hebben wanneer het onderwerp daarom vraagt of wanneer dat voor de individuele situatie nodig is. Zo bieden we maatwerkoplossingen voor huurders die willen verhuizen van een grote woning, naar een kleine woning.

... vergroot ontmoeting in de wijk

Wij vinden het belangrijk om zichtbaar en dichtbij te zijn in de wijk en in de buurt. We willen weten wat onze huurders nodig hebben om hun positie te veranderen als het gaat om hun leefsituatie of hulpbronnen waarover ze beschikken, zoals sociale netwerken en financiële middelen. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om zelf naar de huurder toe te gaan in plaats van te wachten totdat de huurder naar ons komt. Daarom onderzoeken we op welke manier we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren en deze makkelijker, nog meer dichtbij en nog persoonlijker kunnen organiseren. Tegelijkertijd zien we ook de verantwoordelijkheid van huurders om de betrokkenheid in hun buurt te versterken. Daarom vergroten we ontmoetingen in de wijk, zodat daarmee sociale krachten in de wijk worden benut.

“Wij willen weten wat er bij onze huurder speelt. Contact met onze huurders is voor ons daarbij van essentieel belang”



speerpunt 3

Verbinding als vertrekpunt

De volkshuisvestelijke opgave in Zwolle is niet de verantwoordelijkheid van één partij. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid in een netwerk van (buurt)bewoners, de woningcorporaties, de gemeente, zorg- en welzijnspartijen, maar ook van de politie, vrijwilligers, bedrijven en winkeliers. Een goed woon- en leefklimaat creëren we samen en ieder vanuit een eigen rol en verantwoordelijkheid. In de volkshuisvestelijke opgave die wij als Openbaar Belang in Zwolle zien, is de verbinding tussen mensen dan ook het vertrekpunt.

Openbaar Belang...

... levert toegevoegde waarde

We willen samenwerken met partners waarmee we gezamenlijk toegevoegde waarde creëren. Ook als deze samenwerking uniek en een vreemde eend in de bijt lijkt. Wij geloven dat langdurige relaties nodig zijn om vanuit vertrouwen te kunnen handelen. Dat betekent dat we bestaande relaties met onze voorkeurspartners, bijvoorbeeld met onze RGS-partners, verder willen versterken. En dat we gericht op zoek gaan naar partners die vanuit gelijkgestemdheid samen met ons willen bouwen aan de verbetering van de volkshuisvesting in Zwolle. Waarbij we het verschil maken voor onze huurders. We experimenteren op kleine schaal om zo uit te zoeken wat voor ons werkt en waar we elkaars kwaliteiten kunnen versterken. Alleen bij bewezen succes rollen we de samenwerking verder uit.

... biedt ruimte om te experimenteren en lef te tonen

Verbinding om samen tot het gewenste resultaat te komen, ontstaat alleen door goed naar elkaar te luisteren. Maar ook door scherp te zijn wat er in de maatschappij gebeurt. Dat brengt nieuwe inzichten met zich mee en die zijn nodig om samen tot het beste resultaat te komen. Wij vinden het van belang om op een actieve manier kennis te delen, zowel met de voorkeurspartners, maar ook op een breder gebied. Door gebruik te maken van elkaars expertise, kunnen we scherpe keuzes maken en lef tonen.



speerpunt 4

Gericht sturen

De afgelopen jaren hebben we door gerichte keuzes te maken ons bestaansrecht bestendig. De ingezette koers willen we voort blijven zetten, waardoor we onze eigenstandige bijdrage aan de volkshuisvestelijke opgave in Zwolle leveren en we ook in de toekomst een rol van betekenis blijven spelen, omdat de financiële continuïteit wordt gewaarborgd. Een organisatie die keuzes maakt, waarbij de opgave voor de lange termijn niet uit het oog wordt verloren. Er liggen grote opgaven, bijvoorbeeld wat betreft het aantal beschikbare woningen, de betaalbaarheid en op het gebied van verduurzamen. Hierin nemen wij onze verantwoordelijkheid. Daarom kennen we een gerichte organisatiesturing, van waaruit we weloverwogen keuzes maken die een goede balans vormen tussen nut en noodzaak en tussen nu en straks.

Openbaar Belang...

... hanteert het principe van 'verdienen & bedienen'

Om ook in de toekomst van betekenis te blijven, is het nodig dat onze organisatie financieel gezond blijft. Dat borgen we door naast goedkope huurwoningen, ook passend bij onze rol, duurdere woningen te verhuren. We gaan uit van de kracht van gemengde complexen en buurten. Een mix van huurders die een bijdrage kunnen leveren en huurders die juist ondersteuning nodig hebben. Deze koers willen we voortzetten en waar mogelijk versterken. We kiezen daarom bewust voor een inrichting van onze organisatie die dit mogelijk maakt. Door meer woningen te verhuren in de lage middenhuur, kunnen we de verdiende opbrengsten inzetten op het versterken van de goedkope voorraad. Op deze manier bedienen we de kwetsbaren aan de ene kant en de meer draagkrachtigen aan de andere kant.



“We gaan uit van de kracht van gemengde complexen en buurten”

4. Hoe wij werken

Met alle collega's werken wij dagelijks aan de volkshuisvestelijke opgave in Zwolle. Door anders te kijken naar vraagstukken, samenwerking op een andere manier in te richten en persoonlijke ontmoeting te versterken, kunnen we van nog grotere betekenis zijn voor specifieke doelgroepen en daarmee van toegevoegde waarde voor het wonen in Zwolle. Dat doen wij langs zes lijnen die bepalend zijn voor de manier waarop wij werken.

Openbaar Belang...

... is proactief.

We wachten niet totdat de vraag naar ons toe komt, we gaan zelf op de vraag af. Zien wij kansen, dan pakken we die op en gaan we daarover met anderen in gesprek om te bekijken wat de mogelijkheden zijn. Zo bieden wij ook woningen actief aan om te kunnen matchen in een specifieke woonbehoefte. Bijvoorbeeld voor starters en mensen met een urgente woonbehoefte.

... gaat uit van wat wél kan.

We denken in oplossingen in plaats van problemen. Daarom zoeken we eerst naar mogelijkheden binnen bestaande regels en systemen. Biedt dat geen uitkomst, dan zoeken we verder. Indien nodig schakelen we andere partijen in uit ons brede netwerk. Belangrijk uitgangspunt voor ons is, dat we altijd open zijn in wat we doen en op transparante wijze aangeven wat ons afwegingskader is geweest om tot besluiten te komen.

... is altijd op zoek naar onbenutte mogelijkheden.

Onze mensen zijn vaak generalisten en denken niet in hokjes. Ze zoeken door totdat ze de juiste toegevoegde waarde voor dat moment kunnen bieden. We dagen daarbij iedereen uit om met verrassende ideeën te komen en vanuit creativiteit nieuwe werkwijzen te ontwikkelen. We tonen verbindingskracht door niet onszelf centraal te stellen, maar ons tot een schakel te maken binnen het grotere geheel, om vervolgens daarbinnen vanuit onze eigen autonomie te handelen. Zowel vanuit het belang van de huurder, partners, de organisatie als de individuele medewerker.

... hanteert een transparant afwegingskader.

Wij gaan niet over één nacht ijs. De keuzes die wij maken zijn weloverwogen en goed doordacht. Dat betekent echter niet dat wij alle effecten kunnen voorzien en precies weten wat de impact van onze besluiten zijn. Daarom zorgen we voor een transparant kader waarlangs wij de argumenten wegen, zodat we naar onze huurders en partners kunnen uitleggen waarom welke keuzes zijn gemaakt. We zijn helder in het afwegingskader wanneer we voor dilemma's worden gesteld. Daarbij hebben we prestatievelen met bijbehorende kritische prestatie indicatoren (KPI) die er voor ons toe doen, waarmee duidelijk is waarop wij sturen. Denk daarbij aan veiligheid, duurzaamheid en kostenbewustheid, voor ons en voor de huurder.

... geeft ruimte aan haar medewerkers voor nieuwe focus.

Scherpere keuzes maken in wat we wel en niet doen, betekent dat er meer ruimte komt voor het leveren van maatwerk, het doorvoeren van innovaties en het bouwen aan relaties. Een nieuwe focus waarbij een positieve leer- en werkcultuur een belangrijke randvoorwaarde is. Onze collega's worden gestimuleerd om zich te blijven ontwikkelen. Van medewerkers verwachten we eigenaarschap om daar zelf verantwoordelijkheid in te nemen en actief aan te geven wat nodig is voor hun vitaliteit.

... weegt besluiten af tegen de betekenis ten opzichte van onze visie en missie.

Onze ondernemingsstrategie is het handvat voor onze (toekomstige) keuzes. Dat betekent niet dat wij, alleen omdat we een corporatie zijn, alle volkshuisvestelijke opgaven in Zwolle oppakken. We kijken waar onze kracht ligt en hoe dat aansluit bij onze visie en missie. Vervolgens wegen we af of wij van toegevoegde waarde kunnen zijn.



Binnengasthuisstraat 1
8022 NH Zwolle

Postbus 31
8000 AA Zwolle

info@openbaarbelang.nl
Algemeen (038) 45 67 222

www.openbaarbelang.nl
12 september 2018