

Strategisch
Beleidsplan
Weller

2022
t/m
2026

A photograph of an elderly woman with short brown hair and glasses, focused on knitting a red and blue patterned scarf. She is wearing a light blue cardigan over a white top. The background is slightly blurred, showing what appears to be a staircase. The image is overlaid with a semi-transparent geometric pattern of triangles in shades of blue and grey.

**We
willen
het verschil
maken**

Inhoudsopgave

5	1	Voorwoord
6	2	De bron van onze ambities
8	3	De missie, visie en hoofddoelen van Weller
11	4	Bij Weller is wonen gewoon betaalbaar
12	5	Sterk in wijken en buurten
15	6	Onze visie op dienstverlening
18	7	Voor iedereen een goede woning
21	8	We hebben oog voor moeder Aarde
24	9	Werken met Weller, aan Weller
27	10	Wellerwijken met een blik op 2027
30		De belangrijkste speerpunten op een rijtje



Strategisch Beleidsplan Weller 2022 t/m 2026

In dit Strategisch Beleidsplan leest u de **ambities van Weller** voor de periode 2022 t/m 2026. Onze doelen voor de komende jaren, hoe wij deze doelen willen bereiken én waar wij eind 2026 willen staan. Voor het woonplezier van onze huurders in Heerlen, Brunssum en Beekdaelen én voor Parkstad Limburg.

Wij wensen u veel leesplezier, namens alle Wellermedewerkers.

Mocht u vragen hebben, dan kunt u natuurlijk altijd contact met ons opnemen. U bereikt ons via 045 - 404 86 00 of info@wellernet.nl.



Strategisch Beleidsplan Weller 2022 t/m 2026





Barry Braeken, Bestuurder Weller

“Dit plan is geen eindpunt, maar een opmaat naar concrete jaarplannen en gebiedsvisies. Zo zal het niet bij mooie woorden blijven, zal papier juist ongeduldig zijn. Omdat we de urgentie van de problemen onderkennen en niet kunnen wachten om te laten zien dat Weller de uitdaging aan kan. Dat we het verschil kunnen maken. In onze wijken en buurten. Voor onze regio en vooral ook voor onze huurders.”

1 Voorwoord

“Als we kijken naar onze regio en naar het woningbezit van Weller dan kunnen de problematieken die we tegenkomen ons soms overweldigen. We werken in een gebied waar sprake is van grote achterstanden op haast alle gebieden; van werk tot onderwijs, van gezondheid tot criminaliteit. Veel van ons bezit is oud en daarmee niet klaar voor een duurzame toekomst. Sommige huurders worden daarom geconfronteerd met energiearmoede. Sowieso opereren we in een wereld waarin de klimaatcrisis steeds meer zichtbaar wordt in ons dagelijkse leven. Daar kwam de afgelopen twee jaar ook nog eens de corona-epidemie overheen, die naast de gezondheidstol een wissel trok op ons samenleven en samenwerken.

Deze uitdagingen vragen om een visie op de toekomst. Nadat we dat als Weller deden voor de langere termijn in ons Koersplan geven we daar nu een concretere uitwerking aan voor de komende vijf jaar in het ons Strategisch Beleidsplan. Omdat we geloven dat we als Weller het verschil kunnen maken.

Dat doen we door sterk te zijn in onze wijken en buurten: niet passief toekijken of reactief handelen, maar partnerschappen opzoeken en samen de problemen aanpakken. Dat doen we door ons bezit te vernieuwen, te verduurzamen én betaalbaar te houden, zodat onze huurders in een fijne woonomgeving hun leven kunnen vormgeven - als dat nodig is bieden we hierbij een helpende hand. En dat doen we door als Weller het goede voorbeeld te geven: onze mensen zijn professioneel en gaan met hun tijd mee, zodat zij onze huurders optimaal kunnen bedienen.

De uitdagingen zijn groot, maar er gebeurt ook al veel. In onze wijken zijn vele huurders al actief aan de slag om de buurt beter te maken. Ook zien we dat de ‘netwerksamenwerking’ toeneemt: overheden en het maatschappelijk veld willen samen met ons de kansen voor bewoners verbeteren. Weller gaat die samenwerking de komende jaren nóg meer opzoeken. Door middel van gebiedsvisies gaan we hierbij sterker sturen op het belang van onze wijken en onze huurders.

Dit beleidsplan is een eerste stap in die interactievere houding. Het kwam tot stand met de input van heel veel betrokkenen. Deze werkwijze houden wij vast. Ook de komende jaren willen we steeds onze plannen blijven toetsen bij onze partners en huurders.

Dit beleidsplan is dan ook geen eindpunt, maar een opmaat naar concrete jaarplannen en gebiedsvisies. Zo zal het niet bij mooie woorden blijven, zal papier juist ongeduldig zijn. Omdat we de urgentie van de problemen onderkennen, maar niet kunnen wachten om te laten zien dat Weller de uitdaging aan kan, het verschil kan maken, voor onze regio en voor huurders.”

2 De bron van onze ambities

Ontwikkelingen in het werkgebied van Weller

Parkstad Limburg heeft te maken met complexe sociale en economische opgaven. Vergelijken we Limburg met de rest van Nederland, dan zijn er grote verschillen. Zoomen we dieper in op Parkstad Limburg dan zijn armoede, ongezondheid, werkloosheid, leegstand en onveiligheid in diverse buurten en wijken aan de orde.

Enkele kenmerken

- 1 op de 10 kinderen in Parkstad Limburg groeit op in armoede.
- Het aandeel huishoudens op of onder het sociaal minimum is in verschillende wijken 2,5 keer zo hoog als in de rest van Nederland.
- Het opleidingsniveau is laag.
- De arbeidsparticipatie is laag.
- Er is sprake van toenemende criminaliteit.
- Ruim 40% van de inwoners van Parkstad Limburg heeft één of meer langdurige ziektes of aandoeningen.
- Bijna 2 op de 10 inwoners kampt met overgewicht.
- De leefbaarheid staat onder druk door leegstand van (winkel)panden, incourant particulier woningbezit en te weinig geld voor goed woningonderhoud.

Barry Braeken, Bestuurder Weller

“De uitdagingen zijn groot. Maar, er zijn ook volop kansen, zoals de Regiodeal en de toegekende middelen uit het Volkshuisvestingsfonds. Onze ambitie is om actief bij te dragen aan een duurzame, vitale en levenskrachtige regio met brede welvaart als uitgangspunt. Weller wil en zal, met het accent op wonen, hierbij van duidelijke en onderscheidende betekenis zijn.”

Landelijke ontwikkelingen

- De woningcorporaties - en dus ook Weller - hebben in Nederland een belangrijke rol gekregen als startmotor van de verduurzaming van de woningvoorraad.
- Door de stijgende gasprijzen heeft (minstens) 8% van de Nederlandse huishoudens te maken met ‘energiearmoede’. Dit probleem willen we aanpakken.
- De wereld wordt steeds digitaal. Het voordeel is dat wij digitaal onze werkprocessen kunnen vereenvoudigen en efficiënter kunnen inrichten. Nadeel is dat niet iedereen ‘digitaalvaardig’ is. Wij willen onze huurders op maat bedienen: de een digitaal, de ander met een persoonlijke ontmoeting.
- De overheid heeft een toenemend beroep gedaan op de zelfredzaamheid van mensen. Wij weten echter dat zelfredzaamheid niet vanzelfsprekend is. Niet iedereen kan zelfstandig vooruit. Ook Weller huisvest kwetsbare huurders met vragen op het gebied van participatie, gezondheid, eenzaamheid, schulden en/of verslaving. Wij willen deze huurders goed ondersteunen. Daarvoor is het van belang dat wij goed samenwerken en met onze partners en investeren in een sterk sociaal (voorzieningen)netwerk.



Deelnemster Vogelhuisjesworkshop Yvonne Gijsen

3 De missie, visie en hoofddoelen van Weller

Onze missie

Weller stelt de individuele klant centraal, biedt deze keuzevrijheid en streeft samen met partners naar een passende woonbeleving. Verantwoordelijkheid en respect voor mens, milieu en maatschappij zijn hierbij vanzelfsprekend.

Onze visie

Wij willen in de wijken en buurten waar Weller sterk vertegenwoordigd is het verschil maken. Dat doen wij door juist dáár van betekenis te zijn in het leven van onze huurders: *de huurder als klant van Weller en de huurder als 'lid' van de lokale gemeenschap*. De wijken en buurten waar wij onze woningen verhuren, vormen ons 'handelingskader'. Ze zijn het middel waarmee wij onze missie realiseren.

IN2YOURPLACE@HEERLEN



Wat 'sterk in wijken en buurten' precies inhoudt, wordt bepaald door:

1. de geconcentreerdheid of de grootte van het marktaandeel van ons vastgoedbezit in die wijk of buurt;
2. de visie die wij hebben op deze wijk of buurt vastgelegd in onze gebiedsvisies.

Afhankelijk hiervan pakken wij de rol van 'hoofdaanjager', 'mede-aanjager' of 'aansluiter'.

De grote lijnen voor 2022 t/m 2026

In veel wijken is de diversiteit toegenomen. Ook wonen er meer bewoners met een laag of onzeker inkomen. In diezelfde wijken is in de afgelopen periode echter weinig veranderd in stedenbouwkundige opzet, woningtypes, inrichting en functioneren van de openbare ruimte.



Wiel Pluijmaekers, adviseur externe verslaglegging

"Het betaalbaar houden van woningen voor onze sociale doelgroep heeft voor Weller ab-so-luut de hoogste prioriteit. Onze woningen moeten qua prijs blijven aansluiten bij de financiële draagkracht van onze huurders. Zo kunnen we bijdragen dat onze huurders financieel gezond blijven. Daar stellen wij de komende jaren extra geld voor beschikbaar."

Weller gaat de uitdaging aan om in deze wijken een transformatie te laten ontstaan. Wij gaan vernieuwing aanjagen op zowel ruimtelijk en fysiek als sociaal, cultureel en economisch vlak. Een hele klus, waarvan wij nu al weten dat we dit niet alleen kunnen. Daarom zoeken we actief naar verbinding en samenwerking met bewoners, gemeenten, maatschappelijke instanties en marktpartijen.

Daar blijft het niet bij. In onze wijkaanpak vragen verschillende aspecten extra aandacht. Voorop staan de betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen en onze dienstverlening. Deze aspecten zijn vullen elkaar aan en kunnen elkaar versterken.

Hoofddoelen van Weller

1. Ons belangrijkste doel is het betaalbaar houden van het wonen bij Weller.
2. Wij willen de leefbaarheid in alle wijken en buurten verbeteren met extra aandacht voor Schuttersveld in Brunssum, de Bloemenbuurt in Beekdaelen en Heerlen-Noord.
3. Wij werken aan verdere verbetering van onze dienstverlening aan de huurder.
4. Wij willen onze woningvoorraad toekomstbestendig maken qua woningtypes, duurzaamheid en kwaliteit.
5. Wij gaan onze organisatie zo inrichten dat wij onze ambities kunnen uitvoeren en Weller een aantrekkelijke samenwerkingspartner en werkgever is en blijft.



Mieke, Jacqueline, Huguette en Roel zijn de adviseurs van Weller voor de VoorzieningenWijzer.



4 Hoofddoel 1 Bij Weller is wonen gewoon betaalbaar

We tellen alles mee om wonen betaalbaar te houden

Elke euro die Weller inzet voor het betaalbaar houden van de huren is niet meer beschikbaar voor bijvoorbeeld renovatie, verduurzaming of nieuwbouw. Betaalbaarheid kan dus niet los gezien worden van onze andere opgaven. Omgekeerd kan de huur niet los gezien worden van andere kosten. Door de enorme stijging van de kosten voor gas en elektriciteit zal de energierekening in 2022 en wellicht in de jaren daarna hoger uitvallen. Huishoudens gaan er minimaal tientallen euro's per maand op achteruit. De vraag om een snelle verduurzaming van woningen zal hierdoor alleen maar toenemen. We kunnen echter niet alle woningen in één keer aanpakken. Verduurzaming is een kwestie van lange adem. Toch denken wij dat wij het verschil kunnen maken om de betaalbaarheid te garanderen.

Hiervoor treffen wij de volgende maatregelen:

- Wij gaan de komende jaren uit van een gematigde **huurverhoging** die past bij onze betaalbaarheidsdoelstellingen.
- Voor nieuwe huurders maken we de kosten voor huur en energieverbruik inzichtelijk. Huurders kunnen dan met ons advies een afgewogen keuze maken. We 'sturen' op een woonquote van maximaal 35%.
- Wij gaan de **VoorzieningenWijzer** breder inzetten. Uit ervaring weten we dat huishoudens hiermee jaarlijks gemiddeld € 500,- kunnen besparen. Weller heeft al vier medewerkers opgeleid die huurders met dit instrument kunnen ondersteunen. Dat aantal breiden we uit. Ook bekijken we hoe wij deze dienstverlening kunnen inbedden in het programma Heerlen-Noord.
- We ondersteunen onze huurders bij het **voorkomen van betaalproblemen** met ons incasso-beleid. Ons doel is achterstanden beperkt en onder de norm van 0,5% van de jaarhuur te houden. Doen betaalproblemen zich toch voor, dan dragen we eerst zelf oplossingen aan. Als onze huurders daarmee onvoldoende uit de voeten kunnen, leggen we contacten met andere instanties.

Jacqueline Moorer, adviseur wijken en buurten

"Het leven is ineens veel duurder geworden. Daar maken veel mensen zich zorgen over. Wij willen en kunnen onze huurders helpen. Want bij woonplezier hoort ook financiële rust. Drie collega's en ik zijn opgeleid tot Voorzieningenwijzerconsulent. Een adviesgesprekje met ons levert altijd iets positiefs op. Alleen al omdat het rust brengt om alle uitgaven eens onder de loep te leggen. Veel mensen kunnen ook direct al besparen. Als alle beetjes tellen, is dat mooi meegenomen."

5 Hoofddoel 2 Sterk in wijken en buurten



Shirley Rozema, complex- en wijkbeheerder

“Een sterke wijk of buurt is volgens Weller een omgeving die uitnodigt tot wonen, werken, ontmoeten, naar buiten gaan en tot rust komen. Dit ideale plaatje vraagt aandacht. Want, we weten dat het aantal kwetsbaren in onze wijken en buurten toeneemt. In plaats van ons bezig te houden met de vraag of ‘we er wel van zijn’, steken wij liever onze energie in de aanpak van deze problematiek. Wijken en buurten veerkrachtig krijgen: dat is ons doel, waarmee wij het verschil willen maken. Want dan zijn we pas écht sterk in wijken en buurten.”



Wendy Bedet en Harriet Rikhof,
initiatiefnemers tuinverbouwing



Astrid Jongboom, adviseur wijken en buurten

“Door oprecht te luisteren naar het verhaal achter de voordeur kun je bewoners ook écht helpen. Soms door het inschakelen van de passende hulpverlening, soms door ze uit te nodigen voor een buurtlunch of kennis te laten maken met andere bewoners. Verbinden op alle denkbare niveaus blijft de manier om daadwerkelijk het verschil voor mensen te maken!”

Wij gaan wijkgericht aan prettige, veilige en schone buurten en wijken werken

We stellen **gebiedsvisies** (op buurtniveau) op, die het vertrekpunt voor onze aanpak op het gebied van leefbaarheid gaan vormen. En we richten **gebiedsteams** in, die dicht bij de bewoners en partners staan, weten wat er speelt en leeft in een buurt en daardoor snel - en met een integrale bril - kunnen handelen. Deze teams gaan coalities aan met **partners** die met ons aan sterke buurten en wijken willen werken.

Coalities

Het stedelijk vernieuwingsprogramma Heerlen-Noord is zo'n brede coalitie waarmee wij de komende jaren samenwerken. Dit programma voorziet in een langdurige aanpak (25 jaar / het 1-generatieplan) om een structurele verandering - trendbreuk - te realiseren op alle leefgebieden: gezondheid, sociaal, veiligheid, wonen, ruimte, onderwijs en werk. Wat in die aanpak goed gaat, nemen we mee naar andere wijken. Daarnaast gaan wij (met steun van het Volkshuisvestingsfonds en de Regiodeal) aan de slag in Schuttersveld in Brunssum en de Bloemenbuurt in Beekdaalen. Ook in deze wijken gaan we met een brede coalitie van partners en bewoners - met respect voor het erfgoed - aan de toekomst bouwen. De aanpak van voormalige Wellerwoningen die nu particulier bezit zijn vraagt hierin extra aandacht.

Woningtoewijzing is maatwerk

We gaan meer medewerkers die veel contact hebben met huurders opleiden om problemen 'achter de voordeur' vroegtijdig te signaleren. Om problemen vóór te zijn gaan we werken aan maatwerk bij de woningtoewijzing.

Bij Weller is iedereen welkom, maar we lopen niet weg voor uitzonderingssituaties. Bij de toewijzing houden wij rekening met het 'draagvermogen' van een buurt. Ook bieden wij nieuwe huurders een 'warme' ontvangst. Door de nieuwe huurder en zijn behoeftes aan bijvoorbeeld zorg of participatie beter te leren kennen, kunnen we hem of haar in contact brengen met (activiteiten van) wijk- en buurtorganisaties en voorzieningen. Speciaal opgeleide buddy's kunnen huurders ook tijdelijk begeleiden. En als we ervan overtuigd zijn dat iemand niet in de buurt past zullen we niet nalaten om dat ook bespreekbaar te maken. Wellicht stellen we in goed overleg vast dat een andere plek beter is.

Wij blijven een groot voorstander van vrije vestiging en een transparante woonruimteverdeling. Toch gaan we onze professionals meer ruimte geven om maatwerk te kunnen leveren binnen het systeem van 'Thuis in Limburg'.

Bedrijfsmatig en maatschappelijk vastgoed

Weller heeft een grote portefeuille met **bedrijfsmatig en maatschappelijk vastgoed**. In de komende jaren gaan we onderzoeken welke bijdrage dit vastgoed levert aan de doelen van Weller. We sluiten niet uit dat we de portefeuille zullen verkleinen. Bijvoorbeeld door bedrijfsmatig of maatschappelijk vastgoed af te stoten als dit niet aan onze primaire doelstellingen bijdraagt of als andere partijen dit beter kunnen. Dit wordt een belangrijke opgave bij het opstellen van de gebiedsvisies.



Martien Nillesen, procesteammanager wijken en buurten

"Ik leef mee met mensen die moeite hebben om de samenleving bij te houden. Alles gaat snel en digitaal. Samen met onze netwerkpartners willen wij het verschil maken door onze dienstverlening uit ons kantoor te halen en heel dichtbij in buurthoekskamers, wijksteunpunten, zelfs bij mensen thuis aan te bieden. Wij willen mensen zien, helpen, ondersteunen, weerbaar maken en verbinden. Zo krijg je sterke wijken en buurten."

6 Hoofddoel 3 Onze visie op dienstverlening

Wij willen dat onze huurders zich gezien, gehoord en begrepen voelen

Onze huurders mogen van ons verwachten dat we bij de uitvoering van onze werkzaamheden 'excellente' dienstverlening leveren. Wat excellent is? Dat is het vertrouwen dat we naast de huurder staan. Dat wij zaken snel, eenvoudig en liefst in één keer goed regelen. En dat wij ons best doen om een alternatief aan te bieden of de huurder de weg te wijzen naar de oplossing, als wij zelf niet in staat zijn datgene te leveren waar de huurder zijn zinnen op heeft gezet.

Om onze dienstverlening te verbeteren hebben wij ons in de afgelopen jaren gericht op het verder standaardiseren, digitaliseren en professionaliseren van processen. Ons 'huis' is goed op orde. Nu willen we de volgende stap zetten en binnen de behaalde standaardisering van betekenis zijn voor alle en met name ook kwetsbare huurders. Want alleen zo kunnen we het verschil maken.

Gezien, gehoord en begrepen

Wij willen ons sterk maken voor de mens achter de huurder. Dit begint met luisteren naar de specifieke behoefte van elke huurder. Vervolgens willen wij het vertrouwen geven dat wij de behoefte begrepen hebben en dat wij ermee aan de slag gaan. Kortom: wij willen de huurder zien, horen en begrijpen.



Jan Goessens, procesteammanager klanten

"Wij zijn er voor onze huurders en de wijk. Goede dienstverlening begint met zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Dag in dag uit! Dat zit in het DNA van Weller."

De opdracht voor onze organisatie

In onze organisatie gaan we **het beste van twee werelden** samenvoegen: de gebiedsgerichte organisatie van vóór 2018, die gedetailleerde kennis van huurders, wijken en buurten en kunde bundelt, en het procesgerichte denken en handelen van Weller 2.0 van na 2018. Deze organisatieverandering maakt het mogelijk om onze zichtbaarheid in wijken en buurten te versterken en meer achter de voordeur van betekenis te zijn voor huurders die extra ondersteuning nodig hebben.

Daar blijft het niet bij:

- we bouwen aan een open organisatiecultuur waarin onze medewerkers knelpunten en verbeterpunten bespreekbaar maken en delen met partners in de wijk.



Krista Wauben-Poulissen, adviseur communicatie

“Weller staat graag in nauw contact met haar huurders. Wij hechten veel waarde aan persoonlijke dienstverlening, maar hebben ook oog voor verbondenheid door sociale netwerken. Door gebruik te maken van Social Media kunnen wij u meer betrekken bij projecten. We lezen wat u bezig houdt én kunnen laten zien wat Weller allemaal doet in uw wijk of buurt. Daar gaat mijn communicatiehart een beetje sneller van kloppen..!”

- We zorgen ervoor dat onze drive om oplossingen voor onze bewoners te bedenken - ook al passen ze niet in regels en systemen - aanstekelijk werkt.
- Als we voor die oplossingen moeten opschalen door extra professionals in te schakelen, dan zullen we dat gewoon doen.

Zichtbaar in de wijk en op sociale media

We gaan onze zichtbaarheid vergroten door de sociale media in te zetten. De **sociale media** bieden een groot platform om onze huurders en partners te laten zien waar Weller mee bezig is: wat we doen in wijken en buurten, welke projecten er zijn en hoe we omgaan met maatschappelijke vraagstukken. En er zijn nog meer voordelen waar wij gebruik van willen maken:

- ze zijn bij uitstek een middel om interactie en een meer open vorm van participatie met huurders te ontwikkelen. Zo kunnen wij nog meer werken aan verbindingen en direct in contact staan met onze huurders.
- Ze bieden mogelijkheden om informatie met beeld en video over te brengen, waardoor deze informatie ook beter toegankelijk wordt voor mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen.

Continu verbeteren

Weller heeft altijd een hoge waardering gehad voor haar dienstverlening. Daar zijn we trots op maar we zijn zeker niet van plan om nu achterover te leunen: we blijven onze dienstverlening onder de loep nemen en **continue verbeteren**.

Wellerheld Clara Simons (85) bakte tijdens de lockdown elke week een vlaai voor haar burens. Ook naaide zij mondkapjes voor zorgmedewerkers, burens en vrienden.





7.000 kilometer van huis maakten Maruf Ibatov, Nodira Rakhmatowa en hun kinderen een kersverse start in Eikenderveld.

7 Hoofddoel 4 Voor iedereen een goede woning

Onze woningen zijn beschikbaar voor een brede doelgroep

Ons belangrijkste doel is kwalitatief goed en duurzaam wonen **beschikbaar** te stellen voor huishoudens met een kleine beurs. Wij verhuren minimaal 50% van het vrijkomend aanbod aan 'reguliere' woningzoekenden. Maar er zijn meer mensen voor wie wij het verschil willen maken:

- Om de kansen van **woningzoekenden met een hoger inkomen** te verbeteren spreken we in de jaarlijkse prestatieafspraken af dat we een hoger percentage vrij kunnen toewijzen.
- Wij willen de kansen op een goede woning voor **jongeren** verbeteren. Jongeren zijn namelijk hard nodig voor de leefbaarheid van onze wijken.
- Wij dragen bij aan de huisvesting van **statushouders**.
- Wij bieden **mensen met een niet-standaard woonvraag** - onder meer via Housing - de kans om onder begeleiding zelfstandig te wonen en weer deel te nemen aan de maatschappij.



Tom Hanssen, portefeuille- en assetadviseur

“Weller gaat voor goed wonen. Goed wonen is meer dan alleen een dak boven het hoofd. Het gaat om de kwaliteit van wonen en leven, voor nu en later: daarin willen we het verschil maken voor onze huurders én de regio. Onze wens daarbij is dat niet alleen de huidige generatie, maar ook toekomstige generaties in staat blijven in hun eigen (woon)behoeften te kunnen voorzien.”

- We realiseren specifieke huisvesting voor **bijzondere doelgroepen**, zoals woonwagengedwongen bewoners en mensen die niet in een woonwijk kunnen integreren vanwege hun aanpassingsproblemen (bijvoorbeeld Skaeve Huse).
- Wij houden voldoende woningen beschikbaar voor **extramurale zorg** en voor de snel groeiende groep **ouderen** met een (lichte) zorgindicatie.

30% voldoet in 2026 aan de Wellerbasiskwaliteit

In 2020 hebben we de Wellerbasiskwaliteit bepaald. Dat is de kwaliteit waaraan al onze woningen volgens ons moeten voldoen. Alle woningen worden de komende jaren tegen deze meetlat gelegd. De buitenkant van de woningen en complexen onderhouden wij op planmatige of projectmatige wijze. De binnenkant pakken we aan bij mutatie, een reparatieverzoek of een ander onderhoudsmoment. Het doel is helder: eind 2026 willen we dat tenminste 30% van de woningen voldoet aan de Wellerbasiskwaliteit.

Claudia Lemmens, adviseur technisch beheer

“De mensen die huur aan ons betalen, mogen iets van ons verwachten. Zeker als het gaat om de kwaliteit van onze woningen. Daarvoor hebben wij de Basiskwaliteit Weller Woning vastgesteld; de kwaliteit waaraan onze badkamers, keukens, toiletten, noem maar op, moeten voldoen. Is die kwaliteit overal even goed? Nee! Daar gaan we de komende jaren keihard aan werken. Zodat het straks niet uitmaakt uit of je in Heerlerbaan, Heerlerheide, Heerlen-Centrum, Brunssum of Schinveld woont; overal is dan onze basiskwaliteit hetzelfde. Daarin willen wij het verschil maken.”

Vanaf 2022 vervangen wij ook jaarlijks 1% van de oude voorraad door **nieuwbouw**. En we brengen het aantal woningen in onze **verkoopportefeuille** terug door alleen nog bij extreem versnipperd of gespikkeld bezit tot verkoop over te gaan. Dit bekijken wij op wijkniveau. Omgekeerd staan wij er open voor om in wijken waar het Wellerbezit de overhand heeft, woningen van particuliere eigenaren **terug te kopen** als dit de leefbaarheid in en de uitstraling van die wijk bevordert.



8 We hebben oog voor moeder Aarde

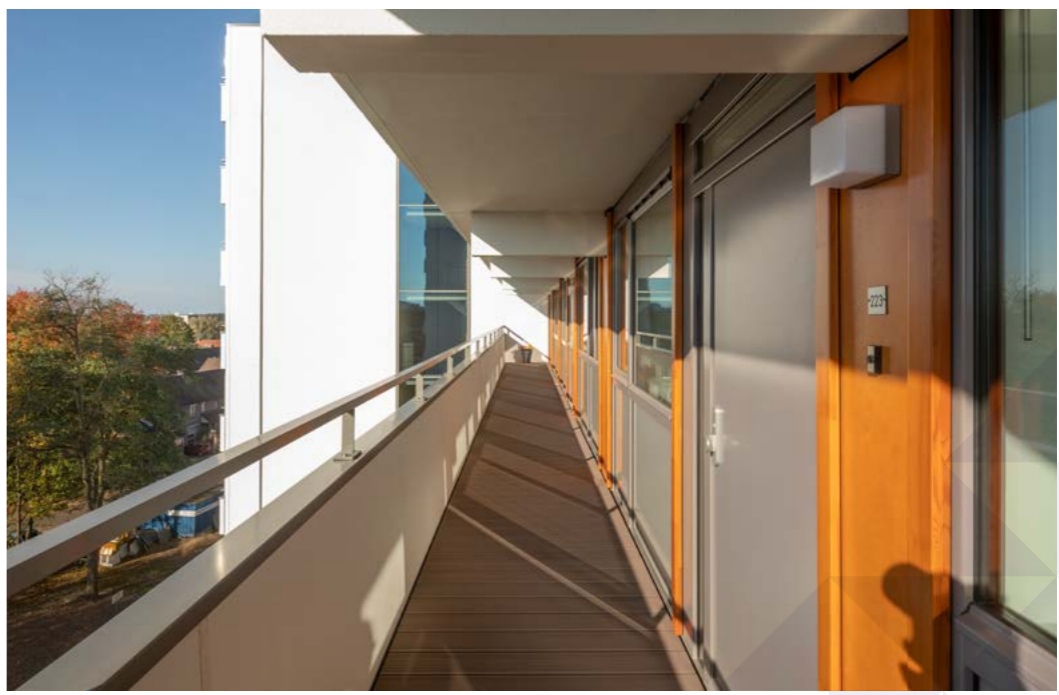
Weller voelt de noodzaak om fundamenteel te veranderen. Het klimaat, het milieu, de wereld slaat alarm. Het is echter onmogelijk om de transformatie die nodig is alleen vorm te geven. Door samen te werken kunnen we wel voor échte veranderingen zorgen. Weller wil hierbij verder gaan dan het halen van de CO2-doelen. Wij willen een toekomstbestendige duurzame woningcorporatie zijn, die nu en in de toekomst het verschil maakt. Met haar vastgoed en energie, en door aandacht te hebben voor circulariteit. In alles wat we doen stellen we duurzaamheid centraal.

We vervolgen onze gefaseerde aanpak om onze woningvoorraad te verduurzamen. De lat ligt hoog: in de planperiode willen wij het aantal woningen met een E/F/G-label met 80% terugbrengen. Dat doen we door duurzame renovaties en sloop van energetisch slecht bezit. Bij de duurzame renovaties ligt (voorlopig) de nadruk op zogenaamde ‘no regret’-maatregelen, zoals het isoleren van de woningen in combinatie met zonnepanelen.

We hebben met het concept de *Nieuwe wAarde* een eigen visie ontwikkeld op de inrichting en het beheer van woonomgeving van onze huurders. We willen de leefomgeving van onze huurders klimaatadaptief, meer gezond en biodivers maken. In samenspraak met de bewoners en gemeenten, zullen we voor de komende planperiode minstens 10 ‘hotspots’, plekken in de buurt die dringend verduurzaamd moeten worden, in kaart brengen en aanpakken. We gaan hittestress én extreme wateroverlast te lijf door sedum- en grasdaken te realiseren en hemelwaterafvoeren af te koppelen.

Circa 5% van onze woningen is momenteel al gasloos. De komende jaren haken wij graag in op wijkplannen of andere initiatieven om meer woningen van het gas te halen. Daar waar het kan vervangen wij in bestaande woningen het koken op gas door koken op elektriciteit.

Het betrekken van de bewoners bij het opstellen en uitvoeren van de plannen is voor Weller vanzelfsprekend. Ook dat is duurzaam.



Hanny en Joep Steyvers wonen al zestien jaar in Molenwei.

We werken mee aan kleinschalige experimenten met midden-temperatuuroplossingen voor bestaande woningen. In de planperiode doen we dit onder andere in het Rijksproject Proeftuin Aardgasvrije Wijken in Brunssum-Noord en in zogenaamde 'Kraamkamers' in samenwerking met de acht grootste Limburgse woningcorporaties. Door samen te werken willen we de verduurzaming van Limburg versnellen.

We gaan circulariteit bevorderen. Bij nieuwbouw zal dit tot uiting komen in de toepassing van natuurlijke demontabele materialen. Bij bestaande bouw ligt de focus op hergebruik en recycling van materialen.

Omdat duurzaamheidsingrepen alleen effectief zijn in combinatie met duurzaam gedrag gaan we bewoners meer bewust maken van hun energiegedrag. En gaan we natuurlijk zelf ook duurzaam voorbeeldgedrag tonen.



Sven Lennertz, projectleider vastgoed

"Samen met onze partners én onze huurders werken wij aan een optimaal proces waarin materialen en techniek leiden tot een verbetering van het woongenot. En daarmee samenhangend het behouden, liever nog verminderen van de woonlasten. De huurders denken en beslissen mee. Zo groeit meteen ook de bewustwording dat het anders moet en kan."

9 Hoofddoel 5 Werken met Weller, aan Weller

Alles draait om samenwerken

Met onze huurders

Huurdersparticipatie is voor Weller een groot goed en de enige manier om invulling te geven aan de twee basisprincipes in dit Strategisch Beleidsplan: 'sterk in wijken en buurten' en 'de klant staat centraal'. De trend is echter dat steeds minder mensen zich aan formele overlegstructuren verbinden. Voor onze Huurderskoepels en bewonerscommissies kan het dan ook in de toekomst moeilijker worden hun wettelijke rol te vervullen. Dit kunnen we voorkomen door nu grote stappen te zetten.

Samen met onze Huurderskoepels in Heerlen, Brunssum en Beekdaelen gaan we aan nieuwe vormen huurdersparticipatie werken. Noem ze gerust **huurdersparticipatie 2.0**, die naast het 'formele' overleg van de koepels ook meer informele vormen van participatie mogelijk maken. Ons doel is onze huurders aan de voorkant van beslissingen en projecten mee te nemen in en deelgenoot te maken van ons werk. Zo kunnen we hun mening nog beter peilen en laten meewegen in onze keuzes. Met de Huurderskoepels gaan we onderzoeken hoe we bewoners en woningzoekenden zo kunnen 'raken' dat ze mee willen doen. Een mooi doel vinden wij de oprichting van een 'huurdersparlement'.

De huurder staat centraal bij Weller. Dat klinkt eenvoudig maar 'de' huurder bestaat niet. Allereerst is onze huurder de klant van Weller, die een bepaald kwaliteitsniveau van dienstverlening mag verwachten. Tegelijk zijn onze huurders onze partners in de wijk of buurt met rechten en plichten op het gebied van leefbaarheid, gezamenlijkheid en participatie. De gebiedsgerichte inrichting van onze organisatie gaat ons helpen om beide rollen te verankeren in onze dienstverlening. In 2022 maken we een concreet organisatieplan hiervoor en passen we de organisatie hierop aan.

Met onze medewerkers

Weller is en blijft een organisatie vóór, met en van mensen. De rol van het Wellerteam is cruciaal voor de kwaliteit van onze dienstverlening. De komende jaren investeren wij volop in nieuwe vormen van huurdersparticipatie én in de ontwikkeling van onze eigen medewerkers, zodat wij al die mooie doelen in dit plan waar kunnen maken. Onze ambitie is dat onze huurders maar ook onze partners ons als ambitieus, betrouwbaar en verantwoord blijven ervaren.

Een belangrijke stap is dat wij minder willen leunen op standaardoplossingen om het verschil te kunnen maken en echt van betekenis te zijn. Voor onze medewerkers betekent dit dat zij de grenzen van de eigen functie, het team of zelfs als het moet, Weller moeten durven en kunnen overschrijden. Daar gaan wij hen bij coachen. We investeren de komende jaren in de ontwikkeling van onze medewerkers, zodat ze fit zijn voor hun functie en rol binnen Weller én voor onze huurders, wijken en buurten. De focus ligt op werkdruk, interne samenwerking en onderlinge communicatie.

Harry van Dijck, adviseur publieke waarde

"Weller is gericht op partnerschap. Maar in de praktijk is samenwerken tussen partners veel moeilijker dan tegenwerken. Dat betekent dat je ook echt moet luisteren naar partners. De belangrijkste partners zijn onze huurders en bewoners. Zij hebben recht om waarachtig gezien, gehoord en begrepen te worden. Niet over hun hoofden heen praten en besluiten over leefbaarheid. Wat mij betreft mag je Wellermedewerkers daarop afrekenen als we aan de slag zijn in bijvoorbeeld Heerlen-Noord, Schuttersveld in Brunssum en de Bloemenbuurt in Beekdaelen."



Onze aannemers zijn onze partners bij reparatie- en mutatieklussen. Onze huurders bellen hen rechtstreeks.



Wat gaan we nog meer doen?

Door corona is de manier van (samen)werken blijvend veranderd. De komende jaren zetten wij in op het faciliteren van hybride werken.

Weller is AVG-proof. Maar de digitaliseringsontwikkelingen staan niet stil. Hacking, uitval van IT-systemen, datalekken, cybercrime zijn serieuze risico's. Beveiliging van toegangen, software en data én verdere verbetering van de datakwaliteit staan hoog op de agenda. De kaders hiervoor schetsen we in 2022 in onze informatievisie (I-Vision).

Tenslotte ligt er een grote uitdaging om op tijd voldoende gekwalificeerd personeel voor Weller anno 2027 en later te werven. Het aantal 50-plussers in onze organisatie neemt rap toe. Rekening houdend met de verwachte uitstroom moeten we in deze krappe arbeidsmarkt vroegtijdig nieuwe, jongere medewerkers gaan werven en inwerken, zodat zij vertrouwd raken met de Wellerwaarden. In 2022 stellen we een strategische personeelsplanning op, waarin we tegelijkertijd meer focus leggen op diversiteit en inclusiviteit.

Theo Latten, lid van de Huurderskoepel Heerlen-Centrum

“De jaarlijkse BinnensteBuitenDag is ongelofelijke waardevol voor het contact tussen de bestuurders van Weller, de Raad van Commissarissen en huurders van Weller. In onze regio ligt een grote opdracht als het gaat om duurzaamheid en het betaalbaar en beschikbaar houden van voldoende sociale woningen. De huurderskoepels willen daar met elkaar en met Weller en de gemeenten in optrekken en daar ook zoveel mogelijk huurders bij betrekken. De buurt, wijk of stad zijn we samen, toch? Dan zullen we daar ook samen de schouders onder moeten zetten.”



10 Wellerwijken met een blik op 2027

Weller heeft de voormalige winkel en loods van Sporthuis Diana erachter omgebouwd tot 37 studio's voor jongeren.



Wie in 2027 het kantoor van Weller binnenloopt in Maankwartier ziet een groep mensen die met hart en ziel werken voor hun huurders en voor hun regio. Achter de schermen worden met teamwork klantoplossingen bedacht, waardoor huurders zich gezien, gehoord en begrepen voelen. Weller is van betekenis in het leven van mensen. De mate waarin, dat verschilt en is afhankelijk van het individu. Dat kan ook, dankzij de intensieve samenwerking met partners waarmee wij ons verbonden voelen. En doordat wij nieuwe stappen hebben gezet op het gebied van competenties, waarden en gedrag. Medewerkers durven het verschil te maken. Zij kijken en werken over de grenzen van de eigen afdeling, zelfs van de hele Wellerorganisatie heen. Zij werken structureel samen en kunnen daardoor snel schakelen. Weller wordt hierdoor gezien en ervaren als een betrouwbare partner die haar signaalfunctie in wijken en buurten adequaat uitvoert.

Wat binnen goed gebeurt, vertaalt zich naar mooie resultaten buiten. In Heerlen-centrum kent Maankwartier geen leegstand meer en kent dit deel van de stad een breed palet van huurders soms gecombineerd met woonstudio's. Aan de Stationsstraat is een gemeenschap ontstaan die het voorliggende park prachtig onderhoudt. Zo draagt Weller samen met de eerdere projecten als de urban studio's en de Luciushof en het Savelbergklooster bij aan een levendige en gemengde binnenstad voor Parkstad.

Iets verderop heeft de Heerlerbaan een forse verduurzaming doorgemaakt en wordt Weller Shopping meer geïntegreerd in het wijkhart. In Heerlen-Noord werpt de generatielange aanpak zijn vruchten af. De leefbaarheid in GMS en Vrieheide is verbeterd door dicht op de problemen te zitten en positieve alternatieven te bieden aan met name de jeugd. De positieve aanpak waaiert nu verder uit naar de rest van Heerlen, Brunssum en Beekdaalen. In deze laatste twee gemeenten is ook het verouderde woningbezit stevig gerenoveerd. En in Brunssum hebben we de teloorgang van Schuttersveld omgebogen naar een aantrekkelijke woon- en leefomgeving. Het karwei is nog lang niet klaar maar er ligt een duidelijke route.

Erg trots zijn wij tenslotte op de grote betrokkenheid van bewoners bij Weller. Wij weten wat er speelt en kunnen hierop anticiperen. Zo zijn de huren betaalbaar, is de VoorzieningenWijzer gemeengoed voor elke huurder en hebben wij ook oog voor bijzondere doelgroepen. Er zijn bergen verzet, steeds met het belang van de huurders in het achterhoofd. We verhuren immers geen vastgoed, maar een thuis.



Pim Heynen, leerling opticien, eerste bewoner van Diana krijgt de sleutel van Martijn Linssen, projectleider van Diana.

De belangrijkste speerpunten op een rijtje

Betaalbaarheid

1. We hanteren een gematigd huurbeleid dat recht doet aan onze betaalbaarheidsdoelstellingen.
2. We maken bij nieuwe verhuringen de woonlasten inzichtelijker en 'sturen' op een woonquote van max 35%.
3. We gaan meer huishoudens ondersteunen met de VoorzieningenWijzer. Hiermee kunnen onze huurders flink besparen op hun maandelijkse lasten.



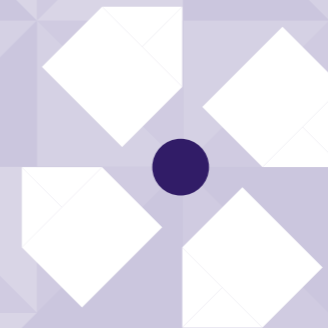
Voor iedereen een goede woning

1. Wij verhuren minimaal 50% van het vrijkomend aanbod aan reguliere woningzoekenden.
2. In 2026 hebben wij in 'onze' Wellerwijken het gespikkeld particulier bezit aangekocht, gesaneerd of samen met eigenaren opgeknapt met oog voor een uniforme uitstraling in wijken en buurten.
3. We realiseren het woningtransitieprogramma en voldoen aan de ambitie 1% nieuwbouw voor oud.



Sterk in wijken en buurten

1. We werken aan verbetering van het woon- en leefklimaat in Heerlen-Noord; in het bijzonder in Vrieheide e.o., Grasbroek, Musschemig en Schandelen.
2. We werken aan een integrale aanpak van Schuttersveld in Brunssum en de Bloemenbuurt in Beekdaelen - met speciale aandacht voor het particulier bezit (dit zijn voormalige Wellerwoningen).
3. We gaan nieuwe mogelijkheden ontwikkelen voor het toepassen van 'maatwerk' bij woningtoewijzing.



Oog voor Moeder Aarde

1. In 2050 moet onze hele woningvoorraad CO2-neutraal zijn. Als eerstvolgende tussenstap willen wij het aantal woningen met een E/F/G-label in 2026 met 80% reduceren.
2. Samen met bewoners wijzen we en pakken we minimaal 10 hotspots aan in het kader van klimaatadaptie en biodiversiteit (de Nieuwe wAarde).
3. We voorzien 1.200 grondgebonden en 125 gestapelde woningen van zonnepanelen. We spannen ons hierbij nog eens extra in om het geplande volume met 15% (grondgebonden) te verhogen.

Wellerdienstverlening

1. We gaan onze Social Media-strategie uitrollen.
2. We gaan ervoor zorgen dat onze huurders zich gehoord, gezien en begrepen voelen. Dat checken we ook na elk contact.
3. We willen onze bovengemiddelde (tevredenheids) score in de Aedesbenchmark Huurdersoordeel vasthouden, liever nog verder verhogen.



Werken met, aan en bij Weller

1. We werken met onze Huurderskoepels aan nieuwe vormen van huurdersparticipatie, om meer huurders te betrekken bij ons werk.
2. We ontwikkelen en implementeren in 2022 een nieuwe informatievisie, I-Vision.
3. We passen onze organisatie aan rond de pijlers 'sterk en wijken en buurten' en 'de klant centraal' en ontwikkelen en voeren een nieuwe strategische personeelsplanning uit.





De Wellermedewerkers staan klaar voor het woonplezier van de huurders.