

Vitaal





De naam Hestia is ontleend aan de Griekse godin van de huiselijke haard Hestia. In het oude Griekenland stond zij bekend als de beschermster van de huizen. Hestia verliet haar huis niet en raakte daardoor nooit verzeild in ruzies of vreemde avonturen. Ofwel: eigen haard is goud waard. Ze was een erg geliefde godin, dienstbaar en vriendelijk. Hierin herkent Hestia groep zich.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	5
Onze omgeving.....	7
Vitale Regio Parkstad Limburg.....	11
Bereikbaar wonen.....	15
Prettig leven.....	21
Dienstverlening op maat.....	25
Waarin onderscheidt Hestia <i>groep</i> zich?.....	29

Wilt u het complete ondernemingsplan lezen? Kijk dan op onze website www.hestiagroep.nl onder 'Over Hestia groep', publicaties.



Hestia groep draagt bij aan een vitale regio Parkstad Limburg door (samen) te werken aan bereikbaar wonen en prettig leven in haar wijken



Voorwoord

Hestia *groep* is een jonge, vitale woningcorporatie. We zijn actief in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf en bestaan eind 2009 10 jaar. Toch hebben we een rijke historie. Dankzij onze voorgangers “Woningstichting Kerkrade”, “Woningstichting Nieuwenhagen” en “Woningstichting Schaesberg”, die al actief waren sinds het begin van de vorige eeuw.

Hestia *groep* staat bekend als een actieve, no-nonsense corporatie met een eigenstandige visie en met oog voor haar omgeving. ***Passie voor wonen én mensen*** is ons motto. Het is dan ook prettig wonen bij Hestia *groep* volgens onze klanten. Zij waarderen onze dienstverlening met een gemiddelde van 7,8 (KWH prestatie-index 2008).

Voor u ligt een samenvatting van ons derde ondernemingsplan. Met als titel: “*Vitaal*”. Een plan vol met ideeën en ambities. We spelen met dit plan in op wat van ons als corporatie wordt verwacht. En dat is nogal wat! Als corporatie hebben we te maken met veel verschillende partijen. Denk aan huurders, woningzoekenden, gemeenten, maatschappelijke instellingen. Al deze partijen verwachten iets anders van ons. Juist daarom maken we helder wat we als organisatie willen en kunnen. Dat doen we in dit plan.

Dit plan is in goed overleg met onze belanghouders tot stand gekomen. We stelden hen en ook onszelf twee vragen, namelijk: “Doet Hestia *groep* de goede dingen?” en “Doet Hestia *groep* de dingen goed?” Natuurlijk hebben we ook stilgestaan bij ontwikkelingen in de omgeving en ons afgevraagd wat die voor ons kunnen en soms zelfs moeten betekenen. We hebben positie gekozen en geven in dit plan aan waar wij de komende jaren onze energie aan besteden. Onze missie vat het kernachtig samen:

“Hestia groep draagt bij aan een vitale regio Parkstad Limburg door (samen) te werken aan bereikbaar wonen en prettig leven in haar wijken.”

We pakken deze uitdaging met enthousiasme op. Daar gaan we voor! Doet u ook mee?

Jack Vinken
Directeur-bestuurder



***Krimp, ontgroening en vergrijzing:
vitale mensen zorgen voor een
positieve draai aan onze regio***

Onze omgeving

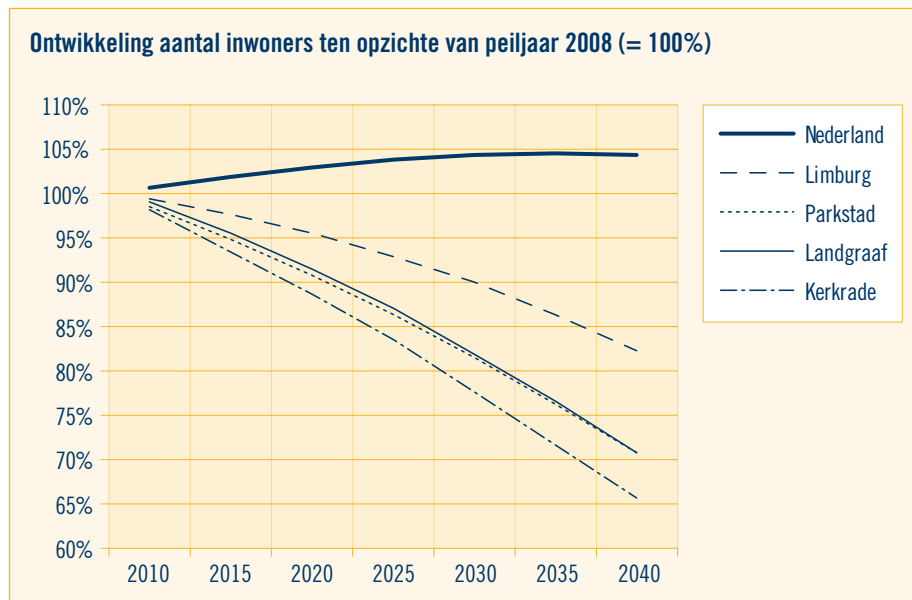
De omgeving waarin we werken verandert voortdurend. We noemen een aantal ontwikkelingen.

Krimp, ontgroening en vergrijzing

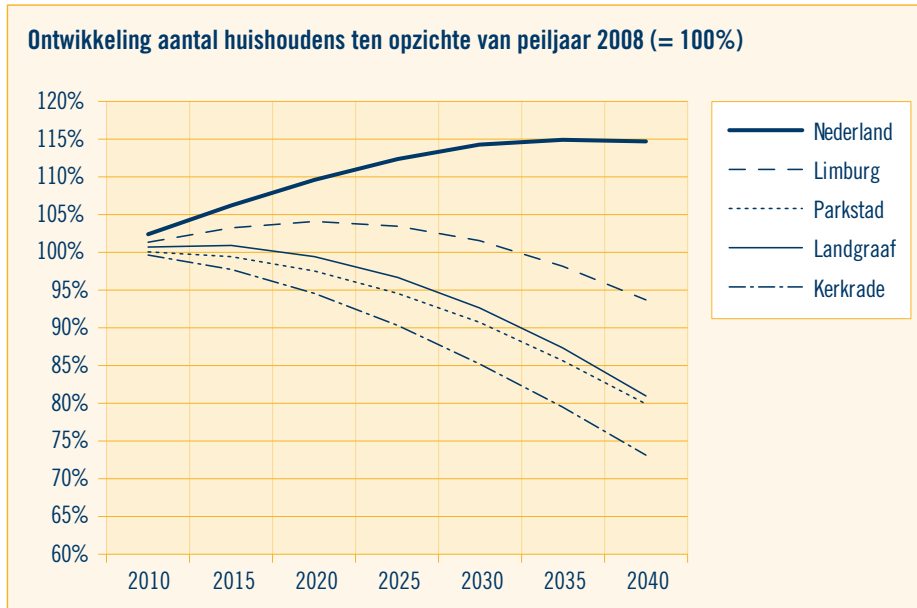
Nederland vergrijst en ontgroent. We worden steeds ouder en het aandeel jongeren neemt af. Het aantal 55+'ers in deze regio stijgt fors. Van 17% in 2006 naar 37% in 2035. Het aandeel jongeren in deze regio neemt vooral af door de uittocht van hoogopgeleide jongeren.

De regio Parkstad Limburg is voorloper op het gebied van bevolkingskrimp in stedelijk gebied. De bevolking krimpt hier al sinds 1997. De komende jaren neemt de bevolking verder af.

In Landgraaf neemt het inwoneraantal in de periode tot 2040 naar verwachting met 30% af. In Kerkrade met maar liefst 35%. Onderstaand schema laat zien dat de krimp in Parkstad veel groter is dan in Limburg of de rest van Nederland, waar de krimp pas na 2035 aan de orde is.



De krimp heeft grote gevolgen voor de woningbehoefte. Het aantal huishoudens daalt fors, dus zijn er veel minder huizen nodig. Dit betekent dat veel woningen gesloopt moeten worden. Per saldo moet het aantal woningen in de periode tot 2040 met een kwart afnemen in de gemeenten Landgraaf en Kerkrade. In de periode tot 2020 gaat het om ca. 4.500 te slopen woningen. Een meer dan forse opgave!



Het daadwerkelijke aantal te slopen woningen ligt veel hoger. Behalve met een sloopopgave hebben we namelijk te maken met een vervangingsopgave. Een deel van de bestaande woningen voldoet niet meer aan de veranderende vraag. Door de vergrijzing neemt bijvoorbeeld de behoefte aan aangepaste woningen en zorgwoningen toe. Het aantal te slopen woningen hangt ook af van het aantal nieuwbouwwoningen dat op de markt komt.

Wij wachten deze ontwikkelingen niet af maar sorteren hierop voor. De afgelopen jaren hebben we meer dan 1000 woningen gesloopt en hier zo'n 500 nieuwe woningen voor teruggebouwd. Op die manier voorkomen we leegstand en maken we onze wijken en buurten groener en aantrekkelijker.

De krimp werkt ook door in de sectoren zorg, welzijn, onderwijs, cultuur en economie. Om de wijkontwikkeling goed van de grond te krijgen is een integrale aanpak noodzakelijk. Hestia *groep* zet zich ervoor in met alle betrokken partijen tot een gemeenschappelijke aanpak te komen. Hestia *groep* speelt daarom een actieve rol in de ketens wonen-welzijn-zorg en wonen-werken-leren. Vooral in de wijken waarin we bezit hebben.

Economie

De kredietcrisis raakt de hele samenleving. Banen staan op de tocht. De verkoop van woningen stagneert. Ook de bouwsector wordt hard geraakt. Nieuwbouwprojecten komen niet van de grond vanwege de problemen in de financiële wereld. Gelukkig was Hestia *groep* de afgelopen periode in staat twee nieuwbouwprojecten in Schaesberg en Kerkrade West vlot te trekken door koopwoningen om te zetten in huurwoningen. We kozen hiervoor omdat deze projecten een belangrijke bijdrage leveren aan de vitaliteit van het centrum van Schaesberg en Kerkrade West. Centra waar onze huurders van afhankelijk zijn.

De economische crisis heeft er in combinatie met de krimp in de regio (dalende vraag en stagnerende doorstroming) echter ook toe geleid dat een aantal projecten zijn afgeblazen.

***Potentials grijpen kansen,
kansen die wij ze willen bieden***



Vitale regio Parkstad Limburg

Ruimtelijke, sociale en economische structuur en vestigingsklimaat

Een vitale regio is voor de gemeenschap van groot belang. Juist voor onze klanten. Een regio met een goede ruimtelijke structuur, sociaal evenwichtig en met een stevige economische basis. Waar mensen graag (willen) wonen en ook bedrijven zich graag vestigen.

Wij dragen hieraan graag onze steen bij. We zijn als corporatie goed in het “stapelen van stenen” en het beheren daarvan. Door intensief samen te werken, het “sociaal cement”, moet het lukken de ontwikkelingen in Parkstad een positieve impuls te geven. Daar gaan we voor!

Kansen bieden aan potentials

We willen potentials kansen bieden in onze regio. Onder potentials verstaan we bewoners en ondernemers die een actieve en positieve bijdrage leveren aan de maatschappij. We willen voorkomen dat potentials wegtrekken uit de regio. En we willen potentials die elders wonen verleiden om naar onze regio te verhuizen. Door geschikte woningen aan te bieden. En door hun slaagkans te vergroten, waar nodig met een tijdelijke huurkorting. Maar ook door jonge mensen met een HBO-opleiding in ons bedrijf de kans te geven stage te lopen en ervaring op te doen. Ook op die manier willen wij de kwaliteiten van Parkstad versterken en beter uitdragen. Onder het motto: “Be good and tell it!”

We investeren met name in die gebieden waar we nu al bezit hebben, namelijk in Kerkrade West, Nieuwenhagen en Schaesberg.

Daarnaast willen we nieuwe markten verkennen. Bijvoorbeeld het aantrekken van Duitse woonconsumenten.

In het grensgebied zijn wij al actief met het project “Wijk van Morgen”.

De uitbreidingsplannen van de Technische Universiteit in Aken zien wij als een kans. De universiteit ligt op een steenworp afstand van Kerkrade. De woningbehoefte in die regio neemt toe en er zijn nauwelijks mogelijkheden voor uitbreiding. Dit terwijl wij woningen en locaties beschikbaar hebben vanwege de bevolkingskrimp.

Wat gaan we nog meer doen?

- Uiterlijk eind 2012 liggen er voor Kerkrade West, Nieuwenhagen en Schaesberg gebiedsvisies die in goed overleg met beide gemeenten en collega-corporaties tot stand zijn gekomen. Samen met partijen werken wij elke visie vervolgens binnen een half jaar uit in concrete uitvoeringsplannen en starten binnen die periode met de uitvoering.
- Onze investeringsprogramma's voor de 3 gebieden geven inzicht in:
 - het aandeel huur- en koopwoningen en;
 - het maatschappelijk en commercieel vastgoed dat Hestia *groep* ontwikkelt.
- We verrichten in 2009 een woningmarktonderzoek onder jongeren/potentials binnen en buiten de regio.
- We maken in 2009 een plan voor het creëren van stageplaatsen en leerwerktrajecten bij Hestia *groep*.
- Eind 2012 hebben we tenminste drie nieuwe woonconcepten gerealiseerd gericht op jongeren, potentials, senioren en woningzoekenden uit Duitsland.
- Eind 2012 hebben we tenminste twee nieuwe werkconcepten gerealiseerd voor startende ondernemers. Deze ontwikkelen we samen met het onderwijs.
- Medio 2010 hebben we onze ideaalportefeuille voor 2020 in beeld. In de periode tot en met 2012 gaan we vooralsnog uit van de volgende aantallen:

Maatregel	Productieaantallen
Sloop	540
Nieuwbouw huur, betaalbaar	30
Nieuwbouw huur, middelduur	120
Nieuwbouw huur, duur en koop	25
Nieuwbouw maatschappelijk vastgoed	4
Nieuwbouw of aankoop commercieel vastgoed	2
Renovatie of groot onderhoud	170
Verkoop bestaand bezit (aantal woningen op verkooplijst: 370)	60
Aankoop	0



***Parkstad zoekt een nieuwe balans
tussen Park en Stad, een opgave waar
wij veel energie in blijven steken***

*Bij ons is wonen bereikbaar
voor iedereen, van starter tot
senior. Daar zorgen wij voor*



Bereikbaar wonen

Primaire doelgroep

Het zorgen voor voldoende geschikte woningen is onze verantwoordelijkheid als woningcorporatie. Voor mensen met een laag inkomen of een uitkering én voor mensen die bijzondere zorg en aandacht of tijdelijke opvang nodig hebben. Bijvoorbeeld vanwege een lichamelijke of sociale beperking. Voor de huisvesting van deze laatste groep werken we nauw samen met zorg- en welzijnsinstellingen. Deze doelgroep heeft vaak specifieke woonwensen. Deze samenwerking willen we graag voortzetten. Samen kunnen we het verschil maken.

Beide groepen samen noemen wij onze primaire doelgroep. Deze groep heeft ons nodig. Vooral in tijden van economische recessie. Deze doelgroep kan ook in de toekomst op ons blijven rekenen!

Taakverbreding

We beperken ons niet tot sociale huisvesting. Ook de bouw van duurdere huur- en koopwoningen en commercieel en maatschappelijk vastgoed (zoals gemeenschapshuizen en brede scholen) pakken we op als dit de kwaliteit van “onze” wijken en de vitaliteit van Parkstad ten goede komt. En als deze activiteiten voldoende financieel en/of maatschappelijk rendement opleveren.

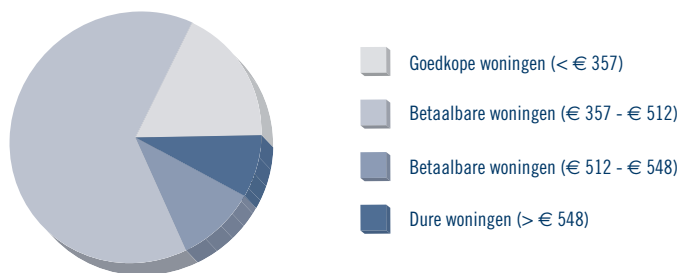
Betaalbaarheid

Het is natuurlijk belangrijk dat onze woningen betaalbaar zijn. Zeker voor de primaire doelgroep. Maar dit geldt ook voor andere doelgroepen. De huur van onze woningen bedraagt gemiddeld € 420,-. Voor vrijwel al onze woningen is huurtoeslag mogelijk. In het schema op de volgende pagina zetten we een aantal cijfers op een rij.

Overzicht huren Hestia groep

Huurprijs-categorie		Woningen		Huurtoeslag mogelijk voor:		
		Aantal	Percentage	Jongeren tot 23 jaar	1- en 2-persoons-huishoudens	Meerpersoons-huishoudens (gezinnen)
Goedkoop	< € 357	1038	18%	ja	ja	ja
Betaalbaar	€ 357 - € 512	3770	64%		ja	ja
	€ 512 - € 548	615	10%			ja
Duur	€ 548 - € 648	353	6%			
	> € 648	87	2%			
Totaal aantal woningen		5863				

N.B. De huurprijzen zijn gebaseerd op regeling huurtoeslag, dat wil zeggen netto huur plus subsidiabele deel servicekosten.



Uit dit schema blijkt dat één- en tweepersoonshuishoudens die huurtoeslag nodig hebben in 82% van ons bezit terecht kunnen (= 4808 woningen). Gezinnen die op huurtoeslag zijn aangewezen kunnen in 92% van onze woningen terecht (= 5432 woningen). Het aandeel betaalbare woningen is hiermee, op basis van de huidige huurprijs, ruim voldoende. Het aantal betaalbare huurwoningen willen we zodanig op peil houden dat we mensen met een smallere beurs kunnen blijven huisvesten. We weten dat ongeveer 35% van onze huurders huurtoeslag ontvangt. Gemiddeld ontvingen zij in 2008 € 182,- per maand aan huurtoeslag.

Op de jaarlijkse huurverhoging hebben we maar beperkte invloed. Door het regeringsbeleid blijft de gemiddelde huurverhoging al enige jaren achter bij de kosten van het beheer en onderhoud van de woningen. Toch blijven we ons inzetten om de woonlasten voor onze huurders te beperken. Dat doen we vooral door inspanningen op energiegebied.

Bij nieuwbouw leggen we het accent op duurdere woningen. Met duurdere huur- en koopwoningen, maar ook met commercieel en maatschappelijk vastgoed, geven we een kwaliteitsimpuls aan de gebieden waar we werkzaam zijn. We bouwen vooral voor de doorstroming en bieden bewoners met onze nieuwbouw een wooncarrière aan. Er is overigens nog een reden dat we focussen op het midden- en hogere segment. De hoge grond- en bouwkosten maken het bouwen van goedkope huurwoningen alleen mogelijk door forse tekorten voor onze rekening te nemen. Dit vinden we niet verantwoord.

Lagere energielasten

Behalve de huur tikken ook de energiekosten behoorlijk mee bij de woonlasten. Door energiebesparende ingrepen (zoals dubbelglas, isolatie, HR-ketel) beperken wij de woonlasten voor onze klanten. Het mes snijdt aan twee kanten: energiebesparende maatregelen zijn goed voor het milieu en voor de portemonnee van de huurder. Daarom investeren we hier de komende jaren extra in.

Beperken huurachterstand

We doen er alles aan om de huurachterstanden zo beperkt mogelijk te houden. Dat is prettig voor de huurder én voor ons. De huurachterstand bedroeg in 2008 bijna € 300.000, oftewel 1%. We proberen huurachterstanden waar mogelijk te voorkomen. Door duidelijke voorlichting. En door snel aan de bel te trekken. Waar nodig treffen we een betalingsregeling of verwijzen we door naar andere instanties, zoals “Saldo in de Plus”. Daar gaan we ook de komende jaren mee door.

Teveel woningen

Door de bevolkingskrimp in de regio Parkstad hebben we op termijn teveel woningen. Ook als we rekening houden met kleinere huishoudens (= gezinsverdunding). Om leegstand en daarmee verloedering in wijken te voorkomen, hebben we met het slopen van woningen voorgesorteerd op de krimp. We constateren dat niet alle partijen zo voortvarend aan de slag zijn gegaan met dit krimpvraagstuk. Dit vinden we jammer. Onze aanpak draagt bij aan een vitale regio Parkstad. We zijn trots op onze rol als kartrekker en daar gaan we mee door

Elk jaar zegt ruim 8% van onze huurders de huur op. Dit betekent dat huurders gemiddeld 12 jaar in hun woning wonen. In 2008 kregen 479 huishoudens een huurwoning, waaronder 37 urgent woningzoekenden.

Bij Hestia *groep* zijn 1800 mensen ingeschreven die op zoek zijn naar andere woonruimte. Zij hebben een optie genomen, zeg maar een voorkeur uitgesproken voor een woning van hun keuze. Soms zijn zij ook nog ingeschreven bij collega-corporaties. Verreweg de meeste woningzoekenden hebben al woonruimte maar zoeken een andere

woonplek. De wachttijd voor een woning is erg afhankelijk van het soort woning en de locatie. De wachttijd loopt uiteen van direct beschikbaar tot enkele jaren voor uitermate populaire woningen.

In 2010 starten we op ons initiatief samen met collega-corporaties in deze regio met een gezamenlijk woonruimteverdelingssysteem, een portal voor woningzoekenden in de regio Parkstad. Daardoor krijgen we een precies beeld van de huisvestingsvraag in de regio. Bovendien biedt het nieuwe systeem meer mogelijkheden voor maatwerk, zodat we beter kunnen inspelen op wensen van woningzoekenden. Zo gaan we een deel van onze woningen in de toekomst toewijzen via loting. Voor andere woningen kiezen we voor directe verhuur volgens het principe ‘wie het eerst komt, het eerst maalt’. De meeste woningen blijven we via het optiemodel aanbieden.

Kwalitatief goede woningen

Klanten mogen van ons verwachten dat hun woning in orde is. Dat reparatieverzoeken snel en vakkundig worden opgepakt. Hier stáán we voor.

Het onderhoud aan de binnenkant van de woning pakken we vraaggestuurd op. We vervangen bijvoorbeeld niet meer alle badkamers tegelijk in een straat, maar alleen als een bewoner daarom vraagt. Als het hem uitkomt. We trekken ook de komende jaren voldoende middelen uit om de kwaliteit van onze woningen te verbeteren. We gaan hierbij te werk volgens het principe “sober en doelmatig”. We vervangen bijvoorbeeld daken als het nodig is en niet omdat ze zijn afgeschreven. In 2008 gaven we ruim 11 miljoen euro uit aan onderhoud. Voor de komende jaren gaan we uit van € 1.300/woning per jaar.

Bewoners mogen hun woning naar hun eigen smaak aanpassen. Zodat ze zich er echt thuis voelen. Voor een aantal aanpassingen (Zelf Aangebrachte Voorzieningen = ZAV's) geven we zelfs een vergoeding. In 2008 gaven we voor ZAV's een vergoeding van in totaal € 260.000.

Bij nieuwbouw blijven we aandacht geven aan de doelgroep senioren. Deze groep wordt steeds groter. Al onze nieuwbouwwoningen bouwen we levensloopbestendig. De woningen zijn ruim van opzet en geschikt voor rolstoelgebruik. Bovendien kunnen ze eenvoudig aangepast worden voor zorgverlening. Deze woningen zijn geschikt voor meerdere doelgroepen.

In herstructureringsgebieden, waar ook nieuwbouw aan de orde kan zijn, kijken we naar een vitale mix van doelgroepen waaronder ook jongeren en jonge gezinnen.

Energiebesparing en duurzaamheid

Jaarlijks investeren we fors in energiebesparende voorzieningen. We gebruiken daarbij zoveel mogelijk duurzame materialen. We verlagen hiermee de energielasten van onze huurders. En dragen bij aan een beter milieu. We hanteren bij nieuwbouw een energieprestatienorm die lager ligt dan de landelijke normen in het bouwbesluit. In het project “De wijk van Morgen” ondersteunen we het onderwijs met kennis en financiële middelen. Zo lopen we voorop bij nieuwe ontwikkelingen op het terrein van duurzaamheid. Inzichten die we in de toekomst gaan toepassen in onze wijken.

Wat gaan we nog meer doen?

- We maken in 2009 een plan om de energieprestatie van onze woningen te verbeteren. In de periode tot en met 2012 verhogen we het aantal woningen met energielabel A, B of C van 29% naar 40%. We reserveren 2 miljoen euro per jaar voor de verbetering van de energieprestatie van ons bezit. We continueren onze bijdrage aan de pilot ‘Het passiefhuis’ in Kerkrade.
- Medio 2010 hebben we ons huurbeleid aangepast. We besteden hierbij aandacht aan de primaire doelgroep en aan een stimuleringsregeling voor potentials. Ook ons energiebeleid is dan uitgewerkt in samenhang met het huurbeleid.
- Begin 2010 hebben we een systematiek ontwikkeld om te sturen op slaagkansen of wachtlijsten. Inclusief een voorstel om de woonruimteverdelingssystematiek en de manier waarop we woningen aanbieden aan woningzoekenden aan te passen. Dit doen we ondermeer om de slaagkansen van jongeren en potentials te verbeteren.



Onze inspanningen op het gebied van prettig leven maken van een huis een thuis

Prettig leven

Goed woon- en leefklimaat

We vinden het belangrijk dat bewoners prettig wonen. Zich thuis voelen in hun buurt. En zich verantwoordelijk voelen voor hun buurt. Hier zetten we ons samen met bewoners en andere partijen voor in. Goede buurten leiden tot tevreden bewoners en verhogen ook de aantrekkelijkheid van de regio voor nieuwe klanten.

Een goed woon- en leefklimaat betekent volgens ons dat bewoners zich veilig voelen. Dat de woonomgeving er netjes uitziet en goed onderhouden en schoon is. Dat de sfeer (het sociale klimaat) goed is en dat er geen sprake is van overlast. Ook het voorzieningenniveau in de wijk is belangrijk voor een goed woon- en leefklimaat. De voorzieningen moeten aansluiten op de vraag van bewoners.

We zetten wijkopzichters en huismeesters in om de leefbaarheid in wijken te verbeteren en overlast tegen te gaan. Binnen Hestia *groep* zijn twee wijkopzichters en negen huismeesters actief. Ook onze woonconsulenten zetten zich in voor de leefbaarheid. De personeelskosten in het kader van leefbaarheid bedroegen in 2008 circa € 350.000. Daarnaast besteedden we ruim € 200.000 aan fysieke maatregelen, zoals achterpadverlichting, het verbeteren van de groenvoorziening en het aanbrengen van camera's. Onze inspanningen en investeringen houden we ook de komende jaren op vergelijkbaar niveau.

We willen samen met bewoners, beide gemeenten, welzijnswerk, scholen en politie problemen aanpakken. Onze voorkeur gaat uit naar een "lik op stuk-aanpak". Als bewoners zich gesteund weten zullen ze eerder bereid zijn zich in te zetten voor hun buurt. We stimuleren zelfbeheer door bewoners.

Ook het creëren van voldoende ontmoetingspunten in de buurt helpt hierbij. Hieraan leveren we graag een bijdrage.

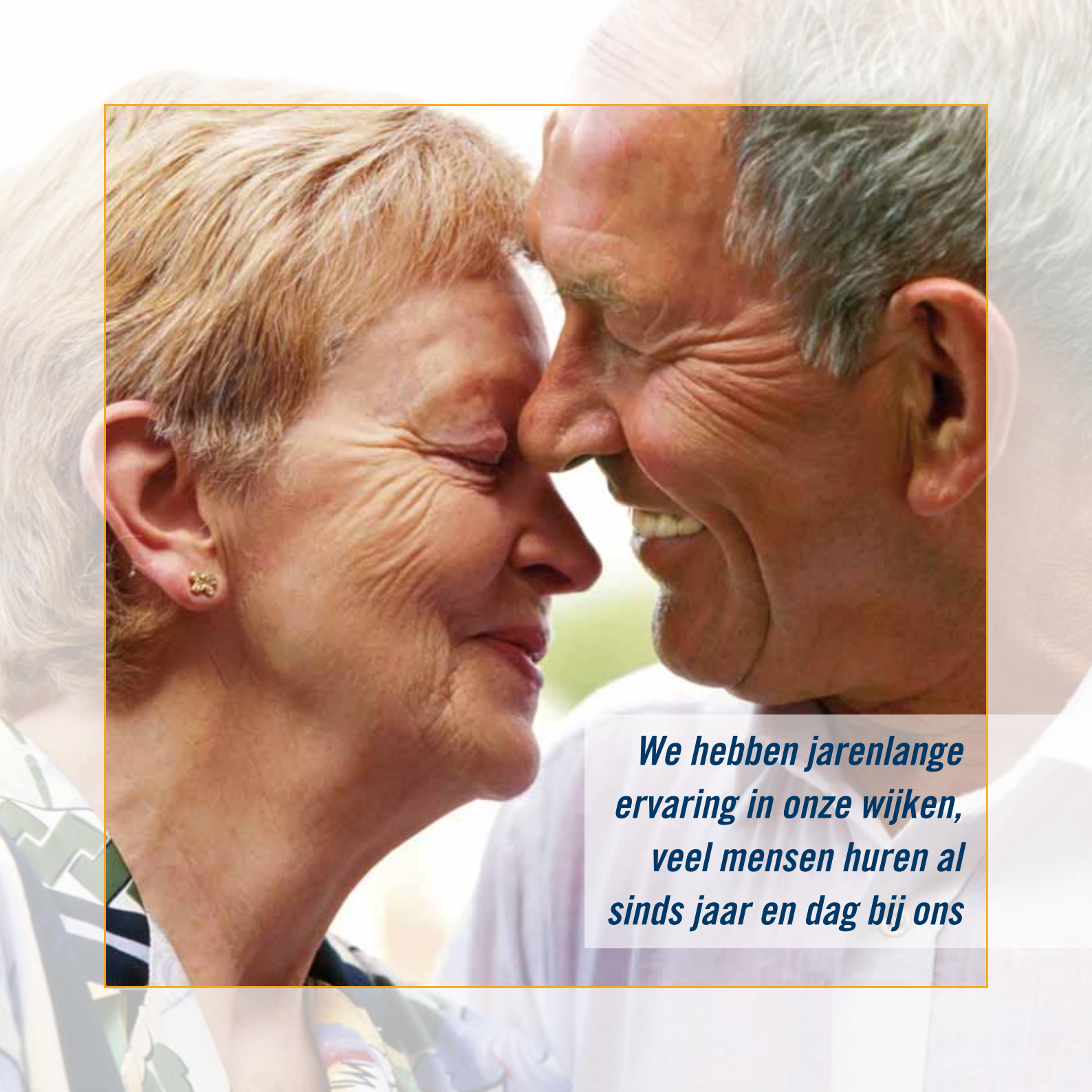
We maken met maatschappelijke instanties afspraken over het doorverwijzen van probleemsituaties. Als corporatiemedewerkers komen we regelmatig bij bewoners over de vloer. We zien en horen veel en komen regelmatig schrijnende situaties tegen waarbij de bewoner het alleen niet redt. In dit soort gevallen bieden we de helpende hand door de problemen "achter de voordeur" door te geven aan maatschappelijke instanties.



De economische en maatschappelijke voorzieningen in de wijk moeten passen bij de wensen van de bewoners

Wat gaan we nog meer doen?

- Eind 2009 hebben we afspraken gemaakt met beide gemeenten, politie en welzijnswerk over het onderhoud en de herinrichting van de openbare ruimte ('grijs en groen') en het (sociaal) beheer in Kerkrade West en Nieuwenhagen. Schaesberg volgt begin 2010.
- Eind 2009 hebben we (voorlopige) afspraken gemaakt met beide gemeenten, het welzijnswerk en de zorgsector over het realiseren van ontmoetingsplaatsen en andere accommodaties voor welzijn en/of zorg. Een aantal projecten is op dat moment in voorbereiding.
- Eind 2010 ligt er een plan om bewoners te activeren. Bijvoorbeeld door het stimuleren van zelfbeheer. Dit plan stellen we gezamenlijk met bewoners, het welzijnswerk en beide gemeenten op.
- Eind 2010 ligt er een integraal plan om overlast aan te pakken. Dit plan stellen we in goed overleg met bewoners, het welzijnswerk en beide gemeenten op.
- Begin 2010 hebben we een systematiek ontwikkeld om te sturen op leefstijlen en/of sociaal-economische positie.
- Medio 2010 hebben we afspraken gemaakt met het welzijnswerk over het signaleren en doorverwijzen van individuele probleemsituaties, die professionele hulp vergen. Deze afspraken betreffen ook een trainingsprogramma voor een aantal van onze medewerkers.
- Eind 2009 hebben we gekozen voor een systematiek waarmee we de leefbaarheid in onze wijken en buurten gaan monitoren.



***We hebben jarenlange
ervaring in onze wijken,
veel mensen huren al
sinds jaar en dag bij ons***

Dienstverlening op maat

Basis dienstverlening op orde

Onze dienstverlening vinden we net zo belangrijk als de kwaliteit van onze woningen. Hier hebben we de laatste jaren al veel in geïnvesteerd. En met succes. We nemen een hoge plaats in bij de prestatie-index van KWH, een landelijke onafhankelijke organisatie die de kwaliteit van dienstverlening van woningcorporaties meet.

Veel huurders huren al sinds jaar en dag bij ons. Soms meer dan 50 jaar. Ze betalen trouw maandelijks hun huur en hebben hun woning vaak piekfijn voor elkaar. Trouwe huurders zetten we nu al vaker in het zonnetje. We willen in de toekomst ook de waardering voor actieve huurders meer laten blijken.

Bij onze dienstverlening maken we onderscheid tussen: keuzevrijheid voor onze klanten en bereikbaarheid. Dat lichten we hieronder toe.

Passende keuzevrijheid

We maken ons er sterk voor dat klanten iets te kiezen hebben. Zo bieden wij meerdere huurvormen aan, waaronder huurvast. Bij badkamer- en keukenrenovaties kunnen klanten kiezen uit diverse materialen en afwerkingsniveaus. Bewoners mogen hun woning naar hun eigen smaak aanpassen. Wij bieden zowel huur- als koopwoningen aan. Ook woningzoekenden gaan we meer keuzemogelijkheden bieden bij het zoeken naar hun droomwoning.

Ons uitgangspunt is “Alle waar naar zijn geld”. Wil een bewoner bijvoorbeeld een keuken die niet tot ons standaardpakket behoort, dan kan dat. Hij regelt dit dan zelf met de aannemer en betaalt de meerkosten.

Hestia *groep* heeft slechts een beperkt aantal dure woningen in haar bezit. Dat wil zeggen woningen met een huur hoger dan € 648 per maand. Deze woningen hebben een hoger afwerkingsniveau dan goedkopere woningen. Hestia *groep* biedt huurders van deze woningen een ruim keuzepakket. Zo blijft de prijs-kwaliteitverhouding in balans.

We wijzen bewoners in de toekomst bij voorkeur een andere geschikte woning toe als zij vanwege een lichamelijke beperking een woningaanpassing nodig hebben. Deze werkwijze is namelijk meestal goedkoper dan een dure aanpassing van de huidige woning.



We willen actieve klanten ook belonen voor hun inspanningen. Wie helpt mee?

Bekend en goed bereikbaar

Een goede bereikbaarheid voor onze klanten heeft voor ons prioriteit. We bedoelen bereikbaarheid in brede zin. Via telefoon, op kantoor, via internet. Als klanten ons nodig hebben moeten ze ons gemakkelijk weten te vinden. Dit geldt ook voor potentiële klanten, zoals woningzoekenden. Dankzij ons Service Center is onze telefonische bereikbaarheid aanmerkelijk verbeterd.

We schenken bijzondere aandacht aan senioren. Met name degenen die mobiliteitsproblemen hebben of niet overweg kunnen met een computer. Jongeren en potentials willen we vooral met eigentijdse communicatietechnieken benaderen.

Een goede naamsbekendheid van Hestia *groep* is voorwaarde. Niet alleen in onze eigen regio, maar in heel Zuid-Limburg en wellicht ook in het grensgebied met Duitsland.

Wat gaat we nog meer doen?

- Medio 2009 hebben we de keuzemogelijkheden van onze klanten uitgewerkt.
- In 2009 maken we een plan om trouwe of actieve klanten te belonen.
- We behouden ons KWH-label en nemen in de KWH prestatie-index een bovengemiddelde positie in.
- We stellen in 2009 een investeringsprogramma op voor woningaanpassingen en de huisvesting van speciale doelgroepen. Dit programma stemmen we op regionaal niveau af met zorg- en welzijnsinstellingen en collega-corporaties.
- Medio 2010 ligt er een plan om de bereikbaarheid van ons Service Center (frontoffice) verder te verbeteren.
- Eind 2009 hebben we een plan opgesteld om onze naamsbekendheid binnen en buiten de regio te vergroten.
- Medio 2010 is onze website meer interactief.
- Medio 2010 is een gezamenlijk portal voor woningzoekenden in regio Parkstad gereed. Ook is dan onderzocht of dit portal geschikt is voor Duitse woonconsumenten.



***Onze medewerkers helpen u vriendelijk
en nemen hun verantwoordelijkheid***

Waarin onderscheidt Hestia *groep* zich?

No nonsense

Wij zijn een no nonsense-organisatie. We houden niet van veel poespas. We staan met beide benen op de grond, middenin de samenleving. We zijn vooral een “doe”-organisatie. Niet ellenlang vergaderen, maar de handen uit de mouwen steken.

We willen een effectieve, gebiedgerichte en pro-actieve maatschappelijke onderneming zijn. Dat betekent:

- U kunt ons aanspreken op keuzes die we maken en prestaties die we leveren.
- We zijn herkenbaar, benaderbaar en betrouwbaar.
- We werken graag samen met andere partners.
- We zijn kostenbewust.
- We zijn doelgericht.

Onze kernwaarden zijn: vriendelijk, verantwoordelijkheid nemen, coöperatief, zorgvuldig en bewust.

Gebiedgericht werken, klant centraal

Bij Hestia *groep* staat de klant centraal. Ons Service Center is het eerste aanspreekpunt voor klanten. Met ingang van 1 juli 2009 kennen we 3 Klantgroep teams: Klantgroep team Kerkrade, Klantgroep team Nieuwenhagen en Klantgroep team Schaesberg. Elk team is all-round en regelt de verhuur en het sociaal en technisch beheer voor zijn klanten zelfstandig. Zoals de namen al aangeven werken alle teams gebiedgericht. Daar kiezen we bewust voor. Zo zijn we goed zichtbaar in de buurt. De teams staan dichtbij de klant. Ze kennen de bewoners in hun buurt goed en weten wat er speelt.

Het gebiedgericht werken geven we daarnaast een impuls door het aanstellen van meerdere gebiedscoördinatoren.

Zij zorgen ervoor dat activiteiten die we in de wijk samen met partners oppakken op elkaar zijn afgestemd en elkaar versterken. Zo geven we optimaal invulling aan de wijkontwikkeling die van wezenlijk belang is voor deze regio.

Lerende organisatie

We zijn een lerende organisatie. We passen onze organisatie aan als onze omgeving of nieuwe inzichten daarom vragen.

Binnen Hestia *groep* hebben we korte lijnen zodat we slagvaardig kunnen werken. Nieuwe activiteiten pakken we projectmatig op. Projectteams zijn samengesteld vanuit de verschillende afdelingen. Zo bundelen we de kennis en ervaring die nodig zijn om een probleem op te lossen. Deze aanpak biedt medewerkers bovendien de kans zich verder te ontwikkelen. Zij vormen het belangrijkste kapitaal van Hestia *groep*.

Betrouwbare partner

Als woningcorporatie staan we middenin de samenleving. De opgave in de regio zien we als een gezamenlijke uitdaging. We willen een initiatiefrijke, herkenbare, benaderbare en betrouwbare partner zijn. Waar mogelijk en nodig samenwerken met anderen.

We maken onze prestaties zichtbaar door transparant te zijn.

Schoenmaker blijf bij je leest

Regio Parkstad staat voor complexe vraagstukken die we alleen samen met alle partijen kunnen oplossen. We kiezen daarbij voor het uitgangspunt: “schoenmaker blijf bij je leest”. Hestia *groep* is goed in het ontwikkelen, verhuren en beheren van woningen en maatschappelijk vastgoed. Dat houden we zo. Andere partijen hebben hun eigen kwaliteiten en verantwoordelijkheden

Financieel gezond

We zijn gelukkig een financieel gezonde organisatie. Dit betekent dat we naar verwachting in staat zijn onze ambities te realiseren.

“Naar verwachting”. We weten immers niet wat ons allemaal nog te wachten staat. Wie had een paar jaar geleden kunnen vermoeden dat corporaties vennootschapsbelasting moeten betalen? En een forse bijdrage moeten leveren aan de 40 Vogelaarwijken? Voor ons betekenen deze heffingen een financiële “tegenvaller” meer dan € 1 miljoen per jaar. Middelen die we naar onze overtuiging hard nodig hebben om de gevolgen van de krimp het hoofd te kunnen bieden. Daarom willen we een flinke financiële buffer aanhouden.

We gaan deelnemen aan de AeDex. Dit instrument maakt zowel de bedrijfseconomische als de maatschappelijke prestaties van ons vastgoed inzichtelijk. Hierdoor kunnen we onszelf vergelijken met andere corporaties en commerciële marktpartijen. En krijgen we goed zicht op onze verbetermogelijkheden.

We willen als maatschappelijk ondernemer verantwoord met onze financiële middelen omgaan. Kostenbewust noemen we dat.

Wilt u het complete ondernemingsplan lezen? Kijk dan op onze website www.hestiagroep.nl onder 'Over Hestia groep', publicaties.

Colofon

Uitgave:

© Hestia *groep*, juli 2009

Teksten en coördinatie:

Peter van Os, Rigo

Heika Bouwman, Hestia *groep*

Maurice Caris, Hestia *groep*

Ontwerp en druk:

Andi druk, Maastricht-Airport

Directie en

ondersteunende diensten

Kantoor Kerkrade

Kantoor Landgraaf

Ampèrestraat 11
6372 BB Landgraaf
Postbus 31042
6370 AA Landgraaf

Lupinestraat 80
6466 SK Kerkrade

Pasweg 1
6371 BJ Landgraaf

Service Center

Servicenummer (045) 533 94 94
Fax (045) 533 94 93
E-mail info@hestiagroep.nl

Onze kantoren zijn geopend op:

maandag t/m donderdag van 8:00 tot 16:30 uur
vrijdag van 8:00 tot 12:30 uur
en op afspraak maandag t/m donderdag tot 18.30 uur.

w w w . h e s t i a g r o e p . n l