

Huurdersplatform
Nieuw Elan

Samen werken aan
fijn en onbezorgd
wonen!

Strategisch plan 2019-2022

Voorwoord

De wereld om ons heen is flink in beweging. Nieuw Elan heeft de afgelopen jaren meebewogen met alle ontwikkelingen die van invloed zijn op de rol die wij als huurdersorganisatie willen en moeten spelen. Die rol is veranderd, maar onze visie is heel helder gebleven. We staan voor het vertegenwoordigen van de belangen van huurders in Friesland. Daarvoor zoeken we steeds meer de samenwerking op met andere partijen en het vraagt van onszelf focus, doorontwikkeling en ondernemerschap.

Wij spreken huurders vooral op momenten dat hun persoonlijke belang wordt geraakt. Als er iets speelt dat hun woning, complex of wijk aangaat of als ze problemen hebben met hun verhuurder. We zorgen dan voor een luisterend oor, geven informatie, delen onze kennis of verwijzen naar ons netwerk als dat een huurder verder helpt. Wat voor onze achterban het belangrijkste is, is dat ze fijn en onbezorgd kunnen wonen, nu en in de toekomst. Dat betekent wonen in een goed onderhouden woning, in een prettige buurt. Maar ook het kunnen dragen van de woonlasten en onbezorgd oud kunnen worden in je huis.

Onze hulp wordt ingeroepen als huurders er niet uitkomen met hun verhuurder. De kwaliteit van de dienstverlening van die verhuurders is een aandachtspunt, vooral bij wat grotere verhuurorganisaties. Nieuw Elan kent haar huurders goed en heeft daardoor veel informatie over hoe dingen anders of beter zouden kunnen. Die positie gebruiken we door onze kennis te delen met de verhuurders en een verbindende rol in te nemen. Op die manier werken we met elkaar aan een betere positie voor onze huurders.

Nieuw Elan is een professionele huurdersorganisatie. Weten heel goed weet wat we willen en waar we voor staan. Onze medewerkers zijn deskundig en betrokken en als team werken we aan het realiseren van onze doelen. De snelheid waarmee ontwikkelingen elkaar opvolgen vraagt veel van ons. Flexibiliteit en wendbaarheid zijn de komende jaren erg belangrijk. We moeten in beweging blijven en verder professionaliseren.

Opkomen voor de belangen van onze huurders is onze kerntaak en zal altijd het uitgangspunt blijven. We gaan de komende jaren nog meer met huurders in gesprek om hen bij ons werk te betrekken en we zoeken voortdurend naar nieuwe vormen om met elkaar te praten en kennis te delen. De uitdaging waar we voor staan is om van Nieuw Elan een huurdersorganisatie 3.0 te maken en om onze samenwerkingspartners bewust te maken van het belang om ons én huurders eerder te betrekken bij (beleids)ontwikkelingen. Want het is enorm waardevol om met elkaar te werken aan fijn en onbezorgd wonen.

De gesprekken die we hebben gehad met (ver)huurders, samenwerkingspartners en met elkaar en de veranderende wereld om ons heen hebben onze richting en visie voor de komende jaren bepaald. In dit strategisch plan leest u er alles over. We wensen u veel leesplezier!

Marc Kuipers, Andrea Evenhuis, Theda Heijs, Maaïke Vroon en Dieuwke Prins
Leeuwarden, juli 2019

De wereld om ons heen

De huurders van Nieuw Elan

Ons huurdersbestand bestaat uit een brede mix van persoonlijkheden, achtergronden en leeftijden. We merken dat we contact hebben met een beperkte groep huurders, die in actie komen als hun persoonlijk belang wordt geschaad of als er 'gedoe' is. Dat willen we graag veranderen. Om inzicht te krijgen in de belangen van álle huurders zoeken we actief naar vernieuwende manieren om een relatie met elkaar op te bouwen.



Met de huurders die zich verenigd hebben in een bewonerscommissie hebben we meerdere keren per jaar overleg. We willen deze commissies stimuleren om zoveel mogelijk zelf te doen en gebruik te maken van hun eigen kracht. Natuurlijk bieden we daarbij de ondersteuning aan die nodig is. Empoweren noemen we dat.

Voor huurders moet duidelijk zijn wat de toegevoegde waarde van Nieuw Elan is en waarvoor ze bij ons terecht kunnen. In de komende tijd willen we onderzoeken of we ook andere doelgroepen van dienst kunnen zijn.

Huurmarkt



Wij zien helaas veel ongelijkheid op de huurmarkt. Niet iedereen heeft gelijke kansen en de kloof tussen arm en rijk wordt groter. Nieuw Elan maakt zich er sterk voor dat iedereen mee moet kunnen doen in de samenleving en staat op voor wie dat zelf niet kan.

Gemeenten en corporaties doen hun best om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de woonwensen van alle huurders. Hoe beter wij weten wat huurders willen en nodig hebben, hoe beter wij advies kunnen geven over bouwplannen en de keuze van projecten.

Meer met minder

Onze organisatie staat voor de nodige uitdagingen. De kosten nemen toe en problemen worden complexer. Het beroep dat gedaan wordt op Nieuw Elan is door de jaren heen toegenomen. Er is meer werk te verzetten met minder mensen.

Daarnaast moeten we zoeken naar nieuwe en andere vormen van financiering voor onze kerntaken. Dat zorgt ervoor dat we keuzes moeten maken en zaken anders moeten organiseren. Kernwoorden daarbij zijn wendbaarheid, focus, efficiëntie en vernieuwing.



Digitalisering

We zien veel kansen in digitalisering. Het geeft ons de mogelijkheid om intensief contact te hebben met onze achterban, maar ook om snel te kunnen schakelen. Met nieuwe digitale vormen van dienstverlening is het mogelijk om de belangen van huurders op afstand te bedienen. Digitalisering is een voorwaarde om onze organisatie verder te professionaliseren.



Dit is Nieuw Elan



Huurdersplatform Nieuw Elan heeft als één van de weinige huurdersorganisaties in Nederland al jaren een eigen professionele organisatie. Hierdoor kunnen we meer doen dan andere huurdersorganisaties. En dat mogen we ook meer laten zien!

We werken op dit moment voor ruim 10.000 huurders van twee woningcorporaties, twee commerciële verhuurders en een stichting. Met al die partijen is er een samenwerkingsovereenkomst en dat betekent dat wij gesprekspartner zijn voor alle betrokken huurders. Daardoor kunnen we invloed uitoefenen op het gebied van beleid, dienstverlening, nieuwe ontwikkelingen, financiën, bouwplannen en alle andere onderwerpen die voor huurders belangrijk zijn. Daarnaast werken we samen met andere huurdersorganisaties en gemeenten in ons werkgebied Friesland.

Nieuw Elan doet ertoe omdat we:

- opkomen voor de rechten van huurders en hun belangen behartigen
- ongelijkheid op de huurmarkt proberen op te lossen
- ons sterk maken voor mensen die dat niet zelf kunnen
- een volwaardige gesprekspartner zijn voor andere partijen en samen met hen werken aan fijn en onbezorgd wonen voor iedereen

Visie en missie

Visie

Wij willen een inspirerende partner zijn en wat we doen doet ertoe. Samen de wereld van de huurder mooier maken, dat is waar we voor staan. Immers, we leven in een tijd waarin de (sociale) omgeving sterk verandert: een versnipperde woningmarkt, andere eigendomsstructuren en steeds meer kwetsbare huurders in de commerciële en sociale verhuur. Deze nieuwe realiteit vraagt om verdere professionalisering, samenwerking en een gelijkwaardige positie ten opzichte van onze partners.

Missie

Wij geven de huurder een stem en zijn betrokken, benaderbaar en transparant. De medewerkers van Nieuw Elan halen veel voldoening en plezier uit hun werk. In de samenwerking met andere partijen zijn we een volwaardige partner en we zoeken de grenzen op van wat mogelijk is. Samen, voor fijn en onbezorgd wonen!

Kernkwaliteiten van Nieuw Elan



Plaats ten opzichte van onze partners

Nieuw Elan wil graag meer, en op een gelijkwaardig niveau, samenwerken met haar partners. Dat vraagt om een proactieve houding, zodat we echt met elkaar iets kunnen betekenen voor huurders. Daarmee kiezen we voor een minder traditionele rol dan die van de meeste huurdersorganisaties.

De basis van ons handelen is de Woningwet. Hoewel we op dit moment werken met samenwerkingsovereenkomsten, willen we toe naar een vorm waarin het 'samen' beter naar voren komt. Minder vinkjes zetten en meer de kaders vaststellen, door in de beleidsvorming van onze partners betrokken te worden en een duidelijke inbreng te hebben. Om vervolgens goed de vinger aan de pols te houden. We zoeken op diverse manieren de samenwerking met anderen. Een voorbeeld daarvan is het Friese huurdersmanifest. Verder hebben we een belangrijke rol bij initiatieven als de Friese huurderssite.

Waar we voor staan

In onze visie en missie hebben we vastgelegd waar we als organisatie voor staan. De kern daarvan is:

Fijn en onbezorgd wonen!

Als huurdersorganisatie zijn we de vertaler van de wensen en behoeften van onze huurders. De onderwerpen die voor huurders belangrijk zijn zetten we op de agenda. We zitten namelijk met veel partijen aan tafel, waar we belangrijke thema's kunnen agenderen en onze invloed kunnen aanwenden.

Uit onze gesprekken blijkt dat huurders vooral de volgende punten belangrijk vinden:

- **Betaalbaar wonen, nu en in de toekomst**
- **Prettig wonen en je thuis voelen in je huis en buurt**
- **Als huurder gezien en gehoord worden door de verhuurder**

Duurzaamheid is een thema dat wel benoemd wordt door huurders, maar vaak in samenhang met betaalbaarheid of comfort/kwaliteit van de woning. Bij energie en duurzaamheid is de vraag vaak: "Wat levert het mij op?"

Nieuw Elan wil dat huurders meedoen en gezien worden. We bieden een luisterend oor en hulp aan die huurders, die dat nodig hebben. Daar waar ze het zelf kunnen, kiezen we voor een ondersteunende rol, waarbij we informatie en kennis delen of doorverwijzen. We zoeken actief contact met de huurder, doen onderzoek en gaan uitgebreid het gesprek aan om de boodschap helder te krijgen.

Nieuw Elan +

Om ons werk goed te kunnen doen staan we binnen onze eigen organisatie voor de nodige uitdagingen. We hebben de afgelopen periode al heel veel stappen gezet en bouwen aan een professionele huurdersorganisatie die klaar is voor de nieuwe rol die we voor ogen hebben.

Een klein overzicht van waar we binnen Nieuw Elan mee bezig zijn:

Zichtbaar zijn in wat we doen

Van het onderzoek dat we in 2018 lieten uitvoeren, door ons visitatie light genoemd, hebben we geleerd dat we zichtbaarder mogen zijn over wat we doen en bereiken. We zijn steeds nadrukkelijker en proactief betrokken bij belangrijke thema's. We laten ons zien en sturen op vernieuwing. Dat gaan we nog intensiever doen, omdat we geloven dat de veranderingen die we nastreven nieuwe inzichten en een andere aanpak vragen.

Betrokkenheid van huurders

Onze huurders zijn onze belangrijkste informatiebron. Met de huidige digitalisering moeten we in staat zijn onze huurders meer bij relevante thema's te betrekken, zodat ze ons van input kunnen voorzien. Dat helpt om woonwensen van huurders en hun verwachtingen op het gebied van de dienstverlening van de verhuurders goed in kaart te brengen. Het al lopende participatieplan gaan we daarom intensiveren.

Binding huurders en bewonerscommissies

Vanuit wet- en regelgeving hebben we een taak, maar die taak zien we breder. Om ons werk goed te kunnen doen is het nodig dat onze rol duidelijk is. Dat geldt ook voor de verwachtingen die onze huurders en onze bewonerscommissies van ons hebben en mogen hebben. Daarom hebben we heel goed gekeken wat wel tot onze taken behoort en wat niet. Ook de rol en verantwoordelijkheid van de bewonerscommissies hebben we onder de loep genomen. We zullen nog meer de verbinding met onze huurders en bewonerscommissies zoeken om te zorgen dat we op één lijn zitten en weten wat we van elkaar kunnen verwachten.

Samen werken aan samenwerking

Met onze partners gaan we een nieuwe vorm van samenwerking ontdekken, benoemen en uitwerken. Minder star, duidelijker en overzichtelijker. Vanuit vertrouwen zoeken naar de vele gemeenschappelijke doelen.

Nieuwe doelgroepen en nieuwe domeinen

Nieuw Elan gaat de komende jaren op zoek naar nieuwe doelgroepen waarvoor we iets kunnen betekenen op het gebied van fijn en onbezorgd wonen. Maar ook naar nieuwe samenwerkingspartners die samen met ons aan hetzelfde doel willen werken. We zijn in een verkennende fase en zien kansen bij gelijkgestemde organisaties. Ook brengen we een mogelijke nieuwe markt voor onze organisatie in kaart. Door nieuwe activiteiten aan de huidige taken toe te voegen kunnen we de kwaliteit en financiële positie van onze organisatie nog beter borgen.

PDCA

Met dit strategisch plan als basis stellen we jaarlijks een projectplan, een activiteitenplan en een begroting op. Die worden heel concreet vormgegeven en onderlegd met SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) doelstellingen. We bewaken die doelstellingen streng, net als de inhoud van dit strategisch plan. In een sterk veranderende wereld is het van wezenlijk belang om strak te monitoren en waar nodig bij te sturen.

Bestuur en toezicht nieuwe stijl

We gaan bekijken in hoeverre de structuur en het bestuur van onze organisatie nog passend zijn bij de nieuwe koers die we voor ogen hebben.

Onze organisatie

Nieuw Elan werkt aan een organisatie die bereid is om te leren en te ontwikkelen. Onze medewerkers zijn enthousiaste professionals die vanuit een gezonde drive met plezier hun werk doen. Bezieling vinden we belangrijk en we zijn kritisch op wat we doen en op hoe we het doen. Het moet van waarde zijn en iets toevoegen en we toetsen ons bestaansrecht dan ook voortdurend.

Financiële stabiliteit is cruciaal. Dit hebben we vertaald naar een weerstandsvermogen van €125.000,00. Onze begroting wordt jaarlijks zodanig opgesteld, dat het resultaat bijdraagt aan dit weerstandsvermogen. Voorspelbaarheid en de mogelijkheid om bij te sturen zijn daarbij van belang.

Activiteiten

Onze activiteiten zijn gericht op de belangen van de huurders

Betaalbaar wonen, nu en in de toekomst

- We dragen goede ideeën en maatregelen aan die bijdragen aan betaalbaarheid en beschikbaarheid
- We bouwen een netwerk op dat bijdraagt aan onze samenwerking
- We voeren het gesprek met de corporaties en gemeenten over uitgangspunten en beleid
- Ideeën van corporaties en gemeenten toetsen we aan onze standpunten over betaalbaarheid en beschikbaarheid
- We onderzoeken en monitoren waar de grootste zorgen en knelpunten van huurders liggen
- We maken afspraken met corporaties over beleid, processen en communicatie richting de huurder
- We bewaken afspraken die we hebben gemaakt met de verhuurder

Wonen waar je je prettig voelt, thuis en in de woonomgeving

- We stimuleren ontmoeting tussen huurders
- We ondersteunen huurders met kennis en tips en verwijzen indien nodig door naar instanties
- We ondersteunen bewonerscommissies in wijken en buurten
- We maken afspraken met corporaties over leefbaarheid, onderhoud, etc.
- We zetten signalen van huurders op de agenda
- We delen onze kennis en informatie over wijken en buurten met de verhuurder

Als huurder gezien en gehoord worden door de verhuurder

- We zorgen dat huurders meedoen door actieve betrokkenheid te stimuleren
- We onderzoeken de tevredenheid en beleving van huurders
- We delen kennis en inzichten met de corporaties
- We helpen huurders als zij ontevreden zijn over hun verhuurder
- We geven de huurders een gezicht

Concreet zijn deze activiteiten terug te vinden in het activiteitenplan dat jaarlijks wordt opgesteld. We leggen daar verantwoording over af, toetsen de activiteiten aan de vastgestelde doelen en stellen vast of onze inspanningen voldoende waardevol zijn geweest.

Onze doelen werken we uit in jaarplannen. Deze jaarplannen zijn dynamisch en organisch. We rapporteren op hoofdlijnen, maar werken met een duidelijke richting en focus aan de doelen uit dit strategisch plan.