

## Een thuis in een **fijne** buurt

Samen werken aan veerkracht



# Inhoudsopgave

<b>Een thuis in een fijne buurt, wonen doen we samen</b>	<b>4</b>
<b>1. Onze kernwaarden vertaald</b>	<b>5</b>
<b>2. We nemen onze rol</b>	<b>6</b>
<b>3. Werken aan veerkrachtige wijken en buurten</b>	<b>8</b>
3.1 Juiste mix aan bewoners	9
3.2 Bewoners met ondersteuning (zorg- of woonbegeleiding)	9
3.3 Langer Thuis wonen	9
3.4 Preventie inzetten op betalingsproblematiek	10
3.5 Achter de voordeur	10
3.6 Wijkontwikkeling	10
<b>4. Schoon, heel, veilig en gezond wonen</b>	<b>11</b>
4.1 Toezicht en handhaving	11
4.2 Last en overlast	12
4.3 Interventie op ongewenst gedrag	12
<b>5. Iedereen doet mee</b>	<b>13</b>
5.1 Participatie, gaat over meedoen	13
<b>Tot slot</b>	<b>15</b>





## Visie op leefbaarheid

Buurten en straten waar bewoners fijn wonen, veilig zijn, zich thuis voelen, kansen krijgen en zichzelf kunnen zijn. Een fijne woonomgeving om thuis te komen en thuis te zijn. En wanneer het even niet lukt, krijgt een bewoner met ondersteuning een nieuwe kans krijgt. Vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Vanuit veerkrachtige wijken, werken we samen aan leefbaarheid. Aan buurten om samen te leven.

Een thuis in een fijne buurt!



# Een thuis in een fijne buurt

Wonen doen we samen



Woonpartners zorgt voor betaalbaar, prettig en goed wonen. We bieden bewoners niet alleen een dak boven het hoofd, maar ook een thuis. Dat is meer dan een woning. We dragen bij aan een schone, hele, veilige en gezonde woonomgeving. We doen dit samen met onze huurders en onze partners, in en om de woning.

Onze huurder staat centraal en door goed te luisteren weten we wat er speelt in de buurten. Extra aandacht gaat naar het vergroten van de sociale samenhang in de buurt om de leefbaarheid te verbeteren. Het is belangrijk dat bewoners meedoen, rondkomen en vooruitgaan. Dit kan op allerlei manieren, zoals het stimuleren van initiatieven in wijk, buurt of op straatniveau. We betrekken bewoners actief bij onze plannen. Wonen doen we samen!

Leefbaarheid gaat over de mate waarin een buurt, wijk, dorp of ander gebied aantrekkelijk en geschikt is om te wonen, samen te leven of te werken. Veerkracht zegt iets over de mate waarin een buurt een toenemende concentratie van kwetsbare bewoners aankan. De veerkracht in onze wijken staat onder druk. Om onze wijken en buurten leefbaar te krijgen en te houden, zetten we stevig in op een maatschappelijk verantwoorde aanpak met externe en interne professionals. We spannen ons optimaal in om samen met partners naar een oplossing te zoeken waarbij de corporatie de volkshuisvester blijft en haar sociaal maatschappelijke verantwoordelijkheid bewaakt. We stimuleren onze partners om tijdig de eigen rol in te vullen naar de huurder die ondersteuning nodig heeft ter voorkoming van escalaties. Zo dragen we bij aan prettig wonen voor de huurder als individu en als burens in een buurt.

Woonpartners wil de komende jaren zorgen voor een impuls aan de leefbaarheid in de buurten. Deze visie geeft structuur aan medewerkers om meer planmatig en proactief te werken aan leefbare en veerkrachtige wijken, zodat we grip krijgen op fijn wonen.

# 1. Onze kernwaarden vertaald

We geloven in aandacht!



We geloven dat de juiste aandacht aan de leefwereld van onze huurders zich zal vertalen in een beter leefklimaat. Als bewoners zich gehoord voelen, zijn zij zelf sneller bereid om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen om een steentje bij te dragen. Vanuit onze visie op dienstverlening hebben we drie kernwaarden in de dienstverlening naar klant en partners.

Onze kernwaarden vormen de basis van waaruit we communiceren en handelen. Deze zijn vertaald naar woorden die als kompas leidend zijn in ons handelen en wie we willen zijn, dicht bij onze huurders en bewoners in de wijk.

## Betrouwbaar

**Gestructureerd - Efficiënt - Zorgvuldig - Resultaatgericht - Duidelijk**

- We zijn zichtbaar in onze buurten
- We luisteren naar de bewoner
- We zijn duidelijk in wat we doen en komen onze afspraken na
- We houden toezicht en handhaven bij ongewenst gedrag

## Verrassend

**Energiek - Vooruitstrevend - Vindingrijk - Attent - Duurzaam**

- We denken mee in oplossingen
- We werken aan oplossingen vanuit de menselijke maat
- We inspireren en stimuleren bewoners om zelf aan de slag te gaan
- We zetten net dat stapje extra

## Verbindend

**Gastvrij - Betrokken - Aandacht - Luisteren - Partnerschap**

- We betrekken bewoners actief bij onze plannen
- We dagen bewoners uit in meedenken en doen
- We helpen bewoners op weg naar partners
- We bouwen actief aan ons netwerk in de stad en in onze buurten



## 2. We nemen onze rol

We zijn een professionele sparringpartner bij leefbaarheidskwesties



Zowel intern als extern zijn we een professionele sparringpartner bij leefbaarheidskwesties van onze huurders. In het complexe maatschappelijke veld, waarin ouderen langer thuis blijven wonen, integratie vraagstukken spelen en psychisch gezonde en minder gezonde mensen naast elkaar wonen, speelt diversiteit en inclusie een grote rol.

### Verbinder

Juist vanwege deze diversiteit zijn in en rondom onze woningen verschillende partijen zoals de gemeente, zorgorganisaties, het welzijnswerk en politie betrokken. Als verbinder pakken we hier onze rol. Deze rol van verbinder gaat verder dan het 'doorgeven van informatie'. Het gaat over een warme overdracht naar persoon/instantie die de verantwoordelijkheid en de bevoegdheid heeft om verder te gaan.

We bewaken onze grens wat wel of juist niet tot onze taken en/of bevoegdheden behoort. Dit vraagt om moed en inventiviteit van onze eigen organisatie en eigenaarschap om een probleem naar een oplossing te brengen. Om onze huurders goed te helpen, moeten we met onze samenwerkingspartners in verbinding blijven. Iedere medewerker voelt eigen verantwoordelijkheid in de omgang met onze huurders. Als professionals vanuit verschillende disciplines (Vastgoed, Financiën en Wonen) onderzoeken we samen de oplossing.



## Gesprekspartner

We treden op als **verbinder en gesprekspartner** waarbij we de grens van verantwoordelijkheid en eigenaarschap helder houden. De rol van (ver)zorger leggen we naast ons neer. Dit zorgt voor beweging en ontwikkeling en uiteindelijk ook tot een effectieve samenwerking met partners. We onderscheiden verschillende rollen, waarbij de verbinding met de huurder altijd centraal staat. Daar waar de belangen groot zijn en wij een wezenlijke bijdrage kunnen leveren zal onze rol groter zijn, dan waar we voor onszelf geen rol zien. Dit voorkomt dat de woningcorporatie ten onrechte wordt bevestigd op vraagstukken die niet van ons zijn en kunnen zijn.

PROACTIEF	ACTIEF	REACTIEF	PASSIEF	GEEN ROL
We zijn actief en nemen initiatief. We nemen een leidende rol. We stellen grenzen en duiden de verwachting rondom deze grenzen in relatie tot onze inhoudelijke rol.	We nemen deel en leveren een actieve inhoudelijke bijdrage.	We reageren op een vraag. We zijn betrokken, en leveren onze bijdrage op het moment dat erom wordt gevraagd. We zijn geïnformeerd en op de hoogte.	We zijn beschouwend en 'op de achtergrond' betrokken. We luisteren en informeren elkaar. We zijn alert op ontwikkelingen die effect hebben op ons werk.	We zijn nauwelijks betrokken en nemen niet actief deel of kiezen bewust om niet deel te nemen.



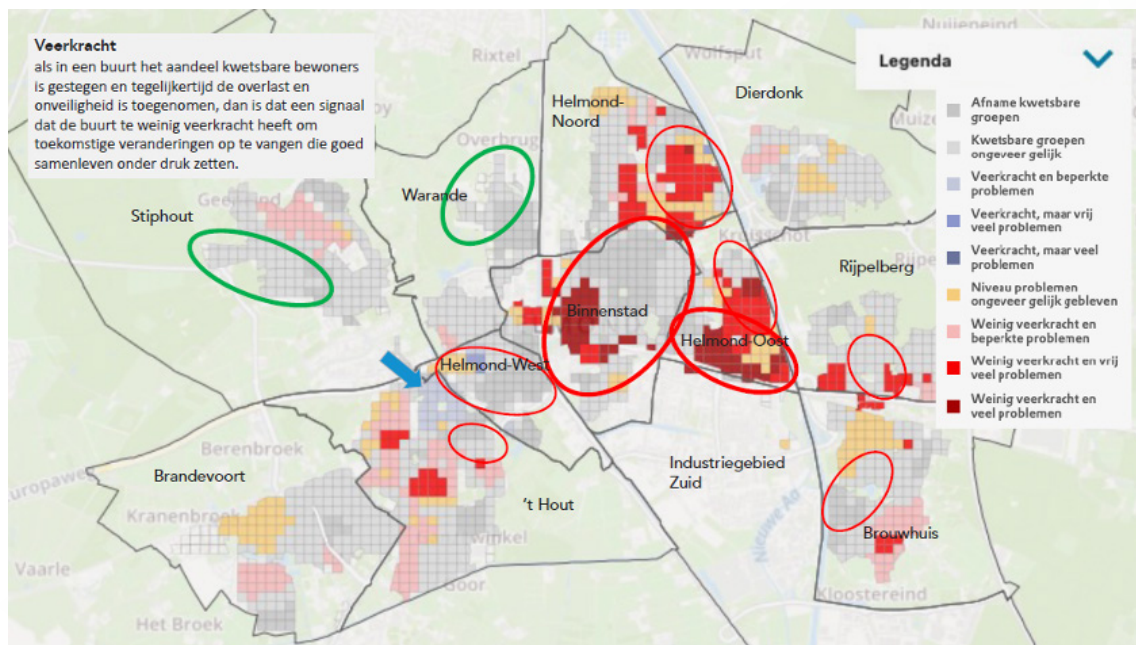


### 3. Werken aan veerkrachtige wijken en buurten

Wijkgericht samenwerken vraagt moed, creativiteit en leiderschap



Het versterken van veerkracht vraagt om een lange adem. We werken actief samen met onze partners, gemeente en collega corporaties. We stellen gezamenlijk meerjaren-doelen op, waarbij de aanpak wijkgericht vorm krijgt. De afspraken hierover leggen we vast in de prestatieafspraken van corporaties, gemeente Helmond en huurdersbelangenorganisaties. De programmaliijn Veerkrachtige wijken maakt hier onderdeel van uit. We werken samen aan veerkrachtige wijken. Onderstaande kaart laat zien dat de veerkracht in onze wijken sterk onder druk staan.



Deze kaart signaleert welke gebieden vanuit het oogpunt van veerkracht aandacht vragen en welke niet. (Bron: Leefbaarometer, CBS microdata en WoonZorgwijzer, bewerking In.Fact.Research en Circusvis)



Verbetering van veerkracht vraagt om inzet op meerdere fronten, zoals de matrix van handelingsperspectieven van Circusvis weergeeft. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen inzet op het verbeteren van de bestaande dynamiek in een buurt (omgaan met concentratie lage zelfredzaamheid) én inzet op het creëren van nieuwe dynamiek (tegengaan van concentratie lage zelfredzaamheid). Voor beide geldt dat inzet zich zowel op de fysieke structuur als op de bewoners kunnen richten of een combinatie daarvan.

	Bestaand	Nieuw
Materieel	<p><b>Leefomgeving</b></p> <p>Aandacht geven aan kwaliteit van gebouwen en openbare ruimte</p> 	<p><b>Woningprogramma</b></p> <p>Veranderen van de samenstelling van het woningaanbod</p> 
Mens	<p><b>Sociale aanpak</b></p> <p>Zelfredzaamheid bevorderen en sociale cohesie vergroten</p> 	<p><b>Woninggebruik</b></p> <p>Met gericht beleid beïnvloeden van instroom en doorstroom</p> 

### 3.1 Juiste mix aan bewoners

Om de veerkracht op peil te houden is het belangrijk om te streven naar een gezonde mix van bewoners in een buurt. Op plekken waar de veerkracht beperkt is, sturen we op goede instroomkandidaten bij een nieuwe verhuuring. Maar ook maatschappelijke toewijzing is een middel dat ingezet kan worden om bij te dragen aan de juiste mix van bewoners. Een gezonde balans aan vragers en dragers in een buurt is belangrijk. In buurten waar de veerkracht minimaal is, wil je de kwetsbare instroom beperken. We onderzoeken de inzet van gemengd wonen projecten, waar je bij aanvang een impuls kunt geven aan een gezonde mix van bewoners, die elkaar zien, waar je gezien wordt en waar je iets voor elkaar over hebt.

### 3.2 Bewoners met ondersteuning (zorg- of woonbegeleiding)

Voor enkele bewoners is zelfstandig wonen een uitdaging. Het gaat hier om de bewoner die zich anders gedraagt dan anderen, die het niet altijd alleen kan, soms voor overlast zorgt of waarbij zelfstandig wonen niet vanzelf gaat. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het gedrag van al onze huurders, maar we kunnen wel ondersteunen in het aanleren van woonvaardigheden. Met als doel een bewoner zelfstandig te laten wonen. Door bewoners met zorg te begeleiden naar een passende plek, zorgen we voor een zachte landing in de buurt. We werken aan een stevige samenwerking met gemeente, zorg en andere partners. Wij willen iedereen een thuis en een omgeving bieden waar het fijn en goed wonen is.

### 3.3 Langer Thuis wonen

De wereld rondom het zorglandschap verandert. Huurders blijven langer zelfstandig en sommige huurders stromen uit vanuit een beschermde woonvorm naar een zelfstandige woning. Dit heeft impact op de woonomgeving. De toenemende vergrijzing heeft gezorgd voor een toenemende groei van het aantal mensen met dementie. De druk op de zorg kan de zorgvraag niet opvangen, waarmee het aantal bewoners dat zelfstandig woont toeneemt. We zijn alert op signalen als eenzaamheid, verward gedrag en verwaarlozing. Het belang om een goed wijknetwerk te hebben, waarbij wij onze signalen bij de juiste partner kunnen leggen, is van grote waarde. De rol van de vrijwilliger wordt nog belangrijker. Wij stimuleren en activeren bewoners om iets te betekenen voor hun bureu, straat of buurt. Hiermee dragen we bij aan het opbouwen van een sociaal netwerk/vangnet, waarbinnen mensen betrokken blijven bij de samenleving en mee kunnen doen. We dragen bij aan preventie, we stimuleren en ondersteunen de mogelijkheid tot ontmoeting en doorstroming. Hiermee handelen we in lijn met de woonzorgvisie 2020-2030 van de gemeente Helmond. Iedereen doet mee!

### 3.4 Preventie inzetten op betalingsproblematiek

Bestaanszekerheid is niet alleen de zekerheid van voldoende en voorspelbaar inkomen, maar ook zekerheid om betaalbaar te wonen. De vaste woonlasten vormen een steeds groter aandeel van het inkomen. Hierdoor komen steeds meer bewoners in financiële moeilijkheden. We willen huisuitzettingen op basis van huurachterstand voorkomen, waarbij het voorkomen van achterstanden natuurlijk effectiever is. Daarom zetten we de komende jaren steviger in op preventie en vroeg signalering. Persoonlijk contact en oog voor de menselijke maat is cruciaal. Vanuit persoonlijk contact blijkt al snel of er sprake is van achterliggende problematiek. Pas dan kan gericht naar oplossingen gezocht worden. Natuurlijk doen we ook dit samen met onze partners in de stad.

### 3.5 Achter de voordeur

Onderhoud, renovatie en nieuwbouwprojecten zijn natuurlijke momenten om een nieuwe impuls te geven aan de leefbaarheid. Juist deze momenten kunnen we benutten om invloed uit te oefenen op de leefbaarheid in een gebied. Hiervoor is het belangrijk om vroegtijdig in gesprek te gaan met bewoners die hier wonen. Wat speelt er, wat leeft er, wat willen bewoners? Die kennis verbinden we met de plannen van Woonpartners in dit gebied. Samen met bewoners maken we een uitvoeringsplan. Niet alleen de woningen worden aangepakt en verbeterd, maar de bewoners krijgen voor, tijdens en na de renovatie actief hulp aangeboden en het woongebouw en de woonomgeving krijgt een sociale impuls.

### 3.6 Wijkontwikkeling

We kennen onze buurten en wijken. We herkennen trends en ontwikkelingen en kunnen hierop anticiperen. We zitten aan tafel bij de wijkplannen van de gemeente en weten waar de aandacht en inzet nodig is. We acteren hier als een spin in het web en weten de juiste partners te betrekken en slimme koppelingen te maken. We werken aan wijkkaarten waarin we onze wijken beschrijven en waar we de komende 5 jaar aan willen werken. Uit deze wijkkaarten komen de jaarlijkse wijkplannen.





## 4. Schoon, heel, veilig en gezond wonen



Een schone en opgeruimde omgeving is het begin van een prettige woonomgeving. Het nodigt bewoners uit om hun eigen buurt schoon te houden. Het vergroot het gevoel van veiligheid en draagt bij aan een gezond leefklimaat. Dit doen we samen en pakken we stedelijk op, samen met onze partners vanuit Wijkontwikkelplannen en prestatieafspraken tussen gemeente, corporaties en huurdersbelangenorganisaties.

### **Schoon**

We houden toezicht op schoonmaak en groenonderhoud en handhaven op bewonersgedrag.

### **Heel**

Snelle reparaties in onze algemene binnen- en buitenruimten (regisserend), maar ook reparaties in het openbaar gebied (signalerend).

### **Veilig**

Fysieke aanpassingen, bijvoorbeeld het laag houden van groen waar dit een gevoel van onveiligheid geeft, mogelijkheid tot afsluiten achterpaden, op orde zijn van verlichting, brandveiligheid. Werken aan veiligheid is ook de aanpak van ondermijning, versterken van sociale cohesie, en zichtbaar zijn in onze buurten.

### **Gezond**

Samen met bewoners en onze partners werken we aan vergroening van onze buurten. We maken bewoners bewust van hun eigen rol in vergroening van hun buitenruimte en stimuleren en faciliteren waar het kan. Daarnaast stimuleren en faciliteren we ontmoeten in de buurt in het groen. We werken nauw samen met zorg- en welzijnsorganisaties.

### **4.1 Toezicht en handhaving**

De basis is schoon, heel en veilig. Het helpt als dit op orde is in onze buurten. Woonpartners neemt haar rol in het toezien en handhaven. We werken volgens een positieve manier van handhaven. Waar terugkerende problematieken zijn, zoals vervuiling, dumping of vandalisme, gaan we in gesprek met bewoners, netwerkpartners en gemeente. Met als doel: samen werken naar een duurzame oplossing. Bewoners zijn aan zet, wij helpen daarbij en maken uitvoering mogelijk. Wat kunnen bewoners zelf doen om hun woongebouw en omgeving netjes te houden, en waar treden wij faciliterend op. Waar een bewoner het zelf niet kan, verbinden wij met de juiste vrijwilliger of partner.

#### 4.2 Last en overlast

We zijn in de afgelopen jaren vooral gaan zorgen voor bewoners door problemen over te nemen. We hebben hiermee niet bijgedragen aan de zelfredzaamheid van onze huurders. De komende 5 jaar werken we samen aan zelfredzaamheid of samenredzaamheid in onze buurten. We helpen bewoners om zelf of met een beetje hulp van elkaar overlast op te pakken. De focus verschuift van afhandelen (reactief) naar preventie (proactief), het voorkomen van. We gaan naar bewoners toe, komen achter de voordeur en in de leefwereld van onze huurders.

#### 4.3 Interventie op ongewenst gedrag

Ondermijning in de wijken is een toenemend probleem. Het gaat hierbij om kleine en grote misdaden, die de grenzen tussen de onder- en bovenwereld overschrijden. Denk hierbij aan activiteiten als woonfraude, hennep, prostitutie en uitbuiting. Kwetsbare wijken zijn gevoeliger voor ondermijning: bewoners raken eerder betrokken bij ondermijnende criminaliteit door een opeenstapeling van problemen als armoede en achterstand. Bewoners moeten zich veilig voelen in hun woonomgeving. We kunnen daarom niet weggijken voor crimineel handelen en ondermijning. Daarom zetten we de komende jaren actief in op dit thema. Dit brengt mogelijk risico's met zich mee op het gebied van veilig werken in de wijk dat direct het veiligheidsgevoel beïnvloedt. Voor het professioneel begrenzen van gedrag bij bewoners worden medewerkers regelmatig getraind (agressiebeleid). De steun van partners zoals politie is hierbij cruciaal. Om het thema grondig aan te pakken werken we aan een brede wijkaanpak.





## 5. Iedereen doet mee



De bewoner staat centraal. Zij wonen in onze woningen, zij maken de buurt. We inspireren bewoners om mee te denken op alle mogelijke manieren. Met als uiteindelijk doel dat bewoners zich verantwoordelijk voelen voor hun straat, buurt en wijk, maar vooral ook voor elkaar. Participatie draagt bij aan preventie op allerlei gebieden. Als bewoners zich betrokken en verantwoordelijk voelen voor hun straat, buurt, wijk en elkaar, zijn er minder interventies nodig. We koesteren wat we nu aan participatievormen hebben maar we kijken ook naar nieuwe initiatieven. Met het motto: 'verantwoordelijkheid bij huurders' maken we de beweging van voor huurders naar met huurders.

### 5.1 Participatie, gaat over meedoen

In onze wijken, waar we een concentratie hebben van bewoners uit lage inkomensgroepen, zie je dat een groot aandeel beperkt zelfredzaam is en daarmee kwetsbaar. Door de saamhorigheid te vergroten en in te zetten op een sociale buurtaanpak, kunnen bewoners een beroep doen op zorgorganisaties en gemeenten in begeleiding vanuit die kwetsbaarheid. Bovendien verstrekt het ook de saamhorigheid en daarmee de samenredzaamheid in een buurt. Het gaat om elkaar zien, gezien worden en iets voor elkaar over hebben. Mee doen! We stimuleren meedoen actief.

#### Leefbaarheidsfonds

We ondersteunen onze bewoners bij het creëren van een thuis. Bewoners kunnen een beroep doen op het leefbaarheidsfonds om activiteiten te organiseren die bijdragen aan de leefbaarheid in hun buurt of straat. Een voorbeeld hiervan is een opruimactie, waarbij bewoners hun achterpad onkruidvrij maken en er ruimte is voor ontmoeting met een kopje koffie.

#### Buurten in de buurt en kijken in de wijken

Een kopje koffie in de buurt, hoort bij ons werk. Samen met bewoners in gesprek. We luisteren op een laagdrempelige manier naar het verhaal van onze bewoners. We komen letterlijk even buurten in de buurt. We zetten in op het ontwikkelen van het versterken van de regie bij bewoners, waarbij we onze aandacht verschuiven van organiseren naar faciliteren voor bewoners. Wij zetten het wiel in beweging en de bewoners nemen het over. Onze collega's en partners doen mee. We organiseren jaarlijks vier keer Kijken in wijken, waarin we met collega's ook partners uitnodigen, om samen onze buurten te verkennen.

#### Meedenken en meepraten over thema's

We werken aan creatieve manieren van participatie. Dit stemmen we af op het vraagstuk en de doelgroep. We vragen bewoners mee te denken over een concreet thema en mee te doen bij de uitwerking. We doen dit op belangrijke thema's als leefbaarheid, duurzaamheid, veiligheid of betaalbaarheid.

### **Meedenken en doen in projecten**

We betrekken bewoners actief in de plannen voor hun straat, buurt en wijk. Bewoners krijgen een grotere rol bij de ontwikkeling van hun huis, straat, buurt of wijk. Daarmee vergroten we de betrokkenheid en samenredzaamheid van de buurt. Als je samen werkt aan het creëren van je eigen omgeving, vergroot je het eigenaarschap en de betrokkenheid van bewoners. Werk je samen aan een fijne buurt. Daar wordt iedereen beter en blij van!

### **Kiek'en**

In 2021 is er met "kletsen in de keten" een begin gemaakt met een gezamenlijk gesprek met onze maatschappelijke partners over diverse wijkthema's. We willen de samenwerking verdiepen en versterken door bij elkaar in de keuken te kijken. Tijdens KIEKen in de keuken van de maatschappelijke partner wisselen we informatie uit over de manier van werken met als doel meer inzicht en begrip voor elkaars werkwijze.





## Tot slot

Woonpartners streeft naar leefbare wijken, waar mensen prettig wonen, elkaar zien, gezien worden en iets voor elkaar over hebben. Waar mensen een kans krijgen, zichzelf mogen zijn en veilig samen wonen en leven. Wonen in veerkrachtige wijken zijn wijken waarin bewoners zelf aan zet zijn en ook willen zijn. Waar dit niet lukt, er ondersteuning is vanuit het maatschappelijk netwerk. Samen met bewoners, sociaal-maatschappelijke organisaties en woningcorporaties werken we aan een samenleving waarin bewoners positieve invloed hebben op hun eigen woonomgeving. Om prettige samen te leven in een thuis in een fijne buurt!



**Woonpartners. Samen maken we thuis.**





[www.woonpartners.nl](http://www.woonpartners.nl)