



# Koersplan 2022 - 2026

Samen start je sterker

**sjht** Jongeren  
huisvesting

# Inhoudsopgave

## 1. De kern van ons koersplan 3

- 1.1 Alles op tafel 3
- 1.2 Herijken en uitvoeren 3

### Interview met bewoner 4

- Adam Ahmed

## 2. Expert in jongerenhuisvesting 6

- 2.1 Onze missie 6
- 2.2 Samen start je sterker 6
- 2.3 Betrokken, professioneel, verantwoordelijk en samen 7

## 3. Ontwikkelingen richting de toekomst 8

- 3.1 Demografie 8
- 3.2 Grote opgaven 8
- 3.3 Verduurzaming 9
- 3.4 Digitalisering 9
- 3.5 Financiële continuïteit 9
- 3.6 Samen naar de toekomst 9

### Interview met projectbeheerder 10

- Marlin te Woerd

## 4. Altijd aanbod 12

- 4.1 Woningaanbod uitbreiden 12
- 4.2 Doorstroom en uitstroom 12
- 4.3 Duurzaam gedrag 12
- 4.4 Energiebehoefte verminderen 13

## 5. Optimale dienstverlening 14

- 5.1 Meer digitalisering 14
- 5.2 Aansluiten bij wensen en behoeften 14
- 5.3 Persoonlijke contacten en service 15
- 5.4 Duidelijke communicatie 15

## 6. Vitale organisatie 16

- 6.1 Talenten benutten 16
- 6.2 Automatisering benutten 17
- 6.3 Externe experts inzetten 17
- 6.4 Fijne extra's bieden 17

### Interview met medewerkers 18

- Nicole Koekkoek en Karin Steenwelle

## 7. In het kort 20

# 1. De kern van ons koersplan

Als jongerenhuisvester zijn wij er voor een specifieke doelgroep in onze samenleving. Onze huurders zijn nog jong maar hun plannen zijn groots! Onze ambities groeien mee met de behoeftes van onze jongeren en dat vraagt dan ook om grootse plannen en een scherpe koers.

**Altijd aanbod;** flexibel inspelen op de vraag naar woonruimte.  
**Optimale dienstverlening;** bereikbaar en benaderbaar voor iedereen.  
**Een vitale organisatie;** eigentijds en toekomstbestendig.

Dit zijn de ambities die uit onze organisatie-brede analyse komen. Samen met onze huurders, medewerkers en de Raad van Commissarissen hebben we kritisch gekeken naar onszelf en de omgeving waarin wij actief zijn, en van daaruit hebben wij onze sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen in kaart gebracht.

## 1.1 Alles op tafel

Wij zijn goed in het realiseren van concrete doelen, dat is onze kracht.

Ons woningaanbod is niet voldoende om aan de vraag van alle jongeren te voldoen. Dat kan dus beter. We beheren bezit van en voor derden en collega-corporaties, die dat graag aan ons uitbesteden. Dat kunnen we de komende jaren uitbreiden; één van de kansen die we zien.

Wij zijn bij alles wat we bereiken afhankelijk van de wet- en regelgeving. De veranderlijke politieke context is een bedreiging voor onze organisatie.

## 1.2 Herijken en uitvoeren

Dit koersplan is onze stip op de horizon, maar niet in beton gegoten. We kijken elk jaar of de koers aansluit bij ontwikkelingen in de wereld om ons heen. Vanuit die actuele realiteit, plannen we concrete en meetbare acties om onze doelen te halen.

Op de volgende pagina's vertellen we iets meer over onszelf en onze jonge doelgroep. Daarna lichten we de ambities verder toe.







Interview met bewoner  
**Adam Ahmed**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7



Helemaal in de wolken  
op drie hoog aan  
de Langelermaatweg.



## Interview met bewoner Adam Ahmed

**'Je komt precies op het goede moment, want ik heb net twee nieuwe banken en een salontafel in m'n woonkamer. Vind je ze mooi? Ik heb ze gekregen van mijn broer! Die gaat trouwen en had ze over. Mijn eigen bank, die ook nog goed was, heb ik aan een onderbuurvrouw gegeven. En zij was dáár weer heel blij mee.'**

Adam Ahmed, 21 jaar geleden geboren in Somalië, woont inmiddels 8 jaar in Nederland en sinds 8 maanden in Hengelo. 'Mijn moeder woonde al in Rotterdam. Ze was gevlucht en kreeg een verblijfsvergunning. Voor gezinshereniging haalde ze mijn broer, zus en mij naar Nederland. Zij zijn allebei ouder en wonen in Enschede. Daar heb ik ook jaren gewoond. Voornamelijk in studentenkamers, maar op een gegeven moment wilde ik graag iets voor mezelf. Vooral omdat ik m'n toilet, douche en keuken moest delen met andere mensen. Soms waren die leuk en netjes, maar soms echt niet. Begrijp me goed, ik ben ook geen heilige, maar na zoveel jaren wilde ik toch graag iets voor mezelf.'

### Reageren en accepteren

Een vriend van Adam had zich ingeschre-

ven bij Roomspot. 'Dat heb ik toen ook gedaan, maar ik moest lang wachten. Twee jaar moest ik geduld hebben, terwijl ik overal op reageerde. Er zijn zoveel mensen die zoeken. Eén keer had ik per ongeluk een woning afgewezen. Ik was iets te snel met de verkeerde button. Toen ik daarover belde begreep die medewerker mij en heeft toen goed geholpen. Niet veel later is het uiteindelijk toch gelukt en was ik eerste kandidaat voor een woning. Dit was het wachten waard. Ik ben ontzettend blij met mijn appartementje aan de Langelermaweg op de derde etage.' Adam woont hier inmiddels acht maanden. 'Soms heb ik pech, maar soms heb ik ook veel geluk. Vorig jaar was zo'n zomer dat heel veel dingen lukten. Hier heb ik mijn eigen woonkamer, keuken, slaapkamer en een eigen badkamer met toilet. Ik heb een groot deel van de spullen kosteloos over mogen nemen van de vorige bewoner; zijn bureau, een kast en nog veel meer spullen.

**Soms denk ik daar aan.  
Ik ben die mensen  
heel dankbaar. Het is  
fijn wonen hier.**

En voor deze huurprijs!' Adam vertelt dat hij, nu hij een eigen voordeur heeft, in aanmerking komt voor huurtoeslag. 'Ik betaal inclusief vaste lasten slechts € 450. Niet te geloven he?! Bijna hetzelfde bedrag betaalde ik alleen al voor mijn studentenkamer.'

### Het gaat goed met mij

'Vorig jaar kreeg ik ook nog een fijne baan met leuke collega's. Een paar jaar geleden heb ik een VMBO-diploma gehaald en een diploma Financiële Administratie. Maar in coronatijd was ik niet meer zo gemotiveerd en ben ik gestopt met mijn Mbo-opleiding Sport en Bewegen. Nu ga ik beginnen aan een BBL-opleiding vanuit mijn nieuwe baan. En binnenkort ga ik weer voetballen met mijn vrienden. Ook wil ik eigenlijk het kickboksen en fitness weer oppakken. Dat lag allemaal een beetje stil door corona. Adam schudt met zijn hoofd met een tevreden glimlach van oor tot oor.'

## 2. Expert in jongerenhuisvesting

### Wij geven jongeren een goede start in hun wooncarrière.

Wij verhuren kamers, studio's en appartementen in de kernen van Enschede en Hengelo, aan jongeren van 18 tot 30 jaar. Dat doen we al sinds 1968, enerzijds met eigen bezit en anderzijds door beheer voor derden. Zo maken wij onze maatschappelijke opgave waar.

We zijn natuurlijk niet de enige corporatie die jongeren huisvest, maar wel de enige die fulltime klaarstaat voor alle jongeren. Met onze schat aan ervaring zijn wij de onomstotelijke expert op dat gebied. Denk aan de leefbaarheid, waar jongeren andere eisen aan stellen dan gezinnen of ouderen. Alert zijn op eenzaamheid, omdat niet iedereen even assertief op leeftijdsgenoten afstapt. Of flexibel omgaan met ingangsdata voor een huurcontract, omdat jongeren uit (pleeg)zorg die achttien worden per direct op eigen benen moeten staan.

#### 2.1 Onze missie

We maken onze missie waar, door veilige en kwalitatief goede huisvesting te bieden voor jongeren die qua inkomen aangewezen zijn op de sociale woningvoorraad.

Alle jongeren zijn welkom, maar wij richten ons op de jongeren die aan het begin van hun wooncarrière staan. Wat maakt ons nou tot de expert in jongerenhuisvesting? Toch vooral ons vermogen om naadloos aan te sluiten bij de levensfase van onze doelgroep. Zo hebben we bijvoorbeeld:

- Veel mutaties, omdat jongeren hun leven aan het vormgeven zijn en nogal eens van locatie wisselen door studie, stages, projecten, nieuwe liefdes of nieuwe kansen.

- Begrip voor tijdelijk lagere inkomsten, want leren omgaan met geld gaat niet altijd over rozen.
- Regelmatig gesprekken over de gewenste leefbaarheid in een complex. Denk aan bierkragen op het balkon of de schoonmaak van gedeelde ruimtes.
- Goede contacten met andere organisaties die jongeren begeleiden, zoals Jarabee, Zekere Basis en ZAZ Welzijn.

Wij houden van de energie, ideeën en ambities van jonge mensen. Ze brengen nieuw elan, dat onmisbaar is voor een levendige stad. Bij ons ontdekken ze wat zelfstandig wonen inhoudt en welke vrijheden en verantwoordelijkheden daarbij horen.

#### 2.2 Samen start je sterker

Veel van onze jongeren wonen voor het eerst in hun leven op zichzelf. Dat is een grote stap in de ontwikkeling naar volwassenheid. Wij helpen die stap succesvol te maken; ons motto is niet voor niets 'Samen start je sterker'. 'Samen' is de kern van ons werk. Uiteraard is het ook een van onze kernwaarden.

## 2.3 Betrokken, professioneel, verantwoordelijk en samen

Dat zijn de vier kernwaarden van SJHT, die de standaard vormen waar wij aan voldoen.

### Betrokken

Wij voelen ons betrokken bij onze huurders en binnen ons team houden we elkaar op de hoogte van wat er zoal speelt. Als er iets aan de hand lijkt te zijn, gaan we langs om een praatje te maken. Bijvoorbeeld als er klachten binnenkomen over geluidsoverlast, huisdieren of troep in gezamenlijke ruimtes.

We letten op de signalen dat onze hulp nodig kan zijn, zoals bij een beginnende huurachterstand. Als we merken dat een huurder financiële problemen heeft of met zichzelf in de knoop zit, schakelen we de nodige hulp in.

SJHT is zichtbaar, betrokken, benader- en aanspreekbaar. Zo zorgen wij samen voor een dynamische en leefbare omgeving.

### Professioneel

Als expert in de huisvesting van jongeren zijn wij uiterst professioneel. Elke situatie is anders; we hebben vaste processen en tegelijkertijd zijn we flexibel waar nodig. Denk dan aan een huurder van dertigplus die maar geen andere woonruimte kan vinden. Dan helpen wij door onze contacten bij andere verhuurders en corporaties in te schakelen.

We zijn vakbekwaam en blijven ons continu ontwikkelen, zo blijven wij ook in de toekomst de expert in de jongerenhuisvesting.

### Verantwoordelijk

Wij nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, door bij te dragen aan een gebalanceerde woningmarkt. Met een passend woningaanbod voor alle (sub)groepen binnen onze jongeren-doelgroep (zoals buitenlandse studenten en jongeren met een zorgvraag). En doordat we de uitstroom van dertigplussers goed georganiseerd hebben, blijft ons aanbod beschikbaar voor de jongste jongeren.

Een stad heeft jongeren nodig voor reuring en dynamiek en wij stimuleren inclusiviteit. Daarom is elke jongere welkom. Wij helpen Hengelo en Enschede aantrekkelijk te blijven als woonplek voor die generatie.

### Samen

Bijzonder aan onze organisatie is dat een aantal huurders een actieve rol heeft, als projectbeheerder en als lid van de Raad van Commissarissen. Onze projectbeheerders verzorgen de opleveringen en behartigen huurdersbelangen. Ze zijn een onmisbare schakel tussen SJHT en onze huurders. We betrekken de projectbeheerders ook bij beleidskeuzes en bij het maken van prestatieafspraken met gemeenten en andere stakeholders.

Projectbeheerder zijn is een vrijwillige functie, waar we een kleine (onkosten)vergoeding en grote waardering tegenover zetten. Bovendien is het een mooie leerschool voor jongeren met bestuurlijke ambities. Zeker omdat wij statutair hebben vastgelegd dat twee van onze vijf commissarissen huurders zijn. Zij worden voorgedragen door de projectbeheerders.



## 3. Ontwikkelingen richting de toekomst

Voor het succesvol invullen van onze missie ('Wij geven jongeren een goede start in hun wooncarrière') zijn we ook afhankelijk van externe ontwikkelingen. In dit hoofdstuk noemen we de belangrijkste.

### 3.1 Demografie

Wij zien tekenen van groei van het aantal jongeren. Dat blijkt ook uit onderzoek van [Kences](#) (kenniscentrum voor studentenhuysvesting).

Onze doelgroep wordt groter en meer divers door de groei van het aantal jonge statushouders en internationale studenten. Daarnaast moeten steeds meer jongeren met een zorgvraag een beroep doen op de reguliere woningvoorraad.

Bovendien blijft de trek naar de stad vanuit omliggende dorpen bestaan. Jongeren willen graag dáár zijn waar het gebeurt. Verder speelt toenemende individualisering in de maatschappij, waardoor de vraag naar woonruimte voor één- en tweepersoonshuishoudens blijvend toeneemt.

### 3.2 Grote opgaven

De corporatiesector is de aangewezen kartrekker bij hoognodige investeringen, zoals verduurzaming en het toevoegen van woningen. Dat zijn enorme opgaven en onze financiële mogelijkheden zijn, onder meer door de geldende regelgeving, beperkt. Hierdoor nemen onze mogelijkheden en financiële slagkracht af, terwijl de kosten voor nieuwbouw en verduurzaming stijgen.

In dit krachtenveld gaan wij aan de slag met onze ambities. Het onderzoek [Opgaven en Middelen](#) heeft goed in beeld gebracht dat niet alles mogelijk is; aan ons de uitdaging om de juiste prioriteiten te stellen.





### 3.3 Verduurzaming

Wij dragen bij aan een CO2-neutraal woningbestand in 2050 door:

- De energiebehoefte te verminderen
- De warmtetransitie naar gasloze woningen.
- Het opwekken van hernieuwbare energie.

Wij bepalen de strategie per wooncomplex, waarbij onze leidraad is:

- De zittende huurder krijgt geen hogere woonlasten.
- We benutten zoveel mogelijk 'natuurlijke' momenten, zoals een mutatie, gepland onderhoud en nieuwbouw.
- We verduurzamen met tussenstappen, zodat we gebruik kunnen maken van de nieuwste ontwikkelingen.

### 3.4 Digitalisering

In onze organisatie en in de samenwerking met externe stakeholders krijgt de verzameling van data en analyse daarvan een steeds prominentere plek. Daarom onderzoeken wij technieken zoals robotisering en artificial intelligence. We verbeteren onze digitale processen zodat we meer tijd overhouden voor persoonlijk contact met onze huurders en vaker aanwezig kunnen zijn in de complexen. We beginnen meteen met het beter benutten van de mogelijkheden die ons bestaande ERP-systeem al biedt, zoals het combineren van gegevens (doelgroep, vastgoed, financiën) voor data-gedreven keuzes.

### 3.5 Financiële continuïteit

Ons financiële beleid staat in dienst van onze maatschappelijke taak. Financiële continuïteit zorgt ervoor dat wij onze activiteiten voor de startende jongeren op de woningmarkt duurzaam kunnen uitvoeren. Winst maken is daarbij geen doelstelling.

We zijn een financieel gezonde organisatie. Daarom hebben we de mogelijkheid een stapje extra te doen. Door de juiste keuzes te maken en een balans te vinden in renderende en niet-renderende investeringen gaan we onze middelen zo optimaal mogelijk inzetten. Daarbij houden wij ons aan de door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Autoriteit woningcorporaties (Aw) gestelde normen en onze eigen financiële kaders. Door een solide financiële huishouding en een stevig risicomanagement borgen wij een bestendig voortbestaan.

### 3.6 Samen naar de toekomst

Wij zien deze uitdagingen/opgaven vol vertrouwen tegemoet, mede dankzij het kernwoord dat zo belangrijk is voor SJHT: Samen met de overheid, gemeentes, huurders, netbeheerders, zorgpartijen, collega-corporaties en vele anderen brengen we onze doelen binnen bereik.

**Wij bieden kwaliteit,  
geen overbodige luxe.**



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

# Interview met projectbeheerder **Marlin te Woerd**



Als projectbeheerder  
doe je waardevolle  
praktijkervaring op.

## Interview met projectbeheerder Marlin te Woerd

**'Zooo, weer een geslaagde oplevering', lacht Marlin te Woerd (23) die tevreden haar studentenkamer binnenstapt.**

'Kijk, in dit klappertje bewaar ik mijn opleveringsformulieren en andere informatie voor de huurders. Als er een student weggaat uit mijn 'werkgebied', dan krijg ik een seintje voor het opleveren van de kamer. Volgens afspraak moet de huurder deze netjes achterlaten. Je mag jouw muren best paars schilderen, maar vindt de volgende bewoner dat niet mooi en wil hij een witte kamer... tja, dan moet je de muren terugbrengen in originele staat. Ook als je gaten in de muur boort, moet je zorgen dat die gevuld worden voordat je vertrekt. En wil je vloerkleden of meubelstukken ter overname aanbieden, dan kunnen we daarin als projectbeheerder ook wat betekenen. In goed overleg komen we er eigenlijk altijd wel uit. Blijft er een bank staan na de verhuizing of andere meubels, dan meld ik dat bij SJHT. Soms moet de vertrekkende huurder dit opruimen, soms wordt het afgevoerd. Al was het maar voor de veiligheid en het vrijhouden van gangen.'

### Hospiteren om een geschikte huisgenoot te vinden

Ze studeert Vastgoed en Makelaardij en woont in een fijne kamer dichtbij Saxion. 'Ja, ik heb geluk gehad met deze kamer met uitzicht op een fijn grasveldje waar we in de zomer soms gezellig barbecueën. Mijn kamer is 24 m<sup>2</sup> en ik heb een eigen douche, toilet en wastafel. Met 6 andere studenten deel ik een woonkamer, keuken en balkon. In dit blok zitten verschillende type woningen. Ik ben verantwoordelijk voor de lagere huisnummers die vooral horen bij studentenkamers. Wonen in deze wijk is zeer geliefd. Als er meerdere kandidaten zijn die graag in de vrijgekomen kamer willen wonen, organiseren we een hospiteeravond. Belangrijk, want het is wel prettig om een klik te hebben met elkaar als je ruimtes samen deelt.'

### Leuk en je leert er wat van

Marlin werd in 2020 gevraagd door een medewerker van SJHT of ze ervoor voelde om projectbeheerder te worden.

**Ik heb me eerst wat verdiept in de taken.**

'Want ik zag het niet zo zitten om mensen aan te spreken op gedrag.' Marlin begint te lachen. 'Ik ben zelf ook geen heilig boontje of zo, dus dan voelt het niet goed om anderen op allerlei regels te wijzen. Maar als projectbeheerder ben je vooral de ogen en oren van SJHT. Of ik daarvoor betaald krijg? Ha, ha, we noemen het de 'fiets en telefoonvergoeding'. Het gaat om een paar tientjes per jaar plus een mooi kerstpakket. Dat ik ja heb gezegd, komt ook omdat het heel goed past bij mijn opleiding Vastgoed en Makelaardij. Veel dingen die ik leer, maak ik in de praktijk mee. Of het is iets wat daar op lijkt. Wat ik ook mooi vind is dat we om de maand het projectbeheerdersoverleg hebben.

SJHT doet echt wat met onze ideeën en verbetervoorstellen. Een tijdje geleden moest er een financiële oplossing bedacht worden voor de administratiekosten bij afrekening van gas water en licht. Samen hebben we toen een eerlijke verdeelsleutel bedacht. Die verdeelsleutel is één op één overgenomen. In december heb ik, samen met een ander projectbeheerder, meegedacht over de koers van SJHT.'



## 4. Altijd aanbod

### Flexibel inspelen op de vraag naar woonruimte.

Onze woonproducten passen bij de behoeften en levensfase van jongeren: een kamer, studio of appartement voor één of meer personen, binnen een wooncomplex met mensen van dezelfde leeftijd. De woonwensen van onze doelgroep kunnen van tijd tot tijd veranderen, maar in de basis gaat het om een prettige, veilige leefomgeving, waar het comfort in balans is met de (energie)lasten.

Uit onderzoek blijkt dat de meeste jongeren liever zelfstandig wonen, zonder voorzieningen te delen met huisgenoten, maar dat de betaalbaarheid vooropstaat. Daarom gaan wij:

- Ons (gedifferentieerde) woningaanbod vergroten.
- De doorstroming van dertigplussers op gang houden.
- Huurders helpen bij duurzaam wonen.
- De energiebehoefte verminderen door duurzame aanpassingen.

#### 4.1 Woningaanbod uitbreiden

Door een fors tekort aan betaalbare woonruimte is het starten van een wooncarrière steeds moeilijker. We moeten de druk op de woningmarkt verlichten. Daarom geven wij de komende jaren prioriteit aan het uitbreiden van ons woningbestand, zowel met nieuwbouw als door het beheren van objecten voor anderen. Met dat laatste creëren we extra aanbod boven op de mogelijkheden die we zelf hebben.

#### 4.2 Doorstroom en uitstroom

Een achttienjarige heeft meestal andere woonwensen dan iemand van midden twintig. Daarom bieden we huurders de mogelijkheid om door te stromen binnen ons aanbod, bijvoorbeeld van een kamer naar een studio. Om voldoende aanbod te houden voor starters, moeten onze bewoners uiterlijk op hun dertigste verhuizen. Dat gebeurt bijna altijd vanzelf en waar nodig helpen wij bij het vinden van andere geschikte woonruimte.

#### 4.3 Duurzaam gedrag

Een verduurzaamd huis zorgt niet automatisch voor energiebesparing. Dat komt vooral door het gedrag van de bewoners. In onze werkgroep 'duurzaam huurdersgedrag' bedenken we samen met huurders leuke en ludieke acties, om onze bewoners te informeren en motiveren. Ook de komende jaren zetten we daar flink op in.

#### 4.4 Energiebehoefte verminderen

Wij bepalen onze huurprijzen op basis van punten voor allerlei aspecten, zoals de grootte van het woonoppervlak, de aanwezige voorzieningen, maar ook het energieverbruik telt daarin mee. Daarbij rekenen wij niet de maximaal toegestane huurprijs door aan onze huurders. Zo houden we rekening met de financiële kansen van jongeren tussen de 18 en 23 jaar en de ruimere mogelijkheden die drieëntwintig- tot dertigjarigen hebben. De totale woonlasten bestaan naast de huurprijs ook uit energielasten en gemeentelijke belastingen.

**Jongeren konden een idee inleveren voor duurzaam gedrag en daar mooie prijzen mee winnen. Vorig jaar won Sybren Merkus met zijn inzending om te besparen op gas, water en elektra.**



Winnaar Sybren Merkus met zijn prijs

Vooraf het verminderen van de energiebehoefte kan flink schelen in de kosten, dus daar investeren we in. Bijvoorbeeld door te isoleren, zonnepanelen te plaatsen of de ketel te vernieuwen.

We hebben invloed op de betaalbaarheid van woningen, maar voor een deel ook niet. Wij gaan bijvoorbeeld niet over de hoogte van energieprijzen en belastingen. Daarvoor doen we - als onderdeel van Aedes en Kences - een beroep op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van onder andere de overheid en gemeenten. Wel kunnen we onze jongeren helpen in de bewustwording om zo het gebruik van energie te verminderen. Alleen als we allemaal bijdragen, blijft wonen voor onze jongeren betaalbaar.

# 5. Optimale dienstverlening

## Bereikbaar en benaderbaar voor iedereen.

We willen dat jongeren ons ervaren als dé expert op het gebied van huisvesting. Wat inhoudt dat we benaderbaar zijn, begrijpelijk informeren, creatief meedenken, flexibel zijn en vooral veel gemak bieden.

Binnen onze doelgroep zijn er grote verschillen in levensstijl, opleidingsniveau en financiële mogelijkheden. Een deel van onze jongeren is internationaal, zelfredzaam en online vaardig. Voor hen is de wereld klein, ze verhuizen regelmatig voor studie of werk en willen graag digitaal geholpen worden.

Een ander deel bestaat uit jongeren die wat extra begeleiding kunnen gebruiken. Zij zoeken een stabiele plek waar ze zich rustig kunnen ontwikkelen. Voor hen leveren we vaker persoonlijk maatwerk.

We gaan onze dienstverlening verder verbeteren met deze groepen voor ogen, door:

- Meer digitale mogelijkheden te bieden.
- Aan te sluiten bij wensen en behoeften.
- Persoonlijk te blijven in onze contacten en service.
- Duidelijk te communiceren.

### 5.1 Digitalisering

Met digitalisering maken we het onze zelfredzame huurders makkelijker. Zij willen hun zaken graag digitaal regelen. Dat geeft onze mensen meer ruimte voor persoonlijk contact en maatwerk. Zo worden al onze processen rondom verhuur, onderhoud en financiën klantvriendelijker. Wij digitaliseren onze klantprocessen met behulp van automatisering zoals een SJHT-app en artificial intelligence.

### 5.2 Aansluiten bij wensen en behoeften

We kunnen pas beter aansluiten bij de wensen van onze doelgroep als we weten waar zij behoefte aan hebben. Willen onze jongeren bijvoorbeeld graag een gemeubileerde ruimte huren, hun was doen in een café met waterette of een flexibele woningindeling?

Voor antwoorden op deze en heel veel andere vragen zoeken we regelmatig contact met onze doelgroep. We analyseren data en combineren dat met de algemene markt-, product- en doelgroepontwikkelingen.

Onze projectbeheerderscommissie heeft een belangrijke klankbordfunctie. We betrekken hen in een vroeg stadium bij onze plannen en ideeën, en vragen hun mening en advies. Ook de uitvoering van plannen evalueren we met elkaar. Samen met onze partners in digitalisering, werken we er aan om alle huurders structureel te betrekken. Zoals het inzetten van polls of een digitaal huurderspanel.



### 5.3 Persoonlijke contacten en service

De tijd die we besparen dankzij digitalisering, zetten we in voor persoonlijk contact met huurders. Sowieso delen we de belangrijkste ontwikkelingen rondom huurders binnen ons team en hebben we altijd ruimte voor maatwerk waar nodig.

Ook lopen we geregeld even binnen bij de complexen die we beheren. Om een luisterend oor te bieden en te zorgen voor een zachte landing in de nieuwe woonomgeving.



**In september 2021 was er grote woningnood onder studenten. Toen hebben we tijdelijk dertig studenten ondergebracht. Elke dag was iemand van ons aanwezig voor vragen en een praatje. Om elkaar beter te leren kennen en te laten zien dat wij klaarstaan wanneer dat nodig is.**



### 5.4. Duidelijke communicatie

Onze klantprocessen houden we zo simpel mogelijk. Gemak voor de klant staat voorop. We spreken duidelijke, begrijpelijke taal en onze processen zijn logisch ingericht. Door onze manier van communiceren weet iedereen waar hij of zij aan toe is. Omdat onze doelgroep steeds internationaler wordt, communiceren wij tweetalig; in het Nederlands en Engels.

Bij vragen nemen wij de tijd om in gesprek te gaan en uit te leggen waarom we de dingen doen zoals we ze doen.



## 6. Vitale organisatie

We kunnen de eerste twee ambities alleen realiseren met een gezonde organisatie. Nou zijn we financieel gezond, met ruimte om nieuwe ideeën te lanceren en de meest succesvolle daarvan onderdeel te maken van ons beleid.

Ook als organisatie (werksfeer, collegialiteit, successen) staan we al ruim vijftig jaar samen sterk. Voor de komende jaren zien we kansen om nog beter aan te sluiten bij de jongeren waar we het voor doen.

We gaan onszelf versterken door:

- Individuele talenten te benutten en functies/rollen niet hermetisch af te bakenen.
- Automatisering beter te benutten.
- Externe expertise in te zetten waar nodig.
- Medewerkers een inspirerende en gezonde werkomgeving te bieden.

### 6.1 Talenten benutten

Voor elke organisatie kun je een bepaald archetype aanwijzen; het karakter van je merk. Uit de input van ons hele team blijkt dat SJHT een echte bondgenoot is. Een organisatie waarin iedereen gelijkwaardig is en alle betrokkenen heel goed samenwerken.

Vanuit die basis willen wij de kracht van onze medewerker benutten. De een kan goed schrijven, de ander is een echte sfeermaker. We laten mensen graag doen waar ze goed in zijn, naast hun officiële functie/rol. Daarbij zijn onze randvoorwaarden: een werksfeer waarin alles gezegd kan worden, een goede balans tussen werk en privé, een gezonde werkdruk en mogelijkheden voor persoonlijke ontwikkeling.

## Bondgenoot (de gewone man)

**De realist, de goeie buur, de meerderheid, de democraat.**

De bondgenoot is echt, eerlijk en werkt hard. Allen voor één en één voor allen. Bondgenoot-organisaties zijn comfortabele plekken waar iedereen erbij hoort. **Iedereen wordt gelijk behandeld en ze werken samen om ervoor te zorgen dat de regels voor iedereen gelijk zijn.** Samen ontwikkelen ze een sterke deugdzzaamheid. Bij bondgenoot-organisaties draait het vaak om commissies of ondersteunings-groepen, waar mensen van alle niveaus zich verbinden om samen te werken. **De goede buur die altijd voor je klaarstaat.** Zijn sympathieke en no-nonsense houding maken dat hij een geliefd persoon is onder velen. Je voelt je op je gemak bij hem, gelijkwaardig. **Samen ergens voor strijden doet 'De bondgenoot' het liefst.**

Bekende merken: Ikea, Opel, Hema

## 6.2 Automatisering benutten

Onze automatisering is er om werk uit handen te nemen, zodat wij meer tijd hebben voor alles wat een computer niet kan.

Ons bestaande softwaresysteem heeft mogelijkheden die we nog niet benutten. Daar gaan we de komende jaren wél gebruik van maken, en we gaan applicaties koppelen zodat de verschillende soorten software beter samenwerken.

## 6.3 Externe experts inzetten

Wij zijn zelf goed in onze core business, en voor aanverwante specialismen huren we waar nodig experts in. We laten onze privacy-officer en security-officer bijvoorbeeld door externen ondersteunen, voor het naleven van de AVG-wetgeving en de beveiliging van onze systemen tegen cybercrime. En ook bij zaken als digitalisering en bouwbegeleiding nemen we tijdelijk specialisten in de arm.

We staan voor een schone  
en veilige woonomgeving.

## 6.4 Fijne extra's bieden

De basis voor een gezonde werkomgeving staat binnen SJHT als een huis. Dat biedt ons de luxe om naar het volgende niveau te gaan, met fijne extra's zoals flexibel thuiswerken, een fietsplan, een sportabonnement en gezonde tussendoortjes. De komende periode voegen we die stapsgewijs toe.





i

1

2

3

4

5

6

7

Interview met medewerkers

# Nicole Koekkoek en Karin Steenwelle



Fijn en betaalbaar  
wonen haalbaar maken  
voor elke jongere.

## Interview met medewerkers

# Nicole Koekkoek en Karin Steenwelle

**‘Goed luisteren naar onze jongeren, meebewegen en kijken of er kansen liggen die we kunnen oppakken om ons werk weer beter te doen. Dat maakt ons werk elke dag weer uitdagend’, vertelt Karin Steenwelle (52) uit Borne. Al sinds 2002 is ze actief bij SJHT als medewerker algemene zaken. ‘Ik kan me heel goed inleven in onze doelgroep, ook al ben ik zelf al lang geen twintiger meer’.**

### De Magic Mix

Trots is Karin op het feit dat SJHT klaar staat voor jongeren die studeren in Twente, maar óók voor jongeren die geen opleiding volgen, hun eerste baantje hebben, of nog zoekende zijn. ‘De verhouding binnen ons huurdersbestand is ongeveer 80% studenten naast 20% niet studerenden. Tot die tweede groep horen ook jongeren die tussen wal en schip dreigen te vallen omdat ze net niet in aanmerking komen voor begeleid wonen bijvoorbeeld.

Sommige jongeren hebben wat meer dan gemiddeld, aandacht nodig bij het zelfstandig wonen. Hierin staan we niet alleen. Dit doen we in samenwerking met gemeente, jeugdzorg, welzijnswerk en andere partijen die jongeren een warm hart toedragen’.

### Intern verhuizen

‘Bij SJHT werken we nauw samen met projectbeheerders. Dat is vrij uniek voor een woningcorporatie’, weet Nicole Koekkoek (34). ‘Projectbeheerders zijn onze ogen en oren in de wijk. Zij zien en spreken onze huurders ter plekke en kaarten onderwerpen aan, die in het belang zijn van hen allemaal. Bijvoorbeeld als er overlast is in de buurt of schade aan een pand. Bij SJHT beschikken we momenteel over 16 projectbeheerders. Dit zijn jongeren die zelf ook een studio, appartement of kamer bij ons huren, en daarnaast het eerste aanspreekpunt zijn voor huurders die dicht bij hen wonen. Er is bij SJHT een hoge mutatiegraad, het vertrek van een bewoner leidt soms tot meer interne verhuizingen. Sommige studentenhuizen hebben hun eigen ‘regels’. Zo kan het zijn dat de huurder die het langst in het huis woont, dan weer door verhuist naar een grotere kamer. Vervolgens schuift dan soms de hele groep door. Wat dat voor

SJHT betekent? Dat we nieuwe huurovereenkomsten moeten maken,’ geeft Karin aan. ‘Geen probleem hoor, dat hoort erbij.’

### Flexibel en slagvaardig

‘Ik voelde me bij SJHT meteen echt thuis’, herinnert Nicole Koekkoek zich haar entree in 2020. ‘Dit is een kleine organisatie met 12 medewerkers en juist daardoor wordt er van alles van je gevraagd.’

**In het team van SJHT is iedereen even belangrijk en wat we doen vraagt om het nemen van verantwoordelijkheid.**

‘Je weet dat andere mensen afhankelijk zijn van wat jij doet of laat. Je weet waar je samen aan werkt. Het is een heel hecht team, iedereen is goed op elkaar ingespeeld.’

## 7. In het kort

### Altijd aanbod

Flexibel inspelen op de vraag naar woonruimte.

- We vergroten ons (gedifferentieerde) aanbod.
- We houden de doorstroming van dertigplussers op gang.
- We helpen huurders bij duurzaam wonen.
- We verminderen de energiebehoefte door duurzame aanpassingen.

### Optimale dienstverlening

Bereikbaar en benaderbaar voor iedereen.

- We bieden meer digitale mogelijkheden.
- We sluiten aan bij wensen en behoeften.
- We blijven persoonlijk in onze contacten en service.
- We communiceren duidelijk.

### Vitale organisatie

Eigentijds en toekomstbestendig.

- We benutten individuele talenten en bakenen functies/rollen niet hermetisch af.
- We benutten automatisering beter.
- We zetten externe expertise in waar nodig.
- We bieden medewerkers een inspirerende en gezonde werkomgeving.