

Ondernemingsplan
2018 - 2022

Middenin de maatschappij

Regionale aanpak met lef voor lokaal maatwerk



Inhoudsopgave

Het verschil maken	3
Leeswijzer	4
Waar staan wij voor?	5
Onze visie	6
Hier gaan wij voor:	8
1. Voldoende en kwalitatief goede woningen voor onze doelgroep	8
2. Duurzame woningvoorraad	10
3. Grip op woonlasten	11
4. Dienstverlening en sociaal beheer	12
5. Organisatie en samenwerking	15
Tot slot: uitvoering van onze strategie en monitoring en verantwoording	18

Het verschil maken

Beste lezer,

Met dit nieuwe ondernemingsplan geven we een vervolg aan het plan 'Lokaal betrokken, regionaal verbonden', dat een looptijd had tot en met 2018. Al in 2017 deden we de aftrap om te komen tot dit nieuwe plan. We namen daarvoor ruim de tijd omdat we alle collega's intensief wilden betrekken bij de richting en de inhoud.



Dat leverde veel gespreksstof, uiteenlopende inzichten en discussie op. Samen zijn we desalniettemin tot de keuze van een duidelijke richting gekomen. Een toets bij onze huurdersorganisatie (SHB) en onze Maatschappelijke Adviesraad (MAR) leerde ons dat we daarmee op de goede weg zaten.

De afgelopen jaren zijn we veelvuldig in contact geweest met onze omgeving, huurders en belanghouders. Wat zij van ons verwachten is bij ons bekend. Wat wij als Woongoed kunnen en willen leveren en vooral ook hoe, waren de vragen die wij samen wilden beantwoorden. Met elkaar doorliepen wij een traject waarin wij de vraag centraal stelden: waarin en hoe willen wij als medewerkers van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen het verschil maken voor onze huurders en de samenleving? En dat tegen verantwoorde kosten.

Bij de verdere uitwerking van onze doelstellingen lieten we ons leiden door de overtuiging, dat wij als organisatie in staat zijn onze maatschappelijke rol verantwoordelijk in te vullen. En daarbij tegelijkertijd lef te tonen bij het omgaan met uitdagingen die zich in onze omgeving voordoen. Daar gaan we voor!

Ralph van Dijk
Directeur/bestuurder

Lia van Hove
Woonconsulente bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen



"Het traject dat vooraf ging aan het ondernemingsplan vond ik bijzonder. We zijn als medewerkers erg betrokken bij dit traject. Dat is fijn, want collega's op de werkvloer weten soms zaken die het MT mist."

John van Aerde
Senior medewerker
Sociaal Beheer bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen



"De manier waarop Woongoed Zeeuws-Vlaanderen het ondernemingsplantraject organiseerde en hierin de medewerkers betrok, vind ik positief en een meerwaarde voor een effectievere communicatie binnen onze corporatie. Ik ga er dan ook vanuit dat het ondernemingsplan een positieve invloed heeft op de werkzaamheden van alle medewerkers."

Leeswijzer

In dit ondernemingsplan nemen we u mee in de keuzes van onze organisatie voor de komende jaren. Allereerst geven wij u inzicht in waar wij voor staan, onze missie en kernwaarden en onze visie. Onze strategie hebben we vervolgens uitgewerkt in vijf thema's:

1. Voldoende en kwalitatief goede woningen voor onze doelgroep
2. Duurzame woningvoorraad
3. Grip op woonlasten
4. Dienstverlening en sociaal beheer
5. Organisatie en samenwerking

Voor elk thema benoemen we op hoofdlijnen wat we gaan doen in de periode 2018-2022. De uitwerking hiervan vindt jaarlijks plaats in onder andere ons jaarplan en begroting.

Deze strategie hebben we opgesteld na een analyse van onze omgeving en het functioneren van onze organisatie. Onze keuzes zijn onder andere hierop gebaseerd, net als op de inbreng vanuit onze medewerkers, Stichting Huurdersbelangen, Maatschappelijke Adviesraad, RvC en overige partners.



Michel Noët

*Medewerker Huur-
incasso bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

"Ik vind het goed dat medewerkers betrokken werden in het hele traject. Ik vind wel dat het MT de lijnen uitzet en de kaders aan geeft. Daarnaast zijn wij als corporatie op vele vlakken afhankelijk van de wet- en regelgeving waarmee we rekening moeten houden."

Waar staan wij voor?

Missie: hier staan wij voor

Wij bieden in Zeeuws-Vlaanderen kwalitatief goede en betaalbare huisvesting aan mensen die door inkomen of andere omstandigheden niet zelf in hun huisvesting kunnen voorzien. Vanuit onze verantwoordelijkheid rond wonen dragen wij samen met onze maatschappelijke partners bij aan een schone en veilige woonomgeving.



Mevrouw Roelands

Huurder van een nieuwe woning in Breskens

“Ik wilde hier heel graag wonen en dat is gelukt. Het is hier zo fijn wonen. Ik heb een mooie nieuwe woning, goede contacten met de burens, een grote tuin wat ideaal is voor de kinderen en ook de school is op loopafstand. Het is een rustige buurt. Ik heb voorlopig geen plannen om hier weg te gaan. Ik heb echt het gevoel dat het mijn huisje is. Mijn thuis.”

Met onze kernwaarden benoemen we welke waarden de komende periode centraal staan in onze organisatie en een leidraad zijn voor het handelen van alle medewerkers.

Onze kernwaarden zijn:

- Vertrouwen
- Samenwerken
- Lef
- Verantwoord

Vertrouwen is in feite een basisvoorwaarde om als organisatie goed te functioneren. We merken dat we als organisatie betrouwbaar gevonden worden, door onze klanten en partners. Vertrouwen is echter wat onze organisatie zelf nog meer nodig heeft. Vertrouwen in elkaar. Weten wat je aan elkaar hebt. Vertrouwen om ook eens wat anders te durven en zo, als medewerker en organisatie, beter te worden.

Een kernwaarde die we vasthouden is **samenwerken**. Dat doen we al goed met onze partners en binnen de teams. Maar wat nog beter kan, is samenwerken tussen de teams. Daarbij hoort dat we elkaar meer moeten aanspreken, bijvoorbeeld als afspraken niet worden nagekomen of als samenwerking stroef verloopt. Dat moet je met elkaar kunnen bespreken. Dat kan, móet, beter in onze organisatie.



Kieran O'Shea

*Medewerker
Buitendienst bij
Woongoed Zeeuws-Vlaanderen*

“Wij zijn het gezicht van Woongoed Zeeuws-Vlaanderen. Wij komen in principe bij de mensen thuis om dingen te maken en huurders waarderen dat. Maar wij zijn ook vaak aanspreekpunt voor diverse andere zaken en hebben soms een signalerende functie. Wij geven dit dan weer door aan de collega's. Het is dan ook belangrijk dat de medewerkers een hecht team blijven en samenwerken, je bent tenslotte één.”

Daarnaast vraagt de focus van onze organisatie om een verdere uitwerking van de huidige kernwaarde 'maatschappelijk ondernemerschap'. Het gaat vooral om het ondernemerschap dat we meer willen aanboren. Voor ons horen daar 'leef' en 'verantwoord' bij als kernwaarden.

Lef: omdat we vinden dat we als organisatie nog beter moeten worden. Dit vraagt dat we onszelf en elkaar daarin blijven uitdagen. Daar is lef voor nodig. Lef om het eens anders te proberen dan we altijd al deden. Lef om ook fouten te durven maken en daarvan te leren. Daar worden we uiteindelijk beter van.

Verantwoord: we willen kostenbewust zijn, verantwoorde keuzes maken en dat ook tonen. Dit is continu de balans vinden tussen wat de meerwaarde is van wat we doen en wat het kost. Ons maatschappelijk bewustzijn is goed ontwikkeld en moeten we blijven ontwikkelen.

John van Aerde

*Senior medewerker Sociaal Beheer bij
Woongoed Zeeuws-Vlaanderen*



“Tegenwoordig krijgen we bij slooprojecten niet alleen te maken met huurders maar ook met andere bewoners van de woning. Denk dan aan de gierzwaluwen, huismussen en vleermuizen. Volgens de Wet natuurbescherming moeten we voor deze beschermde vogelsoorten vervangende ‘woonruimte’ regelen. We plaatsen dan ook nestkasten op veel locaties zoals woningen, overheidsgebouwen en wijkgebouwen. Ik vind het heel goed dat wij als maatschappelijk betrokken corporatie de regels vanuit de wet naleven. Op deze manier leveren wij onze bijdrage aan het natuurbehoud. Ook voor de volgende generaties. Dat is een belangrijke vorm van maatschappelijk ondernemen. Een aanvullende manier om onze maatschappelijke betrokkenheid nog meer te laten zien, zou zijn als we de nestkastjes bijvoorbeeld laten produceren door Tragel of Dethon.”

Onze visie

Onze visie geeft aan hoe wij een maatschappelijk relevante organisatie willen blijven, juist in een tijd waarin de werkwijze van corporaties is veranderd en onze omgeving ook volop in verandering is. Doen wat we moeten doen, maar ook maatwerk leveren staan in deze visie voorop.

Onze kerntaak

Verhuur, beheer en inspelen op dynamiek

We dragen bij aan de volkshuisvestelijke opgaven door onze woningen zo goed mogelijk te verhuren en beheeren, dat is onze kerntaak. Met de transformatie van onze woningvoorraad spelen we daarnaast in op de bevolkingsdaling ('krimp') in Zeeuws-Vlaanderen. We bouwen soms minder terug en van een betere kwaliteit. We blijven investeren in kernen waar wel behoefte is aan huurwoningen. Dit is maatwerk en daarover blijven we in gesprek met onze partners en huurders.

Een duurzame woningvoorraad

Een kwalitatief goede en duurzame woningvoorraad, daar gaan we voor. Vaak wordt verduurzaming vertaald in doelstellingen, zoals een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050 of een gemiddeld B label in 2021. De dynamiek rond verduurzaming maakt het lastig om elke keer goede keuzes te maken. Wij investeren fors in verduurzaming, maar niet ten koste van huurders. Het gaat om milieuwinst, maar ook om verbetering van comfort en woonlasten.

Verantwoorde keuzes

Wij willen een 'goede rentmeester' zijn. Onze maatschappelijke meerwaarde staat centraal, maar we maken daarin verantwoorde keuzes. We willen niet de corporatie met de laagste bedrijfslasten zijn, als dat ten koste gaat van onze prestaties, de samenleving en huurders.



Mevrouw Roelands

*Huurder van een
nieuwe duurzame woning
in Breskens*

“Ik was niet speciaal op zoek naar een duurzame woning. Maar nu ik hier woon, zou ik niet anders meer willen. Ik ervaar dat het anders is. De warmte is anders en ook de automatische ventilatie bevalt goed. Daarnaast valt de rekening van de nutsvoorzieningen een stuk lager uit. Een klein minpuntje vind ik dat er gekozen is voor elektrisch koken en niet voor het duurzamere inductie of keramisch.”



Mevrouw Bijman

Huurder in Axel

“Onlangs vond er bij ons renovatie plaats. Ik heb nu een mooie nieuwe keuken. Deze is zelfs aangepast aan mijn smaak en gemak, ik ben rolstoelafhankelijk. Daarnaast hebben we nu zonnepanelen en een nieuwe cv. Tijdens het hele traject zijn wij goed begeleid door de opzichter. Wat ik ook erg fijn vond, is dat we tijdens de werkzaamheden dezelfde werkmensen over de vloer kregen. Alleen met de aanleg van de grijswatervoorziening ging het mis, maar dan ook goed mis. Dit akkefietje duurde langer dan we hoopten. Gelukkig pakte de opzichter dit goed op en werd het weer allemaal opgelost.”

Dichtbij en aanspreekbaar

Ons digitaal klantenportaal wordt onvoldoende benut. Het gebruik van digitale dienstverlening willen we verder stimuleren. Dat levert gemak op voor onze organisatie en de klant. Daarnaast blijven we bereikbaar aan de balie en telefoon. Voor diegenen die geen toegang hebben tot internet, of omdat het soms gewoon prettig is om een situatie persoonlijk te kunnen toelichten.

Een organisatie die past bij onze opgaven

De complexe opgaven waarmee wij te maken hebben vragen om een deskundige, flexibele en slagvaardige organisatie. Ons maatschappelijk hart zit in het DNA van onze organisatie. We maken verantwoorde keuzes, maar leggen deze soms nog te weinig uit. We blijven daarom investeren in de kwaliteit van onze organisatie en zoeken naar een passende verdeling in taken en werkzaamheden.



Stijn Bakker en Cor van Ecke

Medewerkers Buitendienst bij Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

Per 1 mei 2018 bood Woongoed Zeeuws-Vlaanderen Stijn een ‘beschutte werkplek’ aan. Een beschutte werkplek is werk in een beschermde omgeving, onder aangepaste omstandigheden. Cor van Ecke begeleidt Stijn in de werkzaamheden. Stijn: “Ik zat hiervoor op De Wingerd. Eerst liep ik stage bij Woongoed Zeeuws-Vlaanderen en nu heb ik een contract. Ik ben hier erg blij mee. Ik vind het leuk om bij mensen thuis te komen en kleine klusjes te doen. Ik werk ook nog drie dagen bij Dethon Groen.” Cor: “Het begeleiden van mensen met een arbeidsbeperking is iets wat ik altijd al graag heb willen doen. We geven daarmee betekenis aan onze rol van maatschappelijk relevante organisatie. Ik zie Stijn nog steeds groeien in zijn persoonlijke ontwikkeling. Dat geeft voldoening.”

Hier gaan wij voor:

1. Voldoende en kwalitatief goede woningen voor onze doelgroep

We streven naar een woningvoorraad die past bij de vraag vanuit onze doelgroep. Prioriteit ligt bij huisvesting van de primaire doelgroep. Maar we blijven ook de secundaire doelgroep en middeninkomens bedienen voor zover de wet daar de mogelijkheden toe biedt. Bij nieuwbouw (en herstructurering) zetten we in op huisvesting van de primaire doelgroep. Toewijzing in de bestaande voorraad zetten we in voor huisvesting van de primaire doelgroep, maar ook voor de secundaire doelgroep en middeninkomens. Onder bepaalde voorwaarden kunnen we ook woningen verhuren aan hogere inkomens.

Inkomensgrenzen doelgroep, prijspeil 2018

- Primaire doelgroep: tot € 30.400
- Secundaire doelgroep: € 30.400 - € 36.798
- Middeninkomens: € 36.798 - € 44.715
- Hogere inkomens: meer dan € 44.715

Uitdaging voor onze organisatie bij het inspelen op de woningbehoefte is dat Zeeuws-Vlaanderen te maken heeft met een daling van het aantal huishoudens. Ook de samenstelling van de huishoudens verandert: minder gezinnen en meer één- en tweepersoonshuishoudens. Deze veranderingen zien we ook terug binnen de sociale doelgroep (primaire en secundaire doelgroep).

We spelen in op de demografische veranderingen, maar bijvoorbeeld ook op de extramuralisering vanuit instellingen, door bij herstructurering minder en andere woningen terug te bouwen dan we slopen. Zo neemt onze woningvoorraad langzaam af, past de kwaliteit beter bij de veranderende doelgroep en houden we een kleine gezonde schaarste. Dit is ook bedoeld om leegstand in straten en complexen te voorkomen.

Onze strategie in de kleine kernen richtte zich vooralsnog op het in stand houden en afbouwen van de woningvoorraad. Deze strategie gaan we heroverwegen per kern, omdat we zien dat dit niet altijd aansluit bij de behoefte. We kijken daarbij vooral naar wat lokaal gewenst is; dit is dus maatwerk. We betrekken onze partners, gemeenten en huurders (SHB, dorpsraden) hierbij.

Daarnaast zijn we kritisch en volgend als het gaat om de vraag naar zorgcomplexen voor specifieke doelgroepen van zorginstellingen. Kritisch, in die zin dat een vraag goed onderbouwd moet zijn en niet moet concurreren met bestaande instellingen.



Lia van Hove

Woonconsulente

bij Woongoed

Zeeuws-Vlaanderen

“Natuurlijk is de boodschap dat de woning waarin huurders wonen gesloopt gaat worden, nooit leuk. Het is hun thuis. Daarom kondigen we ruim van tevoren, drie jaar, het sloopbesluit aan. We investeren veel in persoonlijke gesprekken, want huurders willen vaak in eerste instantie niet weg. Hoe vaak we in gesprek gaan, hangt af van de situatie van de bewoners. Het blijft dus altijd maatwerk én een uitdaging om bewoners zo optimaal mogelijk door dit proces te begeleiden. Want we vinden het belangrijk dat huurders goed terecht komen. Uiteindelijk levert dit vaak tevreden bewoners op. Daar doen we het voor!”

Dit gaan we doen in 2018-2022:

1.1. Mogelijkheden voor toewijzing aan midden en hogere inkomens beter benutten.

Dit mag (en hoeft) niet ten koste te gaan van de beschikbaarheid van woningen voor onze doelgroep. Door een bredere doelgroep te bedienen voorkomen we leegstand én vangen we een hiaat op in de commerciële huurmarkt.

1.2. Binnen vier maanden een woning garanderen voor jongeren die terugkeren.

Het vertrek, en vooral de gewenste terugkeer, van jongeren na hun studie leeft sterk binnen Zeeuws-Vlaanderen. We willen er daarom aan bijdragen dat jongeren makkelijk weer hier kunnen komen wonen, als zij dat willen. We doen dat in eerste instantie met een maximum van twintig woningen per jaar, zodat dit niet ten koste gaat van de beschikbaarheid van woningen voor reguliere woningzoekenden.



Peter Pleijte

*Opzichter NPO bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

“Ik vind dat de corporatie veel doet aan onderhoud en woningverbetering om de kwaliteit van de woningen op peil te houden. De kwaliteit is dan ook redelijk goed. Het ‘up to date’ houden van het woningbestand is erg belangrijk. Ik denk hierover graag mee door bijvoorbeeld bepaald onderhoud al bij mutatie mee te nemen. Natuurlijk draagt dit ook bij aan een positievere beeldvorming over de corporatie. Daarnaast juich ik het besluit om zonnepanelen te plaatsen van harte toe. Ik denk wel dat we op sommige onderdelen nog wel iets extra’s kunnen doen. Zoals het toepassen van mechanische ventilatie in bepaalde woningtypes. Huurders zijn soms lastig te overtuigen van het belang van goed ventileren. Verder vind ik het jammer dat de organisatie niet eerder inspeelt op de omschakeling naar gasloos.”

1.3. Andere manieren van bouwen verkennen.

Zo kunnen we meer maatwerk per project bieden en woningen meer doelgroepgericht bouwen, in plaats van dat alle nieuwbouw levensloopbestendig moet zijn.

1.4. Meer inzicht krijgen in de problematiek bij moeilijk verhuurbare woningen.

We verkennen verschillende manieren om dat te doen, te beginnen bij goed in beeld brengen welke woningen moeilijk verhuren en waarom. Soms zijn dat verouderde woningen, soms duurdere woningen, of soms verhuren bepaalde locaties moeilijk. Afhankelijk van de omvang van de problematiek kunnen we daarop maatregelen gaan inzetten.

1.5. Onze woningvoorraad aanpassen aan de wensportefeuille.

Onze wensportefeuille actualiseren we elke drie jaar. We gaan dit breed herzien: de productsterkte actualiseren, de wegingsfactoren van verschillende criteria en de markttendens opnieuw afwegen en tevens een langere doorkijk geven. Zo zal onze portefeuille nog beter aansluiten bij de behoefte.



Serge Nöthen

*Projectleider bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

“Mooi aan het werk als projectleider is de uitdaging om van elk nieuwbouwproject iets moois te maken. De komende tijd staan er heel wat herstructureringsprojecten op stapel. Jammer en soms frustrerend vind ik de lange voorbereidings-tijd die eraan vooraf gaat. Er moeten heel wat hobbels genomen worden voordat de eerste spa daadwerkelijk de grond in kan. Bijvoorbeeld het aantreffen van asbest en de onderzoeken in het kader van de flora en fauna en niet-gesprongen explosieven. Ik heb me dan ook goed in deze onderwerpen verdiept om de procedures goed te kunnen doorlopen.”

1.6. Een nieuw onderhouds- en renovatieplan opstellen.

Met daarin planmatig onderhoud, verduurzamingsmaatregelen en woningverbetering.

1.7. Borgen van de realisatie van onze wensportefeuille.

Dit vraagt veel van onze organisatie. We zullen daarom strakker sturen op het proces en de planning van de projecten.

Onze wensportefeuille

De wensportefeuille geeft een doorkijk tot 2030 van de gewenste voorraad van het woningbestand per kern, rekening houdend met de veranderende demografische ontwikkelingen en de daaruit voortvloeiende woningbehoefte. We realiseren dit door transformatie van ons woningbezit: door verbetering van onze bestaande voorraad en verkoop, sloop en nieuwbouw van woningen. In 2016 rondde we de driejaarlijkse herijking van onze strategische wensportefeuille af.

1.8. De kwaliteit van de nieuwbouw aanpassen aan de huidige bevindingen.

Woongoed realiseert nieuwbouwwoningen nu al '0 op de meter' en gasloos en sorteert zo al voor op het nieuwe bouwbesluit. Bij nieuwbouw hebben we voornamelijk twee soorten projecten:

1. grondgebonden woningen
2. zorggeschikte appartementen

Voor beide soorten projecten hebben we een programma van eisen. Deze zijn regelmatig onderwerp van evaluatie. Het merendeel van de komende nieuwbouw komt voor rekening van de vervangingsopgave zoals aangegeven in de wensportefeuille. We houden er rekening mee dat ons woningbezit een gemiddelde bezettingsgraad heeft van 1,6. Dat betekent veel kleine huishoudens.

2. Duurzame woningvoorraad

We verduurzamen onze woningvoorraad, om zo bij te dragen aan een lagere CO₂ uitstoot én in het belang van het wooncomfort en woonlasten van onze huurders. We realiseren gemiddeld label B in 2020. We zetten in op een energieneutrale woningvoorraad in 2050. Al onze woningen zijn in ieder geval gasloos in 2050.



Luc Gijsel

Medewerker Buitendienst bij Woongoed Zeeuws-Vlaanderen

"Duurzaamheid mag bij ons best iets hoger in het vaandel komen te staan. Verder kijken dan alleen isolatie en dubbel glas. Er is nog veel winst te behalen. Zoals het plaatsen van nog meer zonnepanelen. Niet alleen op de woningen zelf, want niet alle woningen staan gunstig voor de lichtinval. Huurders kunnen veel voordeel hebben van andere oplossingen. Toch zijn niet alle huurders heel erg bezig met duurzame toepassingen. Het komt voor velen pas echt in beeld als er een financieel voordeel is en het echt voelbaar is in de portemonnee."

We zijn hiermee al bezig middels een onderzoek en advies. Om grotere stappen te kunnen maken richting energieneutraliteit verkennen we ook maatregelen die het niveau van de individuele woning overstijgen, zoals alternatieve warmtebronnen. Hierin zoeken we samenwerking met andere partijen, waaronder gemeenten. We willen daarin zo goed mogelijk gebruik maken van innovatieve ideeën.

We maken verantwoorde keuzes, waarbij we een afweging maken tussen wat efficiënt is qua duurzaamheidswinst én wat zo eerlijk mogelijk is voor alle huurders. We kijken onder andere opnieuw naar duurzaamheidsinvesteringen in woningen op de slooplijst en verkoopwoningen. Ook daar willen we investeringen doen, of overwegen om woningen naar voren te halen in de sloopplanning.

Dit gaan we doen in 2018-2022:

2.1. Een routekaart maken in 2018 voor verduurzaming.

Deze werken we in 2019 uit in een concreet plan van aanpak. Dit plan stemmen we uiteraard af op de herziening van onze wensportefeuille in 2019 (zie 1.1) en in een nieuw duurzaamheidsprogramma binnen ons strategisch voorraadbeleid. Overigens realiseren we onze nieuwbouw al energieneutraal (zie ook 1.5). De routekaart en het plan van aanpak zullen een behoorlijke impact hebben op onze organisatie en onze financiën. Welke, dat kunnen we nog niet precies voorzien. Dit vraagt in ieder geval een verdere kennisontwikkeling in onze organisatie op dit thema. We zullen daarom een projectmatige functie voor verduurzaming opnemen in onze organisatie. Ook stellen we een interne klankbordgroep in voor duurzaamheid om onze organisatie hierin breder mee te nemen.

2.2. Actualiseren van beleid op verkoop en sloop in 2018.

We beoordelen per woning of, en zo ja, welke duurzaamheidsmaatregelen we willen treffen voor woningen die op de verkoop- en slooplijst staan.

2.3. Ontwikkelbudget reserveren in de begroting voor nieuwe duurzaamheidsideeën.

Omdat ontwikkelingen snel gaan weten we nog niet wat nodig en mogelijk is. We willen daarbij in ieder geval inzetten op grotere, woningoverstijgende maatregelen. We reserveren budget in onze begroting om innovaties toe te kunnen passen.

2.4. Bevorderen van bewustwording van huurders over verduurzaming en 'stookgedrag'.

We verkennen verschillende mogelijkheden om dit te doen, bijvoorbeeld door dit te koppelen aan het service-onderhoud. Hierin willen we graag samen optrekken met de Stichting Huurdersbelangen. Wellicht dat we ook samen met gemeenten en andere corporaties kunnen optrekken bij bredere informatievoorziening onder bewoners in Zeeuws-Vlaanderen.



Mevrouw en meneer Torbijn

Huurders uit Sas van Gent

"Ondanks de kinderziektes van de warmtepomp vinden wij het een ideale manier om de woning te verwarmen. In de eerste periode na oplevering waren er problemen, net toen het zo koud was. Dit werd opgelost door het plaatsen van tijdelijke heaters. De warmtepomp is een ideale manier om de woning te verwarmen en te koelen. Het is een mooi duurzaam systeem. Waar we nog op kunnen letten, is op ons verbruik."

3. Grip op woonlasten

We streven naar een huurbeleid dat rekening houdt met de menselijke maat. Daarvoor ontwikkelden we afgelopen jaar ons woonlastenbeleid. Woonlasten zijn meer dan alleen de huur, ook de energielasten (of nutsvoorzieningen in het algemeen) maken daarvan onderdeel uit.

Omdat ons woonlastenbeleid vooral effect heeft op nieuwbouw en nieuwe verhuringen zien we een onevenwichtige ontwikkeling in de huurprijzen voor zittende en nieuwe huurders. Bij een nieuw huurbeleid willen we komen tot een betere verdeling over de verschillende typen woningen in de bestaande voorraad.

Daarnaast willen we voorkomen dat betaalbaarheidsproblemen ontstaan. Dit doen we door middel van passend toewijzen. Maar daarmee bereiken we niet de zittende huurders die in de problemen kunnen komen.

We blijven inzetten op preventie en verkennen wat de mogelijkheden daarin zijn.

Dit gaan we doen in 2018-2022:

3.1. Een gedifferentieerd streefhuurbeleid opstellen.

We zetten in op differentiatie (maatwerk, afgestemd op onder andere verschillende woningtypen), om zo tot een eerlijk en humaan huurbeleid te komen. We bevrozen onder andere de huren voor huishoudens met een huur boven de tweede aftoppingsgrens. We geven hieraan uitvoering bij nieuwe verhuringen en bij het vaststellen van de jaarlijkse huurverhoging.

3.2. In gesprek gaan met huurders over een eerlijk huurbeleid.

We vinden het belangrijk dat niet alleen wij bepalen wat 'eerlijk' is qua huurbeleid. Daarom gaan we daarover in gesprek met onze huidige en toekomstige huurders. We doen dat onder andere met ons klantenpanel, maar willen ook andere manieren verkennen om de mening van huurders op dit punt te peilen. We trekken hierbij samen op met de Stichting Huurdersbelangen.



Mevrouw Bijman

Huurder in Axel

"De huurprijzen zijn de laatste jaren enorm gestegen. Ik vind de huurprijs dan ook aan de hoge kant. Ook de energiekosten rijzen de pan uit. Ik heb het altijd snel koud dus de verwarming staat hier altijd wat hoger. Ik hoop dat de duurzaamheidsmaatregelen die onlangs uitgevoerd zijn voordelig uitpakken. Dit weet ik pas als ik de afrekening ontvang."

3.3. Inzet op preventie bij huishoudens met een hoog betaalbaarheidsrisico.

We doen dit sowieso bij woningtoewijzing, het 'passend toewijzen' voorziet hierin al grotendeels. Daarnaast blijven we inzetten op budgetbeheer samen met onze partners. Ook werken we hiervoor samen met alle Zeeuws-Vlaamse gemeenten, Clavis en Woonstichting

Hulst via een Samenwerkingsconvenant Schuldhulpverlening. We hechten erg aan deze samenwerking en blijven daarop vol inzetten.

3.4. Leren van ervaringen van andere corporaties/gemeenten.

Omgaan en beheersen van woonlasten door en voor huurders is een onderwerp dat bij veel corporaties en gemeenten de aandacht heeft. We blijven ons daarom continu informeren over werkwijzen in andere gebieden en goede voorbeelden. Zodat we, in het belang van onze huurders én onze eigen bedrijfsvoering, mogelijkheden zo goed mogelijk blijven benutten.



Michel Noët

*Medewerker Huur-
incasso bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

“Mijn werk is het incasseren van de huur op een sociale manier. Huurincasso helpt huurders met betalingsproblemen. Het alleen doorverwijzen van huurders naar een maatschappelijk werker of schuldhulpverlening is niet voldoende. Vanaf een huurachterstand van twee maanden kom ik in beeld. Ook zaken die niet te vertrouwen zijn, pak ik op. Ik ga onaangekondigd langs of huurders bellen zelf omdat ze door de bomen het bos niet meer zien. Zoals senioren die door de digitalisering geen overzicht meer hebben.

Door persoonlijk langs te gaan, krijg je het vertrouwen van de huurder. Dat is het sociale aspect: tijdens een kopje koffie samen de post doornemen en helpen om orde op zaken te stellen. Want er is vaak meer aan de hand dan alleen een huurschuld, zoals sociale problemen, die eerst opgelost moeten worden. Ik doe mijn best ervoor te zorgen dat de huurachterstand zoveel mogelijk beperkt wordt op een sociale manier. We willen zo weinig mogelijk gebruik maken van bijvoorbeeld een gerechtsdeurwaarder. We zorgen dat de huurder weer op het juiste spoor komt en verder kan. Dat is mijn belangrijkste doel.”

4. Dienstverlening en sociaal beheer

Tevreden klanten, dát is waarnaar we streven. We willen aanspreekbaar zijn voor onze klanten en zo dicht mogelijk bij de klant en de lokale opgaven blijven staan. Dienstverlening blijft lokaal/in de regio waar nodig. Wat centraal kan, organiseren we centraal. We stimuleren de huurders om voor standaardzaken zoveel als kan digitaal met ons te communiceren, via het klantenportaal of e-mail.



**Mevrouw en
meneer Torbijn**

*Huurders uit
Sas van Gent*

“We zijn helemaal meegegaan met onze tijd en weten dus goed hoe we de computer moeten gebruiken. We zijn nieuwsgierig en bekend met de website en het klantenportaal MijnWoongoed. Over dat laatste zijn we heel duidelijk: we weten dat we alles kunnen regelen via MijnWoongoed, maar als er wat is dan bellen we. Dat vinden we veel directer en persoonlijker en een fijnere manier om contact te hebben.”

Met onze diensten en de manier waarop we deze aanbieden willen we goed aansluiten bij de wensen van de klant. We houden daarvoor alle contactmogelijkheden open, ook voor persoonlijk contact aan de balie of telefoon. We maken wel de beweging naar zo veel mogelijk digitaal contact, voor de grootste groep klanten die digitaal prima de weg vindt. Nu communiceren we zelf nog veel op papier, tenzij mensen zelf aangeven dit digitaal te willen. Dat past niet meer bij deze tijd. Veranderingsopgave voor de komende periode is dat we een manier moeten vinden, waarop we onze digitale mogelijkheden nog beter door onze klanten laten benutten. Omdat we, na de invoering van MijnWoongoed, nog steeds zien dat de mogelijkheden van dit portaal door onze eigen organisatie en onze klanten onvoldoende worden benut.

We zetten in op het op peil houden en waar nodig verbeteren van de leefbaarheid in de wijken en buurten waar Woongoed Zeeuws-Vlaanderen bezit heeft. Onder leef-

baarheid verstaan we een prettige woon- en leefomgeving. Daarbij zijn fysieke zaken belangrijk, zoals een net uitzijnde buitenruimte, nette bestrating, verlichting en straatmeubilair. Ook voorzieningen zoals scholen, winkels, hondenuitlaatterreinen en speelvoorzieningen zijn belangrijk voor de leefbaarheid van de buurt.



**Mevrouw en
meneer Torbijn**

*Huurders uit
Sas van Gent*

“Nog iedere dag zeggen we tegen elkaar: wat goed dat we in dit appartement zijn komen wonen. We wonen hier met allemaal fijne burens. Ieder jaar organiseren we een zomerfeest met en voor de bewoners. Deze activiteiten brengt de mensen dichterbij elkaar en er ontstaat verbinding. Met de bewoners hebben we wat gezelligheid aangebracht in het complex. We plaatsten wat planten in de hal en ook Woongoed Zeeuws-Vlaanderen leverde een bijdrage in de vorm van een tuinsetje. Woongenot vinden we erg belangrijk, dat zit in kleine dingen zoals dit.”

Naast de fysieke omgeving, is ook het welzijn en samenleven in buurten en straten belangrijk. We zien dat door de extramuralisering in de zorg, steeds meer mensen een zorg- of ondersteuningsvraag hebben om zelfstandig te kunnen wonen. Zoals mensen die ouder of ziek worden, maar ook mensen met een GGZ-achtergrond die niet (meer) in een intramurale instelling terecht kunnen. Voor deze zorg en ondersteuning zijn deze huurders afhankelijk van de inzet van zorgaanbieders. En wij dus ook. Dit vraagt om een goede samenwerking.

Omdat onze medewerkers veel aanwezig zijn in de straten en ook in de woning van mensen, hebben wij een belangrijke signalerende functie. We willen onze aandacht daarbij meer richten op preventie, dus tijdig signaleren voordat mensen in de knel komen of overlast veroorzaken, en niet pas ingrijpen op het moment dat een situatie escaleert. We kiezen voor een proactieve manier van werken.

Dit gaan we doen in 2018-2022:

4.1. Onze digitale dienstverlening via MijnWoongoed nog beter benutten en uitdragen.

We gaan uit van het ‘click-call-face principe’. We stimuleren onze klanten om de informatie zelf op onze website op te zoeken of de afspraak online in te plannen. Als mensen er niet uit komen, kunnen ze ons bellen. En als dat niet werkt, kunnen ze nog steeds bij ons aan de balie komen. We streven ernaar dat steeds meer van onze dienstverlening digitaal gaat plaatsvinden.

4.2. Verkennen van andere communicatievormen (zoals sociale media).

Doel hiervan is om andere doelgroepen te bereiken, bijvoorbeeld bij de verhuur van woningen. Denk onder andere aan jongeren, woningzoekenden van buiten de regio en (hogere) middeninkomens. We bereiken deze verschillende doelgroepen met onze huidige communicatie minder goed. Daarom verkennen we andere manieren.



Rachel Lokkerbol

*Wijkbeheerder bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

“Als wijkbeheerder ben je op het ene moment achter een losgebroken kip aan en het andere moment voer je een moeilijk gesprek met een huurder. Het werk is erg divers. Leefbaarheid is een breed begrip en wij moeten het goede voorbeeld geven. Daarom trekken we soms samen met de huurders onkruid uit de tuin. Dit motiveert bewoners om vervolgens zelf die handschoenen op te pakken. De kernen in mijn rayon bezoek ik wekelijks. Ik monitor wat er speelt, bijvoorbeeld vervuiling, om vroegtijdig te kunnen ingrijpen.”

4.3. Verbeteren van het contact bij verhuur van de woning aan een nieuwe huurder.

Zo dragen we eraan bij dat de verhuur en oplevering nog beter verloopt. Nu wordt het contactmoment voor, bij en na sleuteloverdracht nog onvoldoende benut. Bij een nieuwe verhuur moet er altijd een uitgebreid persoonlijk contactmoment zijn. Die werkprocessen gaan

we beter uitlijnen. Zo'n contactmoment dient meerdere doelen: het uitleggen van de dienstverlening van Woongoed, bespreken of er vanuit de bewoner verdere aandachtspunten zijn en de huurder uitleg geven over de mogelijkheden en gebruiksaanwijzing van apparaten in de woning.



Anja Vasseur
*Woonconsulent bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

"We denken dat veel mensen in de toekomst gebruik gaan maken van MijnWoongoed. Dit heeft voordelen zoals het direct inplannen van een afspraak bij een reparatieverzoek. Maar we moeten ons ook realiseren dat het een proces is dat langzaam zal veranderen, omdat een deel van onze klanten ouderen zijn en mensen die geen gebruik maken van de computer of internet. We moeten voor iedereen goed bereikbaar zijn en blijven. Persoonlijk of telefonisch contact blijft belangrijk. Het komt voor dat we huurders begeleiden bij de publieksbalies door te laten zien hoe je bijvoorbeeld via MijnWoongoed een afspraak kunt maken. Ik vind Woongoed Zeeuws-Vlaanderen een klantvriendelijke corporatie. Het is goed dat de huurder niet alleen via het digitale portaal contact met ons kan opnemen, maar ook via de publieksbalie of de telefoon."

4.4. Alle wijken en buurten waar wij (substantieel) bezit hebben structureel bezoeken.

Zo willen we knelpunten rond sociaal beheer tijdig signaleren, zodat we daarop vervolgens kunnen inspelen.

4.5. Samenwerken rond zorg en leefbaarheid, vooral rond personen met verward gedrag.

Onze huurders met een zorg- en ondersteuningsbehoefte moeten zelfstandig kunnen blijven wonen. Samenwerking met ketenpartners, zoals politie, gemeente, GGZ, huisartsen, zorginstellingen en zorgleveranciers blijft cruciaal voor de aanpak van vraagstukken rond wonen en zorg waar huurders, woningzoekenden en medewerkers tegenaan lopen. We maken met onze partners duidelijke afspraken over waar onze taak ligt (en ophoudt) en waar de taak van onze partners begint.

4.6. Overige inzet op leefbaarheid en sociaal beheer.

We bevorderen het gebruik van buurtbemiddeling binnen de drie gemeenten. We werken mee aan een convenant voor de aanpak van personen met verward gedrag en een convenant voor de aanpak van de henneproblematiek.



Rachel Lokkerbol
*Wijkbeheerder bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

"De lijntjes naar gemeente, politie en hulpverleningsinstanties zijn kort. Dat is fijn, want situaties worden complexer. We hebben vaker te maken met personen met verward gedrag. Zij weten vaak zelf niet dat ze zo ziek zijn en overlast veroorzaken en weigeren soms hulp. Dat leidt soms tot onbegrip bij omwonenden. Maar wij moeten ons houden aan de wet en kunnen niet altijd ingrijpen. We zijn dus afhankelijk van het gedrag van onze huurders. Maar door creatief te zijn, een sleutelwoord in onze functie, en samen te werken met onze netwerkpartners komen we vaak een eind in het vinden van een oplossing."



John van Aerde
*Senior medewerker
Sociaal Beheer bij
Woongoed Zeeuws-Vlaanderen*

"Bij het oplossen van problemen zoeken we vaak contact met allerlei instanties. Goed overleg is heel belangrijk. We houden bijvoorbeeld toezicht in de wijken samen met wijkagenten en BOA's (buitengewoon opsporingsambtenaar). Een goed (sociaal) netwerk is van groot belang. Wij hebben dan ook regelmatig netwerkbijeenkomsten met de GGZ instellingen, gemeenten, politie en woningcorporaties. Ook betrekken we bijvoorbeeld Emergis, Zeeuwse Gronden, Leger des Heils en huisartsen bij bepaalde overlastsituaties."

5. Organisatie en samenwerking

We willen het 'maatschappelijk ondernemerschap' in onze organisatie verder ontwikkelen. Dat vraagt van onze organisatie en dus van onze medewerkers dat ze meer lef tonen, vernieuwing opzoeken en meer kostenbewust worden.

We beperken onze bedrijfslasten. We vinden de balans tussen onze maatschappelijke en financiële prestatie daarbij vooral leidend. Onze financiële prestatie mag niet ten koste gaan van onze dienstverlening en maatschappelijke waardering. Dat vraagt vooral dat we beter gaan sturen op het maken van verantwoorde keuzes in onze organisatie. Wanneer is een investering, kosten en/of inzet van onze medewerkers, verantwoord en wanneer niet meer? We gaan daarbij uit van het bieden van maatwerk aan de klant of situatie, daar waar nodig. Wij accepteren dat we wellicht niet de goedkoopste organisatie zijn waar het gaat om de beheerkosten. Maar jaarlijks kijken we kritisch naar de beheerkostenontwikkeling en zullen de inrichting van de organisatie 'bijschaven' wanneer dat nodig is om in de pas te blijven lopen.



Peter Pleijte

*Opzichter NPO bij
Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

"Ik ben geen voorstander van werk uitbesteden. Bij uitbesteden gaat veel ervaring en kennis verloren. Ik vind dat uitbesteden in het begin wellicht goedkoper zal zijn, maar op de lange termijn juist duurder zal uitpakken. Ook het persoonlijk contact met een medewerker stellen huurders op prijs. Bijvoorbeeld bij een sleuteluitreiking. Dit gebeurt in de nieuwe woning. Ik geef ter plaatse uitleg over de woning en wissel de mutatiecilinder. Soms is ook nazorg nodig."

We hebben ons de vraag gesteld of we de organisatie anders zouden moeten inrichten. Bij de beantwoording van die vraag hebben we ons enerzijds laten leiden door de ervaring in de afgelopen ondernemingsplanperiode en anderzijds door de uitdaging om efficiënter te werken. De benchmark in de corporatiesector leert ons dat we de organisatie steeds meer 'lean en mean' moe-

ten inrichten om met de beheerkostenontwikkeling in de pas te blijven lopen. Veel collega-corporaties hebben ervoor gekozen om diverse reguliere werkzaamheden uit te besteden aan derden. Dat lijkt goedkoper te zijn dan alles in eigen beheer houden. Woongoed Zeeuws-Vlaanderen kiest er desondanks voor om vrijwel alles (op specialistisch werk na) in eigen beheer te doen. Wij menen dat wij grosso modo in staat moeten zijn om ons eigen werk even efficiënt te organiseren als derden dat kunnen. Vanuit het oogpunt van klantgerichtheid vinden wij het van belang dat onze huurders over hun woonvragen zoveel mogelijk contact hebben met onze eigen Woongoed medewerkers.



Kieran O'Shea

*Medewerker
Buitendienst bij
Woongoed Zeeuws-Vlaanderen*

"Karweitjes die bewoners extra melden tijdens ons bezoek, lossen we direct op. Dit geeft de bewoners een goed en vertrouwd gevoel. De externe aannemers nemen geen extra werk aan. Zij doen alleen datgene waarvoor ze opdracht krijgen. Deze flexibiliteit is een meerwaarde voor de eigen buitendienst, evenals de klantenbinding die er is als je namens Woongoed Zeeuws-Vlaanderen langskomt. Ook zitten best veel mensen verlegen om een praatje. Daar gaan de Woongoed medewerkers socialer mee om dan de aannemer, die vanuit een andere, wat meer zakelijke insteek langskomt."

Samenwerking blijft heel belangrijk voor onze organisatie. Met onze huurders (SHB en klantenpanel), gemeenten en collega-corporaties. Maar ook met zorgorganisaties en andere partners op specifieke onderwerpen. We maken jaarlijks gezamenlijke afspraken per gemeente, samen met de Stichting Huurdersbelangen. Ook collega-corporaties en hun huurdersorganisaties zijn daarbij betrokken.

We willen wel graag benadrukken dat we hechten aan de zelfstandigheid van onze organisatie. Een eventuele fusie met één van onze collega-corporaties, zoals in het verleden wel eens is onderzocht, is niet aan de orde

tenzij externe omstandigheden daartoe nopen. We hechten erg aan onze eigen strategie, waarbij het belang van de huurders en onze positie als relevante partner in Zeeuws-Vlaanderen centraal staat. Een eventuele fusie vinden we niet in dit belang passen.



Laura Fekkes

*Huurder van en
SHB lid bij Woongoed
Zeeuws-Vlaanderen*

“Ik ben trots op mijn positie als SHB-lid. Als één van de vertegenwoordigers van de SHB voel ik dat datgene wat ik aandraag ertoe doet. Als groep zijn wij goed op elkaar ingespeeld en er is ruimte voor nieuwe ideeën. Het is alleen jammer dat de huurder zich weinig laat horen. Ik bezoek wel eens bijeenkomsten van de dorpsraden, maar daar zijn helaas weinig of geen huurders aanwezig. We zouden meer kunnen samenwerken met verschillende teams, zoals bijvoorbeeld team Sociaal Beheer. Klachten kunnen hierdoor misschien sneller opgelost worden. Voor veel huurders is het niet altijd duidelijk hoe ze met een klacht moeten omgaan. Hierbij kunnen wij helpen. Een idee is ook dat wij een begeleidende rol krijgen krijgen voor huurders tijdens het sloopproces. Huurders kunnen dan vragen over sloop bundelen en bij ons neerleggen. De SHB is tenslotte de schakel tussen de huurders en de woningcorporatie!”

Dit gaan we doen in 2018-2022:

5.1. Een kleine organisatie-aanpassing realiseren.

De huidige organisatievorm (bloemvorm) als zodanig voldoet en we hebben geen aanleiding om die te veranderen. Wel zijn er enkele kleine aanpassingen nodig, die aansluiten bij ontwikkelingen in de afgelopen periode, om de organisatie optimaal te laten functioneren. Zo formaliseren we dat team Werkvoorbereiding en het bedrijfsbureau onder aansturing komen van één teamcoach. De projectleider(s) nieuwbouw komt onder de hoede van teamcoach Technisch Toezicht. Tenslotte brengen we een nieuwe functie van planner (die alle medewerkers met een buitenfunctie inplant) onder bij team Staf (planning & control).

5.2. Pro-actief anticiperen op voorziene personele veranderingen.

We hebben een strategische personeelsplanning opgesteld waarbij we inzichtelijk maakten welke ontwikkeling van medewerkers nodig is en welke vacatures naar verwachting ontstaan door (vroeg)pensioen. Dit stelt ons in staat tijdig te anticiperen op gewenste veranderingen en sleutelfuncties tijdig in te vullen.

5.3. Verbeteren van de samenwerking tussen de teams.

Elk team organiseert elk kwartaal een uitwisseling/gezamenlijk overleg met een ander team, waarbij leren van elkaar en verbeteren van (gezamenlijke) werkprocessen centraal staat.

5.4. Verdere ontwikkeling en professionalisering van de medewerkers.

Elke medewerker moet gaan voldoen aan de kernwaarden van onze organisatie passend bij de functie. We maken dit onderdeel van ieders persoonlijke ontwikkeltraject en dus ook van de plannings- en beoordelingsgesprekken. Onder andere door een verplichte stage (intern of extern), waarbij een duidelijk doel moet worden benoemd. We investeren in onze cultuur en de kwaliteit van de medewerkers. Coaching en opleiding is belangrijk om medewerkers te laten groeien in hun functie en te laten doorstromen in de organisatie. Leidinggevend hebben daarbij een sleutelfunctie. We werken onder andere met persoonlijke ontwikkelplannen en jaarlijkse planningsafspraken met elke medewerker. Dat gaat niet alleen om het verbeteren van wat niet goed gaat, maar juist ook om het benutten van ieders talenten en sterke punten. Voor de verdere professionalisering hebben we een opleidingsbudget beschikbaar.

5.5. Per thema/team duidelijke afspraken maken over de gewenste resultaten.

We willen uiteindelijk meer sturen op output, het werkelijke resultaat zoals onze klanten dat ervaren. Maar zover zijn we op veel onderdelen nog niet. Daarom gaan we eerst sturen op werkprocessen en resultaten. Daar waar dat op orde is, laten we juist meer en meer verantwoordelijkheid aan de medewerker. We gebruiken de benchmark om jaarlijks concrete doelen te formuleren. Dat kan zijn in het benoemen van een streefscore, of van onze relatieve positie ten opzichte van andere corporaties.

5.6. Bijdragen aan de organisatieverbetering door eigen medewerkers.

Iedereen heeft een belangrijke rol bij het verbeteren van de organisatie. Het bestuur/MT heeft een voorbeeld-

functie en moet de teamcoaches aansturen op hun verantwoordelijkheid. De teamcoaches hebben een stimulerende en ontwikkelende rol bij het bevorderen van ondernemerschap in de organisatie. Zij dienen zichzelf en hun team daarin verder uit te dagen. Dit vraagt een verdere professionalisering/begeleiding van de teamcoaches, omdat zij nog niet allemaal de benodigde vaardigheden hebben. De staf heeft nadrukkelijk een ondersteunende/adviserende rol in de organisatie bij het ontwikkelen van ondernemerschap. De kennis en expertise van de verschillende stafmedewerkers gaan we daarin zo goed mogelijk benutten.



Jan Cornelissen

*Medewerker Financiën
bij Woongoed Z
eeuws-Vlaanderen*

“Sociale woningbouw moet onze hoofdtaak blijven. Hiervoor zijn we in het leven geroepen. Belangrijk is dat dit gebeurt in de huidige bezetting. Dit voor de herkenbaarheid van medewerkers bij de huurders maar ook om de kennis in eigen huis te houden voor vele zaken die we op ons bordje krijgen. Alleen zeer specifieke specialismen zullen we moeten uitbesteden. Een belangrijke vraag is dan ook; hoe ver gaan we met onze maatschappelijke betrokkenheid? Waar liggen de grenzen van ons werkgebied? Dus hoe ver moeten we gaan met bijvoorbeeld het verlenen van zorg en het begeleiden van personen met verward gedrag? Het gaat hier natuurlijk ook om de kosten en efficiency. Hiermee moeten we kritisch omgaan.”

5.7. Onze bedrijfslasten beoordelen door:

- De benchmark data te benutten en onze financiële prestaties jaarlijks te vergelijken met de referentiegroep. Dit inzicht in waar de extra's in onze organisatie zitten, gebruiken we om (waar verantwoord) vanuit onze maatschappelijke prestaties bij te sturen in onze kostenstructuur.
- We blijven een continue dialoog voeren met medewerkers aan de hand van casussen uit de praktijk over wat de grenzen zijn van wat we wel/niet doen in verschillende situaties. Omdat de afweging veelal maat-

werk is, moeten medewerkers een gedeeld besef hebben van hoe om te gaan met die verschillende situaties. Het besef van wat verantwoorde keuzes zijn in onze organisatie, ontstaat in deze dialoog. Zo moeten we er uiteindelijk ook voor zorgen dat er een Woongoed werkwijze ontstaat, waarbij willekeur zo veel mogelijk wordt voorkomen.

- Teamcoaches hebben een belangrijke budgetverantwoordelijkheid. Hiervan worden zij meer bewust gemaakt.
- Bij sommige afdelingen is het een bewuste keuze om capaciteit extern in te huren, in plaats van in eigen formatie op te nemen, vanwege specifieke kennis en deskundigheid.

5.8. Ons risicomanagementbeleid aanpassen aan dit ondernemingsplan.

We hebben een risicomanagementbeleid dat aansluit bij onze planning en controlcyclus en past bij onze organisatie en rapportages die we gebruiken. Periodiek komt in verschillende overleggen risicomanagement aan de orde. Zodat we kunnen monitoren of we beoogde doelstellingen halen, waar nodig tijdig maatregelen kunnen treffen om bij te sturen of onze doelstelling bij te stellen.

5.9. Jaarlijks vaststellen of onze organisatie efficiënter kan en moet worden ingericht.

We beginnen daarmee bij de voorbereiding van de begroting 2019 en benutten daarvoor de benchmarkgegevens. De inrichting van onze organisatie moet toereikend zijn om onze missie en doelen te realiseren, maar ook niet meer dan dat.

5.10. Ons blijven richten op goede samenwerking met onze partners.

Dit is cruciaal voor ons functioneren én om op een voor ons en onze huurders zo goed mogelijke wijze aan de maatschappelijke opgaven te voldoen:

- We hebben een actueel belanghoudersbeleid. Dit is recent vastgesteld.
- We blijven inzetten op het versterken van de participatie van onze huurders en woningzoekenden. Daarvoor willen we sociale media meer gaan benutten.
- Samenwerking met zorgorganisaties blijft cruciaal voor de aanpak van strategische en vastgoedvraagstukken rond wonen en zorg. Onze huurders met een zorg- en ondersteuningsbehoefte moeten zelfstandig kunnen blijven wonen. Wijzigingen in de zorgsector kunnen onze vastgoedinvesteringen raken. We willen deze risico's zoveel mogelijk beheersen. Onze zorggeschikte nieuwbouwappartementen zijn geschikt voor onze primaire doelgroep.

Tot slot

Uitvoering van onze strategie en monitoring en verantwoording

We vertalen dit ondernemingsplan jaarlijks in onze begroting, jaarplannen en specifieke plannen voor verschillende teams en thema's. Daarnaast brengen we jaarlijks een bod uit op de woonvisie voor elke gemeente. Daarbij betrekken wij onze jaarplannen. Op basis daarvan maken we met elke gemeente, de Stichting Huurdersbelangen en onze collega-corporaties Clavis en Woonstichting Hulst prestatieafspraken. Een belangrijk deel van onze strategie per gemeente vertaalt zich in de discussie omtrent de prestatieafspraken. Deze overlegstructuur en werkwijze met afspraken maken, verantwoorden en bijsturen op lokaal niveau is voor ons essentieel om in de uitvoering te blijven inspelen op de lokale maatschappelijke opgaven.

De koppeling van onze strategie met de AEDES benchmark is ook belangrijk voor de uitvoering. Daarom zijn onze vijf thema's te koppelen aan de vijf prestatievelden van de AEDES benchmark. De benchmark geeft onze organisatie inzicht in waar we staan en waar we wellicht zouden moeten bijsturen. Daarom gaan we elk jaar benoemen, naar aanleiding van de benchmarkresultaten, waar we moeten bijsturen en waar we vinden dat we zouden moeten staan. Dat kan bijvoorbeeld zijn door te benoemen dat we een bepaalde score willen verbeteren

of behouden. Of dat we het relatief beter willen gaan doen ten opzichte van andere corporaties. Daar volgt tevens een opdracht uit voor onze organisatie. We benoemen deze prestaties op basis van de benchmark jaarlijks en niet voor de volle termijn van dit plan. De AEDES benchmark is relatief. Je score A, B of C wordt niet alleen door je eigen prestaties bepaald, maar ook door hoe andere corporaties presteren. Dat maakt de invloed op je positie in de benchmark lastig.

De AEDES benchmark gebruiken we dus om te monitoren waar we staan. Deze vullen we aan met andere informatie in onze voortgangsrapportages. Zo zijn we continu op de hoogte van waar we staan en waar eventueel bijgestuurd moet worden. Daarnaast leggen we jaarlijks verantwoording af over onze prestaties in ons jaarverslag. Dit is voor iedereen beschikbaar.

Hoe wij presteren, halen we echter niet alleen uit cijfers. Het contact met onze huurders, woningzoekenden en onze partners is voor ons vooral bepalend om een beeld te krijgen van hoe we het doen als organisatie. Dat is ook een uitnodiging: we horen graag hoe u onze prestaties ervaart!

