

Gewoon goed wonen

Bouwstenen en fundering voor een fijn thuis



Gewoon goed wonen

Voor u ligt het koersplan 2023 – 2027. Ons vorige ondernemingsplan besloeg de periode 2018 – 2022. Tijd dus voor een nieuw plan. We staan nog steeds achter veel ambities die we toen opschreven. Op een aantal punten scherpen we de koers verder aan, omdat ontwikkelingen in onze omgeving daarom vragen. Die ontwikkelingen maken tegelijkertijd de toekomst lastiger te voorspellen. Als we iets leerden de afgelopen periode, dan is het dat de wereld er ineens heel anders kan uitzien. Dit vraagt om een andere benadering. Om

sneller bijsturen als dat nodig is. Daarom heet dit plan een koersplan. In dit plan beschrijven we op hoofdlijnen wat we de komende jaren gaan doen. Minimaal één keer per twee jaar monitoren we of we op de goede weg zitten.

Van koers naar actie; het 'wat' en het 'hoe'

Het koersplan is het kompas dat richting geeft aan ons handelen. Hierin beschrijven we voornamelijk het 'wat', zoals wat onze ambitie is, wat we doen en welke acties daarbij op korte termijn horen. Het 'hoe' beschrijven we vervolgens in beleids- en werkplannen. Daarin zetten we onze koers om in concrete acties en prioriteiten. Deze plannen toetsen we elke vier maanden aan de actualiteit. Alle documenten samen vormen met elkaar een dynamisch geheel waarop we onze strategie en uitvoering baseren.

Bouwstenen

In dit koersplan leest u waarvoor we gaan en staan en waarop we ons focussen. Die focus ligt op gewoon goed wonen. De definitie hiervan is wat ons betreft: wonen in een betaalbaar en duurzaam huurhuis dat bij je past. En dat staat in een leefbare buurt waar je je thuis voelt. Dit zien wij als de 'bouwstenen' voor goed wonen. Dit lijkt zo gewoon, want dat is toch onze kerntaak die rechtstreeks voortvloeit uit de woningwet? Maar dat is het allerm minst in deze roerige tijden.

Fundering

Daarom verdienen deze **bouwstenen** meer dan ooit onze focus. De opgave voor woningcorporaties neemt immers fors toe, zoals op het gebied van nieuwbouw en duurzaamheid. Tegelijkertijd is er de financiële druk vanuit de overheid. De verhuurderheffing is weliswaar afgeschaft, maar de hoge vennootschapsbelasting en de belastingmaatregel ATAD verminderen de investeringsruimte van corporaties enorm. Dat geldt ook voor de verplichte eenmalige huurverlaging voor lagere inkomens per 1 juli 2023, maar deze komt gelukkig ten goede aan een deel van onze huurders.

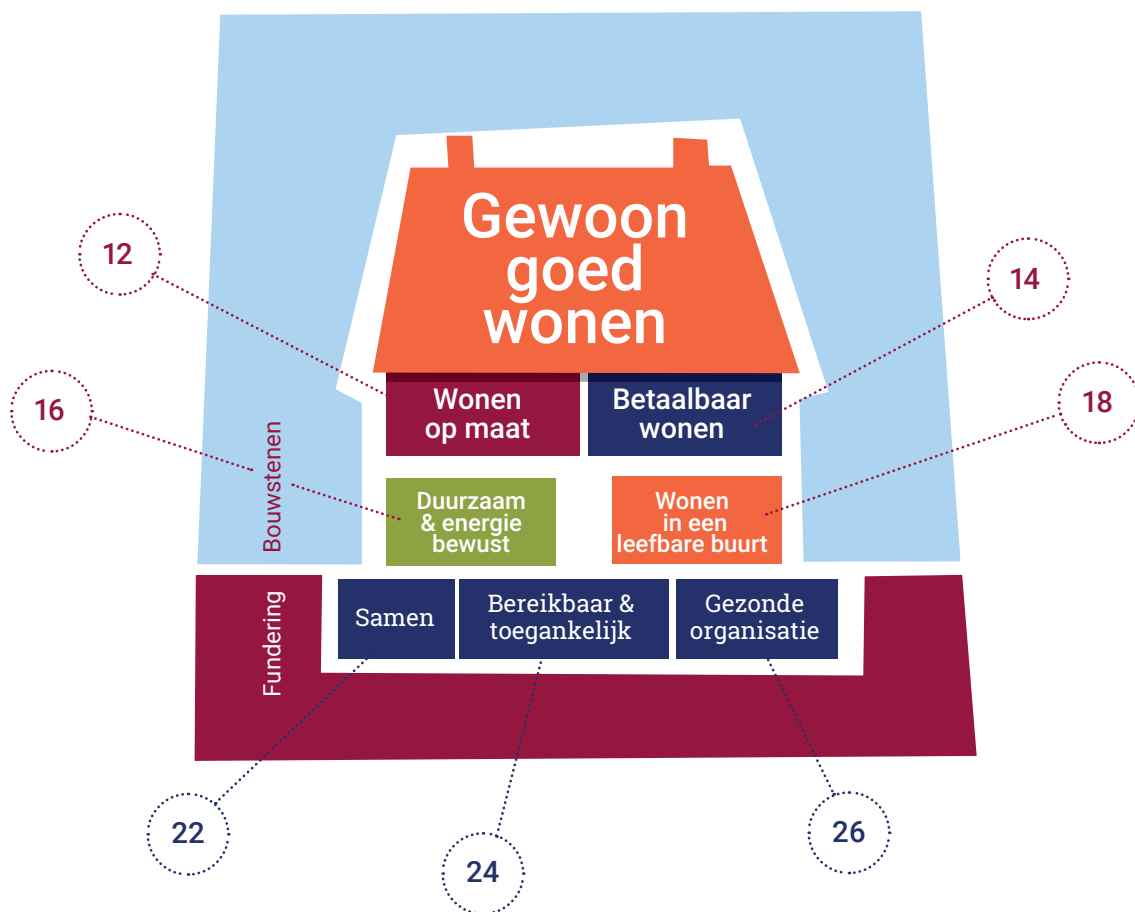
Tel daarbij op dat we te maken hebben met onzekerheden zoals de energietransitie, hoge energieprijzen, krappe woningmarkt, schaarste aan materialen en inflatie, en het is duidelijk dat goed wonen niet zo 'gewoon' meer is. Juist nu is dit een flinke uitdaging, die we gelukkig aankunnen doordat we een solide en financieel gezonde organisatie zijn. Om in toepaselijke termen te blijven: doordat onze 'fundering' stevig is, kunnen we onze 'bouwstenen' voor goed wonen realiseren. Met elkaar zorgen zij voor een thuis, vooral voor diegenen die op de sociale huursector zijn aangewezen.

Toekomstbestendig

Over die **bouwstenen** en **fundering** leest u meer in de volgende hoofdstukken. Hoofdstukken die tot stand kwamen in samenwerking met alle medewerkers van Woongood Zeeuws-Vlaanderen en in overleg met onder andere de Raad van Commissarissen, Stichting Huurdersbelangen en Maatschappelijke Adviesraad. Hoofdstukken ook waarvan de inhoud, mocht dit nodig zijn, gedurende de looptijd van dit plan mee verandert met de actualiteit. Uiteraard altijd in overleg met diezelfde betrokkenen. Zo waarborgen we een breed gedragen koers die toekomstbestendig is en blijft.

Ralph van Dijk

Directeur-bestuurder



Inhoud

1. Inleiding: Perspectief en ambitie	5
2. Goed voor Elkaar	7
Missie	
Visie	
Kernwaarden	
3. Omgeving in beweging	9
4. Gewoon goed wonen: de bouwstenen	11
Wonen op maat	12
Betaalbaar wonen	14
Duurzaam en energiebewust wonen	16
Wonen in een leefbare buurt	18
5. Gewoon goed wonen: een stevige fundering	21
Samen	22
Bereikbaar en toegankelijk	24
Gezonde organisatie	26



Perspectief ambitie

Perspectief en ambitie

Zorgen voor voldoende beschikbare sociale huurwoningen voor onze doelgroep, zodat zij binnen één jaar passend gehuisvest kan worden. Dat zien wij als onze belangrijkste taak. Ontwikkelingen op de Zeeuws-Vlaamse woningmarkt en de rol die we hierin spelen, bepalen voor een groot deel onze personele en financiële inzet. Dat is in de praktijk een flinke uitdaging, want de hoeveelheid woningen die nodig is verandert voortdurend.

Van minder woningen...

Tien jaar geleden schetste het Economisch Instituut voor de Bouw (EIB) ons een doemscenario: volgens onderzoek was er in 2030 hooguit behoefte aan 4.000 sociale huurwoningen. We hadden toen 6.000 woningen in bezit. Een forse krimp van het aantal woningen was dus dringend nodig. De Provincie Zeeland en de Zeeuws-Vlaamse gemeenten stemden gelukkig in met een strategie die zich aanpast aan actuele ontwikkelingen; elke drie jaar toetsten we of de bevolkingsontwikkeling ons zou dwingen tot vermindering van ons woningbezit. We pasten hierop onze wensportefeuille aan. Provincie, gemeenten en woningcorporaties trokken hierin samen op en lieten expertisebureaus de analyses verzorgen. In de twee wensportefeuilles die volgden, moesten we inderdaad inspelen op bevolkingskrimp door ontgroening en vergrijzing. We sloopten woningen en bouwden er minder, soms zelfs niets, voor terug.

... naar meer woningen

Gelukkig staat de wereld niet stil en kwam het doemscenario van tien jaar geleden niet uit. Van krimp is geen sprake meer, integendeel. De afgelopen twee jaar steeg zelfs de vraag naar sociale huurwoningen en namen onze wachtlijsten toe door onder andere terugkeerders, binnenlandse migranten, buitenlandse werknemers, statushouders en Oekraïners. Daarmee is zelfs enige spanning ontstaan op de huurwoningmarkt. Zeeuws-Vlaamse gemeenten ambiëren in de nieuwe regionale woonvisie bovendien een groei naar 125.000 inwoners; een toename van zo'n 20.000 inwoners. En de minister van Volkshuisvesting

sloot eind 2022 woondeals met de provincies. Voor Zeeuws-Vlaanderen betekent dit een toevoeging van ruim 2.900 woningen, waarvan 1.265 sociale huurwoningen. Dit vertalen we in 2023 in concrete afspraken over locaties en type woningen. De gevolgen daarvan brengen we later in beeld in onze wensportefeuille.

Gewijzigde ambitie

Door deze ontwikkelingen en door de hoge nieuwbouwkosten besloten wij om woningen alleen te slopen als renovatie en verduurzaming niet mogelijk of verantwoord zijn. We verwachten daarmee in 2035 op ongeveer 5.800 woningen uit te komen. Door het gewijzigde perspectief veranderde dus ook onze ambitie; van 4.000 woningen in 2030 naar 5.800 woningen in 2035. En wellicht nog meer, afhankelijk van de vertaalslag van de eerdergenoemde woonvisie en woondeal.

En dit gaat alleen nog maar over aantallen. Ook kwalitatief hebben we een uitdaging. We willen namelijk dat ons woningaanbod past bij de behoefte van onze doelgroep. Er is vooral behoefte aan woningen voor ouderen en starters en minder aan eengezinswoningen. Dat betekent een verandering in ons woningaanbod, onder andere door toevoeging van nieuwbouwwoningen. Daarvoor hebben we nieuwe bouwlocaties nodig, we gaan ervan uit dat gemeenten hieraan meewerken.

Impact

Deze ontwikkelingen hebben grote impact op onze financiële positie en interne organisatie. We rekenden scenario's door en concludeerden dat we, als we scherper aan de wind gaan zeilen (dichtbij de financiële normen van onze externe toezichthouders), ook een groei van rond de 6.200 woningen in 2035 aankunnen. In het vijfde hoofdstuk (stevige funding) van dit koersplan lichten we dat toe. Naast deze marktontwikkelingen zijn nog meer factoren van belang voor het maken van onze keuzes. Daarover leest u meer in de overige hoofdstukken.

A photograph of a middle-aged couple standing in a garden. The man, on the left, has grey hair and a mustache, wearing a light blue sweater and jeans. The woman, on the right, has brown hair and wears glasses, a patterned top, and a green cardigan. They are standing close together, with the man's arm around the woman's shoulder. The background shows a brick house, a wooden fence, and various garden plants and pots. Large white text is overlaid on the image.

Goed voor elkaar

2. Goed voor elkaar

Goed voor Elkaar

Goed voor Elkaar is onze 'slogan', die regelmatig terugkomt in al onze communicatie-uitingen. We bedoelen daarmee dat we goed voor onze huurders willen zijn, en voor onze partners. En dat we staan voor 'goed wonen', door de juiste dingen op de juiste manier te doen. Dit komt terug in onze visie, missie en kernwaarden.

Missie

Onze belangrijkste taak is het bieden van voldoende betaalbare, passende en duurzame huurwoningen in Zeeuws-Vlaanderen aan diegenen met een lager inkomen. Natuurlijk hebben we ook oog voor andere kwetsbare doelgroepen die door omstandigheden tussen wal en schip dreigen te raken. Samen met onze (maatschappelijke) partners dragen we bij aan leefbaarheid in grote en kleine kernen verspreid over heel Zeeuws-Vlaanderen, zodat huurders er zich thuis voelen en kunnen (blijven) meedoen aan de maatschappij.

Visie

Wij willen een woningcorporatie zijn waar huurders, medewerkers en (maatschappelijke) partners zich gerespecteerd en gehoord voelen. We zijn een betrokken, maatschappelijk gedreven organisatie, met oog voor ontwikkelingen en mensen om ons heen. 'Gewoon goed wonen', ofwel een fijn thuis voor iedereen met beperkte kansen op de woningmarkt, dat is onze drijfveer en waarnaar we streven. Dat realiseren we door onze ambities te richten op de bouwstenen voor goed wonen. Die bouwstenen zijn 'wonen op maat', 'betaalbaar wonen', 'duurzaam en energiebewust wonen' en 'prettig wonen in een leefbare buurt'. En door een stevig fundament te leggen. Ofwel: door een efficiënte, financieel gezonde woningcorporatie te zijn en te blijven.

Kernwaarden

Kernwaarden kenmerken ons handelen. Het zijn eigenschappen die we belangrijk vinden in onze dienstverlening aan de huurder en in de manier waarop we werken. De afgelopen vier jaar stonden vertrouwen, samenwerken, verantwoord en lef centraal. Deze hebben we samengevat in slagvaardig. Ook de komende jaren blijven deze eigenschappen belangrijk. Vooral de eerste drie kernwaarden zijn eigenschappen die je van een woningcorporatie mag verwachten. Elk jaar focussen we daarnaast op een kernwaarde, die ons aan het denken zet en die minder vanzelfsprekend is. Lef is zo'n kernwaarde. Een werkgroep gaat jaarlijks zo'n kernwaarde benoemen en deze vertalen naar concrete acties en resultaten.



Omgeving in beweging

3. Omgeving in beweging

Omgeving in beweging

We leven in een periode die gekenmerkt wordt door verandering, nog nooit was de wereld zo in beweging als nu. Ontwikkelingen volgen elkaar snel op. Er zijn enkele ontwikkelingen in het bijzonder die ons denken en doen, en daarmee onze focus, voor de komende periode bepalen.



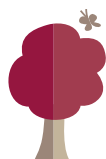
Woningmarkt

De Zeeuws-Vlaamse woningmarkt staat onder druk, onder andere door de instroom van statushouders, uitstroom vanuit beschermd wonen en toename van het aantal één- en tweepersoonshuishoudens. Er is een tekort aan geschikte en betaalbare woningen en de wachttijden lopen op.



Betaalbaarheid

Door de oorlog in Oekraïne stijgen de gas- en energieprijzen. Maar ook door onder andere inkomensmaatregelen, veranderende wet- en regelgeving, diversiteit in doelgroepen en verminderde doorstroming op de woningmarkt wordt onze doelgroep financieel extra kwetsbaar. Daar moeten en willen we als maatschappelijk betrokken organisatie op inspelen.



Milieu

Het milieuprobleem wordt urgenter. De overheid verwacht van woningcorporaties een voortrekkersrol. Onze duurzaamheidsaanpak blijft dan ook de komende periode hoog op de agenda staan. Dat is nodig voor het behalen van een CO₂ neutraal woningbezit in 2050.



Leefbaarheid & Welzijn

We leven in een onzekere en onstabiele wereld. Er zijn meer mensen die zich zorgen maken, tussen wal en schip raken en zorg of ondersteuning nodig hebben. Het aantal kwetsbare mensen in huurwoningen zien we toenemen. Leefbaarheid en welzijn staan hierdoor steeds meer onder druk in wijken en buurten.



Wonen & Zorg

De scheiding tussen wonen en zorg zet sterk door. Hierdoor neemt het aantal locaties waar wonen met verpleeghuiszorg wordt geboden af. In steeds minder buurten kunnen mensen terugvallen op de dienstverlening vanuit die voormalige woonzorgcentra. Ook verschaalt daarmee het welzijnsaanbod en ligt het gevaar van eenzaamheid op de loer.



Overheid

Op verschillende vlakken doet de overheid een steeds groter beroep op woningcorporaties. Verplichtingen en veranderende wet- en regelgeving (zoals wettelijke huurverlagingen) hebben invloed op ons handelen. De vraag om woningen voor middeninkomens te realiseren is inmiddels ook bij woningcorporaties neergelegd.



Digitalisering

De wereld om ons heen digitaliseert. Wij moeten daarin meegroeien en onze dienstverlening daarop aanpassen. De coronapandemie heeft dit versneld. Tegelijkertijd willen we dat digitalisering nooit ten koste mag gaan van fysieke en telefonische bereikbaarheid.



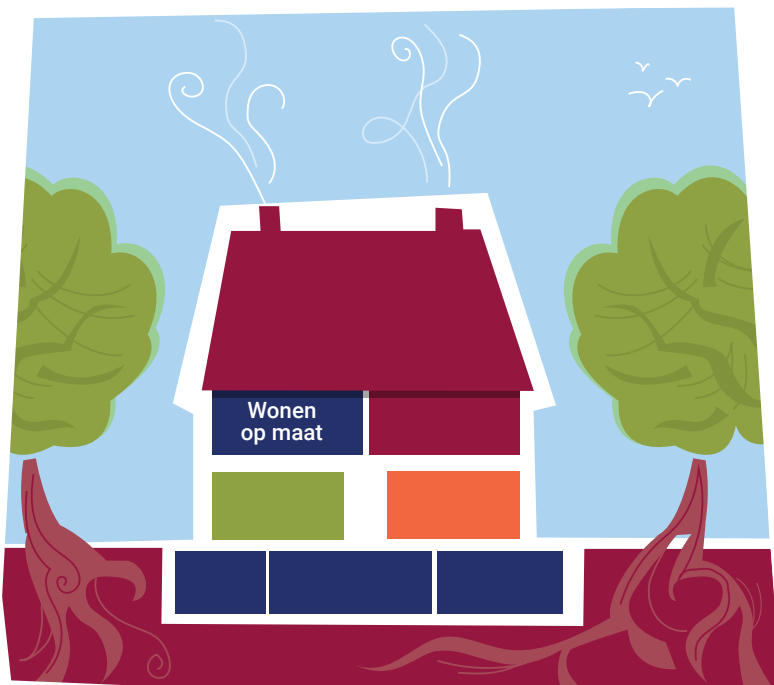
Gewoon goed wonen

4. De bouwstenen

Gewoon goed wonen De bouw- stenen

Bij het opstellen van dit koersplan vroegen we ons af: hoe kunnen wij als woningcorporatie nog meer van toegevoegde waarde zijn, in een onzekere en onstabiele wereld die veel van onze huurders nog kwetsbaarder maakt? Daarover waren we het snel met elkaar eens: door (extra) aandacht te blijven besteden aan **'wonen op maat'**, **'betaalbaar wonen'**, **'duurzaam en energiebewust wonen'** en **'wonen in een leefbare buurt'**. Het zijn de vier thema's, ofwel bouwstenen, waarop we ons de komende periode focussen. De thema's hangen met elkaar samen en vormen meer dan ooit de essentie van ons bestaansrecht. Per thema beschrijven we onze ambitie (wat we willen), wat we doen en wat dit concreet betekent (acties op korte termijn). In de werkplannen die voortvloeien uit dit koersplan, werken we de acties die we gaan uitvoeren om onze ambities te verwezenlijken verder uit.





Onze ambitie

De woningbehoefte groeit in Zeeuws-Vlaanderen. Dat zien we onder andere terug in de wachttijd voor een huurwoning, die is opgelopen van enkele maanden tot twaalf maanden. Daarnaast hebben we te maken met meer verschillende doelgroepen (waaronder jongeren, senioren, meer mensen met een zorgvraag, statushouders, vluchtelingen en (tijdelijke) buitenlandse werknemers), die vragen om een woning die past bij de persoonlijke situatie en soms ook om nieuwe woonvormen. We willen niet dat de wachttijden nog verder oplopen. We streven daarom naar voldoende beschikbare en passende woningen, zodat we zoveel mogelijk (toekomstige) huurders binnen een jaar kunnen huisvesten en de wachttijden kunnen beperken.

Wonen op maat

Dit doen we

We beoordelen of de wensportefeuille past bij de gewijzigde woningmarkt, gestegen bouwkosten (de kosten voor een nieuwe woning stegen met gemiddeld bijna 100.000 euro) en technische duurzaamheidsmogelijkheden. Door de huidige ontwikkelingen besloten we al om minder te gaan slopen (zie inleiding); we slopen en bouwen alleen nieuwe woningen als renovatie geen optie is. Nieuwe woningen die we bouwen zijn vooral nultredenwoningen omdat het aantal senioren fors toeneemt. Nultredenwoningen zijn woningen waar vanuit de woonkamer keuken, toilet en badkamer en tenminste een slaapkamer zonder trap te bereiken zijn. We bouwen geen woningen met meer dan twee slaapkamers, onderzoek toont aan dat hieraan een overschot is. We onderzoeken de behoefte aan en mogelijkheden voor tijdelijke, snel beschikbare en vernieuwende woonvormen, zoals tiny houses. De urgentie- en voorrangregeling voor terugkerende studenten, jongeren, mensen met een zorgvraag en diegenen die met spoed een huis nodig hebben actualiseren we. De komende jaren gaan we door met de verkoop van een aantal huizen via een sollicitatieprocedure. Daarmee krijgen jongeren die binding hebben met de streek de kans om een woning te kopen.

Huishoudens met een middeninkomen tot 10.000,- euro boven de inkomensgrens verwachten wij in eerste instantie te kunnen helpen met een woning tussen de aftoppingsgrens (ongeveer 650,- euro) en de vrije sectorgrens (ongeveer 800,- euro). Wij zien het niet direct als onze taak om met een verschillend woningaanbod te voorzien in een huur tot 1.000 euro. Zijn er omstandigheden waardoor dit wel passend is, dan zijn wij bereid een uitzondering te maken (nee, tenzij).

Acties op korte termijn

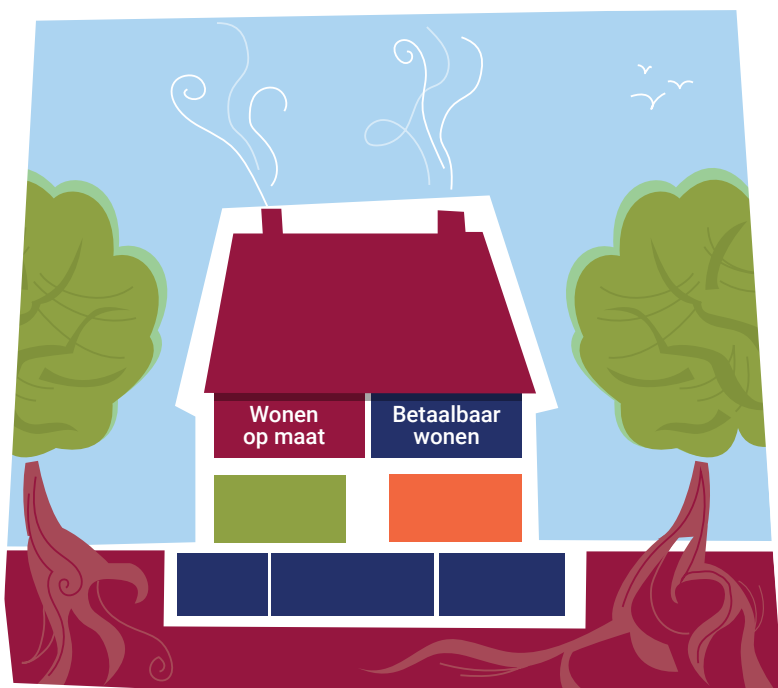
De Woondeal Zeeland vloeit voort uit de nationale woonagenda en gaat uit van de realisatie van 16.500 woningen. Deze woondeal vertalen we in 2023 naar een Zeeuws-Vlaamse woonopgave (realisatie van 1.265 sociale huurwoningen voor 2030).

Die vertaling geldt ook voor de gemeentelijke woonvisies die gemeenten in 2023 opleveren en die uitgaan van een inwoneraantal van 125.000 inwoners, ofwel een toename van 20.000. We toetsen deze plannen op haalbaarheid en dit leidt tot een uitvoeringsagenda.

We inventariseren of we woningen die we vanaf 2026 zouden vervangen door nieuwbouw, daadwerkelijk gaan slopen.

Met partijen die flexwoningen realiseren voor onder andere spoedzoekers, buitenlandse werknemers en vluchtelingen werken we nauw samen. Zo realiseren we in 2023 flexwoningen in Hulst en Sluis.

In kernen waar senioren willen blijven wonen, realiseren we 'hofjes'. Zoals het Ankerhof in Philippine, waar we in 2023 en 2024 dertien zorggeschikte woningen bouwen. In 2023 verkennen we de mogelijkheden voor de realisatie van seniorenwoningen in Clinge en in Koewacht.



Onze ambitie

We zien dat betaalbaarheid steeds meer onder druk komt te staan. Met name onder diegenen met een lager inkomen. De verwachting is dat dit percentage de komende jaren zal oplopen, vanwege de stijgende energielasten en de dalende koopkracht. Onze ambitie is om duurzame woningen van goede kwaliteit te verhuren en deze woningen betaalbaar te houden voor elke doelgroep. Zo houden onze huurders voldoende geld over om mee te doen aan de maatschappij.

Betaalbaar wonen

Dit doen we

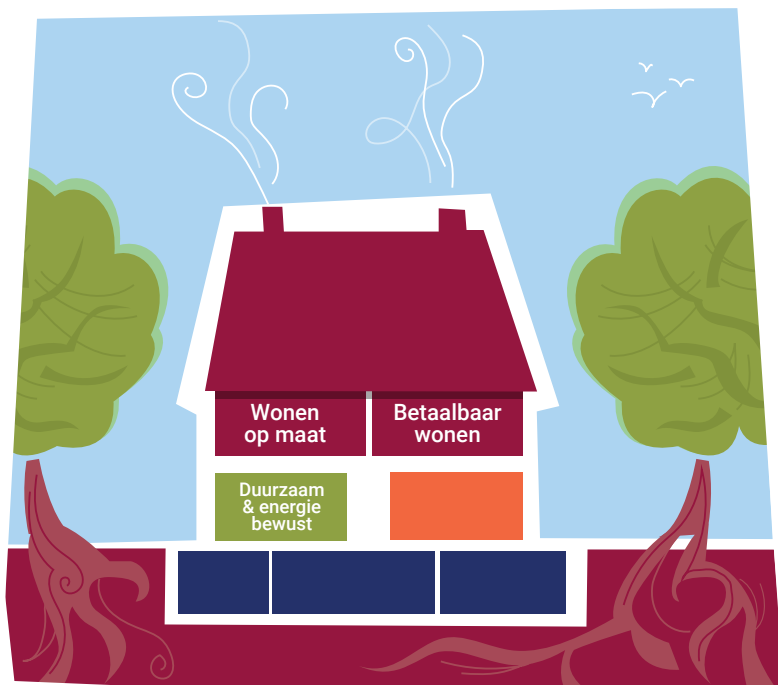
We blijven ons inzetten voor schuldpreventie. Ook bieden we huurders actief hulp bij schulden en werken daarbij onder andere samen met schuldhulpverlening van de Zeeuws-Vlaamse gemeenten. We rekenen geen huurverhoging door na duurzaamheidsmaatregelen. Daarmee willen we onder andere bereiken dat het huurachterstandspercentage onder de 0,5% blijft van de totale bruto jaarhuur en dat de gemiddelde huurprijs onder het landelijk gemiddelde blijft. Daarmee behouden we een A-score op betaalbaarheid in de benchmark. Veel van de acties die we beschrijven onder het kopje 'Duurzaam en energiebewust wonen' en in het hoofdstuk 'Stevige fundering' dragen ook bij aan het betaalbaar houden van onze huren.

Acties op korte termijn

Met huurders die betalingsproblemen hebben, gaan we tijdig in gesprek. Als dit nodig is, dan verwijzen we huurders door naar gemeenten die schuldpreventie ondersteunen met regelingen ter bestrijding van onder andere energie-armoede.

Het woonlasten-beleid toetsen we aan de actualiteit.

We realiseren een 'woonlastentool'. Deze tool komt via MijnWoongoed beschikbaar. Is iemand geïnteresseerd in een woning die wij aanbieden, dan kan hij of zij via deze tool uitrekenen of de huur past binnen het budget.



Onze ambitie

De klimaatverandering zorgt ervoor dat onze duurzaamheidsaanpak ook de komende periode volop onze aandacht heeft. We willen blijvend investeren in duurzaamheid door het realiseren van een energiezuinige woningvoorraad. Dit leidt tot meer wooncomfort en tot lagere energielasten voor onze huurders. Belangrijk hierin is het gedrag van de huurder; die moet zich bewust zijn van de invloed hiervan op energieverbruik en -besparing. We willen samen met partners deze bewustwording faciliteren. Ook willen we onze eigen ecologische voetafdruk verminderen. Daarbij kijken we hoe we als organisatie duurzaam kunnen handelen.

Duurzaam en energiebewust wonen

Dit doen we

In 2023 stellen we ons duurzaamheidsbeleid op. Daarin beschrijven we concreet onze doelen en acties voor de komende jaren. In de tussentijd gaan we uiteraard verder met het verduurzamen van onze bestaande woningvoorraad. Nieuwe woningen die we realiseren zijn energieneutraal en we voeren pilots uit bij nieuwe ontwikkelingen. Via onder andere tips in ons bewonersblad en op sociale media en tijdens contactmomenten met de huurder wijzen we hen op de rol van het eigen gedrag in energiebesparing. Waar aanwezig zoeken we de samenwerking met de 'energiebank' op. Onze eigen organisatie en manier van werken houden we ook tegen het licht. Naast maatregelen zoals het vervangen van kantoorverlichting door LED-lampen en het aanpassen van ons warmtereguleringssysteem, willen we proactief bijdragen aan het duurzaam opwekken van energie.

Acties op korte termijn

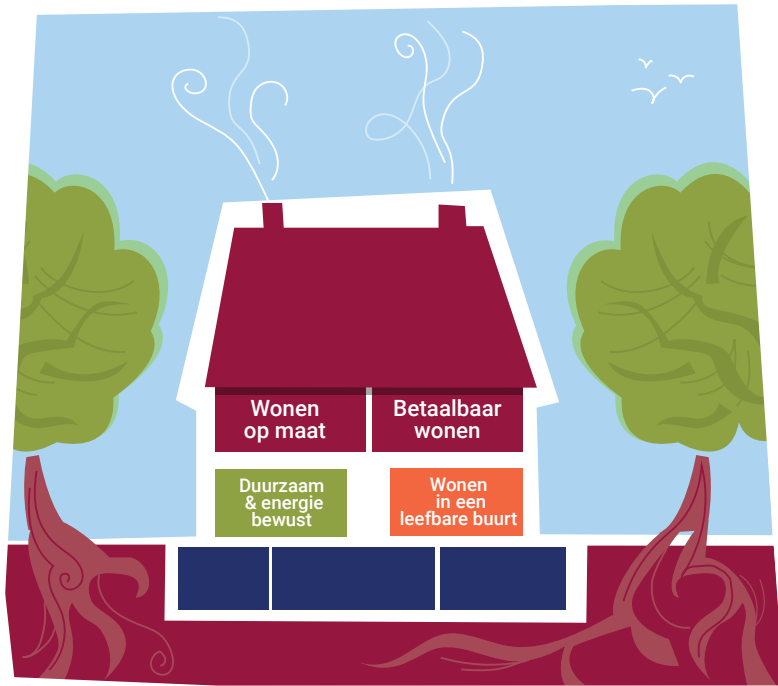
We verduurzamen woningen complexmatig; planmatig onderhoud, renovatie en duurzaamheidsmaatregelen voeren we tegelijk uit. Dit werkt efficiënter, zo bleek uit een pilot in 2022 waarbij we de Generaal Meijerflat in Axel duurzaam renoveerden. In 2023 pakken we de Kanaalkadeflat in Axel ook zo aan, net als een complex in Oostburg en Aardenburg. In totaal verduurzamen we vanaf 2023 op deze manier gemiddeld 150 tot 175 woningen per jaar. Daarnaast nemen we per project specifieke duurzaamheidsmaatregelen. Zoals het aanbrengen van PVT-panelen in combinatie met een hoogtemperatuur-warmtepomp, of zonnepanelen.

We willen een windturbine plaatsen op het dak van ons kantoor in Terneuzen, waarmee we energie kunnen opwekken.

We kijken naar nieuwe initiatieven. Zoals in Koewacht, waar we een pilot uitvoeren met batterijen. Een aantal huurwoningen met zonnepanelen krijgt zo'n batterij, die opgewekte energie opslaat zodat dit weer gebruikt kan worden op een moment dat je veel energie nodig hebt zoals in de avond en in de winter.

We ontwikkelen folders met energiezuinige tips, waarmee we huurders bewust maken van energiezuinig wonen.

Met de energiebanken in verschillende gemeenten maken we samenwerkingsafspraken.



Onze ambitie

Prettig wonen heeft alles te maken met leefbaarheid, welzijn en veiligheid. Een leefbare buurt is een buurt waar iedereen zich thuis voelt en waar je zo lang mogelijk zelfstandig kunt en wilt blijven wonen. Dat betekent dat je een beroep moet kunnen doen op een lokaal netwerk van ondersteuning of zorg dichtbij indien nodig. Buurten en de mensen die daar wonen spelen daarin een steeds belangrijkere rol. Wij hebben een signalerende rol, waarbij we nauw samenwerken met onze maatschappelijke partners. Daarmee willen we bijdragen aan het scheppen van de juiste voorwaarden om zo plezierig mogelijk samen te leven in een straat of wijk.

Wonen in een leefbare buurt

Dit doen we

De afgelopen tijd signaleren we een achteruitgang op het gebied van leefbaarheid en welzijn. Het gaat dan vooral om de sociale kant, zoals vereenzaming. We inventariseren waar we als Woongoed Zeeuws-Vlaanderen op dit gebied wel en niet van zijn. Dit werken we in 2023 verder uit in een beleidsnotitie, zodat we onze rol en verantwoordelijkheid goed kunnen oppakken. We voerden een onderzoek uit in woonzorgcomplex Coensdike, om te achterhalen wat we samen met onze partners kunnen doen om de leefbaarheid te verbeteren. De resultaten van dit onderzoek vertalen we in leefbaarheids- en beheerplannen. Dit gaan we ook doen voor andere woonzorgcomplexen. We verankeren leefbaarheid en welzijn in de organisatie, zijn nog meer aanwezig in buurten of wijken en gaan nog meer samenwerken met de Zeeuws-Vlaamse welzijnsorganisaties. We richten daarbij meer aandacht op zogenoemde focusbuurten. Dit zijn buurten die onze aandacht verdienen als het gaat om het verbeteren van de leefbaarheid. Tot slot gaan we bewonersinitiatieven stimuleren. Denk bijvoorbeeld aan opschoondagen in wijken.

Acties op korte termijn

We spelen met de inrichting van onze organisatie in op ontwikkelingen op het gebied van leefbaarheid en welzijn. Zo stellen we een projectleider Leefbaarheid & Welzijn aan en richten we een interne projectgroep op die zich specifiek bezighoudt met dit thema.

We ontwerpen een meldingssysteem voor medewerkers die dichtbij onze huurders actief zijn. Dit systeem bestaat uit een signaleringslijst waarop situaties zoals eenzaamheid, verwaarlozing, verwarring en regieverlies vermeld kunnen worden. Blijkt hieruit dat er meer aan de hand is, dan gaan we in gesprek met huurders om de situatie nog beter in beeld te brengen zodat we de juiste acties kunnen ondernemen.

We starten een meetcyclus op van twee jaar, die bestaat uit het verspreiden van enquêtes onder bewoners. Zij kunnen hun waardering uitdrukken in een schoolcijfer op vier thema's: eigen woning, fysieke woonomgeving, sociale woonomgeving en veiligheid/overlast. De scores leveren een database op, die we kunnen gebruiken voor onze leefbaarheids- en welzijnsaanpak.

Met bewoners van het woonzorgcomplex in Aardenburg gaan we in gesprek, om te kijken hoe we de leefbaarheid kunnen verbeteren. Naar aanleiding van de resultaten maken we een leefbaarheids- en beheerplan voor dit complex.

A photograph of a house under construction. The roof is covered with dark solar panels. Scaffolding is erected around the exterior walls. In the foreground, there is a metal fence and some construction materials. The sky is clear and blue.

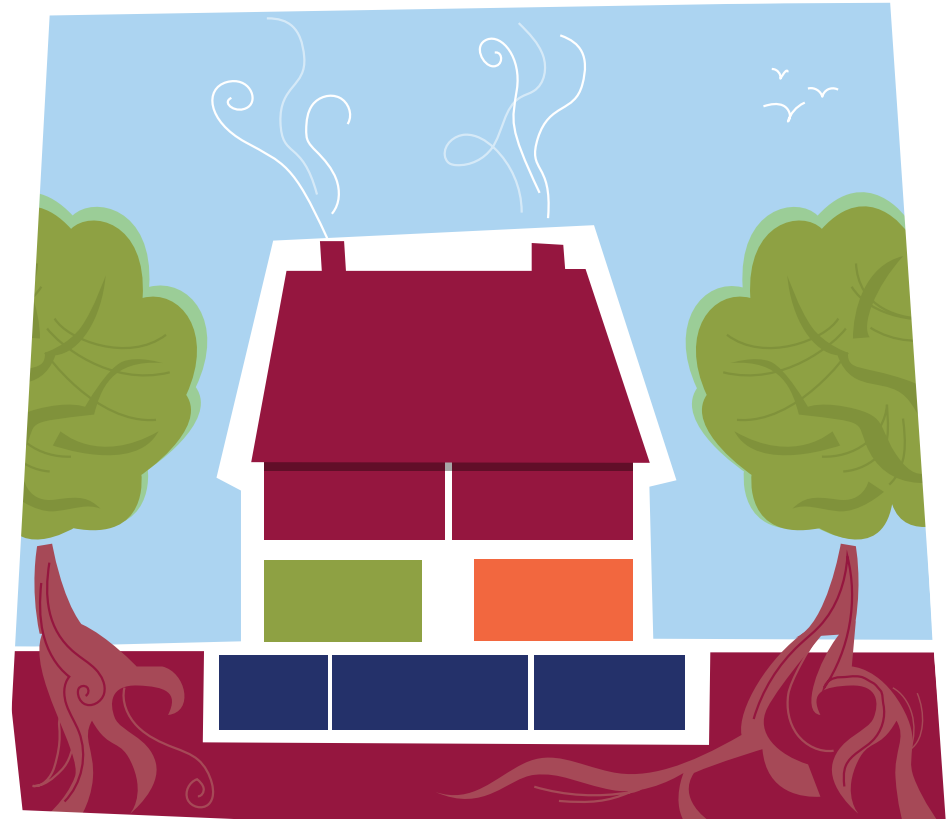
Gewoon goed wonen

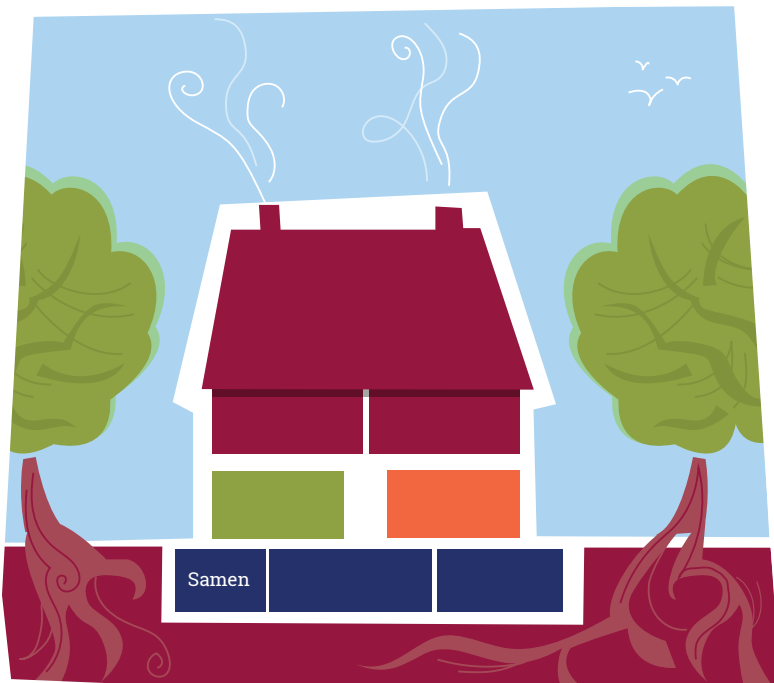
5. Een stevige fundering

Gewoon goed wonen **Een stevige fundering**

Voor 'goed wonen' hebben we een stevige fundering nodig. Die fundering 'draagt' onze bouwstenen. Zonder die fundering kunnen we onze ambities niet realiseren.

Samenwerking met partners, bereikbaar en toegankelijk zijn en een **gezonde organisatie** vormen die fundering.





Onze ambitie

Als woningcorporatie staan we midden in de maatschappij en groeit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het gaat allang niet meer om het verhuren van woningen alleen.

Leefbaarheid, welzijn en duurzaamheid zijn minstens zo belangrijk. Onze rol en verantwoordelijkheid vullen we in met collega's, (maatschappelijke) partners en huurders. Samen werken we aan 'gewoon goed wonen'!

Dit doen we

Samenwerking wordt steeds belangrijker, alleen al omdat woonwensen veranderen en de diversiteit aan doelgroepen groeit. We zijn vaker een schakel in een groter geheel; ieder draagt bij vanuit zijn eigen kracht en deskundigheid aan alles wat te maken heeft met fijn wonen. Denk aan de combinatie van wonen, zorg en welzijn: wij realiseren en verhuren de woningen, de zorgaanbieder levert de zorg en de gemeente zorgt voor de welzijnsdiensten. Hier ligt een stevige uitdaging, doordat zorgpartijen hun diensten willen concentreren in een beperkt aantal kernen vanwege de financiering van de zorg en de beschikbaarheid

Samen

van personeel. Waar zorgpartijen voorheen mede de spil waren in het mogelijk maken van ontmoetingen voor bewoners van het woonzorgcentrum en bewoners in de wijk, zien we nu een vrijwel volledige afbouw daarvan. Welzijnsorganisaties nemen die rol vooralsnog niet als vanzelfsprekend over. Wij willen graag voorkomen dat bewoners en omwonenden vereenzamen in hun omgeving en vanuit die gevoelde verantwoordelijkheid zoeken we de komende jaren een andere verbinding met welzijnspartijen en gemeenten. Met zorgpartijen moeten de afspraken herzien worden. Wij staan open voor alternatieven in kleinere kernen die meer bieden dan alleen geclusterde thuiszorg.

Samen betekent ook dat we gezamenlijk optrekken met de overige Zeeuws-Vlaamse woningcorporaties. Periodiek stemmen we met elkaar onder andere bouwprojecten en de (voortgang van) prestatieafspraken met gemeenten af. Dat verloopt constructief. De drie corporaties zijn elk anders georganiseerd. Wij kiezen er bewust voor om zoveel mogelijk in eigen beheer te doen en alleen specialistische kennis in te huren. Van operationele samenwerking is, mede om die reden, dan ook in mindere mate sprake. Daarnaast komen we elkaar niet tegen in de wijken, omdat we daar geen woningbezit delen. Kijken we naar de Zeeuws-Vlaamse bouwopgave, dan gaan we er vooralsnog vanuit dat elke corporatie haar eigen 'toegedichte' opgave aankan. Mocht dat in de toekomst anders blijken te zijn, dan kunnen we dat uitgangspunt wat ons betreft heroverwegen en in kaart brengen welke opgaven prioriteit moeten krijgen.

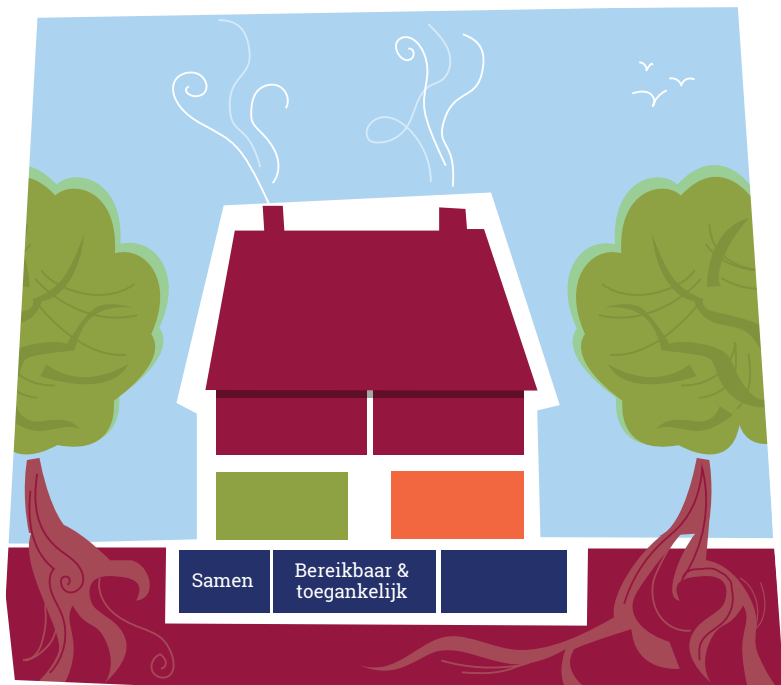
Acties op korte termijn

We intensiveren bestaande samenwerkingen, gaan nieuwe samenwerkingen aan en maken duidelijke (prestatie)afspraken waarin onze ambities terugkomen. Zo zijn we van plan om ook met zorgorganisaties prestatieafspraken te maken, zoals we dat doen met gemeenten.

Met welzijnsorganisaties willen we de vastgelegde intenties omzetten in concrete samenwerkingsovereenkomsten.

Onze vaste gesprekspartners vanuit de gemeente zijn niet langer alleen de ambtenaren van volkshuisvesting, maar ook van zorg en welzijn. In de nadere uitwerking van de prestatieafspraken willen we dat verankeren.

We dragen bij aan de uitvoering van de verschillende woon-zorgvisies die de gemeenten recent hebben vastgesteld (en waarvan in deze periode uitvoeringsprogramma's worden opgesteld).



Onze ambitie

Dienstverlening is een breed begrip. Wat verstaan we daaronder? Om hierop antwoord te geven, kijken we naar onze visie. Daarin staat dat 'we een woningcorporatie willen zijn waar huurders, medewerkers en (maatschappelijke) partners zich gerespecteerd en gehoord voelen'. Dat is, als je het ons vraagt, de essentie van goede dienstverlening. Dat als je bij ons aanklopt, je het gevoel hebt dat we naar je luisteren, je begrijpen en je op de juiste manier helpen. In de praktijk betekent het concreet dat we huurders en woningzoekenden correct te woord staan, tijdig communiceren, bereikbaar en toegankelijk zijn als een huurder ons nodig heeft en dat reparaties goed worden uitgevoerd en klachten worden verholpen.

Dit doen we

De komende jaren richten wij ons op het verder ontwikkelen van onze online dienstverlening. We maken het onze klant zo makkelijk mogelijk om zelf digitaal huurzaken te regelen door onze website en het huurdersportaal MijnWoongoed steeds gebruiksvriendelijker te maken. Ook onderzoeken we de mogelijkheden voor de ontwikkeling van een Woon-

Bereikbaar en toegankelijk

goed-app. Daarnaast stimuleren we huurders om digitaal post te ontvangen door de aanmelding te vergemakkelijken. We kijken of het wenselijk is om ons bewonersblad WoongoedNieuws digitaal te verspreiden, onder andere door ervaringen van collega-corporaties mee te nemen en een enquête onder huurders uit te zetten.

Belangrijk uitgangspunt in onze dienstverlening is dat we ook telefonisch en fysiek goed bereikbaar willen blijven. Fysieke bereikbaarheid willen we wel anders organiseren. De publieksbalies in Axel en Oostburg sloten we noodgedwongen door corona. Voor die tijd nam het aantal bezoekers al flink af, omdat de functie met de jaren veranderde. Inschrijven en betalen hoeft bijvoorbeeld niet meer aan de balie. Met afspraken op locatie voorzien we gedeeltelijk in de behoefte aan fysiek contact. Ook onderzoeken we meerdere opties, zoals ontmoetingsmogelijkheden centraal in Zeeuws-Vlaanderen.

Elk jaar toetst het KWH (het onafhankelijke landelijke kennis- en kwaliteitscentrum voor woningcorporaties) onze dienstverlening op een aantal onderdelen, door aan huurders vragen te stellen. Ons laatste gemiddelde eindcijfer was een 8,2. Dat is bovengemiddeld en dat willen we uiteraard graag zo houden! De resultaten van de toetsing zijn voor ons een belangrijke graadmeter: zitten we op de goede weg, wat kan beter? Zo gaan we aan de slag met het verder verbeteren van onze toegankelijkheid, woningoplevering en het aangeven van de staat van woningen in advertenties. Ook willen we een verdiepingsslag maken in de analyse van de uitkomsten van het KWH-onderzoek en dit bespreken binnen de organisatie. Zo kunnen we onszelf blijven verbeteren.

Acties op korte termijn

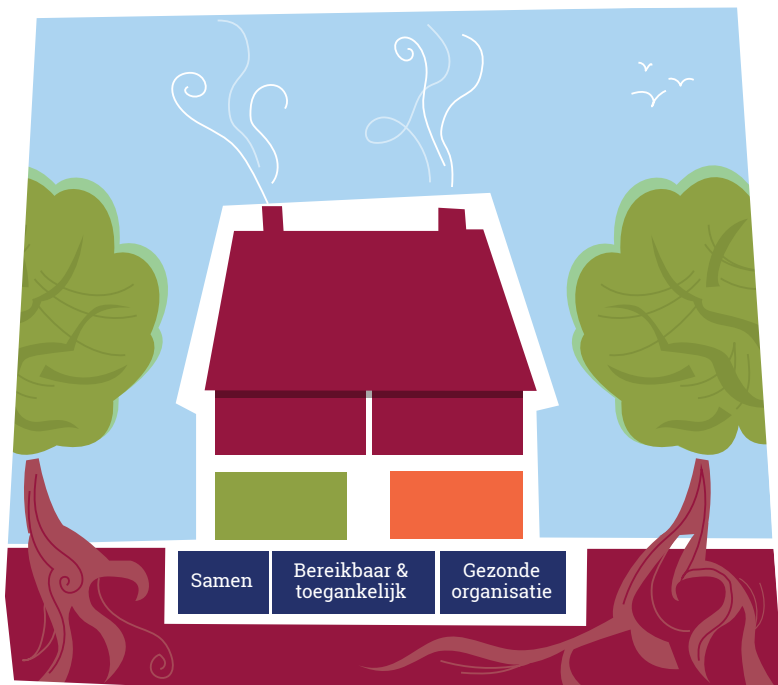
Het huurdersportaal MijnWoongood ontwikkelen we door. Vanaf 2023 kunnen woningzoekenden en huurders onder andere inloggen met hun e-mailadres, zich uitschrijven via het portaal en hun woonwensen opgeven via een uitgebreider inschrijfformulier. De uitbreiding van het inschrijfformulier levert nuttige data op. Ook breiden we onze dataverzameling uit doordat pagina's van MijnWoongood worden gemonitord via Google Analytics. De informatie die hieruit voortvloeit, kunnen we onder andere gebruiken voor onze wensportefeuille en het efficiënter maken van bedrijfsprocessen.

Huurders blijven we stimuleren om post digitaal te ontvangen. Inmiddels ontvangen ongeveer 2.500 huurders digitaal hun post. Om dit aantal te verhogen, moeten inschrijvers vanaf 2023 aangeven dat zij hun post niet digitaal willen ontvangen. Geven zij dit niet aan, dan ontvangen zij standaard hun post digitaal.

In 2024 starten we met de ontwikkeling van een Woongood-app, die huurders en woningzoekenden via hun smartphone toegang geeft tot MijnWoongood.

We organiseren samen met Stichting Huurdersbelangen fysieke ontmoetingen met huurders.

Het systeem waarin we het contact tussen klant, receptie en backoffice registreren, verbeteren we. Met één druk op de knop kan straks de klantstroom inzichtelijk gemaakt worden. Hierdoor kunnen we onze klanten sneller en gerichter helpen bij elk contactmoment.



Onze ambitie

Een gezonde organisatie is een organisatie die er ook op termijn financieel goed voor staat, goed en voldoende personeel heeft en die daardoor toekomstbestendig is. Onze investeringen en ambities zijn gericht op het betaalbaar houden van onze huren, realisatie van een voldoende en kwalitatief goede woningvoorraad en het op orde houden van onze financiën. Betaalbaarheid vertaalt zich in een beperkte jaarlijkse huurverhoging, geen huurverhoging na duurzaamheidsmaatregelen en een gemiddelde huurprijs van onze woningen die onder het landelijk gemiddelde blijft.

Dit doen we

In aanloop naar dit koersplan lieten we verschillende scenario's doorrekenen om te kunnen bepalen of onze ambities financieel haalbaar zijn. Het scenario waarbij ons woningbezit in 2035 toeneemt van ongeveer 5.150 naar zo'n 5.800 woningen, kunnen we aan. We gaan daarbij uit van een huurverlaging naar 575,- euro per maand voor huurders met een inkomen van 120% van het minimumloon. Uitgangspunt is daarnaast dat we een groot

Gezonde organisatie

deel van onze woningen niet slopen en nieuw bouwen, maar verduurzamen (de gemiddelde investering per woning bedraagt 5.000 euro per labelstap en 35.000,- euro voor het gasloos maken, prijspeil 2022). Een kleiner deel vervangen we door nieuwbouw (de gemiddelde investering komt neer op 250.000,- euro per woning). Zelfs een verdere uitbreiding naar ongeveer 6.200 woningen (door aanvullende nieuwbouw) kunnen we aan, maar dan zijn de financiële grenzen die onze toezichthouders hanteren echt bereikt. Bij een nog verdergaande groei moeten we keuzes maken in waar we wel en niet op inzetten, of hoe we kunnen temporiseren.

In dit koersplan kunnen we die keuzes nog niet verder uitwerken, omdat deze afhankelijk zijn van de uitwerking van de woondeal met het Rijk en de ambitie van de gemeenten in hun woonvisies. Dit wordt in de loop van 2023 duidelijk. Voor nu geeft onze financiële positie voldoende ruimte om de gesprekken daarover te voeren.

Een groei van het aantal woningen betekent dat we als organisatie ook meer, vooral (maar niet alleen) bouwtechnische, medewerkers nodig hebben. Een belangrijk aandachtspunt en flinke uitdaging; de arbeidsmarkt is krap en van veel medewerkers met een bouwtechnische achtergrond is de (vroeg)pensioenleeftijd in zicht. Dat betekent dat we hierop stevig moeten inzetten door scholing en werving, zodat we ook later voldoende kennis en capaciteit in huis hebben.

Acties op korte termijn

We ontwikkelen een vlootshouw. Met dit instrument brengen we aanwezige kennis, talenten en competenties van medewerkers in kaart en zetten deze af tegen gewenste kennis, talenten en competenties. Daarbij kijken we ook naar een voor ons relatief nieuw vakgebied als welzijn. Zo krijgen we inzicht in wat straks nodig is aan capaciteit en/of opleidingen.

We besteden extra aandacht aan arbeidsmarktcommunicatie en willen proactief jongeren benaderen en aanspreken door meer gebruik te maken van sociale media, vlogs, speeddates op hogescholen enzovoorts.

De sollicitatieprocedure gaan we evalueren. We kijken of we in sommige gevallen kunnen afwijken van de standaardprocedure als we denken dat dit efficiënter is. We zetten dan bijvoorbeeld een vacature tegelijk intern en extern uit in plaats van eerst intern en daarna extern, zoals nu het geval is.

Als een stage of opdracht van een stagiair of medewerker in opleiding goed is bevallen, dan houden we na afronding hiervan persoonlijk contact zodat we de betreffende student wellicht later kunnen aantrekken als trainee of medewerker.

We maken concrete doorrekeningen op basis van de Zeeuwse woondeal en de regionale woonvisies. Deze doorrekeningen, en wat dit precies voor ons betekent, nemen we op in onze wensportefeuille die we voortdurend herijken.

