



Koersplan 2024 - 2027

Bij het verschijnen van dit Koersplan staat G&O onder verscherpt toezicht van de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Er verandert onder het verscherpte toezicht van de Aw niets aan onze dienstverlening en inzet voor onze huurders en de samenwerking met partners. Het onderhoud en de verduurzaming van onze woningen en de bouw van nieuwe woningen blijft onverminderd doorgaan. We blijven doorwerken aan het woonplezier in buurten. Dat alles kunnen we doen door onze bedrijfsprocessen te blijven verbeteren.

Inhoudsopgave Koersplan

Voorwoord	3
Inleiding	4
Wie we zijn.....	6
Hoe we werken	6
Waar we voor gaan	8
Meer passende woningen.....	8
Fijn <i>samen</i> wonen	9
Duurzaamheid.....	11
Onze organisatie	14
Medewerkers.....	14
Dienstverlening	14
Vastgoedsturing	15
Financiën.....	15
Verantwoording.....	15

Voorwoord

Met trots presenteer ik u ons nieuwe Koersplan 2024+. Hierin staat waar we de komende jaren voor gaan: meer passende woningen, fijn *samen* wonen en duurzaamheid met een krachtige organisatie en vlotte, persoonlijke dienstverlening.

Deze koers is tot stand gekomen in samenwerking met onze huurdersorganisatie (HGO), huurders, samenwerkingspartners en medewerkers. Want dat is hoe wij werken. Wij zoeken naar mogelijkheden en kansen door zoveel mogelijk de samenwerking, zowel intern als extern, op te zoeken. Afgelopen jaren hebben wij ons hierin ontwikkeld: we zijn steeds meer een netwerkorganisatie. En dat is nodig voor de enorme opgave die er ligt.

Deze opgave wordt bepaald door de context waarin de samenleving en wij als organisatie ons bevinden. We zien maatschappelijke uitdagingen en uitdagingen op financieel gebied. Dit houdt ons scherp en zorgt er voor dat we creatiever moeten zijn in het bedenken van oplossingen. Tegelijkertijd bevestigt het hoe belangrijk het is om een financieel gezonde organisatie te zijn en te blijven.

We blijven ons inzetten voor huurders en woningzoekenden om een geschikte, betaalbare en duurzame woning te vinden die past bij hun levenssituatie. In een buurt waar mensen fijn samen kunnen wonen. Dat doen we met een club medewerkers waar ik trots op ben. Dag in en uit zetten wij ons in voor de huurders. We zijn betrokken, betrouwbaar, gelijkwaardig en optimistisch. Onze waarden waar vanuit wij handelen.

We staan nu klaar voor de vertaling naar concrete acties. Deze koers is de basis en meetlat voor onze keuzes en werkzaamheden in de komende jaren.

Ik wens u veel leesplezier en hoop dat u mét ons aan de slag gaat.

Samen komen we verder. Voor de huurders.

Maarten van Gessel

Directeur-bestuurder G&O

Inleiding

Samen komen we verder

Wij vinden dat iedereen recht heeft op een comfortabele, betaalbare woning in een prettige leefomgeving, ook mensen met een bescheiden inkomen. De behoeften van onze huidige en toekomstige huurders stellen wij centraal bij het bouwen en beheren van duurzame woningen in veilige en schone straten en buurten. Dit doen wij door nauw samen te werken met onze huurders en samenwerkingspartners. En door aandachtig naar ze te luisteren. Want fijn wonen is méér dan een waterdicht dak boven je hoofd. Voor de huurders zetten wij daarom graag een stap extra. Door continu te werken aan bijvoorbeeld de duurzaamheid van onze woningen en de leefbaarheid in buurten en onze dienstverlening. Wij realiseren ons dat onze mogelijkheden begrensd zijn. Maar zelfs als we onze grenzen bereiken, blijven we optimistisch doorwerken aan wat we wél kunnen doen.

Voor de huurders

In ons vorige Koersplan SamenWonen! 2019-2022 omschreven wij drie speerpunten: 1) een fijne woning voor iedereen, 2) woonplezier in de buurt en 3) een duurzame maatschappij. Deze focus blijft grotendeels gelijk. Maar er speelt nogal wat in de wereld, op het financiële speelveld voor woningcorporaties, de wijze van verantwoording en binnen onze organisatie ...

Maatschappelijke uitdagingen

Maatschappelijke uitdagingen hebben geleid tot Nationale Prestatieafspraken (NPA) over de ontwikkeling van de woningmarkt, verduurzaming van de woningvoorraad en leefbaarheid in wijken. De toename van het aantal 1- en 2-persoonshuishoudens, de groei van het aantal senioren, de instroom van mensen in Nederland en de uitstroom uit beschermd wonen zorgen ervoor dat de woningmarkt onder druk staat. Ook in 't Gooi, de Vechtstreek en Eemland is er een groot gebrek aan geschikte en betaalbare woningen. Hierdoor zijn de wachttijden voor een sociale huurwoning enorm opgelopen. We zien ook dat er nauwelijks aanbod is voor de huishoudens met een middeninkomen. Onze huurderssamenstelling is veranderd. Steeds meer kwetsbare mensen moeten langer in hun eigen huis blijven wonen. Onder andere door de vergrijzing in combinatie met de uitstroom van mensen uit zorginstellingen en opvang. Dit heeft invloed op onze woningen en op de sociale verbinding in de buurt.

Op het gebied van energie en klimaat hebben ook grote veranderingen plaatsgevonden. Er zijn extra afspraken gemaakt over de energietransitie en het verduurzamen van corporatiewoningen, waardoor hier een nieuwe opgave voor ons ligt. Tegelijkertijd schommelen de energieprijzen door ontwikkelingen in de wereld. Dit raakt onze huurders direct in de portemonnee.

De NPA en deze ontwikkelingen hebben invloed op ons dagelijkse werk én op onze koers. Gelukkig zien we dat de innovatiekracht, creativiteit en flexibiliteit van onze mensen groot is. En dáár kunnen we gezamenlijk op bouwen.

Financiële uitdagingen

Een andere uitdaging ligt op financieel gebied. Eerdergenoemde ontwikkelingen, de hoge inflatie en de krapte op de arbeidsmarkt zorgen voor hogere kosten. De Europese Centrale Bank zet renteverhogingen in om de oplopende inflatie te stoppen. De periode waarin we 'goedkoop' geld konden lenen lijkt achter ons te liggen en het aantrekken van vreemd vermogen wordt duurder. Aan de inkomstenkant zien we dat de huren niet meer met de inflatie meestijgen en dat er vanuit de overheid zelfs huurverlagingen worden afgedwongen. Hiertegenover staat dat vanaf 2023 de verhuurdersheffing is vervallen met hierbij de opmerking dat hiervan wel weer een deel, door hogere vennootschapsbelasting, terugvloeit naar Den Haag.

Van Stichting woningcorporaties Het Gooi en Omstreken naar G&O

We zijn meer en meer een netwerkorganisatie geworden. We hebben onze samenwerkingspartners nodig hebben voor de grote opgave die er ligt. *Samen komen we verder.* We hebben onder andere nieuwe woningen toegevoegd, aan de leefbaarheid in buurten gewerkt en complexen verder

verduurzaamd. Kortom, we hebben ons de laatste jaren doorontwikkeld tot een moderne, professionele middelgrote corporatie. We laten dit ook zichtbaar zien door een nieuwe naam en fris imago, die terugkomen in onze huisstijl, ons kantoor en vooral in onze dienstverlening. We zijn hybride gaan werken, waar ons kantoor op is aangepast. En we werken de komende jaren verder aan onze ambities om een toekomstbestendige organisatie te zijn én te blijven.

Bestuurlijke complexiteit

Naleving van een steeds strengere wet- en regelgeving vraagt aandacht. We zien de landelijke verantwoordingseisen van AW en WSW toenemen. Ons woningbezit is met 30% gegroeid. We werken in zes gemeenten (in twee regio's) waar we samen met onze huurdersorganisatie HGO prestatieafspraken maken. Deze prestatieafspraken en onze koers zijn net als de strengere wet- en regelgeving, de basis voor onze activiteiten en het kader waarover wij ons verantwoorden. De afspraken worden veelvuldig afgestemd en moeten steeds scherper terugkomen in onze begroting en jaarverslag. De bestuurlijke complexiteit om de externe afspraken en de interne doelen én de verantwoording daarover consistent te laten verlopen is daarmee groter geworden.

Een aangescherpt Koersplan

Bovengenoemde ontwikkelingen hebben allemaal direct en indirect invloed op onze koers voor de komende jaren. Daarom vinden wij het belangrijk om ons Koersplan aan te scherpen. Dit hebben we gedaan met onze huurdersorganisatie (HGO), huurders, samenwerkingspartners en medewerkers. Daaruit bleek dat *wat* we doen nog steeds goed en nodig is. En dat we hier en daar willen en moeten aanscherpen *hoe* we dit doen.

We blijven scherp op (maatschappelijke en financiële) ontwikkelingen die onze koers beïnvloeden. Dit betekent dat we soms onze ambities moeten bijstellen. Of dat we met de kennis van dat moment, onze voorgenomen activiteiten, anders kunnen of moeten uitvoeren.

Wie we zijn

Onze visie:

G&O helpt huurders en woningzoekenden om een geschikte en betaalbare woning te vinden die past bij hun levenssituatie. Er is een groeiend aantal woningzoekenden. Om aan de verwachte vraag te voldoen, willen wij passende duurzame woningen bouwen. Bestaande woningen onderhouden wij goed. En, steeds meer huurders vragen extra aandacht. Alleen een passende woning is niet voldoende om fijn te kunnen wonen. Sociale verbinding in een prettige buurt is net zo belangrijk.

Onze missie is en blijft:

Ook mensen met een bescheiden inkomen of in een kwetsbare positie willen wonen in 't Gooi, de Vechtstreek en Eemland. Vooral voor hen levert G&O betaalbare, goede en duurzame huisvesting in een fijne buurt.

Onze waarden

We zijn **betrokken** bij onze huurders, want wonen is meer dan alleen een huis. Het gaat om de huurders die erin wonen, de buurt waarin ze wonen en het meedoen in de samenleving. We zijn geïnteresseerd in onze huurders, leven professioneel mee, zijn alert op signalen en schakelen waar nodig ons netwerk in om hen te helpen. We hechten veel waarde aan persoonlijk contact en daarom stellen onze medewerkers extra tijd beschikbaar voor situaties die daarom vragen.

We zijn **betrouwbaar**. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. Daarin zijn we daadkrachtig, vernieuwend en probleemoplossend. Vanuit onze proactieve houding sporen we problemen tijdig op, voordat ze groter worden. Daarbij zijn we realistisch en geven we van tevoren duidelijk aan waar onze grenzen liggen. Ook zorgen we ervoor dat onze medewerkers snappen waarom dingen wel of niet kunnen, zodat zij het vervolgens ook goed aan onze huurders kunnen uitleggen.

We behandelen onze huurders en samenwerkingspartners **gelijkwaardig**. We hebben respect voor de mening van de ander en maken afspraken op basis van wederkerigheid: iedereen levert een bijdrage. Daarnaast vinden we het belangrijk dat we benaderbaar en bereikbaar zijn. Ook wanneer je de Nederlandse taal minder goed beheerst, je minder goed overweg kunt met digitale middelen of je minder mobiel bent. Dan bieden we een alternatief.

We zijn **optimistisch**. We doen het elke dag een beetje beter. Daarbij kijken we altijd naar wat er wél kan. We vragen op een laagdrempelige manier actief om feedback en doen hier ook wat mee. Daarbij zoeken we naar structurele oplossingen. We werken voor mens, milieu en maatschappij, daarbij houden we ook rekening met volgende generaties.

Hoe we werken

Onze identiteit laat zien wie wij zijn en is vertaald naar kaders waarbinnen wij onze ambities realiseren. Onderstaande kaders geven houvast bij het maken van keuzes.

- **We zijn een financieel gezonde organisatie en dat willen we zo houden.** Onze ambities zijn hoog, maar keuzes maken we altijd zodat ons bedrijfsmodel duurzaam is. We kijken kritisch naar onze uitgaven. Als onze financiële omstandigheden veranderen zoeken wij naar manieren om onze inkomsten te verhogen en/of onze kosten te verlagen. Zo houden we het verantwoord en zorgen we dat de woonlasten van huurders zo betaalbaar mogelijk blijven. Hierbij zijn we sterk afhankelijk van rijksoverheidsbeleid.
- **We zoeken naar mogelijkheden en (koppel)kansen in samenwerking met onze huurders, samenwerkingspartners en binnen onze organisatie.** We zoeken altijd naar wat wél kan, want er is veel mogelijk als we omdenken en creatief zijn. Een sterk netwerk is hiervoor van groot belang. We halen lokaal input op voor wat we doen. Daarnaast ondersteunen we huurdersinitiatieven. Huurders weten het best wat hun woonomgeving nodig heeft.
- **We houden onze verantwoordelijkheid en rol scherp.** We willen veel en dat kunnen we niet alleen. Door samen te werken vervaagt soms de grens tussen wat onze verantwoordelijkheid en rol in de buurt is en wat niet. Huurders en samenwerkingspartners hebben ook ieder een eigen verantwoordelijkheid en rol die we zoveel mogelijk benutten, door hen te betrekken daar waar het nodig en mogelijk is. Ligt de verantwoordelijkheid of rol ergens anders, maar willen we wel verder?

Dan zoeken we de juiste partij hiervoor en verwijzen we door. We laten de verantwoordelijkheid waar die hoort.

- **We communiceren op tijd en duidelijk richting onze huurders.** Bij alles dat invloed heeft op onze huurders is goede communicatie erg belangrijk. Soms vraagt een aanpassing aan de woning om gewenning. Soms zorgt onderhoud of de bouw voor overlast. En zijn benieuwd naar de mening en initiatieven van onze huurders.

Waar we voor gaan

In de NPA zijn opgaven voor woningcorporaties beschreven over het bouwen van woningen, aandacht voor ouderen en andere speciale doelgroepen, wonen en zorg, leefbare buurten en het verduurzamen van bestaande woningen. Onze ambities zijn zoveel mogelijk in lijn met deze afspraken.

Meer passende woningen

De woningmarkt staat onder druk, ook in 't Gooi, de Vechtstreek en Eemland. Daarom gaan wij zo veel mogelijk betaalbare huurwoningen bouwen voor verschillende groepen woningzoekenden met een laag- en middeninkomen. Woningen die passen bij de woonwensen van deze groepen en bijdragen aan de lokale woonbehoefte. Dit doen we voornamelijk binnen onze sociale huurvoorraad.

Nieuwe woningen toevoegen is daarom een van onze belangrijkste doelen. Maar dat gaat niet altijd even makkelijk. Wij zijn in veel gevallen afhankelijk van anderen die grond in eigendom hebben of een deel van de woningen in hun project aan ons willen verkopen. We steken veel energie in netwerken en zoeken actief en creatief naar kansen om woningen te kopen of zelf te bouwen.

Door passende woningen aan te bieden, hopen we dat huurders doorstromen, waardoor de vrijgekomen woning kans biedt voor een woningzoekende. Een passende woning zorgt ervoor dat deze doorstromers zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen.

De afgelopen tien jaar hebben wij veel aandacht besteed aan de verduurzaming van onze woningen. Tegelijkertijd hebben we veel onderhoud aan de buitenkant van de woningen uitgevoerd. Hierdoor is ons woningbezit qua casco van goede kwaliteit. Wij blijven elk jaar aandacht besteden aan het onderhoud om woningen van goede kwaliteit te blijven leveren.

Passende woning

Dit is een woning die past bij de levenssituatie en behoeften van onze huidige en toekomstige huurders. Sommige groepen woningzoekenden hebben specifieke woonwensen, zoals: ouderen, gezinnen, jongeren en mensen met een zorgvraag.

Laag middeninkomen

Hiermee bedoelen we woningzoekenden met een huishoudensinkomen van maximaal €56.329 (prijsspeil 2023).

Doorstroming

Onder doorstroming verstaan we alle verhuisbewegingen waardoor een sociale huurwoning vrijkomt voor een nieuwe huurder.

Wooncoach

Wooncoaches kunnen met huurders meedenken en hen adviseren over aanpassingen in de huidige woning of doorstromen naar een beter passende woning.

We gaan voor een groei van ons woningaanbod, met woningen die betaalbaar zijn en passen bij de behoeften van onze huidige en toekomstige huurders.

Daarbij vinden we het belangrijk dat:

- We nieuwe woningen bouwen voor woningzoekenden met een laag- en middeninkomen.
- We de verschillende inkomensgroepen evenredig bedienen.
- We breder kijken naar de woonlasten van huurders.
- Huurders kunnen doorverhuizen naar een beter passende woning, dan komt er weer een sociale huurwoning vrij voor andere woningzoekenden.
- Huurders zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen.
- Wij gemiddeld meer woningen toevoegen dan verkopen.
- Ons woningbezit van goede kwaliteit blijft.

Dat doen we door:

We hebben de ambitie om de komende 10 jaar gemiddeld 120 woningen per jaar toe te voegen. Minimaal de helft van deze woningen is voor de groeiende groep ouderen (65+). We letten dan extra

op de toegankelijkheid en de ligging van de woningen: dichtbij voorzieningen en openbaar vervoer. Hierdoor kunnen zij zo lang mogelijk zelfstandig wonen. Daarnaast hebben we aandacht voor de woonbehoeften van jongeren en grote gezinnen. Doordat het niet makkelijk is om ruimte te vinden om te bouwen zoeken we naar andere manieren om woningen toe te voegen. Dit kan bijvoorbeeld door toe te staan dat woningen worden gedeeld, door woningen te splitsen of bestaande woningen te vervangen voor meer nieuwe woningen. Ook blijven we de samenwerking opzoeken met andere corporaties uit ons werkgebied. Onze gezamenlijke inspanning is nodig om meer woningen te bouwen.

We bieden betaalbare huurwoningen aan en zorgen ervoor dat we de verschillende inkomensgroepen evenredig bedienen. Dit doen we door woningen aan te bieden met een huurprijs die bereikbaar is voor huurders met een laag- en middeninkomen. We letten daarbij niet alleen op de huurprijs maar ook op de bijkomende kosten, bijvoorbeeld de servicekosten en energiekosten.

We helpen woningzoekenden met een laag middeninkomen ook aan een betaalbare (sociale) huurwoning. Dit doen we zonder de bestaande groep woningzoekenden met de laagste inkomens tekort te doen. Daarom voegen wij voor de laag middeninkomens *extra* sociale huurwoningen toe aan ons woningbezit. Hiervoor vragen we een huurprijs die net binnen de sociale grens valt. De huurprijzen van het aanbod vrije sector huurwoningen voor de lage middeninkomens past binnen de landelijke afspraken over betaalbare middenhuur.

We stimuleren doorstroming door woningen toe te voegen, zodat huurders kunnen doorverhuizen naar een woning die misschien beter bij hun levenssituatie past. Daardoor komt er een woning vrij, waar andere woningzoekenden terecht kunnen. Dit faciliteren wij door bijvoorbeeld wooncoaches in te zetten.

We zorgen voor goed onderhouden woningen: ook ons huidige bezit moet van kwaliteit zijn en blijven. En het moet passen bij de vraag van onze huurders en woningzoekenden. Ook onderzoeken we de haalbaarheid om sommige bestaande complexen aan te passen voor een steeds ouder wordende doelgroep. Soms voldoen onze woningen echter niet meer aan de vraag van woningzoekenden, hebben hoge onderhoudskosten of zijn niet goed te verduurzamen. In die gevallen onderzoeken wij de mogelijkheid om deze woningen te vervangen door nieuwe, betere woningen.

Fijn *samen* wonen

Fijn wonen begint met een goede passende woning waarin lang zelfstandig gewoond kan worden. Dit is de basis. Maar fijn wonen gaat verder dan dat, ook de buurt is belangrijk. Wij zien de buurt voor onze huurders als een verlengstuk van hun thuis: een gemeenschap waar zij onderdeel van zijn. Waar ze zich voor in willen zetten. Waar zij iets kunnen brengen of halen als dat nodig is. Een omgeving waarin men open staat voor elkaar en elkaar kan aanspreken of helpen als er iets niet goed gaat. Waar mensen elkaar kunnen ontmoeten. Waar rekening gehouden wordt met elkaars (on)mogelijkheden. Een plek waaraan iedereen op zijn of haar manier iets bijdraagt. Een buurt waarin mensen fijn *samen* wonen.

In veel buurten is dit gelukkig het geval, maar in sommige buurten staat de leefbaarheid onder druk. In deze buurten is de zelfredzaamheid van veel huurders vaak laag. Het gevolg hiervan is dat een buurt niet veel meer aan kan: de *veerkracht* is eruit. In samenwerking met huurders en samenwerkingspartners zoeken we naar manieren om de zelfredzaamheid te versterken en waar nodig om te zetten naar samenredzaamheid, en de leefbaarheid te verbeteren. Zodat de veerkracht van de buurt versterkt.

Zelfredzaamheid gaat over de mate waarin iemand goed voor zichzelf kan zorgen en mee kan komen in de maatschappij. Wanneer iemand dit niet (meer) kan en er zijn mensen in zijn of haar omgeving die hierbij kunnen helpen dan spreken we over **samenredzaamheid**. Een sterke sociale verbinding tussen buurtbewoners helpt hierbij.

Leefbaarheid gaat over de mate waarin een buurt geschikt is om in te wonen. Dit is onder te verdelen in de fysieke omgeving, de sociale omgeving en de veiligheid van een buurt.

Veerkracht gaat over de mate waarin een buurt een toenemend aantal kwetsbare bewoners aankan. In een veerkrachtige buurt is de samenredzaamheid van bewoners voldoende om mee te bewegen, en verstoringen, zoals onveiligheid en overlast, op te vangen. Buurten waar de veerkracht ontbreekt, zijn gevoelig voor leefbaarheidsproblemen.

1. We zetten ons met samenwerkingspartners in voor de zelfredzaamheid van onze huurders. Hierdoor kunnen zij lang zelfstandig wonen, klaarstaan voor buurtbewoners en bijdragen aan de sociale verbinding in de buurt.

Daarbij vinden wij het belangrijk dat:

- We goed benaderbaar zijn voor onze (kwetsbare) huurders en dat zij een duidelijk aanspreekpunt hebben.
- We in staat zijn snel problematiek achter de voordeur te signaleren.
- Huurders in een woning wonen waar zij zelfredzaam *kunnen* zijn.
- We een goed werkend netwerk hebben met professionals en huurders, waarbij ieder zijn eigen rol heeft.
- We onze nek uitsteken, maar niet de taak overnemen van andere professionals.
- We maatwerk kunnen leveren als dit nodig is.

Dat doen we door:

We staan dichtbij onze huurders en leveren maatwerk als de situatie daarom vraagt. Bij bijvoorbeeld (overlast) meldingen of huurachterstanden gaan we in gesprek en onderzoeken we wat er aan de hand is. Als het nodig is zoeken we samen met de huurder, en eventueel met burens en andere professionals naar oplossingen. Hiervoor is het nodig om een sterk netwerk te onderhouden met gemeente, collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en onze huurders. Zelf hebben wij veelal een signalerende rol. Zien wij dat een huurder minder zelfredzaam is of wordt, dan kunnen we met een goed netwerk snel hulp inschakelen en werken we aan *samenredzaamheid*.

We helpen bij een goede woonstart. Potentieel kwetsbare huurders geven we extra aandacht door ze meer informatie te geven over wonen, de woning, de woonomgeving en voorzieningen in de buurt en zo nodig verwijzen wij hen door naar burens, bewonerscommissies, ondersteuning of zorg.

We werken aan bewustwording van huurders zodat er op tijd wordt nagedacht over mogelijk toenemende kwetsbaarheid, bijvoorbeeld het ontstaan van fysieke of sociale problemen. Dat wil zeggen meer informatie te bieden over lang zelfstandig wonen. Dit doen we onder andere door onze wooncoach in te zetten. Ook informeren we huurders over het belang van omzien naar elkaar in de buurt. Hier zetten wij onze communicatiemiddelen regelmatig voor in.

2. We gaan voor sociale verbinding en sterke netwerken in de buurt. Hierdoor blijven de leefbaarheid en veerkracht in buurten goed of worden beter.

Daarbij vinden we het belangrijk dat:

- Wij daar waar nodig zichtbaar aanwezig en goed aanspreekbaar zijn in de buurt
- Huurders zelf een actieve rol spelen
- Burens en andere buurtbewoners elkaar kennen
- Er een goede sterke samenwerking is met samenwerkingspartners, waarin ieder zijn rol en verantwoordelijkheid pakt
- Duidelijke en gedeelde opvatting is over onze rol als woningcorporatie
- Maatwerk mogelijk is

Dat doen we door:

We brengen in kaart in welke buurten en/of complexen de leefbaarheid onder druk staat en maken daar een plan voor. In veel buurten is er weinig aan de hand, in andere is er extra aandacht nodig. De buurten waar we de leefbaarheid en veerkracht achteruit zien gaan zijn onze focusbuurten. Hier passen we maatwerk toe en proberen we zoveel mogelijk vanuit een gezamenlijk plan met samenwerkingspartners en huurders aan de slag te gaan, want niet alles is *onze* verantwoordelijkheid. Samenwerking is de enige weg naar een perspectief tot verbetering.

We nemen onze verantwoordelijkheid wanneer het gaat om de fysieke leefbaarheid en veiligheid van het complex en zo nodig de directe woonomgeving. In complexen waar fysieke of sociale problemen zijn, willen we waar kan samen met de huurders doen wat er nodig is om die problemen op te lossen.

Samen met huurders en samenwerkingspartners stimuleren en faciliteren we waar nodig ontmoetingsmogelijkheden. Bij nieuwbouw creëren we ontmoetingsruimtes als de doelgroep daar om vraagt. Veel ontmoetingsmogelijkheden worden al georganiseerd in buurten. Door hier goed van op de hoogte te zijn, kunnen we huurders die dit nodig hebben doorverwijzen naar de juiste plek.

We moedigen huurdersinitiatieven aan en ondersteunen deze als ze in lijn zijn met onze ambities. Huurders weten zelf het beste wat er nodig is in hun buurt voor meer sociale verbinding of een verbetering van de leefbaarheid. Samen kijken we wie en wat er nodig is om met een initiatief aan de slag te gaan.

We streven naar evenwichtige buurten, want de samenstelling van bewoners is namelijk bepalend voor de veerkracht van een buurt. Daarom zoeken we naar manieren om in buurten waar veel kwetsbare huurders wonen, niet nog meer kwetsbare huurders een woning toe te wijzen. Aankomende jaren experimenteren we hiermee.

Duurzaamheid

Al jaren werken wij hard aan het verduurzamen van onze woningen. Ons woningbezit heeft gemiddeld een energielabel B en met onze isolatieprestatie staan we in de top 5 van alle woningcorporaties in Nederland. Daar zijn we trots op. Daarnaast hebben we in samenwerking met lokale energiecoöperaties de afgelopen jaren veel huurders bereikt en geholpen met energiebesparing.

Dit is nodig, want ook onze huurders hebben te maken met de gevolgen van stijgende energieprijzen: we zien dat energiearmoede is toegenomen. Er is nog veel te doen, dus duurzaamheid blijft de aankomende jaren een belangrijk thema. Van isoleren tot aardgasvrij, naar een CO2 neutrale energievoorziening uiterlijk in 2050. Daarnaast zetten we nog meer in op voorlichting en informatie aan huurders over energiebesparing en ondersteunen we huurdersinitiatieven. Ook gaan we (meer) bouwen met circulaire materialen en gaan we verspilling tegen. Tot slot zijn overkoepelende thema's als klimaat en biodiversiteit van belang als we kijken naar hittestress, wateroverlast en groenvoorzieningen.

Aardgasvrije woning betekent dat de woning geen gasaansluiting meer heeft, waardoor bijvoorbeeld koken en verwarmen op een andere duurzame manier gebeurt.

CO2 neutrale energievoorziening betekent dat er geen CO2 wordt uitgestoten door de woning als er energie wordt verbruikt. Hiervoor is het onder andere nodig dat er geen gas meer wordt verbruikt.

Circulaire materialen zijn materialen die opnieuw gebruikt kunnen worden en weinig impact hebben op het milieu. Denk bijvoorbeeld aan natuurlijke, hergebruikte of losmaakbare materialen.

Er is sprake van **energiearmoede** wanneer een huishouden een energierekening heeft die te hoog is voor hun inkomen.

1. We maken 20% van onze bestaande woningvoorraad aardgasvrij voor eind 2030

Daarbij vinden wij het belangrijk dat:

- We op de hoogte zijn van de laatste technologische ontwikkelingen. Hierdoor maken we steeds een afweging met de kennis van dat moment.
- We de toename van stroomverbruik door aardgasvrije oplossingen deels kunnen opvangen door zonnepanelen aan te bieden aan huurders. Daarmee zien wij zonnepanelen als onderdeel van de warmtetransitie.
- We de voorkeur geven aan collectieve verwarmingsoplossingen. Concepten die in de toekomst ook een oplossing bieden voor de toenemende koelbehoefte zijn extra interessant.

Dit doen we door:

We isoleren onze woningen en maken deze daarmee klaar voor de toekomst. Dit is de eerste stap naar een CO2 neutrale energievoorziening. Veel woningen zijn al (bijna) geschikt om aardgasvrij te verwarmen als de buurt aardgasvrij wordt. Daarom ligt aankomende jaren de focus op het isoleren van onze woningen in Muiden en Muidenberg en de laatste woningen die nog een 'slecht' energielabel (E, F, of G) hebben. Aanpassingen die nodig zijn in het overige bezit plannen wij in zodra de gemeenten de uitvoeringsplannen van de Transitievisie Warmte presenteren (uiterlijk 2024). Daarin staat wanneer welke buurten van het aardgas gaan. Het behalen van onze doelstelling in 2030 is afhankelijk van de inhoud en het momentum van de transitievisies van de gemeenten.

We pakken kansen waar we kunnen: bij vervanging van collectieve CV ketels, wachten we niet op de gemeentelijke buurtplannen, maar onderzoeken we duurzame, betaalbare, aardgasvrije warmtevoorzieningen. Daarbij geven we de voorkeur aan collectieve oplossingen en aan volledig aardgasvrij boven hybride oplossingen. Door zoveel mogelijk maatwerk per complex toe te passen, maken we de beste keuzes met de kennis van dat moment.

We werken samen met lokale energiecoöperaties om huurders te informeren en te helpen bij energiebesparing. Een woning isoleren is namelijk niet voldoende: ook het energiebewustzijn van onze huurders is belangrijk. Gelukkig zijn hier al veel partijen op lokaal niveau mee bezig en kunnen we door samen te werken elkaar versterken. Daarnaast zijn er huurders die zelf aan de slag willen. Daarom stimuleren en faciliteren wij huurdersinitiatieven die in lijn staan met deze ambities.

2. We gaan circulair bouwen meetbaar maken, waardoor we de mate van circulariteit in projecten steeds verder verhogen, zodat we in 2050 volledig circulair bouwen, onderhouden en slopen.

Daarbij vinden wij het belangrijk dat:

- Het aantal te realiseren nieuwbouwwoningen, de kwaliteit en het comfortniveau hierdoor niet beperkt wordt.
- We circulair bouwen, onderhouden en slopen als het uit kan met de kosten.

Dit doen we door:

We kiezen een methode om de mate van circulariteit te meten. We kiezen bij nieuwbouwprojecten zoveel mogelijk voor circulair en conceptueel bouwen zonder traditionele bouwmaterialen. Ook in de bestaande woningvoorraad willen we steeds meer circulaire, herbruikbare materialen toepassen. Door een meetmethode te kiezen, kunnen we de mate van circulariteit steeds verder aantoonbaar verhogen.

We kiezen voor materialen die los te maken zijn, als we nu niet direct 100% circulair kunnen bouwen of onderhouden. Hierdoor kan gemakkelijk gedemonteerd en hergebruikt worden. Als we toch materialen of hele woningen slopen, zullen de afvalstromen met een zo hoogwaardig mogelijke toepassing hergebruikt worden.

3. We gaan samen met samenwerkingspartners en huurders voor een groenere woonomgeving, zodat het wooncomfort goed is en de overlast van klimaatverandering (denk aan: wateroverlast en hittestress) beperkt blijft.

Daarbij vinden wij het belangrijk dat:

- De rol en verantwoordelijkheden van ons, samenwerkingspartners en huurders helder zijn.
- We goed en duidelijk communiceren en huurders de voordelen van een groenere woonomgeving uitleggen. Bewonerscommissies worden hierbij betrokken.

Dit doen we door:

We hebben aandacht voor hitte in en om de woning en zoeken naar oplossingen om dit te beperken. Daarnaast passen we zoveel mogelijk klimaatadaptieve en natuurinclusieve maatregelen toe in onze projecten. Huurders kunnen zelf veel doen voor een groenere woonomgeving. Daarom informeren wij hen hierover en ondersteunen we juist die initiatieven die gaan over het vergroenen van (gemeenschappelijke) tuinen of het afkoppelen en/of het opslaan van regenwater.

Wat wij als organisatie doen om bij te dragen aan een duurzamere toekomst

In ons kantoor is aandacht besteed aan duurzaamheid. Zo zijn bijvoorbeeld veel meubels gemaakt van gerecyclede materialen, wordt de verlichting geschakeld aan aanwezigheid van medewerkers en hebben we een stukje regenwoud geadopteerd in samenwerking met de plantenleverancier. Ook rijden wij vanaf 2024 elektrisch naar huurders en samenwerkingspartners. Daarnaast monitoren we aan de hand van de milieubarometer jaarlijks hoe het met de milieu-impact en CO2 voetafdruk van onze bedrijfsvoering zit. Op basis hiervan voeren we verbeteringen door om deze verder te verlagen. Het gaat daarbij vooral om energie-, materiaal- en waterverbruik in ons kantoorgebouw en onderdelen van onze mobiliteit. Daarnaast gaan we door met het creëren van bewustwording hierop, zowel intern als extern.

Onze organisatie

Medewerkers

De complexiteit van werkzaamheden neemt toe door steeds veranderende en strengere wet- en regelgeving en verschillende crises op het gebied van stikstof, woningnood, (energie)armoede en zorg. Dit zorgt voor meer kwetsbare mensen die een beroep op ons doen. Ook is er op dit moment sprake van krapte op de arbeidsmarkt. De verwachting is dat dit de komende jaren het geval zal zijn, mede door vergrijzing van de bevolking. Daarnaast vraagt de overheid steeds meer inzet van mensen op het gebied van bijvoorbeeld mantelzorg en vrijwilligerswerk.

Om met deze uitdagingen om te gaan en met onze ambities aan de slag te kunnen, moeten we als organisatie toekomstbestendig zijn. Hierbij is het belangrijk dat de organisatiestructuur passend is en dat de werk-privé balans de komende jaren een groter aandachtspunt wordt.

We zetten ons in voor het werkgeluk van onze medewerkers, zodat we onze huurders goed van dienst kunnen zijn.

Daarbij vinden wij het belangrijk dat:

- We medewerkers zien als belangrijk kapitaal van de organisatie.
- We een goede werkgever zijn, zodat medewerkers kunnen worden aangetrokken en verbonden blijven.
- Onze medewerkers professionals zijn, eigenaarschap voelen en verantwoordelijkheid nemen
- Onze medewerkers ondersteund worden om hun werk goed uit te kunnen voeren.

Dit doen we door:

We binden en boeien onze medewerkers aan de organisatie. Door de krapte op de arbeidsmarkt is het extra belangrijk om te zorgen voor voldoende personeel én om huidige medewerkers te behouden. We zijn een aantrekkelijke werkgever voor nieuwe en bestaande medewerkers. We faciliteren ontwikkeling door scholing en training, zodat de organisatie up-to-date is en er voldoende uitdaging voor de medewerkers blijft. Een ander onderdeel is activiteitgericht en flexibel werken. Dit is niet meer weg te denken uit de organisatie. Ons kantoor is hierop ingericht en de mobiliteitsmogelijkheden zijn hierin ondersteunend.

We blijven inzetten op eigenaarschap en het laag leggen van verantwoordelijkheden. Onze medewerkers zijn professionals en weten goed wat zij nodig hebben om hun werk uit te kunnen voeren en om daarmee onze ambities te behalen. Eigenaarschap tonen vraagt soms om andere competenties en leiderschapsstijlen van zowel leidinggevendenden als van medewerkers. Deze ontwikkeling faciliteren we. Ook de nieuwe organisatiestructuur is hier ondersteunend aan.

We hebben medewerkers in dienst die niet alleen deskundig zijn op hun eigen vakgebied, maar ook vitaal en duurzaam inzetbaar. Hier kan de organisatie aan bijdragen met vitaliteitsbeleid. Maar het vraagt ook om eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers.

We optimaliseren onze IT-omgeving die de organisatie ondersteunt bij het klant- en procesgericht werken en het verwerken van (huurders)gegevens. De technologische ontwikkelingen gaan hard. Wij blijven daar niet in achter. Technologie heeft een steeds belangrijker plaats in de organisatie.

Dienstverlening

Afgelopen jaren hebben we onze dienstverlening verder ontwikkeld, door huurdersbeloften te formuleren en een centrale afdeling op te zetten voor het contact met onze huurders: G&O Service. Daarnaast starten we met de mogelijkheid voor huurders om zelf digitaal zaken te regelen in het

klantportaal. We vinden het belangrijk dat persoonlijk contact altijd mogelijk is als de huurder daar behoefte aan heeft.

Dit beloven we onze huurders:

1. We zijn betrokken bij jou als huurder
2. We zijn eerlijk en direct
3. We zijn benaderbaar en bereikbaar voor iedereen
4. We doen het elke dag een beetje beter

We gaan voor vlotte en persoonlijke dienstverlening, zodat onze (toekomstige) huurders zo goed mogelijk geholpen worden en zij tevreden zijn na het contact met ons.

Dat doen we door:

We ontwikkelen G&O Service en het klantportaal verder door. Daarbij is het belangrijk dat onze website wordt aangepast, zodat huurders gemakkelijker antwoorden kunnen vinden voor hun vragen en weten waar ze terecht kunnen. Dienstverlening is breder dan deze nieuwe afdeling. We optimaliseren onze bedrijfsprocessen, zodat huurders beter geholpen worden. De huurdersbeloften die we afgelopen jaren hebben ontwikkeld, zetten we om in acties. Deze worden door de hele organisatie uitgedragen.

Vastgoedsturing

We optimaliseren onze vastgoedportefeuille, zodat we meer huurders meer passend kunnen laten wonen.

Dat doen we door:

We maken onze doelstellingen voor ons bezit inzichtelijk in een wensportefeuille. Hierin staat wat de ideale samenstelling van ons bezit is voor de toekomst. We houden rekening met de demografische ontwikkelingen, de woonbehoeften van woningzoekenden, de woonvisies van gemeenten en de afspraken die daaruit voortvloeien in onze wensportefeuille.

We wegen bij onze vastgoedinvesteringen altijd vooraf de volkshuisvestelijke, maatschappelijke, technische, duurzaamheids- en financiële effecten af. Door investeringsvoorstellen met elkaar te vergelijken, kunnen wij objectieve beslissingen nemen en deze ook goed uitleggen aan belanghebbenden.

Financiën

We blijven een financiële gezonde organisatie, zodat we ons ook op de lange termijn kunnen inzetten voor onze missie en ambities.

Dat doen we door:

We wegen, bij het maken van een keuze, altijd de verschillende doelstellingen af tegen de financiële gevolgen. Hier hebben we een kader voor. Hierin staat wat de verhouding tussen de schulden en de waarde van de bezittingen moet zijn. En dat er voldoende operationele kasstromen (inkomsten min uitgaven) zijn om de rente te kunnen betalen. Wij schatten in dat wij in de toekomst, wegens veranderde omstandigheden zoals een hogere rente en stijging van kosten, besluiten om extra woningen te verkopen of een afwijkend huurverhogingsbeleid te voeren zodat wij de ambities zoals landelijk, regionaal en lokaal zijn afgesproken, waar kunnen maken.

Verantwoording

We worden realistischer en scherper in het formuleren van onze doelen, het vastleggen van de voortgang en het mogelijk bijstellen daarvan.

Dat doen we door:

We zorgen voor een goede planning en control cyclus. Ook dragen we er zorg voor dat onze activiteiten en doelen passen in de steeds veranderde wet- en regelgeving. Daarmee brengen we landelijke en lokale stakeholders goed op de hoogte van de voortgang en de verwachting van ons aandeel in de gemaakte prestatieafspraken en het voldoen aan deze wet- en regelgeving.