

strategische koers 2024-2027

**samen
leven**



**samen
doen**

Een krachtige koers

Hallo, wij zijn G&O!
Wij zijn er voor onze huurders en helpen woningzoekenden om een betaalbare woning te vinden die bij ze past. Fijn wonen is voor ons méér dan een dak boven je hoofd. Daarom willen we zorgen voor duurzame woningen in fijne, veilige en schone buurten. Dat doen we samen met onze huurders en samenwerkingspartners.

We leven en werken in een wereld vol ontwikkelingen en uitdagingen. De woningmarkt staat onder druk, waardoor de wachttijden voor een sociale huurwoning zijn opgelopen. Ook zitten we midden in een energietransitie en zijn er nieuwe afspraken gemaakt over het verduurzamen van onze woningen. Tot slot leiden de hoge inflatie en krapte op de arbeidsmarkt tot hogere kosten.

Deze ontwikkelingen houden ons scherp. We moeten creatief zijn in het bedenken van oplossingen. Daarom is ons koersplan aangescherpt. Elke dag zetten we ons in om te werken aan onze doelen en ambities.

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. Voor de huurders.

Maarten van Gessel

Directeur-bestuurder G&O

Onze waarden



Betrokken

Wij zijn betrokken bij al onze huurders, want wonen is meer dan alleen een huis. We tonen interesse, luisteren en leven mee. Als we merken dat het minder of niet goed gaat, zetten we ons netwerk in om onze huurders te helpen.



Betrouwbaar

We zijn betrouwbaar. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. We sporen problemen op tijd op, zodat ze niet groter worden. Daarbij zijn we realistisch en geven we van tevoren duidelijk aan wat wel en wat niet kan.



Gelijkwaardig

We behandelen onze huurders en samenwerkingspartners gelijkwaardig. We hebben respect voor de mening van anderen. Het is voor ons belangrijk dat we benaderbaar en bereikbaar zijn voor iedereen. Ook als je niet zo goed Nederlands spreekt, minder goed overweg kunt met digitale middelen of als je minder mobiel bent.



Optimistisch

We zijn optimistisch. We doen het elke dag een beetje beter en kijken altijd naar wat er wél kan. We vragen actief om feedback en doen hier ook wat mee. Daarbij zoeken we naar structurele oplossingen.

Hoe we werken

We zijn een financieel gezonde organisatie en dat willen we zo houden.

We kijken kritisch naar onze uitgaven. Als de financiële omstandigheden veranderen, zoeken we naar manieren om onze inkomsten te verhogen en/of onze kosten te verlagen. Zo zorgen we ervoor dat de woonlasten van onze huurders zo betaalbaar mogelijk blijven.

We zoeken naar mogelijkheden en kansen om samen te werken met onze huurders en samenwerkingspartners.

Een sterk netwerk is voor ons heel belangrijk. Samen zoeken we naar wat wél kan. Ook ondersteunen we huurdersinitiatieven, want huurders weten zelf het best wat hun woonomgeving nodig heeft.

We houden onze verantwoordelijkheden en rol scherp.

We werken veel samen met samenwerkingspartners, omdat we begrijpen dat we onze doelen niet alleen kunnen bereiken. Daarbij ontstaat soms onduidelijkheid over wie verantwoordelijk is: wij, de samenwerkingspartner(s), of de huurders? We zijn hier scherp op en betrekken waar nodig altijd de verantwoordelijke partij.

We communiceren op tijd en duidelijk met onze huurders.

Goede communicatie is heel belangrijk. Soms moeten huurders wennen aan een aanpassing in de woning, of zorgt onderhoud of de bouw voor overlast. Dat laten we ze op tijd weten. Natuurlijk horen wij ook graag van onze huurders. We staan altijd open voor hun meningen en initiatieven.

Waar we voor gaan

Onze missie

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.



**Meer passende
woningen**



**Fijn samen
wonen**



**Steeds
duurzamer wonen**



**Fijn samen
werken**



Meer passende woningen



Fijn samen
wonen



Steeds
duurzamer wonen



Fijn samen
werken



**Meer
passende
woningen**

doel 1

Meer betaalbare woningen die passen bij onze (toekomstige) huurders.

Veel mensen zoeken naar een woning die aansluit bij hun levensfase of situatie. De woningmarkt staat onder druk. Daarom bouwen wij zoveel mogelijk betaalbare en passende woningen, zodat huurders kunnen doorstromen. Zij kunnen hierdoor zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, en hun woning komt vrij voor een woningzoekende.

Ik & mijn huis

“Ik wil al heel lang op mezelf wonen, maar eigenlijk is dat niet te doen als je een starter én alleenstaand bent. Ik hoop dat er in de toekomst vaker aan deze doelgroep wordt gedacht.”



We streven ernaar om de komende jaren gemiddeld 120 woningen per jaar toe te voegen.

Hoe gaan we dat doen

Minimaal de helft van de nieuwe 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. Ook hebben we veel aandacht voor de woonbehoeften van jongeren en grote gezinnen.

Door passende woningen aan te bieden, hopen we dat huurders kunnen doorstromen naar een huis dat bij hun levenssituatie past.

De vrijgekomen woning biedt zo kans voor woningzoekenden.

Het is niet makkelijk om ruimte te vinden om te bouwen. Daarom 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. Voor woningzoekenden met een laag middeninkomen voegen we extra huurwoningen toe aan ons woningbezit. We vragen hiervoor een huurprijs die net binnen de sociale grenzen valt.

In de praktijk

Alle huurders van boven de 65 ontvangen een uitnodiging van onze wooncoaches. Zij denken mee en adviseren over aanpassingen in de woning, of helpen hen met doorstromen naar een woning die beter past.





**Meer passende
woningen**



Fijn samen wonen



**Steeds
duurzamer wonen**



**Fijn samen
werken**



Fijn samen wonen

Fijn wonen is meer dan een passende woning. Door in te zetten op zelf- en samenredzaamheid kunnen huurders langer zelfstandig wonen en klaarstaan voor anderen. Wij zien de buurt als een plek waar bewoners voor elkaar openstaan en elkaar helpen. Daarom gaan we voor sterke netwerken en sociale verbinding.



**Fijn samen
wonen**

doel 1

We zetten ons met samenwerkings- partners in voor de zelfredzaamheid van onze huurders.

In sommige buurten is de zelfredzaamheid van onze huurders laag. Samen met huurders en samenwerkingspartners zoeken we naar manieren om de zelfredzaamheid te vergroten, of het om te zetten in samenredzaamheid. Zo kijken mensen naar elkaar om en helpen elkaar wanneer dat nodig is.

Ik & mijn buur

“Het is fijn om te weten dat we als burens voor elkaar klaarstaan als dat nodig is. Voor een boodschap of een praatje, bijvoorbeeld.”



Zelfredzame huurders kunnen langer zelfstandig wonen, klaarstaan voor buurtbewoners en bijdragen aan sociale verbinding in de buurt.

Hoe gaan we dat doen

We staan dicht bij onze huurders. We signaleren op tijd dat er problemen zijn. Dan gaan we in gesprek en onderzoeken we wat er aan de hand is. Samen met de huurder en professionals zoeken we naar oplossingen. Hiervoor onderhouden we een sterk netwerk met de gemeente, andere corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties en onze huurders.

We helpen bij een goede woonstart. Huurders die dat nodig hebben krijgen extra aandacht en informatie. We kunnen ze doorverwijzen naar burens, bewonerscommissies, ondersteuning of zorg.

We zetten onze wooncoaches in om huurders meer informatie te geven over lang zelfstandig wonen.

In de praktijk

Mensen die de huur niet kunnen betalen, schamen zich vaak voor hun situatie. Daarom trekken ze niet aan de bel. Wij vinden persoonlijk contact heel belangrijk en gaan langs. Huurders zijn bijna altijd blij dat er iemand is die aandacht voor ze heeft en ze door kan verwijzen naar hulp.



doel 2



**Fijn samen
wonen**

Sociale verbinding en sterke netwerken in de buurt.

Fijn wonen begint met een goede passende woning. Maar het gaat verder dan dat, ook de buurt is belangrijk. Wij zien de buurt als een plek waar bewoners open staan voor elkaar en elkaar kunnen helpen als er iets niet goed gaat. Het is een plek waar rekening wordt gehouden met elkaar.

Ik & mijn buur

“Mijn dochter speelt graag buiten. Ik kan haar met een gerust hart laten gaan. Iedereen in de buurt let altijd wel een beetje op.”



Sociale verbinding en hechte netwerken versterken de leefbaarheid en veerkracht in de buurten.

Hoe gaan we dat doen

We brengen in kaart in welke buurten en/of complexen de leefbaarheid onder druk staat. Dit zijn onze focusbuurten. We passen hier maatwerk toe en gaan samen met samenwerkingspartners en huurders aan de slag.

We stimuleren en faciliteren ontmoetingsmogelijkheden. We moedigen huurdersinitiatieven aan. Want huurders weten zelf het beste wat er nodig is in hun buurt voor meer sociale verbinding of een verbetering van de leefbaarheid.

In de praktijk

Na een koffiemoment bij een seniorencomplex hoorden we dat er behoefte was aan een gezamenlijke activiteit. G&O en Versa Welzijn hebben geholpen bij het opzetten van een spelletjesmiddag. Huurders organiseren nu zelf elke maand een middag met spelletjes in gemeenschappelijke ruimte van het complex.





Meer passende
woningen



Fijn samen
wonen



Steeds duurzamer wonen



Fijn samen
werken

Steeds duurzamer wonen



De energiearmoede is toegenomen, ook onder onze huurders. Daarom isoleren we woningen, passen we aardgasvrije warmtevoorzieningen toe en helpen we huurders met energie besparen. Ook gaan we meer circulair bouwen en werken we samen aan een groenere woonomgeving.

doel 1

20% van onze bestaande woningvoorraad is voor eind 2030 aardgasvrij.

Met onder andere isolatie en aardgasvrije warmtevoorzieningen maken we onze woningen toekomstbestendig. Toch is alleen een duurzame woning niet voldoende. Daarom informeren we onze huurders, in samenwerking met lokale energiecoöperaties. Zo dragen we bij aan hun energiebewustzijn en helpen we hen met besparen.



**Steeds
duurzamer
wonen**



Ik & de natuur

“Ik vind het een prettig idee dat mijn woning goed geïsoleerd is en aardgasvrij. Op die manier draag ik ook mijn steentje bij aan een duurzame toekomst.”



Onze woningen zijn klaar voor de toekomst.

Hoe gaan we dat doen

We gaan woningen isoleren. 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 energielabel E, F, of G hebben.

We pakken kansen waar we kunnen voor duurzame, betaalbare, aardgasvrije warmtevoorzieningen. Door zoveel mogelijk maatwerk toe te passen, maken we de beste keuzes met de kennis van dat moment. Ook blijven we samenwerken met lokale energiecoöperaties om huurders te informeren en te helpen bij energiebesparing.



In de praktijk

We starten met het project: Hilversumse Meent Aardgasvrij. Begin 2024 worden de eerste 21 aardgasvrije woningen opgeleverd. Als de ervaringen positief zijn, pakken we daarna door met de rest van onze woningen in de Hilversumse Meent.

doel 2

We maken circulair bouwen meetbaar.

Circulaire materialen zijn materialen die opnieuw gebruikt kunnen worden en weinig impact hebben op het milieu. Door te meten, kunnen we de circulariteit in projecten steeds verhogen.



**Steeds
duurzamer
wonen**

Ik & de natuur

“Ik vind duurzaamheid erg belangrijk. Daarom vind ik het een fijn idee dat de bouwmaterialen in mijn woning later opnieuw gebruikt kunnen worden.”



In 2050 bouwen, slopen en onderhouden we volledig circulair.

Hoe gaan we dat doen

We kiezen een methode om de mate van circulariteit te meten. Bij nieuwbouwprojecten gaan we zoveel mogelijk voor circulair en conceptueel bouwen, zonder traditionele bouwmaterialen. Ook in de bestaande woningen willen we steeds meer circulaire, herbruikbare materialen toepassen.

Als we niet helemaal circulair kunnen bouwen of onderhouden, kiezen we voor materialen die los te maken zijn. Zo kunnen we ze makkelijk demonteren en hergebruiken.



In de praktijk

We renoveren 25 badkamers circulair. In plaats van tegels gebruiken we daarbij panelen, die gemaakt zijn van gerecyclede of biobased materialen. Deze zijn losmaakbaar en herbruikbaar.

doel 3

Samen met samenwerkingspartners en huurders gaan we voor een groenere woonomgeving.

Het klimaat verandert. Het weer is extremer, met hete zomers en steeds nattere winters. Daar kunnen onze huurders last van hebben.



**Steeds
duurzamer
wonen**

Ik & de natuur

“Mijn buren en ik wilden de buurt groener maken. Dat initiatief werd enthousiast ontvangen! Iedereen is erg blij met het resultaat.”



Met een groenere woonomgeving beperken we de overlast die wordt veroorzaakt door klimaatverandering.

Hoe we dat gaan doen

We hebben aandacht voor hitte in de woning en zoeken naar oplossingen. Ook passen we zoveel mogelijk klimaatadaptieve en natuurinclusieve maatregelen toe in onze projecten.

Huurders kunnen zelf veel doen voor een groenere woonomgeving. Daar geven wij ze informatie over. We ondersteunen initiatieven die gaan over het vergroenen van (gemeenschappelijke) tuinen of het afkoppelen en/of opslaan van regenwater.



In de praktijk

Een huurder wilde haar buurt vergroenen. We hebben handtekeningen opgehaald, geïnteresseerde burens en lokale organisaties benaderd en we zijn met de gemeente in gesprek gegaan. De huurder heeft een team van buurtbewoners verzameld. De buurt is niet alleen groener, er is ook meer sociale verbinding.



**Meer passende
woningen**



**Fijn samen
wonen**



**Steeds
duurzamer wonen**



**Fijn samen
werken**

Fijn samen werken



Als G&O hebben we uitdagingen én ambities. Om daarmee aan de slag te kunnen gaan, moet onze organisatie toekomstbestendig zijn. We gaan voor een financieel gezonde organisatie waar medewerkers met plezier werken en waar huurders tevreden mee zijn.

doel 1

We zetten ons in voor het werkgeluk van onze medewerkers.

Door de krapte op de arbeidsmarkt is het extra belangrijk om te zorgen voor voldoende personeel én om huidige medewerkers te behouden. De werk-privé balans wordt de komende jaren een groter aandachtspunt.



**Fijn samen
werken**

Gelukkige medewerkers kunnen onze huurders goed van dienst blijven zijn.

Hoe gaan we dat doen

We faciliteren ontwikkeling door scholing en training, zodat de organisatie up-to-date is en er voldoende uitdaging voor de medewerkers blijft. Ook werken we activiteitgericht en flexibel.

We ondersteunen leidinggevenden en medewerkers om eigenaarschap te tonen. Onze medewerkers zijn niet alleen deskundig op hun eigen vakgebied, maar ook vitaal en duurzaam inzetbaar.

We optimaliseren onze IT-omgeving die de organisatie ondersteunt bij het klant- en procesgericht werken en het verwerken van (huurders) gegevens.

In de praktijk

We zorgen ervoor dat we elkaar regelmatig in het echt zien, en niet alleen online. Tijdens een zeepkistsessie kan iedereen op de zeepkist gaan staan. Nieuwe collega's stellen zich voor en medewerkers delen met hun collega's waar ze mee bezig zijn. Dit draagt bij aan de samenwerking en verbinding.

doel 2

We gaan voor een vlotte en persoonlijke dienstverlening.

Wij beloven onze huurders dat we betrokken zijn. We zijn eerlijk en direct en willen benaderbaar zijn voor iedereen. We leren daarin continu bij en doen het elke dag weer een beetje beter.



**Fijn samen
werken**

Onze (toekomstige) huurders worden zo goed mogelijk geholpen en zijn tevreden na het contact met ons.

Hoe gaan we dat doen

We ontwikkelen de nieuwe afdeling G&O Service verder door. Vanuit deze centrale afdeling kunnen we huurders beter van dienst zijn. Ook kunnen huurders zelf digitaal zaken regelen in het Huurdersportaal.

We verbeteren onze website, zodat huurders gemakkelijk antwoorden kunnen vinden op hun vragen. Ook optimaliseren we onze bedrijfsprocessen.

De huurdersbeloften die we afgelopen jaren hebben ontwikkeld, zetten we om in acties.

In de praktijk

Met het samenvoegen van de receptie en servicedienst naar G&O Service bundelen we kennis. Zo kunnen we contacten en reparatieverzoeken efficiënter en beter afhandelen.

doel 3

**We blijven een
financieel gezonde
organisatie.**



**Fijn samen
werken**

Door financieel gezond te blijven, kunnen we ons op de lange termijn inzetten voor onze missie en ambities.

Hoe gaan we dat doen

We kijken kritisch naar onze uitgaven. Wanneer we een keuze moeten maken, wegen we de verschillende doelstellingen af tegen de financiële gevolgen.

Als onze financiële situatie verandert, zoeken we naar manieren om onze inkomsten te verhogen en/of onze kosten te verlagen.

Op die manier blijven we verantwoord werken en zorgen we dat de woonlasten van onze huurders zo betaalbaar mogelijk blijven.

In de praktijk

Van een collega-corporatie in Muiden en Muiderberg konden we de sociale huurwoningen overnemen. Zo zetten we ons maatschappelijk kapitaal maximaal in, terwijl we financieel gezond blijven.



voor de
huurders