

# Ondernemingsplan

## 2021 - 2024

### thuis in de buurt

In ons ondernemingsplan beschrijven we hoe we samen met bewoners en maatschappelijke partners aan onze missie werken. Vanuit onze strategische doelen en strategische pijlers formuleerden we vier organisatiedoelen waar we de komende vier jaar aan werken:

- **Vergroten betrokkenheid bij buurt en wijk**
- **Verbeteren diensten en werkzaamheden in samenkracht**
- **Een solide basis voor het maken van een thuis**
- **Duurzaam investeren in maatschappelijke waarde**

#### Onze missie

Samen werken we aan wijken en buurten waar iedereen zich thuis voelt. Buurten waar jij je actief voor inzet. Nu en in de toekomst.

#### Onze visie

Gemengde wijken en buurten zijn voor ons geen doel op zich, maar een middel om een omgeving te maken waar mensen zich thuis voelen. Wijken waar bewoners tot meer in staat zijn en die daardoor toekomstbestendig zijn.

#### Onze strategische pijlers



##### Sociaal duurzaam

Wij investeren in een omgeving die helpt om je prettig te voelen. Toekomstbestendige wijken en buurten, waar jong, oud, gezinnen, alleenstaanden, zelfredzame en kwetsbare bewoners fijn met elkaar samenleven. Met onze partners bereiden we buurten zo goed mogelijk voor op veranderingen, zoals de verandering van energielevering.



##### Eigen kracht en maatwerk

Als de omstandigheden goed zijn presteer je beter. Wij geloven in je eigen kracht. Als het nodig is, helpen we je die te vinden. Bij voorkeur om daarna op eigen kracht verder te gaan. Kan dat niet, dan blijven we je daarbij – tijdelijk of blijvend – ondersteunen.



##### Herkenbaar en nabij

Wij weten wat er leeft en speelt in een wijk of buurt. Kennen en gekend worden staat centraal. Daarom werken we niet vanachter ons bureau, maar in de buurt zelf. Actief zoeken we mogelijkheden om elkaar te versterken en integraal samen te werken aan gezamenlijke doelen.



# Onze organisatiedoelen voor 2021 - 2024

## 1 Vergroten betrokkenheid bij buurt en wijk

Een prettige omgeving is belangrijk om optimaal te kunnen presteren en je betrokken te voelen. Daarom vinden we het belangrijk dat je invloed hebt op waar en hoe je woont. Dus maken we integrale wijkvisies en -plannen, in samenwerking met collega's, bewoners en partners. Ontwikkelen we ons dienstverleningsconcept zo, dat iedereen kan meedoen: zelf waar het kan, maatwerk als het moet. En zijn we herkenbaar & nabij.

### Met als resultaat

- Zo'n tachtig extra sociale huurwoningen per jaar
- Ongeveer vijftien nieuwe middeldure huurwoningen per jaar
- Middeninkomens die hun huurwoning met voorrang kunnen kopen
- Meer passende woningen voor bijzondere doelgroepen
- Genoeg zorgvastgoed op de goede plek
- Experimenten met doorstroming en splitsen van woningen
- Programma's die zijn afgestemd met partners en bewoners
- Nieuwe overlevormen met bewoners
- Instrumenten om mensen langer zelfstandig te laten wonen
- Steviger beheer en toezicht in aandachtwijken

## 2 Verbeteren diensten en werkzaamheden in samenwerking

Een stevig netwerk en goede relaties met onze partners hebben we nodig om herkenbaar & nabij te zijn. We richten ons op de juiste mate van dienstverlening en doen dat in samenwerking: we zorgen ervoor dat bewoners zelf hun zaken kunnen doen waar dat kan, we doen het samen als dat meer oplevert en laten het doen als dat beter of goedkoper is. Dus onderzoeken we samen met bewoners wat zij nodig hebben om zich thuis te voelen in hun buurt – en om van hun huis een thuis te maken. Bieden we alle bewoners passende service. En krijgen en nemen we de ruimte om wijkgericht aan de slag te gaan.

### Met als resultaat

- Tevreden bewoners (een huurdersoordeel in categorie A in de Aedes Benchmark)
- Een gematigd huurbeleid, waarbij we ook rekening houden met totale woonlasten
- Minder betalingsproblemen en minder druk op besteedbaarheid dankzij preventieve maatregelen (zoals project Vroegsignalering)
- Inzicht in de woonlasten van onze huurders, dankzij regelmatig onderzoek
- Een dienstverlening op hoog niveau en verbeterde klantprocessen

## 3 Een solide basis voor het maken van een thuis

De uitstraling van onze woningen draagt bij aan de aantrekkelijkheid van een buurt en het thuisgevoel in een buurt. En daarmee aan sociaal duurzame wijken en buurten. Dus zorgen we voor een goede basiskwaliteit van al onze woningen en werken we vanuit een heldere visie op duurzaamheid. Zetten we een leefbaarheidsbudget in voor en met de wijk. En bieden we bewoners volop gelegenheid om zelf en met elkaar van hun huis een thuis te maken.

### Met als resultaat

- Een goede mix van sociale woningen, middeldure woningen en zorgvastgoed
- Een gemiddeld energielabel A in 2030 voor al onze woningen, op weg naar een volledig CO<sub>2</sub>-neutraal woningbezit in 2050
- Alternatieven voor aardgas in drie buurten
- De verduurzaming van algemene ruimten en eengezinswoningen met zonnepanelen
- Nieuwbouw die minimaal voldoet aan de eisen voor Bijna Energieneutrale Gebouwen
- Innovatieve toepassingen op het gebied van duurzaamheid, circulair bouwen en biodiversiteit
- Keukens, badkamers en toiletten die passen bij de huidige tijd
- Woningen die zijn voorbereid op elektrisch koken
- Brandveilige appartementen
- Intensieve samenwerking en betere afstemming over het onderhoudsniveau van woningen in een VvE-gebouw
- Woningen met de gewenste basiskwaliteit

## 4 Duurzaam investeren in maatschappelijke waarde

Door bedrijfslasten zo laag mogelijk te houden, hebben we maximaal ruimte om maatschappelijk te investeren. Daarom staan we in onze manier van werken open voor nieuwe ontwikkelingen, als die leiden tot kostenbesparing met minimaal evenveel kwaliteit voor de klant. Dus zetten we mensen en middelen efficiënt in en laten we medewerkers optimaal presteren. Werken we resultaatgericht samen (in RGS-verband). En maken we prestatieafspraken voor meerdere jaren met gemeenten en huurderorganisaties.

### Met als resultaat

- Resultaatgerichte afspraken met leveranciers waardoor de onderhoudskosten per woning binnen de norm van de Aedes Benchmark blijven
- IT-systemen die budgetoverschrijdingen voorkomen en ons helpen te sturen op resultaat
- Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van onze medewerkers, waardoor we ook minder hoeven in te huren
- Ketensamenwerkingen in al onze werkvelden.
- Minder huisvestingskosten en een grotere zichtbaarheid in de buurt, mede dankzij betere mogelijkheden voor mobiel werken
- Een sociaal duurzame manier van inkopen: minder verspilling, lagere kosten, werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en een kleinere ecologische afdrak
- Geen leegstand

