

middelburg
woongoesd

Ertoe doen

Ondernemingsplan
2022 - 2025



Colofon

Redactie: Woongoed Middelburg
en Lievens

Ontwerp: 10uur

Fotografie: Anda van Riet,
Mechteld Jansen en Ruden Riemens

Meer informatie: info@woongoed.nl

Juni 2021

Voorwoord	5
.....	
1. De leidraad voor ons handelen	6
Waar staan we voor als sociale huisvester?	7
.....	
2. Wat kunnen huurders, woningzoekenden en belanghouders van ons verwachten?	8
2.1 We bieden garanties in dienstverlening	9
Zekerheid over wat je van ons mag verwachten	9
Weten om te verbeteren	11
2.2 We dragen bij aan een prettige buurt	12
Leefbaarheid verbeteren	12
Samenwerken in de wijk	15
2.3 We bieden een comfortabele woning	18
Basiskwaliteit in wonen	18
Gezond binnenklimaat	21
2.4 We bieden een passende woningvoorraad	22
Beschikbaar	22
Betaalbaar	25
Duurzaam	27
.....	
3. Waardevolle organisatie	28
Een veranderende omgeving vraagt om meer samenwerking	29
Digitalisering	32
Continu verbeteren	35
Met collega's	36
.....	
4. Financieel rentmeesterschap en randvoorwaarden	38



Voorwoord

Voor u ligt het nieuwe ondernemingsplan voor de periode 2022-2025. Met ook nu als titel “Ertoe doen”. We gaan door op de ingeslagen weg van ons huidige ondernemingsplan. Driekwart van onze plannen voerden we met succes uit. Dat deden we niet alleen, maar samen met huurders en de organisaties om ons heen.

“Ertoe doen” betekent dat we ervoor kiezen om:

- Dichtbij onze huurders te staan. We zijn aanspreekbaar in de wijk en laagdrempelig in contact.
- Samen te werken. Met huurders en andere (vrijwilligers)organisaties zorgen we voor comfortabel wonen in een prettige buurt. Ook kiezen we voor verdere samenwerking met ketenpartners en collega-corporaties. Dat doen we voor schaalvoordelen, om “bij te blijven” en efficiënt te werken.
- Zekerheid te bieden aan huurders, woningzoekenden en samenwerkingspartners. Zekerheid over wat van ons verwacht mag worden als het gaat om onze woningen, dienstverlening en onze inzet in de samenwerking.

We stelden dit plan op met inbreng van collega’s, huurders, onlinepanelleden, de Raad van Advies, Huurdersvereniging Middelburg (HVM), de Raad van Commissarissen (RvC) en allerlei belanghouders vanuit de gemeente, welzijn, GGZ, zorgverleners en collega-corporaties. In totaal organiseerden we 15 digitale sessies. Hierin blikten we terug op de bereikte resultaten en welke kansen en bedreigingen we zien. We keken naar onze eigen sterktes en zwaktes en legden diverse dilemma’s en stellingen voor. Ook vroegen we: wat wilt u straks lezen in ons nieuwe ondernemingsplan? De opbrengst van de sessies sterkte ons in de te maken keuzes. We maakten hierdoor onze plannen completer. Ze sluiten daarmee beter aan op de opgave voor de komende tijd.

In dit ondernemingsplan stellen we onze huurders, woningzoekenden en belanghouders centraal in ons handelen. Daarom begint dit plan met de leidraad voor ons handelen: onze visie op wat de huurder van ons mag verwachten als sociale huisvester. Hierna gaan we in op de zekerheden en garanties die we bieden in onze dienstverlening en service. Gevolgd door hoe we bijdragen aan een prettige buurt, een comfortabele woning en zorgen voor een passende woningvoorraad.

Steeds kijken we van buiten naar binnen en beantwoorden de vragen: wat zien we? Welk doel willen we bereiken? Wat mag u van ons verwachten? Hoe gaan we dat doen? En welke voorwaarden gelden?

In het hoofdstuk Waardevolle organisatie geven we aan hoe we invulling geven aan de doelen uit dit plan. We sluiten af met hoe we ons financieel rentmeesterschap vormgeven en welke randvoorwaarden nodig zijn om onze doelen te bereiken.

Dit ondernemingsplan is onze koers voor de komende jaren. Deze koers vertalen we jaarlijks in een plan met concrete doelen en een activiteitenplan in het kader van de Woningwet. We evalueren de doelen met collega’s en consulteren onze belanghouders. Zo leggen we, naast het jaarverslag, verantwoording af over onze activiteiten. En halen hiermee vooral inbreng op voor het jaarplan voor het volgend jaar. We vragen bij ieder jaarplan de Raad van Advies, de HVM en onze OR om mee te denken en ons te adviseren.

We wensen u veel leesplezier en staan open voor reacties en tips. Laat het ons weten via eric@woongoed.nl.

Eric de Ceuster
Directeur-bestuurder van Woongoed

1

De leidraad voor ons handelen



Waar staan we voor als sociale huisvester?

Onze huurders zijn steeds meer mensen die nergens anders terecht kunnen en afhankelijk zijn van huisvesting in de sociale sector. Zij hebben een laag inkomen of zijn verminderd zelfredzaam door gezondheid, ouderdom of andere omstandigheden of beperkingen, zoals taal- of digitale vaardigheden. Dit heeft vaak gevolgen voor het maken van vrije keuzes in wonen.

Dat geeft ons een grote verantwoordelijkheid in hoe wij onze dienstverlening inrichten. We nemen daarbij onze huurder als vertrekpunt voor ons dagelijks doen en laten. We geven garanties en zekerheden als het gaat om de woning zelf en onze dienstverlening.

We bieden zekerheid dat onze woningen:

- Een basiskwaliteit hebben.
- Betaalbaar zijn.
- Passend zijn.

We bieden zekerheden in onze dienstverlening doordat:

- De klant zelf de wijze van contact kan kiezen.
- Wij op taalniveau B1 en in beeldtaal communiceren.
- Helder is wat de huurder mag verwachten en op welke termijn.
- We bieden zekerheid doordat we afspraken vastleggen en nakomen.

- We waarmaken wat we beloven en dit toetsen bij de huurder.
- We een basis- en pluspakket bieden om huurders te ontzorgen.
- We hulp geven aan woningzoekenden bij het vinden van passende woonruimte.
- We klachten serieus nemen en aan de slag gaan voor een oplossing.

We zijn helder in wat we van huurders verwachten als het gaat om “goed huurderschap” en zorg voor de woning, de directe woonomgeving en de buurt. We signaleren waar hulp nodig is als het de huurder niet lukt om aan deze verantwoordelijkheid te voldoen. We bieden hulp als het om zaken gaat die binnen onze primaire verantwoordelijkheid vallen.

Waar we niet primair verantwoordelijk zijn, verwijzen we door naar partnerorganisaties in de wijk. We vervullen hierin een verbindende rol naar die organisaties en een coachende rol naar huurders. Zij mogen van ons verwachten dat we actief, zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk zijn. Dat draagt bij aan fijn (samen) leven en prettige buurten.

We richten ons op het verhuren en beheren van sociale huurwoningen. We vervullen onze taak binnen de Woningwet. Verhuur van woningen met een hogere huur en verkoop staan ten doel aan onze sociale huisvestingstaak.



2

Wat kunnen huurders,
woningzoekenden en
belanghouders van ons
verwachten?



2.1 We bieden garanties in dienstverlening

Zekerheid over wat je van ons mag verwachten

Wat zien we?

Veel van onze huurders zijn voor wonen afhankelijk van Woongoed als sociale huisvester. We zien vaak dat ze minder goed voor zichzelf kunnen zorgen of moeite hebben met taal of digitale ontwikkelingen. In de inrichting van onze dienstverlening houden we hier nadrukkelijk rekening mee. We bieden zekerheid en garanties in wat onze huurders van ons mogen verwachten, zowel voor de woning als onze dienstverlening.



Doel

We sturen op een klanttevredenheid van een 8.

Wat mag u van ons verwachten?

- We zorgen voor zekerheid en garanties in onze dienstverlening en de kwaliteit van onze woningen.
- De klant kan zelf het kanaal voor het contact kiezen. Onze kanalen zijn laagdrempelig, toegankelijk en sluiten aan bij de behoefte van onze huurders.
- Per kanaal maken we duidelijk wat de huurder of woningzoekende mag verwachten. Denk daarbij aan hoe we antwoorden en hoe snel dat mogelijk is.
- We sluiten aan bij nieuwe mogelijkheden in de digitale dienstverlening.
- We communiceren duidelijk aan huurders wat we verwachten van “goed huurderschap” en zorg voor de woning, de directe woonomgeving en de buurt. En we bieden maatwerk als we zien dat de huurder niet aan die verantwoordelijkheid kan voldoen.



Hoe gaan we dat doen?

- Woningzoekenden zoeken zelf 18 maanden actief naar een woning. Daarna bieden we hulp aan bij het vinden van een passende woning.
- We hebben een sluitende aanpak voor woonoverlast. We signaleren vroeg, gaan erop af en zorgen dat woonoverlast zo snel mogelijk opgelost wordt. Bij ernstige overlast is ons doel binnen 1 jaar tot een oplossing te komen.
- We nemen klachten serieus, kijken wat we ervan kunnen leren en welke acties nodig zijn.
- De klant kan via allerlei kanalen contact met ons opnemen: telefonisch, via mail en de website, persoonlijk op kantoor of via het aanspreekpunt in de wijk. Op basis van de klantbehoefte breiden we dit uit met bijvoorbeeld terugbelopties, een chatfunctie of social media.
- We zijn 24 uur per dag bereikbaar voor spoedreparaties. Op werkdagen zijn we in de ochtend telefonisch bereikbaar en in de wijk tijdens kantooruren aanspreekbaar.
- We communiceren op B1-niveau en in beeldtaal wat we van de huurder verwachten en wat de verantwoordelijkheid is van Woongoed.
- We staan voor de huurder klaar door onze luisterende open houding. We zijn betrouwbaar, empathisch en helpend.
- We signaleren daarbij vroeg waar hulp nodig is. We zijn proactief, zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk door ons netwerk van sociaal wijkbeheerders. We verwijzen door naar een andere organisatie als de hulpvraag daar hoort. We zijn coachend en verbindend richting huurders en van huurders naar elkaar. Hiermee bevorderen we de samenredzaamheid.
- We sturen op een klanttevredenheid van een 8, maar kijken zeker ook naar het verhaal achter het cijfer. We zoeken steeds naar waar het beter kan en waar we kunnen leren. We halen gestructureerd en op uiteenlopende manieren klantervaringen op.



Welke voorwaarden gelden?

- We vertalen de doelen door naar een medewerkers- en managementprofiel en in kernwaarden voor hoe we met huurders en elkaar omgaan.
- Een scholingsprogramma rust ons nog meer toe om klanten van uitstekende service te voorzien.
- Via onze systemen beschikken we over up-to-date informatie over de huurder en de woning. Dat ondersteunt ons bij onze dienstverlening en hoe we die inrichten.
- In onze samenwerking met partners in de wijk zijn we duidelijk over wat ze van ons mogen verwachten en hoe we tot een gezamenlijke samenwerkingsagenda komen. Het is hierbij belangrijk samen heldere afspraken te maken over de afbakening van taken, de prioritering, de doelen die we nastreven, de inzet van middelen en welke randvoorwaarden gelden.

“Ik word blij dat ik een bijdrage kan leveren aan tevreden huurders. Het geeft mij ook het gevoel dat ik ertoe doe in mijn werk en Woongoed ertoe doet. Als huurders ons het cijfer 8 geven dan wordt dit nog eens bevestigd.”

Djelay Sadloe, medewerker Klantinformatie

Weten om te verbeteren

Wat zien we?

We kennen graag goed de behoeften van onze huurders, woningzoekenden en belanghouders en willen daar zoveel mogelijk op aansluiten. We vinden het dan ook belangrijk om vaak en op verschillende manieren contact te hebben met elkaar. We halen hiermee informatie op en vertalen die in ons werk.

Ook willen we weten hoe onze huurders de dienstverlening ervaren en waar het beter kan. Zo kunnen we steeds beter aansluiten op hun leefwereld.



Doel

We weten door te meten en verbeteren ons steeds verder.

Wat mag u van ons verwachten?

- We ontwikkelen een gestructureerde aanpak om continu de ervaringen en tevredenheid van huurders, woningzoekenden en belanghouders te meten en hieruit leer- en verbeterpunten op te halen.
- We toetsen vooraf nieuwe mogelijkheden in dienstverlening, service, onderhoud of woningverbetering.
- We halen meer uit beschikbare data, zoals van de reparatiehistorie en klachtenregistratie en de inbreng van bewoners- en klankbordgroepen.

Hoe gaan we dat doen?

- We meten continu de klanttevredenheid op meerdere manieren. Dat doen we zowel na afloop van een contact (klantenquêtes) als via persoonlijke contacten (wijkbeheer, telefonisch en via de website). Op basis van de resultaten maken we een jaarlijks meet- en verbeterprogramma.
- We zetten onlinepanels in om behoeften te peilen en onze plannen te toetsen.
- Participatie en inbreng van de stem van de huurder verstevigen via de uitbouw van de Raad van Advies en stakeholderspanels. Zo kunnen we nog beter aansluiten op de behoeftes van huurders en onze externe samenwerking uitbouwen en die verbeteren.

Welke voorwaarden gelden?

- Via kwaliteitscirkels, de evaluatie van onze processen en een gestructureerde meet- en verbetermethodiek bedden we “weten om te verbeteren” verder in onze organisatie in.
- We focussen continu op hoe we kunnen verbeteren, maar pakken ons werk ook vooral verstandig en praktisch aan.

“Dat Woongoed de klant zo centraal stelt en oog heeft voor wat dat voor collega’s en de organisatie betekent, spreekt mij erg aan.”

Willibrord van de Kerkhove, medewerker
Planning & Control en lid van de OR

2.2 We dragen bij aan een prettige buurt

Leefbaarheid verbeteren

Wat zien we?

Wij zien steeds meer huurders die zichzelf minder goed kunnen redden. Mensen met psychische problemen en ouderen wonen (langer) zelfstandig in de buurt. Nieuwe Nederlanders wonen vooral in sociale huurwoningen. In wijken ontstaat een mix van bewoners die steeds minder gedeelde normen en waarden hebben. En dat heeft impact op de leefbaarheid in onze buurten.

Wat we ook zien, is dat er bewoners zijn die een extra stapje willen zetten voor de buurt of hun (naaste) burens. Zij komen niet altijd met elkaar in contact. We merken ook dat we ons als professionals vaker richten op problemen dan op de kansen en mogelijkheden in de wijk. En dat willen we veranderen.



Doel

Een fijne buurt waar mensen zich samen thuis voelen.

Wat mag u van ons verwachten?

- Wij zijn gemakkelijk aanspreekbaar voor huurders en netwerkpartners door een vast aanspreekpunt in de wijk: de wijkbeheerder.
- We signaleren leefbaarheidsvraagstukken in een vroeg stadium. We zorgen voor een snelle oplossing. Dat doen we samen met huurders en andere (vrijwilligers)organisaties in de wijk.
- We stimuleren de zelf- en samenredzaamheid en de veerkracht in de wijk. We zien hierbij de huurder als ons vertrekpunt voor ons dagelijks doen en laten. We verbinden huurders met elkaar en met partners in de buurt.



Hoe gaan we dat doen?

- We hebben een dekkend netwerk van vier wijkbeheerders en een sociaal huismeester. Als eerste aanspreekpunt in de wijk hebben zij dagelijks contact met bewoners en partners. De wijkbeheerders signaleren actief en verbinden bewoners met burens en (vrijwilligers)organisaties. Hierbij helpen ze de huurders op weg en “lopen nog even mee”.
- Zijn er klachten of meldingen uit de buurt, dan gaat de wijkbeheerder erop af. Hij spreekt zo nodig de huurder aan op zijn verantwoordelijkheid voor goed huurdersgedrag. We zoeken samen met de huurder de juiste hulp als blijkt dat die nodig is.
- We leveren een actieve bijdrage aan wijknetwerken, vanuit onze eigen rol en verantwoordelijkheid.
- Onze wijkbeheerder ziet de wij(k)kracht. We stimuleren en faciliteren initiatieven van bewoners. We doen mee met projecten van partners in de wijk die de leefbaarheid, betrokkenheid en sociale cohesie bevorderen.
- We hebben overleg met alle bewonerscommissies en actieve bewonersgroepen. Wij zien hen als onze “oren en ogen in de wijk”. Ze denken en doen mee om de buurt of het complex beter te maken. We stimuleren de oprichting van bewonersgroepen.
- Elk jaar zoeken en vinden we in iedere wijk een “buurtparel”. Een kanjer van een huurder in het zonnetje zetten en ondersteunen.

Welke voorwaarden gelden?

- We stellen voldoende faciliteiten en middelen beschikbaar om bij te dragen aan prettige buurten. Ons leefbaarheidsbudget biedt ruimte voor initiatieven in de wijk en we zorgen voor borging van die initiatieven.
- Onze houding is open, verbindend en positief.
- We zorgen voor een sluitende aanpak met wijkpartners zodat we opvolging kunnen geven aan de signalen die we oppakken in de wijk.
- In die samenwerking zijn we duidelijk over wat partners van ons mogen verwachten. Het is hierbij belangrijk samen heldere afspraken te maken over de afbakening van taken en de prioritering hierin, de doelen die we nastreven, de inzet van middelen en welke randvoorwaarden gelden.

“Woongoed huisvest ook huurders met psychische kwetsbaarheden in de wijk. Als je als buur overlast ervaart, is mijn advies dat je eerst bij die buurman aanbelt om te vragen: wat kan ik voor je doen? Overlast melden kan natuurlijk ook, maar het gesprek met elkaar voeren is een goede eerste stap. Stimuleer dat gesprek!”

Roderik Bin, Leger des Heils West-Brabant / Zeeland / Zuid-Hollandse Eilanden





Samenwerken in de wijk

Wat zien we?

We zien dat de meeste huurders fijn wonen in hun buurt. Wel zien we dat wijken zich verschillend ontwikkelen in leefbaarheid en maatschappelijke samenhang. Dit geldt ook voor de mate van woonoverlast. We krijgen meldingen van met name geluidsoverlast, vervuiling en overlast van mensen die kampen met psychische kwetsbaarheid en verslavingsproblematiek. Als er sprake is van overlast, bederft dit het woongenot.

De samenwerking met verschillende partijen in de wijk is nodig om fijn te kunnen wonen. Het is niet altijd duidelijk wie voor welke problemen verantwoordelijk is. Ook de invulling van die verantwoordelijkheid staat soms onder druk door capaciteitsvraagstukken, (stedelijke) prioritering, gebrek aan middelen of omdat er verschillend met de AVG wordt omgegaan.

We zien de positieve ontwikkeling van de wijknetwerken waarin organisaties zich met elkaar verbinden en samenwerken. De gemeente Middelburg werkt aan een wijkaanpak, met wijkvisies en een vertaling naar wijkplannen. Met als doel een integrale op de wijk afgestemde aanpak op het gebied van wonen, welzijn en zorg. De betrokken organisaties voelen een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de wijk en het bevorderen van goed wonen en samenleven.



Doel

Een optimale samenwerking met bewoners en wijkpartners om fijn te kunnen wonen.

Wat mag u van ons verwachten?

- Onze primaire verantwoordelijkheid ligt op het gebied van fijn wonen en het bieden van een goede woning. De Woningwet kadert dit ook. Vanuit deze verantwoordelijkheid pakken we overlast vroegtijdig aan. De wijkbeheerders en de sociaal huismeester komen al in actie voordat een probleem escaleert of gaan preventief aan de slag. Zo houden we problemen klein(er). Als er hulp nodig is schakelen we partners in.
- Soms lukt het de wijkbeheerder niet om tot een oplossing te komen. Dan nemen we onze verantwoordelijkheid als huisbaas. We spannen ons in om de overlast in de buurt binnen 1 jaar aan te pakken en te verhelpen. Daarbij zetten we juridische mogelijkheden en hulp en begeleiding van netwerkpartners in.
- We zijn een betrouwbare samenwerkingspartner. We werken samen met onze partners aan een beleidsmatige en integrale wijkaanpak en zien voor onszelf een belangrijke rol. Wat we om ons heen zien en horen vertalen we in die aanpak.
- Ook gebruiken we die inbreng “van buiten” voor keuzes die we maken voor de complexbeheerplannen voor onze woningen. Dit kan variëren van ingrepen in “de stenen”, comfort, regels voor toewijzing van woningen aan bepaalde doelgroepen, etc.

“Met Woongoed hebben we een goede samenwerking gericht op het sociaal, veilig en duurzaam wonen in Middelburg.”

Johan Aalberts, wethouder gemeente Middelburg



Hoe gaan we dat doen?

- We hebben een zorgvuldig verhuurproces. Een intakegesprek helpt ons een beeld te krijgen of een woningzoekende in de buurt past. En het geeft de woningzoekende de kans om meer informatie te krijgen over de nieuwe woning en buurt.
- De huurbescherming zien we als een groot goed. Waar nodig werken we met tijdelijke contracten met afspraken over hulp of begeleiding. Daarbij maken we ook afspraken over goed huurderschap en nabuurschap. We bieden zo woningzoekenden een (tweede) kans, maar waarborgen ook dat de huurder weer vertrekt als het niet lukt.
- Onze wijkbeheerders zijn dagelijks in de wijk en signaleren actief. Ze spreken aan, zoeken naar achterliggende problematiek, denken mee en zoeken samen met de huurder naar een oplossing.
- We zetten in op een integrale aanpak bij schulden of sociale problematiek. We versterken onze signaal- en doorverwijsfunctie naar partners in de wijk en maken sluitende afspraken over wat we van hen verwachten in de samenwerking.
- Bij aanhoudende problematiek schakelen we met hulp- en begeleidende instanties of zetten we in op een (vrijwillige) gedragsaanwijzing.
- Om snel de goede hulp en begeleiding te krijgen, werken we met vaste contactpersonen en heldere afspraken met onze belangrijkste samenwerkingspartners.
- Bij ernstige overlast schuwen we juridische middelen niet. Dit als laatste redmiddel voor de buurt en de burens.
- We kijken per wijk wat nodig en haalbaar is op het gebied van leefbaarheid en stemmen daar de inzet en taken van wijk- en sociaal beheer en de sociaal huismeester op af.
- We kiezen, waar nodig, voor een planmatige aanpak en een leefbaarheidsprogramma per wijk.
- We werken actief mee aan de integrale wijkplannen van de gemeente Middelburg.

Welke voorwaarden gelden?

- We zorgen ervoor alle partners goed in beeld te hebben via een sociale kaart. We zorgen voor goede samenwerking, opvolging bij signalen en een sluitende aanpak.
- We creëren voldoende menskracht en middelen om een actieve bijdrage te leveren aan de samenwerking en de inzet van juridische hulp. Een integrale aanpak, zowel binnen als buiten de organisatie, maakt het verschil.

“Ik merk dat huurders onze aanpak van vroegsignaleren over het algemeen erg waarderen. Ze zien het als welkome hulp zonder dat wij een oordeel hebben over de schulden of het ontstaan daarvan. We helpen hen vaak direct met ons luisterend oor en praktische hulp zoals budgetcoaching.”

Christien van Midloo, deelnemer aan het vroegsignaleringssteam huurachterstanden vanuit Orionis

2.3 We bieden een comfortabele woning

Basiskwaliteit in wonen

Wat zien we?

We zien steeds meer verschillen tussen de kwaliteit van woningen die al wel of niet zijn verbeterd, hetzij bij een verhuizing of bij een renovatie. We stellen ons daardoor de vraag welke basiskwaliteit een huurder mag verwachten. Daarnaast ontzorgen we huurders met een basis- en pluspakket voor huurdersonderhoud. We zien dat dit voor veel huurders van waarde is.

Ook zijn in de loop van de tijd de eisen voor veiligheid terecht toegenomen. Technieken en materialen die in het verleden werden toegepast, voldoen nu niet altijd meer aan de gestelde (wettelijke) eisen. Verder zien we dat gemeenschappelijke ruimten in appartementencomplexen niet altijd goed worden gebruikt in het kader van brandveiligheid.



Doel

Onze huurders ervaren hun woning als comfortabel en veilig.

Wat mag u van ons verwachten?

- Een woning van basiskwaliteit die goed onderhouden is.



Hoe gaan we dat doen?

- We zorgen voor een basiskwaliteit van de woning. Dit doen we op logische momenten zoals bij renovatie, planmatig onderhoud en verhuizing.
- We zorgen voor een basiskwaliteit van de tuinen en de woonomgeving. Voor de tuinen spreekt wijkbeheer huurders aan op het tuinonderhoud en levert Woongoed een nette tuin op bij een verhuizing. Denk hierbij aan de schutting, de hoogte van de bomen en de bestrating.
- We zorgen voor een basiskwaliteit van de gemeenschappelijke ruimten in appartementencomplexen. Bij planmatig onderhoud en renovatie is ons doel een hoger kwaliteitsniveau te realiseren.
- Jaarlijks toetsen we of de basiskwaliteit nog aansluit bij de verwachtingen van onze huurders. Ook overleggen we met huurders voordat we grote renovaties uitvoeren. Zo krijgen we de wensen goed in beeld en komen we samen tot een optimaal plan.
- We inspecteren woningen op de veiligheidseisen en de algemene onderhoudsstaat. We toetsen de elektrische installatie, gas en de drinkwatervoorziening. Ook breiden we de controle op legionellarisico's uit. Als het nodig is, nemen we direct actie.
- Voor 1 juli 2022 plaatsen we volgens de wet in alle woningen rookmelders.
- Voor de brandveiligheid intensiveren wij het toezicht op het gebruik van gemeenschappelijke ruimten.
- Onze aanpak bij renovaties is gericht op in een keer goed, integraal en daarmee compleet. Naast een verduurzamingsprogramma (CO2-neutraal) nemen we het onderhoud en wooncomfort, de esthetiek en leefbaarheid en verhuurbaarheid op lange termijn mee.
- Wij bieden maatwerk bij kleine aanpassingen in de woningen zodat ouderen veilig langer thuis kunnen blijven wonen.

Welke voorwaarden gelden?

- We houden de basiskwaliteit actueel en bekijken de aanpak hiervan altijd integraal.
- We regelen opleidingen voor zowel onszelf als onze ketenpartners. Dat doen we de komende jaren specifiek over asbest en brandveiligheid.
- Een goede samenwerking met onze ketenpartners is een vereiste om de veiligheid van onze woningen te kunnen waarborgen. Goede afspraken over ieders verantwoordelijkheden zijn hierbij van belang.
- Daarnaast hebben onze huurders zelf een belangrijke rol in het borgen van de veiligheid. Door mogelijke onveilige situaties vroegtijdig te signaleren en door de woning als “goede huurder” te gebruiken.

“Comfortabele woning: een comfortabele kwalitatieve en veilige woning die te vinden is in een prettige woonomgeving waar leefbaarheid hoog in het vaandel staat.”

Jedidja de Rijke-Trouwborst, voorzitter van de Raad van Advies





Gezond binnenklimaat

Wat zien we?

Een gezond binnenklimaat is belangrijk om prettig te kunnen wonen. We zien klachten zoals vochtplekken of schimmelvorming in de woning. Te veel vocht kan leiden tot gezondheidsklachten zoals huidirritatie of ontstekingen aan de luchtwegen. Mogelijke oorzaken kunnen van technische aard of gebruik van de woning zijn.



Doel

Onze huurders wonen in een woning met een gezond binnenklimaat.



Wat mag u van ons verwachten?

- We zorgen voor een goede aanpak voor de vochtproblematiek in onze woningen. Dit doen we zowel in samenwerking met onze ketenpartners als met de huurder zelf.

Hoe gaan we dat doen?

- We zoeken naar de oorzaak van de vochtproblematiek en bieden een passende aanpak. Dat kan variëren van technische maatregelen, adviezen over gebruik van installaties of over het gebruik van de woning.
- Ook kijken we vooruit. Op basis van klachtenpatronen en data-analyses voeren we planmatig onderhoud uit.
- Onze ketenpartners verhelpen klachten over het binnenklimaat. Hierbij kijken ze meteen naar de oorzaak.
- Inspectie van de ventilatiesystemen maakt integraal onderdeel uit van de onderhoudscyclus.
- Bij werkzaamheden na een verhuizing kijken we expliciet naar het binnenklimaat in een woning.
- Jaarlijks communiceren we via een campagne over slim gebruik van de woning. Hierbij geven we tips over ventilatie, douchen en koken. Deze informatie staat ook op de website van Woongoed.

Welke voorwaarden gelden?

- We maken afspraken met onze ketenpartners specifiek over een gezond binnenklimaat.
- Hiernaast hebben we de hulp van onze huurders nodig. Doel is dat zij goed ventileren, reparatieverzoeken melden en bijvoorbeeld zelf filters vervangen.

2.4 We bieden een passende woningvoorraad

Beschikbaar

Wat zien we?

Recent woningmarktonderzoek laat zien dat vraag en aanbod van huurwoningen in Middelburg op dit moment goed op elkaar zijn afgestemd. De wachttijden zijn vergeleken met de rest van het land nog relatief kort. Tot 2030 staan we voor een opgave door de trend van meer ouderen en kleinere huishoudens. We zien daardoor de wachttijden wat oplopen en meer verschil in wachttijden tussen verschillende groepen. Doorstroming bevorderen is daarmee steeds belangrijker.



Doel

Elke woningzoekende vindt een passende woning binnen een redelijke termijn.

Wat mag u van ons verwachten?

- Woningzoekenden zoeken zelf 18 maanden actief naar een woning. Daarna bieden we hulp aan bij het vinden van een passende woning.

Hoe gaan we dat doen?

- We verhogen de minimaal beschikbare woningvoorraad van 4.200 naar 4.850 woningen.
- We verlagen het aantal verkopen van woningen in de sociale woningvoorraad in Middelburg.
- We hanteren een tweehurenbeleid bij vrijkomende woningen met een huur boven de aftoppingsgrens. Afhankelijk van het inkomen van de huurder wordt de huurprijs aangepast.
- We bieden voorrang voor doorstromers binnen het eigen woningbezit. Ouderen kunnen, afhankelijk van het inkomen, doorstromen naar voor hen geschikte appartementen met behoud van huurprijs.
- We maken nieuwbouwafspraken met de gemeente Middelburg. We zien nieuwbouw als middel om de vergrijzende doelgroep te kunnen bedienen, differentiatie in aanbod in wijken aan te brengen en verhuisketens op gang te brengen.
- Na 18 maanden zoeken we samen met de huurder actief naar een passende woning.
- In de toewijzing sturen we meer op een match tussen woningzoekende en de woning en op de ontwikkeling van wachttijden van de verschillende doelgroepen. Gezinnen komen met voorrang in aanmerking voor een eengezinswoning. In combinatie met het tweehurenbeleid is er meer kans voor gezinnen met een laag inkomen om een eengezinswoning te huren.
- Als in bepaalde wijken of clusters leefbaarheid vraagt om een gedifferentieerde groep bewoners, benutten we de vrije ruimte bij woningtoewijzing. Waar nodig stellen we voorwaarden aan nieuwe huurders in clusters waar leefbaarheidsproblemen zijn.

Welke voorwaarden gelden?

- Er moet voldoende en passend aanbod zijn op het moment dat woningzoekenden 18 maanden actief gezocht hebben.
- We monitoren de ontwikkeling van het aantal woningzoekenden, de inschrijftijden en het aantal verhuizingen periodiek. We gebruiken de beschikbare data bij Zuidwestwonen en Woongoed.

“Het is mooi als ouderen in hun eigen wijk kunnen blijven wonen en gemakkelijk door kunnen verhuizen naar een gelijkvloerse woning.”

Marleen de Voogd, gemeente Middelburg





Betaalbaar

Wat zien we?

(Nieuwe) huurders hebben in toenemende mate een laag inkomen. Betaalbaarheid is en blijft daarmee een belangrijk thema. We zien dat het huurbeleid van de overheid zich steeds meer richt op het inkomen van de huurder en minder op de prijs-kwaliteitverhouding van de woning. Dit is het geval bij vrijkomende woningen via passend toewijzen en in 2021 via de Wet eenmalige huurverlaging.

Tegelijk is de huur onze belangrijkste inkomstenbron. We hebben die inkomsten nodig om op ook op lange termijn onze (toekomstige) huurders op een goede manier te huisvesten.



Doel

Een woning die betaalbaar is voor de huurder.

Wat mag u van ons verwachten?

- We bieden een huurprijs en huurprijsontwikkeling die past bij het inkomen van de huurder. We sluiten daarbij aan op de huurprijzen volgens de regels van passend toewijzen.

Hoe gaan we dat doen?

- We hanteren een tweehurenbeleid bij vrijkomende woningen met een huur boven de aftoppingsgrenzen die afhankelijk is van de grootte van het huishouden. Het inkomen van de huurder bepaalt de huurprijs.
- Bij midden- en hogere inkomens passen we een inkomensafhankelijke huurverhoging toe. We zijn blij met deze huurders, maar vragen via deze weg een extra bijdrage om de huur voor lagere inkomens betaalbaar te houden en om te kunnen investeren in de woningen.
- Huurverhoging van huurders met huurtoeslag wordt nooit hoger dan de aftoppingsgrens die voor het huishouden geldt.

Welke voorwaarden gelden?

- De financiële positie van Woongood moet stabiel blijven.
- We komen met de HVM tot nieuwe afspraken over het huurbeleid.





Duurzaam

Wat zien we?

Om opwarming van de aarde door CO2-uitstoot te beperken, is het nodig woningen te verduurzamen. Gemeente Middelburg maakt hiervoor in 2021 een Transitievisie Warmte. In deze visie staat per wijk wat de meest waarschijnlijke wijze van verwarmen zal worden. De Rijksoverheid introduceert de zogenaamde "Standaard en Streefwaarden". Die geeft aan wat het isolatieniveau van een woning in 2050 minimaal moet zijn.

Tegelijk zijn er veel ontwikkelingen in de techniek, zoals warmtepompen. Dit vraagt veel kennis, zowel van Woongood als van leveranciers. Verduurzaming van onze woningen is een enorme operatie, waarbij vooral de medewerking van de bewoners nodig is om dit voor elkaar te krijgen. Of het nu gaat om huurders in een appartementencomplex of een vereniging van eigenaren (VVE) in flatgebouwen.



Doel

We koersen op een gemiddeld energielabel A in 2025.



Wat mag u van ons verwachten?

- Wij werken aan een duurzamer woningbestand in samenwerking met huurders en belanghouders zoals de gemeente. Hierbij maken wij met de kennis van nu steeds zo verstandig mogelijke keuzes.

Hoe gaan we dat doen?

- We gaan door met ons duurzaamheidsprogramma. We koersen binnen de huidige systematiek op gemiddeld label A in 2025. Dit is exclusief woningen in een VVE en toekomstige sloop. In deze ondernemingsplanperiode komt er een nieuwe systematiek. Op basis hiervan stellen we een nieuw doel, passend bij onze ambitie.
- We maken een routekaart met daarin de route naar CO2-neutraliteit op hoofdlijnen. We sluiten daarbij zo veel mogelijk aan bij de Transitievisie Warmte van de gemeente Middelburg.
- We betrekken huurders actief bij de verduurzaming van woningen, zowel bij het maken van plannen als na afloop van een project.
- Onze aanpak is "alert volgend". We volgen de ontwikkelingen nauwgezet, maar passen nieuwe installatietechnieken alleen toe als die zich voldoende in de praktijk bewezen hebben. De aanpak richt zich primair op het zo goed mogelijk isoleren van huizen.
- We gaan door met het aanbrengen van zonnepanelen op onze woningen.

Welke voorwaarden gelden?

- Verduurzaming vergt enorme investeringen. Daar is voldoende financiële ruimte voor nodig.
- Regelgeving zal genoeg ruimte moeten bieden om plannen uit te voeren. Denk aan welstandseisen, financiering van VVE's, etc.
- De Transitievisie Warmte moet voldoende concreet zijn om bij aan te sluiten.

3

Waardevolle organisatie



Een veranderende omgeving vraagt om meer samenwerking

Wat zien we?

We zijn verhuurder, opdrachtgever, samenwerkingspartner in de wijk, netwerker en deelnemer aan diverse verbanden met collega-corporaties. Samenwerking wordt steeds belangrijker omdat de complexiteit van ons werk toeneemt, veranderingen in hoog tempo gaan en het lastig lijkt om deze bij te benen op ons schaalniveau.

We zien demografische en sociologische veranderingen en steeds snellere economische en technologische ontwikkelingen. Bewoners, overheden en toezichthouders stellen hoge en veranderende eisen. Als we die vraagstukken effectief willen aanpakken, dan is het van belang dat alle betrokken partijen bereid zijn samen te werken, vanuit een breed gedragen ambitie en vertrouwen in elkaars bijdrage.

Via slimme allianties met anderen zijn we beter in staat om invulling te geven aan de opgave om "bij te blijven", kennis te delen en doorgroeikansen voor medewerkers te bieden. Maar ook om schaal- of inkoopvoordelen te behalen en te zorgen dat we doelmatig met onze middelen om gaan. Het helpt daarbij om helder te zijn over met welk doelen we willen bereiken. Daarnaast is het van belang om ons profiel als opdrachtgever te versterken.



Doel

Door slim samen te werken blijven we bij in het hoge tempo van veranderingen.

Wat mag u van ons verwachten?

- Woongoed is een organisatie die up-to-date is en blijft binnen de branche. We blijven voldoen aan geldende wet- en regelgeving. We zoeken actief de samenwerking op, om zo invulling te geven aan onze verantwoordelijkheid als sociale huisvester.
- We maken helder met welk doel we samenwerken, welke verwachtingen we over en weer hebben en wat de samenwerkingsagenda is.
- We staan open voor nieuwe samenwerkingsverbanden die bijdragen aan onze primaire verantwoordelijkheid als sociale huisvester in Middelburg en als aantrekkelijke werkgever.

**WAAROM
MOEILIK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

POSTBUS 1045

6801 BA ARNHEM

GIRO3254768

Hoe gaan we dat doen?

- We blijven processen uitwerken, vernieuwen en verbeteren en werkinstructies standaardiseren. Hierbij maken we gebruik van de standaard referentieprocessen van Aedes.
- We zoeken nadrukkelijk de samenwerking met collega-corporaties en breiden die uit bij onderwerpen (klantdienstverlening-bouwtechnisch-digitalisering-financieel) die voor meerdere corporaties spelen. Dat doen we om bij te kunnen blijven in de toenemende complexiteit en innovatie, het halen van schaalvoordelen, het delen van kennis en het faciliteren van doorgroeikansen voor collega's en ze zo te behouden voor de sector.
- We maken een opleidingsplan. Generiek, op algemene competenties voor alle collega's, en specifiek, gericht op het eigen vakgebied van de medewerker. We zetten hierbij in op meer scholing (vooral HBO-werk en denkniveau). Zo ontwikkelen onze collega's mee met de veranderende omgeving.
- Bij teamoverstijgende processen-projecten-onderwerpen vormen we kwaliteitscirkels. Hierin zitten collega's en/of belanghebbenden vanuit diverse teams, disciplines en invalshoeken. Van deelnemers wordt gevraagd om procesgericht te werken en over het eigen taakveld heen te kijken.

- We brengen de benodigde en ontbrekende kennis en vaardigheden in beeld. We zetten de netwerken van onze collega's in om kennis te zoeken, te vinden en te benutten. En we maken gebruik van de kennis en kunde van onze leveranciers. Als kennis niet bij ons of in ons netwerk aanwezig is, kopen we die in.
- We versterken ons profiel als opdrachtgever in brede zin. Van vastgoed tot het sociaal domein: we maken helder waar we voor staan.
- Marktconformiteit is uitgangspunt in ons handelen, zodat er geen maatschappelijk geld wegvloeit.
- We verhogen het kostenbewustzijn door de budgetverantwoordelijkheid op diverse niveaus in de organisatie neer te leggen.

Welke voorwaarden gelden?

- We zijn bereid om samen te werken met een teamoverstijgende blik en denken integraal, zowel binnen als buiten de organisatie.
- Voor opleiding en training is structureel tijd en budget vrijgemaakt.
- We omschrijven op welke gebieden we samenwerking opzoeken en met welk doel.
- We maken middelen vrij en creëren randvoorwaarden om invulling aan die samenwerking te geven.





Digitalisering

Wat zien we?

Digitalisering neemt steeds verder toe. Data wordt steeds toegankelijker en speelt een steeds belangrijker rol in contacten met klanten en de ondersteuning van onze bedrijfsprocessen. We zien een trend van een alles-in-één systeem naar een bronsysteem met verschillende expertsystemen die data met elkaar uitwisselen. Een adequate beveiliging van onze systemen en data is en blijft van groot belang. We zien dat steeds meer organisaties te maken krijgen met cyberaanvallen. Dat vraagt naast een goede beveiliging ook om up-to-date kennis en alertheid van onze medewerkers.



Doel

We zijn up-to-date in digitalisering en zorgen voor een goed beveiligd systeem.

Wat mag u van ons verwachten?

- Woongood gaat door op het ingezette pad van verdere digitalisering. Dit doen we door goed bij te blijven bij de ontwikkelingen in onze omgeving en onze professie.
- We zorgen ervoor aan te sluiten bij de standaarden in de branche om zo optimaal mogelijk gebruik te kunnen maken van data. Daar waar mogelijk doen we dat in samenwerking met onze collega-corporaties.
- Onze klanten mogen erop vertrouwen dat wij onze systemen goed beveiligen en dat onze medewerkers goed opgeleid zijn. Wij zorgen ervoor dat ons gebruik van data integer is.
- We zetten data-analyse in om onze bedrijfsvoering efficiënter te maken en om onze dienstverlening (nog) beter op onze klanten af te stemmen.



Hoe gaan we dat doen?

- We blijven de kwaliteit van onze data verbeteren. We maken afspraken en keuzes over welke informatie we waar vastleggen en sluiten daarbij aan op de standaarden in de sector. We nemen dit op in onze werkprocessen en leggen data eenduidig vast. Dit verbetert de vindbaarheid én maakt data-analyse toegankelijk.
- We zetten diverse analysetools in om de verzamelde data om te zetten in informatie, voor de verbetering van onze dienstverlening en bedrijfsvoering. Data gebruiken we om het beheer van ons vastgoed (onderhoud en renovatie) verder te ondersteunen.
- De vaardigheden om data-analyses uit te voeren moet nog groeien binnen Woongoed. We leiden medewerkers op voor onder andere Power BI en Process Mining. Daarnaast zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met collega-corporaties. We leiden medewerkers op in Robotic Process Automation. We verwachten daarmee onze processen verder te kunnen robotiseren. Dit vergroot de datakwaliteit en maakt onze processen efficiënter.
- We volgen de ontwikkelingen op het gebied van cyberaanvallen en vertalen die steeds naar onze organisatie. Preventief zorgen we ervoor dat onze medewerkers goed geïnformeerd en geïnstrueerd zijn. Mochten we ondanks alle inspanningen toch betrokken raken bij een cyberaanval, dan zorgen we ervoor dat we weten wat we moeten doen om de schade zo veel mogelijk te beperken.

Welke voorwaarden gelden?

- We maken voldoende budget en tijd vrij om onze ambitie op het gebied van digitalisering waar te maken.
- We kunnen niet alles in een keer. Jaarlijks maken we keuzes en prioriteren we deze keuzes.
- We zijn voldoende flexibel om in te spelen op de ontwikkelingen.
- We gaan integer om met data en de verwerking daarvan. We kijken passend binnen de wet- en regelgeving hoe we data gebruiken, verwerken en delen.

“Woongoed wil dat haar huurders en woningzoekenden 24 uur per dag 7 dagen per week hun vragen op diverse manieren kunnen stellen en processen kunnen starten. Daarnaast willen we de komende jaren de beschikbare data gebruiken om continu te verbeteren. Meer digitaliseren maakt Woongoed afhankelijker van internet. Beveiliging wordt daarmee steeds belangrijker en is daarmee een uitdaging voor dit ondernemingsplan.”

Frans van der Ploeg, medewerker Informatisering, automatisering en contractbeheer





Continu verbeteren

Wat zien we?

Continu verbeteren is nodig om onze doelen te bereiken. De wereld verandert voortdurend. Wensen en behoeftes veranderen mee. Wat nu goed is, is dat straks wellicht niet meer.

Om effectief en bij te blijven en om onze huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk van dienst te kunnen blijven, is het nodig om continu te kijken waar we kunnen leren en verbeteren. Collega's geven aan dat zij energie krijgen om hierover mee te denken. Het samen werken aan goede resultaten draagt bij aan de medewerkerstevredenheid.



Wat mag u van ons verwachten?

- We willen continu verbeteren om onze dienstverlening steeds beter te laten aansluiten bij de klant. Een soepele organisatie van ons werk en een efficiënte bedrijfsvoering dragen bij aan het werkplezier van de medewerkers.
- We ontwikkelen een gestructureerde aanpak om te verbeteren. Die zetten we in om extern verantwoording af te leggen, ervan te leren, effectmetingen te doen en onze dienstverlening te verbeteren.

Hoe gaan we dat doen?

- We kijken continu hoe we ons werk zo goed en zo slim mogelijk kunnen organiseren en hoe we dat proces kunnen verbeteren. Hierin nemen we de resultaten mee van klanttevredenheidsmetingen. We gaan verder in het beschrijven van processen en de bijbehorende werkinstructies. We werken hierbij ook samen met de collega-corporaties die met hetzelfde systeem werken.
- Collega's denken mee over procesverbetering en hebben een actieve rol in de kwaliteitscirkels. We dagen collega's uit om steeds te verbeteren.
- We evalueren onze processen jaarlijks en voeren verbeteracties uit.
- We leren van wat we van buiten ophalen en verbeteren ons steeds meer door sterke sparringpartners om ons heen. We verstevigen en bouwen participatie verder uit via bijvoorbeeld de Raad Van Advies en online huurders- en stakeholderspanels. Ook halen we jaarlijks bij belanghouders op wat de opgave is en leggen verantwoording af over onze resultaten van het afgelopen jaar. Hiermee scherpen we onszelf steeds meer aan in ons handelen en bij het stellen van prioriteiten.
- Jaarlijks evalueren we de doelen uit ons ondernemingsplan. Per thema halen we inbreng zowel in- als extern op. Deze input gebruiken we om het jaarplan voor het volgende jaar voor te bereiden.

Welke voorwaarden gelden?

- Onze focus ligt op continu leren en verbeteren.
- Dit faciliteren we, zowel binnen als buiten de organisatie.
- We maken slimme keuzes in wat we willen verbeteren, keuzes die ons helpen ons werk steeds soepeler te organiseren.
- We ondersteunen de Raad van Advies in haar rol als sterke sparringpartner.

Met collega's

Wat zien we?

Met goed toegeruste collega's kunnen we in blijven spelen op wat er om ons heen gebeurt. In de maatschappij, binnen ons werkgebied, in ons netwerk en bij onze huurders.

We zien krapte in de arbeidsmarkt. Vooral op HBO-werk- en denkniveau. Ook de geografische ligging van Middelburg bemoeilijkt het aantrekken van nieuwe medewerkers. Verder merken we dat het belangrijk is te werken aan het imago van een woningcorporatie.



Wat mag u van ons verwachten?

- Woongoed heeft kwalitatief goede medewerkers in dienst.
- Binnen Woongoed zijn er kansen en doorstroommogelijkheden. In- en uitstroom van personeel leidt niet tot capaciteits- of kennisverlies.
- We streven naar een ziekteverzuimpercentage dat gelijk of lager is dan het branchegemiddelde.
- Om ons te versterken zoeken we nadrukkelijk samenwerking binnen de branche. We hebben immers met vergelijkbare uitdagingen te maken. Zo kunnen we elkaar versterken en van elkaar leren.
- We zorgen samen met alle collega's voor goede en fijne werkomstandigheden. We geven invulling aan modern werkgeverschap.

Hoe gaan we dat doen?

- We werken aan een positief imago van Woongoed als aantrekkelijke werkgever. We laten hierbij zien dat we werken aan een verantwoordelijke en maatschappelijk relevante taak, we lokaal sterk verbonden zijn, we wendbaar, creatief en samenwerkingsgericht zijn en een corporatie in ontwikkeling.
- We investeren hiervoor actief in communicatie en marketing en zetten collega's in als ambassadeur. Dit draagt bij aan onze positie in de samenleving en de beeldvorming. Ook helpt het bij het aantrekken van nieuwe medewerkers en het behouden van onze collega's.
- We delen onze ervaringen van werken bij Woongoed zoals:
 - Werken op een flexibele locatie (combinatie kantoor-thuis).
 - Er zijn kansen voor interne doorstroming en carrièreperspectief, ook met andere corporaties waarmee we samenwerken.
 - Een goede cao met aanvullende secundaire arbeidsvoorwaarden zoals studiemogelijkheden, die jezelf kan vormgeven.
 - Medewerkers kunnen naast hun functie extra rollen vervullen die hun werk verrijken. Denk hierbij aan kerngebruikerschap, procesverantwoordelijke en inhoudsdeskundige.
 - Een positieve werksfeer waarin collegiaal wordt samengewerkt
 - Zelfstandigheid en verantwoordelijkheid nemen in je functie, met veel ruimte voor eigen initiatief.
 - Collega's voelen zich verbonden met elkaar, ook buiten het werk om.
 - Na een contract voor bepaalde tijd gaan we over tot een vaste aanstelling, dat biedt zekerheid.
 - Diversiteit, iedereen kan zichzelf zijn bij Woongoed.
- Ons ondernemingsplan vertalen we naar kwantiteit, kwaliteit en competenties van de medewerkers die nodig zijn om de gestelde doelen te bereiken. We maken hiervoor een strategisch personeelsplan. Dit biedt ons inzicht in onze personeelsbehoefte, nu en in de toekomst. En geeft jaarlijks richting aan onze HR-activiteiten.
- Daarnaast ontwikkelen we beleid om gekwalificeerde medewerkers te vinden, te binden en te (blijven) boeien. Dit ondersteunen we door, naast onze cao, moderne arbeidsvoorwaarden te bieden. We zoeken hierbij samenwerking met andere corporaties en bieden daarmee ook doorstroomkansen binnen de sector.

- We zorgen samen voor een gezonde bedrijfscultuur en werkomstandigheden waarin we professioneel aan onze doelen werken. Dit doen we met onze huurders, samenwerkingspartners en onze collega's, in verbinding met elkaar. Verantwoordelijkheden beleggen we duidelijk bij medewerkers en het is duidelijk wie voor welke taken aanspreekbaar is. We voeren medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit en afhankelijk van de uitkomsten sturen we waar nodig bij.
- We hebben medewerkersprofielen voor medewerkers en managers die aansluiten bij de doelstellingen in dit ondernemingsplan. Medewerkers zijn toegerust om invulling te geven aan de missie en taakstelling van Woongoed. In dat profiel verwachten we van collega's:
 - Flexibiliteit en wendbaarheid.
 - Gericht op samenwerking, zowel in- als extern.
 - Een open mind en benaderbaar.
 - Goed inzicht in eigen kwaliteiten en ontwikkelopgaves.
 - Integriteit.
 - Om kunnen gaan met complexiteit en integraal werken.
 - Klant- en procesgericht.
 - Wil om te verbeteren.
 - De wil om proactief bij te blijven in het eigen vakgebied.
 - Digitaal- en taalvaardig.
 - Gespreksvaardig, ook als het moeilijk wordt.
 - HBO-werk- en denkniveau.
- Het managersprofiel is ondersteunend aan de hiervoor genoemde waarden:
 - Duidelijke koers uitzetten.
 - Ruimte en verantwoordelijkheid geven.
 - Aanspreekbaar.
 - Verbindend en empathisch.
 - Focus in aansturing brengen.

Welke voorwaarden gelden?

- Ruim opleidingsbudget voor de ontwikkelwensen van medewerkers en het (door)ontwikkelen van collega's in het kader van de strategische personeelsplanning. Zo behouden we ook onze sleutelfunctionarissen.
- Budget voor het inhuren van tijdelijk personeel. Dit is noodzakelijk als het niet lukt een functie direct kwalitatief in te vullen.

“Werken bij Woongoed doe je samen, waarbij je zowel jezelf kan ontwikkelen als met collega's aan goede resultaten werkt.”

Anja de Groene, voorzitter van de Raad van Commissarissen



4

Financieel rentmeesterschap en randvoorwaarden



Wat zien we?

Woongoed wil er voor haar huurders zijn, nu en in de toekomst. We zien een grote verduurzamingsopgave tot 2050 in combinatie met de ambitie om onze woningvoorraad (nog) veiliger, gezonder en comfortabeler te maken. Daarnaast zijn we van plan om bestaande complexen te slopen en nieuwbouwplannen te ontwikkelen. Om onze plannen te kunnen realiseren hebben we veel middelen nodig. Deze middelen komen uit onze opbrengsten uit verhuur, verkoop van woningen en geldleningen.

Woongoed wordt geconfronteerd met een toenemende lastendruk (VPB, verhuurdersheffing en lokale heffingen). Daarnaast hebben we te maken met een kostenstijging die structureel hoger ligt dan de stijging van de huurinkomsten. De politieke invloed op de bepaling van de hoogte van onze huren is groot. Daarnaast zien we een steeds grotere instroom van huurders in de laagste inkomensklasse. Dit alles bij elkaar geeft een forse druk op de financiële positie van Woongoed. Het gevaar bestaat dat Woongoed haar ambities niet kan uitvoeren omdat dat we dan niet kunnen voldoen aan de financiële ratio's van toezichthouders. Dit kan ons beperken in onze beleidsvrijheid.

Daarom blijft financiële soliditeit als randvoorwaarde belangrijk. Financieel rentmeesterschap moet perspectief bieden voor de toekomst zodat we invulling kunnen blijven geven aan de missie van Woongoed.



Doel

We zijn financieel solide om zo onze huurders goed te laten wonen, nu en in de toekomst.

Wat mag u van ons verwachten?

We zorgen dat onze huurders nu en in de toekomst goed kunnen wonen. Hiervoor moeten we als goed rentmeester met de schaarse middelen omgaan. Daarbij maken wij keuzes, zodat we ook betekenisvol kunnen zijn en blijven voor onze toekomstige huurders. In onze afwegingen zullen we daarom steeds de effecten op zowel de kortere als de langere termijn in het oog houden.

Hoe gaan we dat doen?

- We zorgen ervoor dat we blijven voldoen aan de financiële ratio's van de toezichthouders. Zo kunnen we geborgde (goedkope) leningen aan blijven trekken om onze ambities zo goed als mogelijk waar te kunnen maken. Daarnaast hanteren we een buffer voor tegenvallers, zoals hogere kosten en rentestijgingen. We noemen die buffer onze interne normen. Deze interne normen stellen wij jaarlijks vast.
- Gezien onze opgave kiezen we ervoor de ruimte in onze middelen maximaal in te zetten. We streven ernaar om binnen de interne normen te blijven, maar accepteren als we daar incidenteel overheen gaan. Dat doen we alleen bij een tijdelijke overschrijding. Want onze buffer hebben we nodig om ook in de toekomst betekenisvol voor wonen in Middelburg te kunnen zijn. We streven ernaar om onze middelen efficiënt en effectief in te zetten en daarmee onze bedrijfslasten zo laag mogelijk te houden.

Welke voorwaarden gelden?

- De financiële ratio's van onze toezichthouders worden niet verder aangescherpt.
- Focus in het maken van de juiste keuzes is nodig om met onze schaarse middelen onze huurders goed te kunnen laten wonen. Dat geldt zowel binnen Woongoed als in samenwerking met onze externe partners. Vanuit ieders rol, want ook hierbij hebben we elkaar hard nodig.

