

Strategische Visie Groen Wonen Vlist (2019-2022)

1. Inleiding

De strategische visie 2015-2018, met haar uitwerking naar jaarplannen, loopt ten einde. In de afgelopen periode is er veel veranderd; de economische crisis is omgeslagen in een vastgoedhousse; koopprijzen en commerciële huren van woningen stijgen ongekend snel evenals de bouwkosten, gekwalificeerd vastgoedpersoneel is nauwelijks te vinden en materieel en materiaal is maar beperkt beschikbaar.

De nieuwe woningwet heeft tot een versmalling van de kerntaak van de corporaties geleid en heeft hen sterk gebonden aan wetten en regels.

Stringentere inkomenseisen bij toewijzing hebben ertoe geleid dat het accent van corporaties komt te liggen op kleine 1- en 2-persoonshuishoudens met een laag inkomen. Daar zijn bij gekomen mensen uit instellingen, zorginstellingen (extramuralisering) en statushouders. De doelgroep van beleid is daarmee specifieker geworden en vraagt meer aandacht en begeleiding, ook door het kantelen van de professionele zorg naar mantelzorg. Intensievere samenwerking met de gemeente en maatschappelijke organisaties is nodig.

Waren we voorheen als enige corporatie actief in de kleine gemeente Vlist; nu zijn we met vijf corporaties werkzaam in de fusiegemeente Krimpenerwaard. Dat geeft een andere dynamiek qua positionering en samenwerking met de gemeente en de collega-corporaties.

De vraag naar sociale huurwoningen blijft redelijk stabiel volgens de gemeentelijke Woonvisie (2017). Wel zien we een toename van het aantal ouderen. Zij willen graag in hun vertrouwde omgeving blijven wonen. Zij hebben er een sociaal netwerk om zich heen. Wij zijn blij met deze huurders en behouden hen graag. Vaak kan dit in het eigen huis door het aanbrengen van aanpassingen. Soms lukt dit niet en zetten wij ons in met onze partners (gemeente en zorgpartijen) om een passende plek voor hen te vinden.

Verduurzamen (energie-neutraal) en gasloos maken van woningen is de grootste opgave waarvoor we gesteld staan. Gelet op alle (negatieve) klimaatberichten wordt de urgentie ook steeds groter. Voor 2021 moet de gemeente een warmtetransitieplan maken, omdat aardgas straks niet meer gebruikt kan worden. De corporaties hebben een groot deel van de woningen in de gemeente en fungeren als vliegwiel om dit plan te realiseren. Het is onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om een substantiële bijdrage te leveren. Wij zullen ervoor zorgen dat bij uitvoering van de plannen de woonlasten voor onze huurders te dragen blijven. Dat vraagt om het maken van keuzes, die gedragen worden door de partijen om ons heen.

Mensen raken gewend aan digitale processen en sociale media; de vraag naar digitale dienstverlening wordt groter; anderzijds is er, mede door de digitalisering, een groeiende vraag naar persoonlijke aandacht en begeleiding. Wij hechten er aan dat persoonlijk contact met ons ook in de

toekomst gemakkelijk te maken is en zetten digitalisering in om onze medewerkers die tijd voor persoonlijk contact te geven.

2. Hoe is de strategische visie tot stand gekomen?

De strategische visie is tot stand gekomen in samenwerking met een aantal belanghouders om ons heen; de huurdersvereniging Huurdersbelang HSV, de gemeente en collega-corporaties. Zij hebben op verschillende momenten inbreng gehad. Intern zijn de thema's bediscussieerd met de medewerkers en de Raad van Commissarissen.

Ook hebben we o.a. de gemeentelijke Woonvisie en verschillende trendrapportages gebruikt. We gaan de strategische visie toetsen in bijeenkomsten met huurders. Onze visie is dynamisch; bij nieuwe ontwikkelingen kan ze bijgesteld worden. Anderzijds geeft de visie ook houvast en richting; we slaan een bepaalde richting in en houden die richting vast. Partijen en medewerkers moeten immers weten waar ze aan toe zijn.

3. Waar staat Groen Wonen Vlist voor?

Belangrijk ankerpunt van onze strategische visie is de vaststelling waarvoor Groen Wonen Vlist staat.

We bieden betaalbaar en prettig wonen in een dorpse en groene omgeving voor:

- mensen met een laag inkomen
- mensen die vanwege een bijzondere omstandigheid niet zelf in woonruimte kunnen voorzien

We werken in een dorpse en groene context. Dat betekent dat;

- Wij onze huurders en hun woonbuurten goed (willen leren) kennen en gemakkelijk aanspreekbaar voor hen zijn; dat wij daardoor goed en snel specifieke oplossingen kunnen bieden
- Wij letterlijk en figuurlijk dichtbij onze huurders werkzaam zijn; dit geldt ook voor de bedrijven die voor ons werken; we reageren snel en adequaat
- Wij laagdrempelig benaderbaar zijn en dat wij de huurders actief opzoeken om samen met hen te zorgen voor een goed en betaalbaar thuis; Hun (woon)zorgen zijn onze zorgen.
- Wij ons hardmaken voor de woonkwaliteit van de dorpen in ons werkgebied; wij zijn onderdeel van de kernen waarin wij actief zijn en waken voor de belangen van onze huurders
- Wij openstaan voor initiatieven van huurdersgroepen

4. Waar willen we naar toe?

We hebben onze visie gebundeld in een aantal, wat ons betreft essentiële thema's. Voor elk thema hebben we een uitwerking gemaakt naar visie; waar willen we naar toe of waar willen we blijven? Sommige thema's zijn uitgewerkt naar lange-termijn doelen en voor andere hebben we meer een

richting bepaald. Het is immers een visie en (nog) geen meerjarenplan. Uiteindelijk zal de visie wel een vertaling krijgen naar een meerjarenplan.

We gaan eerst specifiek in op het thema 'Dorps en dichtbij', een belangrijk thema voor een corporatie die in een groene polder met dorpskernen onder de rook van het sterk stedelijk gebied Rijnmond werkzaam is.

Vervolgens zetten we de visie neer met betrekking tot de voor de huurders primaire thema's 'betaalbaarheid', 'beschikbaarheid' en 'kwaliteit van de woningen'. Die bepalen in zeer sterke mate de ervaren woonkwaliteit. Bij de thema's 'kwaliteit van de dienstverlening' en 'het profiel van de organisatie' beschrijven we welke organisatie-inrichting we voor ogen hebben en wat onze huurders (en woningzoekenden) van ons als dienstverlening mogen verwachten.

Wij willen onze huurders invloed geven op ons beleid en de uitvoering van werkzaamheden. Dat zorgt ervoor dat we in juiste richting blijven gaan en de juiste dingen doen én voor grotere tevredenheid bij de huurders. Dit werken we uit bij 'betrokkenheid huurders'. Huurders willen in een leefbare woning en woonomgeving wonen; geen overlast, een veilig gevoel in en rond de woning, sociale contactmogelijkheden en een goed onderhouden (openbare) ruimte rond de woning. Die aspecten komen aan de orde bij het thema 'leefbaarheid'.

Last but not least gaan we in op het thema 'financieel sterk'. Een financieel sterke basis is nodig om onze strategische doelen te bereiken.

Thema's:

- 1. Dorps en dichtbij**
- 2. Betaalbaarheid**
- 3. Beschikbaarheid (voor de verschillende doelgroepen)**
- 4. Kwaliteit woningen (verduurzaming, langer blijven wonen in de huidige woning) en woonomgeving**
- 5. Kwaliteit van dienstverlening (klantbenadering en digitalisering)**
- 6. Betrokkenheid huurders**
- 7. Leefbaarheid**
- 8. Het profiel van de organisatie (en haar medewerkers)**
- 9. Financieel sterk**

1. Dorps en Dichtbij

Wij werken in een landelijke omgeving met grotere en kleine dorpen, waarin veel mensen elkaar kennen. De sociale netwerken zijn daardoor bij ons sterker en belangrijker dan elders. Mensen helpen elkaar gemakkelijker én mensen willen graag in het dorp blijven wonen.

Wij als corporatie huisvesten een belangrijk deel van de mensen in de dorpen en staan dichtbij de mensen. Wij kennen de meeste huurders, hun woning, en vaak ook hun sociale omgeving en kunnen daardoor passend en snel reageren op individuele woonvraagstukken. Onze kennis onderhouden wij niet alleen vanuit onze eigen directe contacten, maar ook via bijvoorbeeld Huurdersbelang, de gemeente en belangengroepen. Wij voelen ons met hun wel en wee betrokken. Huurders denken met ons mee. De huurders kennen ons goed; wij zijn zichtbaar in de dorpen en we zijn laagdrempelig aanspreekbaar. We zijn onderdeel van de dorpse samenleving; we zijn een warme organisatie. Wij zijn letterlijk en figuurlijk dichtbij.

We reageren snel op meldingen (norm minimaal een 7,5, volgens AEDS-benchmarkmeting), we komen met oplossingen voor persoonlijke woongerelateerde problemen; die oplossing kan specifiek voor dat probleem zijn (zo nodig afwijkend van regels) en we gaan persoonlijke en buurtgesprekken aan, zodat we weten wat er in een buurt of in een complex leeft.

Dat Dorps en Dichtbij-gevoel willen we in de toekomst behouden en verder versterken.

Waar zetten we op in?

- Vergroting zichtbaarheid in de wijk; dat huurders ons (bezig) zien en dat huurders weten wanneer wij in hun wijk te bereiken zijn. Huurders kunnen ons gemakkelijker aanschieten en weten dat we dichtbij zijn. We gaan dit meten.
- Inzet van een woonadviseur die bij de mensen thuis langs komt om specifieke zaken rond het wonen te bespreken die mensen bezighouden; bijvoorbeeld in een situatie dat een partner plotseling fysieke beperkingen heeft gekregen en de vraag voorligt of het nog mogelijk is in het huis te blijven wonen of een verhuizing naar een gelijkvloerse woning wellicht verstandiger is. We evalueren aan de hand van een enquête de tevredenheid over het inzetten van de woonadviseur.
- De mogelijkheid om gemotiveerd en passend af te wijken van regels als een situatie daarom vraagt; om wettelijke regels kunnen wij natuurlijk niet heen.
- Snelle respons op meldingen door het werken met lokale onderhoudsbedrijven. Zij hebben korte aanrijtijden, zijn daardoor flexibeler en kennen de situatie bij de meeste woningen en zijn vertrouwde gezichten voor onze huurders.
- Vanuit de organisatie gaan we persoonlijke gesprekken aan met de huurder; daarnaast organiseren we discussiebijeenkomsten of inloopborrels rond thema's. Dit in samenwerking met de huurdersvereniging Huurdersbelang.
- Wij denken ook aan het instellen van een dorps(advies)raad; een groep betrokken mensen waarmee een integrale visie ontwikkelen wat er in een kern nodig is.

2. Betaalbaarheid

Wij voorzien in huisvesting voor mensen met een laag inkomen. Een belangrijke opgave is dus de huren of woonlasten laag dan wel betaalbaar te houden. Huren laag houden is soms lastig; de huurinkomsten zijn tegenwoordig ook nodig om de forse heffingen aan de overheid te betalen (inmiddels betalen huurders via ons al een derde van de huur aan belasting aan de overheid). Ook de financiering van de verduurzamingsopgave kan de betaalbaarheid onder druk zetten.

Woonlasten bestaan uit delen als vaste en variabele energielasten, kosten waterverbruik, de gemeentelijke heffingen (WOZ-aanslag), overheidsheffingen, de hoogte van de huurtoeslag etc. Wij kunnen de variabele energielasten beïnvloeden door bijvoorbeeld het isoleren van onze woningen. Het isoleren vraagt om een goede afstemming met huurders over de (financiële) bijdrage die huurders bereid zijn te leveren.

De rijksoverheid heeft Passend Toewijzen ingevoerd; mensen met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag mogen alleen een woning met een huur tot de aftoppingsgrens toegewezen krijgen. Om die groep, twee derde van de woningzoekenden heeft zo'n inkomen, te bedienen houden wij ook de huren van kwalitatief goede woningen laag.

Dit heeft dan wel tot effect dat wij woningen niet meer in de juiste prijs-kwaliteitsverhouding kunnen verhuren. Passend Toewijzen houdt ook geen rekening met de verlaging van energielasten als wij woningen verduurzamen. Wij gaan in 2019 onderzoeken welke beleidsmogelijkheden er zijn om toch de huren meer in verhouding met de kwaliteit te krijgen.

Er zijn steeds meer politieke signalen dat huurders met een hoog inkomen bereid moeten zijn een hogere huur te betalen als zij in een sociale huurwoning wonen. Wij zijn voorstander van menging van hogere en lagere inkomens in onze wijken. Dat mensen met een écht hoog inkomen een passende huur betalen vinden wij terecht, maar we willen ze graag voor onze buurten behouden. Bijvoorbeeld gezinnen met een iets hoger inkomen moeten naar onze mening ontzien worden.

Het is verklaarbaar dat ouderen, bij verhuizing naar een seniorenappartement met veel kwaliteit en lage energielasten (dus een hoge woningwaardering), meer huur gaan betalen. Als zij een laag inkomen hebben krijgen zij die huursprong grotendeels gecompenseerd via de huurtoeslag.

Waar zetten we op in?

- Een relatief laag huurniveau;
- Het huurbeleid eind 2018 vernieuwen. Als basis inzetten op een jaarlijkse huurverhoging die de inflatie volgt
- Bij verduurzaming een financiële bijdrage van de huurders vragen met als uitgangspunt dat de woonlasten lager zijn dan voor de maatregel
- Betaalbare huren; er moeten voldoende woningen beschikbaar zijn voor mensen met recht op huurtoeslag; twee derde van de vrijkomende woningen wordt verhuurd onder de huurtoeslaggrens (netto huurprijs)
- Relatief lage woonlasten (woonlasten bestaan uit huur plus energiekosten); Substantieel verlagen door verduurzaming
- Huren tot de aftoppingsgrens bij nieuwbouw
- Terughoudende toepassing van inkomensafhankelijke huurverhoging (bijvoorbeeld alleen voor mensen met een echt hoog inkomen en maximaal tot de huurprijsgrens.) Bij vrijkomen van een woning met een verhoogde huur ,wordt de huur opnieuw bepaald en mogelijk teruggebracht naar de huurtoeslaggrens. Goede communicatie over ons beleid in deze.

3. Beschikbaarheid/omvang voorraad

Naast betaalbaarheid is beschikbaarheid van sociale huurwoningen een belangrijke opgave van elke corporatie. Onderzoeken wijzen uit dat de vraag naar sociale huurwoningen in ons werkgebied stabiel blijft. Daarom houden wij de totale omvang ongeveer gelijk.

Binnen de vraag gaan veranderingen optreden. Door de inkomensregelgeving rond toewijzing zijn onze woningen alleen nog toegankelijk voor huishoudens met een (één) laag inkomen. Nieuwe verhuur zal dus gaan plaatsvinden aan één- of tweepersoonshuishoudens of gezinnen met één inkomen. Ons accent komt te liggen op woningen die geschikt zijn voor kleine huishoudens. Kleine (oudere) eengezinswoningen zijn daarvoor prima aan te passen (bijv. slaapkamer ombouwen naar badkamer)

Het aantal ouderen gaat stijgen (absoluut en relatief). De meeste ouderen blijven graag wonen waar ze al vele jaren wonen. Wij helpen ze graag met aanpassingen en voorzieningen

om hun woning voor hen geschikt te kunnen houden. Tegelijkertijd zal de vraag naar meer specifieke seniorenwoningen langzaam stijgen. Op gunstige (centrum-)locaties zetten we daarom in op het toevoegen van seniorenwoningen. Waarbij we de voorkeur geven aan flexibele/courante woningen die op termijn ook voor andere doelgroepen in te zetten zijn.

Wij monitoren of de verschillende doelgroepen voldoende kans maken op een woning. Mocht dat niet het geval zijn dan verleggen we accenten bij de toewijzing. Onze huurders zijn veelal aangewezen op voorzieningen die dicht in de buurt liggen. Haastrecht en Stolwijk kennen voldoende voorzieningen. De kleine kern Vlist heeft geen enkele voorziening. Dat merken wij aan de instroom. Als de verhuurbaarheid afneemt kunnen we ons genoodzaakt zien het aantal woningen in Vlist terug te brengen. Om die reden verkopen we er al enkele woningen.

Wij richten ons bij het bouwen en verhuren van woningen uitsluitend op mensen met een laag inkomen of die anderszins niet zelfstandig in woonruimte kunnen voorzien. Dus onze huren zijn nooit hoger dan de vrije sectorgrens.

Waar zetten we op in?

- Voldoende sociale huurwoningen; het huidige aantal ongeveer gelijk houden
- Een goede kans op een betaalbare woning voor de verschillende groepen woningzoekenden; zo nodig bijstellen van de woonruimteverdelingsmethodiek
- Zorgen voor de juiste samenstelling van de woningvoorraad
 - Meer richten op kleine huishoudens; aanpassen woningen; bijv. door van slaapkamer ruimere badkamer te maken. Deze veranderingsopgave opnemen in een meerjarenuitvoeringsprogramma.
 - Voldoende seniorenwoningen;
 - beperkte groei van specifieke seniorenwoningen
 - bestaande woningen aanpassen voor senioren; programma daarvoor vaststellen
 - Het aanbod aan kleine woningen voor jongeren is op zich voldoende; zo nodig creëren we extra aanbod door de huur bij bepaalde woningen te verlagen
 - Sloop/nieuwbouw gebruiken om samenstelling te optimaliseren
- Op (lange) termijn terugbrengen van het aantal woningen in Vlist vanwege het ontbreken van voorzieningen; zo mogelijk compenseren in andere kernen
- Alleen DAEB-woningen (woningen tot de huurprijsgrens) verhuren en bouwen

4. Kwaliteit (van wonen/van de voorraad)

Woningen moeten betaalbaar zijn, er moeten voldoende woningen beschikbaar zijn én ze moeten kwalitatief voldoende in orde zijn. Daarnaast moeten de wooncondities (leefbaarheid, aanwezigheid voorzieningen) op orde zijn. Voldoende en op orde zijn begrippen die wij met de huurders zelf definiëren. Daarop gaan wij monitoren.

Wij staan aan het begin van een enorme opgave; we willen onze woningen vóór 2050 energie-neutraal en gasloos hebben. Dat gaat gepaard met grote investeringen; wij gaan op zoek naar ruimere mogelijkheden om deze opgave te financieren.

We gaan in 2019 starten met de uitvoering van ons verduurzamingsbeleid. In de eerste fase van het transitietraject richten we ons vooral het isoleren van de schil, tot het niveau dat nodig is voor energie-neutrale woningen. Daarna volgen we de best-practises op het toepassen van installaties. Wij verwachten een sterke ontwikkeling op dit gebied. Bij het gasloos maken van onze woningen en complexen werken we samen met de gemeente en de energiemaatschappijen; de infrastructuur moet immers ook aangepast worden. Dit is nog relatief onbekend terrein voor de meeste partijen. We vinden het daarom verstandig om stapsgewijs blokken , waardoor we ervaring en kennis kunnen stapelen.

We leggen, conform het vast te stellen zonnepanelenbeleid, zonnepanelen op de platte daken van appartementengebouwen en op daarvoor geschikte schuine daken. We garanderen bij een eventuele huurverhoging of een verhoging van de servicekosten dat de individuele bewoners er per saldo op vooruit gaan. Dit geldt in het algemeen voor verduurzamingsmaatregelen.

Een aantal woningen gaan we slopen voor 2050; die woningen aanpassen en energieneutraal maken gaat gepaard met te hoge kosten. Afhankelijk van de sloopdatum voeren we nog wel ingrepen uit zoals isoleren van de schil (vergelijkbaar met label B of A), maar niet tot het niveau van energie-neutraal.

We voorzien woningen van een standaarduitrusting, waaronder goede ventilatie en inbraakwerende sloten tot bijna het niveau van het Politiekeurmerk Veilig Wonen. We stellen extra veiligheidspakketten beschikbaar, die bewoners kunnen afnemen. Een goed binnenklimaat is belangrijk voor gezond wonen; goede ventilatie zorgt voor afvoer van vochtige lucht zodat schimmel geen kans krijgt. En bewoners moeten zich veilig voelen in hun woning.

Wij hebben de afgelopen jaren gemerkt dat groot-onderhoudsprojecten pas echt tot tevredenheid leiden, als bewoners hebben mogen meedenken én beslissen over de uitvoering. Bij het laatste project bijvoorbeeld konden bewoners meebeslissen over de indeling en kleur van kozijnen en het soort deuren. Deze participatielijnen zetten we voort en breiden we uit.

Wij gaan participeren in het herontwikkelingsproject Galgoord te Haastrecht, waarbij een bedrijfsterrein getransformeerd wordt in een woongebied.

De veranderingen in het klimaat lijken steeds sneller te gaan. Langdurige droogtes en extreme hoosbuien wisselen elkaar af. Met name in Stolwijk zijn de effecten zichtbaar; op veel plaatsen is de grond verdergaand verzakt. Wij gaan in samenwerking met de gemeente, Huurdersbelang en andere partijen zoeken naar oplossingen om woningen klimaatbestendiger te maken. Dit als onderdeel van het gemeentelijke Transitieplan. De zorg voor het klimaat en het milieu laten we ook terugkeren bij de eisen die we stellen aan de uitvoering van onderhoud en bij nieuwbouw; wij willen op termijn opschuiven naar klimaatneutraal.

De kwaliteit van wonen wordt mede bepaald door de woonomgeving. Wij ontvangen vaker meldingen over verrommeling van tuinen en plantsoenen rond de woning, ongewenste bouwsels, overlast van burens of in de buurt en ongewenst parkeren (in de tuin). Gevallen van

hennepcultuur doen zich ook vaker voor. Dit levert gevaarlijke situaties op en is zeer ongewenst. Tegen huurders die zich hiermee bezig houden starten wij direct een uitzettingsprocedure. Het zijn allemaal zaken die het wonen minder aangenaam maken. Wij gaan onze aanpak op die terreinen de komende jaren versterken door de personele capaciteit te vergroten zodat we sterker kunnen handhaven.

Waar zetten we op in?

Kwaliteit voorraad

- Woningen vóór 2050 energie-neutraal maken volgens stappenplan verduurzaming
 - Isoleren schil naar niveau energie-neutraal (in 2035 gereed);
 - Brede toepassing zonnepanelen, conform het vast te stellen zonnepanelenbeleid en het daarvan afgeleide uitvoeringsprogramma; in 2019 te beginnen op daarvoor geschikte appartementenblokken
 - Op langere termijn toepassen (collectieve) warmtepompen (in 2050 gereed) in de bestaande voorraad; bij nieuwbouw wel direct.
 - Buurtgerichte transitieaanpak ism de gemeente; inclusief 'van het gas af' voor de woningen die tot 2050 geëxploiteerd worden
- Uitvoeren strategisch voorraadbeleid
 - Actualiseren en opnieuw vaststellen huidig strategisch voorraadbeleid
 - Huurders betrekken bij de toekomst van hun woning; samen bepalen in hoeverre hun woning toekomstbestendig is of te maken is
 - Participeren in herontwikkeling Galgoord
 - Realiseren nieuwbouw Hoflaan met o.a. seniorenwoningen
 - Realiseren herontwikkeling Rembrandtlaan/Frans Halsstraat¹
 - Vastleggen in tijdpad (routekaart) tot 2050 van overige herontwikkelingsprojecten
- Woningen in 2030 op (bijna) het niveau van veilig wonen gebracht hebben (daarvoor het Keurmerk Veilig Wonen als leidraad gebruiken en natuurlijke (vervangings)-momenten kiezen)
- Woningen een (nog vast te stellen) standaarduitrusting geven, ook qua beheersing binnenklimaat; indien ze daar niet op te brengen zijn bepalen of ze doorgeëxploiteerd kunnen worden (bijv. vanwege een goede verhuurbaarheid) of wanneer ze vervangen worden
- Bewoners laten meedenken en meebeslissen bij groot-onderhoudsprojecten over een aantal zaken (welke werkzaamheden uit te voeren, uitvoeringsproces en over uitvoeringskeuzes).

(Fysieke) Samenstelling voorraad

- Vaststellen naar welke samenstelling van de voorraad woningen we, grofweg, op de lange termijn willen groeien
- Meer woningen geschikt maken voor senioren, zodat ze langer thuis kunnen blijven wonen
 - budget beschikbaar stellen voor aanpassingen in huis op vraag van huurders (bijv. 2de toilet boven; beugels etc.)

¹ Sloopbesluit is op dit moment nog niet genomen

- vergroten van de mogelijkheden om zorg aan huis te leveren door fysieke aanpassingen
- Kleine eengezinswoningen geschikter (=moderner) maken voor kleine huishoudens
- Sloop/nieuwbouw als kans benutten om samenstelling te optimaliseren
 - Meer courante woningen voor o.a. senioren
 - Meer woningen specifiek voor kleine huishoudens
 - Nieuwbouw gasloos en energieneutraal; aantrekkelijke nieuwbouw

Klimaat aanpak

- Buurtgericht aanpakken ism de gemeente van bodemverzakking; woningen moeten toegankelijk zijn en blijven
- Woningen voor 2050 aanpassen op klimaatverandering (bijv aanpassing hemelwaterafvoeren; voorzieningen voor langdurige droogte perioden)
- Bij onderhoud letten op klimaat-effecten (bijv. gebruik materialen)

Kwaliteit rond de woning

- continu aanpakken van verrommelde tuinen, ongewenste bouwsels en verwaarloosde plantsoenen
- Instellen leefbaarheidsbudget/-fonds
- Actief aanpakken overlast

5. Kwaliteit van dienstverlening versterken

De ervaren kwaliteit van dienst hangt niet af van of de procedures conform de regels doorlopen zijn. Intermenselijk contact, begrip, aandacht, een oplossing die precies past bij de situatie (waarbij wellicht, te motiveren, afgeweken wordt van de regels), een goede en begripvolle motivering waarom we in sommige situaties geen oplossing kunnen bieden, zijn minstens zo belangrijk.

De kwaliteit van dienstverlening moet passen bij Dorps en Dichtbij.

Waar zetten we op in?

- De ervaren kwaliteit van processen als afhandelen reparatieverzoeken, betrekken nieuwe woning, beëindigen huurcontract moet naar 7,5; Dit wordt gemeten via een externe meting. We zorgen voor interne kwaliteitsbewaking.
- De huurder moet ervaren dat wij bereid zijn in specifieke situaties, te motiveren én binnen wettelijke regels, af te wijken van onze regels.
- De huurder moet ervaren dat wij altijd in de buurt zijn en dat we snel persoonlijk en vertrouwd contact hebben en zaken oplossen.
- Naast persoonlijk contact moet het voor de huurder mogelijk zijn om zijn wensen of meldingen ook via moderne kanalen met ons te communiceren.
 - De huurder moet zijn wensen en meldingen 24 uur per dag kunnen melden; binnen twee werkdagen krijgt hij reactie of wordt hij gebeld voor een uitvoeringsafpraak
 - De huurder moet inzicht krijgen in de status van zijn melding (tracking-record)

- Huurders en medewerkers maken gebruik van apptechnieken om met elkaar snel contact hebben en zaken afstemmen.
- Ouderen zitten vaak met vraagstukken rond wonen, die in eerste instantie vooruitgeschoven worden. Wij gaan laagdrempelige hulp verzorgen in de vorm van een woonadviseur, die benaderd kan worden, maar ook uit eigen beweging, belangstellend, bij ouderen langs gaat. Hij/zij heeft nauwe contacten met de gemeente en met maatschappelijke organisaties. Ouderen moeten ervaren dat wij een steun in de rug zijn.
- Ouderen wonen tot op hoge leeftijd zelfstandig. Dat brengt wel meestal met zich mee dat sociale contacten minder worden en dat eenzaamheid op de loer ligt. Wij vinden dat de kwaliteit van wonen uit meer bestaat dan uit een kwalitatief goede woning. Contact met medebewoners, mensen uit de buurt zorgen voor dat extra dat wonen fijn maakt. Nu zijn wij niet van de welzijnsactiviteiten, maar we kunnen die wel ondersteunen in de samenwerking met welzijnsorganisaties o.a. door het beschikbaar stellen van ruimtes, mee-organiseren van activiteiten en door het beschikbaar stellen van leefbaarheidsbudgetten.
- Groot-onderhoud grijpt, weliswaar voor een korte periode, behoorlijk in in het wonen van huurders. Voor huurders is het erg belangrijk dat hun stem in het proces gehoord wordt en dat knelpunten goed en snel opgepakt worden. De huurders moeten ervaren dat de begeleidings- en uitvoeringskwaliteit op orde is. Wij meten die na uitvoering van groot-onderhoud. Ook hierin willen we minimaal een 7,5 (gemeten volgens de benchmarkmeting) als waardering behalen.

6. Betrokkenheid huurders

Huurders bij GWV huren hun woning vaak voor lange tijd. Daarmee wordt de huurwoning als het ware de eigen woning, die naar eigen smaak aangepast is en waarmee de huurder vanuit het wonen en levensgebeurtenissen sterk emotioneel verbonden is. Logischerwijs wil de huurder dan meedenken én beslissen over wat er met zijn woning en met de woonomgeving gebeurt. We willen de huurder die ruimte geven bij bijvoorbeeld groot-onderhoudsprojecten, vervangen van de keuken en badkamer en verduurzaming van zijn woning. We stellen (technische) commissies in vanuit de bewoners bij projecten die vanaf het begin meedraaien en meedenken en binnen kaders kunnen meebeslissen.

De afstand om mee te denken op strategisch niveau of beleidsniveau is voor de meeste huurders vrij groot. Daarvoor is voor ons de huurdersvereniging hét aanspreekpunt. De huurdersvereniging is voor ons het ideale klankbord om het voorgenomen beleid te toetsen en ons op die zaken te richten die voor de huurders het meeste prioriteit hebben. De bewonersbijeenkomsten die wij organiseren rond specifieke thema's worden positief ontvangen én ze leveren voor ons waardevolle input op voor beleidsaanpassing. Wij gaan door met het organiseren van gesprekken en bijeenkomsten met huurders; dat kunnen grote bijeenkomsten zijn, maar ook kleinschalige (eet mee praat mee bijeenkomsten) of één-op-één gesprekken. Op straat of bij de mensen thuis. Of we bevragen de huurders digitaal

Waar zetten we op in?

- Huurders het gevoel geven dat ze (voldoende) invloed hebben op het beleid rond hun woning en op het beleid van Groen Wonen Vlist; ze voelen zich serieus genomen in hun zorgen. Dat gaan we meten. Hiervoor een pilot-project starten met een 'wijkgroep'.
- Het idee van een dorpsraad (per kern) uitwerken
- Huurders ruimte geven om al in de voorfase mee te denken en mee te beslissen over een aantal zaken bij groot-onderhoud en verduurzaming; bij grote projecten vormen we daarvoor commissies bestaande uit de huurders van de betreffende complexen
- Jaarlijks organiseren van thematische bewonersavonden, straatgesprekken en koffieochtenden. Ook gaan we bij bewoners op bezoek. Bewoners kunnen vanzelfsprekend ook ons opzoeken of een medewerker aanspreken. Op alle niveaus en via allerlei kanalen kan de dialoog plaatsvinden.
- De huurdersvereniging vanuit haar adviserende rol betrekken bij beleid en strategie; daarvoor structureel in een jaarcyclus overleg aangaan op thema's als verduurzaming, betaalbaarheid, kwaliteit van de voorraad e.a.
- Samenwerking aangaan met de huurdersvereniging bij het opzetten en uitvoeren van activiteiten die alle bewoners aangaan.

7. Leefbaarheid

De samenleving verandert en sociale structuren veranderen; de instelling van mensen verandert en er is in onze dorpen meer instroom van buiten.

Sommige huurders vinden geen of niet goed aansluiting op de buurt met haar sociale netwerken en de dorpse cultuur. We zien bijvoorbeeld vaker dat tuinen verwaarloosd worden of dat mensen overlast van elkaar ervaren, maar elkaar daarop niet aanspreken omdat mensen elkaar niet echt kennen. Of mensen die vereenzamen en het wonen niet meer als prettig ervaren. Wij zijn bezorgd hierover en gaan samen met de huurdersvereniging extra energie steken in het bij elkaar brengen van mensen, het stimuleren van het onderhouden van de woonomgeving en het handhaven in de situaties dat de woonomgeving verloedert. Positieve aandacht staat voor ons voorop.

Voor de leefbaarheid in de complexen hebben we al langer aandacht. Wij werken daarin goed samen met het SWOBV, de welzijnsstichting. Wij faciliteren het gebruik van ontmoetingsruimtes en het organiseren van activiteiten die (oudere) huurders met elkaar in contact brengen en vereenzaming, een groot probleem onder ouderen, tegengaat. Wij gaan ons niet beperken tot ouderen. Wij gaan budget en middelen beschikbaar stellen voor activiteiten die de leefbaarheid voor de huurders in de onze dorpen bevorderen.

Leefbaar is ook je veilig voelen in en om het huis. Goed hang- en sluitwerk draagt daar aan bij en verlichting voor en achter het huis. Of het uitdunnen van dicht struikgewas in gemeentelijke plantsoenen. Wij gaan in samenwerking met de gemeente en de huurdersvereniging een leefbaarheidsaanpak opstellen om het gevoel van veiligheid bij bewoners te vergroten. Bijvoorbeeld door het in kaart brengen van de plekken die als het meest onveilig ervaren worden.

Waar zetten we op in?

- Het creëren van ontmoeting door straatactiviteiten en buurt-koffiegesprekken
- Mensen die overlast van elkaar ondervinden met elkaar in gesprek brengen
- Een woonadviseur die bij mensen thuis langs gaat om met mensen over hun situatie en hun leefgedrag te praten.
- Het uitvoeren van tuinenproject(en); stimuleren dat mensen hun tuin onderhouden, al dan niet in samenwerking met buurtgenoten
- Handhaven in de situaties dat overlast of verloedering van de woonomgeving te grote vormen aanneemt
- Faciliteren ontmoetingsruimtes en stimuleren activiteiten o.a. door leefbaarheidsbudget beschikbaar te stellen.
- Het opstellen van een leefbaarheidsaanpak; het in kaart brengen van de meest onveilige plekken

8. De organisatie (en haar medewerkers) ontwikkelt zich mee met de omgeving

Groen Wonen Vlist wil op volkshuisvestelijk gebied het nodige bereiken (zie uitwerking bovenstaande thema's). Dat vraagt van de organisatie een bepaalde kwaliteit en van de medewerkers bepaalde eigenschappen, die we gelukkig al voor het overgrote deel in huis hebben.

De medewerkers van Groen Wonen Vlist werken volgens de volgende principes;

- Ze denken in (creatieve) oplossingen
- Ze signaleren wat in de buurt gebeurt en nodig is; ze gaan het gesprek daarover aan
- Ze onderhouden vanuit hun functie actief een sociaal netwerk in de dorpen; ze kennen de huurders en zijn betrokken en aanspreekbaar
- Ze zijn betrouwbaar en slagvaardig in hun handelen
- Ze zijn erop gericht om samen met bewoners en betrokken partijen oplossingen en doelen te bereiken
- Ze leveren kwaliteit in hun aanpak en oplossingen die tot uiting komt in een hoge bewonerstevredenheid; ze letten daarbij tegelijkertijd op de kosten
- Ze voelen zich ook verantwoordelijk voor de huurder en zijn ook betrokken buiten normale werktijd

We werken als team en versterken elkaar. Gezamenlijk ontwikkelen of verbeteren we competenties om onszelf als organisatie te verbeteren. Er is ruimte voor persoonlijke ambities en een eigen invulling van werkzaamheden als die de kwaliteit van de organisatie ten goede komen. Groen Wonen Vlist als werkgever stimuleert en faciliteert de ontwikkeling van de medewerkers en zorgt voor goede ondersteuning en middelen. Medewerkers tonen ambitie en benutten de geboden ruimte voor de organisatie en zichzelf.

We beoordelen als organisatie nauwlettend welke kwaliteiten we als kernkwaliteit in eigen huis willen hebben en welke kwaliteiten we in de netwerken om ons heen kunnen halen. Dat laatste heeft als voordeel dat we specialistische ervaring en kennis in huis kunnen halen die ook nog eens actueel is.

Integratie/samenwerking

We hebben de afgelopen jaren gemerkt dat in de samenwerking met andere corporaties veel voordeel te halen is; beleid, kennis en kunde worden vaak om niet gedeeld en gewisseld. Zo zijn we een samenwerking met Wbv Reeuwijk gestart om processen en (beleids- en uitvoerings)documenten op elkaar af te stemmen zodat die sneller, met meer kwaliteit en tegen lagere kosten uitgevoerd of opgesteld kunnen worden. We leren van elkaar en werken samen nieuwe onderwerpen uit. Dit gaat steeds meer vruchten afwerpen. Wij gaan door met die samenwerking.

Niet alles valt in samenwerking op te lossen; er zijn werkzaamheden die per corporatie uitgevoerd moeten worden; zo moet elke corporatie zijn eigen beleid formuleren en verantwoordingsrapportages opstellen. Die vragen tijd en kosten geld.

Al langere tijd spraken wij ook met de 3 kleinere corporaties in de Krimpenerwaard, waarmee we ons qua lokale cultuur en werkcontext verbonden voelen, om via samenwerking de kosten van identieke processen te verminderen. Dit is een logische en natuurlijke stap. Uiteindelijk hebben wij besloten een extern bureau onderzoek te laten doen naar samenwerking in de breedste zin van het woord om in beeld te krijgen waar welke voordelen te behalen zijn. Conclusie van het onderzoek is dat integratie van de 4 corporaties een goed alternatief is dat ertoe leidt dat 'back-office'-kosten voor ons verminderen, maar ook dat de kwaliteit van de dienstverlening binnen de context 'Dorps en Dichtbij' behouden kan blijven en zelfs kan verbeteren.

Wij hebben besloten opdracht te geven om de haalbaarheid van een fusie met de drie andere corporaties te onderzoeken.

Belangrijke voorwaarde is dat schaalvergroting of samenwerking uitvoering van onze strategische doelen moet ondersteunen.

Waar zetten we op in?

- Sterk team met medewerkers die werkzaam zijn volgens de door ons vastgelegde principes. Regelmatig evalueren (met een externe) of we als team voldoende sterk opereren. Vaststellen waar zwaktes of leemtes zitten en daarvoor oplossingen zoeken.
- Een team dat zich steeds ontwikkelt; als geheel en ook als medewerkers individueel; Daarvoor een ontwikkelingsprogramma opstellen voor het team als geheel en voor de individuele medewerkers
- Efficiënte inzet van interne en externe kwaliteit
- Door slimme samenwerking kosten-efficiënt kennis en beleid binnenhalen, kwaliteit van processen verbeteren, en kwetsbaarheid organisatie op de inzet van medewerkers verkleinen.
- Door integratie het vertrouwde 'Dorps en Dichtbij' versterken, kwaliteit van processen verbeteren, en kwetsbaarheid organisatie op de inzet van medewerkers verkleinen.

9. Financieel gezond/Governance

Financiële gezondheid is een zeer belangrijke voorwaarde om de volkshuisvestelijke doelen te bereiken. Gelet op de kengetallen waaraan onze financiële situatie afgemeten wordt zijn wij gezond. Dat blijft het vertrekpunt voor onze investeringen. Gezond mag niet betekenen dat we een overmaat hebben aan financiële middelen voor de lange termijn.

Belangrijk is dat de organisatie in control is; afgesproken (volkshuisvestelijke) doelen worden gehaald, risico's zijn bekend en worden beheerst, processen verlopen zoals is afgesproken. Investeringen worden getoetst aan gestelde criteria en er worden regelmatig interne controles uitgevoerd. Er is een strategische visie en daarvan afgeleid plannen en begrotingen, die als toetsingsinstrument worden gebruikt.

Als vanzelfsprekend voldoen we aan wet- en regelgeving, statuten, reglementen, procedures, gedragscodes uit de branche en interne gedragscodes. De sturing van de organisatie past bij het karakter van de organisatie; strak waar nodig, ruimte gevend waar mogelijk.

De organisatie is geen autonome processen-machine, maar staat in verbinding met haar omgeving. Er is voortdurend dialoog met haar omgeving; de gemeente, de huurdersvereniging, huurders, maatschappelijke partijen e.a.. Wij laten ons beïnvloeden en wij beïnvloeden anderen. Verbinding en vertrouwen zijn daarbij kritische succesfactoren.

Waar zetten we op in?

- Financieel gezond, zonder financiële overmaat
- Goede administratieve organisatie met de juiste bewakingsmechanismen
- Goede risicobeheersing; beheerst ondernemen
- Bereidheid te investeren in (complexe) volkshuisvestelijke doelen
- Bedrijfskostenbeheersing;
 - Omvang organisatie beneden gemiddeld, met ruimte voor ontwikkeling
 - Beperkt beroep op externe krachten
- Periodieke toets of organisatie voldoet aan de governance-vereisten
- Dialoog met de omgeving; gesprekken voeren met huurders, huurdersorganisaties, partijen in het netwerk en gemeente; openstaan voor kritiek en adviezen