



Prettig, duurzaam wonen

Koersplan 2022 - 2031





Koersplan 2022 - 2031
PRETTIG DUURZAAM WONEN

Versie: 2.1
Datum: 31-01-2022

Voorwoord

Voor u ligt het Koersplan 2022-2031 van Woonmeij. Dit koersplan heeft zijn basis in 2019, toen het eerste koersplan van Woonmeij richting gaf aan de fusieorganisatie die per 2018 is ontstaan. Dit plan is een update op basis van de inzichten van dit moment en de opgave die we als woningcorporatie samen met onze stakeholders kennen. Dit hernieuwde plan beschrijft duidelijk een grotere volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgave en markeert nog meer het handelen vanuit het perspectief van onze klanten.

De ontwikkeling van het koersplan

Het plan was om in 2020 de herijking van het Koersplan op te pakken en af te ronden. Corona gooide echter roet in het eten. Omdat we het van uiterst belang vonden om echt (live) met medewerkers, huurders, belanghouders en Raad van Commissarissen in gesprek te gaan, is de herijking van onze koers doorgeschoven naar 2021. Begin 2021 was er echter nog weinig zicht op het kunnen organiseren van live bijeenkomsten. Daarom kozen we ervoor om het proces om te draaien. In plaats van het starten met ophalen van buiten zijn we gestart vanuit onze eigen nieuwe inzichten op de strategische koers. Dit om het Koersplan al zodanig te vormen dat we de belangrijkste vraagstukken gericht konden bespreken met onze organisatie en belanghouders. In de zomer van 2021 is daarom begonnen met het schrijven werk. Deze start viel gelijk met het begin van de maatschappelijke visitatie, die eens per 4 jaar wordt uitgevoerd. Een bijkomend voordeel wat we hebben benut in het herijken van onze strategische koers en onze manier van werken.

In september bespraken we onze strategische koers in sessies met de eigen organisatie. In oktober was er eindelijk de ruimte om echt live met onze belanghouders het gesprek te organiseren, waarna in november de belangrijkste strategische waarden in ons Koersplan besproken zijn met de Raad van Commissarissen en Huurdersbelang Woonmeij. Op basis van deze gesprekken is het plan nogmaals aangescherpt en zijn de laatste puntjes op de welbekende i gezet.

Met al deze inzichten is dit Koersplan herschreven naar een koers die past bij het jaar 2022. Het jaar waarin we aan de slag gaan met de verdere vertaling van onze strategische doelen uit dit plan.

Focus en prioriteiten

In ons Koersplan geven we de richting voor de komende jaren aan, benoemen we onze focus en stellen we prioriteiten. Nog meer richten we ons op keuzes in het belang van onze klanten en onze manier van dienstverlening aan de klant. We vergroten onze opgave in voldoende beschikbare woningen van +600 naar +900 woningen. De grote ambitie om naar CO₂ neutraal te komen 2050 blijft staan, waarbij we nog meer inzetten op verduurzaming in relatie tot betaalbaar wonen. Daarbij realiseren we ons dat een Koersplan niet in beton gegoten is. Het wordt elke twee jaar herijkt, samen met onze belanghouders. Omstandigheden en inzichten wijzigen, waardoor het nodig zal zijn om delen van de koers te verleggen of aan te scherpen. Monitoring en een kritische blik blijven dan ook nodig.

Een gedragen plan

Onze huurdersorganisatie, medewerkers, belanghouders en RvC leverden ieder vanuit hun eigen expertise input voor dit Koersplan. We zijn hier erg blij mee, omdat het ons heeft verrijkt en omdat we hiermee een gedragen plan tot stand hebben gebracht. We willen dan ook iedereen die betrokken was bij dit Koersplan bedanken voor hun bijdrage! We komen graag bij hen terug om de voortgang van onze koers toe te lichten en waar nodig tussentijds te herijken, naar aanleiding van de steeds veranderende omgeving en nieuwe inzichten als gevolg van een intensieve lokale samenwerking. We zorgen ervoor dat het Koersplan beleefd wordt. We werken het plan uit in jaarplannen en prestatieafspraken. We gebruiken het als strategische koers, als kapstok voor onze keuzes en plannen en herijken elke twee jaar onze focus, intern en met onze belanghouders. We nemen daarin onze verantwoordelijkheid en tonen onze betrokkenheid bij onze klanten en samenwerkingspartners.

Mark Wonders
Directeur-bestuurder Woonmeij



Inhoud

1	Samenvatting	5
2	Inleiding, missie, visie, kernwaarden	6
2.1	Wie zijn wij, waar staan wij voor, waar gaan wij voor?	6
2.2	Wat mogen mensen van ons verwachten?	6
2.2.1	Missie	6
2.2.2	Visie	7
2.2.3	Kernwaarden	8
3	Maatschappelijke waarde	9
3.1	Voldoende passende woningen beschikbaar	9
3.2	Passende woonlasten	10
3.3	Investeren in leefbaarheid	11
3.4	Passend wonen, welzijn, zorg	12
4	Vastgoedwaarde	13
4.1	Vastgoedportefeuille	13
4.2	Onderhoud, beheer en verduurzaming van onze woningen	14
4.2.1	Kwaliteit van de woningen	14
4.2.2	Verduurzaming naar CO ₂ -neutraal	15
4.2.3	Energiereductie	16
4.2.4	Bewustwording	17
4.2.5	Circulariteit	18
4.2.6	Biodiversiteit	18
4.2.7	Verduurzaming bij nieuwbouw en herontwikkeling	18
4.2.8	Verduurzaming samen met onze partners en belanghouders	18
5	Vermogenswaarde	19
6	Organisatiewaarde	21
6.1	Professionele organisatie	21
6.2	De klant en dienstverlening	22
6.3	Innovatie en digitalisering	23
6.4	Huurdersparticipatie	24
6.5	Samenwerkingsgericht	24
7	Tot slot	27

1 Samenvatting

Voor de uitwerking van het koersplan gebruiken we de gedachte achter het driekamermodel, waarin de maatschappelijke waarde, vastgoedwaarde en vermogenswaarde van ons beleid en onze investeringen worden weergegeven. Als afgeleide hiervan benoemen we de organisatie-waarde, die de professionalisering van de organisatie borgt. Onze medewerkers zijn namelijk de verbindende factor binnen het driekamermodel.

In dit koersplan geven we de koers voor de komende jaren aan: onze visie, onze focus en overtuiging. We werken de visie ook meteen op een aantal onderdelen uit, door concrete doelstellingen te benoemen. Daarmee wordt het Koersplan tastbaarder.

Inhoud bouwblokken

- In het bouwblok **maatschappelijke waarde** vinden we onze legitimering als Woonmeij. Beschikbaarheid, betaalbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid zijn gecombineerd onze grootste maatschappelijke opgave voor de komende jaren. Vanuit het belang van onze huidige en toekomstige klanten, passen we onze woningen, woonomgeving, inzet en dienstverlening aan op de ontwikkelingen die we in de maatschappij en onze directe omgeving zien.
- **Vastgoedwaarde** vertegenwoordigt de omvang, samenstelling en kwaliteit van de woningvoorraad. De focus ligt op het op orde hebben van de woning, zodat huurders prettig en duurzaam kunnen wonen. De woningen en woongebouwen moeten duurzaam en toekomstbestendig zijn en op het juiste moment onderhouden worden. In omvang vertaald is de grootste investeringsopgave het toevoegen van 900 woningen en het naar CO₂-neutraal brengen van onze woningvoorraad in combinatie met het betaalbaar houden van wonen. Daarbij zetten we ook actief in op de bewustwording van huurders over het effect van hun eigen gedrag op hun woonlasten, zodat de investeringen in onze woningen ook het beoogde effect hebben.
- De **vermogenswaarde** is de hoeksteen van Woonmeij. Het is een basiskader met randvoorwaarden waaraan we onze financiële- en investeringsuitgangspunten ophangen. Onze keuzes maken we in belang van de klant van nu, zonder de klant van de toekomst en de maatschappelijke uitdagingen die nog gaan komen te vergeten. We zien de bouw en herstructureringsopgave als haalbaar binnen de vermogensruimte van Woonmeij. De totale verduurzamingsopgave is met de huidige kennis en mogelijkheden financieel nog niet geheel bereikbaar.
- Onze eigen **organisatie** zien we als onmiskenbare **waarde** om de drie bouwblokken te verbinden en goed in te vullen. Woonmeij richt zich vooral op de klant en een professioneel (klant)proces. Het werkplezier en de gedrevenheid van onze medewerkers zijn belangrijk voor de klant om zich gehoord, begrepen en geholpen te voelen. We zorgen dat de klant ons goed kan bereiken, zowel digitaal als persoonlijk. Ook zetten we in op het meer betrekken



2 Inleiding, missie, visie, kernwaarden

2.1 Wie zijn wij, waar staan wij voor, waar gaan wij voor?

Woonmeij is een woningcorporatie in de gemeenten Sint-Michielsgestel en Meierijstad, die actief betrokken is bij haar huurders en woningzoekenden. We zijn lokaal verbonden en open en transparant naar onze leden en belanghouders. Voor onze huurders, woningzoekenden, Huurders Belang Woonmeij en de gemeenten, maar ook voor andere partijen waarmee we samenwerken, zijn we laagdrempelig en toegankelijk. Samenwerking op het gebied van welzijn en zorg bij wonen zoeken we actief op. We werken vanuit een gezamenlijke opgave en zijn daarbij verbindend en innovatief. We pakken onze verantwoordelijkheid in de opgave tot nieuwbouw en verduurzaming, maar we verliezen de realiteit niet uit het oog. Onze medewerkers zijn het waardevolste kapitaal en het gezicht van Woonmeij.

Woonmeij staat voor betrouwbaarheid. Wat we zeggen, doen we. En wat we doen, zeggen we ook. Daarnaast staat Woonmeij voor de ‘vanzelfsprekende partner’. Door onze lokale verankering, betrokkenheid, zichtbaarheid en professionaliteit zijn wij voor plaatselijke partners de meest logische partij om mee samen te werken. We zoeken de samenwerking, omdat we ons realiseren dat 1+1 behalve 2, vaak ook 3 kan zijn. Waar nodig leveren we maatwerk, gericht op de individuele klant of klantgroep. We werken vanuit onze sociaal maatschappelijke opgave, we zien kansen en ondernemen actie.

Woonmeij gaat voor prettig duurzaam wonen. Niet alleen in nieuwe woningen, maar ook in bestaande woningen. Daarnaast zorgen we dat onze vastgoedportefeuille aansluit bij de (veranderende) vraag, om ook prettig wonen in de toekomst te kunnen realiseren. Voor ons telt ieder mens én elke kern binnen ons werkgebied. Op alle plekken waar we werken pakken we onze rol in de energietransitie samen met de gemeen-

ten, onze opdrachtnemers en met onze huurders actief op. De tevredenheid van de huurder staat bij ons hoog in het vaandel. Hij of zij woont prettig in onze buurten en wordt door onze medewerkers goed, adequaat en vriendelijk geholpen. We richten ons op tevreden klanten en belanghouders.

2.2 Wat mogen mensen van ons verwachten?

2.2.1 Missie

De kerntaak van Woonmeij is het verhuren, beheeren en bouwen van sociale huurwoningen. Daarmee dragen wij bij aan het bieden van een passende woonruimte voor mensen met een kleine portemonnee en een inclusieve samenleving. We bedienen het deel van de woningmarkt dat niet vanzelfsprekend of structureel onvoldoende tot stand komt door een vrije marktwerking. Wij zijn er voor mensen die niet zelfstandig in hun eigen woonbehoefte kunnen voorzien en maken onze keuzes vanuit het belang van onze huidige en toekomstige huurders. Dit alles met oog voor prettig duurzaam wonen.

We hebben een nieuwbouwoopgave, maar er ligt ook een opgave in het verbeteren, verduurzamen en levensloopgeschikter maken van de huidige woningvoorraad en het op orde houden van een prettige woonomgeving. We spelen in op de behoeftes van ouder wordende huurders als ze graag langer thuis willen blijven wonen en hebben oog voor mensen die hulp nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen. Daarnaast realiseren we ons ook dat het voor de kleinste kernen belangrijk is dat bijvoorbeeld jongeren huisvesting vinden. We streven naar een gedifferentieerd aanbod aan woningen en evenwichtige slaagkansen voor alle doelgroepen, waarbij we maatwerk niet uit de weg gaan.

Woonmeij laat haar gezicht zien in grote en kleine kernen, bij individuele huurders in samenwerking met zorgpartijen en in het lokale sociale netwerk.

2.2.2 Visie

We verwoorden de visie van Woonmeij aan de hand van vier richtinggevende thema's:

1. Beschikbaarheid en betaalbaarheid.
2. Leefbaarheid en betrokkenheid.
3. Duurzaamheid.
4. Financiële continuïteit.

Beschikbaarheid en betaalbaarheid

We stemmen onze investeringen en beleidskeuzes af op ontwikkelingen van de doelgroep en hun woonlasten. Naast het realiseren van voldoende passende betaalbare huurwoningen zetten wij ons in voor zorgvastgoed en voor noodzakelijk maatschappelijk vastgoed nabij onze woningen. We streven naar evenwichtige slaagkansen. We sluiten onze ogen niet voor de knelpunten in het middensegment van het wonen en maken lokaal afspraken met gemeenten om

dit segment op te pakken. We zien kansen om met meer oog voor het middensegment ook het sociale segment te versterken.

Leefbaarheid en betrokkenheid

Woonmeij is een betrokken en betrouwbare organisatie, we zijn lokaal verbonden en weten wat er speelt in onze wijken, buurten en woningen. Het samen werken aan een inclusievere en participerende samenleving wordt steeds belangrijker. Een leefbare, duurzame, betaalbare en passende woning en woonomgeving zijn het fundament van prettig wonen. Onze inzichten halen wij dagelijks op in de buurten en wijken, waarbij we optrekken met onze netwerkpartners. We zien onszelf als een belangrijk en betrokken radertje in het gehele maatschappelijke netwerk, maar zijn ook specifiek betrokken bij de individuele klant om prettig wonen en samen wonen nog een stap verder te brengen.

Duurzaamheid

Ons doel is om onze huurders een comfortabele en betaalbare woning aan te bieden. Voldoende betaalbare woningen is onze hoogste prioriteit. Echter een energiezuinige ofwel duurzame wo-





ning draagt bij aan het wooncomfort van onze huurders en aan het beperken van de woonlasten. We committeren ons daarom ook aan de ambitieuze landelijke doelstelling van CO₂-neutraal wonen in 2050. De energietransitie die hiervoor nodig is en de bewustwording hieromtrent vormen samen met het realiseren van voldoende nieuwbouw, de komende jaren onze grootste investeringen. Daarnaast houden we ten behoeve van deze verduurzamingslag de noodzakelijke innovaties nauwlettend in de gaten, om telkens de juiste keuzes te kunnen maken, zodat onze maatschappelijke euro zo optimaal mogelijk wordt ingezet. We zien de noodzaak tot verduurzaming nog sneller op ons afkomen, waardoor we in de eerste jaren van dit plan nog nadrukkelijker de afweging maken om woningen te behouden en te verduurzamen of te herontwikkelen.

Financiële continuïteit

De financiële continuïteit van onze corporatie is een randvoorwaarde voor alle ambities. Het huishoudboekje van Woonmeij is op orde. We zijn financierbaar en de focus ligt niet op geld op de bank, maar op geld om te investeren. We borgen financiële continuïteit naar de toekomst om

huisvesting van de doelgroep nu en in de toekomst veilig te stellen.

2.2.3 Kernwaarden

In ons werk staan constructieve samenwerking, een uitnodigende houding en opgavegedrevenheid hoog in het vaandel. We staan dicht bij onze huurders en we willen toegankelijk, aanspreekbaar en slagvaardig zijn. Onze werkzaamheden en werkwijzen zijn afgestemd op de doelgroep, onze huurders en woningzoekenden. De maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven, zoals voldoende en gevarieerd aanbod en betaalbaarheid voor lage inkomens, geven richting aan onze keuzes.

De belangrijkste waarden in ons denken en doen zijn **onze vier kernwaarden**. We nemen onze **verantwoordelijkheid (1)** voor het werk wat gedaan moet worden, we zijn **betrouwbaar (2)** en behandelen elkaar met **respect (3)**, zodat iedere medewerker, klant en samenwerkingspartner zichzelf kan zijn. Naar buiten toe zijn we maatschappelijk betrokken, waarbij we **de klant centraal stellen (4)**. Dit betekent niet alleen een klantvriendelijke houding, maar vooral een klantgerichte houding. De klant weet wat hij aan ons heeft en wat hij van ons kan verwachten.

3 Maatschappelijke waarde

Onze missie wordt gekenmerkt door onze taak die we als corporatie hebben. We zorgen voor voldoende beschikbare en betaalbare woningen van goede kwaliteit in een leefbare omgeving. Dit vormt de maatschappelijke waarde van Woonmeij. Deze maatschappelijke waarde is onze belangrijkste legitimatie en drijfveer, onze prioriteit ligt daarom bij voldoende beschikbare en betaalbare woningen. De verduurzaming van onze woningen is daarbij van een afgeleid maar wezenlijk belang.

3.1 Voldoende passende woningen beschikbaar

We zijn actief in een zogenaamde gespannen woningmarkt, in 2022 is er zelfs sprake van een wooncrisis in Nederland. Er is een aanzienlijke wachttijd om in aanmerking te komen voor een (sociale) huurwoning en de prijs van koopwoningen stijgt. Bovendien leren de demografische inzichten ons, dat het aantal huishoudens de komende jaren blijft groeien. We leven in 'de zilveren eeuw', waarin mensen langer leven, vaker alleen wonen en een andere zelfstandiger georganiseerde zorg- of woonbehoefte hebben dan in het recente verleden. De groep mensen die bij het wonen wat sociale of maatschappelijke hulp nodig heeft groeit flink. De doelgroep jongeren zit in de knel, met weinig inschrijftijd, daardoor wonen zij vaak ongewenst lang thuis of verhuizen zij naar elders. Die situatie is vergelijkbaar met spoedzoekers die op korte termijn een woning nodig hebben maar niet in aanmerking komen voor urgentie. Dit vraagt om anders denken dan we gewend waren, om onze blik te verfrissen en om te denken in mogelijkheden en mogelijk maken.

We zien het als een belangrijke taak voor ons als corporatie om het aanbod van passende woningen te vergroten, de wachttijd voor een sociale huurwoning terug te dringen en de slaagkansen tussen woningzoekenden evenwichtiger te maken. We richten ons hierbij onder andere op het terugdringen van de wachttijd van actief woningzoekenden. Dit doen we door op basis van de demografische prognoses 800 sociale huur-

woningen toe te voegen tot 2031, door middel van aanpassingen in ons aanbodmodel, de herijking van onze portefeuillestrategie en door het inzetten op het creëren van doorstroming binnen de woningvoorraad en naar het middensegment.

Mogelijkheden voor doorstroming zijn van cruciaal belang om voldoende woningen in de nabije toekomst beschikbaar te hebben voor de juiste doelgroep. Daarom zetten we ons samen met gemeenten en collega-corporaties in om de aansluiting met het bereikbare middensegment op de woningmarkt te maken. Dit doen we op basis van de vraag en lacune die we zien en met de overtuiging om met een betere doorstroming de beschikbaarheid extra te vergroten. We zien het als maatschappelijk belang om voor de doelgroep met een middeninkomen woningen te realiseren naast het huidige gereguleerde aanbod. We voegen hiervoor 100 woningen toe in het middensegment in de periode tot en met 2031. Een harde voorwaarde hierbij is dat investeringen in het middensegment niet ten koste mag gaan van de opgave in de sociale woningvoorraad.

Tot en met 2031 breiden wij onze woningvoorraad uit met 800 passende sociale huurwoningen, verspreid over alle kernen waar wij bezit hebben.

Tot en met 2031 realiseren we 100 woningen voor het middensegment.

De slaagkansen van actief woningzoekenden zijn in evenwicht



Hoe gaat Woonmeij het aanbod van woningen vergroten en zorgen we dat de wachttijd voor actief woningzoekenden korter wordt?

1. We bouwen naar behoefte en zoveel mogelijk doelgroep onafhankelijk.
2. We voegen verplaatsbare woningen toe aan onze voorraad voor meer flexibiliteit.
3. We zetten in op doorstroming van senioren m.b.v. een doorstroomregeling en wooncoaches. Dit doen we samen met gemeenten.
4. We beperken de verkoop van sociale huurwoningen of zetten het als middel gericht in om bewust een bereikbaar middensegment te creëren en doorstroming te bevorderen. Daarnaast kopen we woningen die in het verleden zijn verkocht met verkoop-voorwaarden terug en voegen deze toe aan de sociale voorraad of maken ze beschikbaar in het middensegment.
5. Om spoedzoekers en jongeren te helpen bij het vinden van een woning verhuren we een deel van ons woningaanbod via loting.
6. We bouwen woningen in alle kernen van ons werkgebied en gaan actief op zoek naar locaties.

3.2 Passende woonlasten

Woonmeij wil huurders zoveel mogelijk stimuleren om in een woning te wonen met **woonlasten die passen bij het inkomen**. Een passende huurprijs draagt immers bij aan prettig wonen. Woonlasten bestaan echter niet alleen uit de maandelijkse huur, maar ook uit energielasten.

Daar waar het binnen ons bereik ligt gaan we energiearmoede tegen. Met investeringen in duurzaamheid zorgen we dat de **woonlasten** van onze huurders niet toenemen en mogelijk zelfs afnemen. Bovendien levert een duurzame woning **meer wooncomfort** op.

Bij al onze investeringen in en aan de woningen hanteren we de randvoorwaarde dat de woonlasten van huurders niet stijgen als gevolg van de investering. Het is zelfs ons doel om met de investeringen de huurder de mogelijkheid te bieden om de woonlasten zelf bewust terug te dringen. Zo borgen we prettig betaalbaar wonen.

Wat gaat Woonmeij doen om de woonlasten niet onnodig te laten stijgen?

1. Onze streefhuren zijn afgestemd op de doelgroep, bij meer dan 80% van het gereguleerde bezit wordt de streefhuur afgetopt op de aftoppingsgrenzen.
2. Om stijging van woonlasten tegen te gaan, dringen we de warmtevraag en het energieverbruik van de woning terug.
3. We creëren meer bewustwording rond en bieden hulp bij energie- en woonlastenbesparing bij huurders.
4. We zetten in op mogelijkheden om op en nabij onze woningen meer energie op te wekken wat ten goede komt aan de energielasten van onze huurders.
5. Voor onze duurzaamheidsinvesteringen vragen we een bijdrage van de huurder. Deze bijdrage mag niet leiden tot hogere woonlasten.
6. We voeren een sociaal huurverhogingsbeleid, maximaal inflatie voor de sociale doelgroep.
7. Daar waar nodig bieden we maatwerkoplossingen wanneer huurders in de knel komen met de huurbetaling.



3.3 Investeren in leefbaarheid

De woonvraag in de toekomst verandert. Daarbij hebben we ook aandacht voor veranderingen in de woonomgeving. Ontwikkelingen in ons land vragen om een inclusieve samenleving, waarin mensen meer voor elkaar betekenen en echt samen wonen en zorgdragen voor elkaars omgeving. We zien de druk op onze wijken toenemen, er is meer sprake van overlast door mensen met verward gedrag en de situaties zijn vaak complex.

Leefbare buurten en wijken vinden we belangrijk. Mensen voelen zich thuis in hun woning en woonomgeving, en leveren daaraan zelf ook een noodzakelijke bijdrage. Daarom zetten we ook in op de aanspreekbaarheid van onze huurders en het bewustzijn over hun belangrijke eigen bijdrage aan een duurzame en prettige woonomgeving. Zelf blijven we werken als een belangrijk radertje in het lokaal maatschappelijk netwerk. We zien dit als onze **zorgplicht**.

Een fijne en gezamenlijke woonomgeving is immers een vereiste om prettig te kunnen wonen. Als dit niet het geval is, dan zet Woonmeij zich samen met alle partners in voor **woonmaatschappelijk werk**, om de leefbaarheid te behouden en te bevorderen. Dit kan zowel sociaal als fysiek een **investering in de woonomgeving** zijn. We tonen onze maatschappelijke betrokkenheid door zichtbaar te investeren in leefbaarheid in onze wijken en buurten, maar verwachten ook dat onze huurders daar hun steentje aan bijdragen. Alleen samen met huurders die hun verantwoordelijkheid nemen kunnen we een schone en veilige woonomgeving realiseren, waarin het prettig samen wonen is.

We nemen proactief en reactief onze rol in het sociaal netwerk en spreken onze huurders aan op hun eigen verantwoordelijkheid. Zo borgen we prettig samen wonen in een fijne woonomgeving.



Hoe investeert Woonmeij in leefbaarheid in de wijken en buurten?

1. We zijn zichtbaar en aanspreekbaar in onze buurten en wijken en spreken onze huurders aan op hun eigen verantwoordelijkheid wat betreft schoon, heel en veilig- en in het prettig samen wonen.
2. We dragen bij aan ontmoeting in de buurt, omarmen initiatieven van huurders en bevorderen de onderlinge aanspreekbaarheid en zelfredzaamheid.
3. We investeren in een goede samenwerking met netwerkpartners in multidisciplinaire teams. Daarbij zijn we een betrouwbare en actieve partner in plaatselijke netwerken.
4. Onze medewerkers hebben oog voor leefbaarheid op individueel niveau, hebben zicht op de behoeftes voor een prettige woonomgeving en durven indien nodig buiten de gebaande paden te werken.
5. Bij het plaatsen van kwetsbare huurders in wijken kijken we naar de draagkracht van de wijk.
6. We weten aantoonbaar wat de meest kwetsbare wijken zijn en werken gericht aan verbetering van de leefbaarheid. Dat doen we altijd samen met onze partners (gemeente, welzijn, zorg).



3.4 Passend wonen, welzijn, zorg

De woningvoorraad van Woonmeij past niet één op één bij de samenstelling van de doelgroep, daarom kennen we een wensportefeuille. Die zorgt ervoor dat de stenen bijdragen aan het hebben van het juiste aanbod. Bij passend wonen kijken we naar de mensen en hun behoefte; hoe kunnen we eraan bijdragen dat iemand prettig woont? We zien steeds vaker huurders met een specifieke woon- of begeleidingsbehoefte. Daarbij worden onze huurders steeds ouder en een aantal van hen wil op termijn misschien verhuizen naar een gelijkvloerse woning, anderen willen graag oud worden waar ze nu wonen, maar hebben daar wat hulp bij nodig. Ook andere doelgroepen hebben veranderende woonbehoeftes. We willen daarom huurders meer dan voorheen betrekken bij passend wonen en waar nodig het wonen anders organiseren in bestaande wijken. Denk daarbij aan vernieuwende en creatieve vormen van samenwonen, flexibel wonen, mantelzorg, inwonen, woonvoorzieningen en kleine aanpassingen in een woning.

Naast de samenstelling van onze “reguliere” doelgroep zien we ook dat het aantal “bijzondere” doelgroepen voor wie wij in huisvesting moeten voorzien groeit. Dat zijn onder andere statushouders, uitstromers vanuit beschermd wonen en maatschappelijke opvang, mensen die vanwege herstructurering (tijdelijk) herhuisvest moeten worden, maar ook acute situaties die vragen om noodoplossingen. Ook initiatieven om bijzondere doelgroepen met een zorgvraag te huisvesten pakken we actief op. Dit vraagt om flexibele oplossingen en een nog intensievere samenwerking met onze lokale partners.

Wat gaan we doen om bij te dragen aan passend wonen?

1. We zetten in op wooncoaches en woonbegeleiding. Iemand die de huurder onder andere helpt en begeleidt bij situaties waarin een verhuisbeweging het beste lijkt, maar waar de keuze om te verhuizen nog heel moeilijk is. Maar ook iemand die bijvoorbeeld oog heeft voor taal- of cultuurbarrières bij onze huurders.
2. We dragen bij aan (langer zelfstandig) wonen mét zorg, wonen bij zorg en inclusieve wijken. Dit doen we door woning- en complexaanpassingen te doen en het realiseren van onder andere zorgwoningen of woningen nabij zorg.
3. We gaan actief met zorginstellingen en gemeenten het gesprek aan om te onderzoeken hoe wonen mét en bij zorg de toekomst gaat worden voor een steeds grotere groep binnen onze samenleving.
4. We zorgen ervoor dat er in ons werkgebied mogelijkheden zijn voor tijdelijk wonen voor mensen met acute huisvestingsproblemen.
5. We creëren meer mogelijkheden voor (pré) mantelzorg en onderzoeken of we hierop passende woonproducten kunnen aanbieden.
6. We dragen zorg voor de huisvesting van urgenten en bijzondere doelgroepen en bewaken daarbij het belang van de regulier woningzoekenden, door maximaal 25% van de beschikbaar komende woningen met voorrang toe te wijzen.
7. We investeren met stakeholders in het ontdekken, ontwikkelen en realiseren van nieuwe vormen van samen wonen en samen zorgen. Hiertoe zoeken we een nog actievere duurzame samenwerking met zorgpartijen.

4 Vastgoedwaarde

4.1 Vastgoedportefeuille

Woonmeij is actief op de woningmarkt in de regio Noordoost-Brabant. Onze focus ligt op het huidige werkgebied: de gemeenten Meierijstad en Sint-Michielsgestel met hun kernen. In gebieden waar ook onze collega-corporaties actief zijn, zijn wij in goed overleg bereid onze middelen in te zetten als daar behoefte aan is. De **huidige en toekomstige vraag** van onze doelgroep stellen we centraal bij het ontwikkelen van ons portefeuilleplan. Dit portefeuilleplan komt tot stand met kwalitatieve intern en extern beschikbare prognostische, markt- en verhuurdata. We zetten ons niet alleen in voor **voldoende woningen**, maar ook voor **passende woningen en woonvormen**. Prijs koppelen we uitlegbaar aan

kwaliteit, waarbij de onderhoudsstaat van onze woningen op orde is. Het portefeuilleplan is niet in beton gegoten en toetsen wij tussentijds aan de daadwerkelijke vraag en de meest recente vraagontwikkeling.

Op basis van integrale assetmanagement-afwegingen bereiden we de transitie van onze woningportefeuille voor, gericht op de veranderende vraag en behoeften in de toekomst en de belangrijkste doelstellingen van Woonmeij.





De sociale doelgroep in ons werkgebied groeit nog tot ongeveer 2050, waarbij we ook te maken hebben met huishoudensverdunding. Dit betekent een te verwachten toename van **één- en tweepersoonshuishoudens**. Om te voldoen aan deze geprognosticeerde toenemende vraag voegen we tot 2031 800 sociale huurwoningen toe. Gericht op één- en tweepersoonshuishoudens zijn dit voornamelijk **kleinere, betaalbare woningen**. Daarbij hebben we ook oog voor specifiekere woonbehoeften en woon-/zorgvormen om samen te kunnen wonen.

Onze nieuwbouwopgave baseren we op bevolkingsprognoses die ook aangeven dat de bevolkingsgroei na 25 jaar stagneert en mogelijk gaat afnemen. Daarom onderzoeken we of we een deel van onze nieuwbouw of herstructurering moeten vormgeven in een minder permanente vorm. De komende drie jaar maken we een keuze of semipermanente woningen ook passen in een voor Woonmeij doelmatig en kostenefficiënt investeringsprogramma.

Om de wachttijd van actief woningzoekenden niet te laten oplopen en zelfs te verkorten, willen we zoveel mogelijk huishoudens uit onze doelgroep een passende woning bieden. We formuleren in ons portefeuilleplan voor 2031 de behoefte en opgave voor de drie grootste kernen. Naast een nieuwbouw opgave, transformeren we de huidige woningvoorraad naar de gewenste voorraad. Dit realiseren we door delen van onze woningvoorraad aan te passen of te herstructureren. De keuze om delen van de woningvoorraad aan te passen of te herstructureren zien we in nauw verband met de afweging om te investeren in de verduurzaming van onze woningvoorraad.

4.2 Onderhoud, beheer en verduurzaming van onze woningen

4.2.1 Kwaliteit van de woningen

Onze klanten moeten fijn kunnen leven en wonen in en rond onze woningen. De **kwaliteit van onze woningen** en de **klanttevredenheid** zijn dan ook de belangrijkste waarden van ons on-

derhoudsprogramma. Met metingen door het KWH bewaken wij de klanttevredenheid over onze dienstverlening. Hierbij streven we telkens naar verbetering van onze dienstverlening in het onderhoudsproces.

De kwaliteitsstaat van onze woningen is geobjectiveerd goed en de klanttevredenheid over onze dienstverlening scoort minimaal een 8.

Hoe zorgt Woonmeij voor goed onderhouden woningen?

1. De kwaliteitsstaat van de buitenkant van onze woningen (exclusief herstructureringsplannen) kent ten minste een score van 3 conform de NEN 2767.
2. Voor de binnenkant van de woningen is er een basiskwaliteit vastgesteld.
3. We investeren in een duurzame samenwerking met onze ketenpartners.
4. We kennen onze woningen en de data over ons woningbezit is op orde.
5. We weten hoe onze huurders de kwaliteit van de woning ervaren.
6. We zetten in op resultaatgericht opdrachtgeverschap.
7. Onze onderhoudsdienst en onze ketenpartners zijn het gezicht van Woonmeij.

Voor de uitvoering van het onderhoudsprogramma gaan we door op de ingeslagen weg. We willen nog meer aan kennisontwikkeling doen in **samenwerking met collega-corporaties**. Ook zetten we onze (vaste) ketenpartners vaker in, via een verdere intensivering van **kennisontwikkeling en ketensamenwerking** bij planmatige en grootschalige projecten. Onze ketenpartners begrijpen dat wij een langdurige relatie hebben met onze huurders en vormen, samen met onze medewerkers, het gezicht van Woonmeij. Wij verwachten van onze ketenpartners dat zij ons vroegtijdig meenemen in de innovaties en meest geëigende toepassingen in installaties en in het

renovatie- en onderhoudswerk. Met name de duurzaamheidsslag, aandacht voor de klant, focus op de woonlasten en kostenefficiëncy vinden wij hierin essentieel. Wij zijn scherp en kritisch op onze partners en zetten in op een **duurzame samenwerking**.

Aanpak projectontwikkeling

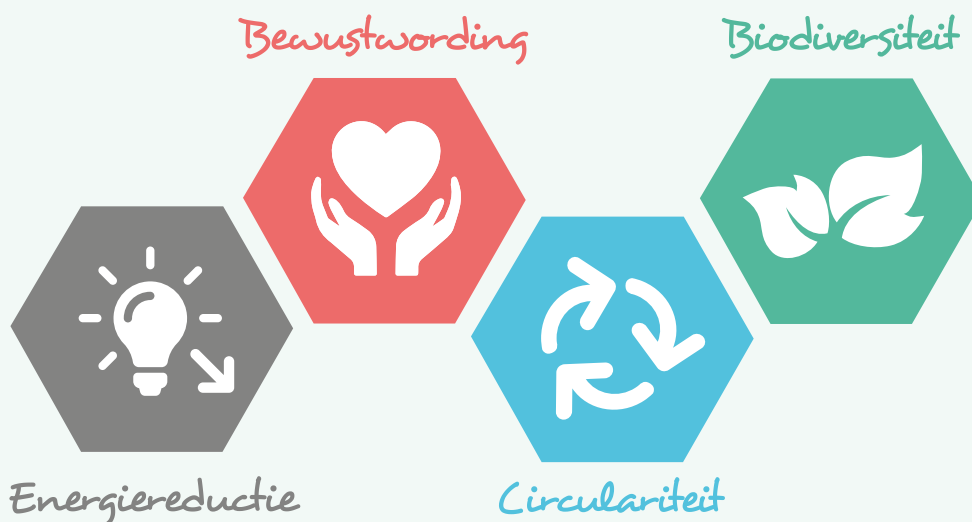
Woonmeij ontwikkelt zelfstandig nieuwbouw en herstructureringsprojecten en sluit daarnaast aan bij interessante projectontwikkelingen van marktpartijen. De korte termijn vraag naar het toevoegen van woningen is urgent. We zetten de komende jaren zeer actief in op potentiële uitbreidingsmogelijkheden. We zorgen ervoor dat onze organisatie daartoe goed geëquipeerd is. We zoeken daarbij strategische samenwerking met gemeenten, collega corporaties en ketenpartners om vroegtijdig in te kunnen stappen bij ontwikkelingen. Bovendien nemen we onze verantwoordelijkheid om op duurzame wijze te bouwen, verbouwen en onderhouden, zodat we in ons vastgoedproces de verspilling van grondstoffen terugdringen.

4.2.2 Verduurzaming naar CO₂-neutraal

‘Wachten is geen optie’. De verduurzamingsopgave en energietransitie lonken al snel naar onze 5.100 huurwoningen. Het gezicht van Woonmeij is echter groener dan enkel de woningvoorraad. We werken vanuit de overtuiging om tot een **duurzame wereld** te komen. ‘The natural step’-gedachte (verminder verbruik, hergebruik en recycle) is hierbij een goed uitgangspunt. Het **CO₂-neutraal** maken van de woningvoorraad is de concrete lange termijn-doelstelling.

In de periode van 2019 tot en met 2030 reduceren wij de CO₂-uitstoot van onze woningen met 30%. Hiermee dragen we bij aan prettig duurzaam wonen.

Klimaatneutraal wonen is echter de achterliggende aanjager. We kijken dus verder dan alleen het product dat wij verhuren. Ook de CO₂-uitstoot van ons vastgoed en die van onze eigen bedrijfsvoering brengen wij, onder andere door te kiezen voor klimaatneutraliteit en circulariteit telkens op een realistische manier een stap verder, als onderdeel van onze bijdrage aan een duurzame wereld. We pakken deze uitdaging op aan de hand van de vier thema’s; Energiereductie, Bewustwording, Circulariteit en Biodiversiteit.



4.2.3 Energiereductie

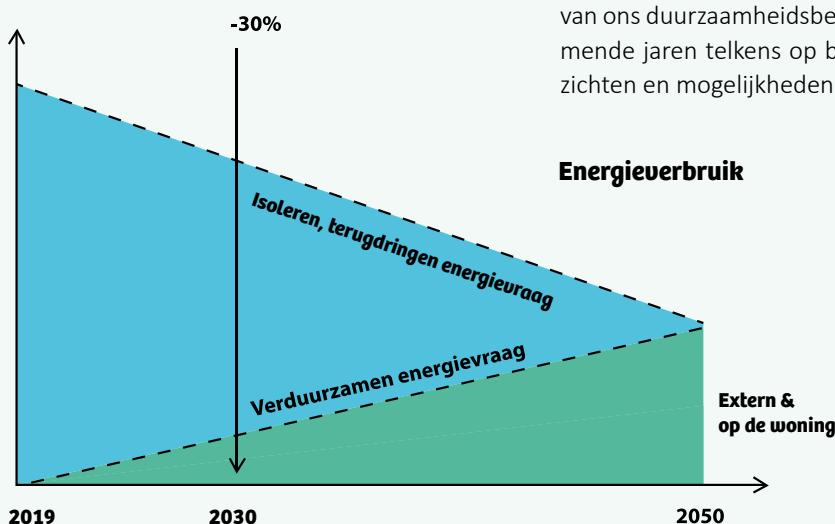
Tot en met 2031 zetten we in op het **sterk terugdringen van de energievraag** van onze bestaande woningen en woongebouwen. We brengen eerst de basis op orde. Hierin is op de korte termijn de grootste stap te zetten. We optimaliseren de isolatie, luchtdichtheid en ventilatie van woningen en zetten maximaal in op **no regret-investeringen** (de juiste investeringen op het juiste moment, zonder dat vervolgstappen technisch of financieel onmogelijk worden). Het uitgangspunt voor de bestaande woningvoorraad is het aanpakken van de schil waar nodig en waar mogelijk doorpakken naar volledig nul op de meter (NOM) met een energieprestatievergoeding (EPV). Geleidelijk investeren we de komende jaren ook meer in installatietechnieken die samen met geoptimaliseerde isolatie de woningen CO2-neutraal maken. We realiseren ons dat een klantgerichte communicatie hier een belangrijke component is om succesvol stappen te kunnen zetten. We richten ons daarnaast op het optimaliseren van de energievoorziening (opwekken en opslag) in de directe omgeving van onze woningen (woningblok, buurt of wijk), die daarmee steeds minder afhankelijk wordt van politieke, economische of andere exogene invloeden. Dit doen we om energiearmoede te voorkomen en de huurder in de toekomst te kunnen voorzien van **betaalbare duurzame energie**.

Energiearmoede komt met name voor bij mensen met een lager inkomen in woningen met een laag energielabel. Deze combinatie vergroot de financiële en sociale kwetsbaarheid. We weten dat ook een deel van onze huurders getroffen wordt door energiearmoede. Daarom stellen we ons het middellange termijn-doel om in 2028 geen woningen met een energielabel lager dan label C te hebben (exclusief sloop/nieuwbouw en monumentaal vastgoed). Begin 2022 heeft ons bezit een gemiddeld label B. Ruim 800 woningen hebben een label D of lager.

In 2028 hebben alle door te exploiteren woningen minimaal label C.

Daarnaast stellen we ons ten doel om op korte termijn klantgericht en vraaggestuurd energiearmoede bij huurders te beperken. Dit kan zowel op individueel als complexniveau. De aanpak is gericht op huishoudens met een laag inkomen die als gevolg van de warmtevoorziening in de woning, bovenmatig hard worden getroffen door stijgende energielasten. Het op te zetten plan en de werkzaamheden die we hiertoe verrichten zijn volledig in het belang van onze klanten. De uitvoering van dit plan starten we al in 2022.

We behouden en waar mogelijk verlagen we de woonlasten van onze huurders. De scherpte van ons duurzaamheidsbeleid herijken we de komende jaren telkens op basis van de laatste inzichten en mogelijkheden.



4.2.4 Bewustwording

Aanvullend zetten we deze koersplanperiode nadrukkelijk in op het leren van innovatieve toepassingen en op het vergroten van bewustwording van de noodzaak van een duurzamere samenleving. We zoeken collega-corporaties op als het gaat om leren van nieuwe technieken en het inzetten van pilots. Wij doen dit zelf middels pilots bij renovaties, maar bij voorkeur ook met anderen. Ook zijn onze beide gemeenten belangrijke partners bij het werken aan bewustwording.

Bewustwording over duurzaamheid delen we op in twee sporen, te weten;

1. Bewustwording bij huurders en het centraal stellen van het belang van de klant hierbij
2. Bewustwording in onze bedrijfsvoering

Bewustwording bij onze huurders stimuleren we, maar we verwachten ook een extra stapje van onze huurders. Hiertoe zetten wij energiecoaches in die huurders helpen in de bewustwording over hun eigen rol in de verduurzaming.

In voorbereiding op en tijdens deze ingrijpende werkzaamheden **nemen we onze klanten aan de hand mee** over wat de ingreep inhoudt, welk impact dit heeft, welke voordelen het geeft en welke aandacht het vraagt in het bewonen van de verduurzaamde woning. We monitoren of de energiereductie en besparing op de woonlasten daadwerkelijk wordt behaald.

Bewustwording in onze bedrijfsvoering maken we zoveel mogelijk concreet. Dit doen we door ruimte te creëren voor medewerkers om met unieke ideeën te komen, maar vooral door onszelf een opdracht te geven, die is geformuleerd in drie doelstellingen.

1. In 2026 hebben we de CO₂-footprint van onze bedrijfsmiddelen met 30% teruggedrongen.
2. In 2026 hebben we de CO₂-footprint van onze onderhoudswerkzaamheden met 30% teruggedrongen.
3. In 2026 hebben we de grondstoffen CO₂ footprint van onze nieuwbouwwoningen met 30% teruggedrongen.





4.2.5 Circulariteit

Om de hiervoor genoemde doelstellingen te kunnen bereiken is het inzetten op circulaire materialen een belangrijke stap die we zetten. Het inzetten op klimaat neutrale en circulaire materialen is een basisuitgangspunt wat we gebruiken in onze aanbestedingsprocedure en inkoopbeleid. Het inzetten van circulaire producten of materialen draagt op een hele concrete manier bij aan het verlagen van onze CO₂-footprint.

4.2.6 Biodiversiteit

Inmiddels weten we dat in het kader van duurzaam denken en handelen, biodiversiteit een belangrijke pijler is van een gezond leefklimaat op onze wereld. Een evenwichtige biodiversiteit regelt het klimaat en de waterkringloop, zuivert water en lucht, breekt organisch afval af, bestuift planten en verspreidt zaden, beschermt tegen ziektes etc. Ook hier zitten immense economische en welvaartinvloeden aan vast.

Ten behoeve van het bevorderen van (de aandacht voor) biodiversiteit beginnen we met kleine stapjes. We kunnen hieraan samen met onze huurders een klein, maar toch belangrijk steentje bijdragen. In 2022 en 2023 nemen we al onze processen onder de loep om praktisch uitvoerbare keuzes te maken om biodiversiteit te bevorderen. We nemen dit thema mee in ons nieuwbouw-, onderhoud- en verhuurproces, maar ook in onze communicatie en onze activiteiten die samen met onze partners gericht zijn op het samenbrengen van mensen en het bevorderen van een fijne leefomgeving.

Samen met onze partners maken we werk van de energietransitie en het vergroten van bewustwording bij onze huurders over duurzaamheid.

4.2.7 Verduurzaming bij nieuwbouw en herontwikkeling

Bij nieuwbouw en herontwikkeling zetten we maximaal in op zowel isolatie als installaties. Energieneutraliteit is ons uitgangspunt. De toepassing die het meest bijdraagt aan een toekomstig CO₂-neutrale woning nemen we als standaard op in onze projectkaders. **NOM-uitgangspunten** zijn het vertrekpunt van onze plannen. In de slag tot verduurzaming en herontwikkeling willen we monumentale waarden niet verloren laten gaan. Als oude elementen en **kenmerkend vastgoed behouden** kunnen worden, benaderen wij dit vastgoed meer vanuit de invalshoek vanuit beschermen en behouden, maar wel binnen realistische mogelijkheden.

Op deze manier verbinden we onze maatschappelijke doelstellingen (beschikbaarheid, betaalbaarheid en duurzaamheid) aan onze vastgoeddoelstellingen (kwaliteit van de voorraad op orde). Het realiseren van deze doelstellingen draagt tegelijkertijd bij aan het prettig wonen van onze klanten.

4.2.8 Verduurzaming samen met onze partners en belanghouders

Woonmeij kan haar rol prima pakken als het gaat om verduurzamingsinvesteringen in de eigen woningvoorraad. We kunnen met onze investeringen en duurzaamheidsbewuste huurders een flinke stap in de verduurzaming zetten. Om volledig naar CO₂-neutraal te komen, pakken we de handschoen samen op met onze lokale partners en onze huurders. De **lokale regierol** voor CO₂-neutraal wonen in 2050, ligt nadrukkelijk bij de gemeenten. We gaan intensief met hen in gesprek over de kansen en mogelijkheden bij de transitie van de structuren van de regionale en **lokale energievoorzieningen**. Op basis van de duurzaamheidsconvenanten met beide gemeenten maken we concrete afspraken waar we gezamenlijk de duurzaamheidslag maken. Op basis van de afspraken in de duurzaamheidsconvenanten gaan we aan de slag met duurzaamheidscoaches en zetten we in op bewustwording bij huurders en medewerkers.

5 Vermogenswaarde

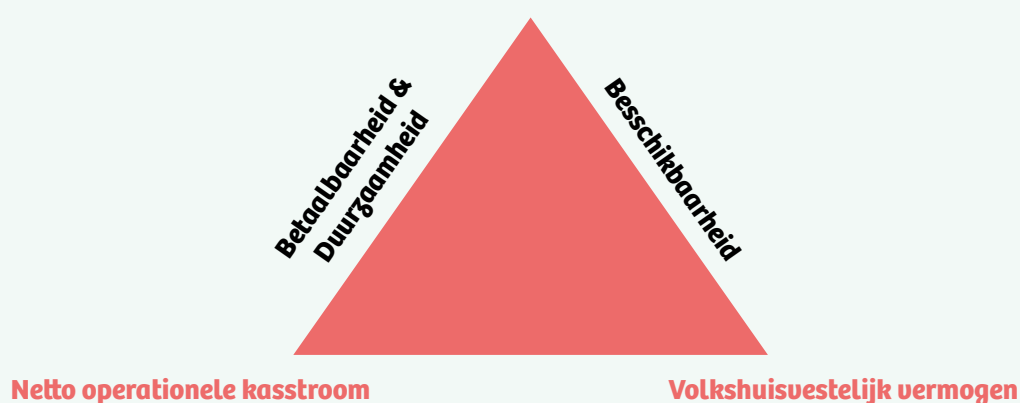
De kern van ons bestaan is onze maatschappelijke opgave. We maken deze opgave zoveel mogelijk concreet, om ook de inzet van onze financiële middelen te kunnen uitleggen. Woonmeij heeft een gezonde financiële uitgangspositie om de gevraagde investeringen in de woningvoorraad te kunnen dragen. De investeringen zijn de komende jaren fors en we teren in op de bestaande investeringscapaciteit. Van ons mag worden verwacht dat we ons **volkshuisvestelijk vermogen** hiervoor **aanwenden**. Zo zorgen we dat de lasten niet volledig bij de huurders worden gelegd. Wij voelen ons verantwoordelijk voor de investeringen voor de komende tien jaar, maar ook voor de nog onbekendere uitdagingen die over 25 of 40 jaar op ons afkomen. **Het continuïteitsprincipe op korte en lange termijn** is hierbij het belangrijkste toets- en toezichtkader.

Het volkshuisvestelijk vermogen zetten we de komende jaren fors in, zonder onze toekomstige verplichtingen en nog onbekende uitdagingen uit het oog te verliezen.

Dit maakt dat we ons **maatschappelijk vermogen verantwoord inzetten**, binnen kaders die ervoor zorgen dat we uitdagingen in de toekomst ook kunnen oppakken. We bewaken als 'goede hoeder' de ontwikkeling van ons vermogen en de exploitatie van onze woningen. We kiezen bij investeringsafwegingen primair voor beschikbaarheid en betaalbaarheid (inclusief woonlasten), de verduurzaming van onze woningen volgt. Zo maken we onze afwegingen. Onze financiële kaders ontlene we aan de gebruikelijke kaders in de sector, met een kleine marge om onvoorziene of moeilijk beïnvloedbare ontwikkelingen te kunnen opvangen. Het verantwoord inzetten van ons vermogen doen we aan de hand van het duurzaam verdienmodel van Woonmeij, wat als volgt kan worden samengevat:

- In beginsel het Volkshuisvestelijk vermogen inzetten voor voldoende betaalbare woningen (nieuwbouw en aankoop);
- De jaarlijkse operationele kasstroom inzetten voor betaalbaarheid en verduurzaming.

Balans vanuit (tussen) drie invalshoeken





Dynamische begrotingscyclus

Om de invloeden en effecten van onze strategische en beleidsmatige keuzes te kunnen monitoren, werken we met een dynamische begrotingscyclus. Dit wil zeggen dat we alle effecten van majeure (beleids)keuzes doorrekenen als een 'meest recente begrotingsvariant'. Hierdoor houden we op basis van scenarioperspectieven inzicht in de gevolgen van onze keuzes en in de kansen op onverhoopte negatieve effecten op de financiële continuïteit van Woonmeij. De meest leidende financiële ratio's hierbij zijn de kasstroomratio (ICR) en de vermogensratio's loan to value en solvabiliteit. Een gezonde financiële exploitatie van de woningvoorraad baseren we op minimale rendementsvereisten. Daarbij maken we in onze financiële uitgangspunten duidelijk onderscheid tussen een lagere en dus sociale rendementseis voor DAEB-vastgoed en een hogere (markt)rendementseis voor niet DAEB-vastgoed.

Financieel perspectief

De grote investeringsopgave in beschikbaarheid en duurzaamheid vraagt veel van de investeringsruimte en financiële middelen van Woonmeij. De opgave om 900 woningen toe te voegen is haalbaar binnen de financiële mogelijkheden van onze corporatie.

De duurzaamheidsdoelstelling naar CO₂-neutraal zien we met de huidige kennis en mogelijkheden, als een extreem grote uitdaging, welke de financiële ruimte van veel woningcorporaties, zo ook Woonmeij, in beginsel te boven gaat. Hierbij hanteren we als uitgangspunt dat innovatie naar nieuwe en financieel haalbare technieken inclusief veranderende energievoorzieningen deze opgave uiteindelijk haalbaar moet maken.



6 Organisatiewaarde

We streven naar het beschikbaar, duurzaam, betaalbaar houden en ontwikkelen van de juiste woningen met de juiste technische kwaliteit, in leefbare buurten. Daarbij zijn onze medewerkers ons grootste goed, dat we inzetten ten dienste van de klant. We zorgen dat Woonmeij een professionele organisatie is en blijft, waarbij we ook oog hebben voor social return in de weringsactiviteiten en in opdrachten die we geven aan onze opdrachtnemers. Een organisatie waar het prettig werken is en die zich blijft ontwikkelen op alle terreinen waarop ze actief is. De individuele (door)ontwikkeling van medewerkers en teamwork zijn de basis. We werken team overstijgend en proces gericht, echter samen met partners kiezen we voor een netwerkgerichte manier van werken en een intensieve samenwerking met collega-corporaties, wat maakt dat de medewerkers blijven leren en we ons als Woonmeij blijven ontwikkelen. Blijvend ontwikkelen draagt sterk bij aan de benodigde veranderkracht van de organisatie.

We blijven continu werken aan het verder professionaliseren van onze klant- en procesgerichte organisatie.

6.1 Professionele organisatie

Hoewel de focus van Woonmeij extern gericht moet zijn, is aandacht voor de eigen organisatie ook van wezenlijk belang. Immers, de **tevredenheid en gedrevenheid van werknemers** zijn de accelerator voor de klanttevredenheid en het gezicht naar buiten toe. Hierbij stimuleren we de persoonlijke en teamontwikkeling van medewerkers door middel van opleiding en coaching en bieden we ruimte om plaats- en tijdonafhankelijk te werken. We zorgen ervoor dat mede-

werkers zich veilig en gehoord voelen en zetten medewerkers in hun kracht. Dit bevorderen we door de verantwoordelijkheid bij de teams te leggen en de focus te leggen op het ontwikkelen van teamkracht. Daarbij gaat het niet alleen om vakinhoudelijke kennis, maar ook om het zelf organiserend vermogen en het denken in kansen en uitdagingen. In de organisatie hanteren we een procesgerichte manier van werken, flexibel en met **zelfverantwoordelijke teams**. Medewerkers werken midden in de dagelijkse praktijk en processen, zonder een tussenlaag van managers. Het bestuur faciliteert en 'empowered'. Daarbij stimuleren we een prettige en uitdagende werkomgeving voor de medewerkers en geven we aandacht aan de successen die we behalen.

We stimuleren actief persoonlijke en teamontwikkeling binnen onze organisatie.

Hoewel we als Woonmeij een gezonde uitgangspositie kennen en goed georganiseerd zijn, zien we ook dat de ontwikkelingen om ons heen veel van de organisatie blijven vragen. Ontwikkelingen gaan sneller, hebben vaak veel impact en zijn soms ingewikkeld om zelfstandig te vertalen naar Woonmeij, onze huurders en woningzoekenden. We kennen onze lokale kracht, maar ook onze beperkingen als organisatie. We durven ons daarbij ook de vraag te stellen over onze toekomstbestendigheid als organisatie. Daarom kiezen we actief voor de intensivering van collegiale samenwerking op capaciteit, kennis, beleid en organiserend vermogen.



Ter ondersteuning van de medewerkers maken we vooral gebruik van bewezen ICT-oplossingen. Deze zijn functioneel en bruikbaar. Voor zover mogelijk willen we komen tot een nog betere integratie, comptabiliteit en vereenvoudiging van ICT-oplossingen.

Zoals we bij het onderdeel vastgoedwaarde over nieuwe en duurzame energie nadenken, zo doen we dat ook bij organisatiewaarde: medewerkers doen met veel energie hun dagelijkse werk en krijgen energie van het oppakken van uitdagingen. Teamleiders en specialisten zetten voortvarend in op verbetering en vernieuwing en het bestuur geeft richting, faciliteert en ondersteunt de organisatie om het beste uit zichzelf te halen voor onze klanten.

6.2 De klant en dienstverlening

De klant staat centraal

In onze werkzaamheden stellen we de verbinding met de **klant centraal**. We stellen ons dienstverlenend op en zijn goed benaderbaar en aanspreekbaar. We hebben oog voor onze huurders en woningzoekenden, luisteren naar hun behoefte en zijn betrokken bij het individu als dat nodig is.

Klantvisie

Een goede klantrelatie is voor Woonmeij belangrijk. De klant ervaart ons als betrouwbaar, persoonlijk en deskundig. Om dit te realiseren hebben we een klantgerichte en efficiënte organisatie met medewerkers die hun **verantwoordelijkheid nemen en hun mandaat inzetten om waar nodig met maatwerkoplossingen te komen**. Dit zien we terug in een duidelijke communicatie en klantgerichte dienstverlening: we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Onze huurders voelen zich gehoord en serieus genomen en zijn tevreden over onze dienstverlening. De basis voor een goede klantbediening ligt bij de motivatie en ambitie van onze medewerkers.

We bieden onze klanten laagdrempelig persoonlijk contact met bekende gezichten van Woonmeij en een digitale klantomgeving. De wijze van contact past bij de behoefte van de individuele klant.

We betrekken onze huurders en woningzoekenden bij onze keuzes.

Hoe gaan we dat bereiken?

In onze dienstverlening staat de huurder en woningzoekende als klant centraal. We investeren in de combinatie van digitale dienstverlening, maatwerk en persoonlijke benadering. We kiezen voor **laagdrempelige vormen van contact**: digitaal onze diensten leveren waar het kan en hulp bieden als het moet. We willen onze huurders persoonlijk en deskundig bedienen, waarbij ze zelf de keuze hebben tussen verschillende kanalen. Enerzijds de **digitale dienstverlening** via onze website, het huurdersportaal en de WoonmeijApp, waar huurders eenvoudig en snel, 24/7 zelf hun zaken kunnen regelen en informatie kunnen vinden. Anderzijds kunnen huurders en woningzoekenden bellen of binnenlopen op kantoor voor **persoonlijk contact** en extra ondersteuning. Kanalen en achterliggende systemen zijn met elkaar verbonden. Dit heeft als groot voordeel dat essentiële informatie over de huurder in één oogopslag te zien is, direct bij het klantcontact. Het eerste jaar van dit herijkte Koersplan betitelen we als **Klantjaar 2022**, om deze werkwijze een extra boost te geven.

Onze klant ervaart één centraal punt bij Woonmeij. Vanuit deze plek wordt de klant in één keer, snel, duidelijk en kwalitatief geholpen met zijn vraag of verzoek. 90% van de klantvragen wordt door deze eerste lijn afgevangen.

Bekende gezichten van Woonmeij

Ons eigen onderhoudsteam en wijkbeheerders zijn belangrijke gezichten van Woonmeij. **Bekende gezichten** helpen de klant bij reparaties en kleine aanpassingen. De kracht van ons onderhoudsteam is de betrokkenheid van onze eigen vakmensen. Zij kijken niet alleen naar de techniek, maar signaleren ook achter de voordeur andere soorten problemen waar wij bij kunnen helpen. Onze medewerkers committeren zich aan gemaakte afspraken en richten zich op het bevorderen van prettig duurzaam wonen in onze woningen en woongebouwen. Onze medewerkers weten dat **soms een extra helpende hand of een persoonlijk gesprek** veel betekent voor mensen.

Maatwerk waar nodig

Zoveel mensen, zoveel wensen. Woonmeij biedt dan ook niet alleen standaard oplossingen voor woonwensen, maar heeft ook oog voor de veranderende woonbehoefte en **levert waar nodig maatwerk**. De behoefte van onze huidige huurders vergeten we daarbij niet. De veranderende woonbehoefte speelt immers net zo bij de huidige huurders in onze bestaande woningen. Hiervoor hebben wij aandacht. We denken niet rigide, maar vooral in mogelijkheden die een oplossing voor de klant kunnen bieden. Dit kan uiteenlopen van een kleine maatwerk aanpassing tot meedenken over het doorstromen naar een andere woning, woonvorm of woonomgeving met een wooncoach.

Om in verbinding te blijven met de behoefte van onze klanten en belanghouders, luisteren we naar hen en halen we actief input op. Dat doen we bijvoorbeeld door het organiseren van klantpanels, klantgesprekken en belanghouderbijeenkomsten. Deze leveren ook waardevolle feedback voor procesoptimalisaties en input voor beleidsontwikkeling op.

6.3 Innovatie en digitalisering

Innovatie en digitalisering zijn vereisten om onze dienstverlening verder te ontwikkelen en de maatschappelijke doelstellingen met ons vastgoed te realiseren. De behoefte van de klant is hierin leidend. Bij verdere digitalisering wordt nadrukkelijk ingezet op het **gebruiksgemak van de klant**.

Verbeteracties zijn gefundeerd vanuit het belang van de klant en/of het efficiënter en effectiever maken van onze bedrijfsvoering.

We digitaliseren onze proces- en klantinformatie 100% om deze data AVG-proof beschikbaar te hebben en met externe data te kunnen verrijken. Zo kunnen we de effectiviteit van onze strategische en beleidsmatige keuzes verder verbeteren.





Naast het verder professionaliseren van **processen naar digitale werkstromen**, digitaliseren we ook om de beschikbaarheid en beheersbaarheid van informatie te vergroten. Ook gaan we intensiever aan de slag met intern en extern beschikbare informatie (big data). Deze data ondersteunen steeds meer de besluitvorming op strategisch en beleidsmatig niveau. We laten ons overtuigen door onze kennis vanuit het werkveld, met een belangrijke aanvulling van geordende en geanalyseerde externe data. Komende jaren ontwikkelen we ons als lerende organisatie, zowel intern als extern. Hiertoe investeren we ook in het innovatief vermogen en de IT-zelfredzaamheid van onze medewerkers. Omdat de **beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van data en informatie** steeds belangrijker wordt, maken we binnen de organisatie ruimte om hier een professionele invulling aan te geven. **Samen met collega-corporaties** kopen we ICT-diensten en systemen in en maken we ons sterk voor de juiste richting van doorontwikkelen.

6.4 Huurdersparticipatie

Een goed contact met onze huurders is van essentieel belang om de juiste keuzes te kunnen maken in de opgaven die we voor ons zien. Het belang van de klant moet daarin goed vertegenwoordigd zijn en blijven. We zien dat het behartigen van het huurdersbelang en het ophalen van de mening van klanten in de toekomst niet vanzelf blijft gaan. Het blijkt steeds lastiger om representatieve en actieve vrijwillige vertegenwoordiging in stand te houden.

We maken een participatieplan om het belang van onze huurders en woningzoekenden een degelijke plek te geven in de keuzes die we maken, nu en in de toekomst.

Om de participatie van onze huurders voor de toekomst ook gedegen te borgen en zelfs te vergroten zetten we de komende jaren meer in op betrekken van huurders bij het gesprek over keuzes die we als Woonmeij willen maken. Hiertoe investeren we in onze organisatie en starten in 2022 het gesprek om te komen tot een sterk en gedragen participatieplan. Dit doen we in nauwe samenspraak met onze leden en huurdersbelangenorganisatie.

6.5 Samenwerkingsgericht

Woonmeij is een betrokken en betrouwbare organisatie, we zijn lokaal verbonden en weten wat er speelt in onze wijken en buurten. We staan dicht bij onze huurders, we zijn bereikbaar, aanspreekbaar en slagvaardig. Daarnaast zijn we nauw betrokken bij ontwikkelingen die in ons werkgebied spelen en zijn we daarin een betrouwbare en actieve partner. Onze lokale verbondenheid blijkt ook uit het intensieve contact met onze partners op sociaal, maatschappelijk en volkshuisvestelijk terrein: de huurdersbelangenvereniging, gemeenten, huurderscommissies, vve's, sociale wijkteams, zorginstellingen, welzijnsorganisaties, politie enzovoort. Daarnaast worden we steeds actiever in regionale samenwerkingsverbanden met onze collega corporaties.

Samenwerking met deze partners is voor ons essentieel om onze huurders van dienst te kunnen zijn, om zorgvuldige afwegingen te maken in de woonruimteverdeling en bij het toezien op de leefbaarheid in onze buurten. Vanuit de gedachte van wederkerigheid werken we met alle partijen samen. Uitgangspunt is samenwerken, ieder vanuit zijn eigen kracht.

Hoe geeft Woonmeij invulling aan samenwerkingsgericht zijn?

1. We vinden het belangrijk dat er **een goede huurdersvertegenwoordiging** is, we investeren hierin en nemen hen serieus.
2. We stimuleren de (soms tijdelijke) betrokkenheid van en gesprekken met bewonerscommissies of andere huurdersgroepen om nog beter aan te kunnen voelen wat de echte behoeften en belangen van onze huurders zijn.
3. We hebben **korte lijnen met onze lokale partners** op het gebied van zorg, welzijn en leefbaarheid.
4. We zien voor onszelf een voortrekkersrol in het samenwerken met collega-corporaties uit de regio in het kader van kennis, efficiency en slagkracht.
5. Prestatieafspraken met gemeenten, huurdersorganisatie en collega-corporaties zien wij als mogelijkheid om gezamenlijk lokaal het verschil te maken.





7 Tot slot

2022 wordt het eerste jaar dat we met dit hernieuwde koersplan aan de slag gaan. Dit plan geeft richting en focus voor ons als organisatie en voor nog te maken keuzes. Ook lezen onze leden, samenwerkingspartners en klanten hierin wat wij belangrijk vinden, wat ze van ons kunnen verwachten, waar we samenwerken noodzakelijk vinden en wat we voor hen kunnen en willen betekenen.

Het Koersplan 2022-2031 is een belangrijke basis voor keuzes voor de korte en vooral voor de langere termijn. De behoefte aan nieuwe woonvormen, wonen en betaalbaar wonen vragen om investeringen, innovatie en het lef om echt samen te werken. De duurzaamheidsopgave behoeft gedegen keuzes met oog voor het belang van onze huurders. Duurzaam samenwerken en oprecht partnerschap met al onze belanghouders en ketenpartners is hiervoor noodzakelijk. Om deze stappen te zetten en keuzes te maken, laten wij graag ons gezicht zien, zijn we betrouwbaar en handelen we in het belang van onze klanten: onze huurders en woningzoekenden.

We zien een grote noodzaak tot het toevoegen van voldoende passende woningen de komende jaren. Dit blijft een flinke uitdaging, die we de komende jaren samen omzetten in kansen en resultaten. Het denken in kansen en het boeken van resultaten leggen wij onszelf op en we vragen hetzelfde van onze partners. Zo kunnen we er de komende jaren echt zijn voor de grote groep mensen die ons hard nodig heeft.

Dit koersplan geeft richting aan wie wij zijn, waar we ons op richten en wat wij verwachten van anderen die met ons samenwerken. We zien grote ontwikkelingen en uitdagingen in de leefbaarheid binnen onze wijken, maar blijven werken vanuit mogelijkheden en oplossingen. Die zetten we zelfstandig en vooral ook samen met onze samenwerkingspartners om in echte resultaten voor onze klanten en hun omgeving, in de grootste



Kerkendijk 55
5482 KG Schijndel

(073) 544 06 06
info@woonmeij.nl

www.woonmeij.nl