



2021- 2024



ONDERNEMINGSPLAN

'Thuis in Gendrt'



Voorwoord

Bij het maken van ondernemingsplan hebben we veel energie gestoken in het samen ontdekken wat de essentie is van het wonen in Gendt en wat daarin de rol is van WOONstichting Gendt.

We hebben gekeken naar de ontwikkelingen in onze omgeving en de organisatie. De reacties die we hebben gekregen in de gesprekken met onze belanghebbenden zijn vertaald in dit plan. We hebben de 'buitenwereld' naar binnengehaald en geluisterd naar de signalen van onze huurders en toekomstige bewoners, de gemeente, onze maatschappelijke partners en onze collega corporaties. We willen hen betrekken bij het realiseren van onze ambities. En natuurlijk is dit plan gemaakt in dialoog met al onze medewerkers die dagelijks met en voor onze huurders werken.

Op deze wijze willen we als WOONstichting Gendt invulling geven aan onze maatschappelijke taak, passend bij de kern Gendt. We hebben daarbij oog voor de impact van de maatschappelijke trends en ontwikkelingen. We zijn daarin ambitieus en realistisch.

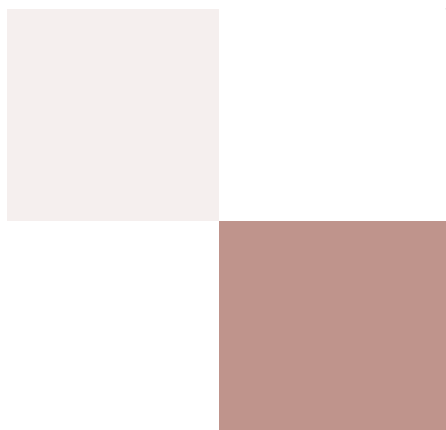


Onze missie

We hebben een brede blik op wonen. We vinden het belangrijk dat onze huurders in een fijne buurt van hun huis een thuis kunnen maken. We hechten er waarde aan als bewoners respectvol met elkaar omgaan en naar vermogen mee kunnen doen in de samenleving. We willen juist van betekenis zijn voor die huurders voor wie dit niet even gemakkelijk is.

Dit laten we zien in ons gedrag

We hebben hart voor onze huurders en nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. We werken samen als één team. We zijn dichtbij en lokaal verbonden. We werken nauw samen met organisaties die onze huurders helpen om van hun huis hun thuis te maken. We benutten onze mogelijkheden om huurders naar vermogen mee te laten doen in de samenleving. Onze verantwoordelijkheid gaat verder dan alleen het verhuren en onderhouden van onze woningen. We nemen onze verantwoordelijkheid ook op het gebied van duurzaamheid en energietransitie. We willen een aantrekkelijke plek bieden om te wonen.



Waar staat **WOONstichting Gendt** voor?

Kerntaak

Woningcorporaties staan voor hun kerntaak: zorgen voor huisvesting van mensen die daar niet zelfstandig in kunnen voorzien en die daar soms wat extra ondersteuning bij nodig hebben. Dat gaat verder dan het individuele belang van de bewoner. WOONstichting Gendt wil een organisatie zijn die midden in de samenleving staat. Daarom willen we nadrukkelijk betrokken zijn bij zaken die raken aan huisvesting; niet alleen op sociaal-maatschappelijk terrein, maar ook in het fysieke domein als het gaat om verduurzaming, warmtetransitie en woonomgeving.

We zijn er van doordrongen dat we een sleutelrol vervullen in de zorg voor het wonen en alles wat daarbij komt kijken in Gendt, nu en in de toekomst. Dat vraagt soms om nieuwe aanpakken, verdere professionalisering en nieuwe verbindingen. Als maatschappelijk gedreven

dienstverlener in de sociale huisvesting willen wij van betekenis zijn voor huurders die zich al jaren in Gendt thuis voelen en voor woningzoekenden die zich in Gendt willen vestigen. Daarbij willen we meer zijn dan een verhuurder van woningen. We willen randvoorwaarden scheppen zodat onze huurders van hun huis een thuis kunnen maken én kunnen wonen in een fijne buurt én kunnen meedoen in de samenleving.

Dat kunnen we niet alleen. We werken samen met onze huurders(organisatie), bewonersgroepen, de gemeente, maatschappelijke partners, zoals zorg- en welzijnsorganisaties en marktpartijen. Op een aantal vlakken werken we al samen met collega corporaties in de regio. Dat willen we versterken en uitbreiden. Ons netwerk is sterk en veerkrachtig en dat willen we ook graag zo houden.

Wat betekent dat voor onze organisatie?

WOONstichting Gendt wil professionaliseren en vernieuwen omdat:

- Onze doelgroep verandert (meer kleine huishoudens en senioren, meer lagere inkomensgroepen, meer vragen voor woonbegeleiding of zorg);
- We een uitdaging hebben in het vernieuwen en sturen van onze woningvoorraad (herstructurering van de Staatsliedenbuurt, nieuwbouw en de duurzaamheidsambitie in de bestaande voorraad, veranderende bevolkingssamenstelling);
- In de huidige maatschappij hoge eisen worden gesteld aan de dienstverlening. Dit vraagt om een heldere kijk op onze dienstverlening en het ontwikkelen van een organisatie en systemen die ondersteunend zijn;
- Sommige van onze opgaves zo groot zijn dat we dit niet alleen kunnen. Samenwerking met partners is dan noodzakelijk. Daarom is het belangrijk we een aantrekkelijke samenwerkingspartner en een professioneel opdrachtgever zijn;
- We de potentiële risico's willen beperken. Dan gaat het over het managen van potentiële risico's, die bijvoorbeeld samenhangen met de grote projecten die we gaan oppakken of de inrichting van onze dienstverlening;
- We een eigentijdse en aantrekkelijke werkgever willen zijn.

Waar komen we **vandaan?**



Dit koesteren we

We staan dicht bij onze huurders, dat is onze kracht. Dat horen we van onze huurders en onze samenwerkingspartners. We zijn door onze kleinschalige organisatie in staat om snel te handelen als de situatie van huurders daarom vraagt.

Onze kracht zit ook in de verbinding met de lokale gemeenschap, de houding en de betrokkenheid van de medewerkers, de korte lijnen met organisaties waarmee we nauw samenwerken. Het is voor ons vanzelfsprekend dat we kwalitatief goede en betaalbare huurwoningen bieden.

Dit pakken we aan

De kleinschaligheid heeft een keerzijde. Onze dienstverlening is persoonlijk met oog voor de individuele situatie van de huurder, maar onvoldoende geborgd in onze systemen. De professionalisering van onze organisatie is al in gang gezet, maar vervolgstappen zijn nodig. Eenduidigheid in beleid en uitvoering is van belang. Dat is nodig om te kunnen werken als één team.

Dat vraagt om het vastleggen van afspraken die we maken. Dat geldt ook voor de afspraken met onze samenwerkingspartners.

Verder vragen de uitdagingen die er op ons afkomen op het gebied van duurzaamheid en energietransitie om expertise die we niet altijd zelf in huis hebben.

Ook bij grote projecten is de organisatie kwetsbaar en is extra expertise nodig. We willen deze expertise op een duurzame en efficiënte wijze aan onze organisatie verbinden.

Dit betekent dat we werken aan nieuwe manieren van samenwerken en het borgen van en professionaliseren van werkwijzen. Dan gaat het over:

- de uitwerking en implementatie van vastgoedsturing;
- het verbeteren en optimaliseren planning & control cyclus;
- de ontwikkeling van professioneel opdrachtgeverschap;
- een uitgewerkt inkoopbeleid;
- het verankeren van risicomangement;
- het verbeteren van de informatisering en automatisering.

Deze professionaliseringsslag is gericht op het optimaliseren van de dienstverlening aan onze huurders en het vernieuwen en toekomstbestendig maken van onze vastgoedportefeuille zonder de kracht van de persoonlijke benadering en de kleinschaligheid te verliezen en waarbij we de risico's beheersen.

Wat speelt er in onze onze omgeving?

Een strategisch plan kan niet worden gemaakt zonder oog te hebben voor de ontwikkelingen die zich in de buitenwereld afspelen. WOONstichting Gendt heeft hiermee te maken. We kunnen er niet altijd invloed op uitoefenen, maar deze ontwikkelingen hebben (grote) impact op het opereren van onze corporatie.

Dit zijn de strategische thema's waar wij als WOONstichting Gendt mee te maken hebben en mee aan de slag gaan:



- Inclusieve samenleving;



- Kwalitatieve en gezonde woon- en leefomgeving;



- Transitie naar duurzame samenleving;



- Woonlasten;



- Netwerksamenleving.





Hier gaan we voor **visie**

WOONstichting Gendt wil een organisatie zijn die in verbinding staat met bewoners, buurten en samenwerkingspartners en die inspeelt op woonvragen in Gendt. Zo leveren we onze bijdrage aan een sterk, zorgzaam, duurzaam en toekomstbestendig woonklimaat in Gendt, waar mensen meedoen en naar elkaar omkijken. Met open blik en oog voor de verschillende situaties van huurders gaan we voor de beste oplossing. Op deze manier willen we maatschappelijk van betekenis zijn.

Kwaliteit van dienstverlening

- In onze dienstverlening is de vraag van de huurder het vertrekpunt. We vinden het belangrijk dat onze communicatie-uitingen toegankelijk zijn voor iedereen en aansluiten bij de behoefte van onze huurders. We willen keuzemogelijkheden bieden uit de verschillende communicatie kanalen. De digitale kanalen moeten uitnodigend zijn om er gebruik van te maken. Zo zorgen we ervoor dat er genoeg tijd en ruimte over blijft voor persoonlijk contact voor wie dat nodig heeft. Onze huurders voelen zich bij ons thuis en nieuwe huurders hebben een fijne start bij WOONstichting Gendt
- We willen onze huurders waar mogelijk keuzes in dienstverlening en producten bieden, zodat ze zelf de regie kunnen hebben op hoe ze wonen.
- We willen onze klantprocessen zo goed mogelijk aan laten sluiten op de leefwereld van de (potentiële) huurder. Eenduidigheid voor huurders in contact met ons is daarbij het uitgangspunt.
- We willen onze (toekomstige) huurders op verschillende manieren betrekken bij keuzes die we maken in ons werk en onze dienstverlening. Dat betekent dat we hen nadrukkelijk betrekken bij de ontwikkeling van nieuwbouw, renovaties, leefbaarheidsplannen, et cetera.
- We willen onze mogelijkheden benutten om huurders mee te laten doen in de samenleving. Dat laten we ook tot uitdrukking komen in ons inkoopbeleid.

Wonen en zorg

We nemen onze verantwoordelijkheid voor de groeiende groep ouderen, maar ook voor huurders die kwetsbaar zijn, zoals huurders met een beperking, psychische problemen of geldzorgen, statushouders die moeite hebben met het vinden van een plek.

- We willen een bijdrage leveren aan een inclusieve samenleving. Iedereen heeft het recht op een plek om te wonen, ook als je in een kwetsbare positie zit. Als we woningen toewijzen aan kwetsbare huurders, willen we rekening houden met de draagkracht van de omgeving.
- We willen samenwerkingsafspraken maken met onze maatschappelijke partners over de begeleiding van kwetsbare huurders, waarbij we wonen verbinden met andere leefdomeinen.
- We vinden het belangrijk dat er voldoende slaagkansen voor een huurwoning zijn voor de verschillende doelgroepen in Gendt. We willen voor ouderen een aantrekkelijk aanbod creëren om zo doorstroom te faciliteren en de kansen voor andere groepen zoals jongeren te vergroten. En we spannen ons in om "goed samenleven" te bevorderen.
- We willen samen met onze partners actieve woonbegeleiding aan ouderen bieden. Kijken wat er nodig is in specifieke situaties om zo ouderen met een lichte beperking te ondersteunen in hun huidige woning. Als zij willen verhuizen naar een (zorg)geschikte woning spannen we ons in om belemmeringen weg te nemen.

Woonlasten en betaalbaarheid

- Onze woningen bieden een optimale balans tussen woningkwaliteit en wat huishoudens aan woonlasten kunnen betalen. Ons huurbeleid is gedifferentieerd en gematigd.
- We voeren een proactief en sociaal incassobeleid. Daarbij participeren we uiteraard in de vroegsignaleringsaanpak van de gemeente Lingewaard.
- We sturen op totale woonlasten: huurprijs, energielasten en servicekosten.
- We willen de relaties met onze maatschappelijke partners bestendigen en versterken om in situaties dat huurders problemen hebben met de betaling van de huur we samen gericht maatwerk kunnen leveren.

Omvang en kwaliteit woningvoorraad

- Onze woningvoorraad zal licht groeien om daarmee tegemoet te komen aan de verwachte toenemende vraag.
- Onze (vastgoed)investeringen en ons kwaliteitsbeleid sluiten aan op de wensen van onze (toekomstige) huurders.
- Wij ontwikkelen woonoplossingen voor groepen met bijzondere woonwensen zoals senioren die willen verhuizen, statushouders, jongeren, mensen met een beperking, arbeidsmigranten en spoedzoekers.

Duurzaamheid en energietransitie woningvoorraad

- Werken aan duurzaamheid krijgt een centrale plaats in ons handelen. We willen het echt doen, samen met onze huurders en partners. We willen zichtbaar maken wat we aan duurzaamheid doen.
- Onze inzet op duurzaamheid draagt bij aan de door onze huurders ervaren woonkwaliteit en leidt niet tot hogere woonlasten.
- We willen energiebesparende maatregelen zoveel mogelijk aan planmatig onderhoud en renovaties koppelen. Voorlichting en nazorg aan onze huurders is daarbij een belangrijk aandachtspunt.
- Bij het toepassen van duurzaamheidsmaatregelen kijken we verder dan onze woningen en benutten ook kansen die er zijn voor het realiseren van een groene(re) woonomgeving.
- We willen met gemeente en samenwerkingspartners afspraken maken over hun bijdrage aan duurzaamheid als het gaat om duurzame energie- en warmtebronnen. Ons vertrekpunt is dat we bouwen met gezonde en herbruikbare materialen (circulair); dit komt ook terug in ons inkoopbeleid.
- In ons beleid en de keuzes die we maken is de bijdrage aan onze duurzaamheidsdoelen een standaard onderdeel van onze besluitvorming;
- We willen huurders en medewerkers stimuleren en faciliteren om met ideeën en ambities te komen op het gebied van duurzaamheid. Deze kunnen gaan over de woning of buurt, maar ook over ons kantoor, onze mobiliteit of onze bedrijfsvoering.
- We willen graag een groene, vitale werkomgeving. Een duurzame bedrijfsvoering en mobiliteit zijn hier onderdeel van. Hier gaan we ons best voor doen. We doen dit beroep ook op onze samenwerkingspartners.



Samenwerking

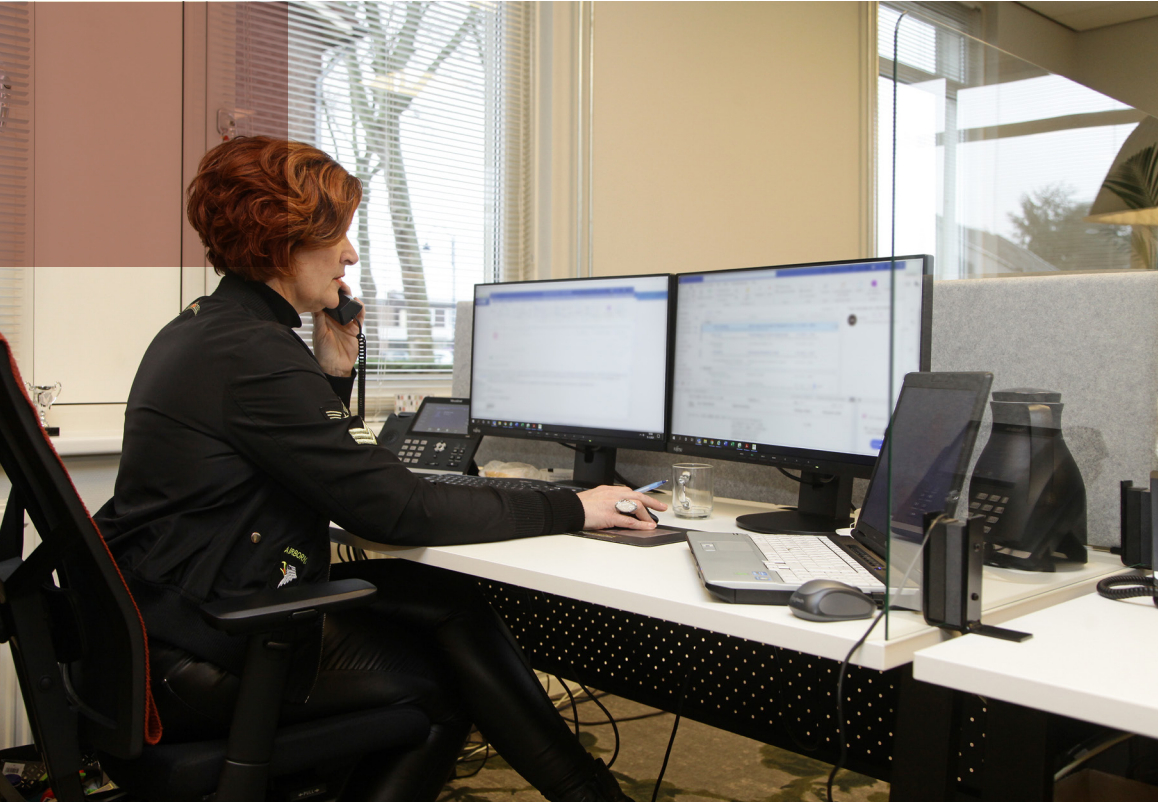
Samenwerking met andere partners is essentieel om onze taak goed te kunnen vervullen. Enerzijds zien we dat we de uitdagingen waar we voor staan niet alleen kunnen oppakken. Anderzijds overlappen de uitdagingen waar onze samenwerkingspartners voor staan steeds meer met de onze. We willen in afstemming met onze maatschappelijke partners en bedrijven waarmee we samenwerken, deze uitdagingen samen oppakken. Dat betekent dat de grenzen van organisaties vervagen en medewerkers over de ruimte en de competenties moeten beschikken om op deze wijze te kunnen werken.

Onze organisatie

We willen dit plan vertalen in een manier van werken die gestoeld is op inclusiviteit en duurzaamheid. We werken met maatschappelijk geld en daar horen verplichtingen bij. We nemen verantwoordelijkheid en leggen verantwoording af. Transparantie en integriteit zijn hierbij sleutelwoorden.

Het is belangrijk dat onze medewerkers zich thuis voelen bij WOONstichting Gendt. Dit plan gaat alleen werken als de strategie en de doelen van WOONstichting Gendt van ons allemaal zijn. Dat levert een bijdrage aan de duurzame inzetbaarheid van medewerkers en het ontwikkelen van een duurzame relatie met onze maatschappelijke partners.

Dit gaan we doen **strategie**



De bovenstaande visie vertalen we in een strategie waarin we keuzes maken. Daarbij hoort een implementatieplan waarbij we duidelijke prioriteiten stellen en de concrete resultaten benoemen.

De komende vier jaar gaan we werken aan de volgende vijf kernthema's

I. Versterken en vernieuwen relatie met onze huurders en de bewoners van Gendt

Uit de gesprekken die we hebben gevoerd bleek dat we als WOONstichting Gendt een heel belangrijke functie vervullen in de lokale gemeenschap. We staan dicht bij onze huurders en bieden ondersteuning bij het zoeken naar oplossingen voor maatschappelijke problemen waar sommige van onze huurders mee worstelen. Onze huurders hechten aan de benaderbaarheid en nabijheid van onze organisatie. Dat willen ze het liefst zo houden. Toch kunnen we ook de ogen niet sluiten voor de ontwikkelingen waarmee we te maken hebben: veranderende woonwensen, digitalisering van dienstverlening, verduurzaming en vernieuwing van ons vastgoed. Deze ontwikkelingen vragen om nieuwe vormen van samenwerking en schaalvergroting. We willen vanuit onze kracht actief op zoek naar manieren om de relatie met onze huurders, onze toekomstige huurders en de bewoners van Gendt te vernieuwen. Daarbij denken we bijvoorbeeld aan het raadplegen van huurderspanels rond bepaalde thema's. Een voorbeeld hiervan is het jongerenpanel dat we hebben gesproken.



II. Ontwikkeling in woningvoorraad en woonoplossingen

De demografische ontwikkelingen betekenen voor WOONstichting Gendt dat de samenstelling van de woningvoorraad moet veranderen. Dit gebeurt door appartementen en (kleinere) grondgebonden woningen toe te voegen door nieuwbouw of herstructurering, waarbij hoofdzakelijk grote eengezinswoningen worden vervangen. Afstemming op de vraag van (toekomstige) bewoners vinden we belangrijk. Daarbij denken we aan senioren die willen verhuizen, statushouders, jongeren, arbeidsmigranten en spoedzoekers. Dan gaat het niet alleen om oplossingen in het vastgoed maar ook aan andere contractvormen, woonbegeleiding en dergelijke. WOONstichting Gendt zal geen koploper zijn in de energietransitie en klimaatadaptatie. Dat wil niet zeggen dat we niet onze verantwoordelijkheid nemen.

Langer zelfstandig wonen

In sommige gevallen is maatwerk nodig om mensen (langer) in een vertrouwde omgeving te laten wonen. Hiervoor gebruiken we ons project langer zelfstandig wonen. Maar we kiezen ook voor woonoplossingen waar mensen met een fysieke beperking en mensen die begeleiding nodig hebben een thuis vinden. Voor deze woonoplossingen kunnen aanvullend technologische hulpmiddelen worden ingezet. Uiteindelijk maken de bewoners de wijk, wij willen ze daarbij helpen.

Herstructurering

WOONstichting Gendt kiest er bewust voor om in de planperiode 2021-2024 eerst nieuwbouw te realiseren door toevoeging van ongeveer 65 woningen en de vervanging van 92 woningen door nieuwe energie-neutrale woningen. In deze planperiode wordt duurzaamheidsbeleid ontwikkeld om vervolgens samen met de gemeente en andere partners tot een verduurzamingsplan te komen voor onze overige huurwoningen. We willen voldoen aan de afspraken zoals opgenomen in het klimaatakkoord, waarbij de woonlasten na verduurzaming niet hoger worden.

De nieuwbouwprojecten die wij de komende jaren gaan realiseren bieden ons de kans om onze woningportefeuille te vernieuwen, te verduurzamen en te differentiëren. We willen (toekomstige) bewoners mee laten denken over onze plannen. We onderzoeken op welke wijze we de bewoners medeverantwoordelijkheid kunnen geven voor de buurt waar ze komen te wonen. Zo willen we een bijdrage leveren aan inclusiviteit en sociale cohesie.



IV. Duurzame verbinding stakeholders lokaal en regionaal

WOONstichting Gendt kiest voor een brede benadering van het wonen. Daarbij zijn de behoeften van onze huurders het uitgangspunt. Ook willen we van betekenis zijn in de leefomgeving en de (lokale) samenleving.

Dat vraagt van ons om een houding waarin we de regie bij het oplossen van problemen van onze huurders wat nadrukkelijker naar ons toe trekken. Zeker omdat we hierin als organisatie kansen hebben die we willen benutten, door bijvoorbeeld het werk wat we op de markt zetten. Het zal duidelijk zijn dat we niet alle kennis om de problemen op te lossen hebben in huis hebben. Dat hoeft ook niet. Daarom willen we ons verbinden met organisaties die deze vakkennis wel hebben. Daarin zullen we toe moeten naar nieuwe vormen van (gebiedsgerichte) samenwerking en bestaande relaties intensiveren. Daarom streven wij naar een betekenisvolle en duurzame verbinding met lokale en regionale samenwerkingspartners. En niet te vergeten onze huurders.

Daar waar dat nodig is vraagt dat om innovatie en wellicht opschaling. De noodzaak en inhoud van de samenwerking staat daarin voorop. De vorm van de samenwerking is daarvan een afgeleide.



V. Organisatie ontwikkeling

Ondernemingsplan en organisatieontwikkeling

Nadat onze strategische keuzes in dit ondernemingsplan zijn vastgesteld hebben we een koers voor de komende vier jaar. Strategie gaat over keuzes maken. Wat doen we wel en misschien nog belangrijker wat doen we niet. De implementatiekracht hangt af van de betrokkenheid van de medewerkers. Zij zijn immers degenen die de koers uit het plan moeten waarmaken en vasthouden. Gezamenlijk zullen we de implementatie vorm geven. Uiteraard stemmen we daarbij ook af met onze samenwerkingspartners.

Moderniseren en optimaliseren van onze dienstverlening

De dienstverlening aan onze huurders en woningzoekenden gaan we verbeteren. Dat begint met het beschrijven van onze visie op hoe we onze huurders willen bedienen en wat dit betekent voor onze dienstverlening: het Dienstverleningsconcept. Daarin worden in ieder geval de belangrijkste functies voor de dienstverlening aan onze bewoners opgenomen.

Vervolgens zullen we dit dienstverleningsconcept vertalen in onze manier van werken. Dan geven we een nadere uitwerking aan de ontwerp- en implementatiestrategie in de vorm van detaillering van systemen en informatie, producten/diensten en kanalen, de bijbehorende werkprocessen en sturing en prestatie-indicatoren. Hier ligt ook een duidelijke relatie met de organisatieontwikkeling en de verdere ontwikkeling van de informatisering en automatisering binnen onze organisatie.

Vastgoedsturing

De portefeuillestrategie en de bijbehorende transformatieopgave is gereed. We hebben de keuze gemaakt om ons investeringsvermogen de komende jaren aan te wenden om de herstructurerings- en nieuwbouwopgave te realiseren.

Het komende jaar wordt het facetbeleid, zoals het (langjarig)huurbeleid, onderhoudsbeleid en duurzaamheidsbeleid ontwikkeld. Hiermee leggen we de basis om voor het bestaande bezit de vastgoedopgave voor de komende jaren en de wat langere termijn in beeld te brengen. Daarbij is het van groot belang dat we onze data op orde brengen. In een periode van twee jaar willen we voor elk complex een complexbeheerplan hebben, waarin de beheeropgave voor de verschillende disciplines is opgenomen.

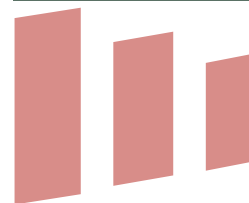
Informatisering en Automatisering

In 2020 is een onderzoek gestart naar onze informatisering en automatisering en de wijze waarop dit ons ondersteunt in effectieve en efficiënte dienstverlening en bedrijfsvoering. Zodra de resultaten van het onderzoek bekend zijn, maken we een weloverwogen plan om te komen tot de gewenste verbeteringen.

Planning & control cyclus en risicomanagement

De P&C-cyclus wordt geactualiseerd, waarbij de jaarlijkse kaderbrief het startpunt wordt van de jaarlijkse cyclus. Verder gaan we risicomanagementbeleid ontwikkelen met als doel risicomanagement te verankeren in de organisatie. Vervolgens ontwikkelen we een intern controleprotocol en doen we op basis hiervan het komende jaar onze eerste ervaringen op met interne audits.

WOON
stichting



G E N D T



2021- 2024