Het verhaal van **VELUWONEN**

inhoud

Ons verhaal 3

Het verhaal van toen 4

Waar komen we vandaan 5

150 jaar geleden 6

Het verhaal van nu 9

Dit zijn wij 10

Onze visie 11

Dit doen wij 13

We houden wonen betaalbaar 14

We zorgen dat er voldoende woningen beschikbaar zijn 15

We zorgen ook voor bijzondere huurders 16

We maken huren eenvoudig 17

We kennen onze huurders 18

We gaan voor duurzaam 20

We werken samen 23

Het verhaal van straks 24

Ons verhaal

Sluit een moment uw ogen, verbeeld u dat u in uw woonkamer zit en stel uzelf de vraag: wat is er in dit huis allemaal gebeurd? Wat beleefden de bewoners hier vóór mij? En wat heb ik zélf hier meegemaakt? En ziedaar: uw huis zit vól verhalen. Herinneringen, geluksmomenten, bijzondere gebeurtenissen, plannen van toen en plannen voor straks. Tussen de muren, hoekjes en kieren; u woont er middenin. Wonen ís verhalen maken en die doorgeven. Dat je als oudere tegen je kleinkind zegt: “Kijk, in dát huis groeide ik op. Het was toen gloednieuw.” Of naar een huis wijzen en vertellen: “In dat huis op de hoek, met die groene gordijnen, daar woonde mijn beste vriendinnetje.”

Voor u ligt ons verhaal. Het verhaal van Veluwonen, over vroeger, nu en straks. Een ondernemingsplan ‘nieuwe stijl’. Het ligt aan de basis van alle keuzes die wij maken, de activiteiten die we ondernemen en de manier waarop we onze jaar-plannen vormgeven. Een richtinggevend verhaal met een kop en een staart, met niet alleen ruimte voor het verhaal van onze organisatie, maar ook voor dat van huurders, relaties en collega’s.

Bovenal is het een levend verhaal, dat we graag willen delen. We nodigen iedereen uit het door te vertellen, en als het kan, aan te vullen en te verrijken. Want een verhaal is eigenlijk nooit af. Met de tijd verandert het van toon, kleur, sfeer en inhoud. Samen geven we het vorm. Dat is hoe we het graag zien bij Veluwonen.

Het verhaal van toen

Waar komen we vandaan?

In 2017 zijn Woningstichting Brummen en Sprengenland Wonen samen verder-gegaan onder een nieuwe naam: Veluwonen. Daarmee zijn we een nieuwe organisatie. Maar wél een met een enorme geschiedenis. Onze oudste voorloper Woningbouwvereniging Eerbeek werd op 30 juni 1917 opgericht. Zo kan het dat wij als boreling in 2017 ons honderdjarig bestaan vierden mét het Eeuwfeest.

EEUW FEEST

In het kader van ons honderdjarig bestaan, organiseerden we het Eeuwfeest. Het hele jaar door waren er allerlei activiteiten, van een tuinwedstrijd tot aan verrassingsbezoekjes. Ook zetten we honderdjarigen in het zonnetje en verwelkomden we op een bijzondere manier onze jongste bewoners: pasgeboren baby's. Samen maakten we er iets moois van!

Meerdere woningcorporaties gingen ons voor. Beter Wonen Loenen is bijvoorbeeld ook zo'n rechtsvoorganger. Alle zijn ze in de loop van de jaren van grote waarde geweest voor de kwaliteit van wonen in onze dorpen, kernen en buurten.
Daarom duiken we even de geschiedenis in. Omdat we willen weten waar we vandaan komen. Want dat is vormend geweest voor waar we nu staan en waar we heen gaan.

150 jaar geleden

Het is bijna onvoorstelbaar, maar nog geen 150 jaar geleden leefden grote delen van de bevolking vaak onder erbarmelijke omstandigheden in sloppen of lekkende plaggenhutten. Tot ver in de twintigste eeuw was een fatsoenlijk dak boven je hoofd in Nederland geen vanzelfsprekendheid. Veel van onze ouders die opgroeiden rond of na de Tweede Wereldoorlog gingen één keer per week naar het badhuis, hadden een lampetkan op de kamer, een lavet in de keuken en het privaat in de tuin. In Brummen, Eerbeek en in de Apeldoornse dorpen was dat niet anders. Ook hier woonden grote groepen onder omstandigheden waar we ons nu bijna niks meer bij kunnen voorstellen.

Na W.O. II

Na de Tweede Wereldoorlog was er sprake van grote woningnood. Veel huizen waren verwoest en bovendien werden er heel veel kinderen geboren. Pasgetrouwde stellen woonden vaak nog een aantal jaar bij een hospita op zolder, voordat ze een zelfstandige woning konden betrekken. In onze dorpen was het niet ongebruikelijk om tot lang na je trouwen bij je ouders op de boerderij te blijven wonen.

"Onvoorstelbaar hoeveel er in korte tijd veranderd is"

Rond 1900 stond aan de Hallse dijk deze plaggenhut

Wonen begin 20ste eeuw.

Doorzonwoning

Er werd in een razend tempo gebouwd. Vaak ging het de hoogte in. Maar ook moesten hele weilanden wijken voor de nieuwbouw. De doorzonwoning ontstond, waar we er in Nederland nog altijd een paar miljoen van hebben. Veluwonen heeft er ook vele honderden in beheer. In de laatste decennia van de 20ste eeuw vonden grote stedenbouwkundige operaties plaats. Bloemkoolwijken ontstonden en oude wijken werden ingrijpend geherstructureerd. Het stelsel van corporaties en woonruimteverdeling – uniek in de wereld! – legde bovendien de basis voor een gemengde samenleving, waarin onleefbare wijken en buurten vrijwel volledig ontbreken.

Verduurzaming

De 21ste eeuw is tot nu toe de eeuw van de verduurzaming. Huizen zijn beter geïsoleerd, zodat we er comfortabel in wonen en minder hoeven te stoken. Installaties die ons huis verwarmen en van energie voorzien, ontwikkelen zich in hoog tempo in de richting van gasloos, zelfvoorzienend en duurzaam. Dat is goed voor de economie, voor de portemonnee van de huurder en voor het klimaat.

Onze rol in dit verhaal?

Corporaties hebben een niet te onderschatten rol gespeeld bij al deze ontwikkelingen. Ook onze rechtsvoorgangers. En dus ook Veluwonen. In het volgende hoofdstuk leest u welke rol wij nú spelen en wat wij voor onze huurders willen betekenen.

Gedicht

Laurens Hoevenaren, dorpsdichter Brummen
Geschreven ter gelegenheid van het honderdjarig bestaan van Veluwonen

Het huis van je leven

Je bladert door je huis en telt
de dagen en de deuren die je sluit
wanneer je slapen gaat. Je laat de kamers
en hun geuren leven, je leest de krassen
op het tafelblad, je kent de kleuren
van de avond in je straat.
Er ritselt tijd tussen de muren.

Het huis staat in je geest met open ramen
naar wat komen zal of is geweest:
het stil geluk van zuurkoolstamp op winterdagen,
een barbecue met buren, de schroeiplek van een sigaret
na een mislukte date, je zorgen over geld,
de dolle vreugde van een feest, de kerstboom,
een familiefilm en de geheimen van je bed.

De huisbaas is een oude vrouw en jarig. En wat is oud
zolang men plannen heeft en bouwt voor nieuwe generaties?
Ze heeft een jonge zoon.
Hij noemt zich positief, gastvrij en rechtdoorzee.
Hij bladert door je wijk, hij kent je deur en alle namen
van hen die hier geboren zijn of net gearriveerd.
Hij leest ook tussen regels en ziet wat nodig is
voor wie zich in het leven heeft bezeerd:
een buitenkanscontract en hulp bij formulieren.

En ieder vult zijn leven in.

Je bladert door je huis en leest in elke kamer
de zin van wie je bent, een album van verhalen.
Je woning is een kameraad die alles van je weet
en niets verraadt. Je woont immers
niet zomaar in een straat, niet zomaar in een huis:
hier kan je in je dromen dwalen, hier kom je thuis.
Op deze plek valt wonen met je leven samen.

Het verhaal van nu

Dit zijn wij

De kern van ons verhaal? Wij zijn er om onze huurders nu en in de toekomst goed te laten wonen in een betaalbare woning van een duurzame kwaliteit. In huizen die mensen tot hun thuis kunnen maken. Daarbij werken we vanuit de waarden dichtbij, positief en rechtdoorzee. Ze zetten de toon in ons verhaal, geven richting aan de keuzes die we maken en zijn van invloed op ons dagelijks doen en laten.

Mijn (t)huis, wat betekent dat?

Wonen is weliswaar heel gewoon, maar voor iedereen anders. Wat maakt dat je je thuis voelt, is dan ook heel persoonlijk. Wij vinden dat je als huurder de ruimte moet hebben om van je huis werkelijk je thuis te maken. Daarom spreken we bewust niet van 'ons bezit'; de huizen zijn van onze huurders. Het houdt in dat we zoveel mogelijk tegemoet komen aan de individuele wensen van huurders die verbeteringen in hun huis willen aanbrengen. Daardoor heeft ieder huis zijn eigen sfeer. En kan elk gezin of iedere huurder zijn eigen unieke verhaal creëren. Om zich vandaaruit thuis te voelen in zijn buurt of dorp.

Van je huis een thuis maken?

Arjen en Sandra Huysman weten er alles van. Ze verhuisden van hun woning middenin de Hoenderloose bossen naar het dorp Hoenderloo. Met hun zelfgemaakte veranda haalden ze het buitengevoel van toen naar hun nieuwe huurhuis.

"Niet alleen Arjen en ik zijn dol op de bossen, ook onze twee dochters. We waren dan ook vast van plan om de sfeer van de bossen in dit huis te behouden. En dat is helemaal gelukt. Arjen is heel handig met houtbewerking en zag het al helemaal voor zich. Eerst hebben we een vergunning aangevraagd voor onze plannen. Toen we die kregen, gingen we met het ontwerp aan de slag. Het denkwerk deden we samen. Leuk om te doen! Arjen kocht bomen, liet er planken van zagen en bouwde samen met een timmerman deze fantastische veranda, compleet met aanrecht en oven. Het voelt als een verlenging van ons huis. We leven binnen én buiten. Dat geeft ruimte. Het is heerlijk zitten hier. Zeker met de twee royale lichtkoepels die voor een mooie lichtinval zorgen. Ook de keuken en woonkamer worden er lekker licht door. Fijn dat we dit zo zelf hebben mogen aanpassen!"

Onze visie

We kennen in de volkshuisvesting de aloude stelregel ‘sober en doelmatig’. Toch kiezen wij voor iets anders. Wij geloven in ‘duurzaam en mooi’. De geschiedenis bewijst dat sobere woningen op termijn de slechtste investeringen zijn. Gebouwen die met liefde zijn ontworpen en gebouwd, houden het veel langer vol en creëren veel meer woonplezier. Wij streven daarom naar duurzame kwaliteit, zodat we woongenot creëren en mensen over honderd jaar nog steeds prettig wonen in onze huizen. Dat betekent dat we in ons investeringskader bewust rekening hiermee houden. En nee, dat maakt de woningen écht niet duurder.

Wonen is heel gewoon. Wij maken het graag bijzonder.

Liefdevol bouwen

“Die focus op sober en doelmatig heb ik eerlijk gezegd nooit begrepen. Ik ben meer van de liefdevolle aanpak. Als hobbyfilosoof stuitte ik een tijdje geleden op de trilogie *Sferen*, van de Duitse filosoof Peter Sloterdijk. Hij benadrukt daarin dat niet zozeer de ‘wat’-vraag bepaalt wie we zijn, maar vooral de ‘waar’-vraag. De plek waar je geboren en getogen bent, is dus heel belangrijk voor je. Tien jaar geleden al betoogde Richard Florida, the creative city-schrijver, dat mensen gelukkig worden van een mooie, goedgebouwde omgeving. Als mensen kunnen kiezen tussen een korte fietsroute langs lelijke gevels of een lange, langs mooie gebouwen of een park, dan blijken ze massaal voor de langere route te kiezen.

Daarom pleit ik voor duurzaam en mooi. Mooi in de zin van: liefdevol gedetailleerd en afgewerkt. Een feest om langs te fietsen en een nog groter feest om binnen te treden. Dat je voelt: dit huis is speciaal voor mij met aandacht ontworpen en gebouwd.”

Marco de Wilde, directeur-bestuurder

We zijn dichtbij. Geloven in 'noaberschap'. En stappen graag in de leefwereld van onze huurders.

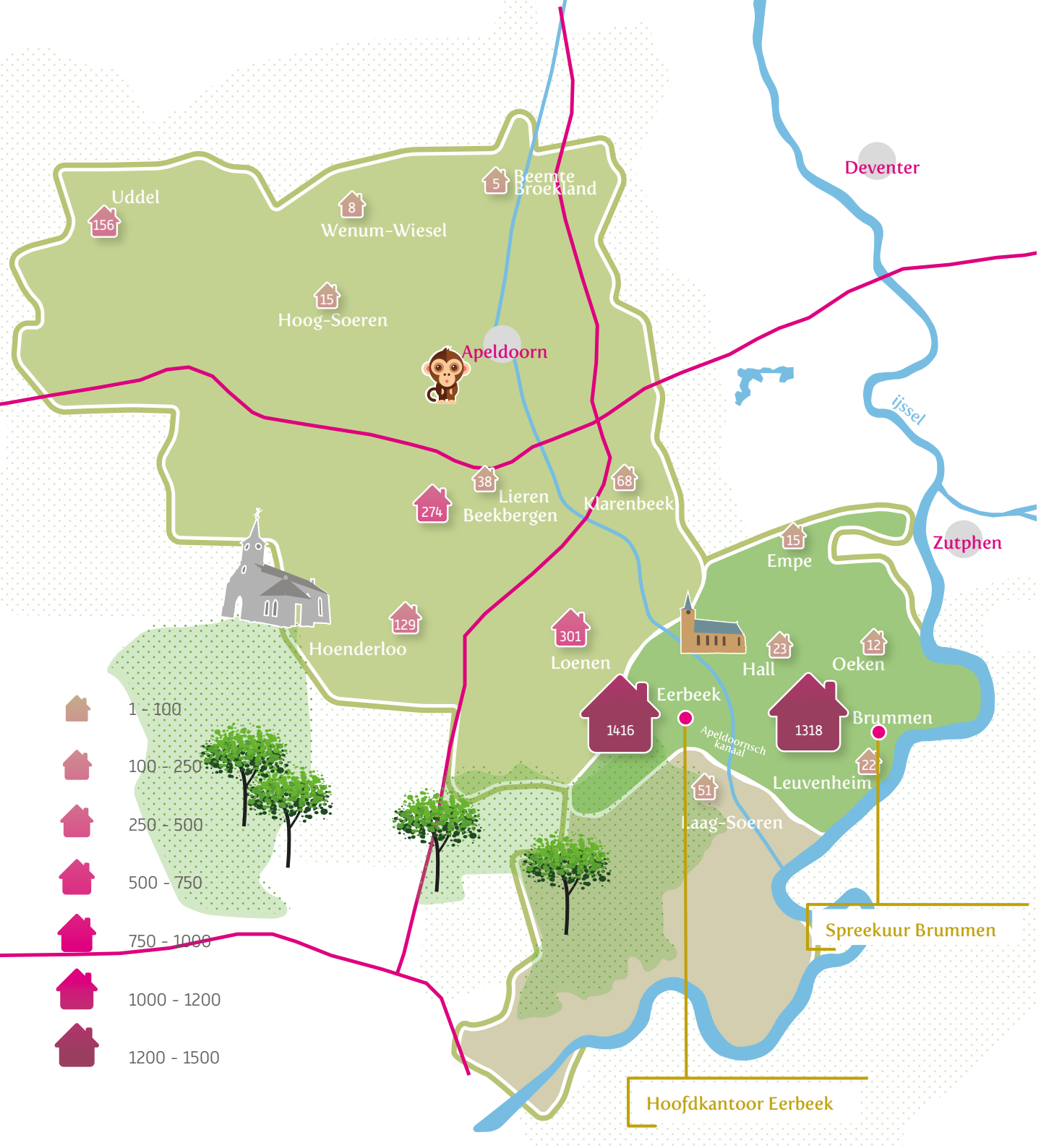
Integer en volgens de Governancecode

"Woningcorporaties zijn private ondernemingen die met een maatschappelijke opdracht een volkshuisvestelijke taak uitvoeren. Daarbij moeten we verantwoording afleggen over de resultaten en de wijze waarop we dat samen doen, binnen de wettelijke kaders.
In dit verhaal – het ondernemingsplan nieuwe stijl van Veluwonen – geven we aan wat onze kernwaarden zijn: dichtbij, rechtdoorzee en positief. Ook eenvoud vinden we belangrijk. Bovendien beschouwen we elke huurder en relatie als bijzonder. Daarnaast willen wij onze huurders graag een betrouwbare en goede service bieden. Maar te allen tijde willen we ook integer en volgens de Governancecode handelen. Een vanzelfsprekendheid voor ons. Om te zorgen dat we dit zowel intern als extern op een eenduidige manier doen, hebben we interne reglementen en procedures vastgelegd. Daarmee kunnen we ook naar onze externe toezichthouder transparant uitleggen wat onze uitgangspunten zijn. Dus bijvoorbeeld ook wat is vastgelegd in de statuten van Veluwonen.
Dit ondernemingsplan is een goede basis voor de prestatieafspraken die Veluwonen jaarlijks maakt met gemeenten en huurdersorganisatie Samen Een. Zo gaan we het samen doen."

Wim Nijman, voorzitter
Raad van Commissarissen Veluwonen

De 5 principes van de Governancecode
Bij het uitvoeren van onze opdracht, baseren we ons voor een groot deel op de Governancecode 2015. Alle medewerkers van Veluwonen en de RvC onderschrijven deze code. Dat betekent dat we integer zijn en onszelf en elkaar houden aan een vijftal principes. Die principes hebben onder andere betrekking op het naleven van normen en waarden, het in dialoog zijn met bewoners, gemeente en belanghebbende partijen, en het beheersen van risico's. Huurders mogen ons ook op deze code aanspreken. Graag zelfs. Dat houdt ons scherp.

We houden niet van soberheid. Wel van eenvoud. Dat betekent dat we duidelijk zijn en simpel houden wat simpel kán.



Dit doen wij

De dichter Willem Elsschot zei het al:

Tussen droom en daad staan wetten in de weg. En praktische bezwaren.

Hij wilde maar zeggen: dromen is één, doen is twee. Daarom zetten we onze dromen en doelen om in zo concreet mogelijke acties.

Kort en krachtig

Wat doen wij dan 'echt'? Daar kunnen we heel kort over zijn: verspreid over achttien dorpen in het oosten van de Veluwe bouwen en beheren we ongeveer 4.000 huurhuizen.

Hoe doen we dat?

- We houden wonen betaalbaar.
- We zorgen dat er voldoende huizen beschikbaar zijn.
- We zorgen ook voor bijzondere huurders.
- We maken huren eenvoudig.
- We kennen onze huurders.
- We gaan voor duurzaamheid.
- We werken samen.

We houden wonen betaalbaar

Over eerlijk delen

De woonlasten houden we laag. Daar werken we op veel manieren aan. We verhogen de huren de komende vijf jaar gemiddeld met niet meer dan de inflatiecorrectie. Als het nodig is bevriezen of verlagen we de huren. We verduurzamen onze huizen om de energierekening te beperken (of zelfs te laten verdwijnen). En we stimuleren huurders met een laag inkomen om optimaal gebruik te maken van voorzieningen waar ze recht op hebben, zoals bijvoorbeeld huurtoeslag. Zo maken we wonen betaalbaar voor onze huurders.

Laag en eerlijk

We vinden het belangrijk dat huurders met een vergelijkbare woning evenveel betalen. Ongeveer een derde van onze huurders betaalt door allerlei historische ontwikkelingen meer dan de door ons gewenste huur (streefhuur). Twee derde van de mensen betaalt minder dan de door ons gewenste huur. We maken die verschillen de komende jaren kleiner. Zo houden we de huren laag en eerlijk. Op dit moment hanteren wij een streefhuur van 68% van de wettelijke maximaal redelijke huur.

Meedenken

Daarnaast vinden we het belangrijk om mensen te ontzien die in de laagste inkomensgroep zitten, maar in een huis wonen met een huur die boven de € 635,- ligt. Is die hoger dan onze streefhuur (de huur die we vragen als we de woning opnieuw zouden verhuren), dan verlagen we de huur. Als de woning een 'goede prijs' heeft, denken we met de huurder mee over andere mogelijkheden, bijvoorbeeld verhuizen. Maar dat hoeft natuurlijk niet.

Lagere lasten

"Een deel van onze huurders maakt onvoldoende gebruik van toeslagen of andere financiële tegemoetkomingen. Jammer, want ze hebben er wel recht op. Wij helpen graag mee de maandlasten omlaag te krijgen. Daarom werken wij samen met de gemeenten, de huurdersorganisatie en energiecoaches. Samen maken we een plan om te onderzoeken hoe we de woonlasten kunnen verlagen."
Trea Zeevaart, manager wonen

We zorgen dat er voldoende woningen beschikbaar zijn

Over nieuwbouw, sloop en verkoop

We verkopen de komende vijf jaar niet (veel) meer woningen dan dat we nieuwe bouwen. Zo houden we de zoektijd van actief woningzoekenden op het huidige lage niveau. Met de gestage verkoop bieden we mensen de mogelijkheid om op een betaalbare manier over te stappen van een huurhuis naar een koophuis.

De komende vijf jaar...

- verkopen we 150 woningen (30 per jaar);
- slopen we 174* woningen;
- en bouwen we 304 nieuwe woningen, in de categorie betaalbare huur.

* Een deel van de grond waarop deze huizen stonden, verkopen wij aan een partij die op deze grond 44 koopwoningen bouwt.

Verkoop van huizen

"Met wat we in de komende jaren verkopen, komt er budget vrij om te investeren in nieuwbouw, renovatie en verduurzaming. Als het kan, verkopen we huizen aan de huidige huurders. Tenminste, als zij geïnteresseerd zijn. En anders bieden wij ze te koop aan nadat de huur is opgezegd. De ongeveer 60 vrije-sectorhuizen die wij in bezit hebben, verkopen wij ook. Dat doen we omdat we ons volledig willen richten op huurhuizen die bereikbaar zijn voor onze doelgroep. De huizen die we verkopen, bieden we aan als 'koopstart'. De koper krijgt de korting die past bij zijn of haar inkomen. Wij verwachten per jaar 30 huizen te verkopen."

Trea Zeevaart, manager wonen

We zorgen ook voor bijzondere huurders

Over gastvrijheid

Voor ons betekent ‘een thuis bieden’ ook gastvrij zijn. Dit gaat op voor onze huidige huurders, maar ook voor toekomstige huurders en buurtbewoners. En in het bijzonder voor mensen die om wat voor reden dan ook hulp nodig hebben bij wonen en leven. Denk aan mensen met een psychiatrische zorgvraag of een lichamelijke of verstandelijke beperking. Of mensen die gevlucht zijn uit hun eigen land en nu in Nederland een nieuw leven opbouwen. We werken actief samen met de professionals die weten welke wensen en behoeften deze huurders hebben. Zodat zij zich thuis kunnen voelen in hun huis en buurt.

In samenwerking met Stichting Welzijn Brummen hielpen we Ali (rechts) aan een huis in Brummen. Zijn broer Mohamad (links) is een grote steun voor hem.

Aangepaste contracten

Nieuwe of huidige huurders die extra begeleiding nodig hebben, bieden we een aangepast contract aan. Daarin werken wij samen met welzijnsorganisaties in Brummen en Apeldoorn. Een medewerker van de welzijnsorganisatie treedt op als casemanager en begeleidt hen bij het oplossen van problemen (bijvoorbeeld huurschuld, psychische problemen of overlast). Dit noemen wij een Laatste Kans- of Buitenkanscontract.

Speciale wooneenheden

In Beekbergen bouwden wij 55 woon-eenheden voor studentenhuisvesting bij Spelderholt. Academie Spelderholt creëert onbeperkte kansen voor jongeren met een verstandelijke beperking, veelal schoolverlaters van het ZMLK-VSO of het praktijkonderwijs.

Het doel is dat de studenten na een driejarig ontwikkelingstraject op Parc Spelderholt met meer zelfvertrouwen, zelfstandiger en gemotiveerd, hun plek in de maatschappij innemen. Wij werken hier graag aan mee.

Oplevering van de studentenhuisvesting bij Spelderholt.

Herma Tetteroo (wooncon-sulent) en Pik Klaasen (projectleider) bij het sloop- en nieuwbouwproject aan de Paalbergweg in Hoenderloo

We maken huren eenvoudig

Simpel, duidelijk en efficiënt

Overstappen naar een andere internetprovider of zorgverzekeraar. De belasting-opgave invullen. De energierekening écht doorgronden, we weten allemaal hoe ingewikkeld dit soort dingen kunnen zijn. Daarom maken we alles rondom huren zo eenvoudig mogelijk, voor onze huurders, onze partners en ook voor onszelf.

Procedures en processen in en bij verhuizingen, betalingen, reparatieverzoeken en werkzaamheden aan huis, richten we zo simpel mogelijk in. We proberen ze voortdurend nóg verder te vereenvoudigen. Zodat huurders nauwelijks werk hebben aan Veluwonen. En zo min mogelijk last ervaren. Natuurlijk realiseren we ons dat er altijd verbetering mogelijk is. Soms zijn dingen ingewikkelder dan we willen. Bijvoorbeeld omdat de overheid veel van ons vraagt. We laten ons daardoor niet uit het veld slaan. Als het kan kiezen we voor eenvoudig en duidelijk.

LEAN

"Rust, regelmaat en reinheid. Daar zochten de medewerkers Wonen naar. We zaten in een situatie waarbij het onduidelijk was wie waarvoor verantwoordelijk was en wat prioriteit had. Het gevolg was dat bepaalde dossiers extra aandacht kregen en andere juist bleven liggen. Dit werkte onrustig voor de medewerkers. De huurder was daar de dupe van. Dus zijn we met alle medewerkers om de tafel gegaan. Onder begeleiding van een LEAN-consultant is het verhuurmutatieproces stap voor stap in kaart gebracht. Bij elke handeling keken wij naar de toegevoegde waarde. Met daarbij altijd de behoefte van de huurder als uitgangspunt. Deze sessie was erg leerzaam. Het bleek dat we verschillende werkwijzen hanteerden en we dat niet van elkaar wisten. We deden zelfs sommige dingen dubbel. Met de uitkomsten van deze sessie gingen we aan de slag. De nieuwe structuur zorgt ervoor dat we weten wat we moeten doen. Het proces loopt soepeler en de rust en regelmaat is teruggekeerd op de afdeling. En dat merkt de huurder!"

Louis Heijman, woonmakelaar

We kennen onze huurders

Over service en klanttevredenheid

Onze huurders kennen ons en wij kennen hen. Dat is hoe we het graag zien. Dat betekent dat we dicht bij onze huurders staan. Gelukkig kan dat ook. We zijn klein genoeg om persoonlijk contact te hebben met onze huurders en relaties en groot genoeg om ons werk efficiënt en effectief te organiseren.

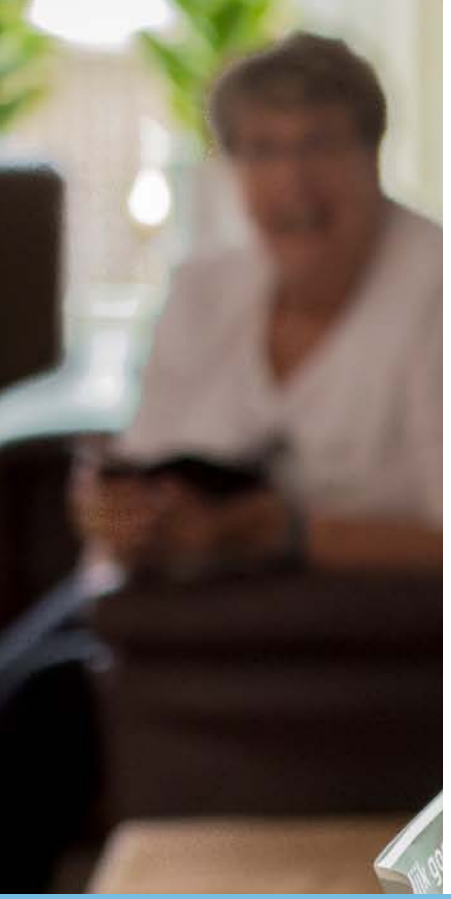
Dichtbij in de praktijk

Natuurlijk zijn we niet altijd letterlijk dichtbij: Uddel is best een eind rijden vanuit Eerbeek. Dichtbij gaat voor ons over een persoonlijke benadering. We stappen in de leefwereld van onze huurders. En zijn er voor ze als het nodig is. In de praktijk betekent dat, dat we de lijnen kort houden. Dat we huurcontracten bij voorkeur in het huis tekenen, tijdens de oplevering. Dat scheelt de huurder een rit naar ons kantoor. We organiseren per dorp themabijeenkomsten voor senioren en andere doelgroepen. We gaan bij mensen langs als we vermoeden dat ze recht hebben op huurtoeslag, maar daar nog geen gebruik van maken. En we maken zo snel mogelijk contact met mensen die hun huur niet betalen. Want vaak is dat een teken dat er iets aan de hand is. Onze ervaring is dat huurders dat erg op prijs stellen.

“Onze huurders kennen ons en wij kennen hen. Dat is hoe we het graag zien.”

Een dikke acht!

Elkaar kennen en actief opzoeken is niet genoeg. Want we willen óók dat onze klanten tevreden zijn over onze service en dienstverlening. Die klanttevredenheid meten we via het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Dit instituut onderzoekt continu op verschillende onderdelen wat onze huurders van ons vinden. Dan gaat het bijvoorbeeld om het contact, het zoeken naar een nieuw huis, omgaan met reparatieverzoeken, en het opzeggen van de huur. Gemiddeld waarderen onze huurders ons jaarlijks met een 8.

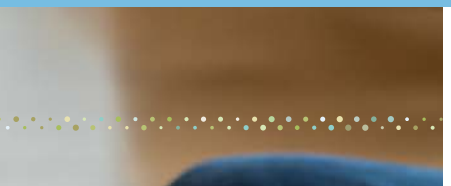


Het eerste dat bij onze huurders opkomt, als ze aan Veluwonen denken:

Een tevreden huurder

"Tijdens de renovatie van de huizen in haar straat lukte het mevrouw Van Dam (ruim 70 jaar) niet meer om de auto goed uit haar garagebox te rijden. Ze was bang dat ze bouwmaterialen zou raken en op die manier haar auto zou beschadigen. Slim dat ze naar kantoor kwam om te vragen of wij met haar mee wilden denken over een oplossing. In overleg met de projectleider kreeg mevrouw Van Dam het mobiele telefoonnummer van de uitvoerder. Tijdens de renovatiewerkzaamheden parkeerde hij de auto in en uit. Alle partijen tevreden! Mevrouw Van Dam kon zonder zorgen met haar auto boodschappen doen. En de uitvoerder hoefde zijn materiaal niet te verplaatsen!"

Marit Muijtjens, klachtencoördinator



We gaan voor duurzaam

Over duurzaamheid en een positieve energierekening

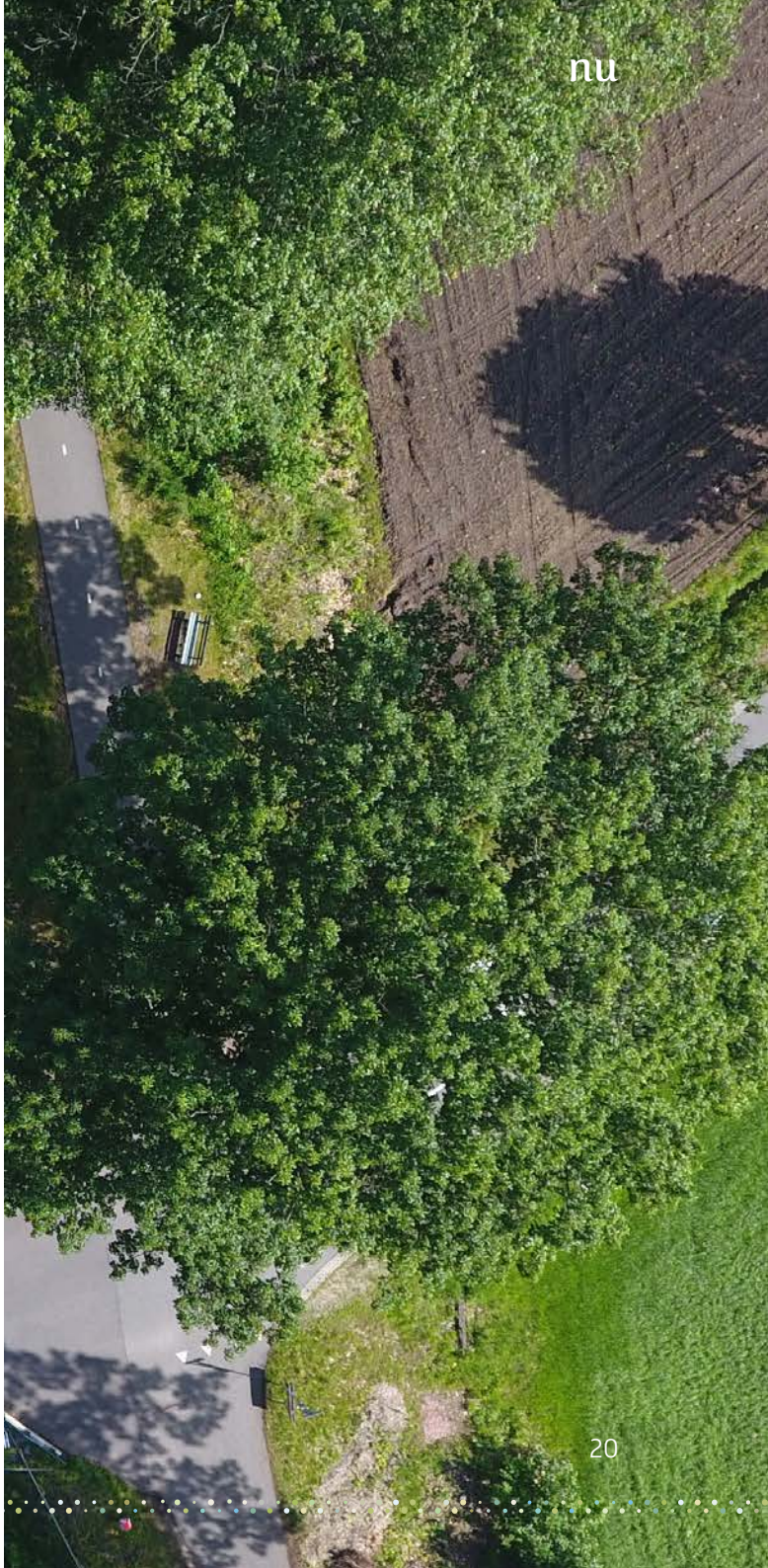
We maken veel werk van verduurzaming, op alle mogelijke manieren. Bijvoorbeeld door energie duurzaam op te wekken. Maar ook door te streven naar cyclisch gebruik van duurzame materialen. En door bij onderhoud, renovatie en nieuwbouw bewust voor kwaliteit te kiezen.

CO_2-neutraal

Duurzaamheid is, samen met betaalbaarheid, onze belangrijkste opgave. Dat komt mooi uit, want ze hangen samen. Hoe duurzamer het huis, des te lager de woonlasten. Het idee is dat we de huizen van onze huurders ombouwen tot kleine, comfortabele, duurzame energiecentrales. De ontwikkelingen op dit gebied gaan almaar harder. Daarom verwachten we dat we in 2030 helemaal CO_2-neutraal zijn. Dit betekent dat onze huurders tegen die tijd een veel lagere energierekening hebben en misschien zelfs niets meer voor energie betalen. Maar het houdt ook in dat onze gehele bouw- en onderhoudscyclus dan CO_2-neutraal is. Daarvoor hebben we nog een lange, uitdagende weg te gaan. Voor de korte termijn betekent het dat we bij nieuwbouw en renovatie streven naar woningen die bijna energieneutraal zijn. In sommige gevallen gaan we verder. Zoals aan de Volmolenweg in Eerbeek, waar we vier huizen uit 1946 renoveerden naar nul-op-de-meter. In ruil daarvoor betalen de huurders een energieprestatievergoeding (EPV). Op die manier wonen onze huurders goedkoper in een comfortabel huis dat tegelijkertijd een bijdrage levert aan een duurzame samenleving.

Terughoudend als het moet

We jagen niet per se het nieuwste van het nieuwste na, maar gebruiken ons gezond verstand. Omdat we zien: de oplossingen van vandaag zijn soms de vergissingen van morgen. Concreet betekent dit dat we momenteel terughoudend zijn met het leggen van zonnepanelen. Onze verwachting is dat er op korte termijn een doorbraak plaatsvindt, waardoor de panelen veel rendabeler worden.



Vooruitstrevend als het kan

Soms kiezen we juist wél voor spannende oplossingen. Zo renoveerden we in 2017 onze vier oudste huizen in de Eerbeekse Enk (uit 1946) voor ongeveer € 100.000,- per woning naar NOM (nul-op-de-meter). Ze zijn uitgerust met speciale laagtemperatuurverwarmingswanden, nog vrij uniek in Nederland. We vinden de technologie kansrijk. En ja, we maakten óók gebruik van zonne-panelen, omdat deze heel goed in dit concept passen. De huizen staan er na de renovatie bij als nieuw, maar wat uitstraling betreft doen ze denken aan de huizen van toen. Daarmee doen we dus recht aan de geschiedenis.

De vier oudste huizen in de Eerbeekse Enk, inclusief eerste steen! In 2017 renoveerden we deze huizen naar nul-op-de-meter-woningen.

Schuur met zonnepanelen op het dak bij de NOM-woningen

Eenvoud en duurzaamheid

"Over niet al te lange tijd zal het normaal zijn dat een huis minstens evenveel energie opwekt als de bewoners verbruiken. Op dit moment is het mogelijk om een EPV te vragen voor een NOM-gebouwd of -verbouwd huis (nul-op-de-meter). Toch is het de vraag of we er goed aan doen die mogelijkheid te benutten. Zo'n EPV gaat gepaard met veel verplichtingen en procedures. Het is eenvoudiger om het huis gewoon zo goed mogelijk te bouwen en de energieprestatie níet te verbinden aan een vergoeding. Dat voorkomt veel onzekerheid en onduidelijkheid. Dit maakt het voor alle partijen een stuk eenvoudiger. Maar het betekent óók dat we minder investeringsruimte hebben. Wie weet, hebben we die niet nodig om onze duurzaamheidsambities waar te maken. De ontwikkelingen gaan immers snel en de kosten dalen. Misschien kán het zonder EPV."
Adrie Schreuder, projectleider

Renovatie van doorzonwoningen in Brummen. Sinds 2015 hebben deze woningen een A-label.

In 2018 renoveren wij deze woningen aan de Vlinderstraat in Beekbergen naar 'all electric'-woningen

"Het is straks normaal dat een huis evenveel energie opwekt als de bewoners verbruiken."

We werken samen

Over duurzame relaties

We werken nauw samen met onze aannemers en andere partners. We geloven in duurzame relaties, gebaseerd op vertrouwen. Dat zie je terug in de wijze waarop we aanbesteden. Welke vorm van aanbesteden we ook kiezen, voorop staat dat we de beste duurzame kwaliteit nastreven, voor een goede prijs. Maar je ziet het ook terug in de manier waarop we gezamenlijke prestatieafspraken maken, met gemeenten en huurdersorganisaties.

Hoe wij aanbesteden

"Het bouwen en onderhouden van de huizen van onze huurders is onze grootste uitgave. In ons aanbestedingsbeleid is vastgelegd hoe we aannemers selecteren die dit werk voor ons uitvoeren. Bij sommige onderhoudswerken kiezen we de aannemer op basis van de laagste prijs. Bij andere gebruiken we juist een andere aanbestedingsvorm, zoals bijvoorbeeld 'economisch meest voordelige inschrijving'. De gekozen aanbestedingsvorm is afhankelijk van het type werk. Welke vorm we ook kiezen, voorop staat dat we een goede kwaliteit geleverd krijgen en dat het aanbestedingsproces integer en transparant is ingericht. Dit betekent onder andere dat we altijd het vierogenprincipe hanteren. Bovendien leggen we alle afspraken schriftelijk vast. We werken zo veel mogelijk met bouwpartners en leveranciers uit de regio. Zo dragen we bij aan de regionale economie."

Nel Bruil, manager vastgoed

Prestatieafspraken

"Zorgen voor betaalbare woningen van goede, duurzame kwaliteit. Dat is heel kort samengevat ons dagelijks werk.
Onze huurders en de gemeenten verwachten dat we ons hiervoor maximaal inzetten. Elk jaar maken we hierover afspraken. We zitten dan met drie partijen – gemeente, huurdersorganisatie Samen Eén en Veluwonen – aan tafel om af te spreken wat we het komende jaar gaan doen.
Het is een groot winstpunt om op deze manier afspraken te maken. We werken zo aan een gezamenlijk doel en weten wat we van elkaar kunnen verwachten. En de huurdersorganisatie heeft nu een duidelijke plek in het geheel. Die kan vanuit een steviger positie voor de belangen van huurders opkomen."

Guus van der Linde, beleidsmedewerker

Het verhaal van straks

Op de lange termijn

Dit verhaal – ons ondernemingsplan – is niet in beton gegoten. Er staat niet met een dikke streep ‘einde’ onder. We gaan het zelf in de loop van de tijd meer inhoud geven. De zeven doelen hebben wij concreet gemaakt. Daarbij is de richting duidelijk. Die richting vinden wij belangrijker dan precieze jaartallen in de (verre) toekomst.
We doen er alles aan om in 2030 CO^2 neutraal te zijn. Ook doen we ons uiterste best om de woonlasten de komende jaren niet harder te laten stijgen dan inflatie of - liever nog - te laten dalen. We vinden het belangrijk dat onze huurders hun wooncomfort en onze dienstverlening waarderen met een ruime acht.

We zijn altijd benieuwd naar uw reactie, opmerkingen en aanvullingen. Dat houdt het levendig en open. Dus voor wie een bijdrage wil leveren aan het verhaal van Veluwonen: stuur een foto in, een tekening een kort verhaal… alles is welkom! Als het maar persoonlijk is. Zo werken we samen aan het verhaal van straks. En maken we van het gewone iets heel bijzonders!

“Samen werken we aan het verhaal van straks ”

Heeft u vragen of aanvullingen?
Neem contact op met Karien Witteveen

E-mail: karien.witteveen@veluwonen.nl
Of bel (0313) 65 90 23

Colofon

Voorjaar 2018

Redactie Karien Witteveen
Ontwerp, tekst en opmaak Einder Communicatie
Fotografie Antoinette Martijnse, Goedele Monnens, Gert Grootherder