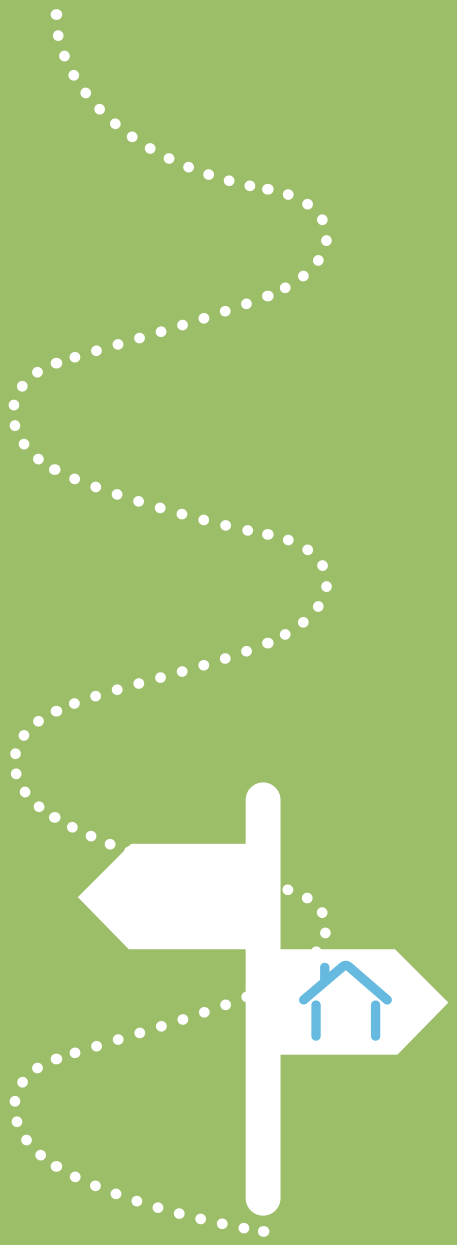
mijn huis
VELUWONEN

Ondernemingsplan

Van huis uit

voorjaar 2020

Inhoud



Voorwoord	3
Beschikbaarheid	4
Betaalbaarheid	6
Kwaliteit: comfort	8
Kwaliteit: duurzaamheid	10
Vitale dorpen	12
Ouderen en zorg	14
Contact	16
Organisatie	18

Voorwoord

Eerbeek, voorjaar 2020

Van huis uit… zo heet het eerste ondernemingsplan van Veluwonen. Tel maar eens op hoe vaak je in je leven van huis bent gegaan. Om lekker te gaan sporten, om naar school of je werk te gaan, of voor een vakantie. Diezelfde avond -of een paar weken later- keer je dan weer terug in de vertrouwde omgeving van je eigen huis. Niets is zo belangrijk als je thuis en dat is precies de kerngedachte van dit plan. We willen niet alleen dat onze huurders fijn wonen in hun huis, we zetten ons ook in voor het dorp waarin dat huis staat. Want ons werk houdt niet op bij de bakstenen en het huurcontract. We bieden mensen -ook en juist als ze kwetsbaar zijn- een thuis, maken de energietransitie mogelijk en helpen de leefbaarheid in buurten en dorpen zo goed mogelijk te houden.

Dat zijn behoorlijk hoge ambities die natuurlijk om nadere uitleg vragen. We hebben dit ondernemingsplan daarom met zorg en liefde geschreven. Het is de route die we de komende drie jaar lopen om dichter bij onze doelen te komen. Dat betekent niet dat onze route nu al kristalhelder is. Sommige ambities en doelen werken we verder uit in concreet beleid en in onze jaarplannen.

Veluwonen kan trouwens niet in haar eentje de ambities uit dit ondernemingsplan waarmaken. We doen dat heel graag samen met onze huurders, overheden en andere partners. Vandaar dat je in dit plan leest dat Veluwonen sterker wil worden als netwerkorganisatie. Want alleen door slim, flexibel en diepgaand samen te werken vinden we antwoorden op de uitdagingen die op ons afkomen. Dit ondernemingsplan is daarom méér dan een beleidsdocument. Het vormt de aanleiding om met onze huurders en andere partners in gesprek te gaan. Zo versterken we de banden met ons huidige netwerk en hopen we ons met nieuwe contacten te verbinden.

Tot slot wil ik alle medewerkers van Veluwonen bedanken voor hun bijdrage aan dit plan. Jullie aandacht, inzet en kritische blik heeft dit plan op een hoger niveau getild.

Laten we samen zorgen voor dat fijne huis in dat mooie dorp!

Marco de Wilde
Directeur-bestuurder Veluwonen

** Dit ondernemingsplan is geschreven tussen november 2019 en januari 2020. Corona leek toen nog ver weg. Het plan is in maart 2020 vastgesteld door onze Raad van Commissarissen. We hebben daarna dit plan niet aangepast aan de nieuwe werkelijkheid. Die verandert immers voortdurend. Maar als dat nodig is, zullen we het zeker updaten.*

Beschikbaar-
heid

Beschikbare en betaalbare huizen.

‘De woningnood loopt steeds verder op’, ‘Stikstofcrisis vertraagt kwart van de woningbouw’, de kranten staan er vol mee. De druk op de woningmarkt neemt nog steeds toe. Ook in onze regio. Toch is onze portefeuille nog goed in evenwicht. Kijken we tien jaar vooruit? Dan denken we dat onze doelgroep licht gegroeid is.

Hoe spelen we in op de vraag naar huizen? Denk dan aan:

- een kleine groei van het aantal huizen – dit zien we terug in de woonvisies van de gemeente Apeldoorn, Brummen en Rheden, onze prestatieafspraken en nieuwbouwplanningen;
- het in balans houden van het type huizen en onze doelgroepen – we bewegen mee met de ontwikkelingen op de woningmarkt;
- het goed en adequaat reageren op de stijgende vraag naar kleinere huizen – ook in ons werkgebied zien we een duidelijke toename van het aantal kleine huishoudens;
- het betaalbaar houden van onze huizen voor huidige en toekomstige huurders – daarom hebben we een gematigd huurbeleid en kunnen we voldoende huizen 'passend toewijzen', vooral aan de huishoudens met de laagste inkomens. We volgen de 60/20/20-regel;
- mogelijkheden voor middeninkomens om bij ons te huren – hiervoor gebruiken we de 10% vrije toewijzingsruimte. We zijn heel terughoudend met het realiseren van niet-DAEB.

Welk huis past bij wie – Dat bepalen onze bewoners zelf.

We zorgen voor een rijkgeschakeerd aanbod van huizen. Dat betekent diversiteit qua huur en woningtype. Zo voldoen we aan de vraag en behoefte van (toekomstige) huurders in de verschillende fasen van hun leven. We spelen hierop in bij nieuwbouw maar -als het kan- ook als we bestaande huizen renoveren. Keuzevrijheid van bewoners hebben we hoog in ons vaandel staan. Hiermee bedoelen we dat mensen zoveel mogelijk zelf kiezen waar en hoe ze willen wonen. Als jongeren in een seniorenwoning willen wonen vinden wij dat prima. In je eentje in een eengezinswoning wonen? Ook goed.
Tegelijkertijd zien we mensen buiten de boot vallen: jongeren, middeninkomens en senioren met een goed pensioen die 'opgesloten' zitten in hun huurhuis.

Hoe kunnen we deze groepen op een creatieve manier beter helpen? Wij geloven dat diversiteit in het aanbod en keuzevrijheid de beste bijdrage is aan beweging op de woningmarkt ('doorstroming'). We realiseren ons goed dat we hierbij vanwege maatschappelijke ontwikkelingen steeds voor nieuwe opgaven komen te staan. Zo spelen we in op de vraag van jongeren en starters, op de knelpunten die middeninkomens ondervinden. Maar ook van mensen die extra begeleiding nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen. Hiervoor is niet één oplossing afdoende. We hebben meerdere 'instrumenten' om hieraan een bijdrage te leveren, zoals het huurbeleid en (bescheiden) nieuwbouw. Maar soms kunnen we ook via woonruimteverdeling iets betekenen. Of door extra aandacht en het inschakelen van begeleiding en ondersteuning van welzijns- en zorginstellingen.

Wij bedienen ook:

- kopers – jongeren, starters en doorstromers hebben vaak behoefte aan een goedkoop koophuis. Wij voorzien daarin door jaarlijks enkele tientallen huizen te verkopen. Het draagt bij aan de doorstroming en de gemêleerdheid van dorpen en buurten;
- bijzondere doelgroepen – mensen die door lichamelijke problemen, psychosociale problemen en/of andere zorgbehoeften hulp of begeleiding nodig hebben om zelfstandig te kunnen wonen;
- vergunninghouders en vrouwen uit beschermd-wonen-instellingen – vaak bemiddelen wij direct bij het vinden van een huis;
- starters en jongeren – we hebben speciale aandacht voor hun slaagkans en zoektijd;
- woonwagenbewoners – we streven ernaar dat deze doelgroep een vergelijkbare slaagkans heeft met andere woningzoekenden.

Betaalbaar-
heid

Een betaalbaar huis voor iedereen. Dat is ons uitgangspunt.

De huur vormt het grootste deel van de woonlasten van onze huurders. Hierop hebben we rechtstreeks invloed. Om de huren betaalbaar te houden hebben we een gematigd huurbeleid. Daarnaast kunnen we de energielasten van huurders verlagen door huizen duurzamer te maken. Ook dat doen we.

Hoe Veluwonen de huizen betaalbaar houdt.

Bij Veluwonen krijg je geen huurverhogingsbrief, maar een huuraanpassingsbrief. Dat komt omdat veel huurders jaarlijks een huurverlaging krijgen.
We zijn er vooral voor groepen huishoudens met een laag inkomen. Daar stemmen we de huur van onze huizen op af. De huur heeft tegelijkertijd een relatie met de kwaliteit van elk huis. Dat leidt tot een 'streefhuur'. Er moet dus een goede balans zijn in betaalbaarheid en kwaliteit. We verliezen hierbij niet uit het oog dat de huur onze enige inkomstenbron is. Hiervan onderhouden, renoveren en verduurzamen we oudere huizen en bouwen we nieuwe huizen.

Hoe houden we de woonlasten goed in de hand?:

- ons algemene uitgangspunt is: een gematigd huurbeleid, zodat we voor de verschillende inkomensgroepen voldoende huizen hebben en 'passend' kunnen toewijzen;
- de huren groeien jaarlijks gemiddeld mee met de inflatie. Als de huur te hoog is, dan krijgen huurders zelfs een huurverlaging. Maar als de huur te laag is ten opzichte van de kwaliteit mag de huur wat meer stijgen;
- na een verhuizing betalen de nieuwe huurders een huurprijs die gelijk is aan de streefhuur. Deze is gebaseerd op de kwaliteit van het huis;
- we letten ook op de servicekosten die huurders betalen;
- we nemen geen inkomensafhankelijke maatregelen. Wij vinden niet dat de huurprijs af moet hangen van iemands inkomen.

We renoveren en verduurzamen honderden huizen. Dat is voor ons een speerpunt. We overwegen van de zittende huurders een passende huurverhoging te vragen na renovatie. Dat is redelijk vanwege de extra kwaliteit waarvan huurders dan profiteren. Toch blijven de woonlasten laag omdat de energielasten lager worden. Voor ons betekent dit extra huurinkomsten zodat we deze investeringen beter kunnen betalen.

Hoe je als huurder zelf ook iets kunt doen aan de hoogte van je woonlasten

We stimuleren bewust woongedrag bij onze huurders. (Zie ook blz. 11.)

Duurzaamheid

We leggen veel nadruk op het verduurzamen van onze huizen. Zo verbeteren we de kwaliteit maar het zorgt ook voor lagere energielasten. Deze komen ten goede aan de huurders. Ook bieden we de komende jaren alle huurders met een geschikt dak zonnepanelen aan. Voor de huurders die hiervoor kiezen levert dit per saldo lagere woonlasten op. (Zie ook blz. 11.)

Voorlichting

In de gemeente Brummen krijgt iedereen met een bescheiden inkomen de kans om een beter beeld van hun maandelijkse uitgaven en besparingen te krijgen. Vaak is dit gemiddeld zo'n € 500,- per jaar! Samen met de gemeente Brummen en De Voorzieningenwijzer verzorgen we deze voorlichting. Dit initiatief start ook in de gemeente Apeldoorn.

Kwaliteit: comfort

Aandacht voor comfort = aandacht voor de huurders.

Wonen in een koud en vochtig huis, dat wil niemand. Wij zorgen ervoor dat al onze bewoners comfortabel en veilig wonen.

Als je bij ons huurt, heb je recht op:

- een behaaglijk en gezond binnenklimaat;
- een huis zonder tocht en vocht;
- een veilig huis met een goede plattegrond;
- het juiste uitrustingsniveau van je huis: een goede keuken, badkamer en toilet en goed functionerende installaties.

We werken hard aan de verbetering van zo'n 100 huizen per jaar. In alle gevallen kijken we naar optimalisatie van plattegrond, isolatie, koeling, verwarming en voorzieningen. En we leveren maatwerk voor doelgroepen – denk aan een aangepaste badkamer of wc-aanpassingen voor senioren. (Zie ook blz. 15.)

Maar wat is comfort precies? Vooral de bewoner zelf kan daar antwoord op geven.

Daarom begonnen we 2020 met een grootschalig woonbelevingsonderzoek onder onze bewoners. Dat herhalen we elke drie jaar. Bovendien doen we na ieder project onderzoek naar de woonervaring van bewoners. Daarnaast meten we permanent de woontevredenheid met behulp van het onderzoeksbureau KWH. En ook de bezoeken aan onze nieuwe huurders leveren ons veel informatie op. We vinden dit zo belangrijk dat we een stijgende lijn in de waardering willen zien. Anders doen we iets niet goed.

Eerst een onderzoek afwachten? Helemaal niet, we weten al heel veel en zijn alvast begonnen.

We hebben alle aandacht voor de kwaliteit van de keuken, badkamer en wc's in onze huizen. En geven huurders keuzes, zodat zij zich thuis voelen. Denk bijvoorbeeld aan kleurkeuzes of de keuze om mee te doen met renovaties. We passen huizen aan voor senioren als ze daarnaar vragen. Ook investeren we veel in het isoleren van huizen voor een gezond binnenklimaat. En staan we er open voor, we juichen dit zelfs toe, als bewoners zelf hun huis willen verbeteren. Met bijvoorbeeld een uitbouw, garage of een grotere keuken.

Comfort gaat vaak ook hand-in-hand met duurzaamheid. Wat onze ambities zijn voor duurzaamheid? (Zie ook blz. 11.)

Kwaliteit: duurzaam-heid

Duurzaam, fijn en behaaglijk wonen wil iedereen.

Kwaliteit als waarborg voor de toekomst – wat staat ons te wachten? De komende jaren gaan we veel nieuwbouwen en renoveren om zo de kwaliteit van onze huizen op peil te houden en te verbeteren. Op iets langere termijn verwachten we dat we onze jaren ’70 en ’80 huizen moeten aanpakken. Hoe gaan we dat doen? En hoeveel gaat dat kosten? De komende jaren bereiden we ons hierop voor en in onze begroting spelen we hier alvast op in.

Minder CO_2 de lucht in.

De aarde warmt op, daar kunnen we niet om heen. Wij voelen sterk dat we hierin ook een verantwoordelijkheid hebben. We werken daarom hard aan maatregelen voor minder CO_2-uitstoot:

- we verminderen de CO_2-uitstoot van onze woningvoorraad door te investeren in isolatie en energiezuinige installaties. Veruit de meeste huizen met een slecht label pakken we komende jaren aan. Hiermee hebben we al rekening gehouden in ons verbeterprogramma. Ook overige huizen met een slecht label pakken we aan indien nuttig en mogelijk. In 2021 halen we gemiddeld label B. Zo'n vijf jaar later verwachten we gemiddeld een A-label te hebben;
- onze huizen stoten in 2030 nog maar 50% van de CO_2 uit ten opzichte van 1999. Dit sluit aan bij de landelijke visie en wij dragen daar graag aan bij. We weten op hoofdlijnen hoe en wanneer we onze doelstelling realiseren. Om dat goed in de gaten te houden ontwikkelen we de komende jaren een CO_2 begroting en maken we een CO_2-jaarverslag;
- we zorgen voor draagvlak en bewustwording bij onze bewoners door voorlichting. Want investeren in de techniek is één. Maar gedrag is heel bepalend voor de CO_2-uitstoot, ook als je een duurzaam huis hebt. (Zie ook blz. 7);
- we verbinden ons (nog sterker) met gemeentes, provincies, samenwerkende corporaties, energiecorporaties en andere partijen;
- we blijven actief op zoek naar nieuwe kennis over de energietransitie en verduurzaming;
- we experimenteren met kleine innovaties, adopteren nieuwe ontwikkelingen en sluiten ons zo mogelijk aan bij grotere innovatieve verbanden;
- we verdiepen ons in de mogelijkheden van circulair bouwen.

Veel onzeker over de energietransitie – toch ontwikkelt Veluwonen een eigen visie.

Energietransitie blijft een ingewikkeld speelveld, omdat er nog weinig richtinggevende wetgeving is of concrete oplossingen zijn. Overheden, het bedrijfsleven en woningcorporaties denken uiteraard wel volop na over het vraagstuk van de energietransitie. Eind 2021 komen de gemeenten met hun warmtevisie. Wij wachten niet tot het kader vanuit de overheid en gemeenten helder is. We ontwikkelen onze eigen visie. Sterker nog, we zijn al onderweg met 'snelle winst-' en 'geen spijt-'maatregelen. Onze eigen visie willen we zoveel mogelijk laten aansluiten bij de Regionale Energiestrategie (RES).

De snelste manier waarop je CO_2-uitstoot vermindert? We kiezen voor snelle winst en 'geen-spijt-maatregelen'.

Per type huis en complex kijken we naar wat we kunnen doen om de CO_2-uitstoot te verminderen.

- We verduurzamen projectmatig: dit zijn grondige maatregelen voor de lange termijn. Denk aan het isoleren van de schil en aanbrengen van energiezuinige installaties.
- Valt een huis met een laag energielabel voorlopig nog niet in zo'n project? Dan kijken we of tijdelijke isolatiemaatregelen mogelijk zijn.

Naast minder uitstoot, zijn we ook actief aan de opwekkingskant van energie.

- We bieden zonnepanelen aan bij 3.000 huizen – daar waar het kan. Ook kijken we naar bewezen technieken, zoals zonneboilers.
- Door ledverlichting aan te bieden zorgen we ervoor dat appartementen-complexen minder energie verbruiken.

Vitale dorpen

Het ideale dorp om te wonen.

Hier hoef je je fiets niet op slot te zetten. Op vakantie? Dan geven de buren je planten water. Het ideale dorp betekent voor iedereen iets anders. Maar een plek waar je jezelf kunt zijn en je veilig voelt, willen we allemaal. Daarom beperken we onszelf niet alleen tot onze huizen. Veluwonen zet zich ook in voor een fijne woonomgeving.

Het gaat om echt contact maken.

In ons werkgebied hebben mensen met elkaar over het algemeen goed contact en we zien veel verbinding. Datzelfde geldt voor ons: we blijven in gesprek met bewoners, dorpsraden en lokale belangenbehartigers, zoals gemeenten, politie en welzijnsorganisaties*.

* We vinden contact zo belangrijk, dat we er een apart hoofdstuk aan hebben gewijd in dit ondernemingsplan. (Zie ook blz. 17.)

Veluwonen is een verbindende factor.

- Wij luisteren naar de lokale belangen en we doen ook echt iets met de vragen die er leven.
- We maken dorpsanalyses en we doen onderzoek naar de woonbeleving en leefbaarheid in de dorpen.
- We zetten wijkconsulenten in om problemen aan te pakken.
- We hebben een huurderspanel dat we periodiek op dit thema bevragen.

Maar dit is nog niet alles, de komende jaren:

- breiden we ons netwerk verder uit – de samenwerking tussen verschillende partijen levert mooie resultaten op;
- zorgen we voor een goede, evenwichtige bewonerssamenstelling van buurten en dorpen en voor doorstroom (zie ook blz. 5 over de beschikbaarheid van onze huizen);
- hebben we aandacht voor de gevolgen van passend toewijzen, van huurders met verward gedrag en de vergrijzing;
- pakken we activiteiten op om de leefbaarheid te bevorderen. Hierbij zoeken we naar balans in de gedeelde verantwoordelijkheid tussen Veluwonen, de overheid en bewoners;
- doen we (antropologisch) onderzoek om een rijker beeld te krijgen van wie onze huurders zijn – dus ook maatschappelijk en cultureel;
- maken we per dorp een analyse om lokaal de vraag in beeld te krijgen en daarop in te spelen.

's Dorps wijs, 's dorps eer.

We sluiten zo veel mogelijk aan bij de sfeer en cultuur van een dorp of buurt. 's Dorps wijs, 's dorps eer. We vinden het belangrijk daar rekening mee te houden, zonder vanzelfsprekend op alle lokale wensen in te gaan.
We vinden vitale dorpen belangrijk, maar onze taak is en blijft 'wonen'.
We willen graag samenwerken met bewoners en organisaties in de dorpen.
We benadrukken daarbij dat we lang niet altijd kunnen bijdragen aan het behoud van voorzieningen. Maar we doen wat we kunnen.

Ouderen en zorg

Gewoon lekker thuis blijven wonen – dat is wat de meeste ouderen het liefste willen.

Gelukkig kan dat ook meestal bij Veluwonen – zelfs als je wat meer zorg nodig hebt. Het betekent wel dat wij goed willen samenwerken met (thuis-) zorgorganisaties.

En dat doen we als volgt:

- **we stemmen onze dienstverlening nog verder af op de behoeften van ouderen.** Ze krijgen de huisaanpassingen die ze nodig hebben. We halen drempels weg en plaatsen beugels bij het sanitair. Als het even kan, leveren we maatwerk om ouderen langer zelfstandig te laten wonen. We houden wel in de gaten dat kosten alleen voor onze rekening komen als we dat kunnen verantwoorden;
- **we maken verhuizen voor senioren zo eenvoudig mogelijk.** Veel senioren zien immers tegen de verhuizing op, ook als dat eigenlijk wel nodig wordt. We gaan daar zo creatief mogelijk mee om;
- **we kijken welke slimme installaties we in onze huizen kunnen toepassen.** Denk aan slimme thermostaten, automatische deurinstallaties en CO (koolstofmonoxide)-meters. Deze verbeteren het wooncomfort en zorgaanbieders kunnen zo beter hun werk doen.
- **we zorgen dat de twee verzorgingshuizen Beekwal en Tolzicht toekomstbestendig zijn.** Voor als thuis wonen toch niet meer gaat;
- **we gaan door met onze seniorenbijeenkomsten, samen met Stichting Welzijn Brummen.** Tijdens deze sessies krijgen ouderen informatie over veilig wonen en kunnen ze bij ons terecht met wensen en vragen;
- **we hebben oog voor het welzijn van ouderen.** We vinden dat we hier een signalerende functie hebben. We verwijzen vervolgens door naar andere (zorg) partijen;
- **we hebben oog voor nieuwe ontwikkelingen op het gebied van wonen en zorg**. Veel huurders zijn gehecht aan hun dorp. Hoe zorgen we dat ouderen beschermd kunnen wonen in hun vertrouwde omgeving?

Dubbele vergrijzing en toenemende dementie – dit zijn de ontwikkelingen.

De gemiddelde leeftijd van onze bewoners ligt rond de 60 jaar. Ruim 45% is 65 jaar of ouder en meer dan 25% is 75+. Door dubbele vergrijzing (steeds meer ouderen die bovendien steeds ouder worden) en toenemende dementie bij ouderen, verwachten we dat de vraag naar beschermd wonen stijgt. De maatschappelijke ondersteuning (WMO) wordt steeds minder en het beleid van de overheid is dat mensen langer thuis blijven wonen.

"Maar dan moeten we toch meer zorgvastgoed bouwen?"

We zijn daar erg terughoudend in. Het zijn namelijk risicovolle projecten. Door flexibel te bouwen, maken we onze huizen voor meer doelgroepen geschikt. En voor ouderen die niet meer thuis kunnen wonen, hebben we immers al onze bijzondere zorgwoonvormen, zoals Beekwal en Tolzicht.

Samen met aannemers en ketenpartners hebben wij een signaalfunctie als het gaat om eenzaamheid. Ook dat hoort bij ons werk. We verwachten van andere instellingen dat zij deze signalen vervolgens oppakken. Hoe we daarmee omgaan, lees je op blz. 17 (contact).

Contact

De juiste aandacht op het juiste moment.

Onze bewoners zijn heel verschillend en hebben ieder hun eigen achtergrond, vragen en problemen. Waar de ene huurder graag persoonlijk contact met ons heeft, regelt de ander het liefst zelf zijn zaken via onze digitale kanalen. En dat is allemaal prima. We verplaatsen ons zoveel mogelijk in hun leefwereld. Elke bewoner is bijzonder voor ons.

Om ons heen zien we:

- verdere digitalisering;
- het aantal eenpersoonshuishoudens stijgt;
- de eenzaamheid toenemen;
- een verruwing en verharding van de samenleving;
- de druk op de leefbaarheid in onze wijken en dorpen toenemen.

Daarom hebben we aandacht voor:

- **de leefwereld:** we luisteren naar de verhalen van bewoners. We leven mee en leven ons in. En vertellen uit naam en verantwoordelijkheid van Veluwonen, wat we voor ze kunnen doen. We benaderen huurders overigens alleen als dat nodig is. We willen niet dat huurders ons zat worden;
- **contact:** hierbij geldt 'zo binnen zo buiten'. Zoals we met elkaar omgaan, gaan we ook met huurders om. Contact betekent: aandacht, begrip, interesse, doorvragen en iets van jezelf laten zien. Zulk contact hoeft dus niet per definitie gezellig te zijn. Het kan ook duidelijkheid of helderheid betekenen;
- **digitalisering:** met trainingen helpen we onze bewoners hoe ze digitaal op een huis kunnen reageren of een reparatieverzoek kunnen indienen. We geven deze trainingen samen met welzijnspartijen;
- **verruwing en individualisering:** we willen dat onze huurders in een veilige omgeving kunnen wonen. Samen met onze aannemers en ketenpartners hebben we een signalerende functie. Als het nodig is, zetten we een stapje extra. En we hebben aandacht voor medewerkers die hiermee te maken hebben;
- **groei naar netwerkorganisatie:** om het contact met onze bewoners verder te versterken, zoeken we de samenwerking op met aannemers, zorgpartijen, gemeenten, politie, wijkwerkers en bewonerscommissies.

En dit is nog niet alles!

We blijven ook in contact met bewoners en samenwerkingspartners over andere onderwerpen zoals:

- duurzaamheid, zie blz. 11;
- vitale dorpen, zie blz. 13;
- ouderen en zorg, zie blz. 15.

Organisatie

Wendbaar, slim georganiseerd – en een heel fijne plek om te werken.

Voor onze organisatie is het de kunst om wendbaar te blijven en ontwikkelingen op de voet te volgen. Zodat Veluwonen niet alleen een uitstekende verhuurder en dienstverlener is, maar ook een fijne en uitdagende werkgever.

Op dit moment …

… is het fijn werken bij Veluwonen, zo blijkt uit het medewerkers-betrokkenheidsonderzoek;
… investeren we in Informatisering & Automatisering (I&A);
… maken we een behoorlijke kwaliteitsslag op stuur- en beheerinformatie.

We kijken ook vooruit!

- Onze ambities bepalen hoeveel we groeien.
- Ontwikkelingen zien wij als kans om onszelf te verbeteren. Zo ontwikkelen wij organisch in plaats van via reorganisaties.
- We hebben continu aandacht voor onze kernwaarden. Met feedback helpen we elkaar hiermee verder.
- We groeien van een procesmatige naar een huurdergestuurde houding.
- Ons werk is steeds meer projectmatig. We versterken deze manier van werken.
- We haasten ons niet, maar maken wel tempo.

De ontwikkeling van medewerkers – Vinden en groeien. Dat betekent dat we:

- tijd en aandacht hebben voor persoonlijke ontwikkeling: we kijken naar de behoefte van medewerkers én van Veluwonen. Samen vullen we de ontwikkeling in;
- de onderlinge samenwerking en communicatie tussen collega's versterken, vooral tussen afdelingen en functiegroepen. En we maken financieel en administratief ondersteunende functies nog meer onderdeel van onze primaire processen;
- het een must vinden om ons digitaal te blijven ontwikkelen. We nemen de tijd om ons systemen eigen te maken;
- verjonging en medewerkers met verschillende culturele achtergronden belangrijk vinden;
- medewerkers nodig hebben die ons dagelijks werk kunnen vertalen naar beleid (en omgekeerd) – ons werk wordt namelijk steeds ingewikkelder;
- onze medewerkers extra ondersteunen, als ze in hun werk in aanraking komen met de verharding en verruwing van de samenleving.

We geloven in positief leiderschap.

- We staan open voor anderen, luisteren naar elkaar, zijn transparant en hebben vertrouwen in elkaar.
- We stimuleren onze medewerkers om zelf initiatief te nemen.
- Iedereen durft de regie te pakken en besluiten te nemen vanuit haar/zijn rol bij Veluwonen.
- We werken nog meer samen in projecten en tussen afdelingen – samen sta je veel sterker. Daarom stimuleren we elkaar, geven we ruimte en voelen we ons vrij.
- Iedereen heeft en neemt verantwoordelijkheid in onze organisatie – medewerkers denken vanuit mogelijkheden.
- We behoeden elkaar voor fouten en gunnen elkaar het succes – en delen dit met andere partijen die hieraan hebben bijgedragen. Als we toch een fout maken, gaan we er sportief mee om.

We zijn een netwerkorganisatie: *

- we werken in een groter verband en maken dit belangrijk;
- we willen dat onze ketenpartners ook meer huurdergestuurd gaan werken – dat maakt het werk nóg leuker. Veluwonen neemt hierin een regierol vanuit vertrouwen in de ketenpartners en houdt de huurdergestuurdheid bij met KPI's.

**zie ook duurzaamheid, ouderen en zorg, contact, vitale dorpen.*

Zonder data zijn we nergens. Daarom graag uw aandacht voor I&A!

- We maken een nieuw, integraal I&A-beleid met een projectenkalender.
- We halen de kantoorautomatisering meer naar ons toe en geven het een centrale plek in onze organisatie – zo wordt I&A nog breder gedragen.
- We volgen nauwkeurig of het tempo van de ontwikkelingen past bij onze organisatie. En houden aandacht voor waarom we ontwikkelen en hoe we ontwikkelingen implementeren. Bij het maken van de projectenkalender staat de behoefte van medewerkers centraal.
- We willen groeien naar een betere datakwaliteit – maar we geloven niet in foutloos.

Risicomanagement – beheerst en in balans.

- We willen beheerst risico lopen en zoeken een gezonde balans in investeringen en bedrijfslasten.
- We volgen de harde Aw/WSW financiële ratio's + 10%.
- We zoeken naar de juiste balans tussen risicobeheersing en besluitvaardigheid – wat zien we vroegtijdig, wat wordt er van ons verwacht?
- Het denken aan risico's en het beheersen ervan wordt een automatisme – óók in onze besluitvorming.

mijn huis
VELUWONEN

Tekst: voorjaar 2020 • vormgeving: vormvisie, apeldoorn