



Gewoon goed Wonen in Woudenberg

Bedrijfsplan 2019-2022

Inhoud

Inleiding	3
1. De omgeving	5
2. Gewoon goed Wonen in Woudenberg als strategische koers voor Vallei Wonen.....	7
Thema 1: Betaalbaar bouwen en wonen.....	10
<i>Onze doelgroepen...</i>	10
<i>Woningzoekenden in de knel</i>	10
<i>Wijzigingen in de woningvoorraad</i>	11
<i>Woonlasten in de greep</i>	12
<i>Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?</i>	12
Thema 2: Leefbare buurten en wijken	13
<i>Betrokken bewoners</i>	13
<i>Preventief samenwerken</i>	13
<i>Helpen bij financiële problemen</i>	14
<i>Leefbaarheid en woningtoewijzing</i>	14
<i>Bijdragen aan gemeentelijke omgevingsvisie</i>	14
<i>Input meedenkgroep Kwaliteit van wonen en leefbaarheid</i>	14
<i>Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?</i>	14
Thema 3: Wonen en Zorg.....	15
<i>Signalerende rol</i>	15
<i>Onze zorgwoningen</i>	15
<i>Samenwerken met partners</i>	15
<i>Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?</i>	15
Thema 4: Verduurzaming	16
<i>Plannen voor duurzaamheid</i>	16
<i>Uitvoeren maatregelen bestaande woningvoorraad</i>	16
<i>Duurzaamheid in nieuwbouw</i>	16
<i>Samenwerken in Duurzaamheid</i>	16
<i>Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?</i>	17
Thema 5: Bedrijfsvoering.....	18
<i>Klantgerichtheid organisatie</i>	18
<i>Efficiëntere processen</i>	18
<i>Fusie</i>	19
<i>Financiële positie Vallei Wonen</i>	19
<i>Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?</i>	19

Inleiding

Voor u ligt het bedrijfsplan 2019-2022 'Gewoon goed Wonen in Woudenberg'. Hieruit spreekt de ambitie van Vallei Wonen om wonen bereikbaar te maken voor die mensen die op ons zijn aangewezen. Corporaties huisvesten als kerntaak toch altijd hun doelgroep? Er is echter veel veranderd: wij zijn een private instelling, binnen sterk publieke kaders. Goed Wonen gaat over de woningen, de huurprijs, de woonlasten van onze huurders. Maar dat niet alleen. Goed Wonen gaat ook over de leefbaarheid in de wijken. Of de mogelijkheid voor huurders om zorg of voorzieningen in de woning te krijgen als dat nodig is. Het bieden van een passende woning en woongenot vraagt vaak om maatwerk omdat de woonbehoeften van mensen verschillen. Ook per levensfase verschuiven de behoeften van huurders. Daarom bieden wij in de toekomst steeds meer individuele oplossingen voor mensen die dat echt nodig hebben. Zo bieden wij niet alleen de kwalitatief goede en energiezuinige woningen, maar zijn wij er ook voor de huurders met een persoonlijke vraag aan ons. Zo geven wij een brede betekenis aan 'Gewoon goed Wonen in Woudenberg'.

Vallei Wonen verhuurt ongeveer 1050 sociale huurwoningen in Woudenberg. Daarnaast verhuren wij 35 woningen in de vrije sector. Onze medewerkers staan midden in de samenleving, zijn lokaal verankerd en kennen onze huurders goed. Wij vinden het belangrijk en vanzelfsprekend dat onze huurders en samenwerkingspartners weten wat wij allemaal doen. Wij betrekken hen bij het beleid en beheer van de woningen en leggen verantwoording aan hen af. Wij gaan zuinig om met de huurpenningen van onze huurders. Onze kernwaarden zijn niet voor niets: lokaal verankerd en betrokken, verbindend, aanspreekbaar en resultaatgericht en kostenbewust. Uit metingen weten wij dat onze huurders tevreden over ons zijn, over onze woningen en onze dienstverlening. Daar zijn wij trots op! De komende jaren werken wij aan de continuering van onze service.

Vallei Wonen blijft investeren in de kwaliteit van haar woningen om ook op langere termijn de woningen goed te kunnen verhuren. Vernieuwing en innovatie in de dienstverlening en de woningkwaliteit moet ook in de toekomst voldoende aandacht krijgen. Naast de normale dienstverlening vraagt bijvoorbeeld de toenemende sociale en psychische problematiek in de wijken, de zwaardere verantwoordingsdruk vanuit toezicht en de steeds veranderende regelgeving veel van ons.

De financiële positie van Vallei Wonen is redelijk goed, hoewel de spanning tussen kosten en opbrengsten toeneemt. Overheidsmaatregelen zoals de verhuurdersheffing, ATAD, de verduurzamingsopgave en het gematigd huurbeleid leggen een stevige claim op de kasstromen.

We willen voor de toekomst borgen dat er voldoende sociale huurwoningen in Woudenberg voor meerdere doelgroepen, zoals ook jeugd, beschikbaar zijn. Wij willen ook dat onze huurders kunnen blijven rekenen op een goed onderhouden woning en een goede dienstverlening. Door de hiervoor genoemde overheidsregels wordt dat voor een kleine zelfstandige corporatie als Vallei Wonen steeds moeilijker. Wij kunnen de gewenste opgave van sociale huisvesting in Woudenberg nog beter borgen als wij gaan fuseren met een andere corporatie. Met de Huurders Belangen Vereniging Woudenberg (HBVW) doorlopen we samen het proces om tot een goede keuze van een fusiepartner te komen. Ook houden wij goed contact hierover met de Gemeente Woudenberg.

Eind 2017 bepaalde de ledenvergadering dat de structuur van Vallei Wonen, na een periode van ruim zeventig jaar, omgezet moest worden van een vereniging naar een stichting. Dat is inmiddels gebeurd. De zeggenschap van de leden is verschoven naar de huurders. Met maximale huurdersparticipatie ontwikkelen wij ons beleid en richten wij onze dienstverlening in. De HBVW is onze belangrijkste samenwerkingspartner namens onze huurders en woningzoekenden. De HBVW draagt aan de realisatie van dit nieuwe bedrijfsplan bij door

de resultaten uit een viertal themagroepen in te brengen. De onderwerpen Jongeren, Betaalbaarheid, Duurzaamheid en Leefbaarheid zijn zo versterkt. In de toekomst blijven we voortdurend werken aan gezamenlijke doelstellingen en betrekken we themagroepen bij de beleidsvorming.

Dit bedrijfsplan is opgesteld met inbreng van huurders, woningzoekenden, de HBVW, de gemeente en andere samenwerkingspartners uit het maatschappelijk veld. Als netwerkorganisatie zijn wij in verbinding met onze partners en dat komt ten goede aan onze huurders. Wij zorgen ervoor dat onze huurders, als dat nodig is, onze partners ook kunnen ontmoeten. Gezamenlijk bieden wij zo het hoofd aan mogelijke problemen bij huurders door het leveren van maatwerk. Wij vinden elkaar bij het verzilveren van de kansen die zich voordoen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. En dan hebben wij allen een eigen rol en taak. Waar dat nodig is intensiveren wij de samenwerking.

Het bedrijfsplan is bedoeld voor de komende vier jaar en met de kennis van dit moment. Wij beschrijven onze ambities voor de thema's betaalbaar bouwen en wonen, leefbare buurten en wijken, wonen en zorg, verduurzaming en de eigen bedrijfsvoering. Wij houden van zeggen wat wij doen en doen wat wij zeggen. Daarom maken wij met de gemeente en de HBVW jaarlijks concrete prestatieafspraken om onze ambitie te hard te maken. Daarmee dragen we elk vanuit de eigen rol en met eigen middelen bij aan het realiseren van de doelstellingen van het volkshuisvestelijk beleid van Woudenberg. Omstandigheden in de komende jaren vragen ongetwijfeld nuancering van onze ambitie, onze plannen of planning. Een aantal thema's werken wij de komende jaren uit met onze belanghouders. De politieke en maatschappelijke invloed krijgt onverminderd zijn beslag. Wij blijven hierop in de toekomst steeds anticiperen. De richting van ons bedrijfsplan is robuust. De uitwerking vindt steeds flexibel plaats, voortdurend passend binnen de tijdsgeest. Dat mag u van ons verwachten!

Zo zorgt Vallei Wonen, nu en in de toekomst, samen met u, voor Gewoon goed Wonen in Woudenberg.

mr. Marcel Meulen MCD
directeur-bestuurder

1 De omgeving

De omgeving van woningcorporaties, hun huurders en woningzoekenden, verandert voortdurend en in een rap tempo! Een aantal ontwikkelingen beïnvloedt onze huurders, hun woonwensen en woongenot. Wij zien de volgende veranderingen:

Toenemende huurdersparticipatie

Corporaties zijn er voor de kerntaak: het bouwen en beheren van sociale huurwoningen voor mensen met lage inkomens. Huurders staan steeds meer centraal. De huurdersorganisaties en de gemeente, de 'belanghouders', krijgen meer invloed op het beleid van corporaties. Gezamenlijk stellen zij met ons prestatieafspraken vast die jaarlijks worden geconcretiseerd in een overeenkomst en geëvalueerd. Corporaties zijn daardoor nog nauwer in contact met de huurders en woningzoekenden, meestal verenigd in huurdersorganisaties. Ze nodigen hen actief uit tot participatie. Huurders krijgen meer invloed en zeggenschap. Ze werken als partner samen bij de totstandkoming en uitvoering van het beleid. Daarom is het nodig om huurdersorganisaties in een vroeg stadium te betrekken. Corporaties zijn ervan overtuigd dat ze door participatie van huurders en woningzoekenden draagvlak voor beleid krijgen. Vallei Wonen heeft daarom samen met de huurdersbelangenorganisatie HBVW, bij de overgang van vereniging naar stichting, stevige afspraken gemaakt over het realiseren van een nog sterkere participatie van huurders en woningzoekenden. Hoewel de Woningwet dit ook vraagt, kiest Vallei Wonen heel bewust voor verdergaande participatie en professionalisering van de participatie. We gaan daarom anders werken en richten ons op nauwere afstemming en samenwerking. Deze afspraken worden de komende jaren gezamenlijk verder voortgezet.

Demografische ontwikkelingen

De prognose voor Woudenberg laat, net als de afgelopen tien jaar, een aanzienlijke groei van het aantal inwoners en huishoudens tot 2030 zien. Het inwonersaantal groeit tot 14.400 en het aantal huishoudens tot 6.050 in 2030. Dit is een groei van respectievelijk 13% en 23%. En het extra aantal sociale huurwoningen dat dit tot 2029 vraagt, bedraagt ongeveer 225. In deze prognose is geen rekening gehouden met de mogelijke extra opgave van statushouders in de komende jaren. Wij zien dat het aantal actief woningzoekenden de laatste jaren steeds stijgt. De een- en tweepersoonshuishoudens nemen, in lijn met de afgelopen jaren, in aantal toe en vergrijzen sterk. Gelijktijdig groeit het absolute aantal jonge huishoudens, maar ook als aandeel van de totale bevolking. Wij spreken daarom in Woudenberg niet van een ontgroening.

Wonen en zorg

De landelijke wet- en regelgeving rondom zorg richt zich op het langer zelfstandig thuis wonen van mensen. Corporaties passen bestaande woningen aan de zorgbehoefte van de huurders aan. Ze huisvesten steeds meer mensen in de wijken met specifieke woon- of begeleidingsbehoeften, zoals mensen met een fysieke of geestelijke beperking. Dit heeft ook consequenties voor de leefbaarheid in de wijk. Toenemende zorgvraag van huurders vraagt ook om nauwere samenwerking van corporaties met partners. Corporaties stemmen met gemeenten af over woningaanpassingen die onder de WMO vallen en eventuele kosten. Corporaties bouwen meer zorggeschikte woningen, nabij voorzieningen, die voor alle levensfasen passend zijn. Ook komt er meer voorlichting over het geschikt maken van bestaand woningbezit.

Leefbaarheid

Van oudsher zijn corporaties verantwoordelijk voor het schoon, heel en veilig houden van de woningen en de omgeving van de huurwoningen. Door aan leefbaarheid te werken willen ze de sociale samenhang in wijken vergroten en de zelfredzaamheid van huurders bevorderen.

De maatschappelijke opgaven worden groter bij een zich steeds verder terugtrekkende overheid. Door wijzigingen in de zorg en de focus van corporaties op de primaire doelgroep, moeten mensen met sociale en psychische problemen steeds vaker zelfstandig wonen, al dan niet met voldoende begeleiding. Dit speelt in wijken een steeds grotere rol. Corporaties en gemeenten moeten in de toekomst nog meer aandacht hebben voor deze mensen om woongenot voor alle bewoners te garanderen.

Economische ontwikkelingen

Corporaties monitoren continue de ontwikkelingen op het gebied van volkshuisvesting, waardeontwikkeling en courantheid van het vastgoed. Het verkopen van woningen is steeds minder vaak een doel op zich, maar een uitkomst van de het strategisch voorraadbeleid van corporaties. Maatschappelijke ontwikkelingen hebben direct effect op de financierbaarheid van nieuwe activiteiten. Doordat corporaties sinds een aantal jaren moeten voldoen aan de wettelijke passendheidsnormen werden huurprijzen gericht omlaag gebracht. Borging vindt plaats onder strikte voorwaarden. Ook de verhuurdersheffing, de saneringsheffing en de stijgende vennootschapsbelasting beperken de investeringscapaciteit verder. In september 2018 introduceerde het kabinet een maatregel tegen belastingontwijking voor multinationals (ATAD) die ook de corporatiesector financieel hard raakt. Corporaties kunnen door deze overheidsmaatregelen minder (onrendabel) bouwen, besparen meer op de algemene kosten en kijken kritischer naar de relatie tussen betaalbaarheid en kwaliteit.

Technologische ontwikkelingen

Digitale dienstverlening is steeds actueler. Misschien geldt dat nog niet voor iedereen, maar wel voor de overgrote meerderheid van de huurders. De digitalisering grijpt vooral in op de processen van de corporatie en op de relatie met de klant. Veel werkzaamheden verlopen papierloos of worden via internet digitaal afgehandeld. Dat biedt kansen om kosten te besparen en de huurder beter te faciliteren. Maar ook de kans om er te zijn voor die huurders die het echt nodig hebben. Anderzijds biedt digitale communicatie een kans om meer te weten te komen over de huurders; *wat zij willen en kunnen*. Werkzaamheden veranderen en dat heeft impact op de benodigde kwaliteit, opleidingseisen en competenties van medewerkers. Maar ook op de inrichting van de organisatie en de aansturing van de medewerkers.

Toekomstgerichtheid woning

Het karakter van de woningmarkt verandert door veranderingen in de samenleving. Individualisering, vergrijzing en vernieuwing van de samenstelling van de bevolking zorgen voor andere woonbehoeften en minder zekerheden voor de woningaanbieder. De komende periode wordt, met het oog op huisvesting van meerdere doelgroepen, de toekomstbestendigheid van de woning steeds belangrijker. Dit geldt zowel voor de aanpasbaarheid van de woning, als voor het reduceren van de CO₂ uitstoot. Daarvoor dragen de corporaties de komende tientallen jaren bij aan de noodzakelijke energietransitie. Zo sparen corporaties het milieu en dragen met energiezuinige woningen bij aan het beheersen van de woonlasten van huurders.

2 Gewoon goed Wonen in Woudenberg als strategische koers voor Vallei Wonen

In dit bedrijfsplan ligt de koers van Vallei Wonen vast voor de periode 2019-2022. Onze doelen en hoe wij die denken te bereiken zijn uitgewerkt. Met de nieuwe koers maken wij het 'goed Wonen' mogelijk.

Dat doen wij door onze kerntaak uit te voeren. Wij bieden sociale huurwoningen van goede kwaliteit, die ook bereikbaar en goed toegankelijk zijn. Wij focussen daarbij op onze primaire doelgroep en zorgen ervoor dat onze woningen betaalbaar zijn en goed geïsoleerd. Wij zorgen voor eerlijke en heldere woningtoewijzing. En wij proberen mensen te helpen die in de problemen zijn gekomen of om een andere reden om onze speciale aandacht vragen. Daarvoor zijn wij lokaal aanwezig en leveren wij zoveel mogelijk maatwerk.

Missie

Onze missie is kort en krachtig geformuleerd in een mission statement:

'Gewoon goed Wonen in Woudenberg'

Visie

Om *Gewoon goed Wonen in Woudenberg* te realiseren, formuleren wij hieronder onze visie:

Visie op de klant

Huurders en woningzoekenden zijn bij ons welkom. Wij zijn open en behulpzaam en helpen mensen met een belangrijk onderdeel van hun leven: plezierig wonen. Onze doelgroepen zijn duidelijk afgebakend in navolging van de Woningwet. Ook hebben wij aandacht voor doelgroepen die vanwege specifieke situaties extra aandacht van ons vragen.

Wij wijzen de woningen toe conform de regelgeving. Wij verwachten dat wij steeds vaker kwetsbare mensen huisvesten. Wij zoeken daarom met onze partners proactief de verbinding tussen mensen en mogelijkheden. Daarom betrekken wij onze klanten steeds meer bij de wijze waarop wij het beheer uitvoeren en de beleidsvorming van Vallei Wonen. Over onze klantprestaties zijn wij open.

Visie op onze manier van werken

Binnen onze dienstverlening stellen wij de klant centraal door klantprocessen optimaal en flexibel in te richten. De mens is het uitgangspunt van ons handelen met respect naar elkaar, intern en extern. Procedures zijn er om te helpen, maar geen doel op zich. Wij leggen processtappen alleen vast als dat nodig is, ter ondersteuning en houvast. Wij voorkomen bureaucratie en houden onze rapportages beknopt en efficiënt. Klanttevredenheid staat hoog in het vaandel. Wij laten graag onze klanten zelfstandig hun keuzes maken, maar helpen als dat moeilijk wordt of niet meer lukt. Wij werken efficiënt bij standaardvragen maar leveren maatwerk waar dat nodig is. Dan werken wij vanuit het principe van 'kan wel'. Daarbij maken de medewerkers, volgens het meer-ogen-principe, keuzes in het belang van onze klanten. Volgens dit principe werken, betekent dat een medewerker met minimaal één andere collega overleg heeft. Voor klanten die op ons aangewezen zijn en hulp nodig hebben nemen wij de tijd. En als het nodig is, schakelen wij onze partners in. Onze woningen zien wij als een middel om 'wonen bereikbaar' te maken in Woudenberg. Bij ieder contactmoment vangen wij klantsignalen op. Onze medewerkers kunnen zich inleven in onze klanten door goed te luisteren en met klanten te overleggen om zo de klantwens scherp te krijgen. Dat doen ze met respect voor onze klanten en daarbij zijn ze duidelijk in wat de klant van ons mag verwachten. Onze medewerkers werken zelfstandig en organiseren hun werk vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Ze voelen zich intrinsiek verantwoordelijk voor het bieden

van de juiste service aan onze klanten. Bij grote beslissingen vragen ze, vanuit het meer-ogen-principe, collega's om advies en beslissen samen. Daardoor ontstaat zelfontplooiing van medewerkers en ruimte om steeds te verbeteren en innoveren.

Visie op betaalbaarheid en beschikbaarheid

Wij hebben voldoende keuzemogelijkheden in betaalbare sociale woningen zodat wij voor onze doelgroep altijd een passende woning bieden. Wij gebruiken het regionale woonruimteverdeelsysteem om de woningen toe te wijzen. Waar wij zien dat binnen de doelgroep de slaagkansen van woningzoekenden achterblijven, zetten wij ons in om dit te verbeteren.

Met het investeren in energiezuinigheid van woningen dragen wij bij aan de betaalbaarheid voor de huurders. Wij vinden het, vanuit het oogpunt van betaalbaarheid, belangrijk dat de huurprijs van de woning past bij de portemonnee van onze huurder. Wij hanteren daarom in Woudenberg het meerhurenbeleid, waarbij wij de definitieve huurprijs bepalen op basis van draagkracht van de huurder. Wij kijken dan naar het inkomen van de nieuwe huurder en de gezinssamenstelling. De basis ligt op de maximaal redelijke huurprijs. Die toppen we af voor het DAEB-bezit tot € 720,42 (prijsspeil 2019). Afhankelijk van het jaarinkomen toppen wij de huurprijs af naar de eerste of tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag. In sommige gevallen wordt de woning ook betaalbaar gemaakt voor jongeren tot 23 jaar die recht hebben op huurtoeslag. De huur bedraagt dan maximaal € 424,44 (prijsspeil 2019). De middengroep: huishoudens met een gezamenlijk middeninkomen boven € 38.035 en tot maximaal € 42.436 (prijsspeil 2019), die niet huurtoeslag gerechtigd zijn, willen wij faciliteren met huren net boven de liberalisatiegrens. Hiervoor gebruiken wij ons niet-DAEB bezit en de in het niet-DAEB bedrijf gereserveerde gelden.

Visie op wonen en zorg

Ouderen en mensen met een zorgvraag blijven steeds langer zelfstandig in de eigen woning wonen. Voor die mensen zijn wij er. Niet om de zorg te verlenen, die rol hebben wij niet. Maar wel om met maatschappelijke instellingen als Coöperatie De Kleine Schans aanvragen van huurders te beoordelen om woningen zorggeschikt te maken. Of door te bemiddelen als wij vereenzaming bij huurders signaleren. Wij bemiddelen, als netwerkorganisatie, tussen onze huurders en onze zorgpartners. Daarmee ondersteunen wij onze huurders bij het vinden van maatwerk voor hun zorgvragen. Organisaties houden hun eigen rol en de juiste verantwoordelijkheden. Wij zoeken mogelijkheden om door te stromen naar een passende woning bij toenemende zorgvraag van huurders. En wij bouwen nieuwe woningen die in alle levensfasen van mensen passend zijn, ook als de zorgvraag toeneemt. Voor sommige praktische problemen leveren wij maatwerkoplossingen. Als (zorg-)partners ons vragen naar passende huisvesting voor specifieke (zorg-) doelgroepen dan kijken wij naar de mogelijkheden.

Visie op duurzaamheid

Wij conformeren ons aan de Woonagenda 2017-2021 van onze koepelorganisatie Aedes. Onze woningvoorraad heeft op dit moment gemiddeld een energielabel B. En wij gaan verder: wij bieden onze huurders nog steeds energetische maatregelen aan, zodat de woonlasten verminderen. Afgesproken is dat corporaties in 2050 CO₂-neutraal zijn. Bij nieuwbouw en renovaties benutten wij daarom kansen om versneld stappen te maken in CO₂ reductie. Wij volgen nieuwe en beproefde ontwikkelingen in duurzaamheid. Wij zetten bewezen concepten in om meer CO₂ te reduceren, waarmee we voorkomen dat we in de toekomst spijt krijgen van genomen beslissingen. We maken mensen ook bewust van hun gedrag op het eigen energieverbruik, zonder betuttelend te zijn.

Visie op samenwerking

Wij hebben de overtuiging dat wij moeten samenwerken met onze partners om maatschappelijke opgaven van Woudenberg waar te maken. Specifiek ten aanzien van het algemene huurders- en woningzoekendenbelang en de huurdersparticipatie intensiveren wij onze relatie met huurdersbelangenorganisatie HBVW. Met hen zoeken wij, in het belang van de klant, de dialoog en organiseren de aanpak. Zo betrekken wij huurders en woningzoekenden bij ons beheer en de beleidsvorming. Dat overstijgt soms het vraagstuk van wonen. Wij vinden het belangrijk om vanuit gelijkwaardigheid en wederzijds respect met andere organisaties te werken. Daarbij onderkennen wij dat elke organisatie een eigen rol heeft. Wij maken gebruik van de expertise van andere partijen en blijven doen waar wij goed in zijn.

Visie op continuïteit van de organisatie

In de voorbereiding van dit bedrijfsplan zijn wij tot de conclusie gekomen dat Vallei Wonen voor de toekomst wil borgen dat er voldoende sociale huurwoningen in Woudenberg voor meerdere doelgroepen, zoals ook jeugd, beschikbaar zijn. Wij willen ook dat onze huurders kunnen blijven rekenen op een goed onderhouden woning en een goede dienstverlening. Door allerlei strengere overheidsregels wordt dat voor een kleine zelfstandige corporatie als Vallei Wonen steeds moeilijker. Wij bereiken onze financiële grenzen en kunnen de gewenste opgave van sociale huisvesting in Woudenberg beter realiseren als wij gaan fuseren met een andere corporatie. Het bestuur van de HBVW is uitvoerig over de fusieplannen geïnformeerd. Gezamenlijk gaan we het proces doorlopen om tot een goede keuze van een fusiepartner te komen. Ook houden wij goed contact hierover met de Gemeente Woudenberg. Ons streven is om eind 2019 de fusie rond te hebben.

Kernwaarden

Vallei Wonen wil graag de organisatie zijn die door haar huurders, woningzoekenden en belanghouders wordt herkend vanwege de volgende kernwaarden:

- *Lokaal verankerd en betrokken*
Wij zijn (pro-)actief in Woudenberg, stellen de klant centraal, laten ons maatschappelijke gezicht zien en sociale hart spreken.
- *Verbindend*
Wij zoeken verdergaande verbinding met huidige en nieuwe partners en bemiddelen als dat nodig is tussen hen en onze klanten.
- *Aanspreekbaar*
Wij leggen heldere verantwoording af over onze prestaties en gaan hier het gesprek over aan met belanghebbenden.
- *Resultaatgericht en kostenbewust*
Wij behalen onze doelen, die wij samen met onze partners hebben gesteld. Dat doen wij met verantwoordelijke én verantwoorde besteding van het maatschappelijk geld.

Onze ambitie en doelen

Ons bedrijfsplan is hierna uitgewerkt in vijf themalijnen te weten:

1. Betaalbaar bouwen en wonen
2. Leefbare buurten en wijken
3. Wonen en Zorg
4. Verduurzaming
5. Bedrijfsvoering

Wij formuleren per thema onze ambitie, de te realiseren doelen en onze aanpak.

Thema 1: Betaalbaar bouwen en wonen

Ambitie: Vanuit onze missie maken wij wonen in Woudenberg bereikbaar. Dat doen wij voor onze doelgroepen. Wij bieden een gevarieerd aanbod aan kwalitatief goede woningen, met een juiste kwaliteit-prijsverhouding, die onze doelgroepen ook kunnen betalen.



Onze doelgroepen

Vallei Wonen heeft haar doelgroepen strak afgebakend. Met onze beschikbare woningen richten wij ons op:

- De doelgroep van beleid: huishoudens met een gezamenlijk bruto jaarinkomen van maximaal € 38.035 (prijspeil 2019). Minimaal 80% van de vrijkomende woningen komt bij deze doelgroep terecht.
- De middengroep: huishoudens met een gezamenlijk middeninkomen boven € 38.035 en tot maximaal € 42.436 (prijspeil 2019).
- De bijzondere doelgroepen die om extra aandacht vragen: Wij leveren maatwerk aan deze mensen vanwege hun specifieke situatie en omdat ze aangewezen zijn op een woning van Vallei Wonen. Dat doen wij bijvoorbeeld aan mensen met een fysieke beperking, een verstandelijke beperking/kwetsbaren en urgent woningzoekenden.

Bij de toewijzing voldoen wij aan de dan geldende regelgeving.

Woningzoekenden in de knel: doelgroep jongeren

Het woningbehoefteonderzoek (2018) wijst uit dat in de sociale woningvoorraad in Woudenberg het aantal actief woningzoekenden jaarlijks toeneemt, voornamelijk door de groei van het aantal jonge actief woningzoekenden. In toenemende mate worden woningen verhuurd aan eenpersoonshuishoudens en starters op de woningmarkt. Door oplopende prijzen voor woningen en strengere eisen voor het verkrijgen van een hypotheek is het voor deze groep steeds lastiger om aan een woning te komen. Daarnaast speelt de relatief korte inschrijftijd van jongeren binnen de methodiek van de woningtoewijzing vaak een beperkende rol. In combinatie met de toename van het aantal oudere huishoudens en huishoudens met lagere inkomens ontstaat er een grotere druk op de sociale woningvoorraad.

Vallei Wonen wil desondanks, in lijn van de resultaten van het woningbehoefteonderzoek, specifiek voor de doelgroep jongeren tussen de 18 en 30 jaar de slaagkans vergroten. Oudere woningzoekenden en woningzoekende gezinnen, die actief zoeken, komen regulier al relatief snel aan een passende huurwoning. Geholpen door de lange inschrijftijd hebben zij een grote slaagkans.

Om jongeren te helpen willen wij de effecten van de volgende maatregelen onderzoeken:

- Vallei Wonen wil vooraf minder bepalend zijn in de plek waar de doelgroepen komen te wonen en past waar mogelijk labeling minder strak toe. Als een woning bijvoorbeeld gelabeld is voor senioren en er is geen kandidaat dan verhuren we deze direct aan iemand met een lager inkomen. De labeling van woningen bij contractuele afspraken over doelgroepen met de gemeente blijft ongewijzigd. Wij verwachten dat zo ook een evenwichtige mix van doelgroepen ontstaat die positief bijdraagt aan de woonbeleving en leefbaarheid binnen een woongebouw of straat.
- Om de woningen betaalbaar te houden toppen wij, voor een jongere tot 23 jaar, de huurprijs van specifieke woningen op basis van inkomen af naar de kwaliteitskortingsgrens van € 424,44 (prijspeil 2019). Hiermee ontstaat ook voor hun het recht op huurtoeslag. Wij bekijken de mogelijkheden van flexibele groeicontracten die vanaf 23 jaar uitgaan van een nieuwe huurprijs passend bij de inkomenssituatie van de huurder op dat moment.
- Wij werken, samen met de HBVW (adviesgroep Jongeren) en de gemeente, aan het bewustzijn bij jongeren om zich rondom de achttiende verjaardag (alvast) in te schrijven als woningzoekende.

- Wij werken aan het bewustzijn bij jongeren dat hun kansen vergroot zijn en dat ze daarvoor wel actief moeten zoeken.
- Wij monitoren de effecten van deze maatregelen op de slaagkans en zoektijd van jongeren. Als ons doel onvoldoende bereikt wordt, passen wij onze maatregelen aan.

Om aan de toekomstige vraag te voldoen, bouwt Vallei Wonen kleine levensloopbestendige woningen die geschikt zijn voor zowel ouderen als jongeren en biedt ze zonder specifieke labeling aan. Verder willen we meedenken bij de ontwikkeling van woonvormen van een duurzame kwaliteit op locaties met een tijdelijke bestemming.

Woningzoekenden in de knel: doelgroep middeninkomen

Een goed functionerend middenhuursegment is essentieel voor huishoudens met een middeninkomen. Het gaat bijvoorbeeld om huishoudens die behoefte hebben aan flexibiliteit, niet willen of kunnen kopen, starter zijn op de woningmarkt, ZZP-ers, ouderen of om mensen die nu in een corporatiewoning wonen, maar willen verhuizen. Deze groepen worden steeds groter. Als een gemeente voor alle inkomensgroepen huisvesting wil bieden, is middenhuur een fundamenteel onderdeel van de woningvoorraad.

De middengroep: huishoudens met een gezamenlijk middeninkomen boven € 38.035 en tot maximaal € 42.436 (prijspeil 2019), die niet huurtoeslag gerechtigd, willen wij faciliteren met huren net boven de liberalisatiegrens. Hiervoor gebruiken wij ons niet-DAEB bezit en de in het niet-DAEB bedrijf gereserveerde gelden.

Wijzigingen in de woningvoorraad

Vallei Wonen verkoopt vooralsnog de komende jaren geen sociale huurwoningen en kiest er bewust voor eerst de woningvoorraad uit te breiden via nieuwbouw. Gezien de kwaliteit van ons woningbezit hoeven wij de komende jaren geen woningen te slopen. Bij afnemende spanning op de sociale huurmarkt en meer nieuw woningbezit, kan Vallei Wonen eventueel ook weer huurwoningen gaan verkopen om zo de woningportefeuille te kunnen aanpassen.

Uit het Woningbehoefteonderzoek van 2018 blijkt dat de sociale woningvoorraad in Woudenberg tot 2029 moet toenemen met ongeveer 225 woningen. Vallei Wonen houdt in de wensportefeuille voorlopig rekening met het realiseren van gemiddeld 20 sociale nieuwbouw huurwoningen per jaar, gedurende de komende tien jaar. De transitieopgave in de woningvoorraad start dus bij de nieuwbouw van sociale huurwoningen. Elke twee jaar herhalen wij het woningbehoefteonderzoek en sturen onze opgave en woningportefeuille bij als daar aanleiding voor is.

Wij kennen de behoefte aan woningen voor kleinere huishoudens, wij hebben te maken met vergrijzing en de toename van jongere huishoudens. Daarvoor bouwen wij bij voorkeur levensloopbestendige grondgebonden nieuwbouwwoningen. Het betreft hier kleine eengezinswoningen, die passen bij de wens van een- tot tweepersoons huishoudens. Wij letten, qua woningtype en afmetingen, altijd op een gezond evenwicht binnen de woningportefeuille en bouwen toekomstgericht. Zo zorgen we voor gemengde wijken, waarin qua leeftijd en achtergrond voldoende afwisseling zit. Op locaties waar het aantal te realiseren woningen een groter volume betreft, zoals in de uitbreidingswijk Hoevelaar, is het mogelijk om een mix aan grondgebonden en gestapelde woningen te realiseren. Daar horen echter wel de nodige maatschappelijke en winkelvoorzieningen bij. Als er mogelijkheden voor bouwen zijn nabij de kern, dan kiezen wij eerder voor gestapelde bouw dan verder van de kern af. De woningen worden zo gebouwd dat ze door meerdere doelgroepen te bewonen zijn.

Vallei Wonen voert een passief grondbeleid en is daardoor bij nieuwbouw afhankelijk van beschikbare locaties. Met de Gemeente Woudenberg en de huurdersbelangenorganisatie HB/VW maken wij prestatieafspraken over de realisatie van nieuwbouw en de sociale

grondprijs bij projecten. Wij kiezen voor beproefde bouwvormen en uitontwikkelde bouwconcepten. De te realiseren woningen worden enkel marktcourant gebouwd. De marktwaarde in onverhuurde staat van de woningen moet daarbij altijd hoger zijn dan de stichtingskosten en een minimaal sociaal rendement opbrengen.

Vallei Wonen heeft in het verleden woningen verkocht onder voorwaarden (VoV). Wij bouwen in de toekomst het aantal VoV woningen geleidelijk af. Na eventuele terugkoop verkopen wij de woning definitief of voegen deze toe aan de huurvoorraad, afhankelijk van de gemaakte keuzes in ons strategisch voorraadbeleid.

Woonlasten in de greep

Onze woningen hebben een streefhuur die past bij de kwaliteit van de woning. Door middel van ons meerhurenbeleid wijzen wij de woningen in 100% van de gevallen 'passend' toe.

Wij passen de huurprijs aan de draagkracht van de woningzoekenden aan en zorgen er op die manier voor dat mensen die er, qua inkomen, recht op hebben in onze woningen kunnen wonen. Jaarlijks stemmen wij het huurbeleid af met de HBVW.

Wij verduurzamen ons woningbezit en helpen onze huurders zo om de woonlasten in de greep te houden. Wij wijzen onze huurders op de gevolgen van het eigen woongedrag rondom energiegebruik op hun uiteindelijke woonlasten.

Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?

- Wij wijzen jaarlijks minimaal 80% van de vrijkomende, niet geliberaliseerde, woningen toe aan de doelgroep van beleid. De woningen worden naar inkomen passend toegewezen.
- Wij verhogen de slaagkans van jongeren op een woning. Maatregelen die wij onderzoeken zijn het minder strak toepassen van labels op te adverteren woongebouwen, het aftoppen van woningen voor jongeren onder 23 jaar voor meer recht op huurtoeslag, het onderzoeken van het werken met een groeicontract en het nauwgezet monitoren van de gevolgen van de maatregelen. Waar nodig treffen wij aanvullende maatregelen.
- Jongeren worden in samenwerking met de HBVW en de gemeente gewezen op de noodzaak voor inschrijven rondom het achttiende levensjaar en het actief reageren zodat ze hun kansen op een toekomstige huurwoning vergroten.
- De HBVW onderzoekt de wensen van jongeren bij het vinden van passende huisvesting. De bevindingen zetten wij om naar een activiteitenplan om beter bij de wensen van de doelgroep jongeren aan te sluiten.
- Wij willen de komende tien jaar circa 200 sociale nieuwbouw woningen bouwen voor onze doelgroepen. Zo werken we aan evenwichtige gemengde wijken.
- In 2019 start de nieuwbouw op de locatie Hoevelaar.
- Wij vragen de gemeente Woudenberg, bij het maken van de jaarlijkse prestatieafspraken, om de noodzakelijke bouwlocaties beschikbaar te stellen tegen sociale grondprijzen.
- Woningen die wij onder voorwaarden (VoV) verkochten en die wij in de toekomst terugkopen, worden definitief verkocht of toegevoegd aan de huurvoorraad.

Thema 2: Leefbare buurten en wijken

Ambitie: Wij werken preventief samen met onze partners om sociale problematiek te voorkomen en wij zijn aanwezig in de buurten om de leefbaarheid te verbeteren.



Betrokken bewoners

De leefbaarheid is van en voor bewoners. Wij ondersteunen hen om de leefbaarheid gezamenlijk te verbeteren. Wij gaan daarvoor ook de straat op. Onze wijkbeheerder komt bij de mensen over de vloer en is zo het aanspreekpunt van Vallei Wonen. Maar ook de oren en ogen van de organisatie. Samen met Coöperatie De Kleine Schans organiseren wij motiverende en activerende projecten ten behoeve van vereenzaming en dementie.

De fysieke veiligheid in en om ons woningbezit vinden we belangrijk. We zorgen voor veilige woningen, aansluitend bij het bouwbesluit en we vragen onze bewoners regelmatig naar hun mening over de woning en directe woonomgeving. De toegankelijkheid van woongebouwen, de achterpaden, wegen en stoepen nabij ons woningbezit krijgen aandacht. En waar dat nodig is, schakelen we partners in om de leefomgeving veiliger te maken.

Vallei Wonen blijft buurtinitiatieven van bewoners ondersteunen en heeft daarvoor, binnen de ruimte die de Woningwet toestaat, budget beschikbaar. Vallei Wonen mag jaarlijks maximaal € 127,39 (prijspeil 2018) per woning investeren in leefbaarheidsinitiatieven. In de prestatieafspraken maken we daar afspraken over. Vallei Wonen spant zich in om initiatieven mogelijk te maken op creatieve wijze en vooral in overleg en samenwerking met andere partijen.

In de toekomst onderzoeken wij het draagvlak bij huurders om binnen buurten diensten voor elkaar te doen. Wij noemen dit Buurtvaluta. Doordat mensen dingen doen waar ze goed in zijn en daarvoor in ruil een tegenprestatie (bijvoorbeeld huurkorting) krijgen, helpen bewoners elkaar. Dat is motiverend en verbindend in de wijken.

Preventief samenwerken

Vallei Wonen wil van zo groot mogelijke betekenis zijn binnen de wijken. Huurders mogen op onze aanwezigheid rekenen in goede, maar ook in mindere tijden. Wij leggen contacten met bewonersnetwerken en professionals die al in wijken actief zijn. Gezamenlijk nemen wij initiatieven om de leefbaarheid en de sociale samenhang in de wijken te bevorderen. Vallei Wonen werkt samen met verschillende partners in het sociaal domein.

Wij hebben aandacht voor specifieke doelgroepen, gaan aan de slag met sociale en psychische problematiek, vereenzaming, dementie, zorgvraag van ouderen en de integratie van vergunninghouders. Ook staan wij voor een schone, hele en veilige woning en woonomgeving. Gezamenlijk zoeken wij steeds naar creatieve oplossingen om dit te realiseren. Waar nodig ondersteunen wij onze partners en spreken anderen actief aan op verantwoordelijkheden. Preventief samenwerken om leefbaarheidsproblemen te voorkomen zorgt voor rust in de wijken.

De Woningwet stelt voorwaarden aan de activiteiten die wij voor derden uitvoeren. Niet alles mag nog door ons gedaan worden. Wij bouwen de diensten die we voor derden verrichten af ten gunste van onze eigen bedrijfsvoering. Zo gaan we de huismeesterdienst voor VvE's stopzetten en de tijdsbesparing zetten we in voor nog zichtbaarder sociaal wijkbeheer.

Helpen bij financiële problemen

Wij zijn er ook voor huurders die tijdelijk niet in staat zijn om de huur te betalen. Wij werken preventief door vroegtijdig met deze mensen in contact te komen op het moment dat de problemen nog te overzien zijn. Wij bieden onze hulp aan en maken concrete afspraken over

de huurbetaling. Of wij bemiddelen naar partners die de bewoners kunnen begeleiden waardoor verdere problemen voorkomen worden (vroegsignalering). Onze primaire partner voor huurachterstandenproblematiek is de Coöperatie De Kleine Schans. Wij onderzoeken, samen met de partners, de mogelijkheden om bij zittende huurders de huurprijs op maat aan te passen als de persoonlijke omstandigheden van de huurder daar tijdelijk om vragen.

Leefbaarheid en woningtoewijzing

Bij het aanbieden van de woningen aan woningzoekenden hebben wij contact met nieuwe bewoners. Dat is een leuk moment. Maar soms is het nodig om, in samenspraak met onze partners, aanvullende afspraken te maken. Deze kunnen bijvoorbeeld gaan over woonbegeleiding. Deze afspraken worden onderdeel van de huurovereenkomst en zijn een extra zekerheid dat de leefbaarheid goed blijft.

Bijdragen aan gemeentelijke omgevingsvisie

De gemeente ontwikkelt, binnen de Omgevingswet, in 2019 haar omgevingsvisie met daarin opgenomen de te bereiken lange termijndoelstellingen voor de gehele fysieke leefomgeving. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de samenhang tussen ruimte, water, milieu, natuur, landschap, verkeer en vervoer, infrastructuur en cultureel erfgoed. In 2020 wordt de omgevingsvisie vastgesteld. Vallei Wonen wil actief participeren bij de totstandkoming van de omgevingsvisie.

Input meedenkgroep Kwaliteit van wonen en leefbaarheid

De HBVW meedenkgroep Kwaliteit van wonen en leefbaarheid heeft een tweetal concrete adviezen gegeven voor verbetering van de leefbaarheid die we overnemen. Het betreft:

- Het onderzoeken van mogelijkheden, in met name de achterpaden, voor het afvoeren van hemelwater buiten het rioolstelsel om. Het hemelwater komt direct ten goede aan het grondwater en heeft een positieve werking op het milieu.
- Onderzoek of gemeenschappelijke tuinen naast mooi ook meer bruikbaar kunnen worden gemaakt, bijvoorbeeld voor ontmoeting in de wijk.

Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?

- Wij werken in toenemende mate samen met partners in het maatschappelijk veld, zoals Coöperatie De Kleine Schans, aan het voorkomen van problematieken in de wijken. Daarbij is er aandacht voor de rol van elke organisatie.
- Onze sociaal wijkbeheerder krijgt de nadrukkelijke taak om zichtbaar te zijn in de wijken, te signaleren, preventief te handelen en voor huurders benaderbaar te zijn.
- Waar dat nodig is maken we woningen en de directe woonomgeving veiliger of we schakelen partners in om dit te doen.
- Wij bouwen de huismeesterdiensten voor VvE's af en zetten de vrijgevallen capaciteit van de sociaal wijkbeheerder in om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren.
- Wij onderzoeken samen met de gemeente en welzijnsorganisaties het draagvlak bij huurders voor het werken met *Buurtvaluta*.
- In ons incassoproces zoeken wij vroegtijdig contact met huurders die de huur niet volledig of tijdig betalen. Dit doen wij om verdergaande problematiek te voorkomen.
- Wij leveren maatwerk bij zittende huurders door de huurprijs aan te passen als de persoonlijke omstandigheden van de huurder daar tijdelijk om vragen.
- Wij zetten de huidige samenwerking met de Coöperatie De Kleine Schans met betrekking tot budgetcoaching voort en intensivering deze samenwerking waar dat nodig is.
- Vallei Wonen participeert actief bij de ontwikkeling van de gemeentelijke omgevingsvisie.
- Wij onderzoeken de mogelijkheden voor het afvoeren van hemelwater buiten het rioolstelsel om, met name bij de achterpaden.
- Wij onderzoeken of we gemeenschappelijke tuinen bij ons woningbezit een bredere functie kunnen geven, bijvoorbeeld voor ontmoeting.

Thema 3: Wonen en Zorg

Ambitie: Wij werken aan de zorggeschiktheid van de huidige woningen, voegen als dat past zorgwoningen op verzoek van partners toe en signaleren verborgen problematiek bij huurders.



Signalerende rol

Door aanwezig te zijn in de wijken heeft Vallei Wonen de mogelijkheid om signalen op te pakken als het (tijdelijk) minder goed gaat met haar huurders. Dat kan op verschillend gebied zijn. In die situaties zien we het als onze taak om de huurder in contact te brengen met zorgpartners die een oplossing kunnen bieden. Daarom investeren we voortdurend in het netwerk en maken we passende afspraken met zorgpartners voor het geval zorg nodig is.

Onze zorgwoningen

Met onze zorggeschikte woningen voorzien wij in het langer zelfstandig blijven wonen van huurders in Woudenberg. Wij labelen specifieke woningen voor senioren of verhuren aan mensen met een zorgindicatie. Die woningen zijn voorzien van verschillende hulpmiddelen. Wij staan aanpassingen in ons woningbezit toe als het bijdraagt aan langer zelfstandig wonen. Daarvoor is er regelmatig afstemming met huurders en de gemeente over te treffen voorzieningen, al dan niet betaald vanuit de WMO.

Als de zorgvragende huurder moet verhuizen naar een beter passende woning dan zoeken wij actief naar mogelijkheden om door te stromen.

Samenwerken met partners

Uit het Woningbehoefteonderzoek 2018 blijkt een verwachte toename van 50 intramurale en 135 extramurale zorgbehoevenden tot 2030. Onze zorgpartners huren soms locaties van Vallei Wonen waar ze de zorg verlenen. Als zorgpartners ons in de toekomst vragen naar passende huisvesting voor specifieke zorgdoelgroepen of woongroepen, dan kijken wij gezamenlijk naar de mogelijkheden.

Wij zijn een dementievriendelijke corporatie. Vallei Wonen bouwt de komende jaren aan een duurzame relatie met de lokale thuiszorgorganisaties. Dit doen wij om preventief te kunnen werken aan verborgen problematiek, waaronder dementie, in de wijken. Wij profileren ons, naar mantelzorgers van dementerende huurders, als partner om gezamenlijk oplossingen te zoeken voor woonzaken. Mantelzorgers weten Vallei Wonen hier steeds beter voor te vinden. Wij zoeken verbinding met vrijwilligersorganisaties rondom dementie.

Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?

- Bij toenemende zorgvraag van huurders staan wij aanpassingen aan het woningbezit toe met als doel het langer zelfstandig wonen van huurders te ondersteunen.
- Wij onderzoeken de eventuele vragen van zorgpartners naar passende huisvesting voor hun doelgroepen.
- Wij verstevigen ons netwerk met de zorgpartners zodat wij voor huurders met problemen, snel kunnen bemiddelen.
- Met lokale thuiszorgorganisaties werken wij nauwer samen om verborgen problematiek, waaronder dementie, vroegtijdig te onderkennen.
- Vallei Wonen profileert zich op het oppakken van signalen van mantelzorgers bij dementie en kiest een werkwijze om vroegtijdig bekend te worden bij de mantelzorgers. Wij zijn daarom in verbinding met vrijwilligersorganisaties en bewonersgroepen rondom dementie.

Thema 4: Verduurzaming

Ambitie: Wij blijven bijdragen aan CO₂ reductie in ons woningbezit met als doel in 2050 een CO₂-neutrale woningcorporatie te zijn. In bestaande woningen brengen wij isolerende maatregelen aan, in nieuwbouw passen wij beproefde (no-regret) mogelijkheden van verduurzaming toe en werken wij samen met partijen.



Plannen voor duurzaamheid

Vallei Wonen heeft het Milieubeleidsplan 2011-2018 opgesteld waarin ze de ambitie voor duurzaamheid formuleert. Binnen dit plan zijn de afgelopen jaren steeds meer woningen verduurzaamt waardoor ze veel minder CO₂ uitstoten. We isoleerden woningen, plaatsten zonnepanelen en zonneboilers en vervingen oude verwarmingsketels. Zo bereikten we binnen ons woningbezit maar liefst een CO₂ reductie van 29%.

In de Woonagenda 2017-2021 maken corporaties afspraken over het verduurzamen van hun woningen, omdat dit een grote bijdrage levert aan verminderen van de CO₂-uitstoot. Dit past in het Klimaatakkoord van Parijs waarin in 2015 is afgesproken de CO₂-uitstoot wereldwijd drastisch te beperken. Koepelorganisatie Aedes heeft voor corporaties een Routekaart CO₂-neutraal 2050 gemaakt. De Routekaart geeft aan wat er nodig is om de corporatiewoningen te verduurzamen om uiteindelijk in 2050 CO₂ neutraal te zijn. De komende periode toetsen we de uitkomsten van de Routekaart aan wat er in onze woningen past en of dit voor ons betaalbaar is.

Uitvoeren maatregelen bestaande woningvoorraad

De laatste jaren isoleerden wij veel woningen in combinatie met het uitvoeren van planmatig onderhoud. De helft van de investering kwam voor rekening van Vallei Wonen en de andere helft kreeg de huurder in rekening gebracht via huurverhoging. Zo helpen wij huurders in het beheersen van de integrale woonlasten en dus de betaalbaarheid van het wonen. En wij leverden, vanwege de CO₂ reductie, een bijdrage aan het milieu en aan het wooncomfort van onze huurders. De komende jaren blijven wij investeren in het isoleren van de woningvoorraad en in zonnepanelen en zonneboilers. In algemene ruimten van woongebouwen vervangen we verlichtingsarmaturen door energiezuinige LED-armaturen. Als woningen van bewoner wisselen, treffen wij de mogelijke maatregelen ten behoeve van energiebesparing.

Duurzaamheid in nieuwbouw

De ontwikkelingen gaan nu hard. In 2050 moeten wij CO₂ neutraal zijn, in 2030 is de helft van de woningen niet meer op het gas aangesloten. Beslissingen voor nieuwbouw en groot onderhoud worden gewogen langs de as van verduurzaming en de as van financieel realisme voor dat moment.

Bij toekomstige nieuwbouw gaan wij uit van het principe van CO₂ ready bouwen. Wij investeren zoveel als mogelijk in de schil (bouwkundig), en vullen dit als dat nodig blijkt aan met installatieoplossingen. Wij voeren nieuwbouwwoningen uit met een extra lage Energie Prestatie Coëfficiënt (EPC) die tot 20% onder het huidige bouwbesluit (0,40) uitkomt.

Wij zijn, vanwege de schaal van onze organisatie, volgend in innovatie op duurzaamheid. Wij maken gebruik van kennis die elders is opgedaan.

Samenwerken in Duurzaamheid

Vallei Wonen neemt deel aan de Werkgroep Duurzaamheid in Woudenberg en bespreekt halfjaarlijks initiatieven. Waar mogelijk ondersteunen wij de initiatieven met capaciteit en kennis. Zo willen we ook participeren in de ontwikkeling van de gemeentelijke Warmtevisie, die in 2021 vastgesteld wordt.

Het aanbrengen van energetische maatregelen zorgt voor betaalbare woningen, maar bewonersgedrag speelt daarbij ook een belangrijke rol. Wij maken, samen met de gemeente,

en de Stichting Duurzaam Woudenberg, werk van het inzetten van energiecoaches in Woudenberg. Deze coaches begeleiden de huurders en werken aan het bewustzijn van energieverbruik door het eigen bewonersgedrag. Een tweede doelstelling is het creëren van een verdergaand gevoel van 'eigenaarschap' bij huurders; de huurder beschouwt de woning als zijn eigendom.

Wij bespreken bij het maken van prestatieafspraken met de gemeente de inzet van de energiecoaches, de noodzaak om voor bewustwording nog aanvullende communicatiemiddelen te ontwikkelen en het onderzoeken of wij eventueel gebruik kunnen maken van de zogenaamde Postcoderoosregeling.

Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?

- Wij gaan onverminderd door met het isoleren van onze woningvoorraad om CO₂ reductie te realiseren. Nieuwbouwwoningen bouwen wij met een EPC-waarde tot 20% onder het actuele bouwbesluit (0,40).
- De komende periode toetsen we de uitkomsten van de Routekaart aan wat er in onze woningen past en of dit voor ons betaalbaar is.
- Wij nemen deel aan de Werkgroep Duurzaamheid in Woudenberg en doen zo aan kennisdeling.
- Wij participeren in de ontwikkeling van de gemeentelijke Warmtevisie die in 2021 actueel moet zijn.
- Met de gemeente en Stichting Duurzaam Woudenberg maken wij werk van de inzet van energiecoaches, die werken aan het bewustzijn van huurders en het bewonersgedrag.
- Wij bespreken bij het maken van prestatieafspraken met de gemeente de inzet van de energiecoaches, het ontwikkelen van mogelijke communicatiemiddelen voor bewustzijn en het eventueel gebruik maken van de Postcoderoosregeling.

Thema 5: Bedrijfsvoering

Ambitie: Wij voldoen aan de (financiële) parameters en zijn daarmee een toekomstbestendige corporatie. Wij werken toe naar fusie om de kwetsbaarheid van onze organisatie te verminderen.



Klantgerichtheid organisatie

Vallei Wonen is een kleine organisatie die dicht bij haar klanten staat. De klanttevredenheid is hoog. Wij leggen de verantwoordelijkheden lager, daar waar ze gedragen kunnen worden, bij onze medewerkers, door ze proces- én resultaatverantwoordelijk te maken. Medewerkers organiseren grotendeels in onderlinge samenspraak (meer-ogen-principe) hun eigen werkzaamheden en maken eigen keuzes in het belang van onze klanten. Daardoor ontstaat ruimte voor zelfontplooiing van medewerkers en ruimte om constant te kunnen blijven verbeteren. Bij klantgerichtheid hoort ook het leveren van maatwerk binnen de processen. Daar hoort soms ook een beargumenteerd nee, zeggen bij. Onze medewerkers gaan bij het leveren van maatwerk aan onze klanten steeds vaker afspraken maken gericht op de situatie van de klant. Daarbij geldt het principe van 'pas toe of leg uit'. Medewerkers kiezen de gebruikelijke weg of wijken in overleg met collega's hiervan af. Medewerkers worden hierin gefaciliteerd en ondersteund.

Onze klanten waarderen de kwaliteit van onze dienstverlening. Dat blijkt regelmatig uit onafhankelijke tevredenheidsmetingen die het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) uitvoert. De rapportage vanuit KWH gebruiken wij als sturing voor verbetering en verantwoording. Wij hebben de ambitie deze tevredenheid minimaal te handhaven en waar mogelijk nog te verbeteren.

Efficiëntere processen

Met relatief weinig mensen doen wij het werk en daardoor zijn wij ook kwetsbaar. Die kwetsbaarheid gaan wij deels verminderen door ruimte te creëren. Die ruimte is nodig voor het uitvoeren van andere taken, maar ook om huidige taken beter te doen.

De komende jaren stemmen wij daarom onze werkprocessen verder af op de klantvraag. De klant bepaalt uiteindelijk wat onze taken zijn. Waar mogelijk verbeteren wij onze processen en halen overbodige stappen weg. Daarmee verminderen wij ook onze kwetsbaarheid vanwege de organisatieomvang en zorgen wij ervoor dat wij nog meer klantgericht worden. Wij leggen processtappen alleen vast als dat nodig is ter ondersteuning en houvast van onze medewerkers. Het werkproces mag daarin niet beklemmend zijn.

Wij gaan werken met zogenaamde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) op de processen. Met deze stuurinformatie bepalen wij snel en eenvoudig of wij op koers liggen met onze prestaties. En dat doen wij voor de, qua kasstroom, belangrijkste procesonderdelen, bijvoorbeeld voor leegstand van woningen, huurachterstand en kosten van klachten- en mutatieonderhoud.

Het afleggen van verantwoording aan huurders, partners en toezichthouders is vanzelfsprekend voor ons, maar vraagt ook veel tijd van onze medewerkers. Wij gaan toe naar meer standaardisering van verantwoordingsrapportages. Waar mogelijk beperken wij de huidige rapportages als de toegevoegde waarde van informatie niet aantoonbaar is.

Wij digitaliseren onze dienstverlening om de medewerkers te ondersteunen in het uitvoeren van hun rol en de werkzaamheden. Daarom maken we de mogelijkheden voor huurders, om digitaal zaken met ons te doen ook aantrekkelijk. En we zorgen ervoor dat het altijd werkt en gebruiksvriendelijk is. We onderzoeken mogelijkheden om ouderen te helpen met de digitalisering, bijvoorbeeld door een scholenproject met jongeren te ondersteunen.

De tijdsbesparing zetten wij dit in voor diepgaander persoonlijk contact met mensen voor wie de digitalisering geen oplossing is. Voor deze mensen blijft er altijd een andere mogelijkheid beschikbaar. De persoonlijke aandacht blijven we bieden voor deze groep huurders. Wij zorgen ervoor dat de klantgerichtheid behouden blijft.

Fusie

Vallei Wonen werkt in regionaal verband al met verschillende corporaties samen als het gaat om wederzijdse kennisdeling. Vanwege de groter wordende kwetsbaarheid van onze kleine organisatie is het noodzakelijk om de mogelijkheden van een fusie met een partner in de regio te onderzoeken. Door krachten te bundelen willen we de kwetsbaarheid verminderen. En wij zorgen ervoor dat hierbij altijd de lokale verankering van de activiteiten van Vallei Wonen en de klantgerichtheid naar de Woudenbergse huurders behouden blijft.

Financiële positie Vallei Wonen

Vallei Wonen voldoet op dit moment aan de voor corporaties gestelde financiële parameters voor een gezonde bedrijfsvoering. Ook in de toekomst willen wij hieraan blijven voldoen, tenzij er aanleiding is om hiervan bewust af te wijken. Dan verantwoorden wij onze keuzes.

De ambitie in dit bedrijfsplan, waaronder de geplande bouwopgave voor de komende tien jaar, is doorgerekend en opgenomen in de meerjarenbegroting. De parameters blijven positief en daarmee is de ambitie ook financieel haalbaar en realistisch.

Wat bereiken wij van 2019 tot en met 2022?

- Vallei Wonen continueert de meting van de klanttevredenheid via KWH en past de dienstverlening aan als daar aanleiding voor is.
- Wij maken onze klantprocessen efficiënter, door overbodige stappen over te slaan. Daarmee beperken wij de kwetsbaarheid die er is vanwege de beperkte schaal van de organisatie.
- Op de belangrijkste processen formuleren wij stuurinformatie door Kritisch Prestatie Indicatoren te bepalen.
- Wij beperken, waar dat kan, huidige rapportages en leggen processtappen alleen vast als dat van toegevoegde waarde is voor het uitvoeren van de werkzaamheden door onze medewerkers.
- Wij digitaliseren onze werkzaamheden met behoud van de klantgerichtheid naar onze klanten. De tijd die dit bespaart willen wij besteden aan klanten die het nodig hebben.
- We bespreken met de gemeente en de HBVW in het kader van de prestatieafspraken mogelijkheden om ouderen te helpen met de digitalisering en participeren in eventuele projecten.
- De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van processen en het resultaat ligt lager in de organisatie, bij de uitvoerende medewerkers.
- Onze medewerkers maken steeds meer maatwerkafspraken met klanten en maken noodzakelijke uitzonderingen om het gewenste resultaat te bereiken. Collegiaal meekijken wordt gewoon. Medewerkers worden hiertoe gestimuleerd en ondersteund.
- Wij onderzoeken fusiemogelijkheden met corporaties in de omgeving om onze kwetsbaarheid te verminderen en de slagkracht te vergroten. Daarbij blijven we lokaal verankerd en klantgericht naar onze huurders.
- Vallei Wonen voldoet in de toekomst aan de vereiste financiële parameters.