

Woonin

Ondernemingsplan

Eropaf!

Meer woningen, betere buurten

December 2023

Voorwoord

Sinds 1 januari zijn we Woonin. Wij zijn een nieuwe, sterke corporatie die de grote woonuitdagingen in de Utrechtse regio aankan. Dit is het ondernemingsplan dat richting geeft aan de nieuwe organisatie en duidelijkheid schept over wat huurders en stakeholders van ons kunnen verwachten.

De opgaven op het brede terrein van wonen zijn ontzettend groot. Voor woningcorporaties is hier een belangrijke rol weggelegd, zowel in kwantitatieve als in kwalitatieve zin. Woonin is een grote corporatie met een krachtig ontwikkelbedrijf. Hiermee gaan we de komende jaren een grote stap zetten in het oplossen van de woningnood in de Utrechtse woningmarktregio. Tegelijkertijd werken we gebiedsgericht, in compacte teams, dichtbij onze huurders aan betere buurten. In die combinatie ligt het onderscheidend vermogen van Woonin.

Waar het gaat om de aantallen is de urgentie enorm, er zijn simpelweg meer woningen nodig. We willen meegroeien met de gemeenten in onze woningmarktregio zodat we meer mensen kunnen huisvesten en de wachtlijsten afnemen. We hebben de financiële mogelijkheden om 800 woningen per jaar nieuw te bouwen en elk jaar 1000 woningen te verduurzamen en te renoveren. We zijn actief op zoek naar locaties voor nieuwbouw en we tonen lef en creativiteit om zoveel mogelijk woningen toe te voegen.

In kwalitatieve zin zien we dat de complexiteit in onze wijken en buurten de afgelopen decennia sterk is toegenomen. We huisvesten in toenemende mate mensen in een kwetsbare positie. Dit stelt hoge eisen aan hoe wij werken. Woonin wil een corporatie zijn die het ambacht van de volkshuisvesting optimaal beheerst en maatschappelijke opgaven tegemoet treedt in plaats van uit de weg gaat.

Als maatschappelijke organisatie weten wat er speelt in onze buurten en complexen. We nemen het initiatief om samen met onze maatschappelijke partners vraagstukken op te pakken waar onze huurders tegenaan lopen. Ieder in zijn eigen rol. Om dit te kunnen doen werken we gebiedsgericht. Vanuit onze vestigingen in Houten, Nieuwegein, Utrecht en Wijk bij Duurstede werken we met een vast team van medewerkers zodat we dichtbij onze huurders staan en zij goede dienstverlening ervaren. De vestigingen zijn het lokale gezicht van Woonin, vanuit hier werken we aan fijne woonomgevingen waarin sterke woongemeenschappen kunnen groeien.

Woonin is erop gebrand om, liever vandaag dan morgen, resultaten te laten zien die passen bij de maatschappelijk urgentie. Op onze inzet en prestaties zijn we ten aller tijden aanspreekbaar. We nodigen u uit mee te denken en mee te doen.

Samen met onze partners en huurders werken we aan de realisatie van onze ambities; meer woningen en betere buurten. Eropaf!

Inleiding

De Nederlandse volkshuisvesting staat in een lange traditie. Al decennialang werken onze rechtsvoorgangers dag in, dag uit in de stad en het dorp. Aan plekken waaraan we ons hechten, die we samen mooier maken.

Wat ons de komende jaren te doen staat is niet nieuw, maar het wordt wel steeds uitdagender. Juist daarom is het zo belangrijk dat we er zijn als maatschappelijke organisatie. Dat we betekenis geven aan de volkshuisvesting. Dat doen we niet alleen. Met onze partners en onze medewerkers, maar bovenal samen met onze huurders, gaan we erop af en bouwen we samen aan meer woningen en betere buurten. Plekken waar we goed wonen.

In dit document lees je waar Woonin voor staat en hoe wij dat de komende jaren in de praktijk brengen. We stellen vast wat de **waarden** zijn die ons elke dag houvast geven in ons doen en laten. We geven invulling aan de heipalen waar wij op bouwen: meer woningen en betere buurten. Tenslotte laten we voor de belangrijkste onderwerpen puntsgewijs zien hoe wij de basis van onze organisatie de komende jaren verder versterken.

Wij zijn Woonin.

Wij vinden dat iedereen goed moet kunnen wonen. Een fijne woonplek is een voorwaarde voor prettig samenleven. Daarom verhuren wij betaalbare, duurzame woningen en werken we aan leefbare buurten. Dat doen we al meer dan honderd jaar, vanuit de overtuiging dat wij als woningcorporatie écht een verschil kunnen maken.

De uitdagingen zijn groot

In politiek en maatschappij is veel aandacht voor wonen. Het woningtekort is groot en de wachttijd lang. Er zijn simpelweg meer woningen nodig. De kloof tussen arm en rijk groeit en dat zien we terug in de samenstelling van onze buurten. In buurten waar wij veel woningen hebben, zien we meer kwetsbare bewoners. Soms ervaren bewoners in deze buurten overlast en onveiligheid. Samen met onze partners in stad en regio werken we ook de komende jaren hard aan oplossingen voor deze uitdagingen.

Woonin gaat eropaf!

Woonin is een corporatie die het ambacht van de volkshuisvesting beheerst. We staan dichtbij onze huurders. We hebben de ambitie en de kracht om onze woningvoorraad te laten groeien. We werken aan betere buurten waar mensen zich thuis voelen. We zien de uitdagingen en gaan de opgaven - hoe complex ook - vol vertrouwen tegemoet. **Eropaf!**

Dit zijn de waarden die ons elke dag houvast geven.

Dichtbij - daar waar het gebeurt, vind je ons

Buurten beter maken doen we van binnenuit. We werken gebiedsgericht en weten wat er speelt bij huurders en andere partijen. Onze beheerders zijn de ogen en oren van de buurt. We zijn goed bereikbaar en spreken heldere taal.

Vakwerk - we zijn goed in wat we doen

Omdat er grote uitdagingen zijn in de samenleving, hebben we flinke ambities. We leggen de lat hoog en dat kan omdat onze mensen het ambacht van de volkshuisvesting verstaan. Dat gaat veel verder dan alleen woningen verhuren. Het is een vak apart. Een prachtig vak.

Slagvaardig - we gaan erop af

Er wordt veel van ons verwacht en er is geen tijd te verliezen. Daarom pakken we onze verantwoordelijkheid en tonen we lef. We denken in oplossingen. We bieden hulp, maar geven ook onze grenzen aan. We leren door te doen. Eropaf!

Maatschappelijk - ons werk doet ertoe

We bieden betaalbare woningen en werken aan prettig leefbare wijken, in een tijd dat daar enorme behoefte aan is. We maken het verschil voor onze huurders én de lokale samenleving. Dat maakt onze inzet 100% de moeite waard.

Dit zijn onze pijlers - de heipalen waarop wij bouwen.

1. Wij willen **meer woningen aanbieden**.

Er zijn te weinig woningen voor iedereen. Ook mensen in een kwetsbare positie moeten vaak lang wachten op een eigen plek. Wij willen meer locaties in bezit krijgen om de komende jaren nieuwe woningen te bouwen. Ook blijven we volop investeren in groot onderhoud en in de verduurzaming van al onze woningen.

2. Wij bouwen aan **betere buurten**.

Door allerlei ontwikkelingen in de maatschappij, hebben steeds meer bewoners moeite om mee te doen. In sommige wijken zien we armoede, eenzaamheid en overlast toenemen. Soms voelen mensen zich onveilig. Aan ons de taak om samen met bewoners van elke buurt een betere buurt te maken.

Heipaal 1: Meer woningen

Veel mensen willen graag in de regio Utrecht wonen. Starters, jonge gezinnen, ouderen, alleenstaanden: allemaal zien zij hier voor zichzelf een prettig bestaan. Ook nieuwkomers en mensen in een kwetsbare positie gunnen we een veilig thuis. Maar de woningtekorten zijn groot en de wachttijden lang. Daar maken wij ons zorgen over. Er moeten meer woningen komen.

Woonin bouwt honderden nieuwe woningen per jaar. We kijken wat de huidige en toekomstige bewoners nodig hebben, maar ook wat goed is voor de buurt. We zorgen voor een goede balans tussen bewonersgroepen en voor voldoende groen, voorzieningen en ontmoetingsruimte.

Woonin gaat de komende jaren een grote stap zetten
in het aanpakken van de woningnood

Meer woningen: Eropaf!

- We zoeken **nieuwe locaties voor woningbouw** in de regio en werken samen met gemeente en marktpartijen.
- We zijn **aanjager van de Utrechtse Bouwstroom**: een manier om sneller en slimmer te bouwen.
- Onze nieuwbouw is **levensloop- en toekomstbestendig** en voor een brede doelgroep.
- We gaan ook **tijdelijke woningen** neerzetten.
- Voor de groeiende groep **zelfstandig wonende ouderen** ontwikkelen we speciale woonconcepten.
- We realiseren **gemengde woonconcepten**, waar bewoners elkaar ondersteunen door een goede buur te zijn.
- We **verkopen** alleen als we groeien in het aantal sociale huurwoningen. Met de opbrengsten betalen we nieuwbouw en renovatie.
- Investeren in **middenhuur woningen** doen we in beperkte mate en mag niet ten koste gaan van ons doel: meer sociale huurwoningen.
- Bij nieuwbouw geven we **ruimte aan ideeën van bewoners**. Zo kunnen we bijdragen aan een sterke woongemeenschap.
- We **lobbyen bij het Rijk** voor meer centrale regie op wonen.
- Wat en hoe we gaan bouwen staat uitgebreider in onze **portefeuillestrategie**.

Heipaal 2: Betere buurten

We zien steeds meer mensen in een kwetsbare positie in onze woningen. Denk bijvoorbeeld aan voormalig daklozen en verslaafden, eenzame ouderen, statushouders en mensen met financiële of psychische problemen. Soms is er sprake van een combinatie van problemen. Dit heeft invloed op de buurt en op ons werk, dat uitdagend en ingewikkeld kan zijn.

Samen met onze lokale partners kunnen we de buurten voor onze huurders verbeteren. Dit vereist vakwerk, dit noemen we het ambacht van de volkshuisvesting. Belangrijk is dat we naast onze huurders staan, hun leefwereld centraal stellen en zorgen dat onze medewerkers goed toegerust zijn voor hun taken.

Woonin maakt sterke woongemeenschappen
in prettige, veilige wijken en buurten

Betere buurten: Eropaf!

- We pakken een actieve rol in de **samenwerking** met andere (sociaal-)maatschappelijke partijen zoals gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, politie, schuldhulpverlening en buurtteams.
- Waar nodig sturen we op de **instroom** van nieuwe bewoners en we maken **doorstroom** van huurders naar een beter passende woning mogelijk.
- In onze wooncomplexen **stemmen we het beheer af** op wat nodig is. Bij kwetsbare complexen is ons beheer intensief. In de gemengde woonconcepten werken we met allround beheerders die het grootste gedeelte van alle huurdersvragen zelf kunnen afhandelen.
- We werken **gebiedsgericht**. We zijn zichtbaar aanwezig in de buurt en werken samen met een netwerk van lokale organisaties.
- Buiten gebeurt het. We geven meer aandacht aan onze medewerkers in '**buitenfuncties**'.
- We stimuleren **initiatieven van buurtbewoners** die de sociale samenhang in onze wijken versterken.
- We maken **sociale innovatie** mogelijk. Daarbij hoort het faciliteren van 'community building' in onze buurten. We experimenteren met concepten zoals Proeftuin Ruwaard (Oss) en Gouden Gemeenschap (Wijk bij Duurstede).
- We werken onze aanpak voor betere buurten verder uit in de **leefbaarheidsstrategie**.

Deze elementen vormen de kern van onze organisatie.

Alles draait bij Woonin om onze huurders, onze dienstverlening en de woningen die wij verhuren. Om die drie elementen optimaal vorm te kunnen geven, hebben we een sterke organisatie nodig.

Onze huurders

Onze focus ligt op het verhuren van sociale huurwoningen aan lage inkomens; de sociale doelgroep. Dit zijn éénpersoonshuishoudens met een inkomen tot € 44.035 en meerpersoonshuishoudens met een inkomen tot € 48.625 (peildatum 1-1-2023).

Daarnaast hebben we speciale aandacht voor:

- **Lage inkomens met een bijzondere woningvraag.** Dit zijn mensen met een zorgvraag; een lichamelijke of mentale beperking bijvoorbeeld, of mensen uit de maatschappelijke opvang.
- **Ouderen.** Voor deze groeiende en zeer diverse groep willen we meer geschikte, aangepaste woningen bieden, met voorzieningen in de omgeving. We versterken de samenwerking met zorgpartijen die specifieke zorgdiensten aanbieden voor onze oudere huurders.
- **Middeninkomens.** Huurders die te veel verdienen voor sociale huur en te weinig voor vrije sector huur of koop. Het gaat om inkomens tot € 64.578 (éénpersoonshuishouden) en tot € 76.319 (meerpersoonshuishouden). Een beperkt deel van onze woningen is beschikbaar voor deze groep.

Onze dienstverlening

We vinden het belangrijk om dicht bij onze huurders te staan. Letterlijk; door zichtbaar aanwezig te zijn in de wijken en toegankelijk te zijn voor persoonlijk contact. Maar ook door oog te hebben voor de verschillen tussen huurders, goed naar hen te luisteren, hun behoeftes serieus te nemen en onze dienstverlening daarop af te stemmen. Soms vraagt dat om maatwerk. We zijn 24/7 digitaal bereikbaar, via alle mogelijke kanalen. We helpen huurders die minder geletterd of digitaal vaardig zijn.

Goede communicatie zien we als cruciaal onderdeel van ons vak als volkshuisvesters. Daarbij hoort ook dat we duidelijk en eerlijk zijn over wat huurders van ons kunnen verwachten.

De aandachtspunten als het gaat om onze dienstverlening liggen hierop:

Uitstekende bereikbaarheid

- Al onze huurders kunnen eenvoudig met ons in contact komen via onze **online- en offlinekanalen**.
- We hebben in elke gemeente een **vestiging**, die dagelijks voor onze huurders is geopend.
- **Contact met huurders** over voor hen belangrijke zaken als (ver)huur en sociaal beheer vindt zoveel mogelijk plaats op een Woonin vestiging.
- Via het huurdersportaal zijn we 24 uur per dag, 7 dagen per week **digitaal bereikbaar**.
- De komende jaren verbeteren en stimuleren we (het gebruik van) **het huurdersportaal**. Het huurdersportaal is dé manier om snel informatie te vinden en veel zaken zelf te regelen.

Heldere communicatie & participatie

- We communiceren **tijdig en duidelijk** naar onze huurders. We gebruiken begrijpelijke taal en een positieve stijl.
- Onze medewerkers zijn er voor onze huurders. Zij **kennen en begrijpen onze huurders** en weten wat er speelt, onder andere door huurdersonderzoeken en participatie.
- **Klachten** handelen we snel en tot tevredenheid van huurders af.
- We zetten nieuwe vormen van **participatie** in, om meer huurders te betrekken bij het verbeteren van ons werk. Dit doen we in samenspraak met onze huurderskoepel(s).

Kennis optimaal inzetten

- Als volkshuisvesters zetten wij al onze **kennis en expertise** in voor onze huurders.
- We **delen onze kennis** met onze partners in de wijken en staan ervoor open om van hen te leren.
- We werken met **huurdersgroepen**. We stemmen onze dienstverlening af op de behoeften van de huurders en ontwikkelingen in de maatschappij.
- We meten regelmatig de **huurderstevredenheid**, om onze dienstverlening te verbeteren en onze processen, beleid en gedrag goed af te stemmen op de (veranderende) verwachtingen van huurders.

Onze woningen

Wij zijn er trots op kwalitatief goede en duurzame woningen te verhuren. Dat doen we door nieuwbouw en door het verbeteren van onze bestaande woningen. We maken ruimte voor verschillende doelgroepen door in onze wijken diverse typen woningen aan te bieden met verschillende afmetingen en huurprijzen. In onze portefeuillestrategie formuleren we onze wensportefeuille en geven we aan hoe we toewerken naar de realisatie hiervan.

De aandachtspunten als het gaat om onze woningen liggen hierop:

Verhuren: een passende woning voor zoveel mogelijk huurders

- Voor de bouw van sociale huurwoningen zoeken we actief naar **geschikte locaties**. We zijn afhankelijk van externe partijen (met name gemeenten) om bouwgrond aan ons beschikbaar te stellen.
- We zetten in op **gemengde wijken**, door per wijk woningen in verschillende huurcategorieën aan te bieden. In wijken met weinig sociale huurwoningen breiden we de voorraad uit en in wijken met veel sociale huurwoningen verminderen we het aandeel, onder meer door het toevoegen van middenhuur.
- Met de instrumenten die ons ter beschikking staan, passen we een **inkomensafhankelijke huurverhoging** toe voor huurders in een sociale huurwoning. Huurders met een hoog inkomen kunnen een hogere huur betalen, in lijn met de kwaliteit van de woning.
- We bevorderen de **doorstroming van huurders**. Huurders die een sociale huurwoning achterlaten krijgen voorrang bij middenhuur- en koopwoningen. We helpen senioren die dat willen naar een meer passende woning. Dat doen we door actief te informeren over gemeentelijke regelingen als verhuisadviseur, inzet van wooncoaches en de voorrangsregeling 'Van groot naar beter'.
- We zoeken **balans in de huisvesting** van regulier woningzoekenden en woningzoekenden met een zorgvraag en urgentie. We willen de positie van de regulier woningzoekenden bij woonruimteverdeling verbeteren.

Onderhouden: duurzaam, vraaggericht en sociaal

- Onze woningen voldoen minimaal aan de **Woonin kwaliteit**. Dit is het uitgangspunt bij onze onderhouds- en renovatieprojecten
- Het **verduurzamen van onze woningen** heeft hoge prioriteit. In al onze onderhouds- en renovatieprojecten passen we duurzaamheidsmaatregelen toe, zoals isolatie,

zonnepanelen en hybride warmtepompen. Ook hebben we aandacht voor klimaatadaptie en het voorkomen van hittestress

- Woningen met een slecht energielabel (E, F en G-label) **faseren we uit** en pakken we aan in onderhouds-, renovatie- en slooprojecten. Hiermee geven we uitvoering aan de Nationale prestatieafspraken.
- We kiezen voor gebruiksvriendelijke en in de praktijk bewezen innovatieve technieken op het gebied van **duurzaamheid**.
- Bij onderhoud werken we **vraaggericht**. We lossen zoveel mogelijk de klachten van de huurder in één keer op (first-time-fix).
- We maken mogelijk dat onze huurders **langer zelfstandig** kunnen blijven wonen. Voor kleine aanpassingen in de woning, zoals het aanbrengen van handgrepen in toilet of douche, kunnen senioren en mensen met een beperking een beroep doen op ons programma Langer Thuis.
- Waar mogelijk maken we tijdens onderhouds- en renovatieprojecten onze wooncomplexen meer **levensloopbestendig**.
- **Sociaal renoveren** is het uitgangspunt in onze renovatieprojecten. Vóór de renovatie benaderen we elke huurder persoonlijk. Als hulp op het sociale vlak nodig is, bieden we die samen met onze sociale partners in de wijk.

Onze organisatie

Woonin is financieel gezond. Onze middelen zetten we zoveel mogelijk in voor de huurders. Voor hen werken we aan meer woningen en betere buurten. Uitgangspunten voor de inrichting van onze organisatie zijn **gebiedsgericht werken** en het **versterken van het ambacht van de volkshuisvesting**. De vier kernwaarden, dichtbij, vakwerk, slagvaardig en maatschappelijk, geven onze medewerkers houvast in hun samenwerking met huurders, stakeholders en collega's. We willen een aantrekkelijke organisatie zijn, waar (huidige en toekomstige) medewerkers met plezier en voldoening werken. Ons handelen en de wijze van besturen is transparant.

De aandachtspunten als het gaat om de organisatie liggen hierop:

Goede, tevreden en vakkundige medewerkers

- Onze medewerkers werken **met passie voor volkshuisvesting** in de vestigingen van hun stad of dorp. Zij zijn ondernemend, enthousiast, slagvaardig en trots om voor Woonin te werken.

- Bij Woonin is ruimte voor iedereen. **Diversiteit, veiligheid en inclusiviteit** zijn belangrijke uitgangspunten voor onze organisatie. We maken ons hard voor de vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van onze mensen.
- We stimuleren en faciliteren **persoonlijke ontwikkeling en vakinhoudelijke verdieping**. Voor jonge medewerkers is er een intensief leertraject in het programma Binden en Boeien, dat we de komende tijd doorontwikkelen.
- We bevorderen de ontwikkeling van competenties die horen bij het vak van volkshuisvesting en maken medewerkers bewust van de **maatschappelijke impact** die zij kunnen hebben.
- We maken ruimte voor **sociale ontmoeting tussen medewerkers**, onder meer door het ondersteunen van een actieve personeelsvereniging.
- De manier van **leidinggeven** binnen Woonin heeft continu de aandacht van het management. We geven sturing vanuit een cultuur van **leren en verbeteren**, waarbij fouten maken mag. Leidinggevend stimuleren medewerkers in hun ontwikkeling en het zelfstandig nemen van beslissingen.
- We werken met standaard **werkprocessen**, die voor iedere medewerker makkelijk toegankelijk en vindbaar zijn. De **ICT-systemen** zijn veilig en gebruiksvriendelijk, de data in onze systemen zijn actueel en juist.
- We vergroten onze inzet op **maatschappelijk verantwoord ondernemen**, waar onze huurders profijt van kunnen hebben, zoals leer-werktrajecten of stages bij Woonin voor huurders.

Besturing op basis van onze kernwaarden

- De wijze van besturing en toezicht is uitgewerkt in de **visie op bestuur en toezicht**. We laten ons leiden door heldere doelen, motivatie, goede omgangsvormen, leiderschap en wederzijdse interesse
- **Samenwerking met lokale partijen** vindt plaats vanuit onze vestigingen. Vanuit de corporatie-brede afdelingen, zoals Strategie en VastGoed, werken we samen met **bovenlokale organisaties** als Aedes, RWU (woningcorporaties in regio Utrecht), ministeries en vastgoedorganisaties.
- Regelmatig overleggen we met onze **huurderskoepel(s)** op bestuurlijk niveau over onder meer ons huurbeleid, begroting en portefeuillestrategie. De samenwerking met onze huurderskoepel(s) leggen we vast in een overeenkomst. Daarin staan ook de rechten, zoals het geven van advies of instemming.
- Woonin is een **platte organisatie** met korte lijnen en met eenvoudige processen voor besluitvorming. Strategische besluiten over beleid en financiën (inclusief investeringen)

vinden plaats in het directieoverleg. Op lokaal niveau geven we binnen de kaders ruimte aan maatwerk.

Verantwoorde bedrijfsvoering

- Woonin is een **financieel gezonde corporatie**. We willen voldoende vermogen en liquiditeit behouden om te voldoen aan onze verplichtingen op korte en lange termijn.
- We houden ons altijd aan de **ratio's** die onze toezichthouders vaststellen. Daarbij houden we rekening met een **buffer** om eventuele risico's op te kunnen opvangen.
- We sturen op operationele kasstromen en daarmee op **lage bedrijfslasten**. Het doel is onze middelen zoveel mogelijk in te zetten voor onze huurders.
- Alle nieuwbouw- en renovatieprojecten die wij uitvoeren beoordelen we op onze **rendementseisen**. Deze rendementseisen stellen we elk jaar opnieuw vast.
- Keuzes over de inzet van onze middelen, maken we op basis van onze **doelenhiërarchie**: aantallen (beschikbaarheid), kwaliteit, betaalbaarheid.

Tot slot

Het ondernemingsplan bepaalt samen met de portefeuillestrategie en het financieel beleidsplan onze strategie voor de komende jaren. De uitvoering van het ondernemingsplan leggen we vast in een uitvoeringsprogramma. Hierin vertalen we de doelen uit het ondernemingsplan naar concrete activiteiten. We pakken niet alles in één keer op. Elk jaar kiezen wij in het kader van de begroting en het jaarplan op welke activiteiten wij ons het komende jaar richten. In de voortgangsrapportages en het jaarverslag leggen wij verantwoording af over het behalen van de doelen uit het ondernemingsplan.