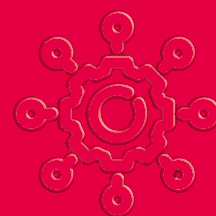


WOONKRACHT10

Samen...
radicaal doen
wat nodig is

ONDERNEMINGSPLAN 2022-2026
WOONKRACHT10



INHOUD

Voorwoord 5

1. Hart voor de klant 8

2. Veerkrachtige buurten 16

3. Waardevol vastgoed 24

4. Duurzame bedrijfsvoering 32

5. Wendbare organisatie 40

Begrippenlijst 47

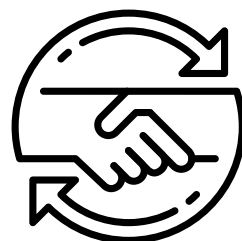
Toelichting

In het hoofdstuk ‘Hart voor de klant’ komt aan bod hoe we omgaan met onze klanten en wat zij van ons mogen verwachten. In het hoofdstuk ‘Veerkrachtige buurten’ gaat het over de sociale infrastructuur, het samen wonen en samen leven. Hoofdstuk 3 ‘Waardevol vastgoed’, belicht waar het voor ons als woningcorporatie allemaal mee begint, de woningen oftewel het fysieke kapitaal. In het hoofdstuk ‘Duurzame bedrijfsvoering’ laten we zien welke afwegingen en keuzes we maken binnen onze beperkte financiële middelen. En ‘last but not least’, in het hoofdstuk ‘Wendbare organisatie’ komt naar voren wat dit alles vraagt van onze medewerkers.

“ **Ra•di•caal** ~ vernieuwende en grondige aanpak met groot effect.

Wederkerigheid als randvoorwaarde

De goede lezer leest een ambitieuze ondernemingsplan waarin we de lat hoog leggen.



Die ambitie zit ook in de wijze waarop we met onze partners samenwerken en in de daaruit volgende wederkerigheid van inzet. De mensen en buurten vragen om aandacht. Niet alleen van ons als woningcorporatie maar ook van andere organisaties die daar actief zijn. We realiseren ons, dat om het verschil te kunnen maken naar de mensen die het meest kwetsbaar zijn, woningzoekenden en huurders, we afhankelijk zijn van hoe we samenwerking en partnerschap invullen. Of we gelijke tred houden in ambities, prioriteiten en inzet van mensen en middelen. Het is een noodzakelijke voorwaarde om met lange adem de juiste beweging in gang te zetten en duurzame oplossingen te bereiken.

Die wederkerigheid is ook van toepassing op de rijksoverheid. Die verwacht, terecht vaak, grote prestaties op het vlak van het bouwen van nieuwe woningen, isoleren en aardgasvrij en betaalbaarheid. Maar heft tegelijkertijd een enorme belasting die alleen woningcorporaties treft, de verhuurdersheffing.

Ook hier is de wet van wederkerigheid van toepassing. Voor de komende vijf jaar hebben we concrete en voorspelbare afspraken met de gemeenten, maar daarna kunnen we niet lang op dezelfde voet verder zonder dat we met onze financiële ratio's in het gedrang komen. Willen we met een lange adem werken en na vijf jaar niet het goede werk weer teniet laten gaan, dan zal er voor de lange termijn meer financiële armslag moeten komen. Voor corporaties in het algemeen en dus ook voor Woonkracht10. De colleges van de gemeenten waar we actief zijn, maken zich er naar Den Haag hard voor. En dat is nog nodig. De korting van 25% op de verhuurdersheffing is nog steeds niet voldoende om na 2026 met hetzelfde elan en passie voort te gaan.

VOORWOORD

Samen... radicaal doen wat nodig is

Het actualiseren van onze strategische koers is een moment van reflectie en bezinning op waar we mee bezig zijn. Doen we de juiste dingen? Doen we ze goed? We zijn daarvoor 'buiten' breed in gesprek gegaan. Zoals onze partners dat gewend zijn. Alle medewerkers van Woonkracht10 hebben daar een rol in gehad. Het heeft een schat aan informatie opgeleverd waarmee we dit ondernemingsplan hebben gevoed. Uit de terugkoppeling bleef hangen, om vooral te werken met een lange adem: 'Kijk niet alleen naar wat voor je voeten ligt aan problematiek en los dat op, maar doe dat ook met de focus op een duurzame oplossing.' Een oproep die we goed kunnen plaatsen in de huidige tijdgeest en daarmee een bron van inspiratie voor de strategische koers voor de komende vijf jaar.

Samen Thuis Geven

Thuis Geven was onze missie tot en met 2021. We worden er door onze belangenhouders en huurders steeds beter op herkend en gewaardeerd. In onze verkenning hebben we lang stil gestaan bij hoe we kunnen blijven Thuis Geven in een tijd dat de maatschappelijke opgaven zich opstapelen. Opgaven als de woningnood, vergrijzing en energiecrisis maken mensen die voor hun huisvesting van ons afhankelijk zijn, extra kwetsbaar. Wij zien dáár juist ook onze meerwaarde. In tijden van toenemende onzekerheid hebben mensen de behoefte aan een thuis waar ze kunnen genieten en ontspannen. Dus doen we de komende vijf jaar ook het uiterste op het gebied van betaalbaarheid, investeringen en onderhoud. De huidige tijdgeest vraagt meer dan ooit dat we met de partners ook extra aandacht hebben voor het welzijn en de veerkracht van onze huurders. Dat we de handen ineen slaan en onze krachten en financiën bundelen naar meerwaarde. Dat maakt dat wij onze missie aangepast hebben naar 'Samen Thuis Geven'. Dus dat we samen aanwezig én zichtbaar zijn in onze buurten en wijken en we samen doen wat nodig is.

Radicaal

Daar komt ook de inspiratie vandaan voor de pakkende titel van dit ondernemingsplan en voor het woord 'radicaal' hierin. 'Radicaal' in de

zin dat we streven naar een grondig én groot effect. ‘Doen’ omdat we daadkrachtig te werk moeten gaan: de problemen duurzaam oplossen door de juiste dingen goed te doen. En ‘samen’ omdat we samen meer kunnen als we het collectieve doel als ambitie kiezen en onze bijdragen daarop afstemmen. Ook als het niet past in bestaand beleid, protocollen of financieringsstromen. Wat we voorstaan is een hervorming van onze collectieve focus, keuzes en inzet.

Partnerschap

De complexe vraagstukken waar we voor staan vraagt dat we samenwerken in partnerschap. Dat we met open vizier in gesprek zijn over wat er aan de hand is, en wat nodig is om de problemen aan te pakken. Dat we in gezamenlijkheid bepalen welke stip we op de horizon zetten en welke keuzes we maken om dat doel te bereiken. Met elkaar zoeken, samen op reis. Een mooi voorbeeld daarvan is het jaarlijkse overleg met het collectief van de vier wethouders Wonen van de gemeenten waar we actief zijn. We stemmen de uitvoeringsagenda af en bespreken wanneer en hoe bij te sturen als onze ratio’s in gevaar komen. Het levert een ‘vliegplan’ op voor de komende vijf jaren met voorspelbare inzet van Woonkracht10 voor iedere gemeente. Alle waarden van partnerschap komen in dat overleg tot zijn recht en het smaakt naar meer. Ook in onze relatie met andere samenwerkingspartners.

Waardecreatie

We willen gezamenlijk waarde maken, met elkaar maatschappelijk renderen. Dat houdt ook in: een stukje autonomie dienstbaar maken aan het partnerschap. Wij zijn bereid onze middelen gezamenlijk in te zetten en onze meerjarenbegroting aan te passen om het gezamenlijk gestelde doel te bereiken. Als we met onze partners ‘van waarde kunnen zijn’ als uitgangspunt nemen, gezamenlijk waarde creëren voor onze huurders, onze buurten en ons vastgoed, groeit de kans dat dit businesscases oplevert waarmee we samen radicaal het verschil maken. Waarmee we het grote effect sorteren dat zo hard nodig is.

Bouwen en verbeteren

Waarin dat mooi tot uiting komt is onze portefeuillestrategie, waarin we prioriteit geven aan verbetering van onze woningen, inclusief het isoleren en aardgasvrij maken van woningen. Ook zetten we meer in op nieuwbouwwoningen, zo nodig in de vorm van flexwoningen. Onze focusgroepen zijn jonge starters, senioren die afhankelijk zijn van een levensloopbestendige woning, lage middeninkomensgroepen die op de huidige commerciële markt niet worden bediend én kwetsbare huurders die afhankelijk zijn van wonen onder begeleiding in welke vorm dan ook. De waarde komt pas echt tot bloei als primaire partners op hun beurt ook mee-investeren. Bijvoorbeeld in de inrichting van

het openbaar gebied, sociale infrastructuur en het zorg- en welzijnsaanbod en de innovatie daarvan.

Wendbaarheid

De veranderingen in de samenleving en onze strategische ambities om daarop in te kunnen spelen, hebben ook grote invloed op onze interne organisatie. Onze medewerkers zijn de krachtmotor. Ze verdienen onze onvoorwaardelijke steun in de wijze waarop ze hun werk moeten uitvoeren. We zetten dus onverminderd door op het sprankelend verbeteren van onze processen, systeeminnovaties en de kwaliteit van samenwerking. Ook investeren we bovenmatig in opleidingsmogelijkheden en persoonlijke groei. In de verwachting dat iedere collega met het beste van zichzelf bijdraagt aan het realiseren van deze strategische koers.

Liesbeth Groeneveld en Erwin Zwijnenburg

Bestuurders Woonkracht10





HART VOOR DE KLANT

We staan dichtbij onze huurders.
We hebben oprechte aandacht
en zijn hartelijk.

Woonkracht10 is er voor iedereen die in onze
samenleving is aangewezen op een betaal-
baar (t)huis. Ook zij die extra kwetsbaar zijn,
gunnen we een warm welkom. Onze huur-
ders hebben vaak geen echte keuzevrijheid.
Dat weerhoudt ons er niet van om onszelf de
hoogste prestatienorm op te leggen. We heb-
ben persoonlijke aandacht voor de klant en de
onderlinge relatie, zijn in gesprek, luisteren
naar wat er leeft en welke behoeften er zijn.
Daar spelen we op in. Onze dienstverlening
sluit aan op de wensen en verwachtingen
van onze klanten en het liefst gaan we nog
een stap verder. Klanten voelen zich hartelijk
welkom bij ons en we hebben contact op een
manier die het beste bij hen past.

1



Dichtbij
Aandacht
Hartelijk

De opgaven waar we voor staan

Onze klantgroep wordt diverser en kwetsbaarder

We zijn er in de eerste plaats om mensen met een laag inkomen een thuis te bieden. De meeste huurders kunnen zich prima redden. Maar mede door verlaging van de (bijstands) uitkeringen en de alsmaar flexibeler wordende arbeidsmarkt zijn er steeds meer mensen die moeite hebben om de eindjes aan elkaar te knopen. Een groeiend aandeel van onze klanten kampt met persoonlijke, sociale of psychische problemen, een taalachterstand, schulden of verslaving. Ook zien we dat huurders tot op hogere leeftijd zelfstandig blijven wonen en dat een deel van hen daar zorg of hulp bij nodig heeft. Al met al wordt onze groep klanten meer divers en voor een deel ook kwetsbaarder.

Uit onze droom

“Zelden heb ik me zo welkom gevoeld. Toen ik op kantoor kwam om de sleutel op te halen, toen ik in de wijk samen met Anneloes alles doornam over het huis, de wijk en de verhuizing. Er komt zoveel op je af! Ik merk dat Woonkracht10 dat gewoon begrijpt en voor mij klaarstaat in deze leuke maar ook spannende tijd.”



Onze droom voor 2026

Klanten voelen het: Woonkracht10 heeft hart voor de klant

Woonkracht10 is een klantgedreven organisatie. Wij maken het verschil, juist voor mensen die minder zelfredzaam zijn. Wat daarbij opvalt is onze persoonlijke benadering en dat we net dat stapje extra zetten, zodat onze klanten voelen dat wij hart voor hen hebben. Dat ze hartelijk welkom zijn. In hun huis, hun wijk en bij onze organisatie.

Wat radicaal nodig is om die droom waar te maken

Hart voor de klant

Wij hebben hart voor onze klanten, voelen ons betrokken en zijn inlevend. Dat begint met weten wat onze klanten wensen en nodig hebben en met het herkennen van eventuele kwetsbaarheden. We hebben oprechte aandacht als klanten bij ons komen met een vraag of een klacht. En we gaan actief op zoek naar hun mening en hun inbreng; participatie is voor ons een groot goed. De situatie van de klant is leidend voor ons handelen, niet het systeem of de procedure. We durven van de gebaande paden af te wijken en bieden maatwerk als dat nodig is. Training en coaching houdt ons hierin scherp.

Onze klanten verrassen en verwonderen

Wij doen wat we beloven en als het even kan wat meer. De wens om de klant te willen verrassen zit in ons DNA. Zorgvuldige communicatie vormt hierbij de rode draad. We luisteren goed naar onze klanten en vragen door om hun wensen en behoeften te doorgronden. Tijdens de afhandeling van een vraag of klacht reageren we snel en houden we de klant op de hoogte van de voortgang. En na afloop checken we de klanttevredenheid met een telefoontje of kaartje. Behalve aan huurders vragen we ook aan andere belanghebbenden wat ze van onze dienstverlening vinden. Vanuit de gedachte dat we samen meer weten en verder komen. Jaarlijks beleggen we een themasessie waarin we excellente dienstverleners uitnodigen of bezoeken. We passen onze dienstverlening aan op de inzichten die dit oplevert.

Dichtbij
Aandacht
Hartelijk



Bereikbaar, zichtbaar en toegankelijk

Het is onze inzet dat iedereen zich welkom voelt bij Woonkracht10. Daarom bieden we een breed scala aan middelen waarmee klanten contact met ons kunnen leggen. We maken gebruik van de mogelijkheden die de voortgaande digitalisering biedt en zorgen er ook voor dat we persoonlijk toegankelijk blijven plus zichtbaar en benaderbaar zijn in onze buurten. Klanten kiezen zelf op welke manier ze onze informatie willen ontvangen. Dit leggen we vast in onze werkprocessen.

De taal die we gebruiken is positief en begrijpelijk voor iedereen (B1-niveau). We zijn ons ervan bewust dat het niet vanzelfsprekend is dat iedere klant onze boodschap meteen begrijpt. Daarom maken we ook gebruik van alternatieven zoals filmpjes en pictogrammen om informatie op een begrijpelijk wijze met onze huurders te delen.

In partnerschap bereiken we meer

Een deel van onze dienstverlening, bijvoorbeeld de afhandeling van reparatieverzoeken, doen we samen met partners. Bij de partnerselectie en bij het sluiten van de contracten is een belangrijk criterium dat hun werkwijze naadloos aansluit op onze visie op dienstverlening. Met vitale coalities vergroten we onze zichtbaarheid in de wijk. In nauwe samenwerking richten we in de wijk ontmoetingsplekken in voor huurders, met spreekuren van professionals van verschillende organisaties die in de buurt werkzaam zijn. De klant heeft zo dichtbij huis en op één plek toegang tot alle informatie die hij nodig heeft. En als professionals kunnen we gebruikmaken van elkaars kennis en ervaring.

Onze doelen voor 2026

- De situatie van de klant is leidend voor ons handelen, niet het systeem of de procedure. Daarom:
 - bieden we maatwerk als dat nodig is;
 - durven we buiten de lijntjes te kleuren.
- We doen voortdurend aan klantonderzoek en zijn flexibel in het aanpassen van onze werkprocessen en dienstverlening op de uitkomsten.
- We verrassen en verwonderen onze klanten in onze dienstverlening. Dus:
 - hebben we in de Aedes-benchmark op het thema dienstverlening de A-status.
- We zijn bereikbaar, zichtbaar en toegankelijk voor klanten. Daarom:
 - hebben we een breed scala aan communicatiemiddelen;
 - zijn we persoonlijk zichtbaar en benaderbaar, ook in onze buurten.
- Onze communicatie is positief en helder voor iedereen. Daarom:
 - communiceren we op B1-niveau;
 - maken we gebruik van middelen als infographics en filmpjes.



Nel van Gelder redt zich nog aardig

“Wie niet sterk is, moet slim zijn”

Nel van Gelder is bijna 88, en woont al ruim dertig jaar in haar appartement op de Eemstein in Zwijndrecht. “Door mijn tweede man, Jan, ben ik in Zwijndrecht beland. Toen hij hartklachten kreeg en geen trappen meer kon lopen, kozen we voor deze woning met lift. Het was destijds een nieuw appartement, zeven hoog, met een prachtig uitzicht.

De ‘douchedames’

Helaas overleed haar man uiteindelijk toch. “Ik ben op mijn 75e nogmaals getrouwd, maar werd - een paar jaar geleden - opnieuw weduwe. Nu woon ik dus alleen. Ik heb artrose en loop met een rollator, maar kan me nog best redden. Ik heb hulp in de huishouding, ze komt al 22 jaar bij me en is als familie. Daarnaast komen twee keer per week de ‘douchedames’, de andere dagen was ik me bij de wastafel. De boekhandel levert boeken af, soms leen ik wat van mijn buurvrouw. Boodschappen? Die doe ik online. Ik kan alles met de iPad. Wie niet sterk is moet slim zijn. En ik heb genoeg aanspraak. Ik ben goed met de burens en FaceTime elke dag met mijn zoon. Mijn andere twee kinderen komen vaak langs en ik heb veel contact met mijn schoonfamilie.”

Vrijheid

De vraag is of ze het ook in de (nabije) toekomst kan blijven redden in haar appartement. “Ik heb wel eens geïnformeerd bij het verpleeghuis, of ze voor mij niet ook een plekje hebben. ‘Nee mevrouw, u bent nog veel te goed’, was het antwoord. Ik vind het niet heel erg. Een kamer in een verpleeghuis zou misschien wat comfortabeler zijn, maar ik ben dan wel mijn vrijheid kwijt. Nu kan ik ‘s avonds lekker zappen. Ik neem dan een glaasje wijn zodat ik lekker kan slapen. En ik sta op wanneer ik wil. Dat zijn dingen, die lever je in als je naar een verpleeghuis gaat.”

Maatwerk

De woningen aan de Eemstein en Zonnestein zijn onlangs grondig gerenoveerd. “Woonkracht10 heeft hier veel gedaan. Ik heb nu dubbel glas, het balkon is opgeknapt, er is een betere afvoer. Wat ik erg jammer vond, is dat ze geen toiletbeugel hebben geplaatst. Ik heb echt ontzettend mijn best gedaan, maar het was niet mogelijk zei men omdat dit via de WMO moet. Raar toch, want ik moest mezelf optrekken aan de wastafel. Uiteindelijk heeft mijn schoonzoon die beugel geïnstalleerd.”

Genieten van het balkon

Dit laat maar weer eens zien hoe belangrijk maatwerk is. Nu van oudere en/of kwetsbare mensen verwacht wordt dat ze langer zelfstandig blijven wonen, wil Woonkracht10 meer oog hebben voor de behoeftes van deze huurders. Procedures en regels zijn prima, maar soms verwacht een huurder meer. Terecht. Daarover gesproken: er is nog iets wat het leven van Nel van Gelder nét een stukje veiliger en aangenamer zou maken. “Omdat ik moeilijk loop, komt ik niet veel meer buiten. Ik moet mezelf soms echt dwingen om een rondje om de flat te lopen. Maar met mooi weer geniet ik wel enorm van mijn balkon. Alleen: de drempel naar het balkon is erg hoog voor mijn rollator. Ik hoop dat hier iets aan kan gebeuren.” Dat komt goed.



“

“Met mooi weer geniet ik wel enorm van mijn balkon. Alleen: de drempel naar het balkon is erg hoog voor mijn rollator. Ik hoop dat hier iets aan kan gebeuren.”



VEERKRACHTIGE BUURTEN

We zijn verbonden met de buurt en onze partners. We zijn zichtbaar en betrokken.

We zetten ons in voor gevarieerde, vitale buurten met de veerkracht om voor iedereen een thuis te bieden. Voor jongeren en ouderen, laag- en hoogopgeleiden, sterke huurders en huurders die kwetsbaar zijn. We realiseren ons dat dit alleen kan als wij én onze partners alert zijn op beheerproblemen en die adequaat oplossen. In een gevarieerde buurt kunnen bewoners elkaar tot steun zijn. Voorwaarde is dan wel dat ze elkaar kennen en begrijpen. Daarom faciliteren we dat bewoners elkaar kunnen ontmoeten.

2



Verbonden
Zichtbaar
Betrokken

De opgaven waar we voor staan

Vitaliteit van onze buurten onder druk
Dubbele vergrijzing. Eenzaamheid. Armoede. Intolerantie. Gevoelens van onveiligheid. Minder sociale samenhang. Het is allemaal aan de hand in onze buurten. Door de verschuiving naar meer zorg thuis én de bezuinigingen in de zorg groeit het aantal bewoners met problemen. Dat maakt dat ook onze buurten als geheel kwetsbaarder (dreigen te) worden. Samen met de bevolkingsopbouw die eenzijdiger wordt, staat de vitaliteit van onze buurten onder druk. Dit kan negatief uitwerken op de leefbaarheid en het woonplezier van onze huurders.

Uit onze droom

“Als buurt wil ik er voor iedereen zijn, in zijn brede diversiteit. Voor jong en oud, sterk en kwetsbaar, rijk en arm, en alles wat daar tussen zit. Ik wil dat iedereen bij mij een thuis kan vinden en voelt. Professionals werken daarop nauw samen. Als we elkaar goed vinden, ben ik een trotse buurt.”



Onze droom voor 2026

Veerkrachtige buurten waar onze klant zich thuis voelt
We bieden onze klanten een ‘thuis’: een veilige plek in een onrustige wereld. Een thuis voor iedereen, dus ook voor mensen die het moeilijk hebben, die een steuntje in de rug nodig hebben. Een thuis in een gemengde buurt waar bewoners elkaar kennen en naar elkaar omkijken. Waar buurtbewoners voor elkaar klaar staan en zelf positief bijdragen. Dat lukt, zo nodig met wat hulp en ondersteuning van onze kant. Daarom zijn we zichtbaar en bereikbaar, hebben we oog voor alle buurtbewoners en werken we nauw samen met sociale partners.

Wat radicaal nodig is om die droom waar te maken

Zichtbaar samenwerken aan goed wijkbeheer
Met goed beheer zorgen we voor veilige, nette buurten; dat is de basis. We zijn zelf volop aanwezig in onze buurten en doen actief mee in de wijkteams. We gaan preventieve coalities aan met gemeenten, politie en anderen om de openbare veiligheid te vergroten. Klanten mogen van ons verwachten dat we hulp bieden als er een probleem is. Door zelf die hulp te bieden of door een partner in te schakelen.

Bewuste aandacht voor inclusiviteit
In onze buurten bieden we een thuis aan iedereen. Afhankelijk van de draagkracht van de buurt doen we dit ook voor kwetsbare mensen, mensen die anders zijn. Behalve een warm welkom organiseren we samen met gemeenten en zorgorganisaties ook de benodigde begeleiding. Gezamenlijk zetten we ons in voor het woongenot van alle bewoners. Zorgen of klachten van buurtbewoners nemen we serieus. In nauwe samenwerking met gemeenten en sociale partners focussen we op het vroegtijdig signaleren van problemen. Onze inzet is; meer preventief, minder reactief. Ook de aanpak van problemen doen we altijd samen. Met het vizier op wat nodig is en met een lange adem totdat echt resultaat is geboekt. Met systemen en protocollen die zo nodig een beetje meebewegen.

Buurten meer in balans
Een veerkrachtige buurt is een buurt met een brede diversiteit aan bewoners. Jong en oud, sterk en kwetsbaar, rijk en arm, hoog en laag opgeleid. In alle gemeenten willen we meer mogelijkheden creëren voor jongeren en starters. Door hierover afspraken te maken met gemeenten, maar ook door de doorstroming op de woningmarkt op gang te brengen. We maken maximaal gebruik van de vrije beleidsruimte om ook mensen met een middeninkomen aan een woning te helpen. En bij gebiedsontwikkeling en nieuwbouw zetten we in op een divers woningaanbod voor verschillende groepen huurders.

Verbonden
Zichtbaar
Betrokken



Levensloopbestendige buurten met mogelijkheid tot ontmoeting
In evenwichtige buurten en gebouwen kunnen bewoners ook zelf veel doen om van hun buurt een thuis te maken. Door aandacht te besteden aan de woonomgeving en door elkaar de helpende hand toe te steken waar dat nodig is. Dit is extra belangrijk met de dubbele vergrijzing omdat het reguliere zorgaanbod niet berekend is op de te verwachten zorgvraag. We krijgen steeds meer ouder wordende zelfstandig wonende senioren. Een buurt met een mix van sterke en kwetsbare bewoners waar goed nabuurschap vanzelfsprekend is, kan een oplossing zijn. Zo kunnen we aspecten die bij vergrijzing horen, zoals afnemende mobiliteit, toenemende eenzaamheid en vergeetachtigheid met elkaar oppakken. Voorwaarde voor bewoners om er voor elkaar te kunnen zijn, is dat zij elkaar (leren) kennen. Daarom faciliteren we mogelijkheden voor ontmoeting tussen buurtbewoners. Dat kan op verschillende manieren en is niet alleen aan ons. In elk geval zullen wij bewonersinitiatieven aanmoedigen en actieve bewoners ondersteunen.

In partnerschap bereiken we meer
Voor de veerkrachtige buurten zoals die ons voor ogen staan, is samenwerking in de vorm van partnerschap een absolute voorwaarde. Onzekerheid over de economische ontwikkeling en mogelijk verdere bezuinigingen in het sociale domein maken bundeling van expertise én middelen meer noodzakelijk dan ooit. Net als werken met een lange adem en met een gezamenlijk ontwikkelde en gedeelte visie.

Samen kijken en luisteren in de buurt, gezamenlijk de focus hebben op wat het probleem is en wat nodig om dat op te lossen. En vervolgens samen doorpakken. Over de eigen grenzen kijken maar de verantwoordelijkheid laten waar die hoort. Elkaar aanspreken op wat niet goed gaat. Het elan voelen van samen iets bereiken. Deze vorm van partnerschap willen we aangaan, niet alleen met professionals, ook met actieve bewoners en vrijwilligers.

Onze doelen voor 2026

- Woonkracht10 is zichtbaar in wijken en buurten. Daarom:
 - hebben onze gebiedsteams plekken in de wijk waar we (samen) werken en in contact zijn met ons partners;
 - investeren we in leefbaarheid en zetten we wijkbeheerders in voor schoon, heel en veilig.
- In onze buurten is plaats voor iedereen, ook als je kwetsbaar bent. Daarom:
 - maken we contingent- en begeleidingsafspraken met onze partners om te zorgen voor de goede start;
 - hebben we mogelijkheden voor dak- en thuislozen (Housing First en Skaeve Huse).
- We hebben aandacht voor preventie en vroegsignalering. Daarom:
 - bieden we maatwerk, tonen we lef en hebben we korte lijnen met partners.
- In onze buurten is een gezonde mix in vastgoed en doelgroepen. Daarom:
 - maken we beleid om doorstroming te faciliteren en jongeren meer kansen te geven op de woningmarkt;
 - benutten we onze beleidsruimte zodat mensen met wat meer draagkracht de buurt versterken.
- Onze buurten zijn levensloopbestendig, als antwoord op de toenemende vergrijzing. Daarom ontwikkelen we:
 - buurtontmoetingsplekken;
 - een Senior+ label voor optimale toegankelijkheid en individuele aanpassingen in de woning.



Jolanda Korbijn wil graag thuis blijven wonen

“Goede burens zijn zó belangrijk”

Jolanda Korbijn (50) woont op de Staringlaan in Papendrecht. Om de lift naar haar woning op de derde etage te bereiken, moet ze acht treetjes omhoog. Treetjes die haar soms zwaar vallen. “Ik heb kanker gehad aan een been en het andere been zit vanwege een mislukte knieoperatie in een brace. Op zich wil ik hier best blijven wonen, maar soms denk ik wel: als ik nog zieker word, moet ik naar een ander soort woning.”

Rust en veiligheid

Wat Jolanda vooral zoekt in een woning, is een rustig thuis, een veilige plek. “Ik ben hier in 1998 komen wonen. Ik had een urgentieverklaring en heb het eerste huis geaccepteerd dat me werd aangeboden. Ik wilde gewoon zo snel mogelijk weg uit mijn vorige woonsituatie. De eerste jaren was het hier prima. De bewoners kenden elkaar en we deden dingen voor elkaar. Maar nu is er heel veel verloop. Toen ik afgelopen zomer na een opname in het ziekenhuis weer thuiskwam, was mijn buurman opeens verhuisd. Het geeft veel onrust. En ik ken niet veel buren meer.”

Beter contact met buren

Die onrust is voor niemand prettig, maar zeker niet voor Jolanda, die een posttraumatische stress-stoornis (PTSS) heeft. “Wat ik zou willen, is dat de buurt wat opgeknapt wordt. En dat buren weer gewoon met elkaar overweg kunnen, dat de sfeer wat prettiger en gemoedelijker is. Laatst was er veel gedoe met mijn onderbuurman, die tot drie keer toe zijn woning kort en klein sloeg. Hij had psychische problemen en woont nu elders. Maar als buren zijn we een tijd lang heel bang geweest.”

Snel contact en kundigheid

Een woningcorporatie kan een belangrijke rol spelen bij het bevorderen van de leefbaarheid,

zo meent Jolanda. Ontevreden is ze overigens niet. “Woonkracht10 heeft een onderzoek ingesteld naar de situatie hier en heeft er uiteindelijk voor gezorgd dat het weer rustig werd. Ze doen hun best. Wat ik verder verwacht van een corporatie? Dat ik snel met ze in contact kan komen als er iets is, dat ze me serieus nemen en dat ze kundig zijn. Als bewonersadviesgroep hadden we laatst melding gemaakt over het slechte schoonmaakwerk. We zien nu wel dat het schoonmaakbedrijf beter zijn best doet.”

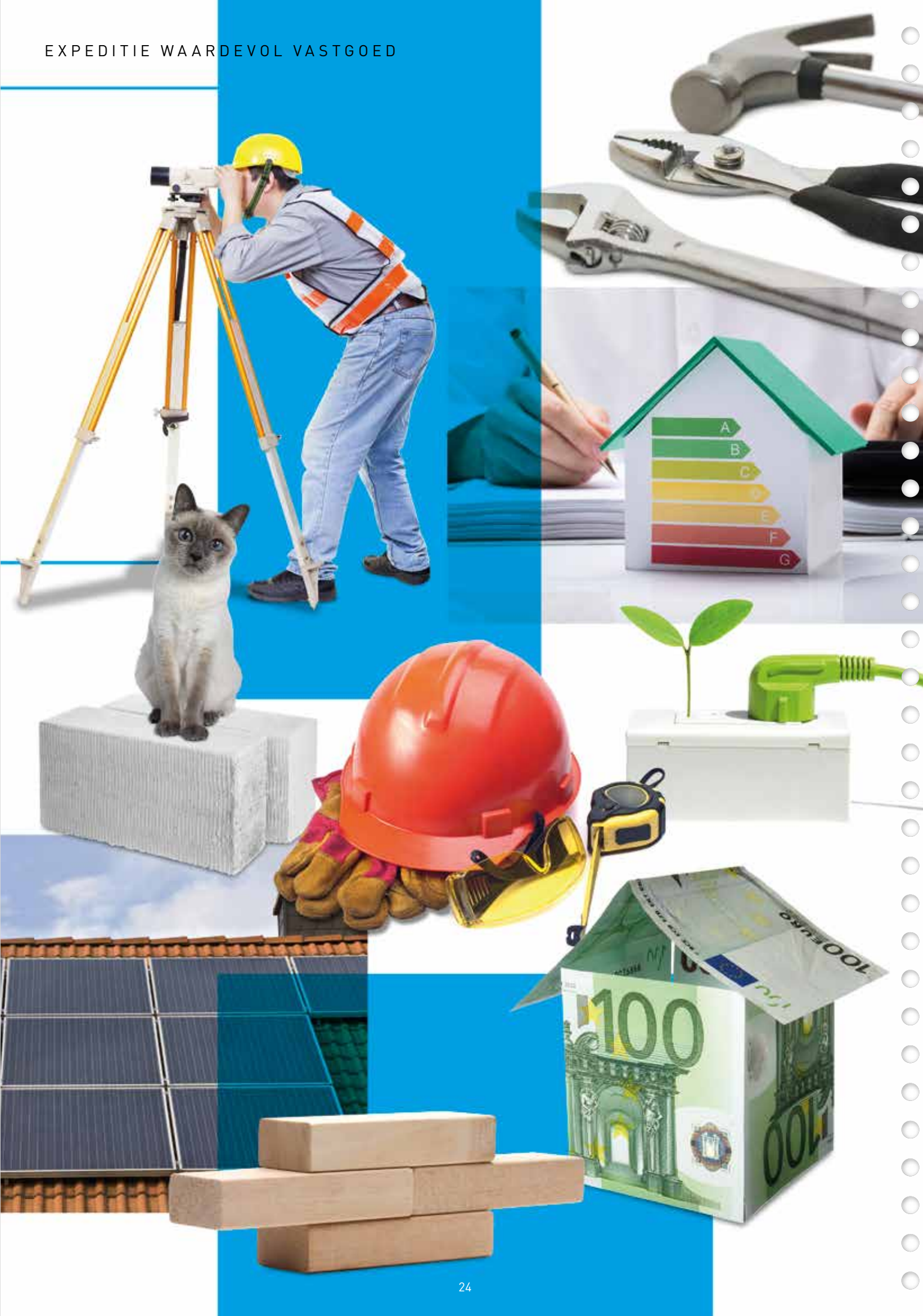
Lieve buurvrouw

Jolanda heeft flink wat beperkingen, maar kan het allemaal redelijk redden doordat ze ook veel hulp aan huis krijgt. Ook vindt ze steun en contacten in haar kerk en Bij Bosshardt. “Ik wil echt heel graag zelfstandig blijven wonen. Ik hoop dat dat lukt. Veel vrienden heb ik niet, daarom zijn goede buren zo belangrijk. Gelukkig heb ik een lieve buurvrouw, die me heel goed helpt. Ze nodigt me eens per week uit om te komen mee-eten. Zo kijkt ze ook een beetje of ik wel genoeg eet. Dat vind ik heel bijzonder, dat ze dat doet voor iemand die ze eigenlijk niet kent.”



“

“Wat ik verder verwacht van een corporatie? Dat ik snel met ze in contact kan komen als er iets is, dat ze me serieus nemen en dat ze kundig zijn.”



WAARDEVOL VASTGOED

Wij richten ons op de toekomst. Onze middelen zetten we doelmatig in. Of het om de inhoud of relatie gaat, we staan open voor vernieuwing.

Thuis Geven begint met de woning. De beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van onze woningen zijn bepalend voor hoe huurders het wonen bij ons ervaren. Wij willen zorgen voor voldoende betaalbare woningen van goede kwaliteit, die voldoen aan de wensen en behoeften van ons diverse klantenbestand. En daarmee de basis bieden waarop onze huurders hun leven kunnen opbouwen. Daarom werken we continu aan de kwaliteit en duurzaamheid van ons vastgoed; door onderhoud, renovatie en vernieuwing.

3



Toekomstgericht
Doelmatig
Vernieuwend

De opgaven waar we voor staan

Noodzaak tot verbeteren, verduurzamen en verjongen

Er is een groot tekort aan woningen, zowel koop als huur. Met als gevolg stijgende prijzen en oplopende wachttijden. Door de dubbele vergrijzing en het toenemend aantal éénpersoonshuishoudens veranderen woonwensen en -behoeften. Wij hebben relatief veel oude, minder goed geïsoleerde woningen. De overheid stelt nieuwe eisen aan de veiligheid en kwaliteit van onze woningen. En in het breed gedragen Klimaatakkoord is afgesproken dat in 2050 alle woningen gasloos moeten zijn en de gebouwde omgeving CO₂-neutraal. Er is kortom een grote noodzaak om ons vastgoed te verbeteren, te verduurzamen en te verjongen.

Uit onze droom

“Ik zie 139 nieuwe woningen staan in een mooie mix van appartementen met een zorg-component met daarin domotica-oplossingen, nieuwe eengezinswoningen maar ook een aantal starters- en jongerenwoningen. Als ik dit overzie bedenk ik me dat mijn wijk Kraaihoek altijd al een populaire wijk was voor een heleboel bewoners. Dat is nu nog meer het geval. Iedereen wil hier wel wonen.”



Onze droom voor 2026

Waardevol vastgoed

We hebben voldoende woningen voor de diverse groepen die we willen huisvesten. Onze woningen zijn betaalbaar en van goede kwaliteit. Driekwart van onze woningen heeft een groen energielabel (B of hoger), 18% is gasloos. Daarbij is ons vastgoed gevarieerd en voldoet het aan de wensen en behoeften van de huurders. En overall genomen is er een goede balans tussen het financiële en maatschappelijke rendement van onze woningvoorraad.

Wat radicaal nodig is om die droom waar te maken

Portefeuillestrategie met samenhangende keuzes

Op basis van de actuele ontwikkelingen hebben we in 2020 onze portefeuillestrategie herijkt. Daarin is vastgelegd wat de doelen zijn voor onze woningvoorraad, evenals de strategie om die doelen te bereiken. De zes hoofdthema's zijn: verjonging van ons woningbezit, invulling geven aan de energietransitie, inspelen op de dubbele vergrijzing en het toenemende aantal kwetsbare huurders, een groter woningaanbod voor jongeren en starters en meer woningen met een middenhuur. Met fysieke ingrepen dragen we bij aan gevarieerde en daarmee veerkrachtige buurten. Door alles in samenhang te bekijken, komen we tot afgewogen keuzes.

Financieel rendement en maatschappelijke waarde

Behalve naar financieel rendement kijken wij nadrukkelijk ook naar de maatschappelijke waarde van ons vastgoed. Een (nieuwbouw) project kan financieel gezien niet of beperkt rendabel zijn, maar toch waardevol om te realiseren. Bijvoorbeeld omdat we er mensen mee helpen die heel kwetsbaar zijn. Of omdat de hele buurt met een nieuwe uitstraling een positieve boost krijgt. Het kan ook dat een

zorgorganisatie het gaat huren en het daarmee van betekenis is voor buurtbewoners die zich zo beter zelf kunnen redden.

Focus op de drie kerngemeenten

Op basis van de portefeuillestrategie kiezen we ervoor om ons te focussen op de drie kerngemeenten Alblasterdam, Papendrecht en Zwijndrecht. Onze woningen in Hendrik-Ido-Ambacht dragen we over aan corporaties die daar werkzaam zijn. Deze keuze is niet alleen financieel ingegeven. Ook het feit dat we met relatief weinig woningen in Hendrik-Ido-Ambacht minder betekenisvol kunnen zijn, speelde een rol.

Beschikbaarheid: zorgen dat de sociale woningvoorraad meegroeit

Samen met de andere corporaties zorgen we dat 30% van de woningvoorraad in de Drechtsteden een sociale huurprijs heeft en houdt, ook als de totale voorraad groeit. We willen voorkomen dat de wachttijden verder oplopen. Daarom bouwen we per saldo evenveel sociale huurwoningen terug als we woningen slopen en zijn we bereid om extra sociale huurwoningen te bouwen op nieuwe locaties in onze regio. Hiermee dragen we bij aan gevarieerde nieuwe woongebieden.

Woningen voor kwetsbare groepen

In samenwerking met gemeenten en (zorg) partners bieden we nieuwe mogelijkheden van wonen en zorg. Dat kan in de vorm van individuele woningen zijn, als geclusterde eenheid of als maatschappelijk vastgoed.

Inspelen op de dubbele vergrijzing

Speciale aandacht gaat uit naar de gevolgen van de dubbele vergrijzing: ouderen die tot op steeds hogere leeftijd zelfstandig blijven wonen. Om dit in goede banen te leiden, zetten we behalve op samenwerking met gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties ook

in op het aanpassen van een deel van onze woningvoorraad. Hiervoor hebben we het Senior+ label ontwikkeld. Een Senior+ woning is geschikt voor senioren met een (beperkte) zorgvraag en ligt op een locatie met goede voorzieningen en ontmoetingsmogelijkheden in de nabijheid. Senioren kunnen hiermee zo lang en prettig mogelijk zelfstandig wonen.

Ook domotica biedt kansen voor senioren om op een goede manier en langer zelfstandig te blijven wonen. We gaan op zoek naar succesvolle voorbeelden en mogelijkheden om hiermee te experimenteren.

We verbeteren de kwaliteit van ons woningbestand

We investeren in de veiligheid en kwaliteit van vooral de oudere woningen die we in bezit hebben. Behalve dat we inzetten op asbestsanering, brandveiligheid, legionellapreventie en de sanering van verbrandingstoestellen voeren we ook een verbeter slag uit in keukens, badkamers en toiletten. Verder zorgen we met renovatie en sloop/nieuwbouw voor verbetering en verjonging van ons woningbestand.

Verbeteren en verduurzamen gaan hand in hand

We bieden comfortabele, energiezuinige woningen; in 2026 heeft ons woningbestand gemiddeld een energielabel B. Dit betekent dat vloeren, spouwmuren en daken voldoende zijn geïsoleerd, ramen zijn voorzien van HR++ glas en dat een bijpassend ventilatiesysteem is geïnstalleerd. Bij het verduurzamen van onze woningen houden we uiteraard rekening met een gasloze toekomst. Samen met partners zoeken we naar een duurzaam alternatief met de laagste maatschappelijke kosten. Op dit moment lijkt in de Drechtsteden een warmtenet het meest kansrijk; we verwachten dat we in 2050 het grootste deel van onze woningen op een dergelijk systeem hebben aangesloten. Met onze investeringen om woningen beter te isoleren en daarmee het energieverbruik te beperken, dragen we ook bij aan een verlaging van de woonlasten voor onze huurders. En daarmee aan de betaalbaarheid van het wonen.

Duurzaamheid gaat verder

Als het over duurzaamheid gaat, kijken we ook verder. Bijvoorbeeld naar klimaatadaptatie. Hoe kunnen we met ons vastgoed en de inrichting daar omheen bijdragen aan het verminderen van wateroverlast en hittestress? Of naar circulariteit: het zorgvuldig omgaan met en hergebruiken van grondstoffen. Op deze terreinen ontwikkelen we beleid en voeren we experimenten uit.

In partnerschap meer mogelijk maken

De ambities die we voor ons vastgoed hebben, bereiken we alleen in nauw overleg met huurders en huurdersvertegenwoordigingen en in partnerschap met gemeenten, zorgaanbieders en partijen als onderhouds- en installatiebedrijven en warmte- en energiebedrijven. Ons integrale onderhouds- en verbeterprogramma voeren we uit in ketensamenwerking met onderhoudsbedrijven. Met inbreng van hun expertise presteren we beter en sneller.

Toekomstgericht

Doelmatig

Vernieuwend

Onze doelen voor 2026

- Woonkracht10 biedt een thuis voor iedereen, dit draagt ook bij aan vitale buurten. Daarom:
 - is het Senior+ label ingevoerd, hierdoor kunnen senioren zo lang en prettig mogelijk zelfstandig wonen;
 - vergroten we het woningaanbod voor jongeren en starters en stellen we meer woningen beschikbaar voor de middenhuur;
 - hebben we twee projecten voor beschermd wonen gerealiseerd.
- We werken continu aan verbetering en vernieuwing van ons vastgoed. Daarom:
 - renoveren we onze woningen en zijn 400 woningen gesloopt en nieuw gebouwd.
- De ervaren woonkwaliteit is goed. Daarom:
 - is de ervaren woonkwaliteit door huurders minimaal een 7.0.
- We investeren in de verduurzaming van onze woningen en leveren daarmee een bijdrage aan verlaging van de woonlasten. Daarom:
 - isoleren we onze woningen en zorgen daarmee dat ons woningbestand gemiddeld een energielabel B heeft;
 - zijn 1.900 woningen gasloos gemaakt.
- We zijn op de hoogte van de ontwikkelen op het gebied van domotica, klimaatadaptatie en circulariteit. Daarmee:
 - worden zinvolle toepassingen integraal meegewogen in ons uitvoeringsprogramma.



Nika de Pee woont in een sloopwoning

“Het woningaanbod is nu te klein”

Nika de Pee (27) is leerkracht voor kinderen met psychische stoornissen en gedragsproblemen. Sinds anderhalf jaar woont ze ‘anti-kraak’ in een woning aan de Dr. Boutensstraat in Zwijndrecht. “De woningen in deze straat gaan gesloopt worden. Ze maken ruimte voor nieuwe woningen en een doorgaande weg. Voorlopig zit ik hier prima. Mijn huis is best groot en de tuin ook.”

‘Een koopwoning lukt gewoon niet’

Waarom koos Nika voor deze optie? “Hiervoor woonde ik in een heel klein flatje in Dordrecht. Nadat ik mijn studie had afgerond en ging werken, wilde ik meer ruimte. Ik was uit het flatje gegroeid en zocht echt een huisje. Op zich was ik ook wel geïnteresseerd in een koophuis, ik was zelfs al bezig met een hypotheek. Nou heb ik over mijn salaris niets te klagen, maar met de huidige woningprijzen gaat een koopwoning gewoon niet lukken.”

Gezelligheid maak je zelf

Nika hoorde via via over de mogelijkheid om tijdelijk in een sloopwoning te wonen. “En ik bleek in aanmerking te komen. Wanneer ik hier precies uit moet, is nog niet duidelijk, maar Woonkracht10 heeft beloofd dat ze me een half jaar van te voren informeren als het zover is. Dat is prima. Over het huis zelf ben ik tevreden. Als de basics maar goed zijn, dan hoor je mij niet klagen. Verder moet je het zelf gezellig maken.” Over de buurt is ze minder te spreken. “Het is niet al te best hier. Er zijn inbraken, schietpartijen en steekincidenten geweest. Dat dit nu allemaal anti-kraak woningen zijn, maakt het er niet beter op denk ik. Bang? Ik denk altijd maar: ze hebben geen enkele reden om mij iets aan te doen.”

Woningnood

Als die brief op de mat valt en Nika moet haar sloopwoning verlaten, wat is dan haar droom? “Ik vraag niet veel, alleen een beetje ruimte en een buurt waar de sfeer goed is. Waar ik ’s avonds laat over straat kan. Toch zal het nog lastig zijn om iets geschikts te vinden. Omdat ik vooraf wist dat ik in een sloopwoning ging wonen, krijg ik geen voorrang als ik hier weg moet. En er zijn niet veel woningen, zeker niet voor mensen van mijn leeftijd. Ik ben te oud voor een jongerenwoning en een eengezinswoning is te groot voor mij. Het woningaanbod is gewoon veel te klein, zeker voor eenpersoonshuishoudens. En ik heb geen zin om weer in een klein flatje twee hoog achter te gaan wonen.”

Mooie oplossing

Het is dus geen verrassing wat Nika ziet als belangrijkste taak van een woningcorporatie: zorgen voor voldoende goede huurwoningen. “Ik snap dat daar geld voor nodig is. En als dat er niet is... Ik vind het daarom een goed idee om huurders de mogelijkheid te bieden om in dit soort sloopwoningen te verblijven. Maar ja, het is slechts een tijdelijke oplossing.”



“

“Over het huis zelf ben ik tevreden. Als de basics maar goed zijn, dan hoor je mij niet klagen. Verder moet je het zelf gezellig maken.”

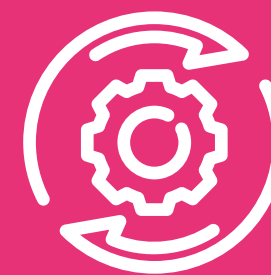


DUURZAME BEDRIJFSVOERING

We zijn deskundig en zorgen voor tijdige financiële sturing, informatie, verantwoording en stromende processen. Met een positief kritische instelling houden we elkaar scherp en zijn we transparant over keuzes.

Door onze grote ambities op alle terreinen kan onze financiële continuïteit op lange termijn onder druk komen te staan. Met een voorspelbare en tijdige bijsturing op de opgaven die we zien en de middelen die we kunnen inzetten, zorgen we dat we als bedrijf financieel gezond blijven. Daarom is het meer dan ooit belangrijk dat we goede keuzes en afwegingen maken. Hierbij laten we ons leiden door wat klanten en lokale belanghebbenden van ons verwachten. We kijken ook naar de effectiviteit en efficiëntie van onze eigen datagedreven organisatie. Waar mogelijk zijn onze werkprocessen gestandaardiseerd, gedigitaliseerd en voorspelbaar. Als de situatie erom vraagt passen we maatwerk toe.

4



Transparant
Positief kritisch
Deskundig

De opgaven waar we voor staan

Onze ambities zijn groot terwijl onze financiële armslag beperkt is. Kosten, belastingen en heffingen stijgen terwijl aan de inkomstenkant weinig groeimogelijkheden zijn. Sterker nog, door nieuwe wetgeving is in 2021 de huur voor ongeveer 800 huurders verlaagd en zijn overall genomen de huren niet geïndexeerd. Het is zaak een goede balans te vinden tussen onze maatschappelijke opdracht en onze financiële middelen. Zodat we ook voor toekomstige generaties in de Drechtsteden van betekenis en van waarde kunnen zijn.

Uit onze droom

“Onze ondersteunende afdelingen vervlechten we met elkaar om meer te bereiken! Mens, proces en systeem zijn goed op elkaar ingespeeld. Processen stromen en we zijn wendbaar bij een tegenvaller in onze opbrengsten of bij nieuwe wetgeving. We blijven SAMEN in regie, welk weer er ook op ons afkomt.”



Onze droom voor 2026

Toekomstbestendige en wendbare bedrijfsvoering

We willen als organisatie het verschil blijven maken. Vandaag, morgen én overmorgen. Het in 2021 ontwikkelde vliegplan werkt en maakt ons voorspelbaar en betrouwbaar. We sturen continu bij in nauw overleg met onze partners en belanghebbenden. De buitenwereld is leidend in wat wij doen. We zijn ‘in control’ en werken efficiënt en resultaatgericht. De ondersteunende afdelingen zijn vervlochten tot een sterk geheel. Mensen, processen, data en systemen zijn goed op elkaar ingespeeld. We zijn kortom een datagedreven organisatie met een toekomstbestendige en wendbare bedrijfsvoering.

Wat radicaal nodig is om die droom waar te maken

Duurzaam bedrijfsmodel met vliegplan

Wat voor de hele sector opgaat, geldt ook voor ons: de opgaven en middelen zijn niet in balans. In antwoord hierop hebben we in 2021 samen met de belangrijkste belanghebbenden een vliegplan opgesteld. Gezamenlijk hebben we vastgesteld waar we van ‘zijn’ en in hoeverre we bereid zijn (financiële) risico’s te nemen. Het uitgangspunt is dat we volkshuisvestelijk maximaal willen presteren maar wel met behoud van onze financiële continuïteit. Hiervoor hebben we onze interne ratio’s aangepast. In de komende vijf jaar teren we in op ons eigen vermogen maar we blijven binnen de sectorratio’s. Met het vliegplan houden we heel precies in het oog of we realiseren wat we ons hebben voorgenomen en of er financieel goed of slecht weer op komt is. Zo kunnen we tijdig bijsturen, bijvoorbeeld als de rente stijgt of de investeringsvraag toeneemt. We kijken steeds vijf jaar vooruit. Zo hebben we voldoende tijd om de ontwikkelingen en keuzes af te stemmen, zowel intern als extern. Samen houden we koers. Dat maakt ons voorspelbaar en betrouwbaar.

Sprankelend verbeteren als tweede natuur

Altijd kijken waar we het zelf beter kunnen doen, wat slimmer en efficiënter kan. Dat is voor ons een tweede natuur. De (klant)processen zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd, gedigitaliseerd en geautomatiseerd. Zodoende kunnen we onze tijd en aandacht optimaal besteden aan klanten die daar behoefte aan hebben. De klant kan zoveel mogelijk zaken zelf regelen en op het moment dat het hem uitkomt. Met externe samenwerking en door interne vervlechting van onze ondersteunende afdelingen bereiken we meer. De informatie waarop we ons in ons werk baseren is betrouwbaar, volledig en centraal en digitaal beschikbaar. We zijn ‘in control’ en zodoende wendbaar, bijvoorbeeld bij een tegenvaller in de opbrengsten of bij nieuwe wetgeving.

Transparant

Positief kritisch

Deskundig



We werken effectief en (kosten)efficiënt

We zijn met elkaar budget- en kostenbewust. Waar mogelijk besparen we op onze werkorganisatie door effectief en efficiënt te werken. Niet als doel op zich, maar om ervoor te zorgen dat we onze euro’s maximaal kunnen besteden aan wat de maatschappij van ons vraagt. In de Aedes-benchmark hebben we minimaal de B-status als het gaat om de bedrijfslasten.

We sturen op basis van data

Dankzij de verdere automatisering en digitalisering hebben we meer data tot onze beschikking. Deze gegevens zetten we optimaal in voor ons beleid en onze beslissingen. We kunnen data gebruiken om toekomstige ontwikkelingen te voorspellen en daarop te acteren. Of het nu gaat om het toekomstig onderhoud van onze woningen, ontwikkelingen op de woningmarkt of het voorkomen van huurachterstanden. Datagedreven werken verbetert de kwaliteit van onze beslissingen op alle terreinen en op ieder niveau.

In partnerschap bereiken we meer

Voor informatisering en automatisering, datasturing en standaardisatie werken we intensief samen met andere corporaties. We nemen deel aan A+, een samenwerkingsverband van acht corporaties die met hetzelfde primaire systeem werken, om over te stappen naar de cloud-variant van dat systeem. Samen hebben we een sterkere onderhandelingspositie en kunnen we gebruik maken van elkaars kennis en ervaring.

Onze doelen voor 2026

- We zijn voorspelbaar, transparant en betrouwbaar. Daarom:
 - hebben we het vliegplan waarmee we, samen met onze stakeholders, continu koers houden op onze volkshuisvestelijke prioriteiten, met behoud van financiële continuïteit.
- Sprankelend verbeteren zit in ons DNA. Dit ondersteunen we optimaal door:
 - solide en gedigitaliseerde (klant)processen;
 - proactieve en voorspelbare managementinformatie.
- We helpen de klant in één keer goed en bieden medewerkers de ruimte voor echte aandacht die er voor de klant toe doet. Daarom:
 - standaardiseren en automatiseren we de klantreis waar dat kan.
- We zijn volledig ‘in control’. Daardoor zijn we wendbaar om tijdig te reageren op onze omgeving (overheid of klantsituatie) en daadkrachtig en voorspelbaar op onze resultaten.
- We werken effectief en (kosten)efficiënt. Daarom:
 - scoren we in de Aedes-benchmark op bedrijfslasten minimaal de B-status.



Johan Dekker verhuist binnen ‘zijn’ buurt

“Een comfortabel huis, dat is het belangrijkste”

Al 32 jaar woont elektrotechnicus Johan Dekker (58) in zijn eengezinswoning aan de Javalaan in Zwijndrecht. Zijn kinderen werden er groot, de contacten met de burens zijn uitstekend. Toch verhuizen Johan en zijn vrouw komend voorjaar.

‘Een beetje op elkaar letten’

“De Indische Buurt gaat op de schop. Ons huis wordt gesloopt. Wij hadden de keuze: tijdelijk in een andere woning en dan terugkeren naar de nieuwbouw op ons oude stekje, of verhuizen naar de woningen die nu, iets verderop, worden gebouwd aan de Sumatralaan. De keuze was snel gemaakt. Bij de Sumatralaan weten we precies wat voor woning we krijgen, van de ‘nieuwe Javalaan’ (die verwarrend genoeg ook Sumatralaan gaat heten maar een oneven nummering krijgt) bestaan slechts tekeningen. Wij kozen voor zekerheid. Veel van onze burens verhuizen met ons mee. Dat telt ook. De verstandhouding met de burens is prima, dat zorgt voor een prettige sfeer. Dat vind ik het belangrijkste van een wijk: dat er sociale cohesie is. Hier letten de mensen een beetje op elkaar, ze corrigeren en helpen elkaar waar nodig.”

Spreekbuis

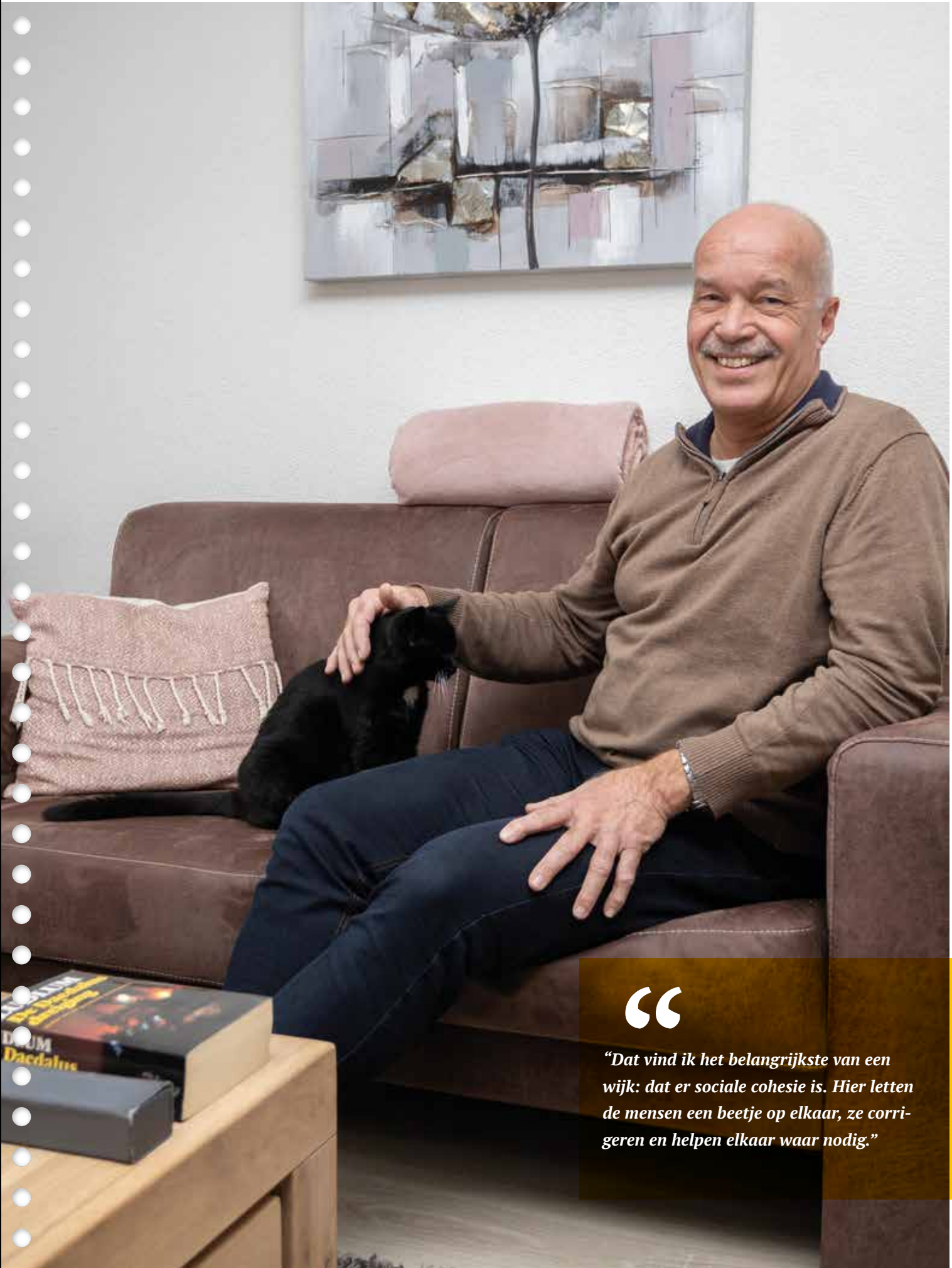
Johan is een zeer betrokken huurder, die zowel zitting heeft in de bewonersadviesgroep (BAG) van de Indische Buurt als de CombiRaad. “Sinds 2017 zit ik in de BAG. Ik wilde graag meepraten over de plannen voor de Indische Buurt, als spreekbuis voor de andere huurders. Vervolgens werd ik ook benaderd door de CombiRaad, daar waren twee vacatures. Er gaat aardig wat tijd in zitten, maar ik vind het belangrijk dat de stem van de huurder goed wordt gehoord.”

Comfort

Wat verwacht Johan van een woningcorporatie? “Dat ze voldoende betaalbare woningen leveren. Comfortabele woningen. Ik weet dat Woonkracht10 nu druk bezig is om woningen te verduurzamen, maar wij hebben echt lang in een oncomfortabele woning gewoond. Ons energielabel is G. Dat betekent met de huidige energieprijzen echt dat je leegloopt op de energierekening.” Ook communicatie vindt hij een belangrijk punt. “In het verleden ging dat niet goed bij Woonkracht10. Als je een vraag had of een probleem, dan werd er gewoon niet of veel te langzaam gereageerd. En het probleem werd niet goed opgelost. Ik moet zeggen: de laatste jaren is dit echt verbeterd.”

Spannend

Johan en zijn vrouw zijn klaar voor hun nieuwe woning. Best spannend. “We hebben nooit overburen gehad, bij ons nieuwe huis krijgen we die wel. We weten natuurlijk niet wat er naast onze huidige burens verder voor soort mensen komen wonen.” Het huis zelf, dat komt wel goed. “Qua comfort kunnen we er enkel op vooruit gaan. En verder kan ik het huis zelf aanpassen naar onze wensen. Ik vind het fijn dat je als huurder die ruimte krijgt. In onze huidige woning heb ik bijna alles zelf vertimmerd. In het nieuwe huis ga ik een keuken bouwen. Een gezellig huis maken we zelf.”



“

“Dat vind ik het belangrijkste van een wijk: dat er sociale cohesie is. Hier letten de mensen een beetje op elkaar, ze corrigeren en helpen elkaar waar nodig.”

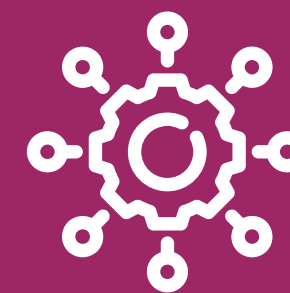


WENDBARE ORGANISATIE

Iedere medewerker heeft zelf regie over het werk zodat we allemaal van betekenis kunnen zijn. Samen zijn we een vitale organisatie. Zo kunnen we flexibel omgaan met de complexe opgaven in de samenleving.

De complexe uitdagingen, het werken in partnerschap en de verscheidenheid in werkprocessen. Dit alles vraagt om een wendbare organisatie en dito medewerkers. We geven onze medewerkers de mogelijkheden om flexibel op te treden. Ze voelen zich gesteund om hun werk naar eigen inzicht in te vullen. Met vertrouwen, het juiste mandaat en de noodzakelijke kaders en middelen. Zo bereiken we de betrokkenheid en bevologenheid die nodig is om de hoge lat te bereiken die we onszelf opleggen.

5



Vitaal
Zelfregie
Flexibel

De opgaven waar we voor staan

Onze opgaven en ambities vragen veel van medewerkers
We werken in een omgeving met complexe opgaven en hebben grote ambities. Met hart voor de klant zetten we ons in voor veerkrachtige buurten met voldoende betaalbare, duurzame en kwalitatief goede woningen. Ambities die we niet in ons eentje kunnen waarmaken; we gaan partnerschap aan met uiteenlopende partijen en organisaties. Veranderingen volgen elkaar steeds sneller op, technologie, automatisering en digitalisering bieden kansen die we willen benutten. Dit alles vraagt veel van ons. Niet alleen van onze expertise, ook als het gaat om onze inzet, werkwijze en hoe we met elkaar communiceren en kunnen samenwerken.

Uit onze droom

“Als medewerker van Woonkracht10 geef ik Samen Thuis! Mijn werktijden zijn flexibel, ik werk wanneer de klant of mijn netwerk mij nodig heeft. Ik ben vrij om te ‘spelen’ met mijn werktijden. Ik schakel met mijn collega’s en netwerkpartners zodat we samen tijdig dat kunnen doen voor de klant wat nodig is. Eigen initiatief wordt enorm gewaardeerd. Hoe tof is dat! Woonkracht10 zet me in op mijn kracht.”



Onze droom voor 2026

Inspirerende werkgever die zijn medewerkers echt ziet en waardeert
We zijn een werkgever die werknemers inspireert en uitdaagt om het beste uit zichzelf te halen. Een organisatie waar medewerkers zich gezien en gewaardeerd voelen, met grote aantrekkingskracht op nieuw talent. We benutten de kwaliteiten van onze medewerkers en bieden hun alle mogelijkheden om zichzelf te ontwikkelen; vakinhoudelijk én persoonlijk. Een ieder is autonoom, vakvolwassen en gericht op samenwerken. We weten wat in onze werk-omgeving speelt, zijn betrokken en doen wat nodig is. Flexibel, plaatsonafhankelijk, meer denkend en handelend vanuit rollen dan vanuit taken. Als organisatie bieden we de benodigde faciliteiten en geven we richting, ruimte en vertrouwen.

Wat radicaal nodig is om die droom waar te maken

We werken proces- en projectgericht in wisselende teams
In ons denken, werken en sturen zijn we proces- en projectgericht. We werken in wisselende teams en zelf organiserend waar dat kan. We kijken over de grenzen van de eigen afdeling én de eigen organisatie heen. De opgaven in de buitenwereld zijn leidend voor ons handelen. Het vraagstuk bepaalt met wie we samenwerken, zowel intern als extern. Het gaat erom dat we tot een goede oplossing komen. Vaak kan dat met gestandaardiseerde processen, waar nodig passen we maatwerk toe.

Leiderschap is dienend aan de medewerkers
Leidinggevendens bieden medewerkers de ruimte om individueel en als team zo zelfstandig mogelijk samen te werken. We sturen aan op basis van vertrouwen. We kennen ‘onze’ medewerkers, weten wat zij nodig hebben en bieden daarin de helpende hand. Verantwoordelijkheid ligt laag in de organisatie, besluiten worden snel genomen. Aansturing gebeurt op basis van de geleverde prestaties.

We werken plaatsonafhankelijk, dichtbij onze klanten en onze partners
We hebben de benodigde middelen om op afstand prettig, effectief en ergonomisch verantwoord (samen) te werken. Of dat nu thuis is of op locatie in onze buurten. Informatie is centraal en digitaal beschikbaar, waar we ook zijn. Ons ‘groene’ kantoor is een inspirerende werkomgeving, ingericht op samenwerking en ontmoeting. Met elkaar en met klanten en partners.

Vitaal
Zelfregie
Flexibel



Medewerkers zijn vitaal en ‘fit for the job’
We willen dat iedereen kan doen waar hij of zij goed in is en passie voor heeft. We hebben het talent en de competenties van onze medewerkers in beeld. We zetten die gericht in, in de eigen functie of rol, maar ook organisatiebreed. We geven tijd, ruimte en mogelijkheden om verder te groeien. Eigen regie en eigen keuzes staan daarin centraal. Andersom verwachten we dat iedereen zich blijft ontwikkelen. We kijken vooruit en zorgen dat we klaar zijn voor de toekomst. Daar hoort ook bij dat we vitaal zijn en blijven. Dat is net zo goed een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

In partnerschap bereiken we meer
In partnerschap geven we invulling aan het werkgeverschap zoals dat ons voor ogen staat. Met hulp van detacherings- en werving- en selectiebureaus zorgen we voor een optimale personele bezetting, zowel kwantitatief als kwalitatief. Met de arbodienst werken we aan de vitaliteit van onze medewerkers. En via het samenwerkingsverband CorpoConnect Zuid Holland Zuid kunnen medewerkers meedoen aan activiteiten en workshops, gericht op duurzame inzetbaarheid en mobiliteit.

Onze doelen voor 2026

- We zijn verantwoordelijk voor ons werk en worden daarbij gecoacht door onze leidinggevend en. Daarom:
 - hebben we een programma ontwikkeld en ingevoerd dat gericht is op leiderschap, eigenaarschap en samenwerking.
- Medewerkers en leidinggevend en voeren ‘het goede gesprek’ over het behalen van organisatie- en persoonlijke (ontwikkel)doelen, waarbij de medewerker de lead heeft en centraal staat. Daarom:
 - hebben we een HR-cyclus die ontwikkeling, eigenaarschap en zelfregie ondersteunt.
- Medewerkers werken flexibel, op de locatie die past bij hun activiteiten. Daarom:
 - hebben we een goede werkomgeving (thuis of op kantoor) die aansluit op onze opgaven en hoe wij willen (samen)werken.
- De personeelsplanning sluit aan op de opgaven van de organisatie. Daarom:
 - nemen we elke twee jaar onze strategische personeelsplanning (kwalitatief en kwantitatief) onder de loep;
 - sturen we bij waar we tekort komen en ondernemen hierop gerichte acties.
- Medewerkers zijn duurzaam inzetbaar en vitaal. Daarom:
 - bieden we hen ontwikkelmogelijkheden op maat in de vorm van opleidingen, trainingen en coaching;
 - stimuleren we deelname aan acties vanuit CorpoConnect Zuid Holland Zuid;
 - besteden we veel aandacht aan vitaliteit.



Leo Hartkoren (voorzitter) en Theo Wolters (penningmeester) over het ondernemingsplan

“De wereld verandert en wij moeten meeveranderen”

‘Hoe radicaal kun je zijn? De ambitie van het ondernemingsplan is groot. Roepen is één ding maar het handen en voeten geven is nog iets heel anders’, aldus Leo Hartkoren.’

Theo vervolgt: ‘Het is een ambitieus plan. En klantgerichtheid en leefbaarheid juichen we als Combiraad van harte toe. Dit kan Woonkracht10 niet alleen, daar speelt ook de gemeente een belangrijke rol. Woonkracht10 zet zich in voor tevreden klanten en wil na een poosje bij nieuwe huurders vragen hoe het gaat. Dat vraagt wel om meer ‘blauw’ op straat en kost ook geld. Leo bevestigt dit. ‘Het vraagt niet alleen wat van de top van de organisatie met het bestuur en managementteam, maar van boven naar beneden en andersom. De mensen moeten het samen inhoud blijven geven. Dat wordt de grootste opgave voor de komende jaren. Iedereen heeft meegedacht bij het maken van het plan maar de werkvloer moet het gaan doen. Goede mensen vasthouden en blijven binden aan Woonkracht10 is de komende jaren nog belangrijker. Vanuit geborgenheid oog hebben voor de omgeving. Het is cliché maar de wereld verandert en wij moeten mee veranderen.’

‘Wonen is een lastig onderwerp op dit moment,’ vertelt Theo. ‘De markt zit op slot en huurders zitten ‘vast’. Ouderen blijven in een eengezinswoning wonen, waar ze mogelijk naar een appartement zouden kunnen. Zo wordt het voor jonge gezinnen steeds moeilijker. Op dit moment is de gemiddelde leeftijd van de huurder 62 jaar en die vergrijzing zal alleen nog maar verder toenemen. Voor jongeren is het heel moeilijk om aan een woning te komen. Uit een klantenpanel met jongeren

kwam ook de vraag naar voren of het huidige puntensysteem nog wel van deze tijd is.’ ‘Op het gebied van onderhoud is Woonkracht10 bezig met een inhaalslag. Er wordt veel geïnvesteerd om de oudere woningen weer op peil te brengen en naar energielabel B te krijgen. Tegelijk moet ook het reguliere onderhoud doorgaan.’ Leo stelt: ‘De CombiRaad zet zich in voor de belangen van de huurder maar kijkt ook wat goed is voor Woonkracht10. Bij de uitvoering van het ondernemingsplan zullen we dit evenwicht steeds goed bewaken. Theo bevestigt dit en voeg hier aan toe: ‘Als CombiRaad maken we ons sterk voor de huurder, maar we zijn geen klachtenbureau. Wij willen ons inzetten door mee te denken en advies te geven via bijvoorbeeld de BAG (bewonersadvies groep).’ ‘Het Ondernemingsplan is een levend plan en zal in de loop van de tijd ook bijgesteld worden aan de hand van de omstandigheden. Het is een goede leidraad.’



Begrippenlijst

Aedes De branchevereniging van woningcorporaties in Nederland.	Radicaal Vernieuwende en grondige aanpak met groot effect.
Aedes-benchmark De Aedes-benchmark maakt prestaties en bedrijfsvoering van corporaties inzichtelijk, zodat corporaties van elkaar kunnen leren.	Ratio Kengetallen.
B1-niveau Een tekst op B1-niveau betekent dat de tekst makkelijk te begrijpen is voor (bijna) iedereen.	Senior+ woning Woning die geschikt is voor senioren met een (beperkte) zorgvraag met goede voorzieningen en ontmoetingsmogelijkheden in de directe omgeving.
Circulair Volledig opgebouwd uit hergebruikte materialen.	Sociaal domein Verzameling van alle inspanningen die verricht worden rond werk, participatie en zelfredzaamheid, zorg en jeugd.
Contingent Aantal woningen dat Drechtsteden-breed is afgesproken voor rechtstreekse bemiddeling aan bijzondere doelgroep.	Verhuurdersheffing Heffing die de rijksoverheid hanteert over de waarde van sociale huurwoningen.
Domotica Alle technieken in een gebouw om bepaalde taken te automatiseren.	
Energietransitie De overgang naar duurzame en CO ₂ -neutrale energiebronnen.	
Klimaatadaptatie Proces waardoor we de kwetsbaarheid voor klimaatverandering verminderen.	
Inclusiviteit Voor iedereen.	



www.woonkracht10.nl