

Strategisch plan

Omdat goed wonen belangrijk blijft
2021-2025



Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Onze missie.....	3
Externe en interne ontwikkelingen	3
Wat nemen we waar in de wereld om ons heen?	3
Wat nemen we waar in onze eigen organisatie?.....	5
Onze visie?.....	5
Wat zijn onze strategische uitgangspunten?	7
Bijlage 1: Doelendocument	10
Bijlage 2: Risicodocument 2020.....	11
Bijlage 3: Organisatiedocument	12

Inleiding

Wonen, het hebben van een thuis is een belangrijke voorwaarde voor maatschappelijke deelname van iedereen. Iedereen moet wonen. Wonen is een mensenrecht. SallandWonen wil mensen in Salland helpen te wonen als ze het zelf niet kunnen regelen. Wij zijn er om mensen te laten wonen.

Anno 2020 zien we dat de woningmarkt op slot zit. Er is beperkte doorstroming, en veel groepen woningzoekenden kunnen niet of heel moeilijk het huis bemachtigen dat ze nodig hebben om hun leven vorm te geven. De groeiende groep kleine huishoudens, zowel jong als oud als middelbaar vraagt daarnaast andere woningen dan de traditionele eengezinswoningen waar wij er het meest van hebben. Ook staat de leefbaarheid in wijken onder druk door diverse oorzaken en maken we ons zorgen over de uitputting en opwarming van de aarde. Kortom: er is genoeg te doen.

De Coronapandemie die over de wereld raast heeft ons nog meer met de neus op de feiten gedrukt. Wonen, het hebben van een thuis, van een veilige plek is onontbeerlijk voor iedereen. Vier jaar na het vaststellen van het strategisch plan "Omdat goed wonen belangrijk is" presenteert SallandWonen een nieuw plan "Omdat goed wonen belangrijk blijft". We hebben de afgelopen jaren mooie en goede resultaten geboekt. De klanttevredenheid is stabiel en goed. We hebben veel compacte woningen gebouwd, geschikt voor de al genoemde kleine huishoudens. We hebben veel woningen verduurzaamd, maar dit is nog maar het begin. We willen wat we goed doen, goed blijven doen en eigenlijk willen we alles nog wat beter doen.

Daarom blijven we de komende jaren nieuwe woningen bouwen en blijven we ook in een hoog tempo woningen verduurzamen. We gaan nog meer inzetten op samenwerking met onze maatschappelijke partners om een goede leefbaarheid in wijken en buurten te borgen en we gaan aan de slag met circulair bouwen in Salland. Met of zonder pandemie. Ons werk gaat gewoon door.

We zien onszelf als onderdeel van een groter geheel of het nu gaat om de gemeenten waarin we actief zijn of de sector. We zijn bewust lid van Aedes en onderschrijven de doelstellingen van de Aedesagenda.

Hoewel de wereld om ons heen er op vele fronten heel anders uitziet dan in 2016 en hoewel dat zeker ook geldt voor de woningmarkt is er geen sprake van een spectaculaire wijziging in de missie, visie of strategie. Er zijn zeker accentverschillen en er is meer te doen dan ooit, maar de richting blijft hetzelfde "Omdat goed wonen belangrijk is en blijft!"

Met dit strategisch plan laten we aan de buitenwereld zien wie we zijn en waar we voor staan. In onze jaarplannen concretiseren we acties die ons helpen in de gewenste strategische richting. Daardoor kunnen we jaarlijks evalueren en bijstellen (Plan do check act). Voorafgaand aan en tijdens de totstandkoming van dit document is gesproken met medewerkers, huurders(organisaties), gemeenten en overige belanghouders.

Onze missie

Onze missie was en blijft:

Wij werken aan betaalbaar en duurzaam wonen in Salland voor mensen die daar zelf minder goed in kunnen voorzien.

Externe en interne ontwikkelingen

Voor we ons plan hebben gemaakt hebben we de belangrijkste externe en interne ontwikkelingen rondom ons werk en onze organisatie op een rij gezet. In bijlage 2 vindt u dit terug in een SWOT-analyse (interne sterktes en zwaktes, externe kansen en bedreigingen).

Wat nemen we waar in de wereld om ons heen?

- Op dit moment (juni 2020) waart er een gevaarlijk virus over de wereld. De maatregelen die worden genomen om dat virus de kop in te drukken hebben ongekende gevolgen voor de manier waarop wij met elkaar samenleven en samenwerken. Het is niet te overzien hoe lang we zullen worden geregeerd door de wetten van Corona en/of wat de lange termijn gevolgen zullen zijn. Maar de gevolgen voor de manier waarop wij samenleven en de economie draaiende houden zijn zeker groot. Het is niet meer de vraag of er een recessie komt, maar wel hoe lang en hoe diep die zal zijn.
- We maken ons zorgen over de groeiende groepen mensen die in de huidige woningmarkt heel moeilijk een plek kunnen vinden, zoals bijvoorbeeld de middengroepen (vanuit de definitie van de huidige wet- en regelgeving rondom woningtoewijzing), jongeren, mensen die van baan veranderen en mensen die gaan scheiden. De dakloosheid groeit.

Wij verwachten dat de tekorten op de woningmarkt alleen maar oplopen door de gevolgen van de pandemie. Mogelijk stijgt hierdoor ook de toch al grote vraag naar betaalbare huurwoningen.

De problemen op de woningmarkt manifesteren zich sterk in de Randstad en een aantal stedelijke regio's, maar ook in onze regio zien we de mismatch groeien. Dat uit zich in een sterke daling van de slaagkans, vermindering van de doorstroming naar koop of huur en een groeiende vraag naar woningen in de niet-Daebtak. Er is deels sprake van een waterbedeffect. Veel mensen uit steden zoeken hun heil in onze regio, omdat het overal dringen is.

Deze krapte op de woningmarkt heeft grote maatschappelijke gevolgen. Wonen is de basis van maatschappelijk functioneren. Veel mensen betalen een (te) groot deel van hun inkomen aan woonlasten.

- De leefbaarheid in de wijken staat onder druk door een toename van kwetsbare groepen, die weinig zelfredzaam zijn. Veel van deze mensen zijn daarom ook niet in staat om anderen te helpen. Er is daarnaast ook sprake van eenzaamheid en schuldenproblematiek. Specifieke doelgroepen vragen om specifiek beleid. Door de gevolgen van de pandemie verwachten wij dat meer huurders in de financiële problemen zullen komen. Wij zien inmiddels ook een groter aantal meldingen van woonoverlast,

doordat de druk op de huishoudens toeneemt en mensen vaker thuis zijn geweest de afgelopen tijd. Of dit blijvend is, is nu nog niet te zeggen.

- We constateren dat de gemeenten in ons werkgebied onder druk staan (financieel en organisatorisch) vanwege afnemende middelen en groei van de taken.
- De groep 1- en 2-persoonshuishoudens groeit door demografische ontwikkelingen, maar ook door regeringsbeleid (langer zelfstandig thuis, afbouw intramurale zorg). Het aantal huishoudens met meer dan 2 personen neemt af.
- De grondstoffen op onze planeet raken op. Het klimaat verandert. Er is nog geen duidelijkheid over alternatieven voor de bestaande energiebronnen. Er zijn veel claims op een oplossing, maar "De Oplossing" is er ook in ons werkgebied nog niet. Vooral het vinden van energiebronnen voor het leveren van warmte is een probleem.
- Door diverse oorzaken wordt bouwen en verbouwen steeds kostbaarder. Er zijn onvoldoende bouwlocaties, bouwvakkers en grondstoffen. De eisen die aan nieuwbouw worden gesteld zijn steeds hoger. De bouwkosten zijn de afgelopen jaren opgelopen. Het is onduidelijk hoe dat de komende jaren zal gaan.
- Er is veel frictie op de arbeidsmarkt. Dat komt deels door vergrijzing, maar ook door de veranderde wereld om ons heen. Functies veranderen ook door digitalisering. Voor sommige functies zijn nauwelijks mensen te krijgen en in andere functies zijn overschotten. Als er inderdaad een economische crisis komt, is die frictie mogelijk tijdelijk even verdwenen. Voor de lange termijn zien wij een beweeglijke arbeidsmarkt.
- De maatschappij digitaliseert in hoge mate. Digitalisering en het gebruik van data worden steeds belangrijker. Er is een groeiende groep huurders en woningzoekenden die adequate digitale dienstverlening verwacht. Voor een deel van onze huurders is dit erg ingewikkeld, zij spreken liever persoonlijk met iemand.
- Winkelstraten in centra van dorpen en steden kampen met leegstand. Er is behoefte aan woningbouwlocaties dicht bij de voorzieningen. Misschien is hier transformatie mogelijk.

Wat nemen we waar in onze eigen organisatie?

- Het verdienmodel van woningcorporaties staat onder druk door oplopende Haagse heffingen, stijgende bouwkosten en grote opgaven (verduurzaming, nieuwbouw, transformatie woningportefeuille). In 2019 betaalden wij bijna 4 maanden huur aan belastingen en heffingen. Ook zien wij de administratieve en toezichtslasten stijgen. Wij doen zoveel wij kunnen om onze maatschappelijke taak te vervullen binnen de financiële ruimte die er is. Het in stand houden van ons eigen vermogen en het sturen op stabiele positieve kasstromen is van belang voor de financiële continuïteit van SallandWonen voor zowel de huidige als de toekomstige huurders.
- We hebben de afgelopen jaren veel voortgang geboekt op diverse zeer belangrijke onderwerpen (klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid, schuldenbeperking, vastgoedsturing, nieuwbouw en verduurzaming en samenwerking met diverse maatschappelijke partners).
- Het lukte ons om de afgelopen jaren de kosten die we aan onze eigen organisatie besteden op een stabiel peil te houden (rond de 800 euro per verhuureenheid). Het is onzeker of we dit niveau kunnen handhaven. Door de toenemende administratieve lasten en ook door de oplopende loonkosten lijkt dit niveau niet langer reëel. De versnelling van nieuwbouw en verduurzaming vraagt om meer capaciteit. Onze huisvestingslasten zijn hoger dan die van vergelijkbare organisaties.
- De ontwikkelingen in de wereld gaan razendsnel en zijn niet altijd voorspelbaar. Wij werken onze plannen altijd uit met diverse scenario's. Dat geldt voor ons portefeuilleplan, maar ook voor onze meerjarenbegroting. Zo zijn we in staat om snel te schakelen als dat nodig is omdat de omstandigheden veranderen. De afgelopen maanden is gebleken hoe belangrijk die wendbaarheid is.

Onze visie?

Hoe kijken we vanuit SallandWonen naar de ontwikkelingen om ons heen. Wat is onze visie op vraagstukken en ontwikkelingen?

- Onze (toekomstige) huurders en onze medewerkers zijn onze belangrijkste ambassadeurs. Wij vinden het belangrijk dat zij tevreden zijn over het huren en werken bij SallandWonen.
- Als de impact van het coronavirus lang aanhoudt, vraagt dit extra inspanning van ons. We moeten dan nieuwe paden bewandelen om onze huurders en medewerkers goed te bereiken.
- Wij hebben in onze klantvisie beschreven hoe belangrijk wij een goede dienstverlening aan onze huurders vinden. Wij doen onze huurders een aantal beloften, waarin wij stellen wat zij van ons mogen verwachten. Die beloften maken wij waar.
- Wij zijn verbonden aan en betrokken bij de gemeenten in ons werkgebied.

- Betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit blijven onveranderlijk de belangrijkste thema's voor ons als corporatie. We zijn helaas nog hartstikke nodig. Er zijn steeds meer mensen niet in staat om zelf een woning te bemachtigen.

Betaalbaarheid blijft een aandachtspunt. Dat moet blijken uit ons huurbeleid en het sturen op woonlasten (bij verduurzaming).

We moeten haast maken met de transformatie (meer woningen voor 1- en 2-persoonshuishoudens) en de verduurzaming van onze woningportefeuille en tegelijk de woonlasten betaalbaar houden.

Het is erg belangrijk dat de doorstroming op de woningmarkt weer op gang komt. Dat betekent dat er bouwlocaties en herontwikkelingslocaties nodig zijn. Liefst nabij voorzieningen (herontwikkeling winkelgebieden?), maar ook op uitleglocaties.

Ook betaalbare koop en woningen in de middenhuur zijn noodzakelijk om de doorstroming op gang te krijgen. Op dit moment zijn deze oplossingen voor de verstopping op de woningmarkt (toevoegen betaalbare koop en middenhuur) vanuit wet- en regelgeving niet of niet zo eenvoudig door ons op te pakken. Wij zien echter ook geen andere partijen opstaan om die betaalbare koop en middenhuur te bouwen. Wij verkopen bestaande huurwoningen die qua prijs goed bereikbaar zijn voor de middengroepen. Het lijkt er meer en meer op dat wij met deze woningen de enige aanbieder zijn van betaalbare koopwoningen. Wij verkennen ook of wij extra huurwoningen voor de middengroepen kunnen toevoegen als de vraag hoog blijft en het aanbod laag.

Hoewel wij nog diverse niet-woningen in ons bezit hebben, zijn wij er vooral om mensen te laten wonen. Wij bouwen waar mogelijk onze portefeuille niet-woningen af. Wij zijn er wel voor zorgwoningen (intra- en extramuraal).

- Vanwege klimaatdoelstellingen en de zorg voor de aarde is het nodig dat de energievraag in onze woningen naar beneden gaat (CO₂uitstoot naar beneden) en dat er zoveel als mogelijk duurzaam opgewekte energie gebruikt kan worden in de woning. Daarnaast zetten wij in op (her)gebruik van bouwmaterialen voor nu bij de bouw en voor de toekomst bij mogelijke sloop. Zo voorkomen we onnodige uitstoot en verspilling van schaarse materialen en daarmee de uitputting van onze aarde.
- De leefbaarheid in onze buurten loopt terug. Wij zijn geen hulpverleners, maar we hebben een belangrijke signalerende rol in de keten wonen, welzijn, zorg, onderwijs en werk. In die keten is de gemeente een belangrijke partner en regisseur. We moeten in die keten goed samenwerken en creatief zijn om de vitaliteit in de wijken op peil te houden. Hoewel we dit samen doen, doen we dit binnen de keten met onze samenwerkingspartners vanuit onze onderscheidende rollen. Wij werken in elk geval aan het voorkomen van huurschulden.
- Wij werken met maatschappelijk geld, dat is bijeengebracht door onze huurders. Dat vraagt extra zorgvuldigheid bij alle financiële keuzes die we maken.

- Ook in de toekomst verwachten wij nog nodig te zijn. De financiële continuïteit van SallandWonen op de korte, middellange en lange termijn is daarom belangrijk.

Wat zijn onze strategische uitgangspunten?

Dit Strategisch Plan is geschreven voor vier jaar en één ding weten we zeker. De wereld verandert in vier jaar en de toekomst ziet er vast anders uit dan we nu denken. Wij kiezen daarom opnieuw voor een set richtinggevende strategische uitgangspunten.

Deze strategische uitgangspunten worden hieronder beschreven en per punt toegelicht. De strategische uitgangspunten worden in een apart “doelendocument” uitgewerkt in concrete en meetbare resultaten. Per jaar geven we in de jaarplannen aan hoe we de doelstelling over vier jaar gaan halen.

Kortom: het Strategisch Plan beschrijft de ontwikkelrichting van SallandWonen. Het doelendocument beschrijft de concrete doelstellingen. Door deze twee documenten los van elkaar te maken, blijft de strategie langer actueel en is er ruimte de doelen indien nodig bij te stellen of aan te vullen. Zo blijven we te allen tijde wendbaar en in staat ons aan te passen aan veranderende omstandigheden.

Wij zijn er voor de huurders, woningzoekenden en de gemeenten in ons werkgebied

Toelichting

- Onze activiteiten komen voort uit de vragen van huurders en woningzoekenden en sluiten aan bij de ontwikkelingen in de gemeenten. Wij zijn verankerd in ons werkgebied. Wij vragen onze huurders wat zij belangrijk vinden.

Medewerkers en huurders zijn onze belangrijkste ambassadeurs.

Toelichting

- Wij vinden een goede dienstverlening aan huurders en woningzoekenden belangrijk. Wij luisteren naar hun vragen en wensen en leveren zoveel als mogelijk de producten en diensten die zij wensen.
- Wij werken zoveel mogelijk vanuit standaardprocessen. Zo kunnen wij fouten voorkomen en kosten verlagen. Tegelijkertijd is er ruimte voor maatwerk, omdat de ontwikkelingen in de levens van onze huurders niet altijd aansluiten op onze standaard.
- Onze medewerkers zijn flexibel en deskundig. Zij zijn verantwoordelijk en krijgen ruimte om zich te ontwikkelen. Een goed werkklimaat is essentieel. Zonder tevreden medewerkers geen tevreden klanten
- Wij vragen onze medewerkers hoe tevreden zij zijn over het werken bij ons.
- Wij vragen onze huurders hoe tevreden zij zijn over onze dienstverlening.

We werken aan de beschikbaarheid van voldoende betaalbare woningen van een goede kwaliteit in Salland.

Toelichting

- We voeren een gematigd woonlastenbeleid. Wij conformeren ons aan het sociaal huurakkoord en hanteren zelfs ruimere kaders, zodat de woonlasten voor nog meer financieel kwetsbare huurders betaalbaar blijven.
- Wonen kost geld. Niet alleen voor de huur, maar ook voor de bijkomende diensten (lokale lasten, energie). Bij betaalbaarheid spreken we niet alleen over huurbeleid, maar

ook over de andere woonlasten. Wij kijken bij voorkeur naar het in de hand houden van woonlasten en niet alleen naar de huren.

- Onder goede kwaliteit verstaan we woningen die in alle opzichten goed onderhouden zijn.
- We bouwen nieuwe woningen. We transformeren onze portefeuille zodat deze beter afgestemd is op de doelgroep (groei kleine woningen, afbouw grote woningen). De vraag naar het totaal aantal woningen blijft gelijk. Zo staat dat in ons Portefeuilleplan verwoord en dat voeren we uit.
- We zijn er ook voor de middengroepen (als het hen niet lukt zelf een woning te bemachtigen). Dat doen we vanuit onze niet-DAEBtak, maar ook door de verkoop van bestaande huurwoningen. We onderzoeken de mogelijkheid van extra nieuwbouw voor middengroepen en we benutten de ruimte die er is binnen passend toewijzen.
- We zorgen voor een divers aanbod aan woningen (woningen die voor meerdere doelgroepen geschikt (te maken) zijn).
- We proberen doorstroming op de woningmarkt te bevorderen.

Wij verduurzamen onze bestaande woningen en gaan onderzoeken hoe wij circulair kunnen bouwen en verbouwen.

Toelichting

- We verduurzamen en onderhouden onze woningen, omdat dat bijdraagt aan woongenot en comfort en het behalen van de klimaatdoelstellingen.
- De bouw maakt gebruik van grondstoffen die steeds schaarser worden. De aarde raakt uitgeput. Daarom gaan we ook aan de slag met circulair bouwen.

Wij werken samen met onze partners aan leefbare wijken en buurten

Toelichting

- Dat vraagt creatieve antwoorden op grote problemen. Corporaties zijn geen zorgorganisaties, maar wij maken wel onderdeel uit van de maatschappelijke keten wonen, welzijn, zorg, onderwijs (gemeente zit ook in die keten). Daarom werken we actief samen met alle maatschappelijke partners in ons werkgebied.
We hebben een signaleringsfunctie en komen eenvoudig bij mensen over de vloer.
- We voeren actief schuldpreventiebeleid samen met de gemeenten en andere partners.

We sturen op de financiële continuïteit van SallandWonen op de lange termijn

Toelichting

- We gaan uit van het in stand houden van ons eigen vermogen en stabiele positieve kasstromen.
- We doen zoveel als mogelijk, maar we springen niet verder dan onze financiële polsstok lang is.
- We maken bij investeringsbeslissingen altijd een zorgvuldige afweging tussen het behalen van financieel - en maatschappelijk rendement.
- We beperken zoveel mogelijk de kosten. We werken kostenbewust.

- We kijken bij de ontwikkeling en bij het onderhoud van ons vastgoed ook heel goed naar de exploitatielasten op de lange termijn. Soms gaan de kosten voor de baten uit en moet je iets meer investeren om de onderhoudslasten voor een lange termijn laag te houden.

We hechten aan goed bestuur, eerlijkheid en verantwoording richting onze huurders en onze gemeenten

Toelichting

- Als maatschappelijke organisatie staan we midden in de maatschappij. De maatschappij mag van ons verwachten dat we onze middelen goed inzetten. Daarover verantwoorden we ons periodiek en overzichtelijk.
- We werken het hele jaar intensief samen met gemeenten en huurdersorganisaties op tal van punten.
- We gaan regelmatig het gesprek aan met alle belanghouders. We waken over een eerlijke en integere bedrijfsvoering.

Bijlage 1: Doelendocument

Wij streven onze strategie na door concrete doelen te stellen op haalbare resultaten. Daarom willen wij de volgende doelen behalen in 2024 (of later als dat bij de doelstelling vermeld staat).

Twee keer per jaar presenteren wij onze strategische monitor. Hierin volgen wij de mate waarin we onze doelstelling realiseren.

Klanttevredenheid overall benchmarkselectie	Geen onvoldoendes op subonderdelen en minimaal een 8 gemiddeld
Klanttevredenheid bij GO/verduurzaming	8
Medewerkerstevredenheid	Geen onvoldoende op subonderdelen en minimaal een 8 gemiddeld.
Governance en waardering maatschappelijke verankering	8
Leefbaarheid in wijken	7
Bedrijfslasten	850
Gemiddeld Label A	2027
Doelstelling toevoegen op het gebied van CO ₂ uitstoot?	Vast te stellen in 2021
Doel op circulariteit	Vast te stellen in 2021
Financiële ratio's	AW/WSW inclusief waar gewenst/nodig eigen bandbreedtes
Ontwikkeling woningvoorraad	Gelijk blijven aantal woningen, afname aandeel eengezinswoningen, groei compacte woningen (doelen in portefeuilleplan)
Betaalbaarheid huren	70% huren blijft onder 1 ^e aftoppingsgrens (doelen in portefeuilleplan)
Beschikbaarheid wonen	< 20% slagingskans is signaleringsnorm voor overspannenheid woningmarkt
Huurderving	Doel nog vast te stellen in 2021
Huurachterstand	≤ 0,75%

Sommige kengetallen zijn zeer belangrijk voor ons, maar zeer beperkt of nauwelijks door ons te beïnvloeden. Deze kengetallen zijn eigenlijk rand voorwaardelijk voor een goede prestatie. Deze kengetallen volgen we niet als doelstelling, maar als signaleringsnorm of randvoorwaarde. Bijvoorbeeld de signaleringsnorm van de slagingskans. Als de slagingskans van woningzoekenden langdurig (minimaal 12 maanden) onder de 20% zakt, betekent dit dat er extra actie benodigd is. Die actie wordt dan ook verwacht van de gemeente (beschikbaar stellen/mogelijk maken bouwen) en van eventueel andere partijen (rijksoverheid/provincie...). Als de gemeente dat niet doet, moet SallandWonen wel continu aan de bel trekken en de inspanningen om de spanning op de woningmarkt te verlagen zichtbaar maken.

Bijlage 2: Risicodocument 2020

We hebben onze omgeving geanalyseerd in een SWOT-analyse. Deze analyse geeft aan waar we onze eigen sterktes en zwaktes zien en welke kansen en bedreigingen er van buiten op ons af komen. Deze analyse is verwerkt in het risicomanagement bij SallandWonen. We maken minimaal jaarlijks een update van de SWOT-analyse. Zo houden we het risicomanagement actueel. Deze SWOT-analyse vindt u op de volgende pagina's.

De Bronnen voor deze Analyse zijn:

- Interne besprekingen en bespiegelingen over de ontwikkelingen van ons werk en de wereld om ons heen
- Bijeenkomsten met huurdersorganisaties en de RvC
- Specifieke bijeenkomst over leefbare wijken met diverse belanghouders en huurdersorganisaties en RvC
- De uitkomsten uit het visitatietraject van 2019 (inclusief de beoordelingen door alle relevante belanghouders).
- De Aedesagenda
- De beoordelingen van WSW/Aw

sterktes	zwaktes
<ul style="list-style-type: none"> • externe gerichtheid • bedrijfscultuur/inrichting • automatisering (goede systemen) • personeelsbeleid • resultaten 	<ul style="list-style-type: none"> • sterktes zijn kwetsbaar • woonruimteverdeling en automatisering kunnen nog beter • organisatie (onderhoud, eigenaarschap) • financieel
kansen	bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> • automatisering biedt ruimte voor contact met klanten • politiek • crisis 	<ul style="list-style-type: none"> • economie en volksgezondheid • regelgeving • afnemende leefbaarheid • klimaat • financieel • woningmarkt • politiek

Bijlage 3: Organisatiedocument

Hoe willen we georganiseerd zijn, gegeven onze strategische doelen en de recente beperkingen als gevolg van de pandemie?

We hebben een aantal algemene uitgangspunten voor onze organisatie en ons organisatie-model:

1. We werken vanuit onze kernwaarden: BRIPS
2. Wij werken vanuit onze klantvisie en de klantbeloften
3. Wij faciliteren onze medewerkers om te allen tijde hun werk goed te kunnen verrichten. Dit doen we uiteraard ook tijdens een pandemie (thuis en op kantoor moet het goed werken zijn)
4. We sporen kwetsbaarheden in onze organisatie op en lossen ze op.
5. We geloven in organisch veranderen en dat doen we gezamenlijk.
6. We werken vanuit verschillende afdelingen samen aan het behalen van onze doelstellingen.
7. We geloven in lean werken (we voorkomen verspillingen, we werken steeds aan het verbeteren van onze processen en bekijken die vanuit het oogpunt van de klantwaarde(ring)).
8. We houden de lijnen kort en we hebben een "platte" organisatie. Onze medewerkers zijn verantwoordelijk.
9. Van buiten naar binnen. We laten ons beïnvloeden door onze belanghouders en huurders. We luisteren en staan open voor hun ideeën en wensen.

Betrokken

Ik ben verantwoordelijk en ik ben zichtbaar

Wij hechten waarde aan goede contacten zowel binnen als buiten onze organisatie. Wij voelen ons persoonlijk betrokken bij elkaar en bij onze klanten. Niet alleen op het zakelijke, maar ook op het persoonlijke vlak.

- We verlenen goede diensten
- Klantgerichtheid, eigenaarschap en oplossend vermogen moet in het DNA zitten of komen van alle medewerkers.
- We werken vanuit onze klantvisie
- We hebben scherpe klantbeloftes
- De collega is ook een klant
- We voelen ons zeer betrokken bij de gemeenten en de gemeenschappen waarin wij actief zijn.

Respect

Ik praat met mensen en niet over mensen

Respect tonen voor elkaar en onze relaties is voor ons de normaalste zaak van de wereld. Eerlijkheid, openheid en betrouwbaarheid staan hierbij voor ons centraal. Door aandacht voor medewerkers en klanten creëren wij een open werkomgeving, waarbij ieders mening gehoord wordt. Naar onze klanten toe is dit vooral een uitstraling van welkom zijn en welkom laten voelen, maar ook om hen te ondersteunen in het goed en prettig wonen. SallandWonen nodigt iedereen, klant, stakeholder en medewerkers uit om met ons in gesprek te gaan

- We praten met onze collega's, huurders en woningzoekenden en niet over onze collega's, huurders en woningzoekenden.
- We voorkomen verspilling uit respect voor onze beperkte middelen
- We werken aan circulaire oplossingen.

Innovatie

Ik leer elke dag en ik doe het morgen beter

Omdat we het beste willen voor onze klanten, medewerkers, organisatie en omgeving zoeken we voortdurend naar verbetermogelijkheden en samenwerkingsverbanden. De inhoud van ons werk en de manier waarop we het werk organiseren is daarom voor ons nooit vanzelfsprekend. We hebben een open oog voor ontwikkelingen binnen en buiten onze sector, voor nieuwe kennis en inzichten. We zijn ambitieus en ondernemend. We durven nieuwe wegen in te slaan en te experimenteren, fouten te maken en daarvan te leren. Als we ergens een mogelijkheid zien om klanten nog beter of efficiënter te helpen, grijpen we die mogelijkheid aan.

- Wat we doen is goed, maar het kan altijd beter. We streven naar continue verbetering.
- We zorgen dat onze plannen worden uitgevoerd en we checken de uitkomsten (PDCA, plan do check act)
- We werken samen met andere corporaties en diverse andere partijen
- We halen onze inspiratie ook van buiten de sector
- We werken samen met scholen en andere partijen om kennis naar binnen te halen.

Professioneel

Ik doe wat ik zeg en ik zeg wat ik doe

Klanten en samenwerkingspartners mogen van ons verwachten dat we ons vak verstaan en over de juiste kennis en vaardigheden beschikken. We zijn goed opgeleid en houden onze vakkennis bij. We kennen de ontwikkelingen er binnen het vakgebied en passen deze kennis toe. Ook onze werkhouding is professioneel en dat betekent onder meer dat we kritisch kijken naar ons eigen functioneren, open staan voor feedback, blijven leren en verbeteren. We zorgen dat duidelijk is hoe onze werkwijze eruit ziet, zodat we daar ook op aangesproken kunnen worden. We gebruiken onze tijd efficiënt en kennen onze eigen grenzen en die van de organisatie. In onze communicatie zijn we open, helder en zorgvuldig. Klanten en samenwerkingspartners kunnen er op vertrouwen dat we afspraken nakomen. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen

- Wij zijn verantwoordelijk en laten niet los.
- Om bij ons te werken is passie en flexibiliteit nodig.
- De ontwikkeling (opleiding/training/coaching) van onze medewerkers is belangrijk.
- Wij geven onze medewerkers alle middelen die zij nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen (tijd, informatie).
- Wij hebben een marktconform beloningsbeleid. Ons beloningsbeleid is goed te vergelijken met dat van andere organisaties.
- We geloven in standaardisering en maatwerk.
- Automatisering en digitalisering helpen ons bij standaardisering

- Meten is weten, een goede cartotheek en goede datasturing zijn essentieel voor ons werk.
- We leggen de verantwoordelijkheden laag in de organisatie
- Management faciliteert, maar neemt ook verantwoordelijkheid als het nodig is.
- We zijn eerlijk en integer en we verantwoorden ons naar onze omgeving.

Samenwerken

Ik vraag feedback en ik vraag: "wat kan ik voor je doen?"

Samenwerken is voor ons de sleutel voor succes. Voor ons betekent dat op eigen initiatief hulp bieden en hulp vragen. Samen optrekken voor het gemeenschappelijk belang. Binnen onze organisatie, maar zeker ook buiten onze organisatie: met leveranciers en maatschappelijke partners. Alleen met een open blik en respect voor elkaars bijdragen creëer je échte meerwaarde. Prettig samenwerken leidt volgens ons tot de beste oplossing en daar investeren we graag in.

- We benutten alle capaciteiten die in onze organisatie aanwezig zijn, we werken goed samen.
- We benaderen vraagstukken vanuit diverse invalshoeken (wonen, financiën en vastgoed) en zoeken daarmee een zo goed mogelijke oplossing.
- Wij hechten aan gezamenlijke beleidsontwikkeling (huurdersparticipatie, keten wonen/welzijn/zorg/onderwijs/gemeenten en andere organisaties) en waar mogelijk gezamenlijke uitvoering. We halen de buitenwereld naar binnen en zetten de deuren open.
- We moeten als organisatie kunnen samenwerken met diverse partners. Dat betekent de taal kunnen spreken van andere organisaties dan de onze.
- Vanuit onze huisvesting ondersteunen we ontmoeting en samenwerking.
- Als onze huisvesting te beperkt is (in tijden van Corona), gebruiken we het gebouw in elk geval voor ontmoeting en direct persoonlijk contact. Werk dat daar niet aan bijdraagt kan ook op een andere plek worden uitgevoerd.



SallandWonen
Domineeskamp 1
8102 CC Raalte
T 0572 348 348
info@sallandwonen.nl
www.sallandwonen.nl
KvK 38013279
BTW NL8240.97.506.B.01