



herziene versie
2025



kompas

2023 - 2027

Samen verder buurten



De Goede Woning

De cirkel van samenwerking



Op pad met een kompas

Een kompas helpt je om koersvast te zijn op weg naar je eindbestemming. Zonder dat echter de precieze route op voorhand van A tot Z vastligt. Je weet immers niet wat je tegenkomt onderweg. Precies daarom spreken we bij De Goede Woning voortaan liever van een kompas dan van een ondernemingsplan.

In dit kompas hebben we in grote lijnen opgeschreven waar we de komende jaren voor gaan en staan en welke keuzes we vertrekpunten daarbij horen. Als houvast voor ons dagelijks doen en laten in een omgeving die dynamischer is dan ooit. Een wooncrisis, meer regie en sturing vanuit het Rijk (o.a. landelijke prestatieafspraken), oorlog in Oekraïne, hyperinflatie, een oplopende rente, een energiecrisis, klimaatverandering, personeelstekorten in meerdere sectoren, verdergaande extramuralisering, een groeiende tweedeling in de samenleving, et cetera. Stuk voor stuk ontwikkelingen die het wonen en samenleven van mensen raken tot op het bot. En die dus veel invloed hebben op wat we bij De Goede Woning te doen hebben en op onze mogelijkheden om daar invulling aan te geven.

Want één ding blijft zeker. Onze opgave wordt groter en indringender. Meer mensen die in de knel zitten, ook buiten de primaire doelgroep om. Dit alles vraagt om een heroriëntatie op ons ambitieniveau, maar ook op ons profiel. Voor wie zijn we er en hoe zien we onze rol?

We schroeven onze ambitie op en verbreden onze doelgroep. Omdat we zien dat het nodig is. We hebben ook becijferd, dat we dit (financieel) kunnen; op basis van wat we nu weten. Tegelijkertijd zijn er diverse externe factoren en onzekerheden, die onze mogelijkheden en onze investeringsruimte zomaar zouden kunnen beperken de komende jaren. We noemden al het Rijksbeleid en de (stijgende) rente. Maar ook de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties en de torenhoge bouwrijzen kunnen roet in het eten gooien. Net als het tekort aan materiaal en mensen. Daarnaast doen we onderzoek naar een fusie met een andere woningcorporatie uit de buurt.

Onzekerheid en dynamiek zijn steeds meer onderdeel van onze nieuwe werkelijkheid. En dus wordt er de komende jaren meer gevraagd van ons vermogen om ons te verstaan met telkens weer veranderende omstandigheden. En ook om goed om te gaan met de verschillen die er nu eenmaal zijn tussen mensen en situaties. Misschien wel steeds meer, gelet op de ontwikkelingen die we al aanstipten. Diezelfde ontwikkelingen maken bovendien, dat goed wonen nog nadrukkelijker een samenwerkingsopgave wordt. De Goede Woning kan het niet alleen. Onze inzet moet naadloos aansluiten op die van de ander. Dat is een kwestie van samen puzzelen. Met bewoners en met netwerkpartners. Ons kompas biedt hiervoor ruimte.

De context waarin wij werken verandert steeds. Om die reden vernieuwden we, pas halverwege de termijn, ons vorige ondernemingsplan 'Samen buurten'. Maar ook nu zien we tijdens de looptijd van ons kompas extra dingen op ons afkomen en (on)mogelijkheden door veranderende wet- en regelgeving. Daarom voerden we eind 2024 een tussentijdse review uit op ons kompas. In deze herziene versie van ons kompas lees je wat we naar aanleiding van de review hebben aangepast of toegevoegd in aparte kaders.

Een kompas met vijf speerpunten

1. Meer mensen een #GOEDE woning
2. Duurzaam #GOED wonen: nu en later
3. Samen #GOEDE buurten bouwen
4. (Ge)woon #GOEDE dienstverlening
5. #GOED (samen) werken en ondernemen

Waar wij van (willen) zijn

Welke beelden leven er binnen en buiten onze organisatie over de gewenste rol en positie van De Goede Woning? En over onze doelgroep? Willen we er alleen voor de meest kwetsbaren zijn of voor álle huishoudens met een wat krappere beurs? Horen daar ook mensen met een middeninkomen bij? Moet het bij De Goede Woning vooral gaan over woningen, of ook over wonen en meedoen? Een groepje medewerkers ging op onderzoek uit. Ze bevroegen collega's en legden hun oor te luisteren bij netwerkpartners. De uitkomst is klip en klaar. De Goede Woning mag meer 'smoel' krijgen. Liefst gestoeld op een breed sociaal profiel, dat verder gaat dan alleen een dak boven het hoofd voor alleen de laagste inkomens.

Ons profiel: **breed sociaal**

We kiezen voor een breed sociaal profiel bij De Goede Woning. Deze keuze komt niet uit de lucht vallen. We vinden het als wooncorporatie belangrijk om eraan bij te dragen dat iedereen de mogelijkheid heeft om goed te kunnen wonen. Om maatschappelijke vraagstukken op het gebied van wonen (mee) op te lossen. En daarin te doen wat nodig is. Gelet op de actuele ontwikkelingen vraagt dat de komende jaren meer dan enkel het uitvoeren van onze wettelijke taak. We zien het aantal huurders, dat een extra steuntje in de rug nodig heeft bij het wonen en samenleven, groeien. Ook zien we momenteel een groep huishoudens in het middensegment buiten de boot vallen op de woningmarkt.

En daarom...

- zijn wij er voor een brede doelgroep in Apeldoorn en bieden hiertoe een breed palet aan (huur)woningen: niet alleen in het sociale segment, maar óók in het middensegment;
- zetten wij ons samen met anderen in voor meer sociale cohesie in buurten en wijken;
- laten wij ons sociaal hart kloppen voor onze huurders; waar passend ondersteunen we hen samen met onze netwerkpartners.



Wat we daarvoor (anders) gaan doen: de vijf V's

Om ons profiel en onze missie te kunnen waarmaken, geven we de komende tijd gas op wat we bij De Goede Woning 'de vijf V's' zijn gaan noemen. Zie het als datgene wat we net een beetje beter of anders willen gaan doen. Als onze visie op onze (verander)opgave, passend bij de inhoudelijke speerpunten in ons kompas:

- **#VERSNELLEN**
van de nieuwbouwproductie en de verduurzaming van ons vastgoed;
- **#VERBREDEN**
van de doelgroep: ook mensen met een (laag) middeninkomen kunnen voortaan bij ons terecht;
- **#VERBINDEN**
met huurders, netwerkpartners en de buurt;
- **#VERANKEREN**
van het buurt- en wijkperspectief in ons eigen doen en laten;
- **#VERWONDEREN**
als een natuurlijke, open houding om onze huurders, partners en elkaar tegemoet te treden; een houding die 'samen goed en beter doen' mogelijk maakt.

Onze missie: **waar wij voor staan**

Als sociaal betrokken wooncorporatie staan wij voor samen werken aan goed wonen.



Speerpunt 1:

Meer mensen een #GOEDE woning



Wat is er aan de hand?

Enkele honderden reacties op één sociale huurwoning. Het is helaas geen uitzondering. Wachtlijden groeien; slaagkansen slinken. Ook Apeldoorn ontkomt niet aan het juk van de landelijke woningmarktcrisis. Een crisis die zowel de sociale huursector als de particuliere sector (huur en koop) raakt. En die er bovendien voor zorgt dat ze als twee ijsschotsen uit elkaar worden gedreven. Waardoor de hele keten stagneert; en er voor sommige mensen geen betaalbare woning meer te vinden is. Naast de starters en mensen met de laagste inkomens, zijn het steeds vaker de mensen met een middeninkomen die kopje onder dreigen te gaan.

En dus moeten er in rap tempo een heleboel woningen bij in Apeldoorn. Niet alleen in het sociale segment, maar ook in het kwetsbare midden. Als je de gevolgen van de huishoudensverdunding daar nog bij optelt en rekening houdt met de groeiambitie van de gemeente Apeldoorn (naar 180.000 inwoners in 2040), gaat het om forse aantallen. Wetende dat we met een krappe arbeidsmarkt te maken hebben en met een tekort aan materialen, waardoor bouwkosten vooralsnog alleen maar worden opgestuwd. En wetende dat de locaties niet voor het oprapen liggen. Ook het stikstofbeleid en netcongestie kunnen onze plannen voor nieuwbouw beïnvloeden. Het blijft alle hens aan dek dus. Ook om het betaalbaar te houden. Voor onze huurders én voor ons.

**Verhogen en versnellen
woningbouwproductie**

**Variatie en
flexibiliteit in
woonproduct**

Acupunctuur in het wonen: elke woning moet raak zijn!

Hoge aantallen realiseren is één kant van de medaille. Nieuwbouw biedt ons tegelijkertijd kansen om de 'goede' woonproducten toe te voegen. Producten die een wijk duurzaam vooruit helpen; die aanvullend zijn op wat er al is en bijdragen aan een 'gezonde' mix van huishoudens. Producten die bovendien voorzien in de woonbehoefte van de toekomst. Een toekomst waarin het aantal ouderen en daarmee ook de zorgbehoefte in de wijk snel zullen groeien, terwijl het aantal 'handen aan het bed' de omgekeerde beweging maakt. Er is ruimte nodig voor andersoortige wooninitiatieven, gestoeld op meer saamhorigheid en zorgen voor elkaar. Zonder dat je al te specifiek gaat bouwen voor de zorg. Want toekomstgerichtheid is ook zorgen voor een flexibel woonproduct, concludeerde het groepje medewerkers dat het vraagstuk rondom wonen met zorg onder de loep nam. En voor stevige verbindingen met zorg en welzijn.

Wat willen we over vijf jaar bereikt hebben?

- Onze sociale woningvoorraad is netto met ten minste 375 woningen uitgebreid.
- Onze geliberaliseerde woningvoorraad willen we met ongeveer 125 woningen uitbreiden, al accepteren we het als dat niet lukt.
- We kijken ook naar andere manieren van woningen toevoegen, bijvoorbeeld door te onderzoeken of optoppen of splitsen mogelijk is.
- Kwaliteitsverschillen tussen onze woningen komen tot uiting in de huurprijs, zonder dat dit ten koste gaat van de betaalbaarheid voor huurders én voor ons; in 2027 wordt minimaal 25% van onze woningen volgens de nieuwe systematiek verhuurd.

Aangepast ten opzichte van 2023

- Onze ambitie om 375 woningen toe te voegen blijft staan. We schreven eerder het liefst een netto groei van 500 sociale huurwoningen te halen, maar deze ambitie blijkt niet realistisch.
- De ambitie om 25 vrije sectorwoningen per jaar te bouwen hebben we nog steeds, al zien we dat dit aantal in de looptijd van het kompas niet realistisch is.
- De ambitie om van bestaande sociale huurwoningen vrije sectorwoningen te maken is vrijwel niet te financieren en laten we los. Wel bedienen we met onze middenhuur nog steeds een brede doelgroep.
- We kijken of we woningen kunnen toevoegen op andere manieren, denk aan optoppen, splitsen of garages ombouwen tot woningen.



Onze belangrijkste keuzes en acties in een notendop

Verhogen, versnellen en verbreden van de nieuwbouwproductie

- We verhogen en versnellen onze nieuwbouwproductie, waarbij we ons ervan bewust zijn dat er veel onzekerheden en afhankelijkheden zijn in de huidige markt; in totaal willen we 375 extra sociale huurwoningen realiseren en het liefst nog meer. We werken aan een uitvoeringsstrategie om dit te kunnen waarmaken en benutten daarbij de extra investeringsruimte als gevolg van de afbouw van de verhuurderheffing.
- Als onderdeel van de nieuwbouwopgave willen we ca. 125 niet-DAEB huurwoningen toevoegen (tot ca. € 950 huidig prijspeil); hierbij kijken we wel wat verder dan de looptijd van ons kompas (looptijd Woondeal 2023 - 2030). Hiertoe acquireren we nieuwe locaties en gaan we ook binnen de bestaande planvorming de mogelijkheden na.
- We behouden waar mogelijk onze huidige vrije sector woningen; we onderzoeken of we de voor verkoop gelabelde woningen in dit segment kunnen behouden voor de verhuur.
- We zetten in VSW-verband (samen met de andere woningcorporaties in Apeldoorn) actiever in op de acquisitie van bouw- en ontwikkelmogelijkheden.

Meer inzet op passend wonen: variëren en flexibiliseren

- We sturen in onze nieuwbouwprogrammering op een gevarieerd aanbod op wijkniveau om daarmee gemengde wijken te bewerkstelligen en bovendien doorstroming in de wijk mogelijk te maken ('de levensloopbestendige wijk').
- We voegen meer kleinere woningtypes toe, in lijn met de behoefte van de doelgroep die wij bedienen.
- We bouwen een flexibel en daarmee toekomstbestendig product, dat geschikt is voor meerdere doelgroepen; we bouwen niet specifiek voor de zorg.
- We hanteren een actief doorstroombeleid, waarbij we speciale aandacht hebben voor de senioren; hiertoe werken we met een verhuiscoach.
- We streven naar betere slaagkansen van diverse leeftijdsgroepen en huishoudentypen, vooral door nieuwbouw toe te voegen en doorstroming te stimuleren.
- We hebben een open houding als het gaat om initiatieven voor andere, experimentele woonvormen; bij De Goede Woning stimuleren en faciliteren we dergelijke initiatieven en helpen we ze - als het enigszins kan - mee mogelijk te maken.

Werken aan betaalbaar wonen met oog voor kwaliteitsverschillen tussen woningen

- We herijken ons huurprijsbeleid, waarbij we kwaliteitsverschillen tussen woningen nadrukkelijker tot uiting laten komen; daarbij gaan we uit van een gelijkblijvende huursom ten opzichte van het huidige (streef)huurbeleid, van 'passend toewijzen' en van de toewijzingsafspraken binnen Woonkeus (60/20/20).
- We intensiveren onze sociale rol in samenwerking met onze netwerkpartners; zo voorkomen we waar mogelijk problematische schulden bij huurders en signaleren we betalingsachterstanden vroegtijdig.



Onze eindbestemming:

Met ons ruime en gevarieerde palet aan woningen voorzien we in de woonbehoefte van een brede doelgroep. Ook mensen met een middeninkomen kunnen bij ons huren. De huurprijs past zo goed mogelijk bij de portemonnee van onze huurders, waarbij kwaliteitsverschillen tussen woningen leiden tot een andere huurprijs.

Speerpunt 2:

Duurzaam #GOED wonen: nu en later



Wat is er aan de hand?

Naast de woningbouwproductie heeft duurzaamheid topprioriteit in het Rijksbeleid. Dat is niet voor niets zo. Want meer dan ooit worden we met onze neus op de feiten gedrukt als het gaat om de noodzaak om te verduurzamen. De gevolgen van de klimaatverandering kunnen we niet langer ontkennen. En we hebben te maken met hoge gasprijzen, mede als gevolg van de oorlog in Oekraïne. De isolatie van woningen en de energietransitie kunnen wat dat betreft niet snel genoeg gaan. Zeker huurders, die soms toch al de eindjes aan elkaar moeten knopen, hebben het zwaar te verduren. Energiearmoede is daarbij een ernstig en steeds groter wordend probleem.

Een grote en dringende duurzaamheidsopgave dus. En voor ons nog net een beetje groter dan gemiddeld, omdat we nogal wat oude woningen hebben. Soms wel meer dan 100 jaar oud. Ook hebben we relatief veel versnipperd bezit, wat het niet per se gemakkelijker maakt. Een stevige, planmatige en vasthoudende aanpak zal nodig zijn om de benodigde meters te maken.

Dan de energietransitie. Apeldoorn wil liefst vóór 2050 energieneutraal zijn. Hiervoor moeten de wijken aardgasvrij worden. De Transitievisie Warmte biedt hiervoor de kapstok. In één van onze wijken, Kerschoten, wordt een warmtenet voorbereid.

**Planmatig
'meters maken'**

**Samen met
huurders**

Over de drempel

Verduurzamen gaat niet alleen over woningen, maar ook over mensen. Over hoe zij de woning gebruiken. Het voorbeeld van één van onze huurders, die met alle goede bedoelingen tijdens de zomervakantie de omvormer van de zonnepanelen uitzette om energie te besparen, raakt ons. Enkele medewerkers gingen daarom op onderzoek uit. Wat kunnen we doen om duurzaam gedrag te stimuleren? Wat kunnen we doen om huurders met eigen initiatieven te ondersteunen? En om energiearmoede bij onze huurders te voorkomen? Hun conclusie? Breng verduurzaming letterlijk 'over de drempel' bij huurders. Door te werken met energiecoaches bijvoorbeeld. Ze zijn er al in Apeldoorn, we hoeven ze alleen maar actief en slim in te zetten. Door ons standaard onderhoud net een beetje uit te breiden. Denk aan het aanbrengen van tochtstrips of radiatorfolie. Door te werken met energiedisplays of andere instrumenten, die mensen inzicht geven in de gevolgen van hun eigen gedrag. En niet te vergeten door als organisatie zelf duurzaam gedrag uit te dragen.

**Brede
definitie
duurzaamheid**

Tot slot:

Duurzaam #GOED wonen gaat over meer dan energie besparen en opwekken. Denk aan: het voorkomen van hittestress en wateroverlast, circulair bouwen en beheren, het versterken van biodiversiteit en groenstructuren en duurzame mobiliteit. Thema's die we samen met onze ketenpartners oppakken.



Wat willen we over vijf jaar bereikt hebben?

- Onze woningen hebben in 2027 gemiddeld energielabel A.
- We hebben de ambitie om over 1.625 gasloze woningen (waaronder ook onze nieuwbouwwoningen) te beschikken. We zijn hierin echter afhankelijk van de gemeente en politieke keuzes.
- We verduurzamen onze woningen op een verantwoorde wijze en schakelen pas over op gasloos als dat echt meerwaarde heeft.
- Huurders zijn en voelen zich mede-eigenaar van de verduurzamingsopgave; ze zijn onze partner in de verduurzamingsprojecten die we uitvoeren.
- De gemiddelde klanttevredenheidsscore bij duurzaamheidsprojecten is minimaal een 7,5. De score op eigen invloed/betrokkenheid bedraagt minimaal een 7.
- Naast isoleren, kijken we ook naar het voorkomen van hittestress en wateroverlast en circulariteit.

Aangepast ten opzichte van 2023

- Onze ambitie om over 1.625 gasloze woningen te beschikken lijkt niet realistisch binnen de looptijd van ons kompas. We sluiten aan bij de Transitievisie Warmte van de gemeente en zijn in sterke mate afhankelijk van de gemeente. We schakelen over op gasloos waar dat kan (bijvoorbeeld bij de aanleg van een warmtenet) of als het echt meerwaarde heeft.
- Het voorkomen van hittestress en wateroverlast, circulair bouwen en kiezen voor biobased, speelt inmiddels een grotere rol dan toen we ons kompas schreven. Hierbij kijken we inmiddels met onze ketenpartners actief wat er mogelijk is.
- Toegankelijkheid zien wij ook als een vorm van duurzaamheid. We zoeken naar mogelijkheden om onze bestaande woningen toegankelijker te maken en onderzoeken bij nieuwbouw altijd naar levensloopbestendigheid. Maar de eis om altijd bij nieuwbouw twee sterren te halen, laten we los. Het zou betekenen dat je nooit meer bovenwoningen zonder lift kunt bouwen.
- Onze bijdrage aan wonen en zorg was in ons kompas nog weinig beschreven. Hier zien we wel een taak op ons afkomen waar we ons verantwoordelijk voor voelen, we hebben dit toegevoegd.

Onze belangrijkste keuzes en acties in een notendop

Planmatig verduurzamen: energie besparen en opwekken

- We focussen in de bestaande bouw tot 2025 op het wegwerken van 'slechte' labels (NTA8800); in 2025 hebben minder dan 200 van onze woningen nog een label E, F of G.
- We kiezen voor duurzame nieuwbouw: gasloos en conform BENG-norm.
- We anticiperen op de gemeentelijke Transitievisie Warmte (TVW); afhankelijk van de ontwikkelingen in Kerschoten sluiten we daar onze woningen vóór 2030 aan op het warmtenet.
- We isoleren onze woningen naar het niveau dat nodig is op grond van de Transitievisie Warmte (TVW) en de vertaling daarvan naar wijkplannen; dit impliceert dat we niet ál onze woningen isoleren/verduurzamen naar de standaard.

Verduurzamen voor en met bewoners

- We herijken onze basiskwaliteit met duurzaamheid als vertrekpunt; 'basis plus' wordt onze nieuwe 'standaard'; we investeren in gemeenschappelijke beeldvorming om de nieuwe basiskwaliteit met elkaar te definiëren.
- We beschouwen verduurzaming als een middel om een bijdrage te leveren, de woonlasten van onze huurders betaalbaar te houden en energiearmoede te verminderen; om die reden kiezen we voor een beperkte doorbelasting van onze duurzaamheidsinvesteringen.
- We brengen duurzaamheid de komende jaren op een praktische manier 'over de drempel' bij onze huurders; bijvoorbeeld door energiecoaches aan te bieden.
- We stimuleren en ondersteunen waar mogelijk ideeën en initiatieven van onze huurders zelf op het gebied van duurzaamheid.
- We betrekken onze huurders vooraf bij de planvorming van verduurzamingsprojecten (als onze standaard werkwijze) en zetten actief in op begeleiding van huurders tijdens en na projecten.

Verbreden duurzaamheidsinzet

- We verbreden onze duurzaamheidsinzet door in pilots leerervaringen op te doen met circulariteit en klimaatadaptatie; 'leren door te doen' is daarbij ons motto; we stimuleren onze partners en dagen hen via de gunning uit om met ons mee te doen en te ontdekken.
- We beschouwen ook levensloopbestendigheid als een vorm van duurzaamheid; we vergroten de levensloopbestendigheid van ons woningbezit; we vergroten het aantal bestaande woningen met twee sterren (rollatortoegankelijk) en kijken bij nieuwbouw standaard of dit mogelijk is.
- Onder duurzaamheid scharen wij ook dat mensen zorg in hun woning kunnen ontvangen. We zien op ons afkomen dat het meer en meer een onderwerp wordt om samen met onze partners op te pakken. We voelen de verantwoordelijkheid en hebben een medewerker die zich specifiek met dit onderwerp bezighoudt.
- We verduurzamen onze bedrijfsvoering; dat gaat onder meer over ons kantoor, over duurzame inkoop, over papierloos werken en over duurzame mobiliteit.
- We willen een zichtbare ambassadeur zijn van de verduurzamingsopgave; daarom stimuleren we duurzaam gedrag bij onszelf, dus bij medewerkers van De Goede Woning.



Onze eindbestemming:

Duurzaamheid zit in het DNA van onszelf én van onze huurders. Samen met huurders (en partners) maken we duurzaam wonen in Apeldoorn mogelijk door middel van goede, toekomstbestendige en CO₂-neutrale woningen en bewust duurzaam gedrag. Energiearmoede bannen we zoveel mogelijk uit in Apeldoorn.

Samen #GOEDE buurten bouwen



Wat is er aan de hand?

Onderzoek toont aan dat er in Nederlandse buurten met veel corporatiebezit steeds vaker sprake is van concentraties van kwetsbare mensen. Mensen die meer dan genoeg hebben aan zichzelf en daardoor weinig ruimte hebben om anderen bij te staan. Waardoor de balans tussen draagkracht en draaglast verstoord raakt. Er is op deze plekken ook vaker sprake van overlast en een gevoel van onveiligheid. Het is een gevolg van elkaar versterkende ontwikkelingen binnen zowel de volkshuisvesting als het sociaal domein.

In Apeldoorn is het corporatiebezit van oudsher redelijk verspreid over de wijken. Ook is er in vrijwel iedere wijk een rijkdom aan winkels, voorzieningen, verenigingen en groen te vinden. Een enorme kracht. Toch zien we ook in Apeldoorn inmiddels meerdere plekken waar de vitaliteit en veerkracht onder druk staan en waar mensen hun zorgen uiten over een veranderende buurt. Het zal inspanning vragen van ons en onze netwerkpartners om de kracht van Apeldoorn als 'comfortabele gezinsstad' te kunnen behouden. Waarbij de (fysieke en sociale) uitdagingen en kansen per buurt verschillen. Daarom werkt de gemeente met ons, bewoners en andere netwerkpartners samen op basis van vitaliteitsagenda's, waarin alle toekomstplannen voor een buurt samenkomen. Een vorm van gebiedsgericht werken, die naar meer smaakt. En die verdere uitbouw behoeft. Want geen enkele partij kan alléén het verschil maken. We merken dat organisatielogica's en geldpotjes ons nog te vaak in de weg zitten om écht succesvol te zijn. Daar willen en moeten we vanaf. Of het nu gaat om doorbraken in individuele situaties of om gebiedsontwikkeling. We hebben elkaar nodig.

Niet naast,
maar (ook)
met elkaar

Muziek en eten als verbindende schakel

Hoe kan De Goede Woning haar rol in de wijk verstevigen? En een stevig fundament bouwen om beter en sneller te kunnen signaleren, agenderen en anticiperen? Want daar gaat het uiteindelijk om, concludeerden de medewerkers die onze rol in de wijk verdiepten. Het start allemaal met 'er zijn' en 'verbinding maken' met bewoners. Nieuwe huurders wegwijs maken. Met buurtbewoners samen initiatieven ontplooien. Waarbij ogenschijnlijk simpele dingen, zoals 'muziek en samen eten' van onschatbare waarde kunnen zijn. Ook zou het helpen als we, naast een basiskwaliteit voor onze woningen, er één voor de woonomgeving ontwikkelen. Daarover in gesprek zijn en ernaar handelen, helpt de leefbaarheid op peil te houden.

De Goede Woning
als smaakmaker en
verbinder



Wat willen we over vijf jaar bereikt hebben?

- We willen minimaal een 7 scoren op 'schoon, heel en veilig' en meten actief of onze inzet in buurten leidt tot een betere score.
- In verschillende buurten werken we met partners en bewoners multidisciplinair samen in een buurtorganisatie; ook werken we actief samen aan vitaliteitsagenda's.
- We zien een toenemende vraag naar huisvesting van bijzondere doelgroepen. Dit vraagt extra aandacht en inzet van ons.
- Onze (georganiseerde én ongeorganiseerde) huurders bepalen mede de inzet van onze leefbaarheidsbudgetten en zijn partner in de totstandkoming van onze jaarplannen.
- We beschikken over en werken op basis van een basiskwaliteit voor portieken en algemene ruimten in onze woongebouwen.

Aangepast ten opzichte van 2023

- We spraken uit een 7 te willen scoren op leefbaarheid. In de praktijk blijkt leefbaarheid een groot begrip en hebben we er niet altijd invloed op. Ook hebben we niet helemaal scherp gemaakt wat daar dan onder valt. We hebben deze ambitie wat verduidelijkt; we willen een 7 scoren op 'schoon, heel en veilig' en meten actief in buurten of onze inzet de score beïnvloedt.
- 3 buurtorganisaties waarin wij samenwerken met partners en bewoners, waarvan 1 buurtorganisatie zelfstandig functioneert. Het leek ons een mooi streven, maar in de praktijk zien we dat de tijd er nog niet rijp voor is. Wel is de samenwerking sterk geïntensiveerd en blijven we hier volop in investeren. Ook bijvoorbeeld in de vitaliteitsagenda's.
- Voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen waren in ons kompas geen specifieke maatregelen opgenomen. Inmiddels zien we dat de vraag toeneemt en dit betekent extra aandacht en inzet van ons. Dit wordt samen met het onderwerp 'wonen en zorg' (zie: Duurzaam #GOED wonen: nu en later) opgepakt.

Onze belangrijkste keuzes en acties in een notendop

Gebiedsgericht sturen en (samen)werken

- We bouwen in samenwerking met onze partners het integrale, gebiedsgerichte sturen en (samen)werken verder uit; hiertoe participeren we actief in en geven mede uitvoering aan de vitaliteitsagenda's per buurt.
- We intensiveren onze samenwerking met partners en bewoners en werken toe naar buurtorganisaties waarin wijkprofessionals organisatie-overstijgend met elkaar samenwerken.
- We zetten in op gemengde buurten en spannen ons in om concentraties en eenzijdige bewoning zoveel mogelijk te voorkomen; via het benutten van (de ruimte in) onze woningtoewijzing, via ons huurbeleid en via fysieke ingrepen sturen we op (de instroom van) een gezonde mix van kwetsbare en draagkrachtige huurders. Ook onze keuze om woningen te liberaliseren en vrije sector woningen toe te voegen (zie speerpunt 1) heeft mede als doel om gemengde buurten te bewerkstelligen.

Samen buurt maken met bewoners

- We versterken onze zichtbaarheid in wijken en buurten, door er simpelweg te zijn en door onze herkenbaarheid en aanspreekbaarheid te vergroten middels jassen, vlaggen, bouwboarden e.d.; daar hoort ook een proactieve communicatie over buurtactiviteiten bij.
- We ontwikkelen een binnen De Goede Woning gedeelde en gedragen basiskwaliteit voor portieken en algemene ruimten in onze woongebouwen.
- We zorgen voor een goede start van nieuwe huurders middels het Krachtig Onthaal, een soort intake; ten behoeve van bewoners die net wat meer begeleiding nodig hebben voor een goede landing in de wijk breiden we ons programma voor statushouders (Welkom in de wijk) uit naar nieuwe doelgroepen.
- We investeren in buurtactiviteiten waar ontmoeting en elkaar leren kennen centraal staan, want 'onbekend maakt onbemind'.
- We stimuleren en faciliteren bewonersinitiatieven die hierdoor in minimaal 75% van de gevallen tot wasdom komen; ook betrekken we bewoners actief bij activiteiten op buurtniveau; we zetten in op minimaal 3 evenementen per jaar.
- We betrekken huurders bij wat we doen in een wijk of buurt, als standaard werkwijze; we halen de wensen en behoeften van huurders actief op en vertalen deze naar onze planvorming; daarbij definiëren we altijd vooraf het 'speelveld', zodat mensen weten waar ze aan toe zijn.

Het netwerk sluiten voor goed wonen

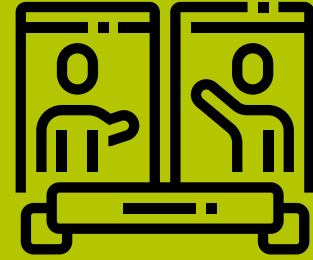
- We huisvesten statushouders, 'opstappers' en andere bijzondere doelgroepen in overeenstemming met de taakstelling en de afspraken die we met de gemeente en met onze partners maken; samen met het netwerk zorgen we vooraf voor een goede individuele begeleiding op alle leefdoelgebieden.
- We hebben aandacht voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen en spannen ons hier extra voor in.
- We werken en ondernemen samen met partners als het gaat om (het goed begeleiden van) sociale problematiek en het voorkomen en aanpakken van woonoverlast en woonfraude.



Onze eindbestemming:

In onze wijken en buurten is het fijn wonen en samenleven. Bewoners maken de buurt en wij helpen dat mogelijk te maken. Met bewoners en met onze partners werken we op basis van één aanpak samen aan dezelfde doelen.

(Ge)woon #GOEDE dienstverlening



Wat is er aan de hand?

De samenleving digitaliseert in rap tempo. Het gebruik van sociale media heeft een hoge vlucht genomen. Dit alles betekent iets voor de wijze waarop mensen wonen en leven en met elkaar communiceren en samenleven. En voor de verwachtingen die ze hebben van de dienstverlening van organisaties. Ze willen liefst zoveel mogelijk zelf kunnen regelen op een manier, locatie en tijdstip, die henzelf het beste uitkomen; en kunnen volgen waar hun vraag zich in de routing bevindt. Ook voor ons biedt dit veel nieuwe mogelijkheden.

Tegelijkertijd zijn er mensen die om tal van redenen niet zo gemakkelijk mee kunnen in onze snelle, veeleisende en digitale samenleving. We komen ze steeds vaker tegen onder onze huurders. Mensen die extra (persoonlijke) ondersteuning en maatwerk nodig hebben om goed te kunnen wonen en hun zaken te regelen. Die in sommige gevallen zelfs dreigen af te haken en zich distantiëren van alles en iedereen. Wat dan ook weer iets doet in het onderlinge begrip en het samenleven tussen mensen. We noemden het al bij spierpunt 3.

We kiezen bij De Goede Woning bewust voor een breed sociaal profiel; omdat we zien dat dit nodig is. Logisch dus dat we te maken hebben met grote verschillen tussen onze huurders in de mate van zelfredzaamheid. En in de verwachtingen die ze van ons hebben. Alhoewel sommige waarden heel universeel zijn en blijven. Iedereen wil gehoord en gezien worden en verwacht van ons een meedenkende houding. Iedereen verlangt duidelijkheid en wil dat afspraken worden nagekomen. Het is allebei waar; verschillen worden groter en toch ook niet. Het eerste gaat bijvoorbeeld over voorkeuren in contact en over de benodigde ruimte voor maatwerk; het tweede gaat vooral over bejegening en daarmee over ons allen, waarbij steunende systemen ons trouwens wel kunnen helpen.

**Huurder als
vertrekpunt
van handelen**

**Van klantenservice naar
brede frontoffice**

Smeerolie

De huurder is van ons allemaal en niet alleen van het team klantenservice. Ieder levert een eigen aandeel in onze dienstverlening. En dus is het zaak dat we allemaal in verbinding staan met onze huurders; ons verplaatsen in de ander. We gingen met z'n allen op de koffie bij onze huurders. Gewoon om te horen wat hen bezighoudt. Hoe ze onze rol zien en wat daarin goed gaat en anders zou kunnen. Huurders zijn over het algemeen best tevreden. De opvolging van vragen zou soms sneller en accurater kunnen; dat wel. En De Goede Woning zou zichtbaarder en pro-actiever mogen zijn in de wijk. Er meer bovenop zitten; 'smeerolie zijn' als situaties dreigen te escaleren. Want dat gebeurt vaker dan voorheen.

Wat willen we over vijf jaar bereikt hebben?

- Huurders voelen zich gezien en gehoord en ervaren dat we altijd op zoek zijn naar een voor hen passende oplossing; de gemiddelde tevredenheid over onze dienstverlening groeit en scoort over vijf jaar > 7,5.
- Huurders worden 'in één keer goed' geholpen door de frontoffice (> 80%).
- Huurders hebben altijd zicht op: hun gegevens, wat ze wanneer kunnen verwachten van ons en wat wij van hen verwachten.
- We hebben een duidelijke klachtenprocedure en omschrijven duidelijk wanneer er sprake is van een klacht (en bijvoorbeeld niet van een bezwaar). Het aantal maandelijkse klachten over de dienstverlening bedraagt maximaal 2.

Aangepast ten opzichte van 2023

- We hadden in het oorspronkelijke kompas al opgenomen dat het aantal maandelijkse klachten over de dienstverlening maximaal 2 bedraagt. Alleen hadden we niet beschreven wat we precies onder aan klacht verstaan of wanneer het gaat om een bezwaar. We stellen een duidelijke definitie op van een klacht, die ook meetbaar is.
- We hadden al een ambitie opgenomen ten aanzien van eigen keuzes en maatwerk. We zien dat er meer en meer om maatwerk gevraagd wordt en dat het maatwerk ingewikkelder wordt, we zorgen dat medewerkers hiervoor over de juiste competenties beschikken.
- Naast specialistische teams werken we met multidisciplinaire teams die gebiedsgericht werken. Dat laatste vraagt om andere skills van medewerkers, hierop gaan we medewerkers trainen.



Onze belangrijkste keuzes en acties in een notendop

Uitbouwen dienstverlening op basis van klantvisie

- We ontwikkelen een klantvisie en vertalen deze naar een actieprogramma voor de komende jaren.
- We leggen actief vast wat er leeft en speelt bij (individuele) huurders; dat doen we met behulp van een klantvolgsysteem, waarin we alle klantcontacten adequaat en eenduidig registreren.
- We bouwen onze digitale dienstverlening en kanalen verder uit en 'verleiden' huurders hier gebruik van te maken (kanaalsturing); onze mantra daarbij is: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar gewenst en/of nodig'; persoonlijk contact en ondersteuning zijn bij ons altijd mogelijk.
- We geven uitwerking aan goed verwachtingenmanagement; we vinden het belangrijk dat onze huurders weten waar ze aan toe zijn, wat ze wanneer van ons kunnen verwachten en wat wij van hen verwachten.
- We communiceren duidelijk en begrijpelijk.
- We versterken onze zichtbaarheid en verbinding in wijken en buurten: zie speerpunt 3.
- We heroverwegen de organisatie van ons dagelijks onderhoud; werken met opdrachtbonnen of afkopen van het onderhoud.
- We evalueren en herdefiniëren het aanbod vanuit het servicefonds.

Meer ruimte maken voor eigen keuzes en maatwerk

- We doen wat nodig is in een situatie; we bieden een standaardoplossing als het past en maatwerk of een stapje extra als het moet.
- We zien dat er meer om maatwerk gevraagd wordt en dat het maatwerk ingewikkelder wordt, we zorgen dat medewerkers hiervoor over de juiste competenties beschikken.
- Van specialistische teams gaan we over naar multidisciplinaire teams die gebiedsgericht werken. Het vraagt om andere skills van medewerkers, hierop gaan we medewerkers trainen.
- We bieden keuzemogelijkheden aan huurders en helpen eigen initiatieven mede mogelijk te maken waar het kan, zodat huurders zelf (meer) regie hebben op hoe ze wonen en (samen)leven.

Leren en beter willen worden als basishouding

- We vragen onze huurders hoe zij de dienstverlening ervaren en wat hun wensen en verwachtingen zijn; dit doen we op tal van manieren, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan, klantenpanels te organiseren en via doorlopende tevredenheidsmetingen; deze kennis benutten we om te leren en te verbeteren.
- We gaan actief het gesprek aan met huurders die een klacht hebben en leren van de klachten die worden ingediend.
- We motiveren álle collega's om actief in verbinding te komen met onze huurders.
- We faciliteren en organiseren het 'praktijkleren' rondom klantbejegening en het leveren van maatwerk; we investeren in een gemeenschappelijke manier van kijken en beoordelen.



Onze eindbestemming:

De gehele organisatie is onze frontoffice, want we zijn met z'n allen het gezicht naar de huurder. Huurders vormen voor ons altijd het vertrekpunt. Zij voelen zich door ons gehoord en in één keer goed geholpen, ook als we zaken uitbesteden. We denken in mogelijkheden en doen wat een situatie van ons vraagt.

#Versnellen

#GOED (samen) werken en ondernemen



Wat is er aan de hand?

De maatschappelijke opgave waar we de komende jaren voor staan is groot en indringend. Dat hebben we in dit kompas laten zien. Onze eigen ontwikkelopgave is daar een spiegel van. Immers, er is buiten iets aan de hand en daar moet je binnen iets voor doen. Rekening houdend met waar je vandaan komt als organisatie.

Ten opzichte van de afgelopen jaren willen we meer ons gezicht laten zien. Allereerst in de letterlijke betekenis van het woord, namelijk in de wijken waar onze woningen staan. Daar aanwezig, zichtbaar en aanspreekbaar zijn; dat verwachten onze huurders van ons en is, gelet op de toenemende druk in sommige buurten, ook broodnodig. Maar ook figuurlijk, als in: naar voren stappen, initiatief nemen, proactief naar buiten treden, rol en positie pakken. Onze investeringsambities zijn niet mis en dat vraagt het nodige van ons ondernemerschap. En maatwerk leveren vraagt om zelfbewustzijn en durf. Bij De Goede Woning worden we eerder als volger dan als koploper en smaakmaker gezien. Werk aan de winkel dus!

Een tweede ontwikkelopgave gaat over verbinding; met elkaar, met huurders en met netwerkpartners. Over de grenzen van teams en afdelingen heen samenwerken; zelfs over de grenzen van De Goede Woning heen. Afhankelijk van wat er nodig is om een vraagstuk op te lossen, werken we in verschillende organisatieverbanden en netwerken samen. Dan weer procesgericht, dan weer projectmatig met een kop en een staart en dan weer gebiedsgericht. We worden in toenemende mate een netwerkorganisatie en werken in een 'cirkel van samenwerking' met ruimte om te doen en samen te leren en te verbeteren. Ons organogram is er alleen nog op de achtergrond; als hulpstructuur.

Goed en intensief samenwerken heeft onze volle aandacht. Samen met een andere woningcorporatie uit de buurt, kijken we of we nog een stap verder kunnen gaan en onderzoeken we een fusie. Als de fusie doorgaat heeft dit natuurlijk gevolgen voor ons (toekomstige) kompas.

Digitaal fit

#GOED (samen) werken en ondernemen veronderstelt dat data, systemen en processen op orde zijn. Alleen vanuit een sterke basis lukt het ons om als organisatie wendbaar te zijn. Hoe 'digitaal fit' zijn we eigenlijk? Enkele medewerkers gingen op onderzoek uit. Wat betreft systemen zit er het nodige in het verschiet, zoals een klantvolgsysteem. Dat gaat ons en vooral onze huurders zeker vooruit helpen. Ook in het licht van onze doelstellingen in de dienstverlening. Maar er is meer nodig. We hebben te winnen als het gaat om digitaal vakmanschap en digitale discipline. Dus dat gaan we organiseren.

Persoonlijk leiderschap

Grenzeloos samenwerken

Wat willen we over vijf jaar bereikt hebben?

- Onze medewerkers zijn trots om bij De Goede Woning te werken; de net promoter score gaat naar 25 (ten opzichte van de benchmark-score voor woningcorporaties van 18).
- We behalen goede scores in de visitatie 2025 ten opzichte van 2021; we laten daarbij 'eigenheid' en 'kleur' zien, het breed sociaal profiel wordt herkend en erkend.
- We worden gezien als een initiatiefrijke en betrouwbare samenwerkingspartner.

Aangepast ten opzichte van 2023

- Nog meer dan eerder omschreven zetten we in op digitale fitheid. Daarbij stimuleren en monitoren we de digitale fitheid van medewerkers en volgen we nauwgezet technologische ontwikkelingen om mee te kunnen bewegen in een snel veranderende digitale wereld.
- We investeren flink in ons datamanagement. Dit krijgt de komende jaren volle aandacht en hierin zetten we dus een tandje bij op onze aanvankelijke ambitie.
- Goed en intensief samenwerken was al een rode draad in ons kompas. Nieuw is dat we samen met een andere woningcorporatie uit de buurt, kijken we of we nog een stap verder kunnen gaan. We onderzoeken een fusie. Als de fusie doorgaat heeft dit natuurlijk gevolgen voor onze toekomstige ambities en voor ons (toekomstige) kompas of ondernemingsplan.



Onze belangrijkste keuzes en acties in een notendop

Werken aan verbinding: de cirkel van samenwerking

- We organiseren ons waar mogelijk opgave- en procesgericht, waarmee we bedoelen dat we de juiste (interne en externe) expertises, competenties en rollen combineren om invulling te geven aan een opgave (over de grenzen van teams, afdelingen en zelfs onze organisatie heen). Oftewel, we werken samen en sturen volgens de cirkel van samenwerking; we zijn gericht op 'samen goed en beter doen'.
- We herijken de rollen van onze front- en backoffice en finetunen die voortdurend, met als uitgangspunt om de frontoffice te verbreden: zie ook speerpunt 4.
- We realiseren een hybride werkplekconcept dat motiveert tot meer onderlinge samenwerking.
- We bieden niet alleen een Krachtig Onthaal aan onze nieuwe huurders, maar ook aan nieuwe medewerkers, zodat zij zich snel thuis voelen bij en onderdeel voelen van De Goede Woning.
- We investeren proactief in partnerschap en externe verbindingen op alle niveaus (toezicht, bestuur, beleid en uitvoering); dit doen we op basis van gedeelde en gedragen doelen en sterke (praktijk)netwerken; bijzondere aandacht hebben we de komende jaren voor het verbinden van wonen en zorg.
- We intensiveren de samenwerking met de andere Apeldoornse woningcorporaties in VSW-verband, bijvoorbeeld als het gaat om nieuwbouw, verduurzaming en vitale wijken.



- We nemen het initiatief voor het ontwikkelen en uitvoeren van partnertevredenheidsonderzoek.
- We dragen met z'n allen het breed sociaal profiel uit waar De Goede Woning voor staat.

Ruimte maken voor persoonlijk leiderschap: groeien en bloeien

- We stimuleren eigenaarschap en brengen talenten en energie van medewerkers in ontwikkeling; bij De Goede Woning krijgen we ruimte, nemen we initiatief en ontwikkelen we inzicht in onszelf en in de ander.
- We zetten in op persoonlijke groei en ontwikkeling en benutten hiervoor diverse instrumenten, zoals de expeditie 'mijn eigen wereld' en de PVB-cyclus (planning, voortgang, beoordeling).
- We leren door te doen; we maken ruimte om te experimenteren, te evalueren en te leren; dit doen we praktijkgericht.
- We zetten in op coachend en faciliterend leiderschap; het management functioneert als één leiding, geeft vertrouwen en stimuleert een open cultuur.
- We besteden in ons medewerkersbetrokkenheids-onderzoek (MBO) ook aandacht aan de zogenaamde soft controls.

Verder ontwikkelen digitaal vakmanschap

- We ontwikkelen een functiegericht trainingsprogramma 'digitaal fit' voor alle medewerkers en monitoren onze digitale fitheid.
- We besteden in inwerkprogramma's speciale aandacht aan digitaal vakmanschap en een goed gebruik van systemen.
- We investeren volop in goed datamanagement (kwaliteit van data en eenduidig eigenaarschap) en in datasturing. Dit heeft de komende jaren onze volle aandacht.



Onze eindbestemming:

We werken procesgericht en opgavegericht ('van buiten naar binnen') samen. Over de grenzen van teams, afdelingen én organisaties heen: dat is onze 'cirkel van samenwerking'. We zijn een toonaangevende speler in het netwerk. Bovenal zijn we trots op onze bijdrage aan het wonen in Apeldoorn.

Wat we willen uitstralen in ons doen en laten

**Naar voren
stappen**



Ertoe doen



**Voor en met
onze huurders**



Tot slot:

We maakten het kompas van De Goede Woning met de hele organisatie en met hulp van FRAEY Partners in Publieke Waarden. Samen in praktijklabs de opgave verdiepen en beelden en standpunten uitwisselen; binnen én buiten De Goede Woning. En met inbreng van onze huurdersbelangenvereniging De Sleutel, onze Raad van Commissarissen en onze Ondernemingsraad. Medewerkers liepen voorop in het maakproces. Op diverse thema's brachten zij waardevolle adviezen uit aan het MT. Adviezen die omarmd zijn in dit kompas. Daarmee is het een kompas van ons allemaal. Dat navigeert een stuk gemakkelijker. Reist u met ons mee?



De Goede Woning

Sleutelbloemstraat 26
Postbus 468
7300 AL Apeldoorn

T > [055] 369 69 69

E > info@degoedewoning.nl
W > www.degoedewoning.nl

