



de Woonmensen



Wij geven thuis!

▶▶ *Onze reisgids* ▶▶
naar 2028





Wat nou als...

Wat nou als er in Apeldoorn genoeg gezonde huizen staan, in een fijne buurt? Dromen mag iedereen, toch? Maar we willen wel graag dat onze dromen werkelijkheid worden. In deze reisgids nemen we je mee op reis, de eerste etappe om precies te zijn. Onze bestemming is helder: meer mensen een thuis geven in Apeldoorn. Samen zoeken we de beste weg ernaartoe.

In onze buurten staat een mooie variatie huizen waarin mensen het naar hun zin hebben. Waar ze zichzelf kunnen zijn. Er is meer woonruimte beschikbaar voor (toekomstige) starters, ouderen, kleine huishoudens en gezinnen. Het huis zelf is gezond, energiezuinig en betaalbaar. Buren kijken naar elkaar om en de Woonmensen denkt mee en lost op.

Onze reis gaat vast niet altijd over makkelijke paden. Maar is er iets mis? Dan lossen we het gewoon op. Hebben buren minder contact? Dan proberen we dat contact te stimuleren. Want we zijn dichtbij en kennen huurders en buurten goed. We helpen, samen met onze partners, waar dat kan. En we zorgen met elkaar voor het huis en geven altijd thuis.

In dit geschetste Apeldoorn werken veel partijen samen. Huurders(organisaties), gemeente, zorg, welzijn, veiligheid, bouw en onderhoud. We kennen elkaars reisdoelen, wensen, ambities en gebruiken dat als vliegwieltje. Want samen zijn we sterker, kunnen we meer en doen we het beter.

Samen met huurders en partners geven we dus onze vier reisdoelen handen en voeten. Als echte volkshuisvesters en in lijn met ons DNA. En daar vertellen we je graag meer over. Heb jij nog aanvullende reistips? Vertel het ons, dan veranderen we graag de route naar onze eindbestemming.

Sven Turnhout
Directeur-bestuurder de Woonmensen
april 2023

Trends



De ontwikkelingen gaan snel en de wereld om ons heen verandert nog sneller. Dit vraagt van ons wendbaarheid en meebewegen. Je leest hier een aantal trends die direct met ons werk te maken hebben en waarmee we aan de slag gaan.



Trend 1 • Wonen en zorg

De druk op de woningmarkt wordt groter en we verwachten dat deze alleen nog maar verder toeneemt. Onze huurdersgroepen veranderen ook voortdurend. Denk aan de uitstroom van mensen uit beschermd wonen, het toenemend aantal nieuwkomers, de stijgende behoefte aan tijdelijke flexibele huisvesting, het stimuleren van groot naar kleiner wonen en de ouder wordende babyboomgeneratie met een toenemende zorgvraag. De oplossing voor de toenemende zorgvraag zoeken we niet in maatwerk-vastgoed. We kijken liever naar vastgoed dat voor elke doelgroep geschikt is. Verder hebben we een grotere diversiteit aan woningen nodig én bovendien meer huizen. Ook neemt de vraag naar voorzieningen om elkaar te ontmoeten toe.



Trend 2 • Circulair, klimaatbestendig en conceptueel bouwen

We zien de duurzaamheidsdoelstellingen verschuiven van isoleren naar CO₂-neutraal (energielabel B is niet meer genoeg). De technische installaties vervullen bij dat CO₂-neutraal steeds meer een centrale rol. Daarnaast worden circulair en biobased bouwen en hittestress in de planvorming steeds belangrijker. Door standaardisatie (conceptueel bouwen) kunnen we nieuwbouw versnellen en (ondanks de stijgende bouwrijzen) onze investeringen toch betaalbaar houden. De focus ligt trouwens niet meer op middelgrote woningen en laagbouw, maar op kleinere huizen in hoogbouw met ruimtes voor ontmoeting. Al deze trends voeden de komende jaren ons beleid. Of liever: ze gaan op termijn tot onze basiskwaliteit behoren.



Trend 3 • Onzekere tijden voor degene die een huis zoekt

Het vinden van een passend huis met betaalbare woonlasten is tegenwoordig niet meer vanzelfsprekend. We zien helaas de slaagkansen rap minder worden. Ook de onzekerheid over energiekosten is voorlopig niet van de baan. Eén van de antwoorden die wij hierop geven is meer bouwen. We verkennen daarbij ook alternatieven, zoals tijdelijke woningen, het splitsen van huizen of Friends-woningen.



Trend 4 • Digitalisering

We zien veel nieuwe digitale kansen en staan er positief tegenover. Tegelijk zullen we niet vooroplopen en pakken we die kansen waarvan we weten dat ze ons ondersteunen bij ons werk. Meer datagericht werken is vooral de trend waarmee wij de komende jaren verder gaan. Net zoals met de digitale vaardigheden van onze medewerkers en onze huurders. Digitale dienstverlening hoort daarbij.



Trend 5 • Veerkracht in buurten onder druk

Onderzoek naar de veerkracht van Apeldoornse wijken laat zien dat het in sommige buurten minder prettig wonen is. Daarom willen we (daar waar onze huizen staan) die veerkracht voortdurend verbeteren. Hiervoor gebruiken we cijfers van de gemeente maar ook onze eigen ogen en oren. We komen namelijk steeds vaker in de buurten en weten beter wat er speelt. We zien ook concentraties van kwetsbare bewoners en we zien individuele huurders die het moeilijk hebben. In sommige buurten staat schoon, heel en veilig helaas ook onder druk.



Trend 6 • Millennials & babyboomers: de arbeidsmarkt

Wat vooral opvalt op de arbeidsmarkt is de krapte die ontstaat. Dit komt deels doordat er gewoon minder mensen zijn om medewerkers die met pensioen gaan te vervangen. Duurzame inzetbaarheid van de huidige collega's vraagt daarom onze aandacht. Net zoals een andere manier van leidinggeven aan de jongere generatie. Zij hebben namelijk heel eigen wensen en ideeën over werk. Mooi is dat ze graag betekenisvol werk doen want dat is precies wat wij te bieden hebben. Ook plaats- en tijdonafhankelijk werken is een trend die na corona niet meer weg te denken is.



En de verdere toekomst dan?

Als we nog wat verder kijken, dan zien we meer ontwikkelingen op ons pad. Want wat komt er na de vergrijzingspiek? Of wat als er weer een kanteling komt naar het huisvesten van kwetsbaren in een instelling? Dit soort ontwikkelingen blijven we in de gaten houden, zodat we er op tijd op kunnen anticiperen.

Het reisschema

We hebben als de Woonmensen al heel wat reizen achter de rug met mooie resultaten voor onze huurders. Maar we willen en moeten verder, dat is ons wel duidelijk. Het is nu 2023 en er gebeurt veel in de wereld. Dat kunnen wij als woningcorporatie natuurlijk niet allemaal alleen oplossen, maar samen met anderen in Apeldoorn lukt ons dat wel. En wat ons betreft is dat meer dan alleen een steentje bijdragen.

Voor deze reisgids vroegen we iedereen om ons heen wat we de komende jaren moeten doen. Of juist moeten laten. We luisterden naar huurders, huurdersbelangenvereniging WijZijn, partners in ons netwerk, medewerkers en toezichthouders. Onze medewerkers gingen bijvoorbeeld bij huurders op de koffie. Dat was niet alleen erg leuk, het leverde ook nog eens erg waardevolle informatie op.

We hebben de wensen en dromen van alle betrokkenen samengevat in vier reisdoelen. Elk doel heeft een eindbestemming die we over vijf jaar willen bereiken. Natuurlijk pakken we veel zaken het liefst vandaag nog op, maar sommige doelen zijn ambitieus en vragen gewoon wat meer reistijd!

Deze reisgids beschrijft niet tot in detail het dagelijks werk om die doelen te bereiken. Dat is namelijk aan onze medewerkers. Die hebben de bevoegdheid en krijgen de verantwoordelijkheid om zelf actieplannen te maken, partners erbij te zoeken en uit te voeren. Dit alles om te zorgen dat er voor onze huurders in Apeldoorn genoeg gezonde huizen zijn in een fijne buurt!

Gezond wonen

- Fysiek gezond wonen
- Financieel gezond wonen
- Sociaal gezond wonen

Er zijn voor onze huurders

- Menselijk contact
- Huurders kennen en begrijpen
- Gewoon oplossen
- Tijdig en duidelijk communiceren



“Onze wensen en dromen hebben we samengevat in 4 reisdoelen”

Thuis in je werk

- Ons ontwikkelpad
- Het verhaal
- Persoonlijk leiderschap
- Je thuis voelen

Samen in actie

- Resultaat door passende samenwerking
- Groeien in partnerschap





In 2028 wonen onze huurders fysiek, financieel en sociaal gezond. Gezond wonen vraagt natuurlijk wel om uitleg, want wat is dat dan? Dat is een goed onderhouden en geïsoleerd huis én een veilig thuis waar je je op je gemak voelt. Of zoals één van onze huurders het zei: ‘het begint met de woning. Met de muren om je heen.’

Fysiek gezond wonen

Hier hebben we als woningcorporatie natuurlijk vooral invloed op. Mooie, duurzame nieuwbouw en comfortabele, goed onderhouden en geïsoleerde bestaande huizen met een gezond binnenklimaat. Dus zonder tocht, vocht en schimmel. Ook geven we onze huurders graag de kans om zelf iets te doen aan hun huis, zodat het nog meer hun eigen thuis wordt. Tot slot vinden we een groene omgeving belangrijk voor gezond wonen. Want groen zorgt voor de nodige koelte tijdens warme zomers.

Financieel gezond wonen

Dit heeft te maken met of je je woonlasten kunt betalen en daarnaast fijn kunt leven. Als woningcorporatie hebben we met name invloed op dat betaalbare huis. Door goed verduurzaamde huizen te verhuren daalt (bij een dalend verbruik) vaak de energierekening en dat scheelt in de portemonnee van onze huurders. Ook kunnen we met elkaar kijken of we slimmer kunnen omgaan met servicekosten, bijvoorbeeld door zelfbeheerprojecten. Maar natuurlijk is een huurprijs die klopt bij het inkomen het belangrijkste. En als de huur betalen even niet lukt, dan zijn wij er voor hulp op maat. Tot slot: ook kijken we hoe we omgaan met middenhuur voor mensen die niet voor sociale huur in aanmerking komen.

Sociaal gezond wonen

De impact van een fijne, veilige thuisbasis op ons welzijn is groot. Hoe groot merken we pas als we geen huis hebben of als je buurt niet veilig voelt. Wij willen daarom buurten waar het prettig wonen is en die schoon, heel en veilig zijn. Buurten waar voor iedereen plek is. Waar bewoners actief zijn, naar elkaar omkijken en elkaar steunen als daar behoefte aan is. Ook geldzorgen hebben invloed op je mentale/sociale gezondheid. We werken indirect aan sociaal gezond wonen door een huis te bieden dat op orde en betaalbaar is.



Wat hebben we bereikt in 2028?

BESTEMMING

Fysiek gezond wonen

De kwaliteit van het huis is op orde zodat onze huurders (lichamelijk) gezond en duurzaam wonen. Er zijn voldoende nieuwe huizen en elk huis is prima onderhouden. Het geeft comfort doordat het goed geïsoleerd is en dus behaaglijk warm of juist lekker koel.

We doen dit o.a. door:

- 1 300-500 nieuwe, duurzame huizen te bouwen en 1.600 bestaande huizen te verduurzamen;
- 2 ons te richten op gedrag en techniek rond ventileren, tocht, vocht, schimmel, hittestress en de omgang met installaties;
- 3 een visie te maken op duurzaamheid en de eerste 490 huizen in Kerschoten van het aardgas af te halen. Ook experimenteren we met andere betaalbare vormen van gasvrij maken.

BESTEMMING

Financieel gezond wonen

Alle huurders van de Woonmensen stellen we in staat hun woonlasten te betalen zonder in financiële problemen te komen.

We doen dit o.a. door:

- 1 woonlastenwinst een belangrijke rol te geven bij de planning van verduurzamingsprojecten (want geïsoleerd en geventileerd = minder energiekosten = woonlastenwinst);
- 2 samen met instanties preventief en effectief te helpen bij het voorkomen of oplossen van schulden (gedragsverandering, verstevigen netwerk);
- 3 minder energie- en waterverbruik (en daardoor een lagere rekening) actief te stimuleren en te ondersteunen (bijvoorbeeld met energiecoaches).



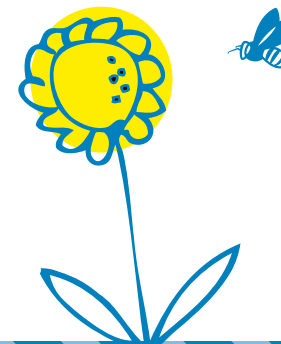
BESTEMMING

Sociaal gezond wonen

We stellen alle huurders van de Woonmensen in staat zo zorgeloos mogelijk te wonen.

We doen dit o.a. door:

- 1 zichtbaar te zijn in onze buurten. Met buurtpunten maar ook door elk jaar een activiteit te organiseren (bijvoorbeeld tuin- of schoonmaakdagen);
- 2 ontmoeting te bevorderen en daarmee bij te dragen aan het sociale netwerk in de buurt;
- 3 vooraf aan een definitieve toewijzing te kijken of het huis en de buurt passen bij de leefwereld van de nieuwe huurder.



Er zijn voor onze huurders



Gewoon oplossen, dat is wat we doen. Maar dat kan alleen als we bewoners kennen en begrijpen. Alles wat we doen kenmerkt zich daarom door menselijk contact, vandaar dat we met buurtteams in de buurten aanwezig zijn.

Elkaar ontmoeten wordt steeds zeldzamer in onze samenleving. Terwijl het juist de smeerolie is die veel ruis kan voorkomen. Die ontmoeting willen we stimuleren door huurders en de Woonmensen meer samen te brengen. Wat betekent dit precies? Hoe doe je dat nou concreet?

We vinden het belangrijk dat we huurders goed kennen. Daarom stimuleren we ontmoeting met onze huurders. Door goed te luisteren en te weten wat ze echt belangrijk vinden en verwachten, kunnen we onze dienstverlening optimaliseren en waar nodig maatwerk leveren. We willen daarom echt in contact treden met onze huurders. Door de huurder thuis op te zoeken, te luisteren naar de huurder en door samen aan de slag te gaan.

We helpen onze huurders door bijvoorbeeld met één telefoontje iets op te lossen, een uitzondering te durven maken of door keuzevrijheid te geven. Dat geeft vertrouwen en zorgt voor contact. Verder stimuleren we dat huurders elkaar vinden en elkaar helpen.

“We willen onze huurders kennen en begrijpen.”



- Er zijn voor onze huurders**
- Menselijk contact
 - Huurders kennen en begrijpen
 - Gewoon oplossen
 - Tijdig en duidelijk communiceren

Menselijk contact

Op onze website kun je als huurder al veel zaken zelf regelen. Digitale ontwikkelingen gaan de komende jaren nog veel meer mogelijk maken. Maar het vervangt nooit het echte menselijk contact. Daarom zetten we, ondanks alle digitale mogelijkheden, extra in op echt contact. Zo gaan we minder op kantoor en meer in de buurt werken. Lekker dichtbij dus. En om te weten wat huurders vinden van dat contact en van ons werk, starten we ook met doorlopend huurdersonderzoek en met nazorg daarvan. Meer in de buurt zijn vraagt ook wel iets extra's van ons. Om het haalbaar en betaalbaar te houden zetten we techniek in om ons te helpen.

De huurder kennen en begrijpen

Er voor iemand zijn houdt in dat je iemand ook ziet en kent. Dat betekent natuurlijk niet dat we elke dag bij alle huurders op de koffie gaan, maar wel dat we volop investeren in contacten en sleutelfiguren in de buurt. We gebruiken daarbij data uit de gemeentelijke Veerkrachtkarten en Vitaliteitsagenda's als onderlegger, net zoals ons eigen Woonbelevingsonderzoek.

Zo komen we ook achter de wensen van huurders die niet in een bewonerscommissie zitten of die niet meepraten over onderhoudsplannen. Iedereen telt mee en iedereen doet mee. Huurders zijn immers de ervaringsdeskundigen en daarmee de experts van hun huis. Zij weten als geen ander wat er nodig is om henzelf, hun kinderen en de buurt vooruit te helpen. Huurdersbelangenvereniging WijZijn is daarbij een heel belangrijke partner. En ja... een kopje koffiedrinken hoort er wat ons betreft ook bij. Graag zelfs!

Gewoon oplossen

Twee woorden, het lijkt zo simpel: gewoon oplossen. Toch is het niet altijd zo simpel. We werken voor huurders van zo'n 5.100 huizen en elk van hen heeft een andere vraag, wens of probleem. Medewerkers komen en gaan en partijen waarmee we samenwerken kennen lange levertijden voor materialen en hebben ook te maken met personeelswisselingen. Het heeft ons geleerd dat we dingen soms anders moeten aanpakken. Sneller moeten reageren. Beter bereikbaar moeten zijn. Medewerkers gaan daarom in overleg met de huurder meer maatwerk bieden en 'gewoon oplossen'. We zijn er trouwens niet alleen voor onze huurders maar ook voor iedereen die in de toekomst een huurhuis zoekt.

Tijdig en duidelijk communiceren

Het gros van de huurders vindt het prima als ze weinig van ons horen. Geen nieuws is goed nieuws, zullen we maar zeggen. Maar er zijn ook huurders die vinden dat we best meer zichtbaar mogen zijn. Ons bewonersblad heeft jarenlang geen opvolger gehad, dat gaat veranderen. Daarnaast gaan we voor een website waarbij je altijd snel vindt wat je zoekt. Verder leren we om ook te communiceren als er niets te communiceren valt. Bij projecten bijvoorbeeld. Radiostilte zorgt namelijk voor vragen en onduidelijkheden. Dus... huurders gaan ons meer zien en horen.

Wat hebben we bereikt in 2028?

1 BESTEMMING

Menselijk contact

Met oprechte interesse voor mens en buurt gaan we altijd graag in gesprek. Ook als het even moeilijk wordt. Onze houding is open en proactief.

We doen dit o.a. door:

- 1 de huurder het zo gemakkelijk mogelijk te maken om met ons in gesprek te gaan (ook op kantoor);
- 2 zes weken na verhuizing langs te gaan bij elke nieuwe huurder;
- 3 zichtbaar, benaderbaar en herkenbaar te zijn in de buurten, bijvoorbeeld door actieve buurtteams.

2 BESTEMMING

Huurders kennen en begrijpen

We weten veel van onze huurders en zijn nieuwsgierig. Daarom blijven we in overleg om te checken of ons beeld juist is en onze diensten aansluiten bij hun wensen en behoeften. Daarmee verbeteren we voortdurend onze dienstverlening.

We doen dit o.a. door:

- 1 doorlopend huurdersonderzoek te doen, waarbij we iedereen die ons een 6 of minder geeft nabellen zodat we meer te weten komen;
- 2 op basis van het huurdersonderzoek jaarlijks een verbeterplan te maken;
- 3 verschillende vormen van moderne huurdersparticipatie op te zetten, bijvoorbeeld luistergesprekken;
- 4 beschikbare buurtdata uit bijvoorbeeld de Veerkrachtkarten of de Vitaliteitsagenda te gebruiken om samen met de huurders buurtplannen te maken.

Onze klantvisie is de basis. Klaar in 2023!



3 BESTEMMING

Gewoon oplossen

De huurder hoeft ons maar één keer iets te vragen. We zijn pas tevreden als we samen een passende oplossing hebben gevonden.

We doen dit o.a. door:

- 1 bij een klacht/geschil altijd eerst zelf in gesprek te gaan met de melder;
- 2 huurders maatwerk te bieden. We stimuleren medewerkers in vrijheid iets op te lossen voor een huurder.

4 BESTEMMING

Tijdig en duidelijk communiceren

We zijn zichtbaar en benaderbaar voor onze huurders. Huurders weten waar ze aan toe zijn en we voorkomen vragen. We faciliteren huurders zodat ze zelf makkelijk iets (online) kunnen regelen of gemakkelijk met ons kunnen communiceren.

We doen dit o.a. door:

- 1 plannen, werk en activiteiten in de buurt of het huis minimaal 2 weken van tevoren aan te kondigen (bij planmatig onderhoud en renovatie);
- 2 de zelfredzaamheid van medewerkers te vergroten als het om communicatie/contact met huurders gaat;
- 3 meer directe communicatiekanalen met de huurder op te zetten (incl. een actuele website met bijvoorbeeld chat of WhatsApp).



Samen in actie

- Resultaat door passende samenwerking
- Groeien in partnerschap

Elkaar kennen, dat geldt voor huurders, voor onszelf en ook voor onze partners. Die samenwerking willen we anders vormgeven, meer natuurlijk en lerend. Want alleen samen krijgen we iets voor elkaar!

Resultaat door passende samenwerking en groeien in partnerschap

Alles begint wat ons betreft met elkaar leren kennen. Elkaars werkwijzen, doelen en belangen herkennen en erkennen. Elkaars geschiedenis en verhalen. We hebben ook oog voor elkaars wensen en zoeken graag naar het gemeenschappelijke belang.

Landelijk, regionaal en lokaal

De woningnood vraagt meer dan ooit om samenwerking. We werken natuurlijk al samen met allerlei organisaties en met de politiek in Apeldoorn. Deze samenwerking gaan we verstevigen omdat we elkaar hard nodig hebben. We bouwen daarom het contact met onze partners verder uit.

Daarnaast neemt ook de landelijke en regionale samenwerking toe, bijvoorbeeld in de regio Stedendriehoek. Met het Rijk (via de Nationale Prestatieafspraken), met de provincies (via de regiodeals) en met de gemeenten (via de lokale prestatieafspraken).

In de buurt

Ook op sociaal vlak (wonen, zorg en welzijn) werken we veel samen met anderen in Apeldoorn. Hier zijn we niet altijd de trekker, maar we denken wel graag proactief mee. We kijken vooral naar wat de buurt goed kan gebruiken. De Veerkrachtkaarten en de Vitaliteitsagenda helpen ons daarbij. Net zoals onze contacten met huurders. En als er zorg en begeleiding nodig is, dan is die gemakkelijk toegankelijk voor onze huurders. De opgaven in onze buurten zijn dus groot en gaan over de verschillende domeinen heen. Vandaar dat we werken aan een netwerksamenwerking*.

Tijdens onze gesprekken met partners hebben we ook gehoord dat we best wat proactiever en zelfs creatiever mogen omgaan met de vraagstukken die op tafel liggen. We voelen ons hiertoe zeker uitgedaagd!

Vastgoedpartners

Onze samenwerking met vastgoedpartners (bijvoorbeeld een aannemer) lukt nog beter als ieders rol helder en geaccepteerd is. Wij willen de kwaliteit van onze huizen in eigen hand houden. Maar we geven aannemers, schilders en installatiebedrijven graag de ruimte voor hun vakmanschap. Dit betekent echt iets voor de onderlinge samenwerking. Aangezien deze vakmensen een verlengde van ons zijn, moeten zij van ons weten hoe we met huurders, elkaar en derden willen omgaan.

Zo'n samenwerking heeft trouwens heel mooie voordelen. Er ontstaan meer nieuwe, andersoortige ideeën en oplossingen, bouw en onderhoud kunnen we betaalbaarder houden en we gaan samen voor de huurder (zie ook de nieuwe klantvisie).

En onze huurders?

We gaan graag nog dichter bij onze huurders staan. We leren hen beter kennen en daarmee ook hun wensen en behoeftes. Dit vraagt meer dan ooit een duurzame samenwerking met iedereen om ons heen. Hoe kunnen we met elkaar de bewoner in alle opzichten prettig laten wonen? Of zoals we al eerder schreven: gezond laten wonen. We gaan hierover graag het gesprek aan. Vertrouwen, elkaar aanspreken en korte lijnen zijn daarbij het belangrijkste. Daar zetten we de komende jaren extra op in.

* *In een netwerksamenwerking bundelen professionals en organisaties hun krachten. Om zo voor cliënten/huurders doelen te realiseren die je als losse professional of organisatie alleen niet kunt bereiken.*



“Alleen samen krijgen we iets voor elkaar!”

Wat hebben we bereikt in 2028?

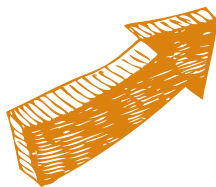
BESTEMMING

Resultaat door passende samenwerking

Met respect voor elkaars belangen, formuleren we samen met onze partners concreet wat onze gezamenlijke doelen zijn bij elke samenwerking.

We doen dit o.a. door:

- 1 onze partners in kaart te brengen en te bepalen hoe we met elkaar in verbinding zijn en willen zijn;
- 2 een meerwaarde te halen voor onze huurders en projecten betaalbaar te houden door ketensamenwerking met onze vastgoedpartners. We doen dat door innovatieve oplossingen te kiezen en standaardprocessen te digitaliseren;
- 3 onze krachten te bundelen met die van sociale partners in de buurt (netwerksamenwerking). Zo realiseren we een stevig zorg- en begeleidingsnetwerk in onze buurten. Hierdoor is zorg en begeleiding makkelijk toegankelijk voor onze huurders.



BESTEMMING

Groeien in partnerschap

We zijn open naar elkaar, we geven en ontvangen feedback en evalueren structureel de samenwerking.

We doen dit o.a. door:

- 1 een visie (met uitvoeringsagenda) te maken over:
 - regisserend opdrachtgeverschap met vastgoedpartners;
 - de samenwerking met overige partners;
- 2 elk jaar de samenwerking met onze belangrijkste partners te evalueren. Hierbij wordt ook de inbreng van onze huurders meegewogen;
- 3 aan wederzijdse evaluatie te doen. We checken dus ook of we zelf wel een goede partner zijn en werken bewust aan onze eigen houding en gedrag als partner en opdrachtgever.



Thuis in je werk



Thuis in je werk

- Ons ontwikkelpad
- Het verhaal
- Persoonlijk leiderschap
- Je thuis voelen

We gaan met plezier naar ons werk om het verschil te maken voor onze huurders. We doen dat samen en vanuit het verhaal van de Woonmensen, eenieder op zijn eigen wijze. We inspireren elkaar en dagen elkaar uit. We mogen allemaal onszelf zijn en we krijgen en nemen de ruimte om te leren, te ontwikkelen en te innoveren.

Werk aan de winkel: ons ontwikkelpad

We zien onszelf als een kreeft die om de zoveel tijd zijn pantser afwerpt om te kunnen blijven groeien en ontwikkelen. Om te groeien is lef nodig. Lef om onszelf uit te dagen en een grote stap naar voren te zetten. Dit om onze flinke maatschappelijke opgave waar te kunnen maken.

Het begint bij onszelf en ons zelfbewustzijn. Weten wat we nodig hebben aan talenten en competenties* die zorgen voor innovatie en ontwikkeling. De talenten die we al hebben, houden we graag vast. Dus krijgt duurzame inzetbaarheid van medewerkers onze aandacht. Net zoals de ontwikkeling van ons lerend vermogen. Want alleen zo versterken we de vitaliteit van onze organisatie en zijn we klaar voor 2028 en de jaren erna!

* Kennis, vaardigheden, houding en/of persoonlijke kwaliteiten.



“We voelen ons als medewerkers verbonden met de Woonmensen”

Het verhaal

We voelen ons als medewerkers verbonden met de Woonmensen doordat we het toen, het nu en de toekomst van de organisatie kennen. We weten waaraan we werken, want er is een duidelijke visie (zie kader) die in onze kern is geworteld. We kennen deze visie, doorleven hem en blijven hem actief uitdragen. Zo ontstaat er betrokkenheid bij de Woonmensen als geheel.

Persoonlijk leiderschap

Dit soort leiderschap gaat over iedereen, we zijn allemaal leider. Over onszelf, over ons werk en over onze loopbaan. Leiderschap draait ook om het nemen van verantwoordelijkheid en initiatief, zelfs als het ongemakkelijk voelt. Misschien zelfs juist dan. Onze medewerkers zoeken kansen en nemen de leiding bij vernieuwing. Ze krijgen en voelen hierbij de ruimte om eigen keuzes te maken en we accepteren de eventuele buikpijn van een onverwachte (of andere) keuze. Een keuze is namelijk altijd goed zolang hij maar past bij de medewerker én het verhaal van de Woonmensen. We vinden dat elke medewerker er mag zijn en we werken vanuit vertrouwen en contact met elkaar.

Je thuis voelen

We voelen ons thuis bij de Woonmensen omdat we met plezier samen werken voor onze huurders. Want gelukkige medewerkers zorgen voor tevreden huurders. Daarbij is er een goede balans tussen werk en privé.

We zijn graag een aantrekkelijke werkgever door een plek te bieden waar mensen werken die elkaar inspireren en uitdagen.

Onze droom

De Woonmensen geeft thuis aan jou. Met een gezond, energiezuinig en betaalbaar huis in Apeldoorn. En omdat we iedereen zo'n fijn huis gunnen, bouwen we extra.

In onze buurten kijken we naar elkaar én naar jou om. We denken graag mee en lossen gewoon op.

Fijn wonen krijgen we alleen samen voor elkaar. Daarbij hebben we jou dus hard nodig!

Wat hebben we bereikt in 2028?

BESTEMMING

1 Ons ontwikkelpad

We schudden onszelf flink wakker en zijn een innovatieve club mensen die samen met huurders de uitdagingen van de 21e eeuw goed aan kan.

We doen dit o.a. door:

- 1 medewerkers ieder jaar een cursus, training, workshop of stage te laten volgen. Hierdoor krijgen medewerkers de kans om nieuwe vaardigheden en kennis te ontwikkelen en bestaande kennis te verbeteren. Daarnaast stimuleren we de ontwikkeling van ieders digitale vaardigheden;
- 2 'het goede gesprek' verder uit te werken en kracht bij te zetten. Op die manier geven we feedback op en hebben we aandacht voor prestaties, vitaliteit en ontwikkeling van elke medewerker;
- 3 het voeren van 'Sterke punten gesprekken' met een coach waardoor er focus ontstaat op talent. Zo'n gesprek werkt ook motiverend. Dit is onderdeel van het nieuwe strategisch personeelsplan waarin ook duurzame inzetbaarheid een plek heeft.

BESTEMMING

2 Het verhaal

Ons verhaal verbindt ons met onze historie, visie, mensen en ons werk.

We doen dit o.a. door:

- 1 ons verhaal op te schrijven, samen uit te dragen en vast te leggen op een DNA-wand in de hal;
- 2 een klantvisie te maken en onze cultuurwaarden te herijken en te doorleven;
- 3 elke medewerker minstens 1x per jaar een huurder te laten opzoeken zonder aanleiding en vooral voor contact en aandacht.



BESTEMMING

3 Persoonlijk leiderschap

Iedereen is leider over het eigen werk en pakt zijn rol uit eigen kracht.

We doen dit o.a. door:

- 1 eigenaarschap te stimuleren met de Blijje Huurders Buurtbokaal. Een prijs voor het beste kleine initiatief dat de huurder in de buurt blij maakt;
- 2 de Woonmensen ideeënmuur te creëren waarop medewerkers verbeterideeën vanuit hun dagelijks klantcontact kunnen achterlaten. Elke maand wordt één idee opgepakt;
- 3 4x per jaar met de hele organisatie een specifieke klantsituatie uit de praktijk te bespreken om hieruit leer- en actiepunten te halen.

BESTEMMING

4 Je thuis voelen

Thuis voelen is daar zijn waar je jezelf kunt zijn, waar verwachtingen worden uitgesproken en waargemaakt. In een omgeving die je inspireert en uitdaagt. En waar een baaldag echt wel oké is.

We doen dit o.a. door:

- 1 te zorgen voor een warm welkom voor nieuwe medewerkers;
- 2 regelmatig bijeenkomsten te organiseren waarin vooral ontmoeting en vernieuwing centraal staan;
- 3 door fouten te zien als kansen om van te leren.

ONS KOMPAS

Samen sterk

Samen krijgen we
het voor elkaar

Menselijk

De menselijke
maat telt

Bevlogen

We maken
het verschil



Betrouwbaar

Zeggen wat je doet
en doen wat je zegt

Welke ideeën of dromen wil je ons meegeven?

Schrijf ze hier op.





Met deze reisgids sluiten we de eerste etappe van onze reis af. We zijn voorlopig even uitgedroomd en gaan nu met goede moed en zin op pad.

Tijdens het vervolg van onze reis komen we natuurlijk allerlei zijpaden tegen. Denk aan uitdagingen, trends, opgaves en onverwachte wendingen. Maar ze brengen ons niet af van de eindbestemming.

In deze reisgids zie je in de verte de contouren van onze toekomst al verschijnen. Hoe we als volkshuisvesters niet alleen van 'de stenen' zijn, maar ook van de mensen. Hoe we als goeie partner willen omgaan met de huurders, organisaties en de wereld om ons heen.

Neem dus je reisgids in de hand en ga samen op pad.

Een goeie reis!



de Woonmensen