



Onze koers naar 2027

Nabij ■ Betrouwbaar ■ Met elkaar



Inhoud

Voorwoord 3

Netwerk 3

De koers 3

1. Wie wij zijn 4

Wat we bieden 4

Onze kernwaarden 5

2. Ons dagelijkse werk 6

Onze huurders 6

Betaalbaar 6

Beschikbaar 6

Duurzaam 8

Leefbaar 8

3. Wat er om ons heen gebeurt 9

Nationale Prestatieafspraken Volkshuisvesting 9

Afschaffing verhuurdersheffing 9

Huishoudens worden kleiner 10

Mensen worden ouder en wonen langer thuis 10

Aantal vrijkomende woningen daalt 10

Tussen wal en schip 10

Aantal huurders met zorgbehoefte neemt toe 10

Stijgende woonlasten 11

Stijgende bouwkosten 11

Krappe arbeidsmarkt 11

4. Onze speerpunten 12

Kleiner bouwen 12

Focus op doorstroming 13

Vraaggericht werken 14

Aanpakteams 15

Ecologische duurzaamheid 16

Ontheffing tweede woningmarktregio 17

Onderzoek ouderenzorg 18

Gebiedsgericht werken 18

5. Transparantie en tevredenheid 19

Ons werk is bijzonder 19

Aan de lezer

Wij zijn een woningcorporatie. Onze opgave is het huisvesten van mensen met een smalle beurs.

Dat doen we graag, met trots en met plezier.

Voor u ligt het nieuwe Koersplan van Viverion getiteld 'Onze koers naar 2027'. U leest daarin over het werk dat we doen, waar we voor staan en welke koers we de komende jaren verwachten te kunnen volgen. Dit Koersplan is de opvolger van het ondernemingsplan dat vorig jaar afliep. Het geeft richting aan de jaar- en deelplannen die we opstellen en wordt zichtbaar in onze activiteiten.

Netwerk

Het Koersplan is het resultaat van een actief en gedegen voorbereidingstraject met huurders en een groot aantal andere belangrijke externe partijen. Na een bijeenkomst met de eigen collega's in huis hebben we tijdens twee inspiratiebijeenkomsten in november 2021 ook onze belangrijkste partners en werkrelaties in het veld: onze huurdersorganisaties, onze gemeentes, welzijnsorganisaties, zorgaanbieders, collega-corporaties, aannemers en leveranciers bereid gevonden met ons mee te denken over de toekomst. Onze toekomst is ook gezamenlijk. Immers, in een steeds complexer wordende samenleving is een goede samenwerking essentieel om de gewenste resultaten te behalen. Uitkomsten van de genoemde bijeenkomsten hebben we meegenomen in dit Koersplan. Voor het plezier van deze uitwisseling en de verrijking van onze inzichten zijn we hen nog steeds zeer erkentelijk.

De koers

De term Koersplan suggereert dat onze koers tot 2027 een heldere en planbare lijn is. Maar de wereld om ons heen is sterk in beweging. We zien onze koers naar 2027 dan ook vooral als meanderend, als een reis met mogelijk onverwachte wendingen.

Het is weliswaar mooi om vast te kunnen stellen dat de Nationale Prestatieafspraken Volkshuisvesting van juni 2022 de lijn van dit Koersplan bevestigen. Maar ze laten tevens zien dat onze opgave zomaar kan veranderen.

Ons nieuwe Koersplan breng ik graag onder uw aandacht. Ik ben benieuwd naar uw reactie.

*Tonita Garritsen, directeur-bestuurder Viverion
Lochem, november 2022*

1

Wie wij zijn

Wonen is in Nederland een grondrecht. Jong en oud, alleenstaand en samenwonend, arm en rijk, gezond en kwetsbaar, autochtoon en nieuwkomer, iedereen moet kunnen wonen in een geschikte woning.

Als woningcorporatie zorgen wij voor goede en betaalbare woningen voor mensen met een bescheiden inkomen. Daarnaast huisvesten we ook mensen die vanwege een sociale, lichamelijke of psychische oorzaak niet in hun eigen woonruimte kunnen voorzien. Ook instromers uit reclassering, jeugdzorg, statushouders en arbeidsmigranten vinden bij ons een woning.

Die volkshuisvestelijke opgave: het huisvesten van deze grote variëteit aan mensen, vormt de basis van onze dagelijkse activiteiten. Werken voor deze doelgroepen, daar krijgen we energie van!

De volkshuisvestelijke opgave heeft ook een sociale kant. Wij staan midden in de samenleving, nabij onze huurders. We willen mensen een huis bieden, een eigen plek in een fijne buurt waar het prettig wonen en leven is. Dat is niet vanzelfsprekend. Soms is er individuele begeleiding nodig. We prijzen ons gelukkig dat we daarbij een netwerk vormen met professionals van de gemeente, van lokale welzijns- en zorgorganisaties. Omdat de woonomgeving zo belangrijk is voor onze huurders, zetten we ons in voor leefbare buurten. Waar het nodig is doen we een stap extra.

De financiële middelen waarmee we ons werk doen, zijn afkomstig uit de door onze huurders betaalde huren. Dat vraagt van ons dat we ons als goed rentmeester gedragen. Daarom moet iedere euro raak zijn en is niet alles wat onze huurders vragen mogelijk of direct mogelijk. De komende jaren zetten we de financiële middelen vooral in voor onderhoud en verduurzaming, en voor de transformatie van het woningaanbod door nieuwbouw.

In ons werkgebied werken we in beleid en uitvoering samen met onze huurdersorganisaties, met drie gemeentes, met de welzijnsinstellingen en zorgorganisaties die in die gemeentes actief zijn, met aannemers en andere partners uit de regio. Samen bundelen we de krachten voor de woningzoekenden en huurders die een beroep op ons doen.

Wat we bieden

Wij bieden onze huurders een goede, passende en betaalbare woning in een prettige woon- en leefomgeving, waarin zij zich thuis kunnen voelen én deel kunnen zijn van hun buurt.

Onze kernwaarden

Verhuren, onderhouden, verduurzamen en (ver)bouwen van huurwoningen vormt ons reguliere werk. Product en dienstverlening willen we in de komende jaren verder vernieuwen en ontwikkelen.

Om die ontwikkeling in de komende periode te richten en te borgen, hebben we als organisatie onze kernwaarden benoemd. We verwachten dat de ontwikkeling van juist deze waarden ons gaat helpen onze koers de komende jaren herkenbaar en met succes vorm te geven.

De kernwaarden worden in de komende jaren verankerd in onze dienstverlening, waarmee ze het DNA worden van onze organisatie.

Nabij

De kernwaarde *Nabij* betekent dat wij de leefwereld van huurders als vertrekpunt nemen voor ons handelen. We streven er naar om de afstand tussen de huurder en Viverion zo klein mogelijk te laten zijn. Zo kunnen we beter aansluiten bij de vraag van onze huidige en toekomstige huurder en kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

Betrouwbaar

We hebben een grote deskundigheid ontwikkeld. Huurders maar ook onze partners, werkrelaties, leveranciers en andere contacten moeten ervan uit kunnen gaan dat wij ons werk actief en integer doen en onze afspraken nakomen. Ze moeten op ons kunnen rekenen. De kernwaarde *Betrouwbaar* helpt ons op een



verantwoorde manier verder te ontwikkelen en nieuwe uitdagingen aan te gaan.

Met elkaar

Vanuit de overtuiging dat we bij het succesvol vormgeven van onze koers altijd met anderen willen en moeten optrekken, hebben we als derde kernwaarde *Met elkaar* gekozen. Alleen met elkaar vinden we antwoorden op de soms complexe vraagstukken die we tegenkomen. Bundeling van kracht en kwaliteit met respect voor ieders afzonderlijke rol, verantwoordelijkheid en positie vormt de beste garantie voor een goed gezamenlijk eindresultaat, zowel buiten als binnen de organisatie. ■

Over Viverion

Viverion is een woningcorporatie met ruim 5.400 woningen in de gemeentes Hof van Twente, Rijssen-Holten en Lochem. Wij verhuren, ontwikkelen en beheren gezinswoningen, starterswoningen en seniorenwoningen, de laatste meer en meer nabij zorg.

Ons dagelijkse werk

Onze huurders

Ons dagelijkse werk is bijzonder en betekenisvol door onze huurders. We zijn ervan overtuigd dat we beter beleid ontwikkelen, betere beslissingen over vastgoed en leefbaarheid nemen en een betere klanttevredenheid bereiken als we goed luisteren naar onze huurders. We overleggen veelvuldig met de huurdersbelangenorganisaties over beleidszaken en vragen huurderspanels met ons mee te denken.

Onze dienstverlening en communicatie laten we zo goed mogelijk aansluiten bij de mogelijkheden en voorkeuren van de huurders. We maken graag direct contact, op straat, in de wijk, de woning of het wooncomplex, bij een informatiebijeenkomst of een afspraak op kantoor of via de telefoon. Naast brieven zetten we steeds vaker e-mail in. WhatsApp heeft z'n intrede gedaan bij onder meer verhuurmutaties. We werken aan een vernieuwd huurdersportaal waarmee huurders zelf reparaties kunnen afspreken met de aannemer, op een tijdstip dat het hen het beste past.

Betaalbaar

Als woningcorporatie zorgen wij voor goedkope en betaalbare woningen. We verhuren vooral betaalbare woningen aan mensen met een bruto jaarinkomen tot € 40.765 voor eenpersoonshuishoudens en tot € 45.014 voor meer-persoons-huishoudens (prijspeil 2022). Op beperkte schaal kunnen wij ook mensen met een 'middeninkomen' van een woning voorzien.

We streven naar voldoende betaalbare huurwoningen voor al onze huurdersgroepen. Op basis van de vraag van huurders en de verwachte inkomensontwikkeling in de groepen verdelen we de woningportefeuille over diverse huurklassen. We sturen daarbij (prijspeil 2022) op minimaal 15% goedkope woningen (tot € 442,46), minimaal 60% betaalbaar tot de eerste aftoppingsgrens (tot € 633,25), 15% betaalbaar tot de tweede aftoppingsgrens (tot € 678,66) en maximaal 10% tot de liberalisatiegrens (tot € 763,47).

We investeren in een gevarieerd woningaanbod zodat we zo veel mogelijk mensen een woning kunnen aanbieden die past bij hun inkomen. Ook door te investeren in de energiezuinigheid van onze woningen en daarmee in lagere energielasten, dragen we vanuit onze opgave bij aan de betaalbaarheid van de woningen. Vanuit diezelfde opgave vinden we het onze taak om de kosten van wonen voor onze huurders te helpen beperken. Dat doen we bijvoorbeeld door energiebesparingsacties te ontwikkelen, maar ook door het gesprek aan te gaan met de gemeente over stijgende gemeentelijke belastingen.

Beschikbaar

Wie bij ons wil huren, schrijft zich in als woningzoekende en kan reageren op woningen die vrijkomen. Toewijzing gaat via loting en directe bemiddeling. In 2021 kregen 358 van onze 5.400 woningen een nieuwe huurder. Dat was 6,6% van onze woningvoorraad. In 2020 was dit 6,5%.

Woningcorporaties wijzen woningen gericht toe. Minimaal 92,5% van de jaarlijks vrijkomende woningen zetten we in voor mensen met een inkomen tot € 40.765. Voor twee- of meerpersoonshuishoudens ligt deze grens op € 45.014. Deze inkomensgrenzen worden jaarlijks geïndexeerd.

We hebben de mogelijkheid om de resterende 7,5% van de vrijkomende woningen toe te wijzen aan huurders met een bruto jaarinkomen van meer dan de bovengenoemde grens. In de praktijk wordt jaarlijks rond de 3,5% toegewezen aan deze categorie.

In ons portefeuilleplan geven we richting aan de ontwikkeling van onze woningvoorraad. We koersen op een toekomstbestendige woningvoorraad die aansluit bij de ontwikkeling en de woonbehoeftes van de doelgroepen. Die woonbehoeftes veranderen. Huishoudens worden kleiner, mensen worden ouder, mensen wonen langer zelfstandig en veel starters zijn op zoek naar hun eerste huurwoning.



Met de kwalitatieve transformatie in de portefeuille van (grotere) eengezinswoningen naar kleine, toegankelijke en betaalbare woningen hebben we inmiddels een begin gemaakt. De komende jaren zullen we daar nog meer op inzetten. Het portefeuilleplan wordt geactualiseerd aan de hand van de resultaten van driejaarlijks woningmarktonderzoek. In 2022 vindt er weer een onderzoek plaats. De uitkomst daarvan landt in ons langjarige portefeuilleplan.

Johan is 38 jaar en woont met zijn 2 kinderen in een ruime eengezinswoning. Johan is gescheiden en co-ouder. Om de week zijn de kinderen bij hem. Dat kan hij goed regelen met zijn werk als automonteur. En als het een keer niet lukt springen zijn gepensioneerde burens bij. Zij zijn een extra opa en oma voor de jongens! En hij helpt hen met hun auto en met klussen in huis.

Duurzaam

Het onderwerp verduurzaming vormt onderdeel van alle besluitvormingsprocessen over onze huurwoningen. Leidraad voor onze aanpak van de verduurzaming vormt de Routekaart van Aedes over de transitie naar een energiezuinig en CO2-neutraal woningbezit in 2050 en ons gezonde verstand.

Om te komen tot de gewenste energiezuinige woningvoorraad verduurzamen we per jaar honderden woningen. We zetten daarbij vooral in op het isoleren van daken en gevels van de woningen om de warmtevraag te beperken. We brengen onder andere ventilatiesystemen aan met CO2-sturing en warmteterugwinning. Waar het voldoende waarde toevoegt, plaatsen we hybride warmtepompen en zonnepanelen. Door deze investering is de vastgoedportefeuille fors verbeterd van label C naar een label B, met een energie-index van 1,39. Toegenomen eisen aan verduurzamingsprestaties hebben geleid tot een nieuwe rekenmethodiek, de NTA 8800. Om met de nieuwe normering en rekenmethode hetzelfde te scoren zijn aanvullende ingrepen nodig. Dat pakken we de komende jaren op, met voorrang voor de EFG-labels.

Leefbaar

Een leefbare buurt is een veilige en opgeruimde buurt waar elke huurder, ongeacht zijn achtergrond, prettig kan wonen en een goede buur kan zijn voor een ander. In de meeste buurten lukt dat zonder veel problemen. Mede door de toenemende instroom van mensen met uiteen-

lopende achtergronden, is het vinden van die gezonde balans minder vanzelfsprekend dan voorheen. Steeds vaker wonen er mensen naast elkaar met verschillen in herkomst en opvattingen over wonen of over ‘samen een buurt maken’. Dat kan leiden tot spanningen en vraagt steeds vaker om intensieve (maatwerk)begeleiding.

Onze wijkbeheerders zijn actief in het monitoren van de leefbaarheid van buurten en spreken huurders, indien nodig, bijvoorbeeld aan op het onderhoud van hun tuin. Ook pakken zij een bemiddelende rol als blijkt dat burenhun onenigheid niet meer onderling kunnen oplossen. De welzijnsorganisaties waarmee zij samenwerken bieden huurders structurele ondersteuning vanuit een eigen verantwoordelijkheid en met eigen instrumentarium. Als een minder vitale buurt baat heeft bij nieuwe huurders die zich extra voor de buurt willen inzetten, dan nemen we dat mee in de woningtoewijzing. En als bewoners zelf ideeën hebben om iets in de buurt te organiseren, hebben wij mogelijkheden om ze financieel te ondersteunen via ‘Buurtimpuls’. ■

3

Wat er om ons heen gebeurt

Aan het begin van deze koersplanperiode hebben we te maken met grote ontwikkelingen die ons functioneren beïnvloeden. Terwijl we de covidpandemie nog uit ons systeem moeten krijgen, blijken de stikstofcrisis en de PFAS-problematiek maatschappelijk steeds meer projectontwikkelingen stop te zetten. De oorlog in Oekraïne heeft geleid tot een forse toestroom van vluchtelingen die qua huisvesting statushouders overvleugelen die op hun beurt autochtone woningzoekenden in de wachtrij zetten voor een woning. Het klimaat verandert snel en de prijzen van schaarse grondstoffen en veelgevraagde bouwmaterialen stijgen per dag. We hebben te maken met een overspannen arbeidsmarkt die ook in de bouw merkbaar is, net nu we ons uit de woningcrisis willen gaan 'bouwen'. Er zijn zorgen over hard stijgende energieprijzen en oplopende inflatie vanwege het negatieve effect op de koopkracht van onze huurders. Zijn onze huurders straks nog in staat de huur te betalen? Onderstaande ontwikkelingen hebben directe invloed op de koers van Viverion.

Nationale Prestatieafspraken Volkshuisvesting

Nederland beleeft een woningcrisis. Sinds maart 2022 heeft de minister voor VRO de Nationale Woon- en Bouwagenda gepubliceerd met als doel het bevorderen van de beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit van het woningaanbod in Nederland. Uit deelprogramma's komt het streven naar voren 250.000 nieuwe sociale huurwoningen te hebben gerealiseerd in 2030. De provincie stuurt en toetst.

Eind juni tekenden het Rijk, VNG, Aedes en de Woonbond in het verlengde van deze agenda de Nationale Prestatieafspraken Volkshuisvesting. Daarmee wordt een nieuwe toekomst geschetst voor sociale volkshuisvesting in Nederland. Die Nationale Prestatieafspraken hebben

grote consequenties voor ons en de gemeentes in ons werkgebied. Het is fijn dat de overheid nu energie aan de gang gaat met het onderwerp (sociaal) wonen. Ook stellen we vast dat de richting in ons Koersplan door de Nationale Prestatieafspraken Volkshuisvesting wordt bevestigd. Maar de implementatie van de afspraken zal de komende jaren veel aandacht vragen.

Afschaffing verhuurderheffing

De verhuurderheffing wordt afgebouwd en woningcorporaties krijgen de komende jaren meer financiële armslag voor hun maatschappelijke opgave. We zijn blij dat er meer ruimte ontstaat. De vrijkomende gelden worden zo veel mogelijk ingezet ten gunste van de huurders.

Ex-verslaafde Loek is opgetogen met de nieuwe huurwoning die Humanitas bij Viverion voor hem huurt. Begin dit jaar woonde hij nog in de maatschappelijke opvang waar hij intensief werd begeleid. Op z'n 31ste wilde Loek heel graag zelfstandig wonen maar hij weet eigenlijk niet hoe je dat doet. Hij heeft moeite met contact maken. Je doet het in de buurt al snel verkeerd. Ook heeft hij geen enkele ervaring met tuinieren.

Huishoudens worden kleiner

Huishoudens worden steeds kleiner. Veel van onze woningen zijn minder geschikt voor deze kleine huishoudens. Het huidige woningbestand van Viverion bestaat vooral uit grotere eengezinswoningen, meest grondgebonden met een tuin.

Mensen worden ouder en wonen langer thuis

Mensen worden steeds ouder. Het aantal 65-plussers zal landelijk de komende 25 jaar fors verder toenemen tot 4,7 miljoen (CBS). Het aantal 75-plussers stijgt landelijk van 1,4 miljoen in 2020 naar 2,6 miljoen in 2040 (BZK). Overheidsbeleid heeft als doel dat ouderen zo lang mogelijk op een goede manier zelfstandig kunnen blijven wonen, met ondersteuning, zorg en in een woning die aansluit bij hun persoonlijke behoeften. Dat heeft consequenties voor de huisvesting.

Aantal vrijkomende woningen daalt

We hebben niet voor iedereen die zich bij ons inschrijft een geschikte woning. We zien de afgelopen jaren een

daling in het aantal huizen dat jaarlijks vrij komt voor nieuwe verhuur. In 2021 kwamen er slechts zo'n 350 woningen vrij in ons gehele werkgebied. Als gevolg daarvan kunnen we minder huurders huisvesten. Vraag en aanbod sluiten door de verschillende ontwikkelingen minder goed op elkaar aan.

Tussen wal en schip

In onze regio valt een deel van de woningzoekenden tussen wal en schip. Zij verdienen te veel voor een sociale huurwoning en te weinig voor een koopwoning. Hoewel ze nu buiten de doelgroep van Viverion vallen, kan het consequenties hebben voor de opgave van woningcorporaties.

Aantal huurders met zorgbehoefte neemt toe

Er is een toename van mensen die niet meer kunnen verblijven in maatschappelijke opvang en die zelfstandig moeten gaan wonen. Dat speelt ook in de wijken waarin wij werkzaam zijn. Aanpassingsproblemen kunnen leiden tot verward of agressief gedrag en tot overlast in een buurt. Daarin hebben we een gezamenlijke verantwoordelijkheid met andere partijen. We willen graag dat de burens van onze huurders ook prettig wonen. Soms is het bieden van hulp bij het land in de wijk voldoende, bijvoorbeeld bij statushouders. Soms is er meer nodig. Het aantal langdurige en ernstige incidenten neemt toe, waardoor het woonplezier in de wijken onder druk komt te staan.

Stijgende woonlasten

Voor onze huurders wordt het steeds lastiger om de woonlasten te kunnen betalen. Niet alleen de maandelijkse huur stijgt maar ook de energielasten. Eind 2021 hebben wij met collega-corporaties, huurdersorganisaties, gemeentes en lokale partijen energiebesparingsacties geïnitieerd om onze huurders te ondersteunen. In 2022 heeft de overheid via de gemeentes een energietoeslag mogelijk gemaakt voor huurders met een (zeer) laag inkomen. Omdat het er niet naar uit ziet dat de energielasten snel zullen dalen, blijft dit probleem actueel. Uit de smalle huurdersbeurs gaat dan een steeds groter gedeelte naar energielasten, wat andere mogelijkheden beperkt.

Stijgende bouwkosten

De wereldwijde schaarste in grondstoffen, bouw- en technische materialen en de stagnerende productieketens zorgen ervoor dat leveranciers soms niet of niet tijdig kunnen leveren waardoor projecten uitlopen of stoppen. De stijgende prijzen van materialen en projecten leiden ertoe dat bouwbedrijven opdrachten niet aannemen of zelfs teruggeven. Voor huurders betekent dit dat Viverion

Samir is 43 jaar en getrouwd met Júlia. Met hun drie kinderen zijn ze gevlucht uit Afghanistan. Vluchtelingenwerk helpt ze met de Nederlandse taal. Dat gaat steeds beter. Ze moesten wel een beetje wennen aan de buurt en de buurt ook aan hen. Maar sinds Júlia een keer voor de burens heeft gekookt, gaat het steeds beter. Ze wonen nu fijn.



zich bij onderhoud en renovatie steeds meer zal moeten concentreren op wat urgent en echt nodig is. Immers: nog meer dan nu moet iedere Euro raak zijn! Het betekent ook dat er minder nieuwbouw beschikbaar komt dan gevraagd en woningzoekenden langer dan wenselijk op een woning moeten wachten.

Krappe arbeidsmarkt

Er is krapte in de volle breedte van de arbeidsmarkt ontstaan. Bij de toeleveranciers in de bouw en techniek, maar ook bij andersoortige functies, merken we dat er nu al veel moeite is om gekwalificeerd personeel te vinden. Met ook hier het gevolg dat onderhoud stagneert, dat bedrijven opdrachten temporiseren of niet aannemen en Viverion minder opdrachten in uitvoering kan geven. We verwachten dat het ook voor ons moeilijker zal worden om gekwalificeerd personeel te vinden of de juiste (en veelgevraagde) mensen in te huren. ■

4

Onze speerpunten

Wij willen onze huurders een goede, passende en betaalbare woning bieden in een prettige woon- en leefomgeving, waarin zij zich thuis kunnen voelen én deel kunnen uitmaken van hun buurt. En we hebben de ambitie om dat op een zo goed mogelijke manier te doen. Om die ambitie waar te maken hebben we, gezien de hiervoor geschetste ontwikkelingen om ons heen, voor de komende jaren speerpunten benoemd. Die gaan ons in onze ontwikkeling vooruit helpen. Zo kunnen wij onze huurders steeds beter bedienen.

Kleiner bouwen

We verwachten dat de groei van het aantal kleine huishoudens in de komende jaren ook doorzet voor onze huurders. Op dit moment hebben wij vooral eengezinswoningen in portefeuille. We zullen ons meer richten op het bouwen van kleine, toegankelijke en betaalbare (KTB) woningen in verschillende vormen.

Dat kunnen zowel grondgebonden als gestapelde woningen zijn. Combineren van de gewenste ontwikkeling van onze woningportefeuille met de opgave vanuit de nieuwe landelijke prestatieafspraken, leidt tot een forse toename van nieuwbouw. ■

Dit gaan we doen

- Honderden vooral kleinere (KTB) woningen bouwen in de periode tot 2035
- De samenwerking met de gemeente op dit terrein intensiveren. Realisatie is afhankelijk van de hoeveelheid grond die we tegen een sociale grondprijs kunnen verwerven en van de doorloopsnelheid van vergunningverlening



Focus op doorstroming

We streven ernaar dat iedere woning wordt bewoond door de meest geschikte bewoner. Daarvoor moeten huurders kunnen doorstromen binnen ons woningenbestand. Nieuwbouw of vrijkomende woningen leiden tot een keten van gemiddeld 3 à 4 verhuizingen vanuit onze andere woningen. Uitgaande van het lotingsysteem dat wij hanteren voor de toewijzing van woningen, willen we die doorstroming actief bevorderen. Voorwaarde is dat we meer sturing gaan geven aan wie naar welke woning doorstroomt.

De grotere woningen die aan het einde van 'de verhuisketen' beschikbaar komen, kunnen bijvoorbeeld worden ingezet voor grotere gezinnen of worden verkocht. Daarmee kunnen we iets betekenen voor koopwoningzoekers, die nu tussen wal en schip vallen vanwege schaarste in aanbod van betaalbare koop. ■

Dit gaan we doen

- Alle KTB-nieuwbouw die we realiseren komt met voorrang ter beschikking van onze sociale huurders in ons werkgebied, die een grondgebonden woning verlaten
- Inzetten van een doorstroommakelaar ter bevordering van de doorstroming
- Vrijkomende grondgebonden woningen met voorrang toewijzen aan huishoudens van 3 personen of meer
- Onderzoeken of/hoe we grotere grondgebonden woningen met voorrang kunnen verkopen aan sociale huurders

Vraaggericht werken

In ons dagelijkse werk hebben we te maken met gedetailleerde wet- en regelgeving die tot op operationeel niveau effect heeft op ons handelen. Hoewel centraal stellen van de regels essentieel is voor de goede uitvoering van het werk, draagt het er ook toe bij dat we het belang van de huurder niet altijd gemakkelijk op de eerste plaats zetten. Op zoek naar tevreden huurders laten we daar kansen liggen.

De komende jaren willen we daarom het vermogen verder ontwikkelen om vraaggericht met onze huurders om te gaan. Om vanuit de vraag van de huurder te denken en door te vragen tot alle vragen zijn beantwoord, ook als dat voor de regels misschien niet relevant is. ■

Dit gaan we doen

- Optimaliseren van het gesprek met onze huurders door het intensiveren van contacten in de wijken
- Bij huurders en hun huurdersorganisaties het net ophalen over dit onderwerp
- Opzetten van voor alle doelgroepen representatief huurderspanel, voor het pretesten van onze communicatie-uitingen
- Medewerkers trainen in communicatie en klantbenadering
- Introduceren effectieve schrijfstijl voor alle medewerkers en herschrijven brieven en e-mails voor bewoners

Riek (67) werkte vroeger in de ouderenzorg maar dat ging al een tijdje niet meer. Zij en haar man van 69 hebben nu AOW en een pensioentje, maar zaten daarvoor 9 jaar in de bijstand en in de schuldhulpverlening. Ze wonen fijn en zijn actief in de buurt. Het huis is wel erg groot voor twee senioren. Maar verhuizen? Dat is zo'n gedoe, daar zien ze wel erg tegenop.

Aanpakteams

Er zijn ook situaties waarbij de regels en bevoegdheden of de leemtes daarin van een gemeente, welzijnsinstelling of zorgaanbieder ertoe leiden dat wij niet adequaat kunnen handelen richting onze huurder. Zo kan de afwezigheid van dwangmogelijkheden in sociaal gemeentebeleid ervoor zorgen dat een huurder die de aangeboden sociale ondersteuning herhaaldelijk afwijst, een woning veel langer bezet houdt dan gewenst. Met als negatief resultaat een ontevreden huurder met een hoge huurschuld, een woning die niet vrijkomt voor een nieuwe woningzoekende en ongewenst rumoer in de buurt voor andere huurders.

Om aan structurele verbetering van dergelijke situaties te werken is meer regie nodig op buurtontwikkeling zodat inspanningen van partners elkaar versterken. Wij zien in elke gemeente de noodzaak van een actiegerichte samenwerkingsvorm, een aanpakteam met de samenwerkingspartners. Zo'n aanpakteam moet urgente problemen met mandaat kunnen aanpakken en oplossingen verzinnen die we los van elkaar niet voor elkaar krijgen. Bemoeizorg, waarbij huren wordt gekoppeld aan acceptatie van zorg, zou een voorbeeld kunnen zijn. Op het concept van aanpakteams is tijdens de inspiratiebijeenkomsten met externe belanghouders positief gereageerd. ■



Dit gaan we doen

- Op bestuurlijk niveau de opzet initiëren van een aanpakteam in elk van de drie gemeentes in het werkgebied

Mariska is op haar 13e uit huis geplaatst. Het ging echt niet meer. Tussendoor heeft ze ook een opname gehad, maar nu gaat het goed met haar. Ze is nu 24 jaar en woont op zichzelf, met begeleiding. Ze doet nu nog vrijwilligerswerk bij de Kringloop. Misschien kan ze binnenkort met een opleiding beginnen. Dat zou echt fantastisch zijn!

Ecologische duurzaamheid

Omdat we willen doen wat goed is voor onze aarde en grondstoffen en hulpbronnen schaars worden, transformeren we actief naar een zo duurzaam mogelijk huizenbestand. Dat doen we door bij nieuwbouw te kiezen voor in de praktijk bewezen duurzame woningontwerpen die in de fabriek worden gebouwd. Daarnaast door in de bestaande woningvoorraad slimme keuzes te maken bij groot onderhoud en verduurzaming. Zo hanteren wij een aanpak op basis van de bekende Trias Energetica, maar zien we ook ruimte voor een aanpak langs de weg van gecompartmenteerd isoleren in combinatie met installietechniek.

Bij de woningen willen we investeren in maatregelen die hittestress en wateroverlast voor onze huurders vermindert. ■

Dit gaan we doen

- Aantal woningen met EFG label in deze koersplanperiode naar 0 brengen
- Toepassen richtlijn 'conceptueel en industrieel bouwen, tenzij...' voor onze nieuwbouwopgave
- Alle nieuwbouw is gasloos en energieneutraal en draagt bij aan de energietransitie
- Introduceren hergebruik materialen voor onderhoud, renovatie, sloop/nieuwbouw en nieuwbouw
- Selecteren samenwerkende partijen volgens dit principe
- Weghalen (deel) tuinbestrating en aanbrengen groene erfscheidingen als een woning nieuwe bewoners krijgt
- Waterberging en -infiltratie bij nieuwbouwlocaties

Ontheffing tweede woningmarktregio

Viverion bezit woningen in de woningmarktregio's Oost-Nederland (Hof van Twente en Rijssen-Holten) en Stedendriehoek (Lochem), maar kent sinds de nieuwe woningwet alleen Oost-Nederland als woningmarktregio. Dat betekent dat wij alleen in Oost-Nederland volledig werkzaam mogen zijn. Gezien de forse opgave in Lochem, vinden Viverion en de gemeente Lochem het wenselijk dat Viverion ook in deze regio volledig werkzaam kan zijn. Daarvoor is een ontheffing nodig. De additionele opgave vanuit de landelijke prestatieafspraken maakt deze situatie des te nijpender.

Een aanvraag voor een ontheffing is een bestuurlijk proces waarbij meerdere partijen in de regio betrokken zijn. Een positieve uitkomst zal zeker een extra inspanning vragen van Viverion, maar is essentieel om de opgave in Lochem gestalte te kunnen geven. ■



Dit gaan we doen

- Ontheffingsprocedure starten bij de Autoriteit Wonen voor een ontheffing voor de Stedendriehoek

Jan (49) zocht naar woonruimte in de buurt van zijn oudste dochter. Daarvoor had hij jaren op straat gewoond en kreeg hij te maken met justitie. Jan heeft een 2-jarig huurcontract voor een zelfstandige woning met een opstapconstructie, zodat begeleiding is gewaarborgd. Soms komen de muren op hem af en loopt hij scheldend op straat. Maar hij is dolblij met de nieuwe kans die hij heeft gekregen.

Onderzoek ouderenzorg

Viverion wil samen met de ouderenzorg onderzoeken of het concept 'klein, toegankelijk en betaalbaar' (KTB) bouwen geclusterd nabij zorgvoorzieningen kan worden gebracht. Of, andersom, dat zorgaanbod meer 'in de wijk' kan worden gebracht. Aanleiding daarvoor is de leeftijdsopbouw en -ontwikkeling van onze huurders. Uitkomsten van dit onderzoek moeten laten zien of en hoe het mogelijk en haalbaar is om deze KTB-woningen met voorrang aan eigen oudere huurders toe te wijzen. Ook huurders met specifieke zorgvragen zouden hiermee mogelijk gebaat zijn. Zo kunnen we een belangrijke bijdrage leveren aan onze doorstromingsdoelstelling en brengen we de zorgvraag dichterbij het zorgaanbod. ■

Dit gaan we doen

- Intensiveren gesprek zorgpartijen
- Beoordelen geschikte locaties
- Realisatie flink aantal nieuwbouwwoningen met zorgvoorzieningen nabij

Gebiedsgericht werken

De drie gemeentes in ons werkgebied zijn verschillend georganiseerd, met verschillende instanties, relatienetwerken en (prestatie)afspraken. Met de opzet van gebiedsteams binnen Viverion hebben we een belangrijke basis gelegd voor ons streven om onze dienstverlening meer per gemeente te organiseren. In de komende jaren willen we de effectiviteit van deze teams verder ontwikkelen. We voelen ons daarbij gesteund door de huurdersorganisaties die hebben aangegeven hun werkzaamheden ook per gemeente te willen organiseren met het oog op een goede vertegenwoordiging van de huurders. ■

Dit gaan we doen

- Effectiviteit interne gebiedsteams verder uitbouwen
- Samenwerking van onze gebiedsteams én externe partners als sociale (wijk)teams verder gebiedsgericht vormgeven

5

Transparantie en tevredenheid

Omdat we transparant willen zijn over de besteding van onze middelen en de effecten van ons beleid willen we onszelf vergelijken met andere woningcorporaties. Daarom nemen we deel aan de jaarlijkse Aedes Benchmark voor woningcorporaties. Dat zullen we de komende jaren niet veranderen. Voor de Aedes Benchmark streven we (voor de perspectieven bedrijfslasten, verduurzaming, betaalbaarheid en beschikbaarheid) naar een B, de gemiddelde score van alle corporaties.

We willen tevreden huurders. Daarom blijven we investeren in de relatie met onze huurders, bewonerscommissies en huurdersorganisaties. Om te weten waar men tevreden of ontevreden over is, laten we de huurderstevredenheid continu onderzoeken door onderzoeksbureau KWH. Het huidige KWH-huurlabel geldt tot 2023. In de komende jaren streven we naar het behoud van dat

keurmerk. Daarvoor moet 85% van onze huurders ons een oordeel tussen cijfer 5,5 en 10 en minimaal een cijfer 7,0 geven op de labelcategorieën nieuwe huurders, vertrokken huurders, reparaties en onderhoud.

De Autoriteit wonen (Aw) ziet erop toe dat woningcorporaties zich concentreren op hun kerntaak. De Aw vereist van woningcorporaties transparantie over de gemaakte keuzes in de inzet van het vermogen en beoordeelt de risico's. Viverion zal zich in de koersplan periode laten visiteren en verwacht te voldoen aan de Aw-vereiste dat de scores in de visitatie over het algemeen voldoende moeten zijn.

Ons werk is bijzonder

Ter besluit van dit Koersplan herhalen we het graag: onze opgave is het huisvesten van woningzoekenden en huurders met een smalle beurs. Die volkshuisvestelijke opgave vormt ook in de jaren tot 2027 de basis van onze dagelijkse werk. Dat werk doen we graag, met een nadruk op de kernwaarden *Nabij*, *Betrouwbaar* en *Met elkaar*. We hebben speerpunten geformuleerd voor de komende jaren. Die speerpunten vinden hun weerklank in de actuele ontwikkelingen binnen en buiten de sector. Dat sterkt ons in onze overtuiging dat we onze Koers en dit Koersplan met succes gestalte kunnen geven. Het maakt ons tevens duidelijk dat er de komende jaren veel te doen is. ■



Private organisatie zonder winstoogmerk

Viverion is een stichting, een private organisatie zonder winstoogmerk. Net als alle andere bijna 300 woningcorporaties in Nederland is Viverion geen overheidsinstelling. Wat we mogen en niet mogen wordt in hoofdlijnen bepaald door de landelijke overheid en ligt vast in de Woningwet van 2015. Of we ons werk naar behoren doen wordt intern beoordeeld door een Raad van Commissarissen en extern door de Autoriteit woningcorporaties, in opdracht van de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening.

Op basis van de Woningwet bepalen we als corporatie wat er op de woningmarkt in ons werkgebied nodig is en welke mogelijkheden we hebben. Als partners in volkshuisvesting maken we jaarlijks (prestatie)afspraken met de gemeentes en onze huurdersorganisaties.