



Koersvast naar 2028

Nabij ■ Betrouwbaar ■ Met elkaar



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. In november 2022 schreven we het Koersplan 'Onze koers naar 2027'. Collega's en onze partners in het werkveld dachten mee. In dit Koersplan leest u over het werk dat we doen, waar we voor staan en welke koers we de komende jaren volgen. We zijn nu halverwege de looptijd van ons Koersplan. Waar staan we nu? Ik kijk daar met trots én realisme naar. Onze koers is helder, de resultaten zijn zichtbaar, en de energie in onze organisatie is voelbaar. De speerpunten die we in ons Koersplan hebben benoemd, helpen ons in onze ontwikkeling. Welke resultaten we per speerpunt al hebben behaald, leest u in deze update.

Wat doen we goed?

Onze huurders zijn tevreden over onze dienstverlening. We scoren in de Aedes benchmark voor het Huurdersoordeel een A, dit was aan het begin van ons Koersplan (in 2022) een C. We zijn ook beter geworden in het stellen van heldere beleidskaders en geven collega's ruimte voor de invulling: we maken plannen en maken ze waar. Uit de resultaten blijkt dat we zijn gegroeid in de samenwerking met onze partners. Netwerken in de wijk krijgen steeds meer vorm, met korte lijnen en sterke verbinding. We weten elkaar goed te vinden.

We zijn onderweg

Voor onze huurders en met elkaar. We leren van elkaar. We blijven met elkaar bouwen aan een organisatie die voor onze huurders nabij is, duurzaam denkt en doet en waar iedereen zich bij thuis kan voelen. Onze omgeving is volop in beweging, dat we betekent dat we wel eens een zijweg moeten inslaan, maar we blijven op koers. Dank aan iedereen die hieraan bijdraagt.

*Tonita Garritsen, directeur-bestuurder Viverion
Lochem, november 2025*



Juni 2023

- Pilot nieuwbouw Begijnenvest in Goor, 12 appartementen voor 55-plussers

Augustus 2023

- Ontheffing 2e woning-marktregio

December 2023

- Portefeuilleplan herijkt op basis van onderzoeken

Januari 2025

- Samenwerkingsovereenkomst aanpak woonoverlast Hof van Twente ondertekend
- Irenelaan in Rijssen: 28 woningen opgeleverd

Mei 2025

- Samenwerkingsovereenkomst Bouwstroom Oost
- Beleidsplan Geschikt(er) Wonen vastgesteld
- Hernieuwde afspraken over inzet huurderspanel vastgesteld

Juni 2025

- Aanpak woonoverlast Rijssen-Holten
- Afwegingskader wonen-zorg vastgesteld

Zomer 2025

- Bouw 20 appartementen Holten gestart

Najaar 2025

- Kwaliteit klantgericht schrijven vasthouden

December 2025

- Training Moreel Beraad medewerkers afgerond

2026 + 2027

- Aanpak woonoverlast gemeenten Rijssen-Holten en Lochem
- Besluit toetreding Woonkeus voor ons werkgebied gemeente Lochem
- Website actualiseren en toegankelijker maken

Onze speerpunten

1. Klein, toegankelijk en betaalbaar bouwen

Ons portefeuilleplan is de basis voor onze bouwopgave. We stemden het plan af met gemeenten en collegacorporaties. Daarvoor onderzochten we de woningmarkt en onze mogelijkheden en maakten afspraken. Tot 2030 sluiten we aan bij de regiodeals tussen gemeenten en het Rijk. We hebben voldoende locaties gevonden om onze doelen tot die tijd te realiseren. De gesprekken met gemeenten gaan nu vooral over aantallen en planning.

Voor de periode 2031–2040 zijn er in theorie ook genoeg locaties. Maar financieel lijkt het lastiger te worden om in die jaren voldoende woningen te bouwen. We kunnen ons geld maar 1 keer uitgeven en kiezen er bewust voor om te investeren in het verduurzamen van ons bestaande bezit en het toevoegen van woningen door nieuwbouw.

Viverion veranderde van een beheerorganisatie naar een organisatie die groeit en bouwt. We hebben extra kennis en mensen aangetrokken om onze doelen te halen. Ook gemeenten zijn meegegroeid in deze ontwikkeling. De samenwerking is intensiever geworden: we overleggen meer en maken samen plannen voor locaties voor nieuwbouw. Dat helpt om voldoende plannen te maken voor de toekomst.

We bouwen woningen die klein, toegankelijk en betaalbaar zijn. Daarmee dragen we bij aan beschikbaarheid, betaalbaarheid én duurzaamheid. De woningen zijn gasloos en goed geïsoleerd. Samenwerking blijft cruciaal om onze ambities waar te maken. We zijn tevreden over wat we al bereikt hebben, en blijven bouwen aan een woningvoorraad die past bij de mensen van nu én straks.

Informeren, begeleiden en ontzorgen doen we via folders, websites en persoonlijke gesprekken. We focussen op comfort, woonlasten en toekomstbestendigheid. In 2023 startte een pilot met 12 appartementen aan de Hengevelderstraat in Goor. Binnenkort volgt de bouw van 25 kleine, toegankelijke en betaalbare woningen in Laren Zuid, 34 in Goor op ‘Op Stoom’ en 6 op ‘De Marke III’ in Hengevelde.

De thema’s betaalbaarheid en beschikbaarheid staan centraal bij doorstroming: er moeten voldoende passende woningen zijn én ze moeten betaalbaar zijn. Dan pas kunnen we op dit speerpunt echt het verschil maken. We zijn trots op het proces dat we samen met de Huurdersorganisaties doorlopen hebben. Fijn dat het beleidsplan er is.

3. Vraaggericht werken

In de manier waarop we werken, willen we beter aansluiten bij wat huurders nodig hebben. Niet de regels, maar de vraag van de huurder staat daarin centraal. Dat betekent voor ons: goed luisteren en doorvragen tot alles duidelijk is. Ook als dat buiten de standaard valt.

We hebben mooie stappen gezet. Alle medewerkers volgden de leergang Moreel Beraad. De methodiek Moreel Beraad helpt ons om te gaan met ethische dilemma’s in ons dagelijkse werk. Wat doe je als de regels in de praktijk knellen? Moreel Beraad biedt handvatten om tot een antwoord te komen.



We hebben geïnvesteerd in trainingen voor al onze medewerkers. We schrijven brieven, mails en teksten op onze website in duidelijke taal. Al onze brieven zijn aangepast met inbreng van het huurderspanel. We blijven structureel alert op onze taal en toon. In de wijken werken we meer samen met huurders. Bijvoorbeeld met Buurt Kluskracht en het Buurt OnderhoudsBedrijf. Medewerkers krijgen meer regelruimte voor maatwerk.

De uitvoering van dit speerpunt ligt op schema. Gestaag bouwen we aan een organisatie die écht luistert naar haar huurders.

tekenden we een samenwerkingsovereenkomst. Hierin staan duidelijke afspraken over ieders rol, verantwoordelijkheden en het proces dat we samen doorlopen.

Organisaties stemmen beter met elkaar af, rapportages zijn eerder beschikbaar en signalen worden vlot opgepakt. Daardoor kunnen we overlast en andere problemen doeltreffender aanpakken. Huurders krijgen op tijd duidelijkheid en een handelingsperspectief. Dat brengt rust in de wijk en draagt bij aan een prettige leefomgeving: een belangrijk doel in ons Koersplan. Dat we dat met elkaar bereikt hebben, geeft ons energie!

We kijken ook vooruit. In juni 2025 deelden we onze werkwijze in Hof van Twente met netwerkpartners in Rijssen-Holten, met als doel ook daar effectiever samen te werken. In het najaar van 2025 gaan we in gesprek met gemeente Lochem en haar netwerkpartners om de aanpak verder te vorm te geven. Wat we daarbij belangrijk vinden? Vertrouwen, korte lijnen en duidelijke afspraken in elk team. En vooral: leren van elkaar door ervaringen te delen.

5. Ecologische duurzaamheid

We willen bijdragen aan een toekomstbestendige woningvoorraad én een leefbare wereld. Daarom verduurzamen we onze woningen stap voor stap. We isoleren daken en gevels en gebruiken duurzame materialen. We bouwen gasloos en energieneutraal. We gebruiken slimme, losmaakbare en herbruikbare oplossingen. Zo besparen we tijd, geld en grondstoffen. En we zorgen voor minder CO₂-uitstoot. Bij onderhoud en groot onderhoud hergebruiken we materialen en passen biobased alternatieven toe waar dat kan. Zoals de toepassing van vlasisolatie in daken en spijkerbroeken als isolatiemateriaal bij vervanging van vloeren. En circulaire sloop, groene erfafscheidingen en waterberging bij nieuwbouw. We werken samen met partners die deze aanpak ondersteunen.

Voor alle nieuwbouw zetten we een stap vooruit. Denk aan houtbouw, biobased materialen én een grijswatersysteem voor toilet en wasmachine.



Ons doel: in 2028 geen woningen meer met energielabel E, F of G. Daarbij richten we ons op het verlagen van de energievraag. Huurders merken het misschien niet direct, maar uiteindelijk betekent het voor hen wel meer comfort en een lager energieverbruik.

Soms lopen we tegen technische of financiële grenzen aan. Bij elk besluit kijken we wat wél en niet mogelijk is aan duurzame en circulaire oplossingen. Zo zorgen we ervoor dat duurzaamheid niet iets extra’s is, maar iets wat steeds meer vanzelfsprekend wordt. In ons werk én voor onze huurders.

een zienswijze nodig. Daarbij ook die van onze Huurdersorganisaties en die van de gemeente Lochem zelf. Alle ontvangen zienswijzen waren positief.

Dat betekent dat we nieuw mogen bouwen in beide regio’s. We onderzoeken nu ook of we kunnen aansluiten bij het woonruimteverdeelsysteem Woonkeus in de regio Zwolle-Stedendriehoek. Voor de Twentse gemeenten blijven we bij WoningHuren.nl. Na een impactanalyse namen we een voorlopig besluit dat we hebben voorgelegd aan de Huurdersorganisatie.

Viverion staat actief in de samenwerking met corporaties in de beide regio’s en draagt nu actief bij aan de woningbouwopgaves in beide regio’s. En dat is de bedoeling.

6. Toetreding woningmarktregio Zwolle-Stedendriehoek

Met de woningwet van 2015 is het werkgebied van Viverion bepaald in woningmarktregio Oost-Nederland. Maar Viverion bezit ook woningen in de gemeente Lochem. Dat ligt in woningmarktregio Zwolle-Stedendriehoek. Daardoor mochten we niet meer in Lochem investeren. We vroegen ontheffing aan om ook in de woningmarktregio Zwolle-Stedendriehoek actief te mogen blijven. Met succes!

In de woningmarktregio Oost-Nederland hadden we van alle 21 gemeenten een zienswijze nodig. In de woningmarktregio Zwolle-Stedendriehoek hadden we ook van alle 21 woningcorporaties

7. Wonen nabij zorg

Steeds meer oudere huurders hebben zorg nodig. Daarom bouwen we bij voorkeur woningen dichtbij zorgvoorzieningen en ontmoetingsruimtes. Of we brengen de zorg dichterbij de mensen. Zo kunnen bewoners langer zelfstandig wonen, met hulp in de buurt. Wonen nabij Zorg sluit nauw aan bij klein, toegankelijk en betaalbaar bouwen. Resultaten en aanpak leest u bij speerpunt 1.

We werken samen met zorgpartijen en gemeenten. We beoordelen locaties op geschiktheid en bouwen waar het kan dicht bij elkaar. Denk aan kleine, toegankelijke en betaalbare woningen met voorzieningen om de hoek.

We hebben een afwegingskader ontwikkeld voor dit type woningen. Dat helpt ons keuzes maken. Ook onderzoeken we of we deze woningen met voorrang kunnen toewijzen aan oudere huurders of mensen met een zorgvraag.

We hebben nu genoeg locaties, ook in de nabijheid van zorg, voor onze bouwopgave binnen de regiodeals. Daarmee dragen we bij aan meerdere doelen: meer woningen (beschikbaarheid), betaalbare en toegankelijke woningen, duurzame bouw (gasloos en goed geïsoleerd), en een betere leefomgeving. Ook zorgen we ervoor dat mensen in woningen wonen die beter bij hun situatie passen. Dat komt de leefbaarheid in wijken ten goede.

8. Gebiedsgericht werken

Elke gemeente is anders. Daarom organiseren we onze dienstverlening per gebied. We hebben 3 gebiedsteams, 1 in elke gemeente. Die teams kennen hun omgeving en werken samen met lokale partners, zoals gemeenten, welzijnsorganisaties, zorgpartijen en politie. Ze staan midden in de samenleving en zijn zichtbaar en aanspreekbaar voor huurders en partners. Door korte lijnen kunnen partijen leveren. Belangrijk in buurten waar mensen met verschillende achtergronden samenleven.

We zien dat het speerpunt Gebiedsgericht werken steeds meer vorm krijgt. Intussen leren de teams al volop in de praktijk. Ze wisselen ervaringen uit en passen Moreel Beraad toe bij complexe situaties. Dat helpt om ze beter en sneller op te lossen.

We versterken onze gebiedsteams verder. Voor huurders betekent dat: vertrouwde gezichten in de wijk, korte lijnen en duidelijkheid over waar je terecht kunt. We werken aan vaste klantpunten in elk gebied.

Achter de schermen hebben we rollen en verantwoordelijkheden helder gemaakt, overleg goed georganiseerd en de samenwerking verbeterd. Ook investeren we in vaardigheden, middelen en een open werkcultuur, zodat de teams hun werk goed kunnen doen.

Zo maken we onze dienstverlening persoonlijker, effectiever en beter afgestemd op wat huurders nodig hebben. We zijn heel content met wat er nu staat en gebruiken de komende tijd om onze manier van werken verder te versterken en vast te leggen.

De basis is gelegd, nu bouwen we verder aan een nog effectievere samenwerking en betere afstemming. Onze ambitie blijft: samen met onze partners zorgen voor leefbare buurten waarin iedereen zich thuis kan voelen.

Transparantie en tevredenheid

We willen dat huurders zich gehoord voelen en begrijpen wat we doen. Daarom meten we hun tevredenheid via het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector en de Aedes Benchmark. De resultaten zijn heel positief, mede dankzij onze procesverbeteringen en de samenwerking met onze RGS-partners op onderhoud en reparaties. De benchmarkuitslag geeft inzicht in trends en helpt om ons te vergelijken met andere corporaties. De tabel hiernaast geeft de ontwikkeling weer van de benchmarkresultaten.

De meetbare indicatoren die we met onze RGS-partners afspraken, bespreken we 2 keer per jaar met hen. Ook zijn er verschillende overleggen met de RGS-partners. In de gebiedsteams, in werkgroepen en in stuurgroepen. Klanttevredenheid staat daarin altijd hoog op de agenda.

We gebruiken deze inzichten om processen te verbeteren. Denk aan sloop/nieuwbouw, huurincasso en het mutatieproces. Dit jaar pakken we ook de processen voor reparatie- en groot onderhoud aan. Zo maken we onze dienstverlening duidelijker en beter.

We streven naar een B-score op alle perspectieven uit de Aedes Benchmark. De laatste cijfers geven aan dat we dat halen en zelfs een A-score op het huurdersoordeel.

Aedes Benchmarkresultaten - Viverion

	2022	2023	2024	2025
Huurdersoordeel	C	B	B	A
Bedrijfslasten	B	B	C	B
Onderhoud & Verbetering	C	C	B	B
Duurzaamheid	B	B	B	B

De score bestaat per onderdeel uit de letter A voor de 33% corporaties die het beste scoren, een C voor de 33% die het minst scoren en een B (33%) voor de middengroep. Een C-score betekent niet per se dat een corporatie het slecht doet. Hier kunnen beleidskeuzes aan ten grondslag liggen.



We zijn koersvast in onze keuzes en nabij in onze aanpak

Blik op de toekomst

We herhalen graag uit ons Koersplan: onze opgave is het huisvesten van woningzoekenden en huurders met een smalle beurs. Die volkshuisvestelijke opgave is de basis van ons dagelijkse werk. Dat werk doen we graag, met een nadruk op de kernwaarden nabij, betrouwbaar en met elkaar. Onze speerpunten vinden hun weerklank in de actuele ontwikkelingen binnen en buiten de sector. Dat sterkt ons in onze overtuiging dat we onze koers met succes gestalte kunnen geven. We weten waar we nu staan, maar beseffen ook dat er de komende jaren nog werk te doen is.

Koersvast in onze keuzes en nabij in onze aanpak: dat is de sleutel waarmee we onze huurders een thuis geven. Ik zie de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Tonita Garritsen, directeur-bestuurder

Koersplan

In 'Onze koers naar 2027' staat wat we doen en voor wie, waar we voor staan en welke koers we volgen. Dat is terug te zien in onze plannen en activiteiten. Wij bieden onze huurders een goede, passende en betaalbare woning in een prettige woon- en leefomgeving. Zij moeten zich thuis voelen én deel zijn van hun buurt. We hebben de ambitie om dat zo goed mogelijk te doen.

Onze speerpunten



1. Klein, toegankelijk en betaalbaar

We verwachten dat het aantal kleine huishoudens de komende jaren blijft groeien. Op dit moment hebben wij vooral eengezinswoningen. We zullen ons meer richten op het bouwen van kleine, toegankelijke en betaalbare woningen.



2. Doorstroming

We willen dat mensen in een huis wonen dat past bij hun situatie. Daarvoor moeten huurders kunnen doorstromen binnen ons woningbestand. Hier gaan we meer op sturen.



3. Vraaggericht werken

In ons werk hebben we te maken met veel regels die invloed hebben op ons handelen. Dat past niet altijd als we de belangen van onze huurders op de eerste plaats willen zetten. Daarom willen we meer denken vanuit de vraag van de huurders en doorvragen tot we antwoorden hebben op alle vragen.



4. Aanpakteams

Soms leiden regels en bevoegdheden of de leemtes van een gemeente, welzijnsinstelling of zorgaanbieder ertoe dat wij niet juist kunnen handelen richting onze huurder. Dit kan leiden tot ontevreden huurders met hoge huurschulden, woningen die niet vrijkomen voor woningzoekenden en problemen in de buurt. Daarom zetten wij in alle 3 gemeenten in op aanpakteams waarbij partners elkaar versterken bij de aanpak daarvan.



5. Ecologische duurzaamheid

We willen goed voor onze aarde zorgen. Grondstoffen en hulpbronnen worden schaars. Daarom werken we aan een zo duurzaam mogelijk huizenbestand. We kiezen bij nieuwbouw voor duurzame woningontwerpen die in de fabriek worden gemaakt. Bij bestaande woningen maken we slimme keuzes bij groot onderhoud en verduurzaming. We investeren ook in maatregelen die hittestress en wateroverlast verminderen.



6. Toetreding woningmarktregio Zwolle-Stedendriehoek

Wij bezitten woningen in de woningmarktregio's Oost-Nederland (gemeenten Hof van Twente en Rijssen-Holten) en Zwolle-Stedendriehoek (gemeente Lochem). Door de nieuwe woningwet mochten we alleen in Oost-Nederland investeren. Wij wilden ook in de gemeente Lochem kunnen investeren. Daarvoor hebben we een ontheffing nodig. Die hebben we aangevraagd en ontvangen.



7. Wonen nabij zorg

Samen met de ouderenzorg onderzoeken we of we klein, toegankelijk en betaalbaar kunnen bouwen dicht bij zorgvoorzieningen. We intensiveren het gesprek met zorgpartijen en beoordelen geschikte locaties. We onderzoeken of en hoe we deze woningen met voorrang kunnen toewijzen aan oudere huurders. Mogelijk ook aan huurders met speciale zorgvragen. Zo werken we aan doorstroming én brengen we zorg dichterbij.



8. Gebiedsgericht werken

De 3 gemeenten in ons werkgebied zijn verschillend georganiseerd, met verschillende instanties, netwerken en (prestatie)afspraken. De komende jaren werken we aan de ontwikkeling van gebiedsteams om onze dienstverlening meer per gemeente te organiseren. De Huurdersorganisatie steunt ons hierbij. Zij willen ook hun werkzaamheden per gemeente organiseren om huurders goed te kunnen vertegenwoordigen.

Lees meer op:

- www.viverion.nl/over-ons/onze-koers-naar-2027
- www.viverion.nl/over-ons/publicaties/jaarverslagen november 2025