



Waardevol wonen van stad tot Wad

Ondernemingsplan 2021-2024

Inhoudsopgave

1	Onze wereld en de wereld daar omheen	3
	Een sociale huisvester...	3
	...voor stad en ommeland...	5
	...in roerige tijden...	6
	... met een duidelijke opdracht.	6
2	Missie en ambities	8
	Onze opdracht verwoord in een missie....	8
	Missie vertaald in 12 doelen	9
	Doelen voor <i>wonen</i>	9
	Doelen voor <i>waardevol</i> wonen	11
	Doelen voor <i>Waardevol</i> wonen <i>van stad tot wad</i>	11
	Ambities	13
3	Onze strategieën	14
	Strategie 1: Gastvrije dienstverlening door de huurder als vertrekpunt te nemen	14
	Strategie 2: Toekomstbestendige woningen door versterking, verduurzaming, vervanging en nieuwbouw	15
	Strategie 3: Aantrekkelijke samenwerkingspartner door een krachtige verbinding en erkende bijdrage op de gedeelde opgave	16
	Strategie 4: Wendbare en duurzame organisatie door taakvolwassen medewerkers en een efficiënte bedrijfsvoering	17
4	Uitvoeringsagenda	18
5	Ons ondernemingplan in één schema	21
6	Kernwaarden	22

Waardevol wonen van stad tot Wad

1. Onze wereld en de wereld daar omheen

Een sociale huisvester...

Wierden en Borgen is een sociale huisvester. Wonen is een grondrecht en fatsoenlijke huisvesting is voor iedereen de basisvoorwaarde om goed en gelukkig te leven. Zonder huis wordt het lastig om te werken, te leren, op te groeien en oud te worden. Een huis biedt letterlijk en figuurlijk de ruimte, een voorwaarde om op een goede manier invulling te geven aan je dag. Een huis voorziet in een stabiele basis om een prettig en sociaal leven mogelijk te maken. Daarom werken wij samen aan voldoende en betaalbare woningen in fijne dorpen en wijken.

Wierden en Borgen is al meer dan 100 jaar een sociale huisvester. De afgelopen jaren waren niet makkelijk. De fusie in 2017 bracht twee gebieden bij elkaar, maar ook twee organisaties met sterk verschillende culturen en werkwijzen. De opgave om tot één goed werkende organisatie te komen is nog niet voltooid. De visitatie in 2020 geeft aan dat de bocht genomen is. De financiële sturing is op de rit. Het vertrouwen van de huurders en belanghebbenden is herwonnen.

Er is hard gewerkt aan het op orde krijgen van processen en systemen. Dat is fijn, maar nog geen reden voor volle tevredenheid. De dienstverlening is nog niet in alle gevallen op een acceptabel niveau. Er is nog een hoop te doen om onze huurders goed te bedienen. Hier werken we onverminderd hard aan door.

De bocht is genomen. Met dit ondernemingsplan kijken we door de bocht heen. Naar de stad Groningen die al eeuwen het centrum voor handel en cultuur van het noorden is. En naar één van de oudste cultuurlandschappen van Nederland met wierden, die al ver voor de jaartelling de bewoners en hun vee beschermden tegen hoog water en zo een goed leven mogelijk maakten. En met borgen, de monumentale burchten die als bloeiend bewijs van welvarendheid door de herenboeren en jonkers in het land tussen stad en Wad werden opgetrokken. We kijken naar de opgave in ons prachtige werkgebied, altijd met onze huurders in het vizier.



...voor stad en ommeland...

Wierden en Borgen is een sociale huisvester in Groningen, actief van stad tot Wad. De woningen van Wierden en Borgen staan in tientallen kernen met grote verscheidenheid: in stadswijken, centrumdorpen, woondorpen en gehuchten. Elke kern heeft zijn eigen karakter en geschiedenis: van anarchistisch tot conformistisch, van welgesteld tot arm, van openbaar tot christelijk. Met name voor de geboren en getogen bewoners zijn deze verschillen een realiteit. Samen vormen ze de regio, waarin iedere kern haar eigen plek inneemt en haar eigen rol vervult. Als een kleinere woningcorporatie in de stad Groningen en een grotere woningcorporatie in het noordelijke ommeland, beweegt Wierden en Borgen mee met de ontwikkeling van de regio.

De stad Groningen bruist en dat is ook merkbaar op de woningmarkt. Voor wie een sociale huurwoning wil, neemt de wachtduur toe. Wie daarvoor te veel verdient, heeft te maken met stijgende woningprijzen in koop en huur. Wierden en Borgen is in de stad Groningen met name actief in wijken liggen aan de rand van de stad. Het zijn dorpen die aan de stad zijn vastgegroeid. Ze hebben een eigen karakter behouden. Hier verhuurt Wierden en Borgen voor de stad relatief grote woningen. Betaalbare woningen voor gezinnen zijn schaars en de volkshuisvestelijke bijdrage is daarmee groot. De druk op de woningmarkt is groot in nabijheid van de stad. Het is wenselijk om het aanbod betaalbare huurwoningen te laten groeien. De kernen rondom de stad zijn aantrekkelijk voor wie het vinden van een woning in de stad lastig is. Deze kernen vormen een verbinding tussen stad en ommeland.

Het ommeland (gebied tussen stad en Wad) is al eeuwen een agrarisch gebied. De dorpen waren de plaats waar het plattelandsleven zich voltrok. De mechanisatie van de landbouw zorgde voor grote veranderingen. Trekkers vervingen loonwerkers. Veel mensen trokken naar de stad voor werk. Later keerden mensen weer terug om de stadse problemen te ontvluchten. Hun kinderen trokken weer naar de stad voor studie, werk en levendigheid. In- en uitstroom is van alle tijden. Maar over het hele gebied genomen is de instroom kleiner dan de uitstroom en is de geboorte lager dan de sterfte. Dat zorgt voor een relatief ontspannen woningmarkt.

Voor wie een vast inkomen heeft, is een koopwoning snel bereikbaar. De koop- en huurwoningmarkt sluiten redelijk op elkaar aan. De krimp is niet evenredig over het hele gebied verdeeld. Slechts in enkele dorpen dreigt leegstand of verloedering. De beschikbaarheid van goedkope woningen, zowel in koop als huur, trekt hier mensen die weinig te besteden hebben, en daarbij ook weinig oog hebben voor hun omgeving. De dreiging van een krimpende bevolking zorgt hier voor onzekerheid.

Er zijn veel mooie en vitale kernen. Door de decennia heen wisselen stad en platteland elkaar af in aantrekkingskracht. De stad Groningen levert daarbij in elke periode nieuwe aanwas en vormt daarmee een levensader voor de omliggende dorpen: voor wie in de stad geen plek is en voor wie werkt in de stad en landelijk wil wonen. Voor veel van deze nieuwkomers is de woonkern niet de plaats van leven, maar de uitvalsbasis. In het ommeland is de samenhang gebreken en heeft het bloeiend dorpsleven zich verder ontwikkeld met ruimere, maar net zo sterke sociale structuren. In de kleine kernen verdwijnen de voorzieningen. De nieuwe bewoners laten zich niet beperken door de verschillen in culturele oorsprong van de dorpen. Meer dan de individuele kern is in toenemende mate de regio de maatstaf voor de keuzes die bewoners maken. De (reis)afstanden tussen de kernen en naar de stad zijn beperkt. De mobiliteit is met breed verspreid autobezit goed. De opkomst van de elektrische fiets maakt afstanden op een betaalbare manier makkelijk overbrugbaar. Ook forenzen mensen minder met de opkomst van het digitale werken. De regio is rijk aan vele mooie dorpen, goede voorzieningen en levendige verenigingen. Dat maakt de regio een blijvend aantrekkelijke woonomgeving onder de rook van de stad Groningen.





...in roerige tijden...

Een koersplan houdt rekening met de verwachte ontwikkelingen in de omgeving. Vaak is er een redelijk goed en stabiel beeld te geven van wat de ontwikkelingen zijn. Nu is dat minder het geval. In de periode van totstandkoming van dit ondernemingsplan is de coronapandemie gaande. De effecten op de economie, de samenleving en het overheidsbeleid zijn erg onvoorspelbaar. De pandemie legt ook dingen bloot die daarvoor van minder belang leken.

De internationalisering, die grote welvaart brengt en zorgt dat veel producten goedkoop beschikbaar zijn, maakte ook dat een pandemie zich razendsnel wereldwijd kan ontwikkelen. De maatregelen om de verspreiding tegen te gaan doen ons beseffen dat we in eerste instantie hele sociale mensen zijn. Het kost moeite om afstand te houden, thuis te werken en weinig bezoek te ontvangen. Het is onnatuurlijk dat kinderen niet naar school toe kunnen en ouderen in verzorgingstehuizen geen bezoek mogen ontvangen. Veel van de dingen die het leven de moeite waard maken zoals een biertje drinken in de kroeg, winkelen in de stad of dansen op een festival kunnen niet meer. Dat is tegennatuurlijk.

Het laat ook de kwetsbaarheid van een deel van de doelgroep van corporaties zien. De stress bij kleinbehuisden is hoger, wat zorgt voor meer huiselijk geweld en overlast. Mensen met een

slechte gezondheid hebben het meeste last van de drukte in de zorg.

Overgewicht komt vaker voor en geeft een hoger risico op een zwaarder ziekteverloop bij besmetting. Bij veel laagbetaalde arbeid kan er niet vanuit huis worden gewerkt, wat de kans op besmetting vergroot. De pandemie versnelt de digitalisering van de samenleving. Toegang tot internet is opeens een primaire levensbehoefte geworden. Niet overweg kunnen met een computer is daarmee ook net zo problematisch als niet kunnen lezen en schrijven. Beide komen vaker voor in de doelgroep van corporaties.

De digitale mogelijkheden worden steeds groter en het gebruik steeds breder. Overall versnelt de pandemie het gebruik en de acceptatie. Digitalisering van de samenleving is geen keuze meer, maar een feit. Bij corporaties zijn er ontwikkelingen op alle onderdelen van het werk. In de dienstverlening wordt de communicatie steeds persoonsgerichter en passender door gebruik van technologie. Op kantoor leest de scanner de facturen en zet ze klaar voor betaling. In de bouw geven installaties aan wanneer onderhoud nodig is, zitten sensoren in het schilderwerk en voeren drones inspecties uit. Data vormt een onuitputtelijk bron voor analyse en helpt bij het vroegtijdig signaleren van problemen en bij het formuleren van effectief beleid.

Maar hier toont zich ook een keerzijde. De algoritmes die bij Facebook en Google ervoor zorgen dat je advertenties te zien krijgt van producten die je graag wilt hebben, blijken ook het nieuws te brengen wat je graag wilt horen. Zo ontstaan er parallelle werelden met eigen waarheden. Dit ondermijnt het gezag van pers, overheid en wetenschap. Rond corona overtuigen groepen zichzelf van nepnieuws en complottheorieën. Bij digitalisering en het gebruik van data moeten we goed blijven nadenken. De toeslagenaffaire leerde ons hoe een hartvochtig systeem van fraudebestrijding, ongeoorloofde etnische profilering en gebrekkige informatieverstrekking duizenden gezinnen naar de rand van de afgrond dreef. Het is voor Wierden en Borgen een belangrijke les om ervoor te waken dat we de menselijke maat en menselijkheid altijd als belangrijkste maatstaf blijven nemen.

Over de gevolgen van de pandemie voor de economie en woningmarkt is nog weinig te zeggen. De overheid stelt ongekende hoeveelheden geld beschikbaar voor steunmaatregelen. Een sterke stijging van de werkloosheid en faillissementen wordt daarmee voorkomen. Maar de onzekerheid neemt toe en het consumentenvertrouwen neemt af. De kracht van de reële economie zal pas blijken als de pandemie voorbij is. Ondanks alle onzekerheid dalen de huizenprijzen nog niet. Er is landelijk een groot woningtekort. Overheidsbeleid gericht op decentralisatie en een gebrek aan ruimtelijke regie hebben dit tekort doen oplopen tot honderdduizenden woningen. De pandemie toont de waarde van buitenruimte en de mogelijkheden van thuis werken. Hierdoor zijn grote delen van het werkgebied van Wierden en Borgen populair. Dat woonbeleid weer hoog op de agenda staat biedt kansen. De bouw wordt gestimuleerd en er lijkt meer beleidsruimte te komen in het middensegment voor woningcorporaties.

Niet alleen op de woningmarkt neemt de roep om regie van de overheid toe. De maatschappelijke ongelijkheid vergroot, waardoor bij veel gemeenten de ongedeelde stad weer prominent op de agenda staat. Zo ook in Groningen. Flexibiliteit heeft onzekerheid als keerzijde. Dat geldt zowel voor de arbeidsmarkt als de woningmarkt. Met een flexibel contract of als kleine zelfstandige werk je hard voor weinig, zonder veel rechtspositie te krijgen of reserves op te bouwen. Wierden en Borgen vindt het bieden van zekerheid belangrijk en ziet het als maatschappelijke opdracht om de toename in ongelijkheid en tweedeling tegen te gaan.

... met een duidelijke opdracht.

Ondanks de bijzondere tijd en alle onzekerheden staan grote delen van de opgave buiten discussie. Jaar op jaar zorgt de klimaatverandering voor weerrecord op weerrecord. De samenleving moet ontegenzeggelijk verduurzamen. Van corporaties wordt een directe bijdrage in de energietransitie gevraagd met het beperken van de warmtevraag en de overstap naar hernieuwbare energie. In de woningbouw komt ook steeds meer aandacht voor circulair bouwen en herbruikbare materialen. Dit leidt tot nieuwe werkwijzen en producten, zoals geprefabriceerde, demontabele en verplaatsbare woningen. Standaardisatie moet zorgen voor een goede kwaliteit tegen lage voortbrengingskosten.

Waar aardbevingen als gevolg van de gaswinning voor schade zorgen, loopt het programma om woningen te versterken en vernieuwen. Dit is een ingewikkeld en traag proces met alle financiële vergoedingen en technische afwegingen, maar bovenal zeer ingrijpend voor de bewoners.

De opgave in leefbaarheid is voor corporaties groot. Waar de overheden steeds meer verantwoordelijkheid bij de burgers neerlegden, zien wij vaker kwetsbare huurders instromen. Die vinden het lastig om regie te houden over het eigen leven en vaak de financiën niet op orde hebben. De kans op overlast is ook groter als die huurders trauma's hebben opgelopen, stoornissen hebben of zwakbegaafd zijn. Decentralisatie van zorg naar lokale overheden, het langer thuis laten wonen ouderen en het zelfstandig laten wonen van mensen met psychische problemen en verslavingen zet de leefbaarheid in het corporatiebezit verder onder druk.

De oriëntatie bij corporaties verbreedt weer. Er is meer aandacht voor de maatschappelijke opgave bij de doelgroep en in de wijken. Bij overheden, zowel landelijk als lokaal, is oog en oor voor de woningnood en de volkshuisvesting. De corporatiesector wordt gezien als onderdeel van de oplossing en het vertrouwen stijgt weer. De sector heeft veel te bieden en niemand kan het alleen. Gelukkig wordt er weer beter geluisterd en meer samengewerkt, zowel landelijk als lokaal. Dit biedt kansen en mogelijkheden.

2. Missie en ambities

Onze opdracht verwoord in een missie...

Wierden en Borgen wil onverminderd van waarde zijn voor de huurders en de regio. Er zijn sociale en fysieke vragen die op antwoorden van Wierden en Borgen wachten. We zijn hiervoor in positie en hebben de middelen en motivatie om hiermee aan de slag te gaan. Daarom kiezen we als missie voor de komende jaren:

‘Waardevol wonen van Stad tot Wad.’

Deze missie is waar we voor staan en wat ons hart raakt. Het geeft ons richting bij wat we doen en laten. Het blijft niet bij mooie woorden alleen. Wij maken concreet wat ‘Waardevol’, ‘Wonen’ en ‘van Stad tot Wad’ en voor ons betekenen. Want een ondernemingsplan maak je om het te realiseren.

Waardevol wonen...

Alles begint en eindigt bij onze klant, de huidige en toekomstige huurders van onze woningen en de inwoners van de buurten en kernen waar wij onze volkshuisvestelijke prestaties leveren. Onze basis is dat wij door het aanbieden van passende huisvesting

in prijs en kwaliteit goed wonen mogelijk maken voor onze wettelijke doelgroep. Bij Wierden en Borgen is wonen echter meer dan alleen het kunnen beschikken over een geschikte en betaalbare woning van voldoende kwaliteit. Wierden en Borgen beschouwt de woning als de plek van waaruit onze huurders hun leven vormgeven. Ons huis is hun thuis. Wij willen dat gevoel van thuis bij onze huurders te versterken.

Door voor bewoners wat extra te doen als dat nodig is, of juist ruimte te geven voor eigen keuzes als dat wenselijk is. Zo wordt wonen bij Wierden en Borgen waardevol wonen.

... Van Stad tot Wad

Wat we voor onze huurders kunnen betekenen staat niet los van de omgeving waarin onze huidige en toekomstige huurders wonen. Wierden en Borgen draagt daarom bij aan een omgeving die waardevol wonen mogelijk maakt. We werken hierin samen met een groot netwerk van huurdersorganisaties en bewonersgroepen, gemeenten en andere overheden, ketenpartners, maatschappelijke instellingen en collega-corporaties. Voor bepaalde delen van ons werkgebied ervaren we daarbij een extra verantwoordelijkheid. Vanwege demografische ontwikkelingen, zoals de krimp in De Marne, of bijzondere omstandigheden, zoals de aardbevingen in het gaswinningsgebied, die een bedreiging vormen voor de noodzakelijke basis onder waardevol wonen.



Missie vertaald in 12 doelen

Het blijft niet bij mooie woorden alleen. Wij maken concreet wat 'Waardevol Wonen' en 'van Stad tot Wad' en voor ons betekenen. Want een ondernemingsplan maak je om de missie te realiseren. Onze missie is vertaald in twaalf doelen die we beschouwen als indicatoren van succes.

Missie

Waardevol wonen van Stad tot Wad

Doelen

Waardevol

- Zekerheid en stabiliteit
- Eigenaarschap
- Verbondenheid

Wonen

- Tevredenheid woondiensten
- Acceptabele woonlasten
- Aansluiting vraag/aanbod

Van Stad tot Wad

- Tevredenheid in netwerk
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Energietransitie
- Toegang tot voorzieningen
- Veilig wonen
- Vitale regio

We gaan ons de komende jaren inzetten om een positieve ontwikkeling op deze doelen te behalen. Daarbij beseffen we dat we niet alles volledig zelf in de hand hebben.

Dat kenmerkt onze positionering als woningcorporatie: wij zijn met onze diensten van betekenis voor onze huurders, maar ook onderdeel van een samenleving waarin onze huurders hun leven vormgeven. Enige bescheidenheid is dus op zijn plaats, maar we vinden het wel belangrijk om ons in onze keuzes voor de komende jaren te laten leiden door wat wij als corporatie kunnen doen, ook in de samenwerking in ons netwerk, om Waardevol wonen voor onze huurders mogelijk te maken, van Stad tot Wad.

Doelen voor wonen

Wonen begint met voldoende beschikbare woningen die passend zijn voor onze huurders in prijs en kwaliteit. Daarbij hoort ook een goede dienstverlening.

Dienstverlening

Wij zijn er om onze klanten fijn te laten wonen van Stad tot Wad. We beseffen dat we met onze dienstverlening invloed hebben op het woongenot van onze huurders en de beleving van woningzoekenden. Daarom willen we dat onze klanten tevreden zijn over de woondiensten.

Onze opdracht ...

De huurders zijn nog te vaak niet tevreden over de dienstverlening, dus wij ook niet. Er zijn belangrijke

slagen gemaakt in de implementatie van nieuwe systemen die de medewerkers van Wierden en Borgen ondersteunen. Voor sommige medewerkers is het niet altijd duidelijk wat precies van hen verwacht wordt. Daardoor kost het te veel tijd, geld en energie om de klanten goed te bedienen. De ontevreden huurder, die onze dienstverlening een onvoldoende geeft, moet de uitzondering worden. Andersom, het aantal huurders dat de dienstverlening hoog waardeert moet vanzelfsprekend worden. De standaard moet omhoog.

De dienstverlening moet consistent in kwaliteit en betrouwbaar zijn. We kunnen slagen maken in kwaliteit en kosten met het standaardiseren van onze processen. De grootste opgave ligt echter bij onszelf: klantgericht gedrag. Medewerkers moeten weten waar wij voor staan, zodat ze ook weten hoever we gaan als een huurder net wat anders nodig heeft.

Acceptabele woonlasten

Onze huurders moeten na het betalen van de woonlasten voldoende geld over kunnen houden voor andere essentiële uitgaven om mee te kunnen doen in de samenleving. De woonlasten worden bepaald door de huur en energierekening samen.

Onze opdracht ...

Woonlasten zijn voor huurders in de afgelopen jaren gestegen. Dit vertaalt zich bij ons nog niet in betaalbaarheidsproblemen of afwijkend betalingsgedrag. Met ons huurbeleid zorgen we voor een goede balans tussen kwaliteit en prijs, waarbij voor alle doelgroepen verschillende woningtypen beschikbaar houden.



Over ons huurbeleid zijn wij tevreden. Met de verduurzaming van de woningen neemt ook de kwaliteit toe. We moeten er ook voor de toekomst voor waken dat er betaalbaarheid gegarandeerd blijft. Hiertoe gaan we sterker naar de totale woonlasten kijken, in plaats van alleen naar de huurprijs.

Aansluiting tussen vraag en aanbod

Als we de woonwensen voor onze doelgroepen waar willen blijven maken, moet het woningaanbod mee blijven bewegen met de veranderende vraag.

Bij een goede aansluiting tussen vraag en aanbod kunnen woningzoekenden binnen een redelijke termijn een passende woning vinden en is er weinig leegstand.

Onze opdracht ...

In ons werkgebied hebben we te maken met gebieden met een grote vraag naar woningen en met gebieden waar de bevolking krimpt. We zien ook dat onze huurders gemiddeld ouder worden. We sluiten met ons voorraadbeleid sterker aan op de vraagontwikkeling, waarmee we zowel oplopende wachtlijsten als leegstaande woningen willen voorkomen. Veel behoeften van ouder wordende huurders kan met simpele woningaanpassingen worden ondervangen. Als we nieuwe woningen bouwen kijken we of we deze woningen geschikt kunnen maken voor meerdere doelgroepen. We investeren alleen in het middensegment als dit met doorstroming direct bijdraagt aan de beschikbaarheid voor de primaire doelgroep en financieel positief rendement oplevert.

Doelen voor waardevol wonen

Wonen is pas waardevol wonen als een huis als een thuis voelt. Wij vinden dat dit zo moet zijn.

Zekerheid en stabiliteit

We willen dat onze huurders zekerheid en stabiliteit ervaren, zodat mensen de rust en ruimte hebben om zich te ontwikkelen en hun leven vorm te geven.

Het hoeft niet slecht met je te gaan om in een sociale huurwoning te wonen. Je huur wordt ook niet opgezegd als het (weer) goed met je gaat.

Onze opdracht ...

Het accent voor woningcorporaties lag de afgelopen tijd sterk op de kerntaak. De rol van corporaties is daarmee smaller geworden. Wierden en Borgen

heeft de overtuiging dat ze als corporatie meer is dan tijdelijke woonvoorziening en blijft haar woningen benaderen als de stabiele basis voor een volwaardig leven van haar huurders. Tijdelijke contracten moeten een specifiek doel dienen en bieden geen standaard basis voor goed wonen en leven.

Eigenaarschap

We willen dat onze huurders zich gedragen als eigenaar van de eigen woonsituatie. Dit draagt bij aan je thuis voelen, je prettig en fijn voelen. Zowel huurder als verhuurder nemen verantwoordelijkheid om ook van een huurhuis een fijn thuis te maken.

Onze opdracht ...

We zien dat veel huurders zich eigenaar voelen van hun woning, maar er zijn ook huurders die niet altijd even netjes met hun woning en woonomgeving omgaan. We willen dat onze huurders zich eigenaar voelen van hun huis en zich zo gedragen. Dat vraagt ook wat van ons. Wij gedragen ons nog vaak als bepalende eigenaar. We halen er nog niet uit wat erin zit, voor de huurder niet en voor onszelf niet. Door de huurder meer ruimte te geven om de woning naar wens te maken, creëren we meer eigenaarschap en verantwoordelijkheid. Daarmee kunnen we meer ondernemend omgaan met onze producten en diensten.

Verbondenheid

We willen dat onze huurders zich verbonden voelen met hun directe woonomgeving. Sociale samenhang vergroot het geluk en maakt ook dat mensen beter voor hun omgeving en elkaar zorgen.

Onze opdracht ...

Nieuwe huurders verbinden zich vaak minder met hun omgeving. Dit leidt regelmatig tot ergernis bij onze traditionele huurders. Als je elkaar beter kent krijg je meer begrip voor elkaar. Voor het verhogen van de samenhang stellen we budget beschikbaar waarmee we bewonersinitiatieven kunnen ondersteunen. Medewerkers kunnen daarbij enige hulp bieden. Maar feitelijk wordt er door bewoners weinig beroep op gedaan. Dat moet dus anders. Het vraagt een meer actieve en ondernemende houding om de sociale cohesie te verbeteren. Daarbij werken we samen met bewoners, gemeente en welzijn.

Doelen voor Waardevol wonen van Stad tot Wad

De omgeving waarin we ons werk doen doet ertoe. De stad stelt meer generieke eisen aan een woningcorporatie en de regio brengt specifieke opgaven.

Tevredenheid in het netwerk

In deze complexe omgeving doe je zo goed als niets alleen en gaat ook niets vanzelf. We hebben elkaar nodig en moeten samenwerken. We willen dat onze samenwerkingspartners positief oordelen over onze bijdrage aan de regio. De tevredenheid zegt niet alleen iets over onze prestaties, maar ook over onze professionaliteit.

Onze opdracht ...

Zowel bij de sociale opgave als de technische opgave is de complexiteit groot. Voor onze huurders zijn wij het aanspreekpunt in een keten van bedrijven en instellingen die het wonen in hun woning en woonomgeving vormgeeft en ondersteunt.

We onderkennen volop het belang van goede samenwerking om de opgaven het hoofd te bieden. Onze visie is dat langjarige verbindingen gebaseerd op vertrouwen uiteindelijk de beste resultaten opleveren. Daarbinnen moet je scherp en kritisch zijn op jezelf en de anderen. Buiten het vastgoed domein zijn er geen heldere beleidskaders en weinig doelgerichte samenwerkingsverbanden.

Hier is dus nog veel te doen. Het moet duidelijk zijn met wie we samenwerken, welke rol we spelen en hoe we die invullen. Dit is geen apart project, maar onderdeel van alles wat we doen.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

Iedereen recht heeft om goed te wonen. De huisvesting bijzondere doelgroepen is een gedeelde verantwoordelijkheid van corporaties, gemeente en zorg en welzijn. Zo maken we ook voor de meest kwetsbare mensen een passende plek waarbij ze de benodigde aandacht krijgen.

Onze opdracht ...

We zien het aandeel kwetsbare huurders toenemen. Het draagvlak in de omgeving en het woongenot van de omgeving vragen hierbij meer aandacht. Zeker omdat we verwachten dat de taakstelling van het huisvesten van statushouders de komende jaren gaat stijgen. We pakken de huisvesting en begeleiding van bijzonder doelgroepen op met gemeente, zorg en welzijn. De rol en taakverdeling kan scherper en beter. Onze rol bij huurders die kampen met armoede, eenzaamheid en fysieke en mentale kwetsbaarheid is het signaleren en begeleiden naar de juiste voorzieningen en ondersteuning.

Bij het plaatsen van kwetsbare bewoners die soms overlast veroorzaken moeten we beter kijken naar het draagvlak in de omgeving.



Energietransitie

De samenleving ontwikkelt zich naar een klimaat neutrale samenleving waarin de energietransitie naar hernieuwbare energie en het gebruik van duurzame en herbruikbare materialen belangrijke pijlers zijn. Ook in het wonen.

Onze opdracht ...

Wierden en Borgen conformeert zich aan de gedeelde ambitie van de sector in de verwachting dat bouwers innoveren en gemeenten passende keuzes maken in duurzame energie- en warmtelevering. Onze voorraadstrategie gaat uit van een overgang naar duurzame energie. We beperken de warmtevraag, anticiperen op duurzame warmtebronnen en hernieuwbare energie en gaan het duurzaam gebruik van grondstoffen stimuleren. Toch is duurzaamheid nu nog te veel een losstaande ambitie. De volgende stap is dat we niet alleen de woningen verduurzamen, maar de gehele bedrijfsvoering.

Veilig wonen

Veilig wonen is een voorwaarde voor alles. Een bewoner die zich niet veilig voelt in zijn eigen huis vanwege gebreken of de dreiging van onverwachte externe gebeurtenissen, mist een stabiele basis om zijn leven vorm te geven.

Onze opdracht ...

Een deel van de woningen heeft aardbevingsschade die is ontstaan door de gaswinning. Daarom geven we voorrang aan de versterking van onze woningen in het aardbevingsgebied. De aanpak komt op gang, maar heeft nog niet voldoende vaart.

Het gaat hier om tempo en massa maken. Veiligheid zit ook tussen de oren. We worden beter in het communiceren met bewoners, maar er valt ook nog een hoop te winnen.

Vitale regio

In een vitale regio wordt gewoond en zorgen economische en culturele activiteiten voor een plezierige dynamiek met kansen voor bewoners.

Onze opdracht ...

Bedrijven hebben een verantwoordelijkheid in de omgeving waar zij gevestigd zijn. In het stimuleren van een economisch en sociaal krachtige regio benutten we nog niet ten volle de potentie van onze organisatie.

Het vraagt tijd en aandacht om lokale ondernemingen te betrekken en samen met het onderwijs kennis te ontwikkelen en ruimte te bieden voor werkervaring van leerlingen. Wij willen de potentie beter benutten. Deze tijd moeten we maken.

Toegang tot voorzieningen

We weten dat voorzieningen van belang zijn om volwaardig onderdeel uit te kunnen maken van de samenleving. Toegang tot voorzieningen blijft daarom belangrijk.

Onze opdracht ...

In meerdere kernen verdwijnen de voorzieningen. Het draagvlak voor voorzieningen valt weg met een krimpende bevolking en voorzieningen worden überhaupt op een andere schaal georganiseerd. Winkels, scholen, banken, bibliotheken en voorzieningen voor sportbeoefening en ontmoeting zijn niet langer in elke kern of wijk aanwezig. We roeren ons onvoldoende in deze ontwikkelingen vanuit het belang van onze bewoners. We moeten ons beleid afstemmen met de gemeente, provincie en partners om te zorgen dat voorzieningen toegankelijk blijven voor onze huurders. Zeker op dit onderwerp zal onze inzet van kern tot kern verschillen. Bij huisvesten en toewijzen moeten we ook goed adviseren en duidelijk maken wat de consequenties zijn van een keuze voor een woongebied.

Ambities

We zijn ambitieus en willen waarmaken wat we beloven. Daarom vinden we het belangrijk om onze doelen te vertalen naar concrete ambities. Onze doelen richten zich op de maatschappelijke effecten die wij willen bereiken. Het resultaat is onzeker en afhankelijk van economische en maatschappelijke ontwikkelingen, overheidsbeleid, samenwerking met partijen. In onze strategieën moeten we bijsturen om de gewenste impact op de doelen zo groot mogelijk te maken. Om ons succes te bepalen benoemen we indicatoren en stellen haalbare ambities in de tijd. Zo weten we zelf waar we staan in de realisatie van onze doelstellingen, waarop we moeten intensiveren en wanneer we moeten versnellen.

3. Onze strategieën

Strategie 1: **Gastvrije dienstverlening door de huurder als vertrekpunt te nemen**

Voor onze huurders is een woning comfortabel als het passend is in prijs en kwaliteit. In onze dienstverlening is dat dan een belangrijke leidraad, afgestemd op de voorkeuren en het gedrag van onze bewoners. We geven bewoners de ruimte om hun woning naar wens en behoefte te veranderen. We gaan actief op zoek naar bewonerswensen, reageren snel op vragen en signalen. We nemen een leidende rol als de woning, de woonomgeving, de situatie of het gedrag van de bewoner daarom vraagt.

Actieve dienstbaarheid

Veel klanten stellen helemaal niet echt hoge eisen, maar het vraagt nu nog te veel van onze organisatie om de klant goed te bedienen. Voor vaak voorkomende klantvragen zetten we digitalisering in om de klant snel en goed te bedienen. Met de ondersteuning van onze informatiesystemen werken we op een voor de klant heldere en voorspelbare manier. Klantvragen worden sneller en met minder fouten beantwoord en behandeld. Door het vastleggen van klantcontacten en afspraken hebben we een compleet beeld van de klant. Data helpen ons om ons met de juiste toon, op het gewenste moment en met de juiste informatie tot de huurder te richten.

Gastvrij via alle kanalen

We onderhouden contact met de klant op een wijze die de klant past en prettig vindt. We faciliteren en stimuleren online dienstverlening via website en portaal. Een grote groep klanten zal blijven bellen en dat is oké. Een andere groep krijgt hulp van familie, kennissen of burens. Deze hulp stimuleren en faciliteren we. We zorgen in goede samenwerking met zorg en welzijn dat alle huurders toegang tot onze diensten houden. Ongeacht hoe de klantvraag binnenkomt wordt elk contact digitaal vastgelegd en elke klantvraag zoveel mogelijk digitaal afgehandeld.

Sommige huurders vragen extra aandacht

We signaleren de kwetsbare huurders. We sporen problemen op en kijken wie ze het beste op kan lossen. We hebben een intensieve samenwerking met onze partners op het gebied van schuldhulp, welzijn en zorg. Door deze samenwerking ontstaat er een steunstructuur en vangnet voor de meest kwetsbare groepen. Wanneer het niet anders kan, treden wij repressief op. Waar de ondersteuning aan huurders ons werkterrein voorbijgaat, geleiden we naadloos door naar partners.

Ruimte om te kiezen

We vinden het belangrijk dat huurders en woningzoekenden de ruimte hebben om eigen keuzes te maken. Bij het kiezen van een woning faciliteren we bewoners met informatie over woonlasten, woningkenmerken, slaagkansen en woonomgeving bij het kiezen van een wonen. We geven onze huurders veel ruimte om hun woning naar eigen wens aan te passen. We denken mee en bieden oplossingen in het aanpassen van een woning, of het nu gaat om langer zelfstandig thuis kunnen wonen, gezinsuitbreiding of ruimte voor een uit de hand gelopen hobby.

Participatie als sleutel tot succes

We beseffen dat alle investeringen en ingrepen die we doen in onze woningen grote impact hebben op onze huurders. Huurders nemen hier vanzelfsprekend een centrale positie in. Passende participatie met huurders is één van de sleutels tot succes. Daarom delen we informatie en zijn eerlijk over de onzekerheden en afhankelijkheden. Dit geldt niet alleen tijdens de ingreep zelf, maar juist ook bij de vaak lange aanloop. Niet iedere bewoner zal blij zijn met de lastige keuzes die we soms moeten maken, maar iedereen is geïnformeerd, heeft inspraak en zo mogelijk zeggenschap kunnen uitoefenen.

Strategie 2: Toekomstbestendige woningen door versterking, verduurzaming, vervanging en nieuwbouw

We zijn er niet alleen voor de huurder van vandaag. Onze woningen huisvesten vele generaties huurders. De demografische ontwikkelingen zijn een belangrijke leidraad bij het aanpassen van onze woningvoorraad. Zo baseren we onze wensportefeuille op de ontwikkeling van de bevolkingsomvang, leeftijd, gezinsgrootte en inkomen. We hebben een vastgestelde portefeuillestrategie en het portefeuillemanagement staat op hoofdlijnen. De opgave is de realisatie. We moeten met de gemeente afstemmen wat de portefeuillestrategie betekent voor de verschillende kernen. In de verdere ontwikkeling van assetmanagement kunnen we duidelijk maken waar en wanneer we ingrepen doen.

Duurzame basiskwaliteit zorgt voor betaalbare betaalbaarheid

Onze woningen moeten betaalbaar zijn en blijven voor onze doelgroep. Elke investering moet vroeg of laat worden terugbetaald in de huur. Dit stelt grenzen aan onze investeringscapaciteit. Door uit te gaan van een basiskwaliteit van onze woningen houden we de uitgaven in onderhoud en investeringen onder controle. Bij verduurzaming zetten we in op ingrepen die een bewezen rendement hebben op de energielasten en het wooncomfort, zoals isolatie en zonnepanelen. Door op het logische moment van onderhoud, versterking of renovatie de woningen te isoleren beperken we de energievraag en worden de woningen voorbereid op energiebronnen van de toekomst. Bij technische installaties hechten we naast het rendement ook veel belang aan het gebruiksgemak voor de bewoners. Bij de realisatie van warmtetransitieplannen kiest Wierden en Borgen voor de meest kansrijke projecten.

Meebewegen met de ontwikkeling in het werkgebied

Kijken naar de woningbehoefte is van belang voor de mensen willen huren, maar ook voor toekomstwaarde van de woningportefeuille. De vraag is hoger in de stad Groningen en in de grotere kernen aan de oostkant van het werkgebied. Winsum en Bedum hebben aantrekkingskracht, nu en in de toekomst.

Daar laten we het aandeel sociale huurwoningen meegaan met de groei van de kern. In de stad Groningen zijn meerdere corporaties actief. Hier wil Wierden en Borgen meedoen in de uitbreiding van de stad, minimaal naar rato van haar aandeel in het sociaal huursegment. Met name in de hele kleine kernen en aan de oostkant van het werkgebied zal de bevolking geleidelijk krimpen. Met gerichte sloop en verkoop volgt onze woningvoorraad de bevolkingsontwikkeling.

Versterkingsopgave in het aardbevingsgebied

In een deel van het werkgebied zijn woningen beschadigd door de aardbevingen die het gevolg zijn van de gaswinning. We werken vanuit het begrip voor onze huurders die in de onzekerheid zitten over wat er met hun woning gaat gebeuren en wanneer dit zal zijn. We hebben te maken met de langzaam draaiende molens en vele radartjes van de instellingen die de aardbevingschade behandelen.

We vervullen een brugfunctie naar huurders. Met hen blijven we doorlopend in contact en verplichten wij ons om helder en duidelijk te blijven communiceren. Wierden en Borgen vervult als grotere corporatie in het aardbevingsgebied een verantwoordelijke en belangrijke rol in de samenwerking. Wij stellen ons dienstbaar op naar deze opgave, door goed samen te werken met andere corporaties en af te stemmen met de instituties.

Strategie 3: Aantrekkelijke samenwerkingspartner door een krachtige verbinding en erkende bijdrage op de gedeelde opgave.

We zijn een middelgrote corporatie met een grote en complexe opgave. Dat vraagt om een organisatie die actief zoekt naar samenwerking en verbinding. Er zijn weinig opgaven waar we alleen voor staan. Buurten en wijken functioneren als netwerken van bewoners, verenigingen, organisaties en ondernemers. Voor de verbetering van onze woningen werken we in een keten van leveranciers en aannemers. Rond een problematische huurder zit vaak een team van zorg en ondersteuning. Zelfs voor een reparatie aan een woning werken we met regiepartners en contractpartners. Dat betekent dat samenwerking en regievoering kerncompetenties zijn voor onze organisatie.

Brede maatschappelijke positionering

Wierden en Borgen kiest voor een brede maatschappelijke positionering. We zetten ons blijvend in om onze bewoners in een prettige omgeving te laten wonen. We ontwikkelen een netwerk van actieve bewoners in de wijk waarmee we de afstand met de bewoners verkleinen. Vrijwilligerswerk wat de leefbaarheid ten goede komt wordt ondersteund en gestimuleerd. Initiatief vanuit bewoners omarmen we, omdat slaagkans en resultaat beter zijn als het van binnenuit komt. We kennen de bewoners en pakken plannen vanaf het begin samen op.

Leefbaarheid

Waar de leefbaarheid onder druk staat intensiveren we de samenwerking. We maken onze inzet duidelijk en onze rol niet groter dan nodig. Met gelijkgerichte aanpak van maatschappelijke partijen in zorg, welzijn en duidelijke eigen verantwoordelijkheid van bewoners verbetert de veerkracht en vitaliteit. We spelen een actieve rol in formele en informele netwerken. Als er veel aan de hand is verhogen we onze inzet, maar blijven we rolvast. Als er veel bewonersinitiatief is, geven we meer ondersteuning. Als we zien dat andere instanties kansen laten liggen agenderen we dat. We stellen het belang van de bewoner centraal en bepalen de agenda samen

met hen om onze doelstellingen op het gebied van verbondenheid, een vitale regio en toegang tot voorzieningen te realiseren. Ook leefbaarheids-onderzoek is hierbij een belangrijke bron van informatie. Zo maken we ook in de samenwerking met andere organisaties het werken vanuit de optiek van de bewoner een belangrijke gezamenlijke voorwaarde.

Total costs of ownership

We zetten in op duurzame relaties, in onze samenwerking streven we geen kortetermijnbelangen na. Door slim samen te werken met partners in de bouw en andere opdrachtgevers verhogen we de efficiëntie van onze investeringen. Met vraagbundeling en ketensamenwerking brengen we de kosten omlaag en de kwaliteit omhoog. We benaderen efficiëntie daarbij als de eigendomskosten gedurende de totale levenscyclus. We kiezen de rol die het meeste oplevert. Als een ander het beter kan dan houden we de regie en laten we het werk aan een ander.

Innovatie vanuit de hele keten

Ook bij innovatie zijn we scherp op de opbrengst voor onze klanten. We innoveren voor een beter product en een sneller en comfortabeler proces voor onze klanten. We zien het als een gezamenlijke opgave in de bouwketen om te innoveren. We dragen actief bij aan procesinnovatie en productinnovatie. We hebben aandacht voor de beperking en verduurzaming van het grondstofgebruik.

Signaleringsfunctie door natuurlijke aanwezigheid in de buurt

Vanuit onze contacten met bewoners, vrijwilligers en de frontwerkers in de wijkteams geven we vorm aan het leefbaarheidsbeleid. We willen problemen snel zien en aanpakken, om erger te voorkomen. Door in de buurt te zijn hebben goed zicht op de kwetsbare bewoners. Het versterkt onze signalerende rol en functie ten dienste van onze maatschappelijke partners in welzijn en zorg. In samenwerking zorgen we voor de passende begeleiding voor huurders. Door te sturen in het bouwprogramma, huurbeleid en woonruimtebemiddeling worden hoge concentraties van huurders met problemen voorkomen.

Strategie 4: Wendbare en duurzame organisatie door taakvolwassen medewerkers en een efficiënte bedrijfsvoering

We werken vanuit de overtuiging dat aandacht voor de klant en klantwaarde leidt tot een effectieve en efficiënte organisatie. We werken aan een kostenbewuste organisatie door doelbewust en doelgericht te zijn. Onze medewerkers moeten invulling geven aan onze opdracht vanuit eigen verantwoordelijkheid. Standaardisatie en digitalisering zetten we in bij vaak voorkomende werkzaamheden. Daarom brengen we systemen, processen en data op orde. Steunstructuren als beleid, proces, controle en management mogen het zelf nadenken en zelf doen niet domineren. De bedoeling van ons werk -waardevol wonen van stad tot Wad- vormt onze leidraad.

Eigen professionaliteit

We laten onze medewerkers vanuit eigen professionaliteit werken. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun professionele ontwikkeling en krijgen nadrukkelijk de ruimte om deze te ontwikkelen. Daartoe moeten ze weten en snappen wat er van hen verwacht wordt. Met kaders en richting zijn zij in staat zijn om vanuit hun functie een verantwoordelijke afweging te maken vanuit de bedoelingen. In houding en gedrag zijn ze dienstbaar aan de klant. Er is een sterk verband tussen de betrokkenheid en bevlogenheid van medewerkers en de tevredenheid van klanten. We werken aan tevreden klanten door te werken aan tevreden medewerkers. Onze medewerkers passen hun werkwijze aan als de omstandigheden daarom vragen. Zij overzien wanneer hun keuzes gevolgen hebben voor het werk van anderen en er dus afstemming nodig is.

Samenwerken

In het werk is meer en meer samenwerking vereist met andere partijen. We maken in toenemende mate onderdeel uit van ketens en netwerken. Om goed te kunnen functioneren in ketens en netwerken moet je in de eerste plaats goed je eigen zaken op orde hebben. Vervolgens is samenwerken afhankelijkheid accepteren, geven en nemen. Zo werken we gezamenlijk naar het beste resultaat.

Onze organisatie is daarbij altijd dienstbaar en ondergeschikt aan de doelen die we dienen. Dat geldt ook voor samenwerkingen. We staan open voor elke vorm van samenwerking waarmee onze doelen gediend zijn.

Financieel solide

Het is voor ons van belang om eigen keuzes te kunnen blijven maken, nu en in de toekomst. Een duurzame organisatie heeft een solide financiële positie met ruimte om te kiezen. Daarom blijven we binnen de normen van het toetsingskader om de toegang tot financiering van onze activiteiten te garanderen.

Doelmatig en kostenbewust werken door slim gebruik van technologie

Onze huurders hebben lage inkomens en de huur moet betaalbaar blijven. Dat vraagt van Wierden en Borgen om heel doelmatig en kostenbewust te werken. Wierden en Borgen zet informatisering en digitalisering in als middel om tot een goede dienstverlening te komen en de kosten van de organisatie te verlagen. Bewezen technologie is leidend in het uniformeren en goed vormgeven van klant- en werkprocessen. In het goed inzetten en gebruiken van technologie heeft de organisatie nog slagen te maken. We onderscheiden de inhoudelijke afweging van het uniforme proces en het gestandaardiseerde gebruik van informatiesystemen. We kiezen uniforme werkwijzen en benutten de mogelijkheden van onze informatiesystemen door deze naar best gebruik in te zetten. Het stelt ons goed in staat om de afspraken die we maken met onze klanten na te komen.

4. Uitvoeringsagenda

Met de uitvoeringsagenda scheidt Wierden en Borgen het kader voor de uitvoering van de strategieën. Elk onderwerp kent een eigenaar in het MT. Vanaf het moment dat het kader ontwikkeld en geïmplementeerd is, verdwijnt het onderwerp van de uitvoeringsagenda. Het zijn vanaf dan operationele activiteiten.

Jaarlijks bij de begroting wordt een uitvoeringsagenda opgesteld door selectie en prioritering op basis van belang, urgentie en beschikbare middelen (tijd, capaciteit, geld). Alles wat de klant direct raakt, activiteiten waarbij een directe verbetering merkbaar is door de klant, krijgen in het algemeen prioriteit.

Uitvoeringsagenda	Eigenaren in het MT	Planning
<p>Klantprocesorganisatie versterken Om duidelijkheid te scheppen in de rollen, taken en verantwoordelijkheden in de klantprocessen faciliteren we de medewerkers bij het continu ontwikkelen en verbeteren van de procesorganisatie. We richten de processen op het toevoegen van klantwaarde, het minimaliseren van verspilling en het vergroten van de eigen regie bij de klant. De digitale strategie en het gebruik van data hebben een sturende plaats in de wijze waarop we de klantprocessen organiseren.</p> <p>Beleid en instrumenten werken we al doende uit. We werken niet vanuit een vastomlijnd beleidskader, maar geven het kader werkende weg vorm. Dit vraagt kennis en begrip van de uitgangspunten, klantgerichte houding en gedrag en discipline in het evalueren en delen van ervaringen.</p> <p>Vanuit het continu verbeteren en ontwikkelen wordt de prioriteit bepaald voor activiteiten en onderwerpen die programmatisch verbonden zijn met de klantprocessen, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantvisie opstellen • Klantreizen uitwerken • Goede opvolging klantvragen • Interne communicatie en samenwerking • Aandacht voor gedrag en omgangsvormen • Operationele stuurinformatie: inzicht in voortgang, status, resultaat en norm, • Doorlooptijden en reactietijden • Procesbeschrijvingen actueel houden • Discipline op informatie/data/kennisbank • Beschikbaarheid en bereikbaarheid collega's 	<p>Manager Financiën: - Structuur geven aan continu verbeteren (o.b.v. lean werken) - Met prioriteit beginnen in klantprocessen vanuit interne en externe werking.</p> <p>Manager Wonen: - Toepassen van structuur op klantprocessen. - Faciliteren van/status geven aan overleg over procesontwikkeling. - Faciliteren van/status geven aan overleg inhoudelijke afwegingen.</p>	<p>T3 2021 – T1 2022</p> <p>T3 2021 – T3 2022</p>

Uitvoeringsagenda	Eigenaren in het MT	Planning
<p>Implementatie informatiestrategie</p> <p>De informatiestrategie legt de basis onder de digitalisering in de organisatie. Vanuit de informatiestrategie wordt continu beheerd en ontwikkeld in de applicaties voor de klant en de organisatie. De strategie benoemt de rollen en verantwoordelijkheden in technisch -en functioneel applicatiebeheer en in het data -en procesbeheer. Bij informatisering ligt de prioriteit bij het ondersteunen van klantprocessen en de dienstverlening (onder meer de Self Service Scenario's). Ontwikkeling vindt plaats vanuit bedrijfsvoering met op scrum/agile geïnspireerde aanpak die optimaal gebruik maakt van bewezen technologie, productontwikkeling van de leveranciers en beschikbare koppelingen. Grotere implementaties en het wegwerken van achterstanden worden vanuit de informatiestrategie projectmatig geprioriteerd en opgestart. Met leveranciers werken we als ketenpartners samen.</p>	<p>Manager Financiën: - Informatie-strategie opstellen - Implementatie informatiestrategie</p>	<p>Q3-2021 2021-2024</p>
<p>Stakeholdermanagement structureren</p> <p>Vanuit de erkenning dat succesvol werken aan de doelen in toenemende mate afhankelijk is samenwerkingen ontstaat de wens om stakeholdermanagement te organiseren en te monitoren. In stakeholdermanagement worden netwerken, samenwerkingen en overleggen in kaart gebracht, afspraken en contactpersonen vastgelegd en resultaten bijgehouden. Het stakeholdermanagement wordt verbonden met de prestatieafspraken en visitatie. Voorbeelden van onderwerpen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welzijn, wonen en zorg • Bewonersinitiatiefgroepen en lokale netwerken • Energiecoöperaties • Schuldhulpverlening • Leveranciers in bouw -en IT • Etc. 	<p>Bestuurssecretaris</p>	<p>T3 2021</p>
<p>Individuele woningaanpassing</p> <p>Het ZAV-beleid herijken we om. meer zeggenschap aan de huurders te geven. Daarbij ontwikkelen we productaanbiedingen (dakraam, vaste trap, 2e toilet, muurbeugels, videobel, etc.) om mensen comfortabel en/of langer zelfstandig te laten wonen. Bij eigen investeringen is het voor de huurder van belang dat overname en restwaarde goed geregeld is. Voor ons is het van belang om aanpassingen goed te registreren.</p>	<p>Manager Wonen</p>	<p>T3 2021</p>

Uitvoeringsagenda	Eigenaren in het MT	Planning
<p>Projectenplanning in beeld Het heeft ontbroken aan een adequate planning van onderhoud en investeringen. Deze zijn nu in ontwikkeling. Wanneer deze zijn vastgesteld worden ze inzichtelijk gemaakt voor de organisatie en de klanten (website/klantportaal) ter ondersteuning van de tijdige en goede communicatie naar huurders.</p>	Manager Vastgoed • Opstellen MJOB • Opstellen MJIB • Toegankelijk maken voor klant en organisatie	T2 2021 – T3 2021
<p>Visie op vastgoed Om de opgave in de woningvoorraad (verduurzaming, versteviging, nieuwbouw) te realiseren is een andere organisatie nodig. Het werk verschuift van uitvoering en controle naar regie en kwaliteit. Het opdrachtgeverschap is gebaseerd op vaste afsprakenkaders met vaste contractpartners. Deze organisatieontwikkeling heeft invloed op het inkoopbeleid, competentie en kennis van medewerkers, financiële kaders, data, processen en systemen. Voor de transitie nemen we 4 jaar.</p>	Manager Vastgoed • Uitvoeren visie op vastgoed	T3 2021 – T2 2025
<p>Dorpsvisies- visie op kleine kernen Wierden en Borgen maakt duidelijke keuzes in haar bijdrage in kleine dorpen in afstemming en overleg met de gemeente en lokale netwerken van bewoners.</p>	Bestuurder	T1 2022
<p>Innovatie We geven structuur aan innovatie. We richten innovatie op de maatschappelijke en sociaal-economische positie van huurders en bewoners. In samenwerking met onderwijs en bedrijven willen we innoveren om de kansen voor jongeren uit de regio vergroten en de werkgelegenheid in de regio versterken. We richten innovatie in opdat de leerdoelen duidelijk zijn, de aanpak methodisch klopt en de uitkomsten overdraagbaar zijn naar andere corporaties en partijen (i.s.m. kennisinstituut o.i.d.). We betrekken onze samenwerkingspartners bij de innovatie.</p>	Bestuurssecretaris	T3 2021
<p>Strategische personeelsbeleid We richten strategische personeelsplanning in waarbinnen de medewerkers zich continu ontwikkelen en kennis, competenties en vaardigheden afgestemd zijn op de behoefte van de organisatie en de potentie in het medewerkersbestand. Plannen, reflecteren, leren en samenwerken zijn continu onderwerp van aandacht waarmee de plannings- en beoordelingscyclus zal komen te vervallen.</p>	Bestuurder	T3 2021
<p>Samenwerkingen We kijken primair naar de opgave en signaleren kansen in samenwerking. Als grotere organisatie in het landelijk gebied boven de stad Groningen staan we ervoor open om kleine corporaties te ondersteunen in hun opgave.</p>	Bestuurder	Continu
<p>Fiscale strategie</p>	Manager Financiën	T1 2022

5. Ons ondernemingplan in één schema

Waardevol
wonen van
Stad tot Wad

HOE? We **werken** volgens
3 waardevolle beloftes:

Wij zijn er voor jou.

*We leren en
ontwikkelen.*

*We voelen ons
verantwoordelijk en
geven je ruimte.*

WAT? 4 strategieën geven vorm
aan onze **plannen**:

Denken vanuit de huurder voor
écht gastvrije dienstverlening.

Werken aan
toekomstbestendige
woningen door versterking,
verduurzaming, verbetering
en nieuwbouw.

We zoeken actief
de samenwerking
en verbinding.

We worden een steeds
efficiëntere organisatie
met professionals.

WAAROM? Zodat we 12 belangrijke doelen bereiken:

Huurders zijn tevreden over
onze dienstverlening.

De woonlasten zijn betaalbaar.

Ons woningaanbod sluit aan
bij de woningvraag.

Huurders ervaren zekerheid
en stabiliteit.

Huurders voelen zich eigenaar van hun
woning en nemen verantwoordelijkheid.

Huurders voelen zich verbonden
met hun woonomgeving.

Samenwerkingspartners zijn tevreden
over onze bijdrage in de regio.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen
doen we met aandacht en draagvlak.

Onze woningen en onze bedrijfsvoering
zijn duurzaam.

Huurders voelen zich veilig
in hun woning.

Wij dragen sociaal en economisch bij
aan de regio.

We gaan voor toegankelijke
voorzieningen in de regio.

6. Kernwaarden

Bij het nieuwe ondernemingsplan stellen we ook een drietal kernwaarden vast. Hierbij hoort een duiding voor buiten en een nadere duiding voor binnen Wierden en Borgen.

1. Klantgericht

Extern

Wierden en Borgen is er voor onze klanten. Primair zijn dit huurders en woningzoekenden, maar ook voor andere stakeholders. We zijn dienstverlenend. We denken in mogelijkheden, leveren maatwerk binnen de gestelde kaders, en waar nodig soms daarbuiten. We doen wat we zeggen, zeggen wat we doen en zijn hierop aanspreekbaar. We werken resultaatgericht en communiceren helder.

Intern (aanvullend)

Elkaar aanspreken en het gesprek met elkaar voeren.

2. Ontwikkelingsgericht

Extern

We werken permanent aan de kwaliteit van onszelf (in de bedrijfsvoering), de relatie met anderen (om samen meer te bereiken) en aan ons vastgoed (om onze huurders blijvend goed te laten wonen).

Intern (aanvullend)

Medewerkers werken aan zowel de persoonlijke ontwikkeling als de ontwikkeling van de organisatie. Proactief en gericht op verbetering. We delen ervaringen en leren van fouten. We spreken elkaar aan en voeren het gesprek.

Hier hoort ook bij: bewustwording van waar je goed in bent, weten wat je toegevoegde waarde is, maar ook waar je niet goed in bent, delen van ervaringen.

3. Eigenaarschap

Extern

We zijn eigenaar van de doelen in het ondernemingsplan en de afspraken die we met anderen maken. We streven ernaar ook dat bewoners zich (mede) eigenaar van de woning voelen.

Intern (aanvullend)

Persoonlijk leiderschap, verantwoordelijkheid nemen en regie pakken. Dit geldt voor de eigen duurzame inzetbaarheid én voor inhoudelijke taken (je werk). Aanvullend hierop: toewijding voor dezelfde taak, plek voor erkenning. Samen prioriteiten stellen, afstemming zoeken bij elkaar, durven van vragen van advies.

De drie kernwaarden hebben we vertaald naar drie beloftes: we zijn er voor je, we leren en ontwikkelen én we voelen ons verantwoordelijk en geven je de ruimte. Dit willen we zijn voor onze huurders (extern) en voor elkaar (intern).



www.wierdenenborgen.nl

Heeft u vragen?

- 🌐 Onze website:
www.wierdenenborgen.nl
- ☎️ Ons telefoonnummer:
(050) 402 37 50
- ✉️ Ons e-mailadres:
woonpunt@wierdenenborgen.nl

