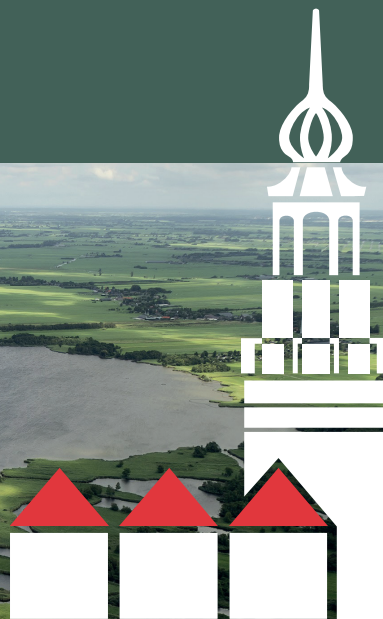


Samen werken, samen bouwen, samen wonen in een groen en vitaal Nieuwkoop

Koersplan 2024-2028
Woningstichting Nieuwkoop



WONINGSTICHTING NIEUWKOOP

Voorwoord



2 | Samen werken, samen bouwen, samen wonen in een groen en vitaal Nieuwkoop

De afgelopen jaren zijn, zowel zakelijk als voor mij persoonlijk, uitdagende tijden geweest. We hadden als WSN flinke ambities en hebben daar gelukkig ook vorm aan kunnen geven. Tegelijkertijd werden we allemaal even op onze flexibiliteit getest tijdens de coronajaren. Het lukte ons goed om met het werk door te gaan, weliswaar op een aangepaste manier, maar onze klanttevredenheid heeft er gezien de waardering die wij kregen, gelukkig niet onder geleden. Ook leverden we onder aangepaste omstandigheden en passant de nodige woningen op aan meerdere blijde, nieuwe huurders, die vanaf het begin bij de bouw van hun woning betrokken werden. We organiseerden participatie-ateliers voor inwoners, omwonenden en woningzoekenden om van scratch af aan mee te denken over de nieuwbouwprojecten. Ook verbouwden we ons kantoor in Kaleidoskoop en gingen we met elkaar op één locatie werken. Toen we daar goed en wel ingericht waren, kreeg ik zelf een diagnose waardoor ik noodgedwongen het werk enige tijd moest neerleggen. Van het één op het andere moment beland je in een roller-coaster en ben je overgeleverd aan nare behandelingen en vreselijke machines. Dat ik toch in dankbaarheid op de hele periode terugkijk, komt door alle

lieve mensen die mij in dit proces begeleiden. De persoonlijke aandacht was er, ook al zag ik óók daar iedereen worstelen met de druk van de administratieve lasten, de regeldruk. Twee van deze dames, tegen wie ik opmerkte wat een mooi beroep zij hadden, wezen mij erop dat ik óók een mooi en belangrijk beroep heb. Beiden hadden een levensveranderend moment met een woningcorporatie meegemaakt. De één negatief, omdat strak de regeltjes gevolgd werden, de ander positief omdat de medewerkster van de corporatie de mens achter de woningzoekende zag en alles op alles stelde om haar te helpen.



De coronaperiode en deze periode van bezinning, heeft mij doen realiseren dat wij inderdaad het verschil kunnen maken in een mensenleven. Een verhuizing is vaak ingegeven door een ingrijpende levensgebeurtenis; een scheiding, het krijgen van een kind, vluchten voor een oorlog, je partner verliezen, geen trappen meer kunnen lopen. Hoe belangrijk is het dan om persoonlijk en met aandacht geholpen te worden. Dat

de medewerker van de corporatie altijd de mens achter de huurder blijft zien. Dat we ons werk nooit als routine gaan beschouwen maar altijd zien hoe belangrijk en waardevol dit moment is voor deze mens die voor ons staat. De meeste mensen die bij een corporatie gaan werken, doen dat uit maatschappelijke betrokkenheid. Ze willen iets betekenen voor de medemens, de maatschappij. Gelukkig zijn wij een kleine corporatie waar wij het persoonlijke ook kunnen waarborgen. Ook al is dat, net als in de zorg, soms een worsteling met de administratieve lasten die óók wij hebben. In deze tijd van robotisering, merken wij in onze wijken, maar ook onder onze stakeholders steeds meer hoeveel behoefte er is aan verbinding, aan het ontmoeten, het persoonlijke. Daar willen wij ons de komende jaren, naast alle andere ambities die wij ook hebben, dan ook sterk voor maken!

Caroline Nolet

Directeur-bestuurder

Inhoudsopgave

Inleiding | **8**

Een duidelijke visie | **12**

Een vastberaden corporatie | **20**

Een hernieuwde koers | **24**

Strategieën WSN | **28**

- Dicht bij de huurder door oplossingsgericht meedenken | **28**
- Goede Woon- en leefomstandigheden door passende woningen in een fijne buurt | **32**
- Bijdragen aan de woonomgeving door diverser te bouwen | **36**
- Een goed lopende organisatie door te versterken op kerncompetities | **40**

Colofon | **46**



Inleiding

8 | Samen werken, samen bouwen, samen wonen in een groen en vitaal Nieuwkoop

We hebben in de laatste jaren veel bereikt. In ons vorige plan constateerden wij een gebrek aan starters- en seniorenwoningen. Nieuwkoop had jarenlang eenzijdig gebouwd voor de “rijken”, waardoor doorstroming van senioren, die veelal in eengezinswoningen wonen, naar een betaalbare seniorenwoning lastig was. Jongeren, waarvan we weten dat zij graag in Nieuwkoop wilden blijven, konden binnen Nieuwkoop geen plek vinden, waardoor zij (noodgedwongen) Nieuwkoop verlieten. Ook merkten we dat in onze bestaande voorraad steeds vaker mensen alleen of als stel een woning betrokken of bewoonden. Veel eengezinswoningen worden bovendien inmiddels niet meer bewoond door gezinnen, maar door ouderen.

Om die redenen hebben wij de strategie vanaf 2019 omgegooid en zijn we gestopt om eengezinswoningen in ons bouwprogramma op te nemen. Alle nieuwbouwprojecten die we vanaf dat moment ontwikkeld hebben, bevatten senioren- en starterswoningen, die eraan bijdragen Nieuwkoop vitaal te houden. Bovendien betrokken we inwoners en woningzoekenden actief bij de totstandkoming van onze nieuw-

bouwprojecten. Er is oprecht naar hen geluisterd. Dit werd ook het standaard beleid in onze groot onderhouds- en verduurzamingsprojecten.

We gingen met statafels de wijk in en vierden het begin van de nieuwbouwprojecten met de aanstaande huurders, en gaven hen ook inspraak in de inrichting van hun nieuwe thuis. We ronden projecten af met een gezellig samenzijn met de bewoners. Ondanks de beperkingen tijdens de coronajaren, hebben we telkens op een creatieve manier invulling kunnen geven aan het betrekken van de bewoners bij projecten.

Ook hebben we onze dienstverlening en bereikbaarheid verbeterd. We zijn van twee locaties naar één gegaan, wat de samenwerking tussen afdelingen en medewerkers en daarmee de klant ten goede komt. De balie en telefoon hebben we voortaan niet alleen in de ochtenden maar de gehele week opengesteld.

Nu, in 2024, is er nog steeds grote behoefte aan woningen voor starters en senioren. Ook jonge (soms gebroken) gezinnen zoeken nog een woning. Eengezinswoningen heeft WSN in de bestaande voorraad genoeg maar doorstroming is nodig om er ook voor gezinnen te kunnen zijn. De focus in de nieuwbouw op starters- en seniorenwoningen blijft daarom nodig.

Nieuw is de aandacht die wij moeten en willen hebben voor de veerkracht in de wijken en het samen leven in de wijken. Wellicht mede door de impact van de coronajaren en het gewijzigde toewijzingsbeleid dat sinds de Woningwet van 2015 van kracht is, is er meer sociale problematiek. De veerkracht is nog goed in alle wijken van Nieuwkoop, maar we merken dat deze meer onder druk komt te staan. We hebben daarom een medewerker overlast aangetrokken en de samenwerking met de wijkagenten geïntensiveerd.

Wat ook is geïntensiveerd is de wet- en regelgeving en verantwoordingsdrift van diverse instanties en de overheid. Dit verhoogde de werkdruk de laatste jaren aanzienlijk. Op een

kleine organisatie als de onze drukt dit zwaarder dan op een grote organisatie. Wij begrijpen de aanleiding maar hebben twijfels bij de hoeveelheid werk die dit oplevert, werktijd die wij niet aan onze huurders kunnen besteden.

Tijdens de stakeholdersbijeenkomsten die wij hebben gehouden in de aanloop naar dit koersplan viel het woord **“ontmoeten”** opvallend vaak. **Ontmoeten** en **Verbinden** zal dan ook de rode draad zijn in ons nieuwe Koersplan. Ontmoeten in de buitenwereld, verbinden met de buitenwereld. En ook verbinden binnen de organisatie, want we hebben het wel voor onze kiezen gekregen. Na het werken op twee locaties en de coronajaren is het nodig ook intern de verbinding te verstevigen. Door langdurig ziekteverzuim en zelfs een plotseling overlijden van een collega realiseren wij ons des te meer hoe kwetsbaar we zijn als kleine organisatie.



“ Verbinden”

“Ontmoeten”

Samen werken, samen bouwen, samen wonen in een groen en vitaal Nieuwkoop | 11



Een duidelijke visie



**“Samen werken,
samen bouwen,
samen wonen in een
groen en vitaal
Nieuwkoop”**

Als kleine corporatie zit onze kracht in het persoonlijke. Het bereikbaar zijn voor de huurder, de woningzoekende, maar ook voor al onze relaties. Wij kennen hen en zij kennen ons. Dat koesteren wij en deze kracht willen wij verder uitbouwen. In een tijd van verdergaande individualisering en automatisering wordt het persoonlijke, de verbinding, steeds kostbaarder. **De komende jaren zal het daarom vooral gaan om de verbinding en de ontmoeting te organiseren.**

Verbinden en ontmoeten is niet alleen gewenst waar het onze huurders onderling in onze wijken betreft. Het betreft ook het verbinden en ontmoeten van WSN met haar huurders. Van collega's onderling. Maar ook het verbinden en ontmoeten met andere corporaties. Met zorginstellingen. Met de wijkagenten. Met de gemeente.

Het gaat dus niet alleen om **samen leven** maar ook om **samen werken**.

► Een kleine woningcorporatie...

Als een van de drie lokale woningcorporaties in de gemeente Nieuwkoop heeft Woningstichting Nieuwkoop (WSN) bezit in de kernen Nieuwkoop, Noorden, Nieuwveen en Woerdense Verlaat. De omvang van het woningbezit is bijna 1200 woningen, waarmee wij een kleine corporatie zijn. Wij zijn klein en houden het bewust klein. Wij zijn er namelijk van overtuigd dat wij juist in het kleine kunnen bijdragen aan onze gemeenschap.

Wij nemen geen megalomane plannen en projecten op ons, maar willen juist bijdragen aan het kleine, aan dat wat dichtbij is. We willen een wezenlijke bijdrage leveren aan de gemeente en haar inwoners, aan onze huurders en aan de woningzoekenden van en in Nieuwkoop. Dat is onze kracht en die willen wij aanspreken en letterlijk en figuurlijk laten groeien tot iets wat door eenieder ervaren wordt als iets moois. Iets dat bijdraagt aan een beter en mooier Nieuwkoop en daarmee (in het klein) ook aan een betere wereld.

Denk niet dat het daarmee onbeduidend of onbelangrijk is. Nee, het meest waardevolle zit **JUIST** in het kleine. Het kleine gebaar, de glimlach aan de balie, het net even iets extra doen voor onze huurder, het helpen van een radeloze woningzoekende en vooral: het *luisteren* naar hoe wij inwoners, onze huurders en woningzoekenden het beste van dienst zijn.

In een wereld waar instanties steeds onpersoonlijker worden en we steeds vaker met een chatbot moeten proberen te communiceren, wordt juist het persoonlijke steeds waardevoller.

Wij *staan* voor het persoonlijke: bij ons geen robots, niet de wil van bovenaf opleggen en doordrukken, maar samen met de mensen van Nieuwkoop en de woningzoekenden komen tot iets goeds en moois, waar we allen in geloven.

De afgelopen jaren en onze participatietrajecten Weteringplein en Koetshuisplantsoen hebben ons geleerd dat het betrekken van de “wisdom of the crowd” tot de mooiste resultaten leidt. Bovendien leidt het “kleine” tot persoonlijk contact met en nabijheid van de huurder en woningzoekende.

De huurder kent ons en wij kennen de huurder. De gemeente Nieuwkoop kent ons en wij kennen de gemeente Nieuwkoop. Daar zit onze kracht en onze slagkracht.

...die werkt in een gemeente met potentie...

De dorpen in de gemeente Nieuwkoop zijn vooral woondorpen. Dat komt door de strategische, centrale ligging en de mooie groene en waterrijke omgeving. Door de centrale ligging zit er continue druk op het gebruik van de ruimte in Het Groene Hart, vooral vanuit de steden. Niet alleen fysiek, voor functies zoals infrastructuur, wonen en bedrijvigheid maar ook sociaal-maatschappelijk, voor het bijdragen aan nationale en regionale woon- en welzijnsopgaven.

Iedereen is het erover eens dat Nieuwkoop een prachtige gemeente is met haar prachtige natuur, de plassen en ingeklemd tussen de voor Nederland zo kenmerkende, uitgestrekte weilanden. Wij willen Nieuwkoop, het groene hart van het Groene Hart mooi en vitaal houden en tegelijkertijd plaats bieden aan de mensen die er willen wonen. Wij geloven dat

dat hand in hand kan gaan. Zolang wij bij het bouwen maar met respect voor de natuur omgaan en woningen bouwen die ook op de veel langere termijn gewaardeerd blijven.

...met tal van economische en ecologische beperkingen...

Anno 2024 is bouwen hoe dan ook nuttig maar zeker niet eenvoudig. Financieel-economisch is er de laatste paar jaar het nodige aan het verschuiven: stijging van de rente, toegenomen inflatie, hoge energieprijzen. Dit alles draagt eraan bij dat het bouwen van sociale huurwoningen steeds lastiger wordt, terwijl de vraag niet minder wordt. En de huur moet wel betaalbaar blijven.

Daar komt bij dat in heel Nederland het bouwen ingewikkelder is geworden, wegens de noodzaak om met meer oog voor de omgeving te bouwen. In Nieuwkoop ligt dat extra gevoelig wegens de contouren van het Groene Hart, vliegbevingen (boven sommige kernen) en de ligging nabij Natura 2000 gebied. We willen bouwen, renoveren en verduurzamen,



men, maar ook de natuur respecteren. Daardoor lopen we steeds vaker tegen wet- en regelgeving aan die dit bouwen, renoveren of verduurzamen vertraagt of beperkt.

Het is dus belangrijk dat we beide belangen voor ogen blijven houden. We wonen in het groene hart van Het Groene Hart en dat is iets wat zomaar zou kunnen verdwijnen als we niet



zorgvuldig met de natuur omgaan. Als er iets duurzaam is aan bouwen, is het wel bouwen met het oog op de toekomst. Als wij iets bouwen, laten we dan vooral iets bouwen dat over 100 jaar nog steeds gewaardeerd wordt en niet tussentijds gesloopt hoeft te worden. Dat wil zeggen, dat wat we nu bouwen om aan de huidige vraag te voldoen, ook over tientallen jaren nog moet voldoen. Immers, we willen grondstoffen zorgvuldig gebruiken. We moeten waken voor het bouwen voor de waan van de dag, zeker als dit politiek ingegeven is.

We hebben de afgelopen 30 jaar kunnen ervaren hoe grillig de politiek is. Corporaties, dus ook wij, moeten daarom koersvast blijven en ons niet van de wijs laten brengen. Wij blijven bouwen voor de doelgroep van nu, maar ook van de toekomst. Wat we bouwen moet bovendien ook aansluiten bij de benodigde langetermijnontwikkeling van de gemeentelijke woningvoorraad en bij de ervaren omgevingskwaliteit in het dorp. Dat staat nog los van de al eerdergenoemde belemmeringen en de ligging in natuurgebied.

...en sociale en demografische opgaven...

De samenstelling van de bevolking van Nieuwkoop is op dit moment nog gevarieerd te noemen maar kenmerkt zich door vergrijzing en ontgroening. In Nieuwkoop gaat deze ontwikkeling harder dan gemiddeld in Nederland. Er is een groeiende behoefte aan geschikte, betaalbare woningen voor senioren, nabij de dorpskernen. Tegelijkertijd is er behoefte aan mogelijkheden voor starters om te blijven en jonge gezinnen om zich te vestigen in de gemeente. Zo kunnen wij ook sturen op leefbaarheid van de dorpen, op behoud van draagvlak

voor voorzieningen en niet te vergeten op het bieden van huisvestingsmogelijkheden voor mensen die lokaal werkzaam zijn in bijvoorbeeld detailhandel, onderwijs, zorg en welzijn. Het maatschappelijke beroep op woningcorporaties gaat steeds meer over het huisvesten van mensen in een kwetsbare positie. Dat beroep bestond altijd al, maar sinds de grote wijzigingen in de zorg, ruim 10 jaar geleden, is hier steeds meer nadruk op komen te liggen. Soortgelijke kwetsbaarheid zien we ook bij statushouders en arbeidsmigranten, wat als geheel dus voor een toename van ondersteuningsbehoefte heeft gezorgd. We zien nu dat de noodzakelijke voorrangsregels voor deze mensen bijdragen aan concentratie van hen. Dat kan in theorie helpen vanuit de optiek van efficiënte hulpverlening, maar in de praktijk zien we juist problemen ontstaan rondom het samenleven in buurten waar van concentratie sprake is.

We leven bovendien in een tijd van individualisering. Positief daaraan is dat dienstverlenende organisaties diverse “kanalen” beheren om de diversiteit aan klanten te helpen op een manier die bij hen past. Maar individualisering draagt ook bij aan anonimiteit en daarmee aan leed, zoals eenzaamheid

of armoede, die soms verborgen blijft. Zeker organisaties in het lokale publieke domein, zoals gemeente, zorginstelling of woningcorporatie, zijn in de positie om dat te signaleren. Waar wij ons zorgen over maken is of na het signaleren ook de tijdige en juiste acties ondernomen worden. Wij houden ons het liefst bij onze leest, zoals wij dat ook van andere organisaties verwachten, maar we merken ook dat het aantal incidenten in en om onze woningen toeneemt. Dus ook daar loopt de druk op. Er ligt dus niet alleen een uitdaging in het samen werken, maar ook in het samen leven.

...waar veel van wordt gevraagd.

De wetgever heeft zich in de afgelopen 20 jaar tamelijk wispelturig getoond jegens de corporatiesector. Wat eerst moest, werd enkele jaren later ontmoedigd of zelfs verboden. Corporaties moesten zich eerst bezig gaan houden met het ontwikkelen van vrije sector- en koopwoningen, enkele jaren later kreeg de sector hiervoor juist een tik op de vingers. Corporaties moesten zich vooral bezighouden met de kerntaak, het verhuren van sociale huurwoningen, waarvan er boven-

dien veel te veel zouden zijn. Daarom werden deze belast met een verhuurderheffing, die opgebracht moest worden met de verkoop van huurwoningen. Koopwoningen en vrije sector huurwoningen ontwikkelen, was geen kerntaak – dat zou de markt oppakken.

Op dit moment wordt er juist weer veel gevraagd van corporaties en schreeuwen de politiek en de samenleving weer om méér sociale huurwoningen. Die roep is goed verklaarbaar: Bejaardenhuizen verdwenen, waardoor ouderen langer op zichzelf moeten blijven wonen, vaak in een corporatiewoning. Sommige kwetsbare groepen die vroeger in beschermde of beschutte woonvormen woonden, wonen nu, onder ambulante begeleiding, op zichzelf, vaak in een corporatiewoning. Daar komt de algemene demografische ontwikkeling bij dat we steeds korter in ons leven in gezinsverband wonen. Hierdoor wordt het gemiddelde huishouden kleiner en zijn er dus meer woningen nodig voor hetzelfde aantal mensen. Samen met de toename van gebroken gezinnen, de toestroom van statushouders en arbeidsmigranten, maakt het dat er van afname van de sociale woningvoorraad geen sprake meer kan

zijn en er juist steeds meer betaalbare woningen nodig zijn. En vrije sectorwoningen, waarvoor ook de markt niet de oplossing heeft weten te vinden.

Doordat energiebedrijven hun tarieven steeds verder verhogen, wordt aan corporaties gevraagd de energievraag van onze huurders terug te brengen om woonlasten betaalbaar te houden. Deze tariefstijging van energiebedrijven maken dat corporaties het bezit energetisch verduurzamen. Ook de nieuwbouw moet aan steeds strengere eisen voldoen. Deze verzwaarde eisen zijn echter meestal niet te compenseren met een hogere huurprijs.

Het besturen van de organisatie is de laatste jaren bovendien steeds verder verzwaard met een toenemende administratieve lastendruk. Deze druk is voor een kleine corporatie extra belastend. Er komen steeds meer regels bij, steeds meer instanties die verantwoording van ons verlangen en er gaat helaas niets af. WSN heeft daarom besloten de organisatie zo min mogelijk hiermee te belasten door niet meer mee te doen aan in ieder geval de vrijwillige verantwoordingselementen. Onze aandacht en energie moet vooral naar de huurder en de

woningzoekende (“de bedoeling”) gaan en zo min mogelijk naar instanties (“het systeem”).

WSN is een stabiele factor in de gemeente en een stabiele partner in de gemeenschap. Waar de tijdgeest, de heersende politieke kleur en de maatschappelijke ontwikkelingen door de jaren heen van aard en richting veranderen, soms snel en abrupt, hebben wij het te doen met woningen die ooit voor decennia zijn neergezet, en die vanaf nu nog decennia meegaan. Wij moeten dus bij onze nieuwbouw vooruit kijken, koersvast blijven. Ondanks de maatschappelijke ontwikkelingen zijn wij immers gebonden aan de woningen die wij in onze voorraad hebben en krijgen. Hierdoor maken wij keuzes die de tijdgeest en de politieke kleur kunnen doorstaan.

Het vraagt veel, maar we kunnen ook veel. We schrikken niet terug van meerdere of grotere bouwprojecten. Deze hebben in dorpen direct een grote impact, dat om zorgvuldige participatie vraagt, met de belangen van de bewoners en woningzoekenden van het dorp als geheel voorop. We hebben daarbij ook het lef om los te laten en te vertrouwen

op de potentie van de gemeenschap. De potentie en flexibiliteit van onze eigen organisatie toont zich bijvoorbeeld bij het voorbereidingstraject samen met gemeente en bewoners in de totstandkoming van bijvoorbeeld het Weteringplein in Nieuwveen: samen kom je tot het beste plan.



Een vastberaden corporatie

20 | Samen werken, samen bouwen, samen wonen in een groen en vitaal Nieuwkoop

► Volkshuisvestelijk kiest WSN voor verbinding...

Wij zijn er voor de huurders, voor de woningzoekenden, voor de dorpen. In het voorgaande koersplan hebben wij gekozen tegenwicht te bieden tegen autonome krachten. Door te werken aan leefbaarheid, aan specifiek doorstroombeleid, door ook te werken aan een kwalitatief passende en bovenal betaalbare woningvoorraad. Dit is gebaseerd op de wetenschap dat er door veel ouderen naarstig naar passender woningen wordt gezocht, dat jongeren en startende of gebroken gezinnen lastig een plek weten te bemachtigen en dat ook mensen met een hulpbehoefte beter gedijen in een veerkrachtige buurt.

Onze bouwproductie draagt daar goed aan bij en de keuzes die wij daarin maken komen niet alleen ten goede aan toekomstige huurders, maar ook aan bewoners uit de directe omgeving. Daarmee kiezen wij een omgevingsbewuste opstelling, die bijdraagt aan een brede waardering van onze projecten, in zowel de uitvoering als het eindresultaat.

Met dezelfde intentie kijken wij ook naar de bestaande woningen en naar de leefsituatie in de complexen. Wij zijn ons ervan bewust dat er op ons wordt gerekend: door onze huurders en woningzoekenden; door jongeren die in hun geliefde dorp zijn opgegroeid en daar ook hun toekomst willen opbouwen; door maatschappelijke partners die rekenen op onze investeringen in de woningvoorraad; door inwoners die rekenen op onze inspanningen ten behoeve van de leefbaarheid; door instanties die met ons samenwerken ter ondersteuning van mensen die niet meer zelfredzaam zijn.

We zijn ons daarbij goed bewust van onze rol, maar samenwerking met partijen die meer expertise hebben op bijvoorbeeld sociaal beheer en welzijnsvlak blijft essentieel. Dit kunnen wij alleen bereiken door er samen aan te werken. Wij zijn realistisch genoeg om ons te beperken tot het wonen maar ook zelfverzekerd genoeg om, vanuit de basisvoorwaarde die een woning voor iedereen is, samen te werken aan een goede woon- en leefsituatie in Nieuwkoop. Alle samenwerkingen hebben één ding gemeen: ze zijn allemaal ontstaan na een eerste ontmoeting. Daar waar organisaties samenwerken,

werken mensen samen en waar mensen elkaar ontmoeten, gebeurt wat.

...Met lef....

WSN heeft aan dezelfde eisen te voldoen als iedere andere woningcorporatie waar dan ook in Nederland. Ondanks onze kleinschaligheid deinzen wij daar niet voor terug, integendeel. Vol vertrouwen en met lef pakken wij onze verantwoordelijkheid op. Tegelijkertijd realiseren wij ons dat wij niet alles kunnen oppakken. Wij hebben daarom óók het lef om keuzes te maken:

Wij kiezen ervoor:

- ...om wel bij te dragen aan de benodigde groei van de woningvoorraad maar niet ten koste van de natuur
- ...om wel betaalbare woningen te bouwen voor onze doelgroep maar geen zorgcomplexen of ander vastgoed buiten onze kerntaak
- ...om wel (met oog op de toekomst) duurzame woningen te bouwen maar geen tijdelijke woningen

- ...om onze projecten wel in participatie te doen maar niet van onze koers af te wijken
- ...om er wel te zijn voor woningzoekenden en kwetsbare mensen uit de regio maar niet de leefbaarheid van de Nieuwkoopse dorpen uit het oog te verliezen
- ...om wel de energielasten van onze bewoners terug te dringen maar niet overhaaste investeringen te doen omwille van “het klimaat”
- ...om wel (stevig) samen te werken met collega-corporaties maar niet ten koste van onze lokale eigenheid
- ...om wel onze kwetsbaarheid te verkleinen maar niet ten koste van onze missie
- ...om wel onze processen te verbeteren maar niet ten koste van onze betrokkenheid en benaderbaarheid
- ...om wel onze efficiency te verbeteren maar niet ten koste van het werkgeluk van onze medewerkers

...vanuit een gemotiveerde organisatie...

Wanneer je onze medewerkers hoort spreken over hun werk, hoor je zowel trots als zorgen. De trots over complexen

die mooi zijn gebouwd, waarin gewilde voorzieningen een plek hebben gekregen en waar bewoners een warm thuis vinden. Woningen die in een prettige omgeving staan, waar mensen de ruimte hebben en eenvoudig en veilig naar de winkel, de school of de vereniging kunnen.

Trots is er ook over activiteiten die wij ondernemen om beter te begrijpen wat er leeft onder de inwoners van Nieuwkoop, mede door de samenwerkingsrelaties. Deze samenwerking tekent WSN: “wie niet groot is, moet slim zijn” en een flinke dosis “alleen ga je sneller maar samen kom je verder”. Het vergt wel duidelijkheid over opdrachtverstrekking, verdeling van verantwoordelijkheden, weten wanneer je moet handelen en wanneer je op je handen moet zitten.

...die door zijn beperkte omvang kwetsbaar is.

Maar zorgen zijn er dus ook. Die bevinden zich op het vlak van de uitvoerbaarheid van de grote hoeveelheid werk, zeker als het gaat om de administratieve last en de verantwoor-

dingsdruk. Dat maakt het lastig om de rust te vinden, om tijd te nemen voor reflectie en te kijken hoe zaken anders georganiseerd kunnen worden. Dit kan door de buitenwacht ervaren worden als een naar binnen gekeerde organisatie, wat wellicht onvoldoende recht doet aan de intenties en de participatietrajecten waarmee gewerkt wordt.

Onze organisatie is nu eenmaal klein. De kracht van het klein zijn zit hem in de flexibiliteit en brede inzet van onze medewerkers, die hun specialisaties hebben maar ook als generalist worden aangesproken. En de kracht zit hem ook in de hoge mate van klantgerichtheid: onze medewerkers zijn betrokken, zijn aanspreekbaar voor huurders en woningzoekenden, en zijn zichtbaar en herkenbaar aanwezig in de wijk. Ondanks de wil en de kennis die bij de medewerkers volop aanwezig is, hebben ogenschijnlijk kleine personele kwesties als ziekteverzuim al snel een grote impact op onze continuïteit.

Een hernieuwde koers



24 | Samen werken, samen bouwen, samen wonen in een groen en vitaal Nieuwkoop

► WSN bouwt voort op de goede resultaten die zijn bereikt...

Nu, aan het begin van 2024, hebben wij een duidelijk beeld wanneer er sprake is van succes:

- Als WSN weet bij te dragen aan leefbare, groene dorpen voor alle huidige en nieuwe inwoners
- Als WSN dit samen met de bewoners van de gemeente Nieuwkoop en partners kan doen
- Als WSN bij kan dragen aan de benodigde groei van de woningvoorraad in de gemeente Nieuwkoop
- Als WSN dicht bij de huurder en woningzoekende weet te blijven
- Als WSN gewaardeerd blijft als een laagdrempelige, betrokken organisatie

... brengt focus in de strategische doelen...

Met de onverminderd grote vraag naar woonruimte staat buiten kijf dat productie van nieuwe en mogelijk vervangende woningen nodig is. Van belang daarbij is dat de woningen

die wij toevoegen, beantwoorden aan de toekomstige vraag. Meer nog dan voorheen is de nadruk komen te liggen op leefbaarheid. De veerkracht van dorpen is op dit moment nog goed, maar kan onder druk komen te staan. Daaraan werken vergt inzet op verschillende fronten. Op sociaal beheer, op woonruimtebemiddeling, op samenwerking met instellingen die woonbegeleiding bieden en op samenwerking met zorginstellingen.



Deze focuspunten zijn niet eenvoudig en vergen forse inzet. Dit laat onverlet dat het werken aan een betaalbare, kwalitatief goede woningvoorraad voortgaat. De lat daarvoor ligt al hoog en wordt niet verlaagd.

... legt de lat voor de organisatie een streepje hoger...

Onze opgave is groot, de context is overweldigend. En toch wordt er niet een wezenlijk ander beroep op ons gedaan dan op andere corporaties. Het grote verschil is onze omvang, waardoor wij slechts in beperkte mate kunnen specialiseren. Voor al het andere is samenwerken de oplossing.

1. Robuust in de kern: soliditeit van werkprocessen, zekerheid over de eigen informatievoorziening.
Dat schept rust en ruimte.
2. Aandacht voor ontwikkeling: ruimte voor verbeteren van beleid, van processen, van persoonlijk functioneren.
Dat creëert zelfvertrouwen.
3. Omgevingssensitief: weten wat er leeft, de tijd nemen voor wie het nodig heeft, transparant zijn over wat we

doen en bewoners en woningzoekenden betrekken.

Dat wekt vertrouwen bij de huurders en woningzoekenden.

4. Op samenwerking gericht: de beste partijen betrekken voor de opgaves die je tegenkomt, met behoud van wederzijdse verantwoordelijkheden, met scherpste in opdrachtgeverschap.

Dat draagt bij aan effectiviteit van beleid.

... en gaat op weg met Een aangepaste missie en strategie

Al met al inspireert de hernieuwde opdracht ons tot een aangepaste missie: **"Samen werken, samen bouwen, samen wonen in een groen en vitaal Nieuwkoop"**

Bovenstaande overwegingen en ervaringen, brengen ons tot een drietal strategische keuzes waarvan wij denken dat zij ons dichter bij de missie brengen. Om de zorgen over de omvang van de organisatie het hoofd te bieden hebben wij een vierde organisatiestrategie geformuleerd, waarmee we de kwets-

baarheid verminderen. Het geheel van onze strategische keuzes laat zich als volgt samenvatten:

1. Dicht bij de huurder door oplossingsgericht meedenken
2. Goede woon- en leefomstandigheden door passende woningen in een fijne buurt
3. Bijdragen aan de woonomgeving door diverser te bouwen
4. Een goed lopende organisatie door te versterken op kerncompetenties

A stylized, light green onion graphic is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the title text. The onion is composed of several concentric, curved segments that form its bulbous shape.

Strategieën WSN

- Strategie 1
Dicht bij de huurder door oplossingsgericht meedenken

Dankzij ons bescheiden formaat als organisatie staan eigenlijk al onze medewerkers dicht bij de huurder. Wie een functie heeft met directe klantcontacten is al gauw een bekend gezicht voor de huurders. Wie meer een ondersteunende functie vervult is nooit verder dan één collega verwijderd van de huurder. Maar we bedoelen hier meer.

Dicht bij de huurder

Dicht bij de huurder betekent voor ons dat wij in goed contact zijn met hem of haar. Wij zijn ervan overtuigd dat op die manier het werk dat wij verrichten voor de huurder of aan zijn woning of in zijn buurt, beter kan verlopen. Dat werkt twee kanten op: wij begrijpen beter wat de vraag, de zorg of de klacht is, de huurder begrijpt beter waarom wij voor een bepaalde werkwijze of oplossing kiezen. Wij zien sneller wanneer een ingreep – of dat nu technisch of sociaal van aard is – nodig is, de huurder ervaart meer toegankelijkheid als hij ergens mee zit.

Oplossingsgericht meedenken

Wij hebben gemerkt dat mensen ons veel verduidelijkende en toelichtende vragen stellen over ons werk, wanneer wij ermee bezig zijn of het al hebben afgerond. Dat is het resultaat van het niet voldoende uitleggen vooraf. Dit speelt in alle facetten van het werk dat onze klanten raakt: zowel in ons dagelijkse werk, zoals bij reparatieverzoeken, woningtoewijzing, verhuur, overlastsituaties, als bij projectmatig werk, zoals renovaties en nieuwbouw.



“Meedenken” betekent voor ons dat wij begrijpen hoe de huurder (en uiteraard ook de woningzoekende en soms ook de buurtbewoner) denkt, en dat wij in zijn gedachtegang mee weten te gaan. Niet vanuit het principe “u vraagt, wij draaien” maar door ons te verdiepen in zijn perspectief, ons te verplaatsen in zijn leefwereld.

“Oplossingsgericht” betekent voor ons dat wij onze focus verleggen van het afronden van taken naar het wegnemen van obstakels voor de klant. In een ideale wereld is dat precies hetzelfde. Maar in de dagelijkse praktijk is het vaak niet mogelijk om de optimale aanpak te vinden of toe te kunnen passen. Het is dan van belang om, luisterend naar de huurder, de best geaccepteerde oplossing te kiezen – en dus niet perse de voor ons gemakkelijkste aanpak. Voorwaardelijk daarvoor is dus dat wij aanwezig zijn, aanspreekbaar zijn en goed communiceren.

Hoe gaan we dat doen?

Concreet betekent het dat wij vooraf, tijdens en na afloop van welk werk dan ook, vragen wat de huurder nodig heeft

of belangrijk vindt, en vertellen wat wij wel en niet kunnen doen. Uiteraard stemmen wij de aard en omvang van de communicatie af op het werk: soms is een periodieke nieuwsbrief handig, soms een enkele inloopavond, soms een individuele e-mail. De voordelen voor de huurder zijn dat hij invloed kan uitoefenen op het proces en het resultaat, op de hoogte is van onze besluiten hierin, en begrijpt wat er gebeurt. Het voordeel voor WSN zelf is dat er meer draagvlak is en de front-office minder belast wordt met vragen en daardoor beter bereikbaar is.

Waar wij meer focus op willen leggen is ontmoetingen-zonder-aanleiding met onze bewoners. Immers, de huurder van WSN is gewoon een inwoner van Nieuwkoop, met wensen, met een levensloop waarin wel eens wat aan de hand is, met goede ideeën over het wonen in zijn dorp, of over het huren bij ons. Zulke ontmoetingen kunnen bijvoorbeeld plaatsvinden bij bestaande initiatieven, in de verschillende kernen van Nieuwkoop is al veel sociale dynamiek.

Door daarmee contact te leggen, verdiepen we ons in een ander perspectief op de woonkern, namelijk dat van de bewoner. Een bijkomend voordeel is dat we ook mensen ontmoeten, die we anders niet zo snel zouden spreken. Zulke ontmoetingen helpen ons beter te begrijpen wat er in het leven van de huurders gebeurt; en ze bieden ons de mogelijkheid te vertellen over ons werk, onze bijdrage aan het dorp.

Op deze manier komen en blijven wij in goed contact met de huurder. En het gaat verder dan dat. Het werk dat wij verrichten gebeurt soms ook door partijen waarmee wij samenwerken. Bij de selectie van die partijen maakt deze strategie onderdeel uit van de opdracht; we kopen dus in op basis van prijs én kwaliteit. De huurder mag van bijvoorbeeld de aannemer die een reparatie komt uitvoeren hetzelfde niveau verwachten als hij van ons kan verwachten. En ook heel praktisch: de projectleider op een bouwplaats, de beheerder in de wijk, de opzichter bij een woning is zichtbaar herkenbaar als medewerker van WSN.



Strategie 2

Goede woon- en leefomstandigheden door passende woningen in een fijne buurt

Het dagelijkse leven van onze bewoners speelt zich af in een van de dorpen die de gemeente Nieuwkoop rijk is. Onze huurders bewonen woningen, waarvan wij het belangrijk vinden dat deze passen bij de huishoudenskenmerken: de samenstelling van het huishouden, de financiële reikwijdte, de levensfase, de mobiliteit. Dit geldt niet alleen voor de huurders van vandaag, maar ook van die van de toekomst. Daar bovenop komt onze inzet om eraan bij te dragen dat onze huurders in buurten kunnen wonen die zij als prettig en leefbaar ervaren.



Goede woon- en leefomstandigheden van bewoners

De bewoners van onze woningen doorlopen levensfasen terwijl onze woningen relatief onveranderlijk zijn. Een passende woning is daarom soms een andere woning, omdat de huidige woning te groot of te klein is, omdat hij te dicht bij of juist te ver van het centrum staat, of om welke reden dan ook. Onze inzet is er daarom ook op gericht dat mensen die dat willen door kunnen stromen naar beter bij hun leven passende woningen.

Passende woningen

Voor onze huurders is het belangrijk dat de woning zoveel mogelijk aansluit bij de het inkomen, de levensfase, en de leefsituatie. Vertaald naar woningkenmerken gaat het dan om de woonlasten, de grootte van de woning en de soort woning. Vanuit het oogpunt van betaalbare woonlasten is een woning met een lage energievraag voor iedereen belangrijk. Daar werken we al aan en daar gaan we mee door. Maar we willen ook overlast voor de huurder voorkomen door werkzaamheden in een complex te combineren. De consequentie hiervan is dat soms wat langer gewacht moet worden

op verduurzamingsmaatregelen, als er spoedig daarna ook ander (groot) onderhoud gepland staat.

Het belangrijkste onderwerp voor een betaalbare woning is de huurprijs. We zorgen ervoor dat onze huurders die voor huurtoeslag in aanmerking komen, deze zoveel mogelijk kunnen benutten. Waar nodig leveren we maatwerk. Voor mensen met middeninkomens zorgen we voor voldoende woningen in de vrije sector. Huurders met hogere inkomens die een sociale huurwoning bewonen, geven wij voorrang op doorstroming naar één van onze koop- of vrije sectorwoningen. Willen zij niet doorstromen, dan kunnen zij onze woningen blijven bewonen. Wij passen dan wel een inkomensafhankelijke huurverhoging toe, passend bij hun inkomen. De opbrengst hiervan investeren wij in verdere verduurzaming van ons bezit.

Een fijne buurt

Net als op veel plekken in Nederland waar veel corporatiewoningen geconcentreerd zijn, merken ook wij de effecten van de toename van kwetsbare mensen die wij huisvesten. Kwets-

baarheid vraagt om extra aandacht. Aandacht voor de inrichting van de fysieke leefomgeving, aandacht voor de sociale dynamiek in straten en complexen, aandacht voor individuele problematiek binnen huishoudens. Zeker met het voortgaan van de vergrijzing zal naast een geschikte woning ook de nabijheid van voorzieningen nodig zijn. Wij denken daarbij aan winkels in een goed begaanbaar openbaar gebied, aan fijne ontmoetings- en verblijfsplekken, binnen en buiten.

Voor een deel hebben wij hier als corporatie een verantwoordelijkheid in. En voor een deel behoort dit tot het werk van andere partijen, zoals gemeente, welzijnsorganisaties en zorginstellingen. Wij zijn een belangrijke schakel naar die andere partijen, bijvoorbeeld wanneer wij signaleren dat er hulp nodig is, of dat er aanpassingen in of om de woning nodig zijn.

Hoe gaan we dat doen?

Voor huurverhogingen gaan wij elk jaar in overleg met de Huurdersbelangenvereniging. De huurverhoging zal altijd een samenspel zijn tussen betaalbaarheid en het kunnen bijdragen aan de lokale en regionale opgave.

Bij de toewijzingen van onze woningen benutten we zoveel mogelijk de ruimte van 25% lokaal maatwerk door voorrang te geven aan bepaalde doelgroepen in de vorm van doorstroming naar een passende woning. Zo willen we bijvoorbeeld meer eengezinswoningen beschikbaar maken voor (jonge of gebroken) gezinnen door senioren voorrang te geven op onze seniorenwoningen. We reserveren jongerenwoningen om te verhuren door middel van loting. Op deze manier komen jongeren sneller in aanmerking voor een woning. Bij onze nieuwbouwprojecten geven wij voorrang aan woningzoekenden die een sociale huurwoning in Nieuwkoop achterlaten. Zo spelen wij met onze nieuwbouw ook in de bestaande voorraad de nodige woningen vrij.

Ons werk dat zich in dit domein bevindt, willen wij met eigen personeel doen. Op die manier maken we onze verbondenheid met onze bewoners, onze dorpen concreet. Onze aanwezigheid in de directe leefomgeving, met “bekende gezichten”, maakt het voor mensen makkelijker de eerste stap naar een hulpvraag te zetten. En andersom geldt dat onze kennis

van de complexen, onze beoordeling van de dynamiek in een buurt of straat, het makkelijker maakt te bepalen waar interventies nodig zijn. Op deze wijze bouwen en behouden we kennis van ons bezit en de bewoners ervan.

Het is voor de hand liggend dat we daarbij samenwerken met gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en politie. Maar laten wij onze belangrijkste partner voor fijne buurten niet vergeten: de huurders zelf. De Huurdersbelangenvereniging heeft het prachtige aanbod gedaan daar een actieve rol in te vervullen in de wijken. Wij gaan dit verder met hen uitwerken.



► **Strategie 3**
Bijdragen aan de woonomgeving door diverser te bouwen

De hoge druk op de woningmarkt geeft ons geen vrijbrief om naar hartenlust te bouwen wat wij willen. Wij zijn ons ervan bewust dat wat wij bouwen er de komende eeuw zal staan. Dat het niet alleen beeldbepalend voor de omgeving is, maar ook van invloed is op het sociale verkeer in de buurt, op de cohesie. Daarom stellen wij ons open voor actieve beïnvloeding van nieuwbouwplannen door zowel de buitenwereld als onze eigen organisatie.



Bijdragen aan de woonomgeving van de bewoners

Iedere woning die wij bouwen staat niet op zichzelf. De directe omgeving is te zien als onderdeel van het (t)huis dat we verhuren. Wij vinden het belangrijk dat we bij het ontwerp ook de ontmoeting tussen burens in het ontwerp betrekken, omdat dat bijdraagt aan het sociale weefsel in de wijk. (Semi-) openbare buitenruimtes kunnen bovendien een functie vervullen voor de wens om buiten te verblijven, waar een privé-tuin niet gewenst of mogelijk is.

Wij zullen dit actief betrekken in onze gesprekken met de gemeente over de openbare ruimte. Wij houden daarbij nadrukkelijk rekening met de omgeving waarin wij bouwen. Nieuwkoop is zoals gezegd het groene hart van Het Groene Hart. Dat zullen wij altijd respecteren. Wij zullen daarom met respect voor de natuur woningen toevoegen. Dat houdt in dat wij zoveel mogelijk zorgen (in overleg met de gemeente) dat er een groencomponent in de directe omgeving van de woning is en wij de natuur in de directe omgeving zo min mogelijk schade aan doen.

Diverser bouwen

De gemeentelijke woningvoorraad bestaat voor 87% uit een-gezinswoningen, waar dit regionaal 69% en landelijk 64% is. Gemeentelijk weerspiegelt dit niet de vraag die momenteel heerst en het weerspiegelt ook niet de te verwachten demografische ontwikkeling. Dit vraagt om beleid dat is gericht op geschikte woonvormen, die passender zijn bij de demografische ontwikkeling (verdunding van huishoudens), waarin senioren langer zelfstandig kunnen wonen. Daarin willen wij investeren, omdat het bijdraagt aan een woningvoorraad die beter is voorbereid op de toekomst. Onze portefeuillestrategie blijft erop gericht om voornamelijk voor senioren en voor jongeren te bouwen, in appartementsvorm of grondgebonden. De vraag daarnaar is groot, wat wij niet alleen uit onderzoek maar ook uit eigen ervaring concluderen – zodra onze recente nieuwbouwplannen, die vooral bestaan uit appartementen, werden aangekondigd stond de telefoon roodgloeiend.

Het bouwen aan een diversere woningvoorraad doen we door woningen te bouwen die voor meerdere huishoudentypen bruikbaar zijn. Zo zorgen we voor woningen die ook

over 100 jaar nog steeds gewaardeerd worden – omwille van hun type maar ook omwille van de inpassing in de gebouwde omgeving. We willen immers zorgvuldig omgaan met onze grondstoffen. Het bouwen van hoogwaardige, waardevolle woningen, die ook op de hele lange termijn bruikbaar blijven, is wellicht de grootste bijdrage aan circulariteit die op dit moment denkbaar is.

We letten hierbij op de Total Cost of Ownership, waarbij niet alleen het moment van bouwen maar ook het onderhoud op termijn onderdeel uitmaakt van de investeringsbeslissing. Tot het bouwen van woningen rekenen wij ook de instandhouding en verbetering van bestaande woningen. Onze bestaande woningvoorraad staat er over het algemeen genomen goed bij, maar we hebben altijd oog voor de waarde en het comfort voor de huurder. Zo is voor een deel van de voorraad een inhaalslag nodig wat betreft keukens en sanitair.

Hoe gaan we dat doen?

Wij beoordelen per bouwproject welke mix van woningtypen het beste passend is op de locatie. De hoofdlijn is dat we in

appartementsvorm woningen bouwen. Wij gaan specifieke woonvormen niet uit de weg maar zullen niet investeren in woonzorgvastgoed.

Het openbare participatieproces dat heeft geleid tot de nieuwbouwprojecten Weteringplein in Nieuwveen (nu in uitvoering) en het Koetshuisplantsoen in Nieuwkoop (nu in voorbereiding) heeft ons veel geleerd. Die lessen hanteren wij voortaan als norm. Wij betrekken de omwonenden, inwoners van de kern en woningzoekenden (zo mogelijk samen met de gemeente) actief bij het ontwikkelen van het plan en het inrichten van de ruimte eromheen.

Als tegenhanger van de externe participatie is de interne afstemming van een nieuwbouwproject een cruciaal onderdeel van het ontwikkelproces. Het project mondt niet alleen uit in een beeldbepalend complex voor de komende eeuw, het wordt ook door onszelf beheerd in de komende eeuw. Keuzes in het project met consequenties voor het onderhoud en beheer van de toekomst, laten wij leiden door ons onderhoud- en beheerbeleid en niet andersom.

Ten aanzien van de bestaande voorraad weten we wat er nodig is om deze toekomstbestendig te maken. Maar de organisatie van zowel het voorbereiden als het uitvoeren kost ons nog veel tijd en moeite. De schrale arbeidsmarkt is een complicerende factor maar wij zien ook voldoende verbetermogelijkheden in onze eigen processen. Wij gaan de onderhoudsprocessen analyseren en verbeteren waar mogelijk. En we willen de bewoners zelf meer betrekken bij het (groot) onderhoud. Dit draagt bij aan projecten die met minder hobbels – die er altijd zijn – verlopen, zodat de bewoner sneller en met minder overlast een verbeterde woning heeft.



- **Strategie 4**
Een goed lopende organisatie door te versterken op kerncompetenties

Een goed lopende organisatie

**Doorlopend en terugkerend werk = zelf doen;
Incidentele zaken en taken = uitbesteden;**

Uit onze analyse wordt duidelijk dat de organisatie kwetsbaar is door de beperkte omvang gecombineerd met het feit dat sommige afdelingen bestaan uit een enkele medewerker.



Dit zorgt ervoor dat een verstoring (b.v. door ziekte) direct grote impact heeft: werk wordt tijdelijk niet meer gedaan of, bij lange afwezigheid, door een tijdelijke vervanging, die ook niet in alle functies snel te vinden is.

Dit staat op gespannen voet met ons streven om nabij de huurder te staan, er voor de huurder te zijn. Omdat dit zo belangrijk is, willen we het werk waar de huurder direct in beeld is, zelf uitvoeren. Dit zijn de kernactiviteiten, waarvan de continuïteit van de dienstverlening afhankelijk is. Het gaat hier om taken zoals verhuur van woningen, onderhoud, sociaal beheer, incasso. Uiteraard geldt hierbij dat ook het “niet zichtbare” werk, dat fundamenteel is voor de dienstverlening, zoals financiële administratie en contractbeheer, in eigen handen blijft.

Versterken op kerncompetenties

Benodigde kerncompetenties: professioneel opdrachtgeverschap, procesgericht werken, communicatie, management van netwerken/ samenwerkingsverbanden.



Wanneer medewerkers elkaar onderling kunnen vervangen, of zelfs het werk kunnen verdelen onder elkaar, is een belangrijke oorzaak van kwetsbaarheid weggenomen. Het vereist van medewerkers met aanpalende vakgebieden of vakkennis (zoals onderhoud en technisch beheer, verhuur en sociaal beheer) om zich te verdiepen of op te leiden in het andere vakgebied. Door het werk te ordenen naar vakclusters ontstaat een meer solide bemensing van de taken die we willen uitvoeren. Dit is voor ons overigens geen nieuwe werkwijze. In

het domein van financiën en bedrijfsbeheer (de “backoffice”) hebben we het al zo georganiseerd. Nu is het zaak om dit ook met de “frontoffice” zo in te richten. Daarnaast is het automatiseren van klantcontactarme handelingen een noodzaak. We willen onze klant een diversiteit aan mogelijkheden geven om met ons in contact te komen zodat hij zelf de keuze kan maken. Wij denken hierbij aan de balie voor een persoonlijk contact, de telefoon en aan wellicht een klantenportal voor degenen die iets snel tussendoor willen regelen.

De keerzijde hiervan is dat er ook werkzaamheden zijn die niet meer door de eigen werkorganisatie worden uitgevoerd. Hiervoor gaan we allianties aan. Deze bevinden zich vooral op het vlak van projectmatige zaken, bijvoorbeeld nieuwbouw- en andere specifieke projecten als zonnepanelen. Deze worden logischerwijze ingevuld door interim projectleiders of door aanbesteding. Dit vereist dat er voldoende oog is voor professioneel opdrachtgeverschap vanuit WSN zelf. Naast de projectmatige zaken zijn er specialistische taken waarvoor wij echt te klein zijn om het volledig zelfstandig in huis te hebben. Denk hierbij aan het domein van P&O, ICT, governance

en juridische zaken. Het dilemma hierbij is dat er taken zijn waarvoor het inhuren van externe adviseurs eigenlijk een overkill is, maar om het zelf te doen eigenlijk onvoldoende kennis in huis is. Op dit soort specialismes is samenwerking met collega-corporaties, die met hetzelfde dilemma zitten, een passende oplossing.

Hoe gaan we dat doen?

Om dit tot stand te brengen zullen medewerkers via opleiding, netwerken met collega's in andere corporaties en het opdoen van ervaring (door bijvoorbeeld mee te lopen met collega's) hun eigen profiel verbreden.

Tevens zullen wij de omgeving verkennen om te kijken welke specialismes in gezamenlijkheid opgepakt kunnen worden met andere corporaties en zullen wij ons verder ontwikkelen op de competentie van "opdrachtgeverschap".

Wat vereist strategie 1 verder nog van de organisatie?

Communicatie met de huurder is van iedereen. Niet iedereen hoeft te schrijven of op social media te posten maar van iedereen mag verwacht worden dat zij attent zijn op nieuwswaar-

dige gebeurtenissen of feiten en de nodige/noodzakelijke informatie voor projecten, de Woonflits, rapportages en social media aan de communicator in kwestie aanleveren.

In geval van bouw- onderhoudsactiviteiten, zeker waar dit grootschalig en ingrijpend is, is frequente zichtbare, fysieke aanwezigheid op de bouwplaats nodig, ten behoeve van ongereguleerde contactmogelijkheden. Ook nodig: inloop-bijeenkomsten met diepgaander inhoud, dus meer gereguleerde contactmomenten en een moment waarbij we met alle spelers en huurders stilstaan bij het (succesvol) starten of afronden van een project.

Voor de inkoop van reparatieonderhoud is het nodig om als het ware in het proces mee te kunnen kijken bij onze samenwerkingspartners: wanneer is de melding geaccepteerd, wanneer is het reparatiebezoek, is het probleem opgelost en zonee, wanneer is de follow up. Verder willen wij meer een "ja-tenzij-mentaliteit" creëren.

Door regelruimte te creëren voor medewerkers wordt de slagvaardigheid van de organisatie vergroot. Medewerkers

hoeven niet eerst toestemming te vragen om klein maatwerk te kunnen leveren. De huurder zal hierdoor meer nabijheid ervaren van de woningstichting.

Wat vereist strategie 2 verder nog van de organisatie?

Om als kleine organisatie een goede bijdrage te kunnen leveren aan deze strategie is samenwerken met alle stakeholders essentieel. Of het nu gaat om overlastbestrijding met de partners in het sociaal domein of het vergroten van de leefbaarheid in een wijk samen met de huurdersvertegenwoordiging. Samenwerken en verbinding zoeken is de oplossing. Ook het verder verbinding zoeken met collega-corporaties zorgt voor een hoger kennisniveau.

Huurders waarderen het als zij pro-actief geïnformeerd worden over hun buurt en bijvoorbeeld over op handen zijnde onderhoud. Actiever informeren en bijvoorbeeld ook gebruiksaanwijzingen van apparatuur op onze site plaatsen is een mogelijkheid om dienstverlening verder uit te breiden.

Het communiceren van wat wij van een huurder verwachten voorkomt vaak irritatie en wellicht overlast bij de burens. Thema's als deze kunnen samen met de huurdersvertegenwoordiging of bewonerscommissies pro-actief opgepakt worden.

Verder willen we meer verbinding creëren in de netwerken. Ook willen we de informatie aan huurders en woningzoekenden verbeteren. Door mogelijke uitbreiding van de uren van de woonconsulenten, komt er meer tijd om in samenwerking met onze HBV huurders te spreken over zaken als bijvoorbeeld tuinonderhoud.

Wat vereist strategie 3 verder nog van de organisatie?

Het is noodzakelijk om tijd te nemen voor procesverbeteringen. Wij ervaren dit wel als een dilemma, want door tijd te nemen voor het verbeteren van onszelf, zijn we dus met onszelf bezig, terwijl we ook weten dat juist door tijd te investeren in de relatie met onze huurders, het begrip en de tevredenheid verbeteren.

Maar het betekent ook juist tijd nemen om met de partners waarmee we samenwerken en die we inhuren (voor projectmatige taken, contractonderhoud) werkwijzen te ontwikkelen die invulling geven aan onze missie. En dat hoeft allemaal niet nieuw te zijn, als corporatie weten wij dat wij kunnen rekenen op een hoge mate van collegialiteit van andere corporaties, een wederkerigheid die al jaren bestaat.

Colofon

Uitgave juli 2024

Woningstichting Nieuwkoop

De Verbinding 10

2421 EX Nieuwkoop

Telefoon; 0172-525100

E-mail: balie@wst-nieuwkoop.nl

www.wst-nieuwkoop.nl

Postadres:

Postbus 122

2420 AC Nieuwkoop

Tekst: WSN

Vormgeving: Vormgeving Studio B



► **Missie: waarvoor we bestaan:**

Samen werken, samen bouwen, samen wonen in een groen en vitaal Nieuwkoop

► **Effecten met bewijzen: waar we ons succes aan afmeten**

Samen werken, samen bouwen, samen wonen

- Hoge klanttevredenheid met de woning
- Hoge klanttevredenheid met de dienstverlening
- De woningvoorraad is gegroeid naar behoefte
- Energieprestatie van de woningen is verbeterd
- Doorlooptijd, kosten en rendement van projecten blijven op niveau
- TCO van de beheerde woningvoorraad neemt af

Groen en vitaal Nieuwkoop

- De woonomgeving draagt bij aan de ontmoeting
- Huurders vinden het fijn wonen
- Huurders dragen actief bij aan hun dorp, buurt
- Hoge tevredenheid met de participatie
- Hoge stakeholderwaardering van onze prestaties
- Architectuur wordt omarmd door de samenleving

► **Strategie: onze keuzes voor de komende jaren**

1. Dicht bij de huurder door oplossingsgericht meedenken/participatie.
2. Goede woon- en leefomstandigheden door passende woningen en een fijne buurt.
3. Bijdragen aan de woonomgeving door diverser te bouwen.
4. Een goed lopende organisatie door te versterken op kerncompetenties.

► **Uitvoeringsagenda: wat we gaan doen om dat mogelijk te maken**

Dit willen we weten

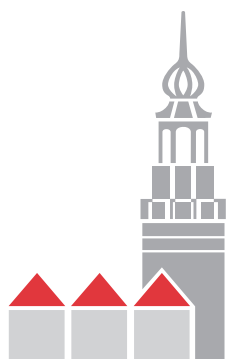
- Wat is passend, geschikt en goed voor de dienstverlening aan de huurder?
- Welke woningen, voorzieningen, en ondersteuning zijn in iedere kern nodig?
- Welke woningen passen het beste bij de opgave in de woonkern?

Dit gaan we realiseren

- Intensievere communicatie met bewoners.
- Beter inzicht door geplande en ongeplande ontmoetingen.
- Bij huishoudinkomen passend woningaanbod.
- Doel(groep)gericht huur- en verhuurbeleid.
- Appartementen die variatie aan de woningvoorraad toevoegen en doorstroming bevorderen.

Zo gaan we het borgen

- Inkopen op prijs en op kwaliteit die voor bewoners belangrijk is.
- Samenwerken met partners en huurders.
- Bewoners betrekken bij projecten vanaf voorbereiding t/m uitvoering.
- Bouw- en onderhoudsprocessen verbeteren.



WONINGSTICHTING NIEUWKOOP

“ Verbinden ”

“ Ontmoeten ”