

samenvatting
kompas
2023 - 2027

A woman with a red headband and sunglasses is riding a white bicycle with a grey pannier bag on the back. She is smiling and looking towards the camera. The background shows a brick building with windows and another person standing near a bicycle.

Samen verder buurten

De cirkel van samenwerking

1.
Meer mensen
een #GOEDE
woning

2.
Duurzaam
#GOED wonen:
nu en later

5.
#GOED (samen)
werken en
ondernemen

4.
(Ge)woon #GOEDE
dienstverlening

3.
Samen #GOEDE
buurten bouwen



Waar we van zijn:
Ons profiel: breed sociaal

We kiezen voor een breed sociaal profiel en daarom:

- zijn wij er voor een brede doelgroep in Apeldoorn en bieden hiertoe een breed palet aan (huur)woningen: niet alleen in het sociale segment, maar óók in het middensegment;
- zetten wij ons samen met anderen in voor meer sociale verbinding in buurten en wijken;
- laten wij ons sociaal hart kloppen voor onze huurders, samen met onze netwerkpartners ondersteunen we hen waar nodig.



Onze missie: waar wij voor staan

Als sociaal betrokken wooncorporatie staan wij voor samen werken aan goed wonen.

Wat we daarvoor (anders) moeten doen:
de vijf V's

Om ons profiel en onze missie te kunnen waarmaken, geven we de komende tijd gas op wat we bij De Goede Woning 'de vijf V's' zijn gaan noemen. Zie het als datgene wat we net een beetje beter of anders willen gaan doen. Als onze visie op onze (verander)opgave, passend bij de inhoudelijke speerpunten in ons kompas:

- **#VERSNELLEN** van de nieuwbouwproductie en de verduurzaming van ons vastgoed;
- **#VERBREDEN** van de doelgroep: ook mensen met een (laag) middeninkomen kunnen voortaan bij ons terecht;
- **#VERBINDEN** met huurders, netwerkpartners en de buurt;
- **#VERANKEREN** van het buurt- en wijkperspectief in ons eigen doen en laten;
- **#VERWONDEREN** als een natuurlijke, open houding om onze huurders, partners en elkaar tegemoet te treden; een houding die 'samen goed en beter doen' mogelijk maakt.



Hieronder volgt de uitwerking van onze 5 belangrijkste opgaven

1 Meer mensen een #GOEDE woning

Wat is er aan de hand?

Wachttijden groeien; de slaagkans op een woning wordt kleiner. Er is sprake van een landelijke woningmarktcrisis, die ook de woningzoekenden in Apeldoorn raakt. Voor sommige mensen is er geen betaalbare woning meer te vinden. Naast de starters en mensen met de laagste inkomens, zijn het ook steeds vaker mensen met een middeninkomen die kopje onder dreigen te gaan.

Acties:

- Meer woningen bouwen.
- Verschillende woningtypen bouwen die aansluiten op de vraag van onze huurders.
- Betaalbare woningen voor onze huurders.

Wat willen we over 5 jaar bereikt hebben?

- We hebben minimaal 375 meer sociale huurwoningen.
- Onze vrije sector woningvoorraad is (netto) met ongeveer 250 woningen uitgebreid.



3 Samen #GOEDE buurten bouwen

Wat is er aan de hand?

In meerdere Apeldoornse wijken en buurten staat leefbaarheid en veerkracht onder druk. Mensen maken zich zorgen over de buurt die verandert, omdat het aantal kwetsbare mensen toeneemt.

Acties:

- Samen met de buurt meer zichtbaar zijn in de wijk.
- Samen met partners kwetsbare mensen begeleiden.
- Opzetten van buurtorganisaties waarin wijkprofessionals met elkaar samenwerken.

2 Duurzaam #GOED wonen: nu en later

Wat is er aan de hand?

Er is een grote en dringende duurzaamheidsopgave. En voor ons nog net een beetje groter dan gemiddeld, omdat we nogal wat oude woningen hebben. Soms wel meer dan 100 jaar oud. Daarnaast is energiearmoede een steeds groter wordend probleem.

Acties:

- Verduurzamen van onze woningen: als eerste pakken we de woningen aan met de energielabels E, F en G.
- Verduurzamen voor en met bewoners.
- Bewustwording duurzamer leven intern en extern uitdragen.

Wat willen we over 5 jaar bereikt hebben?

- Onze woningen hebben in 2027 gemiddeld energielabel A.
- 1.625 tot 1.750 woningen zijn van het gas af.
- Huurders zijn en voelen zich mede-eigenaar om duurzamer te leven.
- De gemiddelde klanttevredenheidsscore bij duurzaamheidsprojecten is minimaal een 7,5. De score op eigen invloed/betrokkenheid bedraagt minimaal een 7.



Wat willen we over 5 jaar bereikt hebben?

- De leefbaarheidsscore is minimaal een 7 in wijken en buurten waar onze woningen staan.
- In ten minste drie buurten werken we met partners en bewoners samen in een buurtorganisatie; in één buurt functioneert deze buurtorganisatie zelfstandig.
- We beschikken over en werken op basis van een basiskwaliteit voor portieken en algemene ruimten in onze woongebouwen.
- Onze huurders bepalen mede de inzet van onze leefbaarheidsbudgetten en zijn partner in de totstandkoming van onze jaarplannen.



4 (Ge)woon #GOEDE dienstverlening

Wat is er aan de hand?

De samenleving digitaliseert snel. Huurders willen in eigen tijd huurderszaken online regelen. Tegelijkertijd zijn er huurders die om tal van redenen niet zo gemakkelijk mee kunnen in onze snelle, veeleisende en digitale samenleving.

Alle huurders willen gehoord en gezien worden en verwachten dat we met hen meedenken. Ze verlangen duidelijkheid en willen dat afspraken worden nagekomen. Kortom: er is ruimte nodig voor maatwerk en het gaat over de bejegening van onze huurders.

Acties:

- Uitbouwen dienstverlening op basis van een klantvisie.
- Meer ruimte maken voor eigen keuzes en maatwerk.
- Leren en beter willen worden als basishouding.

Wat willen we over 5 jaar bereikt hebben?

- Huurders voelen zich gezien en gehoord en ervaren dat we altijd op zoek zijn naar een voor hen passende oplossing; de gemiddelde tevredenheid over onze dienstverlening groeit en scoort over vijf jaar een 7,5 of hoger.
- Huurders worden 'in één keer goed' geholpen door de frontoffice (> 80%).
- Huurders hebben altijd zicht op: hun gegevens, wat ze wanneer kunnen verwachten van ons en wat wij van hen verwachten.
- Het aantal maandelijkse klachten over de dienstverlening bedraagt maximaal 2.



5 #GOED (samen)werken en ondernemen

Wat is er aan de hand?

We laten nu te weinig ons gezicht zien, letterlijk en figuurlijk. De Goede Woning wordt eerder als volger gezien. We willen naar koploper en smaakmaker. Daarnaast werken we nu te veel binnen de eigen afdeling/team. Dit moet naar: over de grenzen van teams en afdelingen heen samenwerken; zelfs over de grenzen van De Goede Woning heen.

Acties:

- Werken aan verbinding: de cirkel van samenwerking.
- Ruimte maken voor persoonlijk leiderschap: groeien en bloeien.
- Verder ontwikkelen digitale fitheid van medewerkers.

Wat willen we over 5 jaar bereikt hebben?

- Onze medewerkers zijn trots om bij De Goede Woning te werken; de net promoter score gaat naar 25 (ten opzichte van de benchmark-score voor woningcorporaties van 18).
- We behalen goede scores in de visitatie 2025 ten opzichte van 2021; we laten daarbij 'eigenheid' en 'kleur' zien, het breed sociaal profiel wordt herkend en erkend.
- We worden gezien als een initiatiefrijke en betrouwbare samenwerkingspartner.



Onze kernwaarden:

Wat we willen uitstralen in ons doen en laten

**Naar voren
stappen**



Ertoe doen



**Voor en met
onze huurders**



Het thema volkshuisvesting krijgt een steeds belangrijkere rol in de samenleving en vraagt veel van ons als sector. Met onze ambities in het kompas denken we dan ook een mooie bijdrage te leveren aan de Landelijke Actieagenda Wonen (Aedes en 33 andere organisaties). In deze samenvatting van ons kompas hebben we in grote lijnen opgeschreven waar we de komende jaren voor gaan en staan en welke keuzes en vertrekpunten daarbij horen. Als houvast voor ons dagelijkse doen en laten in een omgeving die dynamischer is dan ooit. Ontwikkelingen die het wonen en samenleven van mensen raken tot op het bot. En die dús veel invloed hebben op wat we bij De Goede Woning te doen hebben en op onze mogelijkheden om daar invulling aan te geven.

We schroeven in ons kompas onze ambitie op en verbreden onze doelgroep. Omdat we zien dat het nodig is. We hebben ook becijferd, dat we dit (financieel) kunnen; op basis van wat we nú weten. Tegelijkertijd zijn er diverse externe factoren en onzekerheden, die onze mogelijkheden en onze investeringsruimte zomaar zouden kunnen beperken de komende jaren. Denk bijvoorbeeld aan het Rijksbeleid en de (stijgende) rente. Maar ook de beperkte beschikbaarheid van bouwlocaties en de torenhoge bouwprizen kunnen roet in het eten gooien. Net als het tekort aan materiaal en mensen. Als het nodig is, stellen we onderweg onze ambities bij. Maar niet op voorhand. We willen ons maximaal stretchen, want de opgave vraagt erom.

DE GOEDE  WONING

www.degoedewoning.nl