



groeien in verbinding

krijtland wonen



ondernemingsplan 2021 - 2024





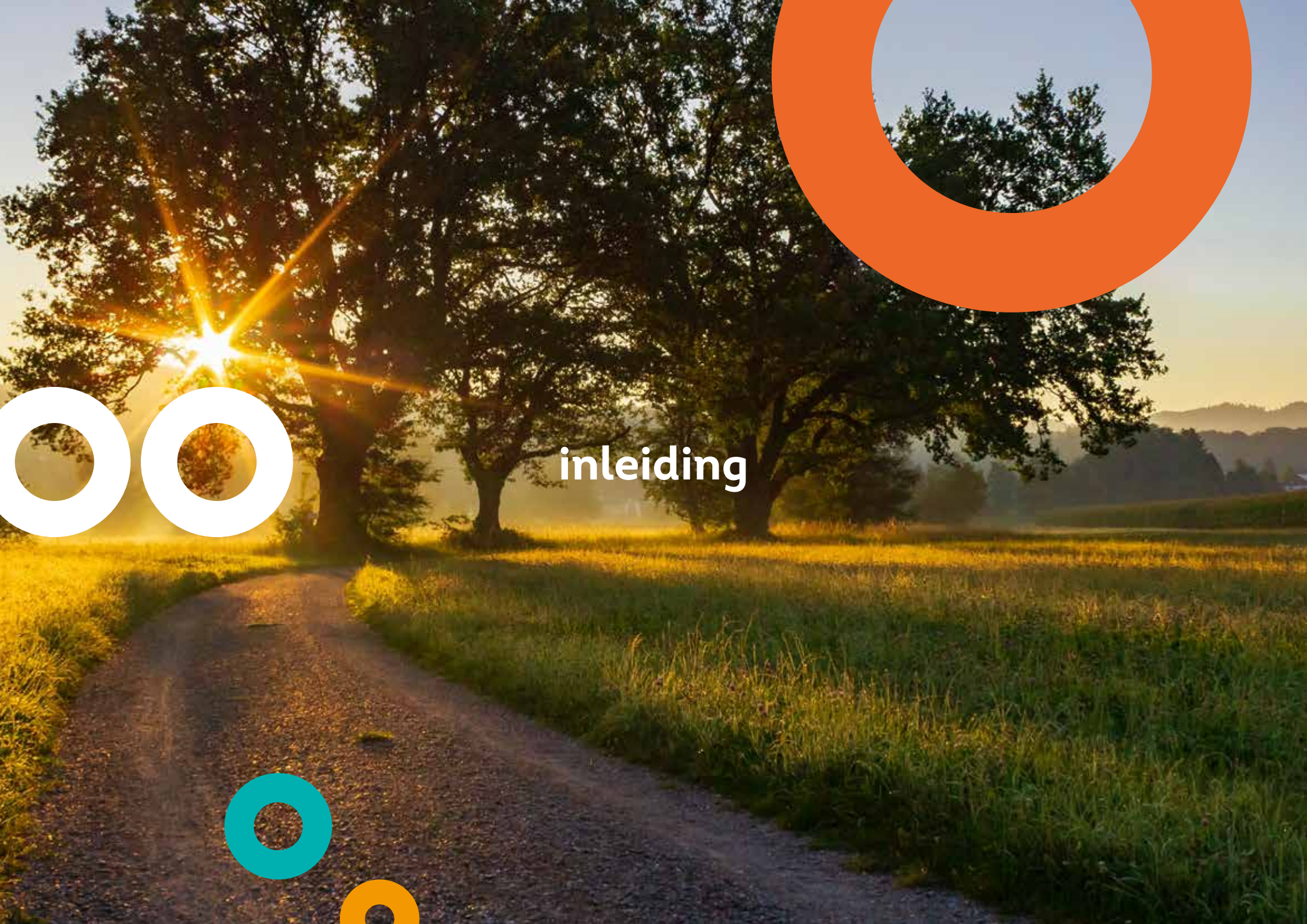


inhoudsopgave

- 00. inleiding
- 01. om ons heen...
- 02. onze stakeholders
- 03. onze missie, visie en kernwaarden
- 04. onze koers
- 05. onze droom

leeswijzer

In het eerste hoofdstuk van ons ondernemingsplan bespreken we kort de actuele marktontwikkelingen waar wij mee te maken krijgen. Daarna gaan we in op de behoefte van onze stakeholders die we hebben gebundeld in vijf categorieën. In hoofdstuk drie worden de missie, visie en kernwaarden beschreven en verder uitgelegd. Uiteindelijk presenteren we in hoofdstuk vier de koers van Krijtland Wonen voor de komende vier jaar. De koers is uiteengezet langs zes thema's. Elk thema geeft aan waar Krijtland Wonen voor staat en resulteert in drie doelstellingen. Om onze doelstellingen meer kracht bij te zetten, worden per doelstelling ook concrete maatregelen benoemd.



inleiding



Per 1 januari 2021 is de nieuwe woningcorporatie Krijtland Wonen ontstaan. Een fusie van stichting Krijtland Wonen en woningstichting Sijpeveld. De woningcorporatie is met ruim 3.300 woningen actief in het Limburgse Heuvelland in de gemeenten Vaals, Gulpen-Wittem en Sijpeveld. Daarmee zijn wij de grootste aanbieder van huurwoningen in deze regio.

We willen ons de komende jaren ontwikkelen naar een moderne, open en transparante organisatie. We zien dit als een belangrijke voorwaarde om van betekenis te zijn én te blijven voor onze huurders. Wij ontleen ons bestaansrecht immers aan onze huurders. Daar willen we het goed voor doen, door een passend thuis te bieden en een eigentijdse en moderne dienstverlening met veel ruimte voor persoonlijke aandacht en ondersteund door digitalisering. Maar ook voor onze medewerkers is Krijtland Wonen een plek waar hun kwaliteiten en talenten verder tot bloei kunnen komen, waar ruimte is voor eigen ontwikkeling en persoonlijke groei. Een plek waar ze zich gelukkig voelen en dagelijks met veel plezier en energie zich inzetten voor onze huurders.

Het realiseren van een goede thuisbasis betekent dat we investeren in de kwalitatieve veranderopgave van ons woningbezit. De demografische ontwikkelingen in ons werkgebied evenals onze duurzaamheidsambities vragen om een aanpassing van ons woningbezit. We werken aan passende woonoplossingen in de juiste prijs-kwaliteitverhouding voor de doelgroepen die wij bedienen. Krijtland Wonen zet zich in om deze

veranderopgave aan te laten sluiten bij de behoefte en het dorps karakter van onze kernen. Want wonen in een groene, natuurlijke en heuvelrijke woonomgeving maakt ons uniek en onderscheidend.

We willen dat medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en zowel 'samen werken' als 'samenwerken' om de organisatie op alle fronten te laten groeien. Medewerkers moeten trots zijn op zichzelf, het werk én de corporatie. Het thuisgevoel op de werkvloer heeft een hoge prioriteit en wordt dagelijks door de organisatie nagestreefd. Het creëren van meer vrijheid en verantwoordelijkheid voor eenieder die werkzaam is bij Krijtland Wonen hoort hierbij. Wij zijn namelijk van mening dat de kwaliteit van onze dienstverlening voor een groot gedeelte bepaald wordt door het werkgeluk van onze medewerkers.

Dit ondernemingsplan is geen allesomvattend document. Het geeft richting en inhoud aan de koers die wij als Krijtland Wonen willen en ook moeten varen in de komende vier jaar. Het schetst waar we ons op willen richten, waar we ons in willen onderscheiden en waar we van meerwaarde kunnen zijn. En met name ingegeven door wat onze huurders en stakeholders van ons vinden en verwachten. De vertaling van de ambities in ons ondernemingsplan vindt plaats op basis van onze jaarplannen waarbij voldoende ruimte is om met elkaar invulling te geven aan de uitwerking van de ambities. Hierbij is het van belang dat iedereen bereid is om zijn of haar verantwoordelijkheid te nemen

en bij te dragen aan de uitdagingen waar wij voor staan en samen willen gaan. Wederkerigheid en niet-vrijblijvendheid zijn daar onlosmakelijk aan verbonden. En ook dat hoort bij samenwerken. Voor en met onze huurders en in goede samenwerking met onze stakeholders. De mens maakt ook hier het verschil.

Van harte welkom bij Krijtland Wonen en veel leesplezier!

Michiel Sluijsmans,
Directeur-bestuurder



01

om ons heen...



vergrijzing en ontgroening

ondernemerschap en netwerkcorporatie

mismatch tussen vraag en aanbod

toename kwetsbare huishoudens

toekomst van digitalisering en data

spanning opgaven en middelen

duurzaamheid en energietransitie

extramuralisering zorg

1 de (lokale) woningmarkt

De in ons werkgebied voorspelde krimp heeft vooralsnog weinig effect op een afnemende vraag naar woningen. Dit komt vooral door de sterk veranderende huishoudenssamenstellingen waarbij het aantal kleinere huishoudens steeds groter wordt. Anderzijds is sprake van een sterke vergrijzing en worden we geconfronteerd met ontgroening. Dit zorgt voor een andere vraag en vraagt tevens meer flexibiliteit van ons. Want de krimp heeft effect op de vraag naar het aantal woningen. We willen daarom een gedifferentieerd woningbezit dat past bij de vraag van de verschillende huishoudens. Maar ons woningbezit moet ook aanpasbaar zijn zodra de vraagontwikkeling verandert. Zo ontstaat lokaal meer behoefte om huurwoningen in het middensegment toe te voegen. Enerzijds omdat er een groeiende groep woningzoekende is die momenteel tussen wal en schip valt. Anderzijds omdat dit een positieve invloed heeft op de diversiteit van bewoners in een gebied. Als grootste volkshuisvester in het Heuvelland sluiten we aan de voorkant geen sociale doelgroepen uit. We willen goede en betaalbare woningen aanbieden voor

eenieder die dit vanuit volkshuisvestelijk perspectief nodig heeft. We houden daarbij rekening met de lokale verschillen en stemmen ons aanbod af op de lokale vraag.

2 de ontwikkelingen in het sociaal-maatschappelijk domein

In de Woningwet is als belangrijkste taak voor corporaties opgenomen dat ze moeten zorgen voor betaalbare huurwoningen voor mensen met lagere inkomens. De ontwikkelingen in de afgelopen jaren hebben laten zien dat de taak van corporatie veel breder is. Door Rijksbeleid neemt de concentratie kwetsbare doelgroepen die huren van een corporatie de laatste jaren toe. We zien een groeiende instroom van kwetsbare doelgroepen die extra begeleiding en zorg nodig hebben. Ook de extramuralisering in de zorg leidt tot een groeiende vraag naar woningen voor bijzondere doelgroepen met zorg en aandacht. Dit is een opgave waar wij graag invulling aan geven door gericht woonproducten aan te bieden of te ontwikkelen. En dit alles passend bij het landelijke karakter van ons werkgebied. Dit vraagt nadrukkelijk

om meer samenwerking met onze maatschappelijke partners en gemeenten.

3 de invloed van de digitalisering

De technologische ontwikkelingen hebben de afgelopen jaren een enorme vlucht genomen. Dit heeft ook een grote invloed op de wijze waarop de dienstverlening van corporaties is en soms ook moet worden ingericht. We kopen met zijn allen steeds meer online, communiceren vaker via social media kanalen en willen ook steeds meer flexibel zijn in de tijden waarop we contact zoeken met bedrijven en organisaties. De coronapandemie, waar de wereld begin 2020 mee te maken heeft gekregen, heeft deze ontwikkelingen versneld. Organisaties, medewerkers en burgers zijn in een rap tempo gedigitaliseerd. Er wordt meer thuis en op afstand (samen)gewerkt en het contact met huurders vindt ook meer digitaal plaats. We willen de komende jaren inzetten op de verdere digitalisering en standaardisering van onze processen zodat huurders zelf kunnen bepalen hoe en op welke wijze ze ons benaderen. Verder spelen we in op de rol en impact van (big) data voor onze bedrijfsvoering.





Met name op het gebied van onderhoud, dienstverlening en klanttevredenheid. Digitalisering maakt onze organisatie efficiënter, flexibeler en wendbaarder. Tegelijkertijd blijft persoonlijke aandacht de boventoon voeren in ons contact met huurders en stakeholders.

4 **kwaliteit en duurzaamheid**

Krijtland Wonen staat voor de uitdaging om haar woningvoorraad kwalitatief op peil te krijgen en houden, aansluitend op de vraag vanuit de markt. Zo moeten onze huurwoningen uiterlijk in 2050 CO2 neutraal zijn. Een opgave waar we de komende jaren samen met gemeenten aan werken. Onze nieuwbouwwoningen leveren we zonder gasaansluiting op. Daarnaast wordt eigen (natuurlijke) energieopwekking in en om de woning steeds meer vanzelfsprekend. Door isolerende maatregelen willen we de energievraag reduceren. We realiseren ons ook dat investeringen in verduurzaming vaak niet rendabel maar toch belangrijk en nodig zijn om de woonlasten van onze huurders betaalbaar te houden en een bijdrage te leveren aan een 'gezonde' leefomgeving. In het bijzonder voor de toekomstige generaties.

5 **het economisch perspectief**

We verwachten de komende jaren een toenemend spanningsveld in onze sector tussen de opgaven van woningcorporaties en de financiële ruimte die zij hebben. Waar we enerzijds geconfronteerd worden met heffingen en maatregelen vanuit de Rijksoverheid, moeten er ook

grote investeringen gedaan worden om invulling te geven aan de noodzakelijke transformatie- en verduurzamingsopgave. Dit vraagt ons om heldere keuzes te maken in wat we doen en waar we in investeren. We zullen binnen onze grenzen blijven acteren om het verdienmodel verder te optimaliseren. Dat vraagt om ondernemerschap, ook als het aankomt op de inrichting van onze eigen organisatie. Efficiëntie en effectiviteit zijn daarbij essentieel.

tot slot

Er gebeurt veel om ons heen. De veranderingen en dynamiek zijn groot en vraagt van ons om mee te bewegen. Dat vraagt enerzijds om te investeren in wendbaarheid en een groter aanpassingsvermogen van onze organisatie. Anderzijds om meer naar buiten te treden en onderdeel te zijn van de omgeving waar het gebeurt. Waar onze verantwoordelijkheden en opgaven liggen en waar onze huurders wonen en leven. Dus, investeren in verbinding en nog meer dan nu groeien naar een netwerkcorporatie. Daar zit onze meerwaarde en zo maken we het verschil!

A low-angle photograph of two young children in a grassy field under a blue sky with clouds. An adult's hands are visible on the left, holding a small metal bowl. A large green circle is overlaid on the right side of the image, containing the text 'onze stakeholders'. There are also three smaller circles: a cyan one at the top left, an orange one below it, and another orange one at the bottom center.

02

onze stakeholders

korte lijnen

stimuleren van doorstroming

waardecreatie voor de doelgroep

intensieve samenwerking

verbinden

digitaal én persoonlijk contact

investeren in inclusieve wijken en buurten

goede dienstverlening en dichtbij

vertrouwen geven

kwaliteit en kwantiteit

optimaliseren van en binnen de keten

nieuwe woonvormen

leren en verbeteren

Wij willen een lokaal actieve en betrokken woningcorporatie zijn die midden in de samenleving en tussen haar huurders staat. Onze koers bepalen we niet alleen op basis van relevante marktontwikkelingen. Lokale betrokkenheid en het onderscheidende vermogen van ons als corporatie wordt zichtbaar en tastbaar in de samenwerking met onze huurders en stakeholders. Samen met onze partners bepalen we wat belangrijk is en geven wij, rekening houdend met relevante marktontwikkelingen, kleur aan onze koers en opgaven waar we samen voor staan.

1 de accenten vanuit de lokale overheid

Onze partners bij de lokale en regionale overheid hebben behoefte aan een intensieve samenwerking met een sterk en langjarig commitment. Het opstellen van een gezamenlijke ambitie en de uitwerking daarvan naar concrete doelen is essentieel. Samen

wijk- en gebiedsvisies opstellen die bijdragen aan het versterken van de verbinding met verschillende partners gericht op goed wonen in leefbare wijken en buurten. Een kwaliteitsslag in de fysieke leefomgeving is nodig, met aandacht voor het dorps karakter van de kernen. Daarbij kijken we verder dan ons eigen bezit. We zoeken kansen in verbinding met particulier bezit en leegstaande objecten die bijdragen aan het opwaarderen van het gehele woningbezit, van wijken en van buurten. Onze focus ligt daarbij op de volkshuisvestelijke opgave met aandacht voor voldoende passende en betaalbare woningen. Hiermee stimuleren we de doorstroming in de woningmarkt en bieden we diverse doelgroepen meer mogelijkheden om hun woon-carrière te realiseren. Jongeren en senioren vragen daarbij onze gezamenlijke aandacht en inzet.

2 de accenten vanuit onze huurders

Openheid en transparantie naar onze huurders en woningzoekenden wordt als zeer belangrijk ervaren. We zijn goed en op een laagdrempelige manier bereikbaar. Huurders en woningzoekenden weten ons te vinden op een manier die het beste bij ze past. We hebben daarbij persoonlijke aandacht voor elk individu. We denken mee over de klantvraag en proberen samen een oplossing te bedenken voor een probleem. Huurders kunnen meedenken over leefbaarheid- en onderhoudsprojecten. Dit soort projecten worden in toenemende mate samen georganiseerd. Aandacht voor persoonlijk contact en de mogelijkheid om fysiek in contact te komen, wordt belangrijk gevonden. Met name binnen onze doelgroepen die nog niet zover zijn met digitalisering en automatisering. Verder vragen onze huurders onze inzet om te blijven zorgen voor meer betaalbare woningen voor mensen met een smallere beurs. Dit in combinatie met de kwalitatieve

veranderopgave die er is. Dit laatste deels via zowel renovatie en verduurzaming van onze woningen alsmede sloop en vervangende nieuwbouw van sociale huurwoningen die in de toekomst minder of niet meer nodig zijn.

3 de accenten vanuit zorg en welzijn

Het is noodzakelijk om veel meer te netwerken en samen te werken op het gebied van innovatie. Om hiermee de opgave die steeds groter wordt op verantwoorde en effectieve wijze te kunnen realiseren. Focus hierbij op de groeiende groep 70+ en meer kwetsbare huishoudens die onze aandacht vragen. Daarbij gaan fysiek en sociaal steeds meer hand in hand. Integraal werken zal steeds meer het uitgangspunt van onze kansen en opgaven moeten zijn. Een sterke driehoek van gemeenten, woningcorporaties en zorginstellingen die werken aan inclusieve en gezonde wijken en buurten. Dit vertaalt zich onder meer in prestatieafspraken op lokaal niveau, waarbij zorgpartijen als volwaardige partij aan tafel zitten, meedoen en mee-tekenen voor hun aandeel en inzet. Ons gezamenlijke doel is één loket voor de (sociale) urgentie in het Heuvelland en creatieve oplossingen en nieuwe woonvormen voor ouderen. Geclusterd en met begeleiding en zorg dichtbij.

4 de accenten vanuit onze ketenpartners

We willen verbeteren en vernieuwen in het onderhoud, de duurzaamheid en innovaties van ons bezit. Dit vraagt een gezamenlijke en heldere visie op ons

vastgoed en wijze van onderhoud, gericht op de kwaliteitsslag die nodig is. Dit vraagt om commitment op langere termijn, om noodzakelijke investeringen en inzet van alle partijen mogelijk te maken en elkaar zekerheid te geven over continuïteit. Dit vraagt om veel meer dan als één team functioneren. Functioneren met wederzijdse betrokkenheid, vertrouwen, respect en begrip voor elkaars belangen binnen de totale keten van beheer en onderhoud van ons vastgoed. Processen worden integraal ontwikkeld om onze professionaliteit te vergroten. Systemen worden samen opgezet en onderhouden. We delen veel meer data om van elkaar te leren en om wederzijds veel efficiënter te kunnen werken. We sturen op een goede balans tussen kosten en klanttevredenheid. Budgetbeheer wordt steeds meer iets van ons samen evenals het samen opstellen van meerjaren onderhoudsplanningen. We hebben herkenbare aanspreekpunten in elkaars organisaties en werken met één regie-voerende partij per werkgebied.

5 de accenten vanuit onze medewerkers

De basis op orde hebben en zorgen voor een goede dienstverlening die we dichtbij en transparant organiseren. Dit is de sleutel naar ons onderscheidend vermogen en tevens de meerwaarde naar onze huurders. We staan dicht bij onze huurders, leggen menselijk de verbinding en hebben daarbij persoonlijke aandacht voor elkaar. De betrokkenheid van onze collega's is hoog. We staan voor elkaar klaar en helpen daar waar mogelijk. Deze betrokkenheid zetten we

om naar het creëren van meerwaarde voor onze doelgroep. Het management is faciliterend, geeft vertrouwen en ruimte aan de medewerkers. Samen gaan we op zoek naar de uitdagingen binnen de eigen functie waarbij de verantwoordelijkheden zo laag mogelijk in de organisatie liggen. Daar hoort ook bij om jezelf meer te laten zien, eigen leiderschap te tonen en verantwoordelijkheid te pakken. Leren en verbeteren gaan hand in hand en zijn een belangrijk onderdeel van onze lerende organisatie. Processen en systemen ondersteunen ons zo optimaal mogelijk in ons dagelijks handelen, gericht om meerwaarde te bieden naar onze huurders en stakeholders.

tot slot

We zijn dankbaar voor alle waardevolle input die we ontvangen van onze stakeholders. We voelen een sterke betrokkenheid bij ons op kantoor, bij de opgaven waar we voor staan en die we steeds meer in gezamenlijkheid willen én moeten oppakken. De rode lijn is dat we het samen gaan doen, omdat we geloven in elkaar en vanuit het besef dat we samen verder komen.

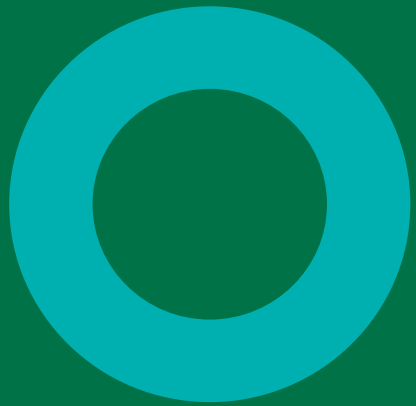
**“Krijtland Wonen,
jouw thuisplek in
het Heuvelland.”**





03

**onze missie, visie
en kernwaarden**



betrokken en lokaal zichtbaar

oprechte aandacht

persoonlijk welzijn

korte lijnen

verbindend

toegankelijk

thuisplek

passende
woonoplossingen

leefbare omgeving

samen

professioneel

betrouwbaar

Waar Krijtland Wonen voor staat en welke maatschappelijke bijdrage we willen leveren is samengevat in onze missie. Onze visie geeft aan hoe we denken deze missie te vervullen.

Krijtland Wonen hecht grote waarde aan een betrokken en lokaal zichtbare dienstverlening. Deze dienstverlening willen wij vormgeven in

samenwerking met onze partners zoals gemeenten, huurdersverenigingen, collega corporaties, zorg- en welzijnspartners en ketenpartners. Wij willen zorgen voor een thuisplek voor onze huurders met oprechte aandacht voor persoonlijk welzijn. We maken ons sterk voor een leefbare omgeving met passende woonoplossingen. De kernwaarden die hierbij aansluiten zijn 'dichtbij', 'zichtbaar' en 'verbindend'.

Deze kernwaarden gaan pas echt leven als we er betekenis aan geven. Als we ze laden met inhoud en helder maken hoe de kernwaarden in de praktijk, naar de huurders, naar onze collega's en stakeholders, tot uiting kunnen komen. Het is niet de bedoeling om de kernwaarden dicht te timmeren. We willen ruimte geven voor inkleuring en interpretatie door eenieder. Dat maakt de kernwaarden waardevol.

missie

betrokken en lokaal zichtbaar verzorgen we samen met onze partners een thuisplek met oprechte aandacht voor persoonlijk welzijn.



visie

een leefbare omgeving met passende woonoplossingen die een thuisplek bieden voor al onze huurders.



1 dichtbij

We weten wat er speelt en leeft in ons werkgebied. We kennen onze huurders en stakeholders. We zijn flexibel en goed bereikbaar. We zijn er voor elkaar. We helpen en ondersteunen elkaar. Dit, omdat we weten dat we samen verder komen dan alleen.

Een belangrijke kwaliteit van onze corporatie is de kennis van ons werkgebied en de huurders die er wonen. We zitten er dicht op, weten wat er speelt én leeft. De lijnen naar onze huurders en stakeholders zijn kort. Binnen de organisatie vertaalt dit zich naar er voor elkaar zijn, elkaar helpen en elkaar ondersteunen. We zoeken het contact en de samenwerking met onze collega's actief op.

2 zichtbaar

We zijn laagdrempelig aanspreekbaar en toegankelijk voor onze huurders en stakeholders. We zijn helder in ons handelen, onze keuzes en onze besluiten. We leggen uit wat we wel en niet doen of kunnen. Dit draagt bij aan de professionaliteit en betrouwbaarheid van onze organisatie en onze medewerkers.

Krijtland Wonen laat zich zien en van zich horen. We zoeken actief het contact met onze huurders en stakeholders op. We zijn aanwezig in de buurten en kernen waar we bezit hebben. We zijn toegankelijk als we benaderd worden en voelen ons betrokken bij het vraagstuk.

3 verbindend

We zijn onderdeel van de omgeving en gemeenschappen waar we bezit hebben. We zoeken actief naar samenwerking en afstemming om onze taken en opgaven succesvol uit te voeren. We leven ons in in de situatie en de vraag van onze huurders en nemen het initiatief om te helpen. Helpen door zelf het antwoord of de oplossing te bieden dan wel dit te organiseren via onze partners.

Krijtland Wonen is onderdeel van de prachtige omgeving en sterke gemeenschappen in het Zuid-Limburgse Heuvelland. We vervullen hierin de rol van partner voor zowel huurders als stakeholders. We zoeken actief naar samenwerking en afstemming, wetende dat onze taken en opgaven dit nodig hebben en vaak alleen daardoor succesvol ingevuld kunnen worden. We verplaatsen ons in de vraag of de situatie van onze huurder en nemen het initiatief om hen te helpen. Als we dit niet zelfstandig kunnen, nemen we de regie om de verbinding te leggen met de daarvoor aangewezen samenwerkingspartners. In alle gevallen blijven we betrokken en komt het eigenaarschap sterk naar voren.

Het moet niet bij woorden blijven. We vullen onze kernwaarden dus concreet met betekenis en geven er kleur aan. Ze worden onderdeel van ons DNA, het kompas van ons handelen. Iedere dag weer, in het klein en groot, intern en extern.







04

onze koers

flexibele en betaalbare woonoplossingen dicht bij onze huurders

laagdrempelige dienstverlening

regisserend opdrachtgeverschap

automatiseren van
arbeidsintensieve processen

aantrekkelijke werkgever

processen worden klantgericht

data genereren, analyseren en toepassen

diensten die klantwaarde
verhogen worden persoonlijk

sturen op resultaat en maatschappelijke waarde

verantwoordelijkheden laag in de organisatie

leidinggevend en zijn
coachend en faciliterend

persoonlijk leiderschap én eigenaarschap

In onze missie, visie en kernwaarden hebben we aangegeven waar Krijtland Wonen voor staat en waar we de komende jaren naar toe willen groeien. Onze ambities geven vervolgens kleur aan die richting. We hebben onze ambities georganiseerd in zes thema's. Elk thema heeft drie doelstellingen die wij de komende jaren gaan realiseren. De concrete invulling van de doelstellingen vindt jaarlijks plaats via de begroting en jaarplannen.

1 betaalbaarheid en kwaliteit

Onze primaire opgave is voldoende betaalbare woningen realiseren voor de verschillende doelgroepen die wij bedienen. Onze focus ligt daarbij op ons werkgebied in het Heuvelland. We streven naar een kwalitatief goed woningbezit dat past bij het dorps karakter van de kernen in ons werkgebied. De kwalitatieve veranderopgave komt voor een belangrijk deel tot uitdrukking in de toenemende vraag naar levensloopbestendige huurwoningen. We willen ons woningbezit de komende jaren beter laten aansluiten op deze veranderende behoefte waarbij

wij ons blijven inzetten voor een evenwichtige en gezonde woningmarkt. Hiervoor kijken we ook naar verkoop en mogelijke aankoop van woningen als dat de gewenste transformatie in een bepaald gebied ten goede komt. We geven concreet invulling aan de duurzaamheidsopgave en zoeken daarbij naar een gezonde balans van investering en betaalbaarheid, zowel voor de corporatie als de huurder. We adopteren bewezen technieken en instrumenten die bijdragen aan onze duurzaamheidsdoelstellingen en zorgen voor voorlichting en communicatie naar huurders.

Doelstelling 1

We hebben een gedifferentieerd en kwalitatief woningaanbod dat aansluit op de vraag van de doelgroep:

1 onze portefeuillestrategie speelt in op de behoeften van onze doelgroep en biedt ruimte voor nieuwe woonproducten.

2 onze bestaande woningen voldoen aan de basiskwaliteit minimaal conditiescore 3.

3 we onderzoeken en investeren in behoefte voor huurwoningen in het middensegment.

4 voor de binnenkant van de woningen hebben we duidelijk welke basiskwaliteit we hanteren.

Doelstelling 2

De duurzaamste aanbieder worden van huurwoningen in ons werkgebied:

1 minimaal 80% van ons bezit heeft een groen energielabel.

2 we gebruiken waar mogelijk circulaire materialen in de nieuwbouw en onderhoud van onze woningen.

3 we zetten maximaal in op isolerende maatregelen en energieopwekking.

Doelstelling 3

We betrekken onze huurders actief bij renovatie, herstructurering en nieuwbouwplannen:

1 we informeren huurders actief en begeleiden ze bij de energietransitie.

2 huurders denken mee over concrete maatregelen bij renovatie en verduurzaming.

3 het woongenot van huurders staat centraal en we zetten in op zoveel als mogelijk ontzorgen van onze huurders.

2 het is prettig wonen in vitale kernen

De leefbaarheid in onze kernen is van groot belang. Daarin willen we ook investeren. Niet alleen met financiële middelen, maar vooral in de samenwerking. Samen met elkaar waarbij iedereen vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid een bijdrage levert. We zijn partner om de leefbaarheid en vitaliteit in de buurten en kernen waar wij bezit hebben, te verbeteren. We willen dit nadrukkelijk samen met bewoners doen.

Bewonersinitiatieven worden daarom gestimuleerd en bewonersparticipatie krijgt in plannen en projecten

van Krijtland Wonen een prominente positie. Onze rol en inzet kan daarbij wisselend zijn. Van regierol tot ondersteunend in de uitvoering. Verder zijn we als organisatie zichtbaar en aanspreekbaar in de wijk. We nemen signalen van bewoners over de woning en woonomgeving serieus en handelen alles netjes af.

Doelstelling 1

We geven bewonersparticipatie een prominente plek in onze plannen en projecten:

1 huurders actief betrekken bij wijkplannen.

2 bewonerscommunicatie is een vast onderdeel van onze onderhoud- en vastgoedplannen.

Doelstelling 2

We faciliteren en stimuleren initiatieven van bewoners om de leefbaarheid in onze kernen te verbeteren:

1 een leefbaarheidsfonds is beschikbaar voor initiatieven.

2 we stimuleren en faciliteren zelf-/samenredzaamheid.

3 we hebben een proactieve houding op signalen van huurders en stakeholders.

Doelstelling 3

We zijn zichtbaar en aanspreekbaar in de kernen voor bewoners, gemeenten en overige stakeholders:

1 onze medewerkers bewegen met én tussen de mensen in wijken en buurten.

2 onze gebiedsbeheerders zijn het eerste aanspreekpunt in buurt of wijk.



3 onze dienstverlening is klantgericht en laagdrempelig georganiseerd

Onze huurders zijn ons bestaansrecht. Daar willen we het goed voor doen. We hechten grote waarde aan de betrokkenheid en de mening van onze huurders en gebruiken deze actief in het verbeteren of vernieuwen van onze dienstverlening. De huurder kan ons via verschillende kanalen bereiken. Hij of zij heeft de vrijheid om zelf het kanaal te kiezen dat het beste bij hem of haar past. Dit betekent dat we investeren in persoonlijk contact, bereikbaarheid en digitalisering van onze dienstverlening.

Doelstelling 1

We meten continu de klanttevredenheid om onze dienstverlening te verbeteren:

1 onze dienstverlening krijgt een 8,0.

2 klanttevredenheidsmetingen gebruiken we om te leren en te verbeteren.

3 we werken met klantreizen en luisterpanels.

Doelstelling 2

We investeren in professionaliteit en gastvrijheid om onze huurders beter van dienst te kunnen zijn:

1 we luisteren, vragen door en verplaatsen ons in de huurder.

2 wij gaan naar de huurders toe.

3 onze kantoren zetten we in als huiskamers voor onze huurders.

Doelstelling 3

De huurder kiest zelf hoe hij/zij in contact met ons wil komen:

1 we maken slim gebruik van digitalisering in de dienstverlening naar onze huurders.

2 we bieden maatwerk en service voor huurders die persoonlijk contact willen houden.

4 onze organisatie is efficiënt, slagvaardig en ondernemend ingericht

De snelle veranderingen om ons heen vragen van ons om wendbaar te zijn. Onze processen zijn goed en duidelijk beschreven en we investeren in systemen die ons hierin ondersteunen. We stimuleren meer ondernemerschap en eigenaarschap bij medewerkers. Duidelijke kaders geven medewerkers de ruimte om zelfstandig beslissingen te nemen en daardoor slagvaardiger te opereren. We kijken kritisch naar onze meerwaarde en zaken die we veel beter buiten de

organisatie kunnen beleggen. We zien datamanagement als een kans, maar vooral ook steeds meer als een must om onze bedrijfsvoering efficiënt te kunnen voeren en onze taken en opgaven verantwoord uit te blijven voeren.

Doelstelling 1

We zorgen voor goed ingerichte processen en systemen met oog voor automatisering en digitalisering:

1 we maken slim gebruik van automatisering om efficiënt te werken.

2 processen zijn duidelijk beschreven en voor iedereen te raadplegen én te begrijpen.

3 onze systemen ondersteunen de manier waarop wij willen werken en de dienstverlening die we willen bieden.

Doelstelling 2

Het management stuurt op resultaat door een coachende en faciliterende rol aan te nemen tegenover medewerkers:

1 onze besluitvorming is waar mogelijk decentraal, het management is kaderstellend.

2 medewerkers ervaren eigen vrijheid in handelen en beslissingen.

3 beleid en processen stimuleren samenwerking en eigen verantwoordelijkheid.

Doelstelling 3

We geven datamanagement een prominente plek in onze organisatie en gebruiken dit bij de besluitvorming en het verhogen van de efficiency in de organisatie:

1 we werken aan een betere ontsluiting en gebruik van onze data.

2 we ontwikkelen een aantal dashboards als sturingsinformatie voor onze primaire processen.

3 we koppelen onze systemen en data met onze stakeholders om taken en opgaven makkelijker te realiseren.



5 een netwerkcorporatie die midden in de samenleving staat

Krijtland Wonen zet de komende jaren in op het versterken van de samenwerking met de netwerkpartners. Dit doen we onder andere met collega corporaties in (lokale) samenwerkingsverbanden. Samen met de gemeenten waar we actief zijn, onze huurders en met de lokale zorg- en welzijnspartners geven we invulling aan de volkshuisvestelijke opgaven. We zoeken actief de samenwerking met onze stakeholders op én zorgen voor de onderlinge verbinding gericht op de belangen

en opgaven waar we voor staan. We investeren in de professionaliteit van onze huurdersvertegenwoordiging en in nieuwe (digitale) vormen van huurdersparticipatie. De prestatieafspraken met de gemeenten zijn wederkerig en van een gelijkwaardig niveau. We staan open om samen met partners nieuwe woonconcepten voor onze doelgroepen te verkennen en te ontwikkelen.

Doelstelling 1

We investeren in duurzame samenwerking met partners die bijdragen aan onze ambities en opgaven:

1 we geven stakeholdersmanagement een prominente plek binnen onze organisatie.

2 via gerichte pilots zoeken we samen met onze huurders(vertegenwoordiging) naar nieuwe vormen van participatie.

3 we delen kennis en ervaring met onze collega-corporaties om te leren en beter te presteren.

Doelstelling 2

We ontwikkelen onze organisatie naar regisserend opdrachtgeverschap en strategische partnerships:

1 we maken meer gebruik van de kennis van onze partners in de markt.

2 we investeren in strategisch partnerschap gericht op proces, kosten en klanttevredenheid.

3 we besteden uit waar anderen beter in zijn.

Doelstelling 3

We experimenteren omtrent nieuwe woonproducten en -diensten voor onze doelgroepen:

1 we investeren om kernen aantrekkelijk te houden voor jongeren en starters.

2 met zorg- en welzijnspartners onderzoeken we nieuwe woonconcepten.

3 innovaties in onderhoud en bouw pakken we samen op met onze ketenpartners.

6 goede werkgever

Krijtland Wonen zet de komende jaren in op duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Leren en ontwikkelen wordt gestimuleerd en er wordt gekeken naar wat de medewerkers echt gelukkig maakt. Daarbij moeten wij oog houden voor de noodzakelijke transitie naar een toekomstbestendige organisatie en ons personeelsbestand. Specialisatie op specifieke onderdelen is daarbij noodzakelijk. Medewerkers krijgen de ruimte zich hierin te ontwikkelen. Daarvoor is dienend leiderschap noodzakelijk. Het management is coachend, faciliterend en stuurt op resultaat. We

stimuleren verschillende vormen van samenwerking, kennisdeling en ontspanning. Het 'anders werken' voeren we verder door. De werknemer kan hierdoor in hoge mate zelf bepalen waar en wanneer hij of zij werkt. De werkgever zorgt hierbij voor de juiste (digitale) faciliteiten. Onze kantoren krijgen een modern en open karakter met meer functionaliteiten. Ontmoeten en projectmatig (samen)werken worden steeds belangrijker. Als werkgever willen we medewerkers stimuleren en prikkelen om net dat extra stapje te zetten.

Doelstelling 1

We zijn een lerende organisatie die persoonlijke ontwikkeling en leiderschap stimuleert:

- 1 het nemen van eigen initiatief en verantwoordelijkheid door medewerkers wordt gestimuleerd.
- 2 opleiden en ontwikkelen van medewerkers is vanzelfsprekend.
- 3 kennisdeling onder collega's en tussen collega's van andere corporaties wordt gestimuleerd.

Doelstelling 2

Het 'anders werken' wordt verder ingevoerd en vertaald in huisvesting en faciliteiten en in samenwerking tussen medewerkers en teams:

- 1 medewerkers bepalen in belangrijke mate zelf waar en wanneer ze werken.
- 2 we onderzoeken de mogelijkheden voor de realisatie van één kantoor.
- 3 onze huisvesting stimuleert ontmoeting en samenwerking van medewerkers.
- 4 onze medewerkers hebben moderne faciliteiten om mee te werken.

Doelstelling 3

We hebben een werkomgeving gecreëerd met een hoge mate van plezier en welzijn van medewerkers:

- 1 successen worden gedeeld en gevierd.
- 2 we meten jaarlijks de medewerkerstevredenheid en pakken op wat aandacht vraagt.
- 3 we behoren tot de beste werkgevers in de sector.



05

onze droom



Krijtland Wonen is dé Heuvelland-corporatie. We bieden passende woonproducten en een goede dienstverlening, in een gezonde, vitale en groene leefomgeving waar onze huurder zich thuis voelt. We zijn zichtbaar en aanspreekbaar, in de buurten en kernen waar we bezit hebben.

Onze organisatie is een levend organisme die actief in verbinding staat en groeit met onze huurders en stakeholders en met de ontwikkelingen en dynamiek om ons heen. We hebben een sterk netwerk opgebouwd van duurzame relaties met partijen waarmee we samen effectief en maatschappelijk verantwoord onze taken en opgaven realiseren.

We zijn een moderne werkgever, met veel aandacht voor het welzijn en groei van onze medewerkers. Eigenaarschap, lerend vermogen en leiderschap maken onderdeel uit van het DNA van onze organisatie. We zijn trots op ons werk en de betekenis ervan, voor onze huurders en voor het werkgebied waar we actief zijn.



**We gaan samen aan de slag om
onze droom te verwezenlijken.
Doe je mee? Je bent van harte
uitgenodigd!**



