

# SamenWonen!

## De koers voor 2019-2022



Versie februari 2019



**Het Gooi en Omstreken**

*gewoon goed wonen*

# Samenvatting

Voor u ligt de koers van Het Gooi en Omstreken voor de periode 2019 tot en met 2022.

In het vorige ondernemingsplan omschreven wij onze ambities. En de ambities van toen zijn de ambities van nu. Het zorgen voor voldoende, betaalbare en kwalitatief goede woningen voor de lage (en midden)inkomens is en blijft onze kerntaak. En nog altijd willen we met de beschikbare middelen zoveel mogelijk resultaten boeken. Het gaat ons daarbij vooral om onze waardevolle bijdrage aan de maatschappij, niet alleen om de financiële resultaten. In dit Koersplan beschrijven wij wat wij ánders en meer gaan doen de komende vier jaar. Wij gaan van gewoon goed naar beter.

## Een fijne woning voor iedereen

“Een goede betaalbare woning voor iedereen” vinden wij een belangrijke basisbehoefte en dit blijft de kern van ons beleid.

Wij zetten ons in voor de beschikbaarheid van voldoende betaalbare sociale huurwoningen. Dat doen we door nieuwe woningen te bouwen. Ook stimuleren we bewoners om door te stromen naar een andere woning als die beter bij hen past. We houden onze sociale huurwoningen betaalbaar. Daarbij kijken wij niet alleen naar de huur, maar ook naar de servicekosten en de energierekening.

Wij vinden het belangrijk dat bewoners zo lang mogelijk prettig en zelfstandig wonen en onderdeel zijn van de samenleving. Bij voorkeur in een woning die goed past bij hun levenssituatie. Het lukt helaas niet altijd om je goed voor te bereiden op een verandering in je leven. Wie ineens slecht ter been wordt, heeft zich vaak nog niet ingeschreven voor een aangepaste woning. We spelen hier als corporatie op in door bestaande woningen en woongebouwen aan te passen of nieuwe woningen te bouwen. Een passende woning alléén is niet genoeg om zelfredzaam te blijven. Daarom werken we ook samen met bijvoorbeeld gemeenten.

## Woonplezier in de buurt

Wij vinden het belangrijk dat onze bewoners prettig en met plezier wonen, het liefst in een woning en woonomgeving die passen bij hun situatie, leefstijl en levensfase. Daar hoort bij dat mensen in hun straat of woongebouw prettig met elkaar samenleven. Wij zorgen voor veilige gebouwen die van een goede kwaliteit zijn. Maar ook de uitstraling van de straat of buurt en het contact tussen bewoners en hun buurtgenoten zijn van grote invloed op het woonplezier.

Contact met de burens is bovendien belangrijk voor de zelfredzaamheid van mensen. Wij vinden het van belang dat groepen die verminderd zelfredzaam zijn een goede plek hebben en zich thuis voelen in de buurt. We werken samen met bewoners en samenwerkingspartners om dat te bereiken.

## Een duurzame maatschappij

Werken aan duurzaamheid gaat voor ons verder dan energiebesparing in onze woningen. Het gaat ook over het (her)gebruik van grondstoffen, het voorkomen van vervuiling, aandacht voor waterberging en biodiversiteit van de woonomgeving, oftewel de hoeveelheid soorten planten en dieren in de natuur.

Daarnaast hebben wij aandacht voor de duurzaamheid van onze organisatie en haar personeel. Wat kunnen wij als organisatie doen om bij te dragen aan een duurzamere toekomst? En hoe kunnen onze medewerkers, bewoners en samenwerkingspartners hieraan bijdragen? Wij richten onze duurzaamheidsactiviteiten in aan de hand van vier duurzaamheidsprincipes. Uiteraard blijven wij hierbij kijken naar de betaalbaarheid van het wonen.

## Klaar voor de toekomst

De samenleving verandert en daar moeten wij ons als organisatie aan aanpassen. Wij blijven een efficiënte en solide organisatie, maar gaan ons ook verder ontwikkelen. Door uitbreiding van het aantal woningen, de invloed van de Woningwet en het verhogen van onze ambities zullen we groeien. Veranderende omstandigheden vragen om wendbaarheid.

De komende jaren nemen we daarom onze manier van werken en aansturing onder de loep. Medewerkers krijgen meer verantwoordelijkheid en bevoegdheid in een platte organisatie. Bewoners en woningzoekenden blijven vanzelfsprekend centraal staan.

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| Samenvatting                             | 2  |
| Voorwoord                                | 5  |
| <b>1. De basis van ons handelen</b>      | 6  |
| 1.1 Van gewoon goed naar beter           | 6  |
| 1.2 Missie, visie en kernwaarden         | 7  |
| <b>2. Een fijne woning voor iedereen</b> | 8  |
| 2.1 Betaalbare woning                    | 9  |
| 2.2 Sneller een fijne woning             | 9  |
| 2.3 (Langer) zelfstandig wonen           | 12 |
| 2.4 Zelfredzaamheid                      | 14 |
| <b>3. Woonplezier in de buurt</b>        | 16 |
| 3.1 Lokaal betrokken                     | 16 |
| 3.2 Zichtbaar aanwezig in de buurt       | 17 |
| 3.3 Leefbare buurten                     | 17 |
| 3.4 Sociale verbondenheid                | 18 |
| <b>4. Een duurzame maatschappij</b>      | 19 |
| 4.1 Samen werken aan duurzaamheid        | 19 |
| 4.2 Onze verduurzamingsprincipes         | 20 |
| <b>5. Klaar voor de toekomst</b>         | 22 |
| 5.1 Dienstverlening                      | 22 |
| 5.2 Werken bij Het Gooi en Omstreken     | 24 |
| 5.3 Financiën                            | 25 |
| 5.4 ICT                                  | 26 |
| 5.5 Communicatie                         | 27 |

Fotografie: Bettina Traas Fotografie / Yvonne Hoefman (eYe 2 Design) / Nationale Beeldbank

# Voorwoord



Dit Koersplan genaamd SamenWonen! geeft in de kern weer wat wij doen. Een corporatie die toekomstgericht werkt aan betaalbaar en duurzaam wonen. Wij zijn ooit ontstaan uit een samensmelting van kleine woningbouwverenigingen en gemeentelijke woonbedrijven. Hierdoor zijn samenwerken en aandacht voor de lokale situatie voor ons vanzelfsprekend. Deze basis inspireert ons en daar bouwen wij op voort.

Kennis van de lokale situatie vanuit een regionale visie vormt de basis van ons handelen. Wij zijn daar letterlijk en figuurlijk in gegroeid. Wij koesteren dat en gaan die kennis de komende jaren breder inzetten dan alleen in stenen. Wij zijn een breed georiënteerde maatschappelijke organisatie en willen samen met onze partners in het lokale en regionale netwerk bouwen aan beter wonen.

Wij werken op basis van onze vier kernwaarden: doen, dichtbij, dialoog en duurzaam vooruit. Wij zijn herkenbaar in onze doelgerichtheid, daadkracht en eenvoud. Wij zijn er voor de groep die, als wij het aan de markt overlaten, in ons werkgebied niet betaalbaar kan wonen.

Met dit Koersplan voor de komende jaren spelen wij in op de actuele volkshuisvestelijke vraagstukken binnen de samenleving. De nieuwe koers van Het Gooi en Omstreken is opgesteld na intensieve consultatie van onze bewoners en overige samenwerkingspartners. Aan de start van het traject is een uitgebreide omgevingsanalyse gemaakt en zijn de sterktes en zwaktes van onze organisatie in beeld gebracht. Er is bewust gekozen om aan de slag te gaan met thema's waar wij een signalerende, initiërende of realiserende rol in hebben.

Wij staan nu voor de vertaling naar concrete acties. Dit plan is de basis voor de werkplannen van de komende jaren. Het Koersplan is de meetlat waarlangs wij onze keuzes en concrete doelen leggen.

Wij hebben de ambitie om een fijne woning voor iedereen te realiseren en in de buurten waar onze woningen staan, samen te werken aan woonplezier. Daarnaast zetten wij de eerste stappen naar een duurzamere maatschappij. Onze organisatie passen wij, waar nodig, daarop aan zodat wij toegerust zijn om onze ambities te realiseren.

Wij spelen adequaat in op maatschappelijke vraagstukken zonder daarbij de eigen grenzen uit het oog te verliezen. Onze organisatie is wendbaar en medewerkers worden gefaciliteerd om onze ambities waar te maken. Wij gaan samen met bewoners en samenwerkingspartners de komende jaren met elan en plezier vorm geven aan "duurzaam bouwen aan beter wonen". ■

**Maarten van Gessel**

directeur-bestuurder Woningcorporatie Het Gooi en Omstreken.

# 1. De basis van ons handelen

## 1.1 Van gewoon goed naar beter

In ons vorige beleidsplan, “Investeren in groen en betaalbaar wonen 2013-2018”, omschreven wij onze ambities. Die ambities zijn niet veranderd. Het zorgen voor voldoende, betaalbare en kwalitatief goede woningen voor lage (en midden)inkomens is en blijft onze kerntaak. Onze woningen zijn energiezuinig en hebben gemiddeld Energielabel B.

Ook de woningen van de corporaties waar we mee gefuseerd zijn, de voormalige Woningbouwvereniging Laren, Van Erfgooiers en 't Goede Woonhuys, gaan we met ons energieverbeteringsprogramma op dat niveau brengen. Wij bouwen jaarlijks nieuwe sociale huurwoningen en verkopen altijd minder woningen dan wij bijbouwen. Kortom, wij leveren zoveel mogelijk betaalbare sociale huurwoningen van goede kwaliteit in de zeven gemeenten waar wij actief zijn.

In de begroting van 2017 en 2018 hebben we een aantal beleidspunten bijgesteld. Zo hebben wij het percentage huurwoningen dat bereikbaar is voor mensen met een laag inkomen met 10 procent verhoogd. Dat deden we door van 1.000 woningen de huur naar beneden bij te stellen. Daarnaast hebben we besloten om minder woningen te verkopen dan in eerste instantie het plan was en om meer nieuwe woningen te bouwen. In totaal bouwen we nu 1.000 woningen in tien jaar tijd.

Verder hebben we meer woningen in ons bezit gekregen door de fusies met de voormalige Woningbouwvereniging Laren, Van Erfgooiers en 't Goede Woonhuys. Uitbreiding van ons bezit door middel van fusies is geen doel op zich, maar wij staan er wel voor open. We kunnen nog steeds groeien, in aantal woningen en in onze ambitie.

Zo nodig passen we onze organisatie hierop aan. In dit Koersplan voor de komende vier jaar hebben we een aantal ambities toegevoegd en enkele nieuwe kernwaarden benoemd. Het uitgangspunt bij alle handelingen van Het Gooi en Omstreken is om met de beschikbare middelen zoveel mogelijk resultaten te boeken. Dit doen wij binnen de mogelijkheden en randvoorwaarden van de Woningwet. We willen, binnen onze financiële mogelijkheden, waardevol bezig zijn voor de maatschappij.

Wij letten altijd op alle effecten van ons handelen; niet alleen op de kosten van het wonen, maar ook op de leefbaarheid en op het creëren van kansen voor onze bewoners. Daarom kiezen we er soms voor om iets extra's te doen in een bepaalde buurt of voor een bepaalde doelgroep. Wij werken daarvoor graag samen met bijvoorbeeld gemeentelijke instanties, de gezondheidszorg of de politie.

We werken zo efficiënt mogelijk, voeren een duurzaam beleid en leveren aansprekende prestaties. Het Gooi en Omstreken blijft vanuit een financieel gezonde basis een belangrijke bijdrage leveren aan de volkshuisvesting. Al jaren is ons uitgangspunt dat we de 'gewone' dingen goed doen. Dat is voor ons vanzelfsprekend. In dit Koersplan beschrijven wij daarom vooral wat wij anders en meer gaan doen in de periode 2019 – 2022. ■

## 1.2 Missie, visie en kernwaarden

### 1.2.1 Onze missie

Ook mensen met een bescheiden inkomen of in een kwetsbare positie willen wonen in het Gooi, de Vechtstreek en Eemland. Vooral voor hen levert Het Gooi en Omstreken betaalbare, goede en duurzame huisvesting in een prettige buurt. ■

### 1.2.2 Onze visie

Het Gooi en Omstreken helpt bewoners en woningzoekenden om een geschikte woning te vinden die past bij hun levenssituatie. Er is een groeiend aantal kleine huishoudens, en steeds meer bewoners en woningzoekenden vragen extra aandacht. Om aan de verwachte vraag te voldoen, willen wij nieuwe woningen bouwen. Maar alleen een fijne woning is niet voldoende om met plezier te kunnen wonen. Een goed sociaal netwerk en een prettige leefomgeving zijn net zo belangrijk.

Wij ondersteunen initiatieven van bewoners om hun buurt prettiger te maken en letten goed op of er problemen zijn of komen. Hierin werken wij nauw samen met bijvoorbeeld de gemeente, zorgorganisaties en de politie.

Wij vinden duurzaamheid belangrijk voor ons woningbestand en onze organisatie. Ook bij de keuze van leveranciers, bijvoorbeeld voor onderhoud en reparaties, stellen we eisen ten aanzien van duurzaamheid. We verstevigen en vergroten ons netwerk om onze maatschappelijke doelen beter te bereiken. ■



### 1.2.3 Onze kernwaarden

#### Dichtbij

Wij hechten veel waarde aan persoonlijk contact. Wij zijn makkelijk benaderbaar, voelen ons betrokken en leven mee met onze bewoners. Wij zijn betrokken bij de buurten waar onze bewoners wonen en weten wat er speelt in hun gemeente. Waar nodig brengen wij de juiste mensen met elkaar in contact.

#### Doen

Doen betekent voor ons daadkracht: beginnen, meedenken en problemen oplossen. Omdat we een 'platte' organisatie zijn met weinig leidinggevenden, kunnen we snel actie ondernemen als dat nodig is. Zo kunnen we voorkomen dat een probleem ontstaat of groter wordt. Uitgangspunt daarbij is dat wij mensen belangrijker vinden dan regels en systemen. Daarin zijn wij daadkrachtig, vernieuwend, gedreven en nemen onze verantwoordelijkheid.

#### Dialogoog

Wij zijn in gesprek met onze bewoners, gemeenten, collega-corporaties, maatschappelijke organisaties, leveranciers en medewerkers. Wij zoeken andere partijen actief op om onze volkshuisvestelijke doelstellingen waar te kunnen maken. Op deze manier zorgen we dat we de steun krijgen en houden, en maken we gebruik van de kennis die anderen hebben. Verder brengen wij in kaart waar behoefte aan is en welke ontwikkelingen er zijn. Wij voeren de dialoog op basis van respect voor de mening van de ander en maken afspraken op basis van wederkerigheid: iedereen levert een bijdrage.

#### Duurzaam vooruit

Duurzaam werken betekent toekomstbestendig zijn en zoeken naar structurele oplossingen. Wij werken voor mens, milieu en maatschappij. Wij zetten in op de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers en de financiële zekerheid van onze organisatie. Wij zijn milieubewust, niet alleen voor onszelf maar ook voor volgende generaties. ■



## 2. Een fijne woning voor iedereen

“Een goede betaalbare woning voor iedereen” vinden wij een belangrijke basisbehoefte. Dit blijft de kern van ons beleid. Wij zetten ons in voor de beschikbaarheid van voldoende betaalbare sociale huurwoningen.

Dat doen we door nieuwe woningen te bouwen. Ook stimuleren we bewoners om door te stromen naar een andere woning als die beter bij hen past. We houden onze sociale huurwoningen betaalbaar. Daarbij kijken wij niet alleen naar de huur, maar ook naar de servicekosten en de energierekening.

Wij vinden het belangrijk dat bewoners zo lang mogelijk prettig en zelfstandig wonen en onderdeel zijn van de samenleving. Bij voorkeur in een woning die goed past bij hun levenssituatie. Het lukt helaas niet altijd om je goed voor te bereiden op een verandering in je leven. Wie ineens slecht ter been wordt, heeft zich vaak nog niet ingeschreven voor een aangepaste woning. We spelen hier als corporatie op in door bestaande woningen en woongebouwen aan te passen of nieuwe woningen te bouwen. Een passende woning alléén is niet genoeg om zelfredzaam te blijven. Daarom werken we ook samen met bijvoorbeeld gemeenten en zorgorganisaties om mensen te ondersteunen bij het zelfstandig wonen. ■



**Hoofddoel: Onze bewoners wonen in een fijne woning die past bij hun behoeften en waarin zij in staat zijn zelfstandig te wonen.**

## 2.1 Betaalbare woning

**Doel:** Wij blijven ons richten op betaalbare woningen.

Onze bewoners en de woningzoekenden die een beroep op ons doen, zijn vaak aangewezen op een (sociale huur)woning met een lage huurprijs. We willen dus voldoende sociale huurwoningen hebben.

De betaalbaarheid van wonen staat bij ons voorop. De huurprijs van ten minste 80 procent van onze woningen is bereikbaar voor mensen met een laag inkomen. Daarbij kijken wij niet alleen naar de hoogte van de huur, maar ook naar de servicekosten en de energierekening. ■

## 2.2 Sneller een fijne woning

In ons werkgebied is al jaren een grote vraag naar sociale huurwoningen. Er is behoefte aan meer woningen voor mensen die niet zo zelfredzaam (meer) zijn.

Dit betreft woningen die goed toegankelijk zijn, geschikt zijn om zorg in te ontvangen en passen bij de woonbehoefte én portemonnee van kleine huishoudens met een laag inkomen. Verder is er ook vanuit zorgorganisaties vraag naar locaties waar hun cliënten zelfstandig kunnen wonen, soms met gedeelde voorzieningen. Wij zoeken actief naar mogelijkheden om dit aanbod te vergroten.

In principe mogen woningcorporaties hun woningen ook verkopen. Maar omdat de vraag naar sociale huurwoningen in onze regio zo groot is en het aantal nieuwbouwlocaties beperkt, doen wij dat heel weinig. Als we soms toch woningen verkopen, zijn dat woningen die niet goed passen bij onze doelen en onze bewoners of verkopen we omdat er extra geld nodig is voor duurzaamheid. ■



## 2.2.1 Meer woningzoekenden helpen door het stimuleren van doorstroming

### Woningtoewijzing

Wij vinden het belangrijk dat er veel beweging is op de woningmarkt. Onze bewoners moeten niet alleen een eerste woning kunnen vinden, maar in een volgende levensfase ook kunnen doorstromen naar een andere woning. Daar moet ruimte voor zijn in het toewijzingsbeleid (*wie krijgt een vrijgekomen woning?*) en de huisvestingsverordeningen (*wie heeft recht op welke woning?*). Wij denken mee met de gemeenten bij het opstellen van hun huisvestingsverordeningen. Zo kunnen wij advies geven over regels die ervoor zorgen dat de woningmarkt in beweging blijft. Wij zijn hier ook actief over in gesprek met samenwerkingspartners. ■

**Doel:** Wij willen bewoners helpen om door te stromen naar een volgende woning, zodat we meer mensen naar wens kunnen laten wonen. Wij letten daar goed op als we mensen een nieuwe woning toewijzen en denken met gemeenten mee over de regels.



### Nieuwbouw

Nieuwbouw biedt kansen om te bouwen voor mensen die eigenlijk een ander type woning nodig hebben dan waar zij nu in wonen. Wij proberen een zo lang mogelijke 'verhuisketen' op gang te brengen. Dat wil zeggen dat we bij elke vrijgekomen woning meer mensen willen laten doorstromen naar een volgende woning. Zo krijgen meer bewoners een woning die past bij hun woonwensen, levensfase en portemonnee.

Een simpele manier om deze verhuisketen langer te maken is om de nieuwbouwwoningen met voorrang aan te bieden aan mensen die een andere sociale huurwoning achterlaten. Hierover gaan wij in gesprek met de gemeenten. ■

## 2.2.2 Meer nieuwbouw

We willen beter aan de grote vraag voldoen door nieuwe sociale huurwoningen te bouwen. Per project sluiten wij aan bij de lokale woonbehoefte. Ook kijken wij kritisch naar de woonomgeving. Die moet de voorzieningen bieden waar de toekomstige bewoners behoefte aan hebben. Denk aan scholen, openbaar vervoer, winkels en medische voorzieningen. Ook daar hebben we het met de gemeenten over. We hebben voor de komende jaren geld gereserveerd om zo'n honderd nieuwe sociale huurwoningen per jaar te realiseren.

Dit nieuwbouwprogramma zorgt voor uitbreiding, verjonging en diversiteit van ons woningbezit. Op deze manier bouwen wij woningtypen waar een tekort aan is en kunnen we aan de vraag naar nieuwe woonvormen voldoen. Om deze ambitie waar te maken, doen we nog meer ons best om plekken te vinden waar wij deze woningen ook daadwerkelijk kunnen bouwen. ■



### Woningtypes

Onze woningvoorraad vullen wij aan met woningtypen en woonvormen waar nu, en naar verwachting in de toekomst, vraag naar is. Zo is er grote vraag naar gelijkvloerse woningen die goed toegankelijk zijn. Dit type woning is voor veel woningzoekenden aantrekkelijk. Daarnaast is er vanuit zorginstellingen of particulier initiatief steeds meer vraag naar 'geclusterd wonen': zelfstandige woningen waar groepen bewoners zorg en ondersteuning kunnen krijgen of voor elkaar kunnen zorgen.

Wij zetten ons graag extra in voor groepen die nu minder keuze hebben op de woningmarkt vanwege hun specifieke woonvraag. Denk aan mensen met een fysieke beperking die een speciaal ontworpen woning nodig hebben. Of mensen die niet (meer) terecht kunnen in een instelling of bij maatschappelijke opvang, maar die ook niet helemaal zelfstandig kunnen wonen. Als blijkt dat er een probleem is, maken wij ons hard om voor deze groepen geschikte woningen te vinden of te bouwen. Ook als dit betekent dat andere woningzoekenden daardoor langer op een woning moeten wachten. ■

### Locaties nieuwbouw voor senioren

In het algemeen verhuizen senioren minder vaak dan andere groepen bewoners. Maar als de samenstelling van hun huishouden verandert, of als ze kwetsbaarder worden, willen ze wel graag naar een ander type woning. De bereikbaarheid van de juiste voorzieningen en hun sociale netwerk zijn voor hen van belang om prettig te kunnen wonen. Door nieuwbouw voor senioren te realiseren in de nabijheid van voorzieningen en bestaande sociale netwerken (in de eigen buurt), willen wij deze groep aantrekkelijke woningen bieden. ■

**Doel:** De komende vier jaar zetten wij maximaal in op het bouwen van nieuwe woningen. Daarbij geven we extra aandacht aan speciale doelgroepen. Wij letten op de bereikbaarheid van de voor de beoogde doelgroep noodzakelijke voorzieningen.

## 2.3 (Langer) zelfstandig wonen

Mensen willen graag zo lang mogelijk zelfstandig in hun eigen woning en woonomgeving wonen en hun eigen leven leiden. Daar willen wij graag bij helpen. Zonder eigen woonruimte kan iemand niet zelfstandig zijn. Om zelfstandig te kunnen wonen, zonder hulp van anderen, is een passende woning nodig. Een passende woning is niet alleen betaalbaar maar past ook bij de grootte van het huishouden en de fysieke situatie van de bewoner. Veel van onze bewoners wonen zelfstandig en naar tevredenheid in onze woningen.

Onder onze bewoners zijn veel ouderen. Van onze bewoners is een op de vijf ouder dan 75 jaar en een op de drie is ouder dan 65 jaar. Ongeveer zestig procent van deze ouderen woont al in een gelijkvloerse of goed toegankelijke woning. Maar er is een groep oudere bewoners die zich steeds minder goed zelfstandig redt in hun huidige woning. Vaak gaat het om een- of tweepersoonshuishoudens.

Het valt hierbij op dat veel mensen pas laat of helemaal niet nadenken over hun woonsituatie als ze minder mobiel worden of kwetsbaarder. Bewoners willen vaak pas verhuizen op het moment dat het in hun huidige woning echt niet meer gaat. Tot die tijd worden vaak praktische tussenoplossingen gevonden en accepteren mensen de beperkingen in hun woonsituatie. Om anderen niet tot last te zijn, vragen deze bewoners nauwelijks hulp aan de directe omgeving. Dit leidt steeds vaker tot situaties waarin mensen niet meer voor zichzelf kunnen zorgen, vereenzamen en/of vervuilen. Dit geldt niet alleen voor ouderen, maar voor iedereen die kwetsbaar is of wordt.

Het Gooi en Omstreken wil deze mensen ondersteunen bij het oplossen van hun woonvraag. Met ons nieuwbouwprogramma kunnen wij niet altijd voldoen aan de woonvraag van oudere of kwetsbare bewoners. Wij helpen onze bewoners door de inzet van een wooncoach en aanpassingen te doen aan hun huidige woning en/of het gebouw waar ze wonen. ■

**Doel:** Wij willen zelfstandig wonen stimuleren door de inzet van een wooncoach en door de woning of het wooncomplex aan te passen.



### Wooncoach

**Om onze bewoners beter voor te bereiden op langer zelfstandig wonen, en om te voorkomen dat ze zich niet meer kunnen redden, is het belangrijk om hen te adviseren over hun woon- en leefsituatie. Hiervoor zetten wij een wooncoach in.**

**De wooncoach:**

- **Zet de bewoners aan het denken over hun woonsituatie en de mogelijkheden om die te verbeteren.**
- **Informeert bewoners over wonen, zorg en welzijn.**
- **Wijst waar nodig de weg naar hulp op het gebied van wonen, zorg en welzijn.**
- **Werkt nauw samen met de gemeente, collega-corporaties en andere betrokken partijen.**

### Aanpassingen aan de woning of het wooncomplex

Om langer zelfstandig wonen mogelijk te maken, is het soms nodig om de woning of het woongebouw aan te passen. We maken bijvoorbeeld onze hoogbouw beter toegankelijk door het aanbrengen van automatische deuropeners of het verwijderen van drempels. Hiermee zorgen wij dat onze woongebouwen ook goed toegankelijk zijn voor mensen met een zorgbehoefte. De omgeving van onze gebouwen vinden we ook belangrijk. Daarbij werken we graag samen met de betreffende gemeente.

Ook individuele wensen om woningen of woongebouwen aan te passen, kunnen bewoners aan ons doorgeven. Denk hierbij aan parkeerruimte voor scootmobielen of aan hulpmiddelen in de badkamer. Wij onderzoeken graag of deze aanpassingen mogelijk zijn. Sommige aanpassingen behoren tot het takenpakket van de gemeente. Er zijn verschillen tussen gemeenten als het gaat om het (snel) verstrekken van vergoedingen aan bewoners. Daarover willen wij met elke gemeente duidelijke afspraken maken. ■



## 2.4 Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid is het vermogen van mensen om zichzelf te redden met zo min mogelijk professionele ondersteuning en zorg. Het Gooi en Omstreken krijgt steeds meer te maken met bewoners die niet (meer) in staat zijn zich zonder hulp van anderen te redden. Zij hebben vaak meervoudige problemen. Voor deze mensen zijn sociale relaties (naasten, kennissen, begeleiding en verzorging), de woning, de woonomgeving, zingeving en zelfbeschikking extra belangrijk.

Als woningcorporatie hebben wij steeds meer bewoners die hulp nodig hebben om zelfstandig te (blijven) wonen, omdat zij:

- **Beperkingen hebben gekregen door bijvoorbeeld ziekte en ouder worden.**
- **Financieel niet rond kunnen komen.**
- **Een stoornis of psychiatrische aandoening hebben.**
- **Nog niet thuis/gesetteld zijn in deze samenleving.**
- **Uitgestroomd zijn uit zorginstellingen of GGZ en het zonder begeleiding of steuntje in de rug niet redden.**
- **Ander of afwijkend (sociaal) gedrag vertonen.**
- **Door belangrijke gebeurtenissen in het leven (werkloos, overlijden partner, scheiding) de balans/stabiliteit (tijdelijk) missen.**

Tegelijkertijd hebben ontwikkelingen als een stijgende welvaart, individualisering, digitalisering en sociale media tot gevolg dat de betrokkenheid bij de directe omgeving en de sociale controle is veranderd. Gevolg van deze maatschappelijke ontwikkelingen is dat kwetsbare mensen vaak maar een klein netwerk hebben waarop ze kunnen terugvallen. Hierdoor wordt het lastig om zelfstandig te leven. Deze mensen vinden hulp vragen vaak moeilijk omdat zij hun toch al kleine netwerk niet willen belasten. Dit leidt in een aantal gevallen tot problemen. Op meerdere plekken in onze regio heeft dit effect op de sociale verbondenheid en de leefbaarheid.

Omdat wij ervaren dat dit een groeiend probleem is, zetten wij ons met hulp van samenwerkingspartners in om beter zicht te krijgen op de omvang hiervan. Verder onderzoeken wij of en waar dit voorkomt in de buurten waar wij woningen verhuren.

Wij willen bewoners die verminderd zelfredzaam zijn, samen met andere betrokken partijen, naar hulp leiden en/of steunen bij het wegnemen van belemmeringen. Wij geven het door aan hulpverleners als wij zien dat onze bewoners minder zelfredzaam worden.



Daarbij is ons doel om verminderde zelfredzaamheid om te zetten in samenredzaamheid. Samenredzaamheid is zelfredzaam zijn met hulp van anderen. Het gaat erom dat mensen hun leven weer op de rit krijgen en uiteindelijk zelf de regie krijgen over de situatie waarin zij verkeren. Het Gooi en Omstreken neemt hun problemen niet over maar ondersteunt bij het vinden van een oplossing. Dit vraagt om maatwerk. Vaak kan het opbouwen van een netwerk of sociale contacten hierbij al helpen. De komende periode gaan wij na wat dit voor ons betekent. ■

**Doel:** Om zelfredzaamheid van onze (kwetsbare) bewoners te verbeteren, komen wij samen met gemeenten, collega-corporaties en maatschappelijke organisaties tot een aanpak om verminderde zelfredzaamheid om te zetten naar samenredzaamheid.





# 3. Woonplezier in de buurt



Wij vinden het belangrijk dat mensen prettig en met plezier wonen, bij voorkeur in een woning en woonomgeving die goed past bij de situatie, leefstijl en levensfase.

Daarbij is het van belang dat mensen prettig met elkaar in een straat of woongebouw samenleven. Het woonplezier en de zelfredzaamheid wordt beïnvloed door de veiligheid en de fysieke staat van het woongebouw en de directe woonomgeving. Verder is het contact tussen bewoners, burens en buurtgenoten van grote invloed.

Ook vinden wij het van belang dat groepen die verminderd zelfredzaam zijn een goede plek hebben en zich thuis voelen in de buurt. Hierbij is samenwerking met bewoners en andere betrokkenen het uitgangspunt. ■

**Hoofddoel: Onze bewoners wonen met plezier in hun buurt.**

## 3.1 Lokaal betrokken

Ons woningbezit ligt verspreid in zeven gemeenten. In zes van de zeven gemeenten hebben wij een flink deel van de sociale huurwoningen in ons bezit. Wij zijn hierdoor in staat om aan te sluiten bij de lokale behoeften.

Deze lokale betrokkenheid zit in de kern van onze organisatie. Wij zien dit als een kwaliteit die wij meer kunnen en willen inzetten, door ons nog meer te verdiepen in wat er in onze regio's gebeurt en leeft, en daar meteen op in te spelen.

Daarom zitten we bij gemeenten aan tafel voor de prestatieafspraken en doen we mee in lokale netwerken. Wij voelen ons verantwoordelijk voor de (lokale) vraagstukken op het gebied van (huur) woningen. Wij spelen in op de lokale situatie.

Om dat goed te kunnen doen, moeten we:

- **Betrokken partijen (waaronder gemeenten) en bewoners actiever betrekken bij onze visievorming, maar ook duidelijker informeren en meenemen in onze visie op thema's.**
- **Zorgen dat voor ons belangrijke thema's besproken worden, bijvoorbeeld door in de politiek agenderend te zijn.**
- **Samenwerking zoeken met andere organisaties vanuit gezamenlijke thema's en interesses.**
- **Volgen wat er speelt in de politiek rondom prestatieafspraken (afspraken over het woonbeleid) en thema's als nieuwbouw, parkeernormen, betaalbaarheid en de ontwikkeling van de sociale huurvoorraad beter volgen en hierop inspelen.**
- **Beter op de hoogte zijn van activiteiten en actuele ontwikkelingen.**

## 3.2 Zichtbaar aanwezig in de buurt

Een deel van onze bewoners heeft aangegeven dat zij ons te weinig zien in de buurt en/of hun woongebouw.

Wij willen beter weten wat er in de buurt leeft en wat voor bewoners belangrijk is, zodat wij hierop in kunnen spelen in ons beleid of onze (wijk) aanpak. Daarom laten wij ons voortaan meer zien in de buurten en gaan we het gesprek met onze bewoners aan. Dat doen we ook om vragen te beantwoorden, bewoners te informeren en in gesprek te gaan over allerlei thema's, zoals leefbaarheid, duurzaamheid of langer zelfstandig wonen. ■

**Doel:** Wij zijn zichtbaar aanwezig in de buurt en gaan op locatie in gesprek met onze bewoners.



## 3.3 Leefbare buurten

Wij houden structureel toezicht op de veiligheid en netheid in onze gebouwen en in de straten en buurten eromheen. Wij pakken problemen op samen met de bewoners en andere betrokken partijen. Waar nodig spreken we mensen aan op hun gedrag.

Uiteraard pakken wij ook onze eigen actiepunten op. We zorgen dat dingen die kapot zijn in de algemene ruimten snel worden gerepareerd en dat er zo nodig wordt opgeruimd, schoongemaakt en opgefrist.

In gebouwen waar problemen zijn, willen we het liefst samen met de bewoners doen wat er nodig is om die problemen op te lossen. We hopen dat als we mensen met elkaar verbinden, ze ook prettiger met elkaar samenleven en meer binding krijgen met hun woonomgeving. Bij buurtgerichte projecten leggen wij de verantwoordelijkheid bij de

bewoners omdat een buurt- of wijkaanpak alleen slaagt als de bewoners er samen achter staan. Wij zijn aanjager en ondersteunen de bewoners waar ze dat nodig hebben.

We gaan onderzoeken of we niet alleen in de vorm van acties maar ook op een blijvende manier meer samen moeten doen met de bewoners in onze gebouwen en de buurten. Denk aan een buurtbeheerder die een aanspreekpunt is in de wijk, aanjager is van leefbaarheidsactiviteiten met bewoners en tegelijkertijd contact houdt met de politie, hulpverleners en gemeenten. ■



**Doel:** Wij houden toezicht op de netheid en veiligheid in en om onze complexen, straten en buurten. Wij kiezen hierbij voor samenwerking met bewoners en met andere betrokken organisaties.

## 3.4 Sociale verbondenheid

Het toenemende aandeel minder zelfredzame bewoners, oudere bewoners en financieel kwetsbare bewoners maakt dat de sociale verbondenheid en samenhang in een aantal van onze complexen en buurten onder druk staat of ontbreekt. Dit is voor ons een reden om in te zetten op de versterking daarvan.

Daar waar mensen in toenemende mate kwetsbaar zijn (bijvoorbeeld door taalachterstanden, betalingsproblemen of de hoge leeftijd), zetten wij in op verbinding tussen mensen. Met de bewoners en met onze samenwerkingspartners werken wij (daar waar nodig) aan het sociale netwerk van onze bewoners. Bijvoorbeeld door ontmoetingen mogelijk te maken en kwetsbare bewoners te stimuleren en te ondersteunen bij het bouwen aan hun eigen netwerk. Dat doen we ook in gebouwen waar mensen veel overlast van elkaar ondervinden, of waar de leefbaarheid op een andere manier onder druk staat.

Sociale verbinding tussen bewoners heeft vaak een positieve invloed op het gevoel van veiligheid, de binding met de woonomgeving en de leefbaarheid. Ontmoetingen mogelijk maken, kan bijvoorbeeld door in woongebouwen een ontmoetingsplek te maken of door activiteiten of bewonersinitiatieven te ondersteunen. Dit is maatwerk. We kijken in elk gebouw en elke buurt wat hier precies voor nodig is. ■



**Doel:** Wij zetten samen met bewoners en samenwerkingspartijen actief in op versterking van de sociale verbondenheid. Wij zijn bereid om, in samenwerking met andere partijen, ervoor te zorgen dat mensen elkaar kunnen ontmoeten als dat bijdraagt aan een verbetering van prettig wonen.

# 4. Een duurzame maatschappij



Duurzaamheid gaat voor ons verder dan energiebesparing in onze woningen. Het gaat ook over het (her)gebruik van grondstoffen, het voorkomen van vervuiling, waterberging en biodiversiteit (hoeveelheid soorten planten en dieren in de natuur). Daarnaast hebben wij aandacht voor de duurzaamheid van onze organisatie en haar personeel. Wat kunnen wij als organisatie doen om bij te dragen aan een duurzamere toekomst? En wat verwachten wij hierbij van onze medewerkers, bewoners

en samenwerkingspartners? Wij richten onze duurzaamheidsactiviteiten in aan de hand van vier duurzaamheidsprincipes. Uiteraard blijven wij hierbij kijken naar de betaalbaarheid van onze woningen. ■

**Hoofddoel: Wij reduceren onze CO2-uitstoot.**



**Doel:** Wij vergroten het bewustzijn over duurzaamheid bij onze medewerkers, bewoners en samenwerkingspartners.

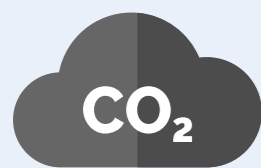
## 4.1 Samen werken aan duurzaamheid

Een duurzame maatschappij creëren is een ingewikkelde opgave waarbij wij elkaar nodig hebben. Wij zijn ons ervan bewust dat wij zelf een goede, eerste stap kunnen zetten naar een duurzamere maatschappij.

Maar dit willen en kunnen wij niet alleen. Wij gaan daarom in gesprek met onze medewerkers, de bewoners en met samenwerkingspartners over hun bijdrage. Wij werken daarbij nauw samen met alle partijen om een bijdrage te leveren aan het oplossen van het duurzaamheidsvraagstuk in onze maatschappij. Daarvoor moeten we allemaal de noodzaak zien van een duurzame toekomst. Als maatschappelijke organisatie zijn wij één van de aangewezen partijen om het collectief bewustzijn over duurzaamheid aan te wakkeren. Hier vragen wij in de komende periode veel aandacht voor. We laten duurzaamheid de komende jaren meewegen in al onze beleidskeuzes. ■

## 4.2 Onze verduurzamingsprincipes

Wij hebben ons laten inspireren door de duurzaamheidsprincipes van **The Natural Step** en hebben vier duurzaamheidsprincipes geformuleerd waar wij de komende jaren aan gaan werken:



Wij gebruiken op termijn geen fossiele brandstoffen meer



Wij gaan vervuiling tegen



Wij voorkomen afbraak van de natuur

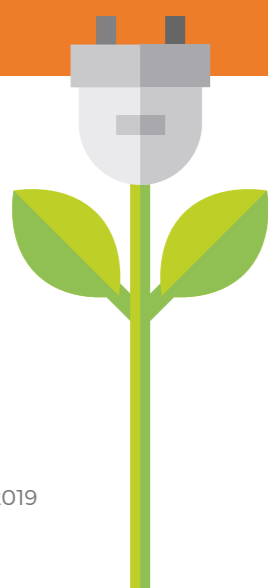


Wij veranderen gedrag

### 4.2.1 Geen fossiele brandstoffen

Het Gooi en Omstreken en haar bewoners verbruiken veel fossiele brandstoffen. Hier gaan wij stap voor stap verandering in brengen. Het proces om nieuwe grondstoffen zoals olie, aardgas, kolen en zware metalen door de natuur aan te laten maken, duurt miljoenen jaren. Daarbij is het gebruik van deze grondstoffen vervuilend – het leidt tot CO<sub>2</sub>-productie. ■

**Doel:** Wij zetten de eerste stappen naar een aardgasloze woningvoorraad.



### 4.2.2 Vervuiling tegengaan

Het energieverbruik is op dit moment nog een grote bron van vervuiling van onze leefomgeving. Wij willen overstappen naar schone energie. Dit doen wij door bij vervanging of het aanbrengen van nieuwe installaties gebruik te maken van de nieuwe en meer duurzame technieken die op dat moment voorhanden zijn. Zo zetten wij een stap in de richting die wij op willen gaan: een CO<sub>2</sub>-neutrale woningvoorraad. Het lange termijn doel is dat het energieverbruik van onze woningen in 2050 alleen afkomstig is van duurzame, schone energiebronnen. Elk jaar willen wij een afname zien in onze CO<sub>2</sub>-uitstoot.

Naast de wens om zoveel mogelijk schone energie te gebruiken, willen wij ook dat onze bewoners zo min mogelijk energie nodig hebben voor hun huishouding. Dit heeft als bijkomend effect dat de energielasten en daarmee de totale woonlasten dalen. Met het energiezuiniger maken van onze bestaande woningen zijn wij al heel goed op weg. Dit blijven wij doen, onder meer voor de woningen die we door eerdere fusies in ons bezit hebben gekregen in de gemeente Hilversum en Laren. Voor onze nieuwbouw doen we er een schepje bovenop. Wij streven ernaar onze nieuwbouw als Bijna Energie

Neutrale Gebouwen (BENG) op te leveren.

Wij willen bewust omgaan met materiaalgebruik en sloop- of bouwafval. Wij willen 'circulair' bouwen, onderhouden en slopen. Daarom gaan wij onderzoeken hoe wij zoveel mogelijk materialen kunnen hergebruiken. Als we dan toch nieuwe materialen nodig hebben, gebruiken we bij voorkeur materialen die opnieuw gebruikt kunnen worden of minder milieubelastend zijn. ■

**Doel:** Elk jaar willen wij een afname zien in onze CO<sub>2</sub>-uitstoot. Wij streven ernaar onze nieuwbouw als Bijna Energie Neutrale Gebouwen (BENG) op te leveren. Wij willen circulair onderhouden, slopen en bouwen.

### 4.2.3 Voorkom afbraak natuur

De benodigdheden voor onze bedrijfsvoering en het onderhoud van de woningen hebben veel invloed op de natuur. Door het gebruik van veel grondstoffen plegen wij roofbouw op de natuur. Dit heeft negatieve effecten op het milieu. Onvoldoende waterberging zorgt steeds vaker voor problemen bij extreme regenval. Materiaalkeuzes bij de afwerking van onze woningen en de directe woonomgeving zorgen voor hittestress en afname van de biodiversiteit (hoeveelheid soorten planten en dieren in de natuur).

Om dit te doorbreken, is het gebruik van circulaire producten ons uitgangspunt. Circulaire producten zijn keer op keer opnieuw te gebruiken. Dat voorkomt behalve vervuiling ook de afbraak van de natuur. Als er geen circulaire producten voorhanden zijn, wordt gezocht naar de minst milieubelastende alternatieven of mogelijkheden om te compenseren. En soms zullen we besluiten om vervangingen uit te stellen tot er een beter alternatief is.

**Doel:** Wij gebruiken circulaire producten die op een duurzame manier zijn geproduceerd. Wij willen het klimaat en de biodiversiteit positief beïnvloeden bij zowel nieuwbouw als bestaande woningen. Wij gaan ons kantoorverbruik verder verduurzamen.

Naar alle waarschijnlijkheid zullen de gekozen oplossingen niet altijd de voordeligste zijn. Bij dit soort investeringsbeslissingen moeten dan ook nadrukkelijk de gevolgen op langere termijn worden meegenomen. Hierbij is de winst niet altijd in euro's te vertalen.

Om onze duurzaamheidsdoelen echt goed waar te maken, moeten we kritisch blijven kijken naar wat we doen. Ook in het gebruik van kantoor materialen en in het energieverbruik op kantoor gaan wij een verbeterstap maken. ■

### 4.2.4 Gedragsverandering

Wij willen dat toekomstige generaties prettig kunnen wonen in een duurzame maatschappij. Wij moeten daarom leren om toekomstbestendig te denken. Als wij ons gedrag willen veranderen begint dit met het vergroten van het bewustzijn over duurzaamheid. Dit betekent een gedragsverandering bij onszelf, maar ook bij onze medewerkers, bewoners en samenwerkingspartners. Wij zijn hierbij bereid om de voor ons beschikbare instrumenten in te zetten (bijvoorbeeld huurcontracten en samenwerkingsafspraken of opdrachten aan aannemers). Wij zetten in op een intensieve communicatie met onze bewoners, stakeholders en andere samenwerkingspartners.

**Doel:** Wij geven voorlichting over duurzaamheid aan medewerkers, bewoners en samenwerkingspartners. Wij ondersteunen duurzame initiatieven van medewerkers en bewoners als die passen bij onze doelstellingen. Wij houden in onze besluitvorming rekening met duurzaamheid.

Als maatschappelijke organisatie voelen wij een verplichting en hebben wij ook mogelijkheden om het bewustzijn over duurzaamheid te vergoten. Onze visie op duurzaamheid dragen wij uit zodat iedereen in onze werkomgeving daarvan doordrongen wordt. Verder stimuleren wij duurzaamheidsinitiatieven en ondersteunen deze waar dit passend is.

In de besluitvorming over investeringen nemen wij voortaan een duurzaamheidsparagraaf op, naast de paragrafen over volkshuisvestelijk, maatschappelijk en financieel rendement. ■

# 5. Klaar voor de toekomst



De samenleving verandert en daar moeten wij ons als organisatie aanpassen. Wij blijven een efficiënte en solide organisatie, maar gaan ons ook verder ontwikkelen.

Door uitbreiding van het aantal woningen, de invloed van de Woningwet en het verhogen van onze ambities zullen we groeien. Dat vraagt om wendbaarheid.

De komende jaren nemen we daarom onze manier van werken en aansturing onder de loep. Medewerkers krijgen meer verantwoordelijkheid

en bevoegdheid in een platte organisatie. Bewoners en woningzoekenden blijven vanzelfsprekend centraal staan. ■

**Hoofddoel: Wij willen onze bewoners beter van dienst zijn door onze bedrijfsvoering te verbeteren.**

## 5.1 Dienstverlening

Wij verhuren goede en betaalbare woningen in een fijne buurt. Wij helpen onze bewoners en woningzoekenden en leveren maatwerk als de situatie daar om vraagt. Wij blijven doen wat onze bewoners waarderen. Daarnaast blijven wij onze dienstverlening verbeteren door de bewoner centraal te stellen.

Dat doen wij door meer te vragen naar de wensen van onze bewoners. Wij willen dat de woning en onze dienstverlening aansluit op de behoeften van bewoners. Dat kan bijvoorbeeld door een aanpassing aan de woning of het aanbieden van een aanvullend digitaal loket voor onze bewoners.

In de contacten die wij hebben met onze bewoners en in onze informatieverstrekking zijn wij duidelijk in wat wij wel en niet doen. Bewoners weten wat ze van ons kunnen verwachten. Als een bewoner in de problemen komt, proberen wij met hem of haar in gesprek te gaan om erger te voorkomen. Hierbij werken wij samen met de gemeenten en schakelen we waar nodig professionele hulp in.

Wij hebben ons werk slim en efficiënt ingericht. We beantwoorden tachtig procent van de bewonersvragen snel en in één keer goed. Ook bij de twintig procent niet-standaard vraagstukken geven wij onze bewoners snel duidelijkheid. De situaties die afwijken van het normale proces kosten de meeste aandacht. Voor de oplossing vertrouwen wij op onze medewerkers; zij kennen onze bewoners én ons werk het beste. We helpen onze bewoners met aandacht en lossen vragen snel op. ■

**Doel: Wij stellen onze bewoners en woningzoekenden centraal en leveren maatwerk als de situatie daar om vraagt.**



## 5.2 Werken bij Het Gooi en Omstreken

Wij gaan onze medewerkers beter ondersteunen in het behalen van de organisatiedoelstellingen.

We vertalen onze missie, visie, doelstellingen en kernwaarden naar hun dagelijkse werkzaamheden. Verder is het voor alle medewerkers van belang om 'duurzaam inzetbaar' te blijven, oftewel zo lang mogelijk gezond en met plezier te blijven werken. Hierover gaan wij met onze medewerkers in gesprek.

Het Gooi en Omstreken wil graag een wendbare organisatie zijn: een organisatie die snel en soepel omgaat met veranderingen in bijvoorbeeld de politiek. Daar hebben we flexibele medewerkers voor nodig. Wij zorgen ervoor dat onze medewerkers zoveel mogelijk gebruikmaken van hun kwaliteiten en interesses. Het uitgangspunt is dat zij verantwoordelijkheid nemen en zoveel mogelijk zelfstandig hun werkzaamheden verrichten.

Wij geven medewerkers ruimte voor een goede balans tussen werk en privé. We zijn bijvoorbeeld flexibel in waar mensen werken en op welke tijden. Wij vinden het welzijn en de gezondheid van medewerkers belangrijk. Daarom zetten wij in op een gezonde werkomgeving die inspireert en de samenwerking en het werkplezier bevordert. ■



**Doel:** Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers zo lang mogelijk gezond én met plezier hun werk blijven doen. Wij willen onze medewerkers meer verantwoordelijkheid en bevoegdheid geven. Alle medewerkers staan achter de missie, visie, kernwaarden en organisatiedoelstellingen van Het Gooi en Omstreken.



## 5.3 Financiën

### Verantwoorde besteding van middelen

Uiteraard letten wij goed op waar we ons geld aan uitgeven. Als stichting hebben we geen onbeperkte budgetten. Het gebeurt dus regelmatig dat we moeten kiezen. Kiezen we bijvoorbeeld voor de verkoop van huurwoningen om onze duurzaamheidsdoelstelling te halen? Ook als dit ten koste gaat van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen voor nieuwe bewoners? Of kiezen we voor een huurverhoging? Ook als zo'n verhoging voor onze bewoners moeilijk te betalen is? Bij het maken van een keuze wegen we de verschillende doelstellingen altijd af tegen de financiële gevolgen. Het belangrijkste is dat onze corporatie financieel gezond blijft zodat we nu en in de toekomst ons werk goed kunnen blijven doen.

Wij willen de kosten die we maken om ons werk te kunnen doen zo laag mogelijk houden. Onze organisatie is daarom effectief en efficiënt ingericht. Via Aedes (de koepel van woningcorporaties) kijken we elk jaar in een zogeheten benchmark of we niet meer kosten hebben dan andere corporaties. Mochten de kosten toch hoger zijn dan gemiddeld, dan zorgen we ervoor dat wij dat kunnen uitleggen.

Wij staan voor de opgave onze woningen CO2-neutraal te maken. Dit zal in de toekomst flinke gevolgen hebben voor onze financiële huishouding. Wij weten nog niet precies welke maatregelen wij gaan toepassen. Als de plannen duidelijker worden, zullen we uiteraard kijken naar financiële haalbaarheid. Dan kijken we ook naar vragen als: 'Kunnen we een deel van de investeringen in duurzaamheid doorberekenen aan onze bewoners?' ■

**Doel:** Op het gebied van financiën blijven wij inzetten op een verantwoorde besteding van onze middelen. Het leveren van een waardevolle bijdrage aan de maatschappij is het uiteindelijke doel.



## 5.4 ICT

De ontwikkelingen in de informatie- en communicatietechnologie (ICT) bieden volop mogelijkheden om ons werk beter in te richten.

Dat stelt ons in staat om onze bewoners beter te helpen en zelf prettiger te werken. Maar bijvoorbeeld ook om op een verantwoorde manier gegevens te verzamelen, bij te houden en door te geven aan toezichthouders die daarom vragen.

Wij gaan onze huidige ICT-systemen zo inrichten dat we er prettig en efficiënt mee kunnen werken en dat we er alle informatie uit kunnen halen die we nodig hebben om ons werk te kunnen doen. De komende jaren maken we een inhaalslag in het digitaliseren van ons werk en onze dienstverlening. ■

**Doel:** Wij zorgen dat onze medewerkers op een prettige manier kunnen werken door onze digitale systemen zo gebruikersvriendelijk mogelijk in te richten. Ook onze bewoners kunnen gebruikmaken van digitale systemen als ze daar behoefte aan hebben.



**Doel:** Wij willen onszelf de komende jaren meer laten zien aan de buitenwereld. Daarom gaan we meer gebruikmaken van sociale media en zullen we zelf de pers gaan benaderen.

## 5.5 Communicatie

Onze kracht ligt in onze klantgedrevenheid: alles wat we doen, doen we voor onze bewoners. We spelen snel in op veranderingen en nieuwe ontwikkelingen. We zijn open en eerlijk over onze activiteiten en bestedingen. Dat willen we de komende jaren nog krachtiger uitdragen.

Het Gooi en Omstreken wil zichtbaarder zijn voor haar bewoners en voor belangrijke partijen in haar werkgebied. Wij laten duidelijk zien wat wij doen en waarom. Een eerste stap om zichtbaarder te zijn, is onszelf meer te laten zien aan de buitenwereld. Niet alleen als er een vraag komt, maar ook als we zelf vinden dat we iets te vertellen hebben.

Wij geven onze organisatie een gezicht. Persoonlijke verhalen spelen daarbij een sleutelrol. In dit sociale tijdperk willen mensen geprikkeld worden door verhalen waarin zij zichzelf herkennen en waarin zij zich kunnen verplaatsen. Mensen willen weten wie er achter de naam van de organisatie zit. Wij vertellen wat Het Gooi en Omstreken zo uniek maakt, laten zien wat er zich afspeelt en geven medewerkers en bewoners een 'gezicht'. Daarvoor gaan we naar de mensen toe en gaan met hen in gesprek. Wij worden hierdoor persoonlijker en beter benaderbaar voor onze doelgroepen en partners.

In de contacten die wij hebben met onze bewoners en in onze informatieverstrekking zijn wij duidelijk in wat wij wel en niet doen. Bewoners weten wat ze van ons kunnen verwachten. Internet biedt ons de mogelijkheid om op veel verschillende manieren met onze doelgroepen te communiceren en ze te betrekken bij wat wij doen. Waar onze doelgroepen actief zijn, moeten wij dat als organisatie ook zijn. Sociale media kunnen hier een belangrijke rol bij spelen. Via de sociale media kunnen we de dialoog aangaan, een band opbouwen met onze doelgroep. Wij vinden uit wat er leeft onder onze doelgroep en proberen actief in te spelen op deze onderwerpen.

Ook kunnen wij zelf een discussie over een bepaald onderwerp op gang brengen bij onze doelgroep. Op deze manier kunnen sociale media het imago van onze organisatie versterken en geven ze ons handvatten om effectief te reageren op klachten. Nieuwe media bieden kansen en mogelijkheden, maar ook risico's in het kader van beeldvorming. Wij denken daarom van tevoren goed na op welke manier wij als organisatie de dialoog met onze klanten willen voeren. ■

**Postadres**

Postbus 329  
1200 AH Hilversum

**Bezoekadres**

Schapenkamp 130  
1211 PB Hilversum

**Contactgegevens**

(035) 672 66 99  
info@gooienom.nl

**Het Gooi en Omstreken**

gewoon goed wonen

[www.gooienom.nl](http://www.gooienom.nl)