

---

**LEK EN WAARD WONEN:  
SOCIAAL EN VERTROUWD  
GEZICHT IN MOLENWAARD**

**Ondernemingsplan 2018 - 2021**

---



Versie 28 november 2017

Goedgekeurd door de Raad van Commissarissen en vastgesteld door de bestuurder op 28 november 2017.

# Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Lek en Waard Wonen	4
Wat komt er op ons af	7
Onze ambities	9
De organisatie	16

## VOORWOORD

---

De wereld waarin wij leven en werken is dynamisch. Ontwikkelingen volgen elkaar snel op. Ook de impact van wet- en regelgeving is groot. Dit vraagt van ons dat we als organisatie wendbaar zijn en blijven.

Onze ambitie voor de komende jaren is, dat waar we trots op zijn duurzaam te blijven door ontwikkelen. Nadenken over de nieuwe koers na de fusie hebben we gedaan vanuit onze sterke punten en gedreven door onze waarden: betrouwbaar, benaderbaar, betrokken en ondernemend.

De strategische koers is bewust op hoofdlijnen vastgesteld. Vanuit deze hoofdlijnen werken we en kiezen we richting.

Ons uitgangspunt is, dat wij er zijn voor de huurders. Onze prioriteiten voor de komende jaren zijn hierop afgestemd: wonen tegen betaalbare lasten, wonen met comfort en wonen in een prettige omgeving. We vatten dit samen als 'goed en betaalbaar wonen'!

Bovenstaande prioriteiten zijn verder uitgewerkt in ons portefeuilleplan. Met de uitvoering hiervan hopen we onze huurders zo optimaal mogelijk te bedienen.

Onze organisatie ontwikkelt door om professioneel te blijven en onze dienstverlening op een bovengemiddeld niveau te houden.

Dit ondernemingsplan is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met medewerkers, huurdersverenigingen, maatschappelijke adviesraad, toezichthouders, zorg- en welzijnsinstellingen en de gemeente.

Wij danken iedereen die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van dit plan en zien uit naar een mooie samenwerking om onze ambities te realiseren de komende jaren.

Adrie Tukker-Blok  
directeur-bestuurder



Lek en Waard  
Wonen

# LEK EN WAARD WONEN

---

## Wie we zijn

Lek en Waard Wonen is op 1 april 2017 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Nieuw-Lekkerland en Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen. We zijn een corporatie die stevig is verankerd in de lokale samenleving van de gemeente Molenwaard. Op dit moment verhuren wij ruim 2.200 woningen waarvan het merendeel sociale huurwoningen (± 2.150 woningen). Het woningbezit van Lek en Waard Wonen is, van Oost naar West, verdeeld over de kernen Langerak, Nieuwpoort, Groot-Ammers, Nieuw-Lekkerland en Kinderdijk.

Lek en Waard Wonen is een organisatie die zich met ruim 20 betrokken medewerkers dagelijks inzet voor onze huurders. Doordat medewerkers grotendeels in het werkgebied van de corporatie wonen en/of al vele jaren in dienst zijn, kennen zij de lokale situatie en kunnen zich goed inleven in de vraagstukken van onze huurders. Lek en Waard Wonen richt zich primair op betaalbare huisvesting voor huishoudens met een inkomen tot € 36.135,- (prijspeil 2017). In ons werkgebied zien we slechts een beperkte vraag van middeninkomens. Voor hen verhuren we een klein deel van onze woningen in het niet-daeb segment.

Missie Lek en Waard Wonen:

**“Goed en betaalbaar wonen”**

## Wat we willen bereiken

Wat we de komende periode willen bereiken hebben we verwoord in onze visie:

*Lek en Waard Wonen is dé verhuurder van sociale huurwoningen in de gemeente Molenwaard. We zetten ons als krachtige en wendbare organisatie in voor goede en betaalbare huisvesting in een prettige omgeving. Huurders bepalen zelf waar en in welke woning zij willen wonen. Als organisatie zijn wij toegankelijk en via diverse kanalen bereikbaar. We zorgen dat huurders snel geholpen worden en leveren maatwerk. Huurders zijn tevreden over onze dienstverlening.*

Om bovenstaande mogelijk te maken willen we ons als organisatie verbinden met huurders en maatschappelijke partners om – in overleg met elkaar en door middel van samenwerking – invulling te geven aan onze visie. Het is daarbij belangrijk dat we als organisatie de komende jaren voldoende wendbaar en flexibel zijn. Ontwikkelingen gaan snel en daarmee verandert ook de vraag waarop wij moeten



## Lek en Waard Wonen

inspelen. Dit ondernemingsplan geeft daarom richting, met behoud van voldoende bewegingsruimte om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen wanneer nodig.

Het werkgebied van Lek en Waard Wonen is de gemeente Molenwaard. Met het voornemen van de gemeente Molenwaard en de gemeente Giessenlanden om te fuseren per 1 januari 2019, verandert dit voor ons (in beginsel) niet. Vanzelfsprekend gaan we hier met de nieuwe gemeente over in gesprek en dragen we bij aan het volkshuisvestingsbeleid.

### Waar we op aanspreekbaar zijn

Aansluitend op onze missie en visie staan in ons doen en handelen de volgende kernwaarden centraal:

#### Betrouwbaar

Lek en Waard Wonen komt haar beloftes na: we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen. Huurders en maatschappelijke partners weten daarmee in de samenwerking wat ze aan ons hebben.

#### Benaderbaar

We zijn aanspreekbaar voor onze huurders en maatschappelijke partners. Zij kunnen ons via diverse communicatiekanalen eenvoudig bereiken. We reageren adequaat op de vragen of problemen die er zijn.

#### (Lokaal) betrokken

We zijn lokaal betrokken bij de mensen en organisaties waarmee we samenwerken en bovenal onze huurders. We helpen zoeken naar oplossingen, waarbij we luisteren naar en ons kunnen verplaatsen in een ander.

#### Ondernemend

We zijn proactief in ons werk. Signalen, kansen, problemen of ontwikkelingen die wij tijdens ons dagelijks werk waarnemen, pakken we voortvarend op. We nemen de verantwoordelijkheid door zelf te komen zelf met (voorstellen voor) verbetering of vernieuwing als onderdeel van onze dienstverlening.

### Met wie we samenwerken

Naast vanzelfsprekend onze huurders, zijn de huurdersvereniging Nieuw-Lekkerland en de huurdersvereniging 'Nieuwpoort, Langerak, Groot-Ammers' belangrijke partners. Zij vertegenwoordigen de huurders en zijn actief betrokken bij Lek en Waard Wonen. De Maatschappelijke Adviesraad (MAR) is een groep personen die zich vanuit werk, vrijwilligerswerk of persoonlijke interesse betrokken voelt bij de corporatie en meedenkt over actuele maatschappelijke ontwikkelingen, actuele beleidsmatige of praktische zaken. Met de gemeente Molenwaard maken wij afspraken over het wonen in brede zin en specifiek de sociale huisvesting binnen de gemeente. Jaarlijks stellen we hiervoor, in overleg met beide huurdersverenigingen, prestatieafspraken op. Binnen de regio werken wij, onder andere voor het afstemmen van beleid, samen met diverse collega-

corporaties. Dit betreft met name Beter Wonen Streefkerk, Tablis Wonen en Kleurrijk Wonen. Verder is de samenwerking met diverse zorg- en welzijnspartners van belang om mensen zelfstandig thuis te laten wonen in een prettige leefomgeving.

## Leeswijzer

Missie, visie en kernwaarden vormen het vertrekpunt op basis waarvan we ons ondernemingsplan voor 2018-2021 hebben opgesteld. We bouwen hiermee voort op de afgelopen jaren, waarin we als lokaal verankerde organisatie middels samenwerking en het bieden van maatwerk inspeelden op de vraag van onze huurders.

In de opbouw van dit ondernemingsplan staan we achtereenvolgens stil bij de ontwikkelingen die wij landelijk en lokaal waarnemen (opgaven) en onze ambities voor de komende jaren als basis voor de verdere uitwerking in jaarplannen.





## WAT KOMT ER OP ONS AF

Voor woningcorporaties is er de afgelopen jaren veel veranderd. Met name de impact van nieuwe wet- en regelgeving, zowel binnen de woningcorporatiesector als in het maatschappelijk domein, is groot. Mede hierdoor is de aandacht op het presteren van woningcorporaties toegenomen en zijn de verwachtingen hoog. Tegelijkertijd zijn er tal van maatschappelijke ontwikkelingen die direct of indirect van invloed zijn op het dagelijkse werk. Dit geldt ook voor de komende periode en het is aan ons om hierop in te spelen. Mede ingegeven door onze belanghouders die hebben meegedacht met dit ondernemingsplan, beleidsstukken/onderzoeken van belanghouders en onze eigen waarnemingen zien we de volgende ontwikkelingen die onze inzet voor de aankomende periode gaan bepalen.

### **Noodzaak tot verduurzaming**

*Nederland kent een stevige verduurzamingsambitie; CO2-neutraal in 2050. Daarnaast ligt er vanuit Aedes op korte termijn een ambitie van gemiddeld energielabel B in 2021.*

### **Langer thuis wonen**

*Mensen wonen steeds langer zelfstandig thuis. Dit vraagt om voldoende geschikte woningen en ondersteuning/begeleiding op het terrein van zorg en welzijn.*

### **Terugtrekkende overheid**

*Verantwoordelijkheden schuiven naar individuele burgers en organisaties. Een deel van de mensen kan hier niet in mee, dat vraagt (extra) aandacht. Partnerschap en coalities tussen organisaties zijn noodzakelijk.*



### **Roep om betaalbare woningen**

*Er is veel aandacht voor de betaalbaarheid van sociale huurwoningen. Daarnaast neemt het aantal huurders dat moeite heeft om de huur te betalen toe.*

### **Digitalisering**

*Digitalisering heeft de manier veranderd waarop organisaties en klanten communiceren. Corporaties moeten hierin mee. Zowel voor de communicatie met huurders als de interne organisatie.*

### **Toename één- en tweepersoonshuishoudens**

*Het aandeel één- en tweepersoonshuishoudens groeit en zorgt voor een behoefte aan goedkopere en kleinere woningen.*



## **Aandacht voor leefbaarheid**

*Hoewel er geen grote problemen zijn, vraagt leefbaarheid continue aandacht. Signalering en preventie is hierin van groot belang.*

## **Doorstroming**

*Een deel van de oudere huurders (65+) heeft de wens om te verhuizen naar een levensloopgeschikte woning, maar zet vanwege verschil in huurprijs en diverse praktische bezwaren deze stap niet. Doorstroming komt hiermee niet op gang.*

## **Wonen met (mantel)zorg**

*Er is behoefte aan nieuwe oplossingen/concepten (gemengde woonvormen) waarbij gemeenschappelijkheid en de mogelijkheid tot zorgverlening belangrijke voorwaarden zijn.*

## **Transformatie woningvoorraad**

*De woningvoorraad dient geschikt te zijn voor de behoeften van toekomstige doelgroepen. Gezien het beperkte aantal nieuwbouwplannen, vraagt dit om aanpassingen in de bestaande woningvoorraad.*



## **Maatwerk kernen**

*De kernen in het werkgebied en de behoefte per kern zijn verschillend. Dit vraagt om maatwerk en een aanpak die past bij de betreffende kern.*

## **Toename kwetsbare huurders**

*Als gevolg van de uit- en doorstroom vanuit instellingen, het passend toewijzen en de instroom vanuit de regio, wonen er steeds meer kwetsbare huurders in onze woningen. Dit vraagt aandacht en samenwerking van de corporatie en haar partners op het terrein van zorg en welzijn.*



## ONZE AMBITIES

---

Lek en Waard Wonen kiest er bewust voor om als lokaal verankerde corporatie te investeren in de volkshuisvesting binnen de gemeente Molenwaard. Dat is immers wat we al jaren doen en bovenal waar we van meerwaarde zijn. Op basis van wat er op ons af komt (opgaven) en de mogelijkheden van de organisatie, hebben we de prioriteiten voor de komende jaren bepaald. In onderstaande figuur zijn deze weergegeven en in het vervolg van dit hoofdstuk geven we hier verder invulling aan.



Naast bovenstaande prioriteiten blijven we vanzelfsprekend investeren in de reguliere taken zoals de verhuur en het onderhoud van onze woningen. Daarnaast blijft de betrokkenheid van huurders bij het beleid en beheer een belangrijk punt van aandacht. Beide huurdersorganisaties en de Maatschappelijke Adviesraad hebben hierin een belangrijke rol.

Ongeacht specifieke opgaven of ambities zullen we de komende jaren moeten samenwerken om onze ambities waar te maken. Samenwerken met onze huurders, huurdersorganisaties, Maatschappelijke Adviesraad, gemeente Molenwaard, collega-corporaties en overige maatschappelijke partners. We hebben elkaar hard nodig om echt verschil te maken. Voor ons is het daarbij belangrijk dat we oog en oren hebben voor elkaars vraagstukken, we elkaar helpen waar nodig en mogelijk en we elkaar snel weten te vinden ('korte lijnen').



# Lek en Waard Wonen

## Wonen tegen betaalbare lasten

Als sociale verhuurder zijn we verantwoordelijk voor het aanbieden van voldoende betaalbare sociale huurwoningen. Dat is altijd een belangrijke ambitie geweest en het heeft de komende jaren prioriteit. We zien dat er een grote groep huurders en woningzoekenden is die behoefte hebben aan een betaalbare huurwoning. Ook neemt het aantal huurders dat moeite heeft om de huur te betalen toe. Doormiddel van gericht portefeuillemanagement, toewijzingsbeleid en monitoring werken wij aan betaalbaar wonen voor onze huurders. Daarbij is de relatie met onze duurzaamheidsinvesteringen van belang, deze dragen immers positief bij aan de totale woonlasten van huurders.

Met de volgende ambities en doelstellingen borgen we voldoende betaalbare woningen:

- ➔ In de periode van dit ondernemingsplan neemt de omvang van onze sociale huurwoningvoorraad met 15 tot 20 woningen af. Er is op dit moment geen behoefte aan extra woningen, dit blijkt onder andere uit demografische prognoses en de huidige wachttijd voor een sociale huurwoning. We monitoren de beschikbaarheid en wachttijd en sturen bij wanneer nodig.
- ➔ Omdat collega-corporatie Tablis Wonen geen nieuwe investeringen binnen de gemeente Molenwaard mag doen, zijn wij bereid te investeren in nieuwbouw buiten de kernen waar wij reeds actief zijn. Voorwaarde is wel dat er een concrete (aanvullende) vraag naar woningen is. In de jaarlijkse gesprekken met de gemeente Molenwaard en huurdersverenigingen over de prestatieafspraken, staan we hier expliciet bij stil.
- ➔ Over de periode 2017-2019 voeren we een inflatievolgend huurbeleid. Mits financieel verantwoord, zetten we het inflatievolgend huurbeleid ook in 2020 en 2021 door.

### **(Streef)huurbeleid**

Om met name mensen te huisvesten die recht hebben op huurtoeslag en tegelijkertijd mensen te bedienen die niet genoeg verdienen voor een koopwoning of dure huursegment, hanteren we de volgende uitgangspunten:

*Streefhuurpercentage: 75% van maximaal redelijk.*

*Minimaal 10% van de woningen heeft een huur tot € 414,02.*

*Minimaal 60% van de woningen heeft een huur tot € 586,68.*

*Minimaal 75% van de woningen heeft een huur tot € 628,76.*

*Maximaal 25% van de woningen heeft een huur tussen € 628,76 en € 710,68.*



## Lek en Waard Wonen

- ➔ Duurzaamheidsinvesteringen worden over de periode 2018-2021 zonder huurverhoging of bijdrage van huurders uitgevoerd. Dit draagt bij aan betaalbaar wonen doordat het voordeel op de energierekening direct ten goede komt aan de huurder.
- ➔ We willen onze huurders maximale keuzevrijheid bieden ('labelvrij wonen'). Behalve op inkomen worden woningen daarom zo min mogelijk voor een specifieke doelgroep gelabeld. We zien dat dit in ons werkgebied kan, omdat de vraagdruk minimaal is. Vanwege aanpassingen en investeringen die wij in diverse woningen hebben gedaan, labelen wij ongeveer 200 woningen op basis van leeftijd/zorgbehoefte.
- ➔ Binnen de toewijzingsregels benutten we de mogelijkheden om huishoudens te huisvesten waarvoor het (steeds) lastiger is om een woning te huren. Dit geldt bijvoorbeeld voor middeninkomens, maar ook voor senioren die een te laag inkomen maar wel vermogen hebben. Dit doen we door gebruik te maken van de 10% toewijzingsruimte voor middeninkomens (tot en met 2020) en de 10% vrije toewijzingsruimte voor zover wij deze niet nodig hebben voor urgenten.
- ➔ We gaan nadrukkelijker sturen op de verhouding prijs-kwaliteit van onze woningvoorraad. Een goedkopere woning mag van minder kwaliteit zijn, zolang deze voldoet aan de basiskwaliteit die we afspreken.
  - Op basis de huidige huurprijzen en kwaliteit van onze woningen, werken we in overleg met beide huurdersverenigingen het kwaliteitsbeleid uit. Eind 2018 moet dit gereed zijn.
- ➔ Lek en Waard Wonen zet actief in op het voorkomen van huurachterstanden. De ervaring leert dat het zeer belangrijk is om er snel bij te zijn. Dit doen we onder andere door:
  - Vroeg signalering, informatievoorzieningen, persoonlijk contact en trainingen voor de incassomedewerkers.
  - Samenwerking met welzijnsorganisaties en schuldhulpmaatjes.
  - Samenwerking binnen het Sociaal Team. Vaak gaat 'achter' een huurachterstand meer en complexe problematiek schuil en worden vanuit het Sociaal Team de juiste partners betrokken.Daarnaast gaan we in 2018 met de gemeente Molenwaard en Avres in gesprek over de mogelijkheden om huurachterstanden bij kwetsbare huurders te voorkomen.



### Wonen met comfort

Zoals in onze missie verwoord zet Lek en Waard Wonen zich in voor goed wonen. Voor ons betekent dit een woningvoorraad die aansluit bij de behoefte van de doelgroep in het werkgebied. We zien dat het aandeel één- en tweepersoonshuishoudens groeit en daarmee de vraag naar kleinere woningen. Daarnaast wonen mensen steeds langer zelfstandig thuis. Dit vraagt om voldoende (zorg)geschikte woningen voor ouderen. Daarnaast is verduurzaming van onze woningen een belangrijke uitdaging omdat het bijdraagt aan de woningkwaliteit en betaalbaarheid. Met woningen die kwalitatief goed zijn en er verzorgd uit zien dragen we tevens bij aan een prettige woonomgeving in de kernen waar we werkzaam zijn.

Met de volgende ambities en doelstellingen, uit te werken in onze portefeuillestrategie, werken we aan wonen met comfort:

- Op basis van onze portefeuillestrategie, investeren we in voldoende geschikte en betaalbare woningen. De beweging die we de komende jaren inzetten en aan werken:
  - Op basis van prognoses blijft het gewenst aantal sociale huurwoningen, afhankelijk van de demografische en economische ontwikkelingen, tot 2030 tussen de 2.010 en 2.230 groot;
  - Het aanbod sociale huurwoningen (nu: 2.163 woningen) neemt tot 2021 met 15 tot 20 woningen af; het aanbod sociale huurwoningen stijgt licht door het aftoppen van dure huurwoningen bij mutatie maar daalt door de verkoop bij mutatie;
  - We verkopen ca. 6 woningen per jaar en genereren hiermee middelen die we investeren in nieuwbouw en kwaliteitsverbetering van ons woningbezit;
  - Door middel van sloop, herstructurering/renovatie, nieuwbouw en verkoop vernieuwen we onze woningvoorraad, naar een kwaliteit die past bij de huidige maatstaven. Verduurzaming is daarvan een belangrijk onderdeel. Concreet investeren we de komende jaren in:
    - sloop-nieuwbouw van 15 woningen aan de van Vlietstraat 1a t/m 15b in Nieuw-Lekkerland (in 2019);
    - herstructurering/renovatie 20 eengezinswoningen aan Liesdel 22 t/m 40 in Nieuwpoort (in 2020);
    - renovatie van 10 twee onder een kapwoningen aan de Middeweg in Nieuw-Lekkerland (in 2021);
    - energetische verbeteren van 1.220 woningen (2018-2023);



## Lek en Waard Wonen

- de sloop van 6 woningen aan de Bernhardstraat 9 t/m 14 in Groot-Ammers en herontwikkeling achterliggende locatie Mourik (2022) vraagt de nodige voorbereiding in de ondernemingsplanperiode;
  - Bij (vervangende) nieuwbouw richten wij ons op drempelvrij wonen en betaalbare woningen, gezien de toename van de doelgroep één- en tweepersoonshuishoudens in Molenwaard;
  - We blijven inzetten op betaalbare woningen; we zorgen ervoor dat minimaal 75% van onze woningen wordt aangeboden tot aan de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag;
  - Bestaande woningen passen we vraag gestuurd aan, passend bij de behoefte van huurders en gericht op het langer zelfstandig thuis wonen.
- ➔ We starten een pilot gericht op de doorstroming van ouderen naar een woning die gelijkvloers en/of zorggeschikt is. We zien namelijk dat een deel van de ouderen in onze woningen wil verhuizen, maar om diverse redenen dit niet doet. Deze pilot werken we in 2018 uit, op basis van ervaringen die hier bij andere woningcorporaties mee zijn opgedaan. We richten ons in deze pilot op het geven van voorlichting en bieden van ondersteuning.
- ➔ Lek en Waard Wonen investeert de komende jaren extra in duurzaamheid. In 2023 is het gemiddeld energielabel voor het gehele woningbezit B. Hiermee verhogen we de kwaliteit van onze woningen (wooncomfort) en leveren we een bijdrage aan de betaalbaarheid van de woonlasten voor onze huurders. Op basis van de portefeuillestrategie brengen we per complex de maatregelen en fasering in beeld.

### **Uitgangspunten verduurzaming woningbezit**

- ✓ Investerings in duurzaamheid zijn nadrukkelijk gekoppeld aan het planmatig onderhoud aan onze woningen.
- ✓ Verduurzamingsverbeteringen aan de woning worden volledig door Lek en Waard Wonen betaald.
- ✓ Bestaande woningen worden verduurzaamd naar label B. Nieuwbouw voldoet aan het bouwbesluit en heeft minimaal label A+.
- ✓ In lijn met de gemeentelijke ambitie, bouwen wij op uitleglocaties gasloos.
- ✓ Bij bestaande woningen investeren we eerst in de schil. Pas daarna doen we (grote) investeringen in de binnenzijde van de woning en installaties.
- ✓ We zijn terughoudend met het toepassen van nieuwe technieken en installaties die zich nog moeten 'bewijzen'.



## Lek en Waard Wonen

- ➔ Om onze duurzaamheidsambitie waar te maken, investeren we de periode van dit ondernemingsplan extra in de bewonerscommunicatie rondom duurzaamheidsprojecten. We merken dat het belangrijk is om huurders tijdig te informeren en eventuele zorgen weg te nemen. Hiervoor organiseren we bijeenkomsten en gaan we met individuele huurders in gesprek. Ervaringen die we gaandeweg opdoen, nemen we mee bij volgende projecten. Om er achter te komen hoe huurders het proces ervaren, evalueren we minimaal één project per jaar middels een enquête.
- ➔ In 2018 stellen we, conform landelijke afspraken, een plan van aanpak op voor CO2-neutraliteit in 2050. In aansluiting op dit plan van aanpak werken we vervolgens onze duurzaamheidsvisie uit, waarbij we naar een brede toepasbaarheid van duurzaamheid in onze organisatie kijken middels de people, planet, profit benadering.

### Wonen in een prettige omgeving

Zorgen voor betaalbare en comfortabele woningen is van belang voor het woonplezier van onze huurders. Ook draagt het bij aan een prettige leefomgeving voor onze huurders. Tegelijkertijd is een betaalbare en comfortabele woningen alleen, niet voldoende voor een prettige leefomgeving. Gelet op diverse ontwikkelingen waaronder de instroom van minder zelfredzame huurders en het langer zelfstandig thuis wonen van ouderen, dient ook de meer 'zachte' kant van het wonen geborgd te zijn. Lek en Waard Wonen investeert dan ook in de leefbaarheid van kernen, wijken en buurten en werkt samen met maatschappelijke partners binnen het sociale domein.

Met de volgende ambities en doelstellingen werken we aan een prettige omgeving:

- ➔ We intensiveren de samenwerking met onze partners en zetten daarbij in op korte lijnen en de uitwisseling van informatie (weten wat er speelt). Dit betreft zowel de gemeente Molenwaard, zorg- en welzijnsinstellingen maar ook andere maatschappelijke partners binnen het sociale domein. Naast contacten vanuit het dagelijkse werk, willen we minimaal één keer per jaar met deze partijen afzonderlijk de samenwerking evalueren en tot verbeteracties komen.
- ➔ Hoewel er geen grote leefbaarheidsproblemen zijn in de kernen waar wij werken, vraagt het wel continue onze aandacht. Soms alleen vanuit een signaleringsrol en op andere momenten of plekken in een meer actieve rol. Dit verschilt per situatie. In algemene zin hebben we als lokale corporatie met name een rol in het faciliteren, signaleren en de inzet op preventie. Een goede samenwerking met maatschappelijke partners is hiervoor noodzakelijk. De komende jaren is onze inzet gericht op:



## Lek en Waard Wonen

- Voortzetten van huidig beleid Lek en Waard Wonen op het terrein van groenonderhoud, verlichting achterpaden, bijdrage buurtbemiddeling en het faciliteren en ondersteunen van actieve bewonersgroepen.
- Consequent optreden bij achterstallig tuinonderhoud door een huurder en meer maatwerkoplossingen toepassen wanneer nodig. Omdat onze medewerkers (relatief) veel tijd kwijt zijn met handhaving, onderzoeken we de mogelijkheid om deze werkzaamheden bij een externe partij te beleggen. In 2019 is hierover duidelijkheid.
- We zien dat huurders vaak niet bekend zijn met de mogelijkheden voor buurtbemiddeling. We willen buurtbemiddeling beter onder de aandacht brengen van onze huurders. Hiervoor komen we in 2018, in overleg met beide huurdersverenigingen, tot een aantal concrete acties.

➔ Op basis van duidelijke afspraken over de rol en inzet van alle maatschappelijke partners in de gemeente Molenwaard, willen we komen tot een 'sociale kaart'. Deze sociale kaart brengen we nadrukkelijk onder de aandacht van alle inwoners en moet duidelijk maken bij wie zij met hun vraag terecht kunnen en hoe zij de betreffende organisatie kunnen bereiken. Lek en Waard Wonen neemt het initiatief om te komen tot de sociale kaart.

➔ We constateren dat er voor huurders veel onduidelijkheid is rondom het aanvragen van en de mogelijkheden voor woningaanpassing op het moment dat zij een beroep willen doen op gelden vanuit de WMO. Zo is het voor een huurder niet altijd duidelijk waar een aanvraag in te dienen en gebeurt het regelmatig dat huurders van 'het kastje naar de muur' worden gestuurd. We vinden het belangrijk dat dit wordt opgelost. Temeer omdat steeds meer huurders woningaanpassingen zullen aanvragen om langer zelfstandig thuis te wonen.

We gaan daarom met de gemeente en andere betrokken partijen in overleg om tot afspraken te komen hoe we dit anders regelen. Belangrijk daarbij is dat vooraf duidelijk is wat partijen wel/niet doen en dat er (zoveel mogelijk) eenduidig beleid wordt gehanteerd. Ideeën voor verbetering hebben we al. Bijvoorbeeld een inloopspreekuur waar betrokken partijen aanwezig/vertegenwoordigd zijn. Of het door de gemeente verlenen van mandaat aan Lek en Waard Wonen om huurders bij bepaalde (eenvoudige) aanvragen direct te helpen. Ook als dit een WMO-aanvraag betreft. Uiterlijk in 2019 willen we dat dit geregeld is.



## DE ORGANISATIE

---

Om de dienstverlening aan onze huurders de komende jaren te continueren, investeren we in de organisatie en onze medewerkers. Met elkaar zijn we immers (mede) verantwoordelijk voor het woonplezier en de dienstverlening aan onze huurders.

### Continuïteit in dienstverlening

Huurders zijn tevreden over onze dienstverlening. Dit willen we zo houden. We hebben betrokken en klantgerichte medewerkers die maatwerk leveren. Als organisatie zijn we goed bereikbaar middels diverse kanalen en onze medewerkers zijn aanspreekbaar. Ons kantoor in Nieuw-Lekkerland heeft ruime openingstijden en middels spreekuren die we in Nieuwpoort (2x per week) en Groot-Ammers (1x per week) organiseren zijn we altijd dichtbij.

- ➔ Om de tevredenheid over onze dienstverlening te meten en onszelf scherp te houden, meten we continue de kwaliteit van het verhuur, reparatie en onderhoudsproces. We zijn hiervoor aangesloten bij KWH en streven naar een 'A' score in de benchmark.

### Digitalisering

De afgelopen jaren zijn de ontwikkelingen op het gebied van ICT en digitalisering enorm snel gegaan. De impact hiervan is groot, onomkeerbaar en het biedt veel kansen. Zowel voor de wijze waarop wij ons werk doen, als op de behoefte en vraag vanuit onze huurders. Het is belangrijk dat Lek en Waard Wonen de komende jaren meegaat in deze ontwikkeling. We kiezen ervoor om dit, passend bij de schaal en mogelijkheden van onze organisatie, in stapjes te doen. Ook omdat we zien dat een groot deel van onze huurders waarde hecht aan de traditionele contactmogelijkheden zoals telefoon, email en binnenlopen op het kantoor.

- ➔ Binnen de periode van dit ondernemingsplan realiseren we een huurdersportaal. In 2019 starten we hiermee en in de opvolgende jaren breiden we de functies en mogelijkheden voor onze huurders verder uit. Huurders krijgen toegang via onze website en kunnen met dit portaal bepaalde diensten zelf regelen. Het huurdersportaal is een aanvullende dienst.

Om de dienstverlening aan onze huurders te optimaliseren en tegelijkertijd efficiënter te werken, gaan we vanaf 2018 zoveel mogelijk papierloos werken. Processen worden zoveel mogelijk gedigitaliseerd en medewerkers krijgen onafhankelijk van tijd of plaats toegang tot het primaire systeem. Zij zijn hiermee in staat om op locatie iets op te zoeken of direct te registreren. Bijvoorbeeld bij een woningopname of het tekenen



van een huurcontract. Door op deze manier te werken kunnen we ons werk sneller en zorgvuldiger doen.

### **Afronden integratie organisaties**

Met de fusie van Woningstichting Nieuw-Lekkerland en Woningbouwstichting Lek en Waard Wonen is er voor medewerkers van beide organisaties veel veranderd. Nieuwe collega's, een nieuw kantoor maar ook kennismaking met elkaars werkwijzen. De komende periode is het noodzakelijk om eenduidigheid in processen aan te brengen en procedures gelijk te trekken. Dit vraagt veel van medewerkers en managementteam. Tegelijkertijd worden er diverse nieuwe beleidsstukken opgesteld. Dit dient op goede wijze in de organisatie te worden geborgd.

- ➔ Met alle collega's doorlopen we een traject dat bijdraagt aan eenduidigheid in processen en het borgen van beleid in de organisatie. Hoewel het tijd en aandacht vraagt, streven we ernaar om dit een jaar na de officiële fusie af te ronden.
- ➔ We investeren in de persoonlijke ontwikkeling van onze medewerkers. Competentieontwikkeling passend bij de functie van een medewerker staat daarin centraal. In de jaarlijkse functionerings- en beoordelingscyclus worden hier met individuele medewerkers afspraken over gemaakt. Medewerkers krijgen de ruimte om zich, daar waar gewenst en noodzakelijk, middels opleiding of training verder te ontwikkelen.

### **Financieel gezond**

Lek en Waard Wonen is een financieel gezonde corporatie. We staan er financieel goed voor en bewaken dit nauwgezet. Het stelt ons immers in staat om op korte en lange termijn te blijven investeren in de sociale woningvoorraad binnen de gemeente Molenwaard. Uitgangspunt hiervoor zijn de financiële ratio's en bijbehorende normen van het WSW. Doormiddel van goed risicomangement beheersen we mogelijke risico's. Daarnaast sturen we op bedrijfslasten die minimaal in lijn zijn met het gemiddelde van onze referentiegroep in de benchmark. We streven naar een optimale inzet van middelen ten behoeve van onze huurders. Daar ligt immers ons bestaansrecht.

### **Integriteit en verantwoording**

Als maatschappelijke organisatie zijn integriteit en het actief afleggen van verantwoording twee zeer belangrijke aspecten van ons werk. Dit geldt voor alle lagen van de organisatie. Transparantie staat daarbij voorop. In onze integriteitscode hebben we dit vastgelegd. Verantwoording afleggen doen we op diverse manieren en op verschillende niveaus. Het jaarverslag inclusief verslag van de raad van commissarissen en de vierjaarlijkse visitatie zijn daarvan voorbeelden. Verantwoording afleggen doen we echter dagelijks in dialoog met onze lokale partners. Zowel medewerkers, management, bestuur en de raad van commissarissen. De totstandkoming van dit ondernemingsplan waarbij al onze belanghouders zijn betrokken onderstreept dit.