



Samen Veerkrachtiger!

Ondernemingsplan 2025-2028



Inhoud

	Blz
Voorwoord	03
Terugblikken	04
Vooruitkijken	06
Vijf strategieën	
I Veerkracht	09
II Meer woningen	10
III Kostenbeheersing	12
IV Brede verduurzaming	14
V Digitaal dichtbij	16
Randvoorwaarden	17

Samen Veerkrachtiger!

Een titel die alles zegt

We streven naar wijken en buurten die veerkrachtig zijn. Veerkracht blijft ook de komende periode ons leidende thema. We geloven dat fijn wonen begint bij de omgeving waarin je woont. Samen met jou, buurtbewoners en andere belanghebbenden werken we met alle collega's van Ons Huis aan een (nog) veerkrachtigere omgeving.

Dit betekent dat we niet kiezen voor een drastische koerswijziging, maar doorgaan op de ingeslagen weg van ons vorige ondernemingsplan. Hoewel we al veel hebben bereikt, zijn we er nog niet.

Ondertussen is er veel veranderd. De wereld staat niet stil en Ons Huis beweegt mee. Daarom hebben we onze doelen opnieuw bekeken, aangescherpt, aangevuld en waar nodig aangepast. En dat doen we met veel energie en overtuiging. We gaan ervoor!

Voor je ligt het nieuwe ondernemingsplan van Ons Huis. Een plan dat richting geeft aan onze inzet en prestaties. Dit plan is tot stand gekomen met de input van veel mensen. We hebben huurders bezocht en hun ideeën opgehaald over hun woning, omgeving en hun relatie met Ons Huis als verhuurder. Dit leverde waardevolle inzichten op. Ook hebben we samengewerkt met diverse partners en huurdersvertegenwoordigers zoals HOG Apeldoorn en HOG Warnsveld & Zutphen.

Natuurlijk hebben ook onze medewerkers, de OR en de RvC bijgedragen. Iedereen heeft waardevolle input geleverd voor dit plan.

Ik ben blij met hoe we dit hebben gedaan. Daarom durf ik met vertrouwen te zeggen dat we met dit plan, Samen Veerkrachtiger!, weer een nuttige bijdrage gaan leveren in de twee gemeenten waar wij actief zijn als woningcorporatie.

Ik wil iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan dit plan. Dank voor het wijzen van de weg, het tot stand brengen van dit plan en complimenten voor wat we samen hebben bereikt.

Laten we samen bijdragen aan **Samen Veerkrachtiger!**



Arjen Jongstra

Directeur bestuurder
bij Ons Huis

Ondernemingsplan Ons Huis

Apeldoorn-Warnsveld-Zutphen 2025-2028

Goed wonen is de basis is voor een gelukkig leven. Daarom werken we dagelijks met veel passie aan onze missie om betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige wijken mogelijk te maken in de regio Apeldoorn, in Warnsveld en in Zutphen.

Wij geloven in een stad met een goede en evenwichtige mix van verschillende huishoudens.

Dit draagt bij aan veerkrachtige buurten. Veerkrachtige buurten zijn buurten waar bewoners kunnen omgaan met veranderingen die op hen af komen. Een fijne omgeving waar je jezelf kunt zijn en waar je je veilig voelt. Dit gaat verder dan alleen een goede woning; het gaat ook over een fijne buurt en veiligheid op straat. Voor de veerkracht van een buurt is het van belang dat er

belangrijke voorzieningen zoals winkels en een huisarts aanwezig zijn.

Deze missie en visie heeft ons de afgelopen jaren geholpen in ons doen en denken. We hebben hard gewerkt aan steden en een dorp waar bewoners prettig samen kunnen leven. Ongeacht hun inkomen of achtergrond.



Waar hebben we de afgelopen jaren zo hard aan gewerkt?

We hebben de afgelopen jaren (2021 - 2024) meer dan 200 sociale huurwoningen toegevoegd. Tegelijkertijd hebben we volop ingezet op de betaalbaarheid en duurzaamheid van woningen. Door bijvoorbeeld 1000 woningen te isoleren. Ook liggen er inmiddels op ruim 2.500 woningen zonnepanelen.

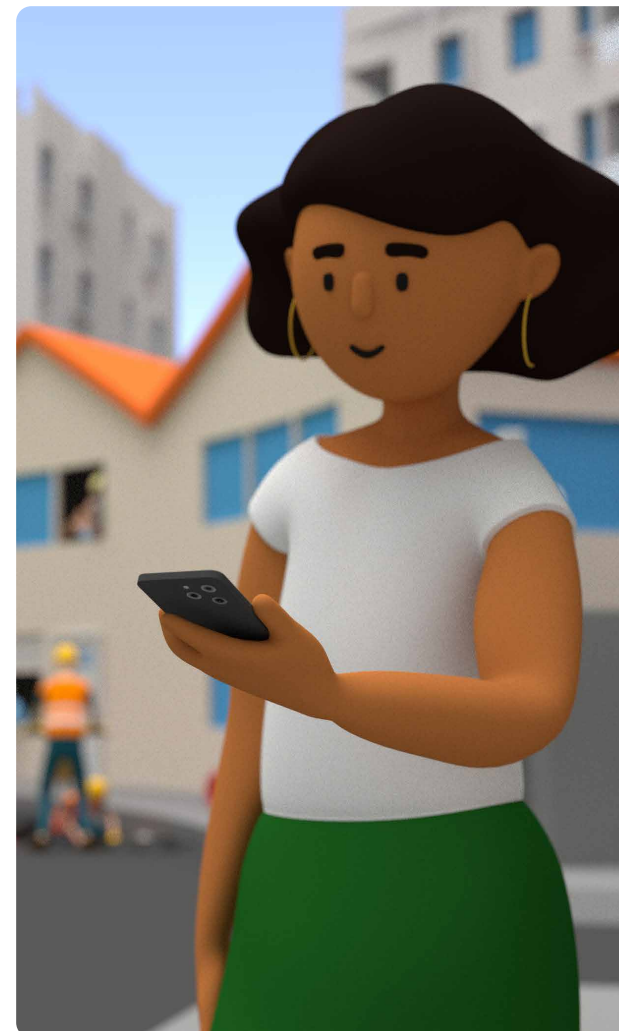
Deze verbetering van kwaliteit wordt gezien en gewaardeerd door onze huurders. De waardering voor het afhandelen van reparatieverzoeken is zelfs gestegen tot een ruime acht.

“We zijn bereid om meer te doen dan waar we op papier verantwoordelijk voor zijn.”

De waardering voor wat we doen aan het verbeteren van veerkracht is minder makkelijk in cijfers uit te drukken. Want hoe ‘meet’ je de waardering voor dat luisterende oor van onze vakman voor een huurder met zorgen, of welke data laten onze inspanningen om het netwerk rondom een huurder te verstevigen zien.

De visitatiecommissie ziet onze inspanningen op dit vlak en geeft ons een uitstekende beoordeling. Wij geloven in samenwerking. Met partners in de steden en dorpen maar zeker ook met bewoners. Ook interne collega’s van verschillende afdelingen vinden elkaar steeds beter. Hierdoor behalen we beter en sneller resultaat voor de huurders. We zijn bereid om meer te doen dan waar we op papier verantwoordelijk voor zijn en tonen lef en initiatief in het samenwerken. Daarnaast staan we open om te leren.

Afgelopen jaren hebben we veel bereikt. Tegelijkertijd is er nog veel te doen. Niet alles waar we de afgelopen jaren aan zijn begonnen is al afgerond. Zo gaan we bijvoorbeeld nog enkele van onze woningen isoleren en zijn er locaties die we al eerder hadden willen opleveren nog onbebouwd. Daarnaast komen er steeds meer nieuwe uitdagingen op ons pad.



Wat vraagt dat de komende jaren van ons?

De woningnood in onze steden en dorpen wordt urgenter

Al jaren zien we een toenemende woningnood en de schrijnende problemen die dit met zich meebrengt. Starters kunnen geen geschikte woning vinden en ook het is moeilijk voor andere woningzoekende om hun woonsituatie te verbeteren.

Inmiddels leidt het tekort aan sociale huurwoningen ook om andere redenen tot onvrede in de samenleving. De schaarste moet verdeeld worden. Als een deel van de samenleving daarbij het gevoel krijgt dat sociale huurwoningen niet voor hen beschikbaar zijn, doet dat iets met het draagvlak voor volkshuisvesting. Woningbouw is geen nieuwe uitdaging, maar vraagt wel om een intensievere aanpak.

Duurzame en betaalbare woningen

De verduurzaming van onze woningen vraagt de komende jaren om een vernieuwde inzet. Hoewel de isolatie van woningen nog niet voltooid is, gaan onze ambities alweer verder. Onze woningen moeten van het aardgas af, omdat een hoge CO₂-uitstoot de opwarming van de aarde versnelt. Daarnaast zorgt het gebruik van aardgas voor afhankelijkheid van andere landen, met alle gevolgen van dien. Bovendien kan de gasprijs de woonlasten harder laten stijgen dan

huurders kunnen betalen. Betaalbaarheid blijft dus cruciaal. De overheid moet ervoor zorgen dat iedereen voldoende inkomen heeft om rond te komen, terwijl een woningcorporatie als Ons Huis betaalbare woonkwaliteit moet bieden.

Steeds meer bewoners met zorgen

De veranderingen onder onze bewoners zorgen ook voor flinke uitdagingen. De vergrijzing stelt nieuwe eisen aan onze woningen en dienstverlening. We kunnen zelfs spreken van een dubbele vergrijzing:

Het aantal 65+ers groeit en we hebben te maken met een bevolking die steeds ouder wordt.

Daarnaast kampen sommige huurders met problemen zoals armoede en gezondheidskwesties. Te vaak wonen onze huurders in buurten met veel overlast en onveiligheid. Dit vraagt langdurige extra aandacht, met een combinatie van fysieke en sociale maatregelen. Deze uitdaging delen we met vele andere partijen, inclusief de wijkbewoners zelf. Zowel in Apeldoorn als Warnsveld en Zutphen zien we de enorme opgave om de samenleving bij elkaar te houden. Te veel mensen voelen zich buitengesloten en onbelangrijk, terwijl iedereen nodig is voor onze welvaart en welzijn.

Er zijn volop kansen om te verbeteren

De uitdagingen zijn groot, maar de kansen om ze efficiënt aan te pakken zijn dat ook. Digitalisering biedt zeker mogelijkheden. De opkomst van AI-modellen, zoals ChatGPT kan bijvoorbeeld leiden tot betere dienstverlening. Ook is er hoop, omdat woningcorporaties door de politiek weer worden gezien als deel van de oplossing. We merken dat bewoners ons weer meer waarderen en gaan vertrouwen, doordat we aanwezig en aanspreekbaar zijn. Dat is belangrijk, want 'betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige wijken' realiseren we samen.

Onze ambities voor de komende jaren; beleidsmatig geen sloop, wel renovatie

We zijn op de goede weg. Daarbij geloven we in de ingeslagen weg. Dus onze missie blijft onveranderd: 'betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige wijken'. Onze partners in de gemeente Apeldoorn en gemeente Zutphen herkennen onze koers, en bewoners waarderen onze inzet en weten wat ze van ons kunnen verwachten. Dit blijkt uit onze dagelijkse praktijk en uit de gesprekken met huurders en partners die we in het kader van het ondernemingsplan hebben gevoerd. Maar er zijn wel nieuwe uitdagingen zoals we hierboven hebben beschreven.

Waar mag je ons aan houden?

Wat voor je ligt is geen volledig nieuw ondernemingsplan, maar een update van het plan wat we hebben gemaakt in 2021. De ambities, onze doelen, zijn bijgesteld en afgestemd op de belangrijkste opgaven, kansen en bedreigingen.

In de jaren 2025 – 2028 gaan wij voor deze resultaten:

- Wij gaan minimaal 300 woningen bouwen. Daarnaast gaan we 150 extra huishoudens huisvesten binnen onze bestaande woningvoorraad.
- Waar mogelijk hebben onze woningen in 2026 minimaal label B. We willen -waar mogelijk- in elk geval geen woningen meer hebben met een E, F of G-label eind 2026.
- We weten dat een periode van drie jaar veel te kort is om echt het verschil te maken in de veerkracht van wijken. Toch is het onze ambitie dat de buurten waarin wij substantieel bezit hebben in 2030 de veerkracht aanzienlijk is verbeterd. We beseffen dat deze ambitie hoog is en dat we afhankelijk zijn van meerdere factoren en samenwerking met andere partijen.
- Ons huurbeleid is vanzelfsprekend onderwerp van gesprek met de huurdersbelangenverenigingen en bovendien sterk afhankelijk van regelgeving. We streven er naar minimaal 50% van onze woningen onder de eerste aftoppingsgrens te verhuren in 2028. Zo sturen we op gelijke slaagkansen voor alle inkomensgroepen.
- De basis voor een duurzaam en succesvol bedrijfsmodel zie je terug in onze financiële cijfers.

Natuurlijk willen we de komende jaren nog meer resultaten behalen dan de resultaten van afgelopen jaren. We zijn ons ervan bewust dat het om uitkomsten gaat waarbij we deels afhankelijk zijn van andere partijen en externe ontwikkelingen die we niet kunnen beïnvloeden. Toch is dit wel de ambitie die ons drijft en waaraan we gaan werken. We hebben ze samengevat in vijf strategieën.

Deze vijf strategieën omvatten niet het vele werk dat we bij Ons Huis elke dag verrichten en blijven doen. Wat goed gaat en nodig is, blijven we gewoon doen. Dat is logisch en daar mogen onze huurders en partners op rekenen. De hoofdlijnen geven aan waar we de komende jaren de focus op leggen.

Waar gaan we vernieuwen, aanscherpen en wat vraagt dat van ons?

De vijf strategieën



STRATEGIE 1: We versterken de veerkracht van wijken, door nog meer samen te werken met bewoners

Wij geloven in de kracht van samenwerking. De afgelopen jaren hebben we voornamelijk ingezet op de samenwerking met partners. De komende jaren gaan we het accent verleggen naar de samenwerking met bewoners. Door samen te werken met bewoners, dragen we bij aan veerkrachtige wijken waar iedereen zich veilig en thuis voelt. Met elkaar bouwen we aan een gemeenschap waar problemen vroegtijdig worden aangepakt en iedereen een bijdrage kan leveren. We gaan vaker naast bewoners staan.

Door het gebrek aan veerkracht van wijken te benoemen en zichtbaar werk te maken van een wijkgerichte aanpak, hebben we de afgelopen jaren het voortouw genomen. Ook onze partners in Apeldoorn hebben het bevorderen van veerkracht inmiddels omarmd. Bij het werken aan veerkrachtige wijken hebben we ons afgelopen jaren voornamelijk gericht op Apeldoorn. In Zutphen en Warnsveld hebben we op dit moment geen bezit in de wijken waar veerkracht erg onder druk staat. We zien dat in delen van Apeldoorn veel mensen wonen die op individueel

niveau extra ondersteuning nodig hebben. Deze wijken vragen extra aandacht, omdat er overlast is en er is een gebrek aan veiligheid. Deze combinatie vraagt de komende jaren een gezamenlijke aanpak met de andere corporaties, welzijnsorganisaties, zorgpartijen, gemeente en veiligheidsinstanties. Het blijft belangrijk om beter en zonder barrières samen te werken, zodat individuele huurders en de gehele wijk hier baat bij hebben. Samen met partners en huurders(organisaties) bekijken we wat er nodig is en werken we aan veerkrachtige wijken.

Hoe komen we tot een goed resultaat?

- Waar we het de laatste jaren vaak óver de wijk en de bewoners hebben gehad, gaan we dat de komende jaren nog vaker mét de wijk en de bewoners doen.
- We blijven dicht bij onze huurders en zijn bereid om maatwerk te leveren.
- We zijn zichtbaar aanwezig en benutten de contactmomenten met huurders.
- We zijn continue op zoek naar inspirerende voorbeelden om in contact te komen met bewoners die we nu nog moeilijk bereiken.
- We stimuleren en activeren bewoners zelf aan de slag te gaan en zich verantwoordelijk te voelen voor hun buurt. Huurders die een stapje extra zetten voor elkaar, hun complex en de buurt.
- We kijken daarbij naar inspirerende voorbeelden in het land.
- We evalueren onze inzet in de periode 2021 – 2024 en verbeteren op basis daarvan onze aanpak.

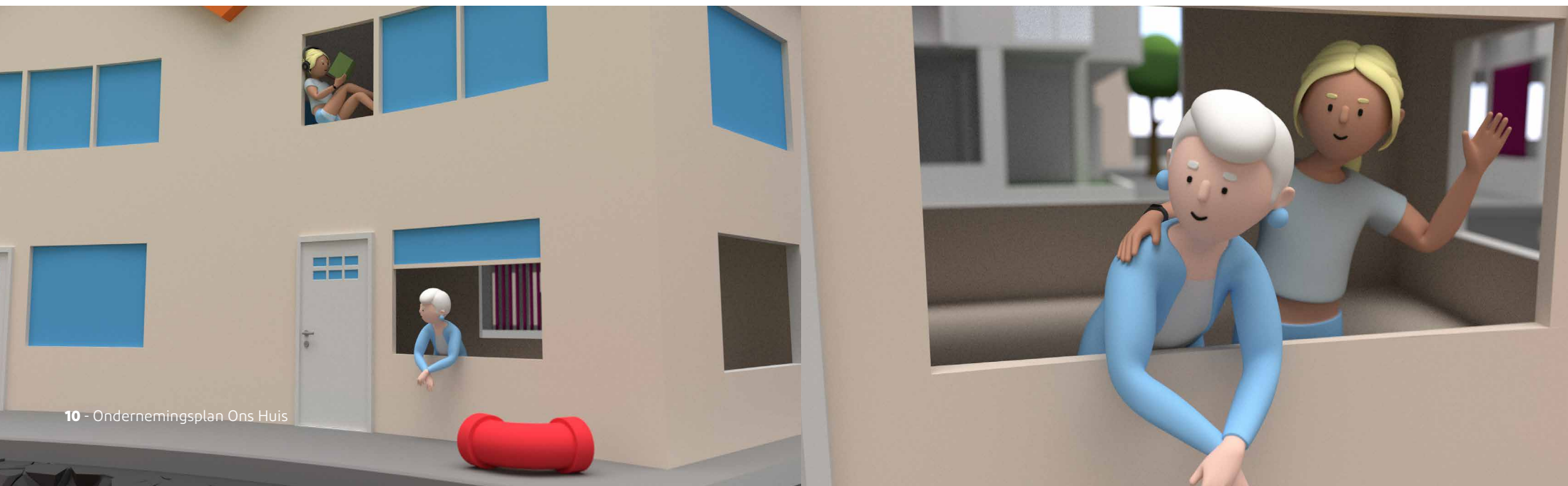


STRATEGIE 2: We zorgen voor meer woningen voor meer mensen, door nieuwbouw en optimaal gebruik van bestaande woningen

Wij willen graag dat iedereen een fijne plek heeft om te wonen. Door onze nieuwbouwplannen waar te maken en bestaande woningen efficiënter te benutten, zorgen we ervoor dat meer mensen een betaalbare en prettige woning vinden in een veilige en vertrouwde buurt.

De woningnood is hoog. Met name jongeren en starters zijn daar de dupe van. De vergrijzingsgolf waar we mee te maken hebben en het extramuraliseren van de zorg leidt tot een behoefte aan nieuwe woonvormen. De druk om meer of andere woonvormen toe te voegen, neemt nog steeds toe. Het verlichten van de woningnood vraagt niet alleen om meer bouwplannen maar vooral het waarmaken daarvan. Het vraagt om nieuwbouw, maar ook een intensiever gebruik van

bestaande woningen. Wij streven er dan ook naar dat er in Apeldoorn, Zutphen en Warnsveld meer mensen kunnen wonen. Daarom zetten we ons tot het uiterste in om de komende drie jaar 300 nieuwe woningen te bouwen en daarnaast 150 huishoudens extra te huisvesten in bestaande woningvoorraad. Dat kan gaan om het 'optoppen' van complexen of om het intensiever gebruiken van bestaande woningen, bijvoorbeeld door 'woondeelconcepten' of het inbreiden van bestaande locaties.



We richten ons niet op het ombouwen van bestaand vastgoed (zoals van bedrijfspand tot woningen).

Vanwege de veerkracht in wijken willen we graag een stad met een goede en evenwichtige mix van verschillende type huishoudens. Goedkopere sociale huurwoningen voegen we het liefst toe in veerkrachtige wijken en de duurdere sociale huurwoningen in de minder veerkrachtige wijken. Zo draagt ook ons portefeuillebeleid bij aan gemengde en veerkrachtige wijken.

Onze algemene lijn is dat wij ons richten op het bouwen en beheren van regulier te verhuren woningen. Dat wil zeggen dat Ons Huis – een uitzondering daargelaten – geen aanbieder is van

specifiek, voor één doelgroep geschikt, vastgoed. We gaan bij het toevoegen van woningen wel na of deze vlakbij belangrijke voorzieningen liggen. Met name voor ouderen of andere zorgbehoevenden.

Zo dragen we bij aan het realiseren van woonzorgcirkels.

Het woningtekort is voelbaar bij de laagste inkomensgroepen, maar ook onder de middeninkomens. Het is duidelijk dat hier ook een opgave ligt, al is het toevoegen van woningen voor middeninkomens wat ons betreft niet de eerste verantwoordelijkheid van een woningcorporatie. Woningen bouwen in het niet-gereguleerde segment kan vooralsnog niet met borging van

de overheid. Het kost relatief veel geld dat we niet aan onze primaire opgave kunnen besteden. We bouwen daarom alleen woningen in het gereguleerde segment (daeb).

Dat we alleen woningen in het gereguleerde segment bouwen, betekent niet dat we geen aanbod hebben voor middeninkomens. In het wat duurdere deel van het gereguleerde segment – de woningen met een huur boven de aftoppingsgrenzen - maken wij ook ruimte voor de lagere middeninkomens. Dat doen we vooral in buurten waar de veerkracht onder druk staat.

Hoe komen we tot een goed resultaat?

- We bouwen in 2025 – 2028 minimaal 300 nieuwe woningen. We kijken hierbij naar de specifieke behoefte van huurders en woningzoekenden. Daarbij kijken we vanuit de zorg- en welzijnsontwikkelingen naar de behoefte van ouderen.
- We werken samen aan een taskforce woningbouw die belemmeringen wegneemt voor bouwprojecten.
- We huisvesten 150 extra huishoudens binnen onze bestaande woningvoorraad. We onderzoeken de mogelijkheden van woningdelen, optoppen en inbreiden. Hiermee hopen we de slaagkansen voor jongeren en starters op de woningmarkt te vergroten.
- We stoppen de verkoop van woningen.

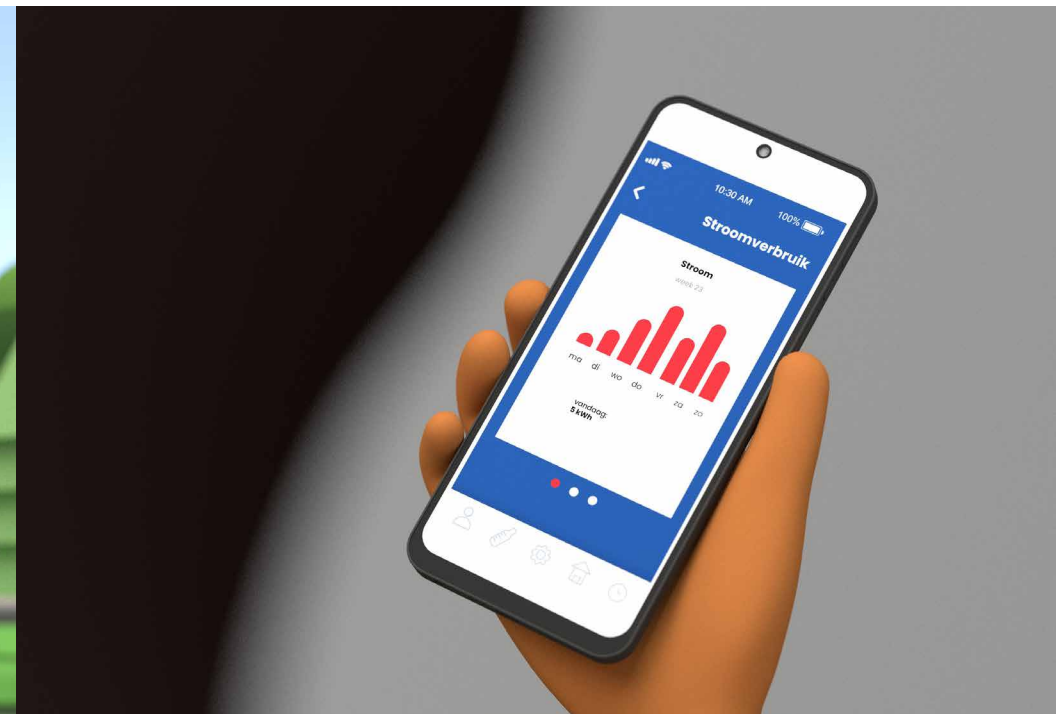
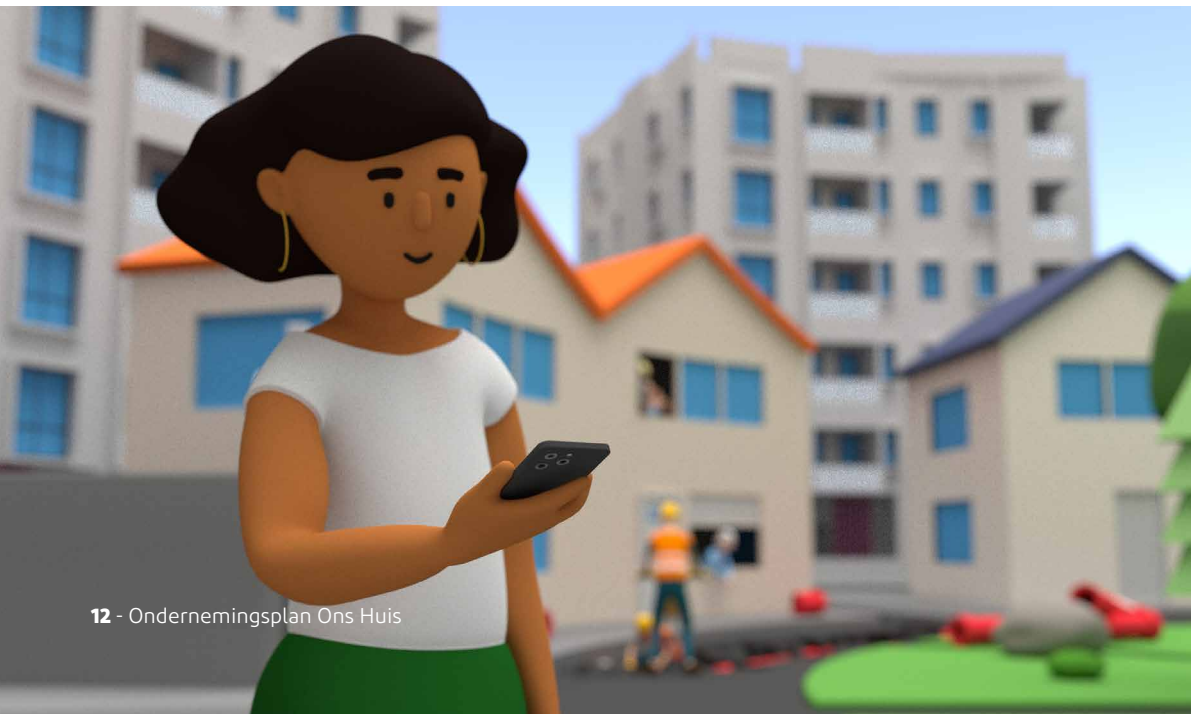


STRATEGIE 3: We maken de kosten van wonen meer voorspelbaar voor huurders, door duidelijke informatie, inzicht in kosten en meer regie over stook- en servicekosten

Wij zorgen voor betaalbare woonoplossingen die de basis zijn voor een veilige en zekere toekomst. Door zorgvuldig om te gaan met kosten en efficiënt te beheren, bieden we onze huurders de zekerheid van een stabiele en vertrouwde woonomgeving waar ze op kunnen bouwen.

Ons Huis overlegt en communiceert duidelijk naar huurders over de hoogte van de huur, de verwachte huurontwikkeling en overige kosten. Omdat veel van onze huurders heel weinig bestedingsruimte hebben, betrekken we de financiële consequenties voor de huurder nadrukkelijker dan voorheen bij alles wat we doen en laten. We spannen ons in om samen met partners betalingsproblemen en armoede te voorkomen.

Veel mensen ervaren op dit moment bestaansonzekerheid, onder andere door de onvoorspelbaarheid in (woon)lasten. Deze onzekerheid geeft stress, soms zelfs zo veel, dat mensen er ziek van worden. Veel van deze mensen wonen in een sociale huurwoning, ook in Apeldoorn, Warnsveld en Zutphen. Wij kunnen deze onzekerheid mogelijk een stukje verlichten door nog meer te letten op de woonlasten van de mensen.



Natuurlijk doen we dat in het algemeen door de huren laag te houden. We verhuren onze woningen allemaal voor een gereduceerde huurprijs (anno 2024 is dat gemiddeld 67% van de maximaal toegestane huur) en betrekken de betaalbaarheid voor huurders bij ons huurbeleid. Dat wil niet zeggen dat we per se naar de laagst mogelijke huren streven. Wat betreft ons huurbeleid volgen we de landelijke afspraken. We kijken ook naar de investeringen die nodig zijn in bestaande en nieuwe woningen.

We sturen op de betaalbaarheid en voorspelbaarheid van de woonlasten door het verduurzamen van onze woningen. Als de stookkosten laag zijn en de elektriciteit deels komt van de

eigen zonnepanelen, biedt dat minder kans op onverwachte uitschieters in de kosten. We gaan meer aandacht geven aan de aanvullende kosten, bijvoorbeeld de servicekosten.

Ook denken we veel onzekerheid bij bewoners te kunnen wegnemen door goede communicatie.

Door uit te blijven leggen hoe woonlasten zijn opgebouwd, hen inzicht te geven, en aan te geven waar bewoners zelf op kunnen sturen. Denk bij dat laatste bijvoorbeeld over het communiceren over installaties na verduurzaming. We willen op tijd inzicht geven in de kosten die huurders kunnen

verwachten, door eventueel te wijzen op risico's, het gesprek aan te gaan over hoe problemen te voorkomen en eventueel samen op te lossen. We zijn duidelijk over wat we wel en niet doen en waarom, door uit te leggen en inzicht te geven.

Hoe komen we tot een goed resultaat?

- Huurders met een collectieve elektra- en/of verwarmingsinstallatie krijgen meer inzicht in hun actuele energieverbruik.
- We geven meer uitleg over het systeem en de werkwijze. We geven huurders meer regie over hun servicekosten. Bijvoorbeeld door bepaalde taken door huurders zelf uit te laten voeren.
- We onderzoeken of technologie kan helpen om het gedrag van huurders – bijvoorbeeld hoe ze omgaan met de verwarming van het huis – op een positieve manier te beïnvloeden.
- In de keuzes die we maken ten aanzien van de servicekosten, laten we het belang van de betaalbaarheid voor de huurders nog zwaarder wegen.



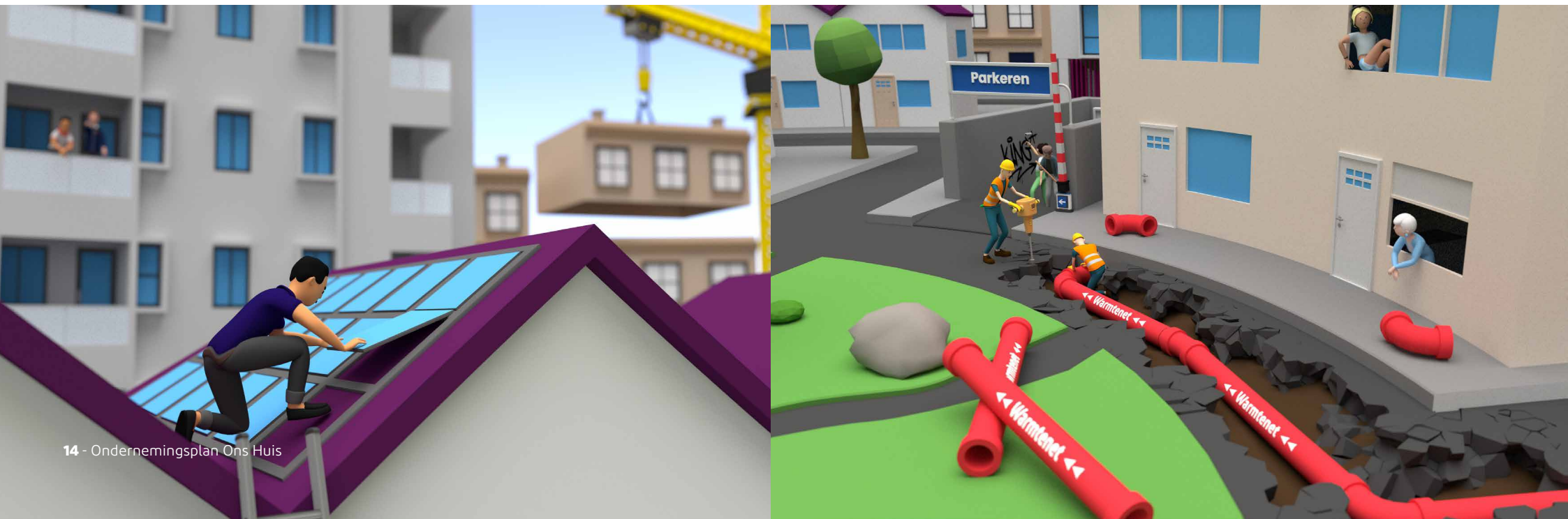
STRATEGIE 4: Bredere verduurzaming, door samen te werken aan de warmtetransitie

Om de huurders in Apeldoorn, Warnsveld en Zutphen ook in de toekomst betaalbare kwaliteit te kunnen bieden, hebben we de afgelopen jaren een enorme slag gemaakt in het verduurzamen van onze woningen. We zijn een maatschappelijke organisatie, die begaan is met de bewoners en met het klimaat. Daarom gaan we de komende jaren door met het isoleren van onze woningen tot minimaal label B en zetten we in op de warmtetransitie.

Wat betreft de isolatie van woningen hebben onze woningen - waar mogelijk – geen E, F, G-label meer. Driekwart van onze woningen heeft zelfs een label B of beter. De overige woningen worden waar mogelijk de komende twee jaar allemaal verduurzaamd.

Bij de fysieke aanpak van deze woningen hebben we oog voor de sociale problematiek onder de bewoners.

Dat geldt in zijn algemeenheid, maar zeker in de wijken waar de veerkracht onder druk staat. Onze mensen komen immers achter de voordeur en zijn dus nabij bewoners. Hoe beter mensen erbij zitten, hoe meer ze openstaan voor verandering. De komende jaren gaan we hier nog meer oog voor hebben. Veerkrachts- en duurzaamheidsdoelstellingen gaan hand in hand met elkaar. Daarbij kan dit elkaar versterken.



De verbreding van de opgave in de verduurzaming betreft het verzorgen van een duurzame warmtebron. Een opgave die we serieus nemen, maar waarvoor we nog niet altijd het beste antwoord weten. Vooralsnog houdt Ons Huis daarbij alle mogelijkheden – van warmtepompen tot warmtenetten - open. De komende jaren gaat veel aandacht uit naar het werken aan de voor de bewoners en het klimaat meest optimale oplossing. Dat doen we samen met onze collega corporaties. We vinden het belangrijk om hierbij, ook op lange termijn oog te houden voor de betaalbaarheid. We zijn scherp op het belang voor de huurders, 'whats in it for them?'

De kennis die we intern hebben zetten we optimaal in. We zien dat we deze transitie vooral succesvol kan zijn als er voldoende veerkracht is in de buurten.

Samenwerken is daarom essentieel.

Niet alleen op het gebied van de techniek, maar ook op het sociale vlak. Samen met partners willen we drempels voor huurders wegnemen, door hen goed te informeren en mee te nemen in de ontwikkelingen rondom de energietransitie.

Het isoleren en de warmtetransitie vraagt veel tijd en aandacht van Ons Huis de komende jaren. Zeker omdat deze opgave naast onze andere ambities staat. Ons Huis is een organisatie die liever een paar dingen direct goed doet, dan veel dingen half. Dat vraagt om duidelijke keuzes en prioriteiten. Daarom kiezen we om op circulariteit en klimaatadaptatie, zeker ook belangrijke thema's in de verduurzaming, niet voorop te lopen. We volgen wel de ervaringen van andere partijen op de voet en stappen in als zich daar mooie kansen voordoen.

Hoe komen we tot een goed resultaat?

- We brengen uiterlijk in 2026 waar mogelijk ook de laatste 25 procent van onze woningen naar minimaal label B. Wij blijven de woningen waar mogelijk voorzien van zonnepanelen.
- De komende jaren gaan we meer in samenwerking doen, niet alleen op het gebied van techniek. Maar ook sociaal, juist om de duurzaamheidsdoelen te halen. We werken samen met andere corporaties, gemeente, waterschap, zorg, welzijn en veerkrachtpartners.
- Veerkracht draagt bij aan de energietransitie en andersom. Daarom koppelen we de energietransitie intensiever aan sociale vraagstukken.
- We betrekken bewoners bij de energietransitie. We leggen de nut en noodzaak uit en lichten toe. Zowel bij de fysieke interventies als bij het gebruik van de technologie. We doen het samen met huurders.
- We onderzoeken vanuit het perspectief van het klimaat en de bewoners de meest optimale oplossing.



STRATEGIE 5: Dichtbij onze huurders, door het inzetten van (digitale) innovaties die bijdragen aan de menselijke maat

Wij staan dicht bij onze huurders. We geloven dat persoonlijke aandacht het verschil maakt. In onze dienstverlening staat nabijheid centraal. Huurders weten ons makkelijk te vinden, fysiek in de wijk of in een complex, bij ons op kantoor of via digitale of andere communicatiekanalen. We passen onze communicatie aan naar de wens en mogelijkheden van de huurder.

We zien dat digitale innovaties voor veel huurders vooral kansen biedt. Door meer gebruik te maken van slimme digitale oplossingen, blijven we beter in contact met onze huurders, zodat zij zich gehoord en gezien voelen. We gaan onze dienstverlening nog meer 'huurdergericht' organiseren, door meer in te zetten op procesoptimalisatie. Daarbij gaat de digitalisering ons in staat stellen het voor huurders 'in één keer goed' te doen en daarmee aan efficiëntie te winnen.

Voor andere huurders biedt de digitalisering naast kansen ook bedreigingen. Sommige huurders hebben bijvoorbeeld niet de benodigde vaardigheden om hier mee om te gaan. Sowieso zien wij in dat nabijheid voor sommige huurders echt persoonlijk contact vraagt. De tijd die digitalisering en procesoptimalisatie ons gaat opleveren, besteden we graag om ook nabij deze huurders te kunnen zijn.

Hoe komen we tot een goed resultaat?

- We zijn aanspreekbaar en herkenbaar (nabij) in de buurt. We hebben de professionaliteit en handelingsvrijheid om maatwerk te leveren waar nodig.
- We actualiseren onze klantvisie. We onderzoeken de wensen van onze huurders en gaan nog meer "huurdergericht" communiceren. Ook onderzoeken we de mogelijkheden van technologie daarin.
- We evalueren en optimaliseren onze klantprocessen, waarbij we oog hebben voor de wensen en mogelijkheden van iedere huurder.
- We ondersteunen de klantprocessen door verder te digitaliseren (opstellen en implementeren ICT-beleidsplan), waarbij de we mogelijkheden benutten van AI.



Wat zijn belangrijke randvoorwaarden om de strategieën uit te voeren?

Welke randvoorwaarden voor succes hebben we met elkaar afgesproken?

Waar zijn we op aanspreekbaar? Deze voorwaarden raken niet één van de inhoudelijk strategieën, maar allemaal. Het is wel zo dat ze voor de ene strategie meer impact hebben dan voor de andere.

Wonen is een fysieke basisbehoefte. Een basisbehoefte die nu voor een groot deel van de samenleving niet vervuld kan worden. Deze wooncrisis zorgt voor veel onvrede in de samenleving. Als corporatie ligt het binnen onze macht om hier wat aan te doen. We moeten ons realiseren dat we te maken hebben met een crisis.

Ja, we mogen trots zijn op waar we staan en wat we al bereikt hebben, maar het is niet genoeg. Cynisme en tevredenheid zijn de grootste bedreiging voor het samen realiseren van ambities. 'We doen het al best goed', 'het is onrealistisch', 'niet wij, maar zij moeten verbeteren', zijn allemaal funest voor het bereiken van een beter resultaat.

We werken vanuit drie kernwaarden: **verbindend, ondernemend en flexibel.**

1

Verbindend

we werken met aandacht voor de ander. We brengen elkaar, de ander en onze omgeving op een positieve manier samen.

2

Ondernemend

we tonen lef, zien ruimte voor verbetering en vernieuwing en benutten die ook.

3

Flexibel

we staan open voor nieuwe ideeën. We passen ons indien nodig aan op onze omgeving.

We werken verder aan een gezonde organisatie

De huidige uitdagingen voor Ons Huis zijn groot en worden in de toekomst vermoedelijk wel anders maar niet veel kleiner. Wonen is en blijft een eerste basisbehoefte en wij staan elke dag klaar om het verschil te maken voor onze huurders. In deze snel veranderende wereld vraagt dat om een organisatie die flexibel en veerkrachtig is. Dat doen we door ons elke dag met hart en ziel in te zetten voor veilige en betaalbare woningen en wijken voor onze huurders.

Onze mensen maken het verschil. Bij Ons Huis werken we volgens duidelijke afspraken. We weten wat we van elkaar mogen verwachten. Medewerkers krijgen het vertrouwen om verantwoordelijkheid te nemen en af te wijken van de regel als een situatie om maatwerk vraagt. We geloven dat we continue kunnen verbeteren door te experimenteren met nieuwe ideeën. De afgelopen jaren hebben we bewezen dat we goed zijn in het realiseren van deze ideeën.

Bij Ons Huis krijgen de medewerkers de kans om echt iets te betekenen voor de huurders. We hechten meer aan mensen die initiatief en betrokkenheid tonen, dan aan wat er precies staat in een functieomschrijving. Bij ons kunnen mensen groeien door te doen. Van administratief medewerker tot aan directeur: eenieders inzet is van betekenis voor huurders. Dat is waar wij voor staan en waarom mensen bij Ons Huis werken. Dat vraagt lef, en dat hebben we.

We willen behalve voor de huidige medewerkers ook een aantrekkelijke werkgever zijn voor (potentiële) nieuwe medewerkers. Door een duidelijke smoel te hebben als organisatie, door

nieuwe medewerkers aan te trekken en huidige medewerkers vast en op niveau te houden. Wat betreft dat laatste werken we aan duurzaam inzetbare medewerkers. We helpen ze om vitaal te blijven, proactief om te gaan met werkdruk en zich te ontwikkelen.

We willen vooruit, maar doen dat stap voor stap. Onze cultuur van vrijheid en vertrouwen betekent ook dat we allen moeten weten waaraan we werken en waarom. Dat vraagt goed en samen nadenken over onze koers en de stappen die we zetten. Daarom gaan we de komende tijd zorgvuldig onderzoeken hoe onze organisatiestructuur hierop inspeelt. We onderzoeken welke capaciteit en kennis we nodig hebben om de opgave te realiseren.

Ook al willen we veel, we weten dat we niet alles tegelijk kunnen doen. We houden het overzicht en geven prioriteit aan wat er echt toe doet. Zo bouwen we samen, met een gezamenlijke inzet en oog voor detail, aan een flexibele en toekomstbestendige organisatie. Een organisatie waar medewerkers trots op zijn.

Dit doen we vanuit een gezond en duurzaam bedrijfsmodel

Dat betekent dat we nu moeten doen wat nodig is, maar op een manier die ruimte houdt voor de opgaven die nog komen. Dat vraagt wat van ons bedrijfsmodel en van onze organisatie.

Samenwerking met onze huurdersorganisatie en huurders

Bij Ons Huis hechten we groot belang aan de samenwerking met onze huurdersorganisaties (HOG) en onze huurders. De inbreng van de HOG is voor ons van grote waarde, omdat zij ons helpen om beslissingen te nemen die aansluiten bij de wensen en behoeften van huurders. Daarom betrekken we onze huurdersorganisatie en huurders actief bij de besluitvorming en houden we hen op de hoogte van alle relevante ontwikkelingen. We waarderen de waardevolle bijdragen en inzet van de huurdersorganisatie.



Ondernemingsplan 2025-2028

Coördinatie: Beleid & Communicatie Ons Huis

Illustraties: Buro Honing

Fotografie: Rob Voss en Bas van Spankeren

Opmaak: Emotion Apeldoorn

Het Ondernemingsplan is opgesteld in samenwerking met Circusvis, collega's, relaties en huurders van Ons Huis.