



Onze koers
2023-2026

Een warm thuis

29 november 2023

Inhoud

Voorwoord door Sjraar Canjels	3
De context van dit koersplan	4
De basis	6
Hoofddoelen	8 - 25
Concrete stappen en doelstellingen	26

Hoofddoel 1

Goed, betaalbaar en duurzaam wonen

Pagina 8

Hoofddoel 2

Fijne wijken en buurten

Pagina 13



Hoofddoel 3

Operational Excellence

Pagina 17



Hoofddoel 4

Een actieve rol in het netwerk

Pagina 20



Hoofddoel 5

Een goede organisatie

Pagina 22

Hoofddoel 6

Financiële continuïteit

Pagina 24



Vooraf

Met plezier maar vooral met trots presenteren wij het koersplan van Vincio Wonen voor de periode 2023-2026. Voor de goede lezer: ja, dit plan komt één jaar te vroeg. In de afgelopen drie jaar hebben wij veel van onze doelen uit het ondernemingsplan 2020-2023 gerealiseerd. We liggen aardig op koers. Maar, in de tussentijd zien we de wereld om ons heen in hoog tempo veranderen. En ook wij veranderen. Wij hebben nieuwe inzichten gekregen en nieuw beleid gemaakt. Om maar eens wat te noemen: we hebben in 2021 een nieuw portefeuilleplan en het Vincio Wonen Kwaliteitsplan (VWKP) gemaakt. We hebben een strategisch personeelsplan met doorzicht van vijf jaar gemaakt. En ook het visitatierapport 2022 heeft belangrijke inzichten opgeleverd.

Wij anticiperen op al deze veranderingen door ons ondernemingsplan 2020-2023 één jaar eerder onder de loep te leggen en te updaten. Veel elementen in dit plan zijn herkenbaar; we varen dan ook niet ineens een andere route, maar zetten koersvast onze plannen uit 2020 voort. Maar we zijn ook wendbaar. Precies dat wat deze dynamische tijd van ons verlangt.

Ons kerndoel blijft goed en betaalbaar wonen in een fijne woonomgeving mogelijk te maken

voor al onze huurders. In deze opdracht schuilt de kern van onze maatschappelijke opgave. Alles wat wij doen is erop gericht om aan de vraag van woningzoekenden en onze bewoners (te kunnen blijven) voldoen. Daarnaast ligt er een grote duurzaamheidsopgave; we moeten écht allemaal aan de bak om de gevolgen van de klimaatverandering tegen te gaan en de energielasten voor onze huurders beheersbaar te houden. Maar ook intern in onze eigen dienstverlening liggen belangrijke ambities, zoals het streven naar operational excellence: we willen ons werk in één keer goed, eenvoudig en op tijd doen. In deze huidige tijd vraagt dit veel van een kleine organisatie zoals de onze: continu leggen we ons eigen werk onder de loep om te bekijken wat effectiever en efficiënter kan.

Hoe wij al onze ambities willen verwezenlijken leest u in dit plan. Ik heb alle vertrouwen in de uitkomst, waar we met Vincio Wonen in 2027 staan. Samen met onze stakeholders én met onze huurders.

Ik wens u veel leesplezier,

Sjraar Canjels,
Namens het team van Vincio Wonen

De context van ons werk

en dit koersplan

Een vaste koers in een dynamische tijd

'Bij het bepalen van onze koers en het invullen van ons beleid hebben wij gekeken naar hoe 'wonen' kan bijdragen aan een goed, gezond en kansrijk leven.'



Kim Lindelauf
Bestuursadviseur

Bij de totstandkoming van dit koersplan hebben wij gekeken naar zowel de interne als de externe ontwikkelingen. De oorlog in Oekraïne, de energie- en klimaatcrisis, torenhoge inflatie en de alsmaar stijgende kosten en tekorten; al deze ontwikkelingen hebben impact op ons werk. De uitdagingen waar wij voor staan zijn groot en complex. Denk aan een versnelde verduurzaming van een groot deel van onze woningvoorraad. De maatregelen die nodig zijn om de energielasten voor onze huurders beheersbaar te houden. Een forse

huurmatiging. De opdracht die er voor corporaties ligt om de bouwproductie van sociale huurwoningen te verdubbelen. Maar ook de aandacht voor leefbaarheid; het werk aan fijne, leefbare wijken voor onze huurders. Al deze vragen dringen om de eerste plek bovenaan onze agenda. Hoe dan ook moeten we keuzes maken. Daarvoor dient dit plan.

Voor de totstandkoming van dit koersplan hebben we naar onze eigen organisatie en de rol die wij kunnen vervullen voor de inwoners van onze



regio gekeken. We hebben in kaart gebracht welke bedreigingen wij op ons af zien komen en hoe wij daarop kunnen anticiperen. Maar ook welke kansen de toekomst ons biedt en hoe wij daar optimaal van kunnen profiteren. Waar onze zwakke kanten en onze sterkten liggen; je moet jezelf kennen als je de lat hoog legt. En dat doen wij. Wij denken dat de belangrijke primaire ingrediënten voor een fijn leven onder andere een goede gezondheid, werk en inkomen, onderwijs én wonen zijn. Beschutting, een fijn en veilig onderkomen; het zijn

basis levensbehoeften. Tal van onderzoeken tonen aan dat de invloed van de manier waarop deze behoeften vervuld worden groot is op de sociaal economische status en verweven is met andere domeinen in het leven. Geen of slecht onderwijs leidt dikwijls tot geen of een lager inkomen en dat zorgt er vaak weer voor dat ook de huisvesting in het gedrang komt. Vice versa is het zonder fijn wonen moeilijker studeren, leren en ontwikkelen.



De basis

Onze koers voor 2023-2026

Onze missie

Met ruim 2800 woningen in Heerlen, Hoensbroek en Brunssum ligt het hart van Vincio Wonen in Parkstad Limburg. Wij bieden betaalbaar wonen in Heerlen, Hoensbroek en Brunssum. Samen met onze partners werken we tegelijk aan de leefbaarheid van onze wijken en woningen. Goed, veilig en prettig wonen gaat voor Vincio Wonen hand in hand.

Onze visie

Samen werken we aan veilige, leefbare en duurzame woningen in Heerlen en Brunssum. Hierbij streven we naar het verbeteren van de sociale-economische leefomgeving. Zo blijven onze wijken en woningen ook voor volgende generaties een gezonde en prettige plek om te wonen.



Onze kernwaarden

Wij zijn maatschappelijk betrokken

Wie bij Vincio Wonen werkt voelt zich verbonden met onze (huidige en nieuwe) bewoners, stelt vragen, luistert goed, helpt op te lossen en stimuleert eigen verantwoordelijkheid.

Wij zijn open en integer

Openheid en transparante bedrijfsvoering zijn heel belangrijk voor ons, maar ook voor onze bewoners en onze stakeholders. We zeggen wat we doen. En we doen wat we zeggen.

Wij werken aan continue verbetering

We creëren een cultuur waarin we continu verbeteren. We stellen ons hierbij leergierig op.

Onze dromen: een betere wereld

Vincio Wonen wordt gedreven door haar hart en de wens om iedere dag bij te kunnen dragen aan het bieden van een thuis voor de mensen in onze wijken en onze buurten. Bij wonen komt meer kijken dan alleen het bouwen en onderhouden van woningen. Wij kijken met een breed vizier naar onze wereld en laten hierbij graag ons inspireren door de Sustainable Development Goals (SDG's). Dat zijn zeventien doelen om van de wereld een betere plek te maken in 2030. De SDG's zijn afgesproken door de landen die zijn aangesloten bij de Verenigde Naties (VN), waaronder Nederland. De doelen fungeren als een mondiaal kompas om de grote uitdagingen zoals armoede, onderwijs en de klimaatcrisis aan te gaan.

Goed en betaalbaar wonen in een fijne woonomgeving draagt integraal bij aan de uitvoering van de meeste SDG's.

- Wonen is een platform voor de veerkracht en duurzaamheid van huishoudens, de drijvende kracht achter menselijke ontwikkeling.
- Een (t)huis kan een gevoel van plaats en waardigheid creëren.
- Adequate en betaalbare huisvesting is een basisvoorwaarde voor de ontwikkeling, financiële stabiliteit en een kansrijke toekomst.
- Huisvesting is een voorwaarde voor een inclusieve, rechtvaardige, veilige, veerkrachtige en een duurzame stad.

Een duurzame toekomst

Bij Vincio Wonen zijn wij ons bewust van de risico's waarmee we als samenleving worden geconfronteerd. Samen pakken we de grootste wereldwijde uitdaging, de klimaatverandering, aan. De effecten van de klimaatverandering zijn ook voelbaar in veel aspecten van onze organisatie, waaronder

de grondstoffen, watertekorten, het energieverbruik en de stikstofbelastingen. Wij nemen onze verantwoordelijkheden en zetten ons op alle mogelijke terreinen in om duurzamer te worden in al onze activiteiten. Van de middelen en producten die we gebruiken en hoe we renoveren, slopen, nieuwbouwen tot onze sociale, ecologische en economische impact; bij alles wat wij doen willen wij een positieve bijdrage leveren. Door ons bewust te zijn van onze eigen ecologische footprint en impact op de wereld en ook bij onze partners echte ecologische, sociale en economische veranderingen te stimuleren, kunnen we bijdragen aan een betere en duurzame toekomst: voor onze huurders, medewerkers, wijken en buurten, maar ook voor de bredere omgeving en culturen. Voor huidige en toekomstige generaties.

Hoofddoel

1

Goed, betaalbaar en duurzaam wonen

‘Wij voeren het Vincio Wonen Kwaliteitsplan uit en bouwen aan een toekomstbestendige woningvoorraad in kwaliteit, duurzaamheid en typologie.’



Boy Mingels

Teamleider vastgoed

Goed wonen gaat voor Vincio Wonen over drie thema's: kwaliteit, duurzaamheid en betaalbaarheid. Deze drie aspecten vormen niet alleen samen de basis van onze strategie, ze zijn bovendien onlosmakelijk met elkaar verbonden. Verduurzamen leidt immers tot een hogere kwaliteit van ons woningbezit. Andersom zorgen veel kwaliteitsingrepen, zoals isolatie, voor een beter energiegebruik in de woning. Tot slot staan kwaliteit en duurzaamheid in direct verband met de betaalbaarheid van onze woningen. We hanteren daarom een integrale vastgoedaanpak, waarin we onze ambities op het vlak van kwaliteit, duurzaamheid en betaalbaarheid continu meenemen en verweven. We focussen daarbij op de lange termijn en sturen integraal op de kwaliteit, duurzaamheid en betaalbaarheid, maar ook op de beschikbaarheid van ons woningbezit.



Project De Dem

We gaan de woningen in De Dem verduurzamen. Het project bestaat in totaal uit 288 woningen. Het plan wordt gefaseerd aangepakt en we starten met de eerste fase in 2024.

Beschikbaar

Eén van de belangrijkste doelen van het volkshuisvestingsbeleid, is het beschikbaar hebben van voldoende goede en betaalbare woningen voor mensen met een smalle beurs. Hiervoor moeten wij inspelen op de woonwensen van vandaag en morgen, maar ook op die van over tien jaar.

Onze volkshuisvestingsopdracht is een prachtige uitdaging. Met alleen voldoende woningen zijn we er echter niet; de juiste locatie en de juiste mix van woningtypen zijn minstens zo belangrijk. Prognoses laten zien dat het aantal grotere huishoudens op lange termijn afneemt. Het aantal een- en tweepersoonshuishoudens

neemt daarentegen toe, ook bij mensen van 75 jaar en ouder. Deze ontwikkeling vraagt om een flexibele en toekomstbestendige vastgoedportefeuille, die aantrekkelijk is voor meerdere doelgroepen. Om hieraan te kunnen voldoen, zetten we de komende periode in op nultreden meergezinswoningen met lift – deze maken het mogelijk dat mensen langer zelfstandig thuis kunnen wonen – en geschikte eengezinswoningen.

Het beschikbaar hebben van voldoende goede en betaalbare woningen voor onze primaire doelgroep blijft onze prioriteit; hiervoor blijven we de wachttijden via Thuis in Limburg monitoren. Uit onderzoek

van ABF Research naar de bevolkingsontwikkeling en voorraadontwikkeling in ons werkgebied blijkt echter dat er meer sociale huurwoningen onder de liberalisatiegrens beschikbaar zijn in 2035 dan er voor de primaire en secundaire doelgroep nodig is. Om deze verschuiving te kunnen opvangen, gaan we de vrije toewijzingsruimte gebruiken om ook middeninkomens te kunnen huisvesten (80-10-10). Hiermee dragen we tevens bij aan gedifferentieerde en toekomstbestendige wijken.

Betaalbaar

De betaalbaarheid van sociale huurwoningen is mede door de nationale prestatieafspraken, oplopende energiekosten

én de verduurzamingsopgave waarvoor middelen nodig zijn, landelijk een speerpunt van beleid geworden. Het is de uitdaging van de komende jaren om te zoeken naar optimalisatie van inkomsten, maar ook meer passende bouwvormen (=kleiner), besparing in lagere grondprijzen en nieuwe bouwconcepten. Door op al deze fronten kritische stappen te zetten in onze portefeuille, blijven zowel een gezond verdienmodel als een voldoende voorraad aan goedkope en betaalbare woningen gegarandeerd.

De portefeuillestrategie is het uitgangspunt voor ons huurprijsbeleid:

- Wij kijken steeds beter naar de kwaliteit van de woning, de woonlasten en de huurprijs die daarbij past.
- Wij streven een gematigde huurverhoging na conform het overreidsbeleid: inflatievolgend voor DAEB, marktconform voor niet-DAEB.
- Wij willen de slaagkans op een woning voor de verschillende doelgroepen zoveel als mogelijk gelijk houden.
- Wij ontwikkelen een duidelijk beleid van

streefhuren voor de diverse complexen binnen de gestelde wettelijke kaders.

Duurzaam

In de nationale prestatieafspraken hebben we afgesproken dat in Nederland vanaf 2030 geen woningen meer verhuurd worden met een slecht energielabel. Het gaat dan om de energie labels E, F of G. In het Vincio Wonen Kwaliteitsplan – opgesteld in 2021 – hebben wij de aanpak van de woningen met de slechtste energielabels al geprioriteerd. Zo speelt Vincio Wonen in op de nationale prestatieafspraken.



Project Meezenbroek

Het project Meezenbroek bestaat in totaal uit 196 woningen en we starten met 24 woningen in 2023. Het project is gegund aan BAM Wonen.

Jeffrey Savelkoul, commercieel directeur BAM Wonen en Sjraar Canjels, Vincio Wonen in de wijk Meezenbroek.

Wij volgen het streven van de overheid om in 2050 volledig CO2-neutraal te wonen.

Dit streven is het resultaat van verschillende energie- en klimaatakkoorden, met als achterliggende gedachte het terugbrengen van fossiel brandstoffengebruik en het reduceren van CO2-uitstoot. Wij passen onze vastgoedportefeuille hierop aan. Door (verdere) isolatie (dak, spouw, vloer, beglazing), aanpassen van het binnenklimaat (mechanische ventilatie) en ook soms het leggen van zonnepanelen zorgen we ervoor dat onze E, F en G-woningen een betere energieindex krijgen.

Voor het energieneutraal en gasloos maken van onze woningen zijn we sterk afhankelijk van verduurzamingstechnieken die op de markt beschikbaar zijn. Ons uitgangspunt is dat we alleen bewezen verduurzamingstechnieken gebruiken en voldoen aan de standaard voor woningisolatie, zoals deze is vastgelegd in 2021. Dit klinkt misschien logisch, maar dat is het niet. Er zijn in de markt veel energiebesparende oplossingen die mooi staan op papier

maar waarvan de potentiële besparing te rooskleurig wordt voorgesteld of praktisch moeilijk op grote schaal te realiseren zijn. Een energiebesparing is ons weinig waard als bewoners hierdoor bijvoorbeeld niet zelf de temperatuur kunnen bedienen of last onder vinden van luidruchtige ventilatiesystemen. Wat is de werkelijke besparingswinst? En: houden de maatregelen voldoende rekening met het woongenot van de bewoner in termen van gebruiksvriendelijkheid, zelfbeschikking, wooncomfort en gezondheid? Wij volgen ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid met aandacht. Waar mogelijk passen we nieuwe mogelijkheden toe. Op basis van het antwoord op deze vragen kiezen we voor de technieken die hun waarde inmiddels in de praktijk hebben bewezen. Zoals schiltoptimalisatie en op termijn de plaatsing van (hybride) warmtepompen. De technologie blijft zich echter in rap tempo ontwikkelen. Wij hopen dan ook dat het aantal bewezen oplossingen de komende jaren verder toeneemt.

Stap voor stap bouwen wij aan een duurzame portefeuille

Onze eerste stap is om in de periode 2023-2026 ruim 485 woningen te verduurzamen. Met deze stap streven wij drie doelen na. In 2026 zijn:

- de woningen verduurzaamd en energetisch verbeterd;
- de woningen voorzien van een comfortabel binnenklimaat;
- de woonlasten voor de huurders verlaagd.

Met dit aantal van bijna 500 woningen zetten wij de eerste stappen waarmee ook wij onze verantwoordelijkheid nemen om de gevolgen van de klimaatverandering tegen te gaan. Met deze en andere vraagstukken gaat Vincio aan de slag. Samen met bewoners en partners. Want duurzaamheidsambities en duurzaamheidsplannen realiseer je samen.

Kwaliteit

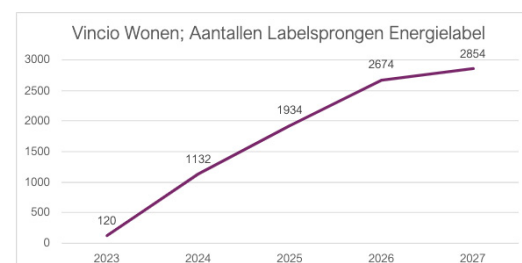
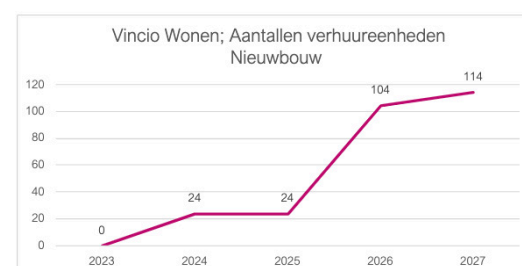
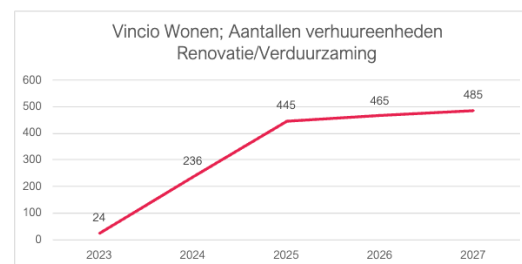
Een goede woning en een prettige leefomgeving dragen bij aan het welbevinden van mensen. Met beschikbaarheid, betaalbaarheid en duur-

zaamheid is leefbaarheid een voorwaarde voor prettig wonen. Minstens zo belangrijk is de kwaliteit van de woning: een kwalitatief goede woning vormt voor huurders de basis om prettig te kunnen wonen. Het woningonderhoud heeft hier een grote invloed op. Een goed onderhouden woning, die past bij deze tijd, verhoogt niet alleen de tevredenheid over, maar ook de betrokkenheid bij de woning.

We staan de komende jaren voor de opgave om ons woningaanbod kwalitatief aan te passen aan de veranderde marktvraag. Het Vincio Wonen Kwaliteitsplan geeft aan welke kwaliteit wij willen leveren aan onze doelgroep en wat wij nodig vinden om te voldoen aan onze zorgplicht. Dit omvat de minimale (basis)kwaliteit uit de wet- en regelgeving, met daarbij extra wensen die wij aan onze woningen stellen.

Onze ambitie is onze huurders passend te kunnen huisvesten met een goede prijs-kwaliteitsverhouding.

In onderstaande grafieken hebben wij weergegeven wat de effecten zijn van ons onderhouds- en investeringsprogramma in de periode van dit koersplan.



Hoofddoel

2

Fijne wijken en buurten

We vervolgen onze koers waarin wij wijkgericht aan prettige, veilige en schone buurten en wijken werken. Dat doen wij niet alleen, maar samen met onze wijkpartners, zoals de gemeente de politie, buurt- en wijkorganisaties, maar ook met de bewoners. Juist bij de bewoners bevindt zich de kracht die nodig is om wonen, spelen, opgroeien en oud worden voor iedereen mogelijk te maken. Ons doel? In 2027 is het in al onze wijken goed wonen voor oud en jong en wordt Vincio Wonen gezien en ervaren als een betrouwbare partner, die haar signaalfunctie in wijken en buurten adequaat uitvoert en snel verbindingen legt met maatschappelijke partners en instanties.

‘Wij willen de leefbaarheid in ‘onze’ wijken en buurten verbeteren. Wij werken met extra aandacht aan de leefomgeving van onze huurders en stimuleren bewonersparticipatie.’



Twan Ramaekers
Teamleider wonen

Participatie

We gaan intensiever en op verschillende manieren inzetten op huurdersparticipatie. Samen met onze huurdersorganisatie gaan we aan een nieuwe vorm van huurdersparticipatie werken, zodat meer bewoners met ons meedenken en meepraten en wij hun mening nog beter peilen en kunnen laten meewegen in onze keuzes. Ook stimuleren we zelfredzaamheid onder onze bewoners. Ons doel is onze huurders aan de voorkant van onze beslissingen en projecten mee te nemen en deelgenoot te maken van ons werk. Het mes snijdt aan beide kanten: onze huurders zijn de specialisten als het gaat om hun woongenot. Zij weten het beste hoe het is om in onze woningen en buurten te wonen en te leven en weten ook het beste wat daarin te verbeteren valt.



We gaan onze huurders als 'bewonerskrachten' actief betrekken bij het schoon en veilig houden van hun omgeving. Als bewoners onveilige situaties signaleren, geven ze dat direct door. Zo zijn ze als het ware onze ogen en oren in de wijk.



We gaan bewoners intensiever betrekken en begeleiden bij renovatietrajecten. Iedereen woont graag in een goed onderhouden woning. Daarvoor is het soms nodig om de woning te renoveren of zelfs te slopen. Voor de huurder betekent dat een onzekere tijd. We willen er

Wij gaan meer gebruik maken van de kracht van onze wijken.

dan graag voor onze huurders zijn en zorgen voor de juiste communicatie richting de huurder gedurende het hele traject, van de voorbereiding en planvorming tot de afrondende fase. Indien wenselijk schakelen wij in deze periode begeleiding voor onze huurders in door een professional vanuit het vastgoedonderhoudsbedrijf.



Bewonerscontact en het daarbij inspelen op de behoeften van huurders tijdens een renovatietraject speelt een belangrijke rol in de tevredenheid van huurders. Vincio Wonen maakt zich sterk voor tevreden

Donatie voor dierenweide

De bewoners van de Lotbroekerweg in Hoensbroek hebben bijzondere buurtgenoten. Met een jaarlijkse donatie draagt Vincio Wonen bij in de financiering van de dierenweide en kunnen de omwonenden van hun wollige burens blijven genieten.



Sinter op de Weijenberg

De bewoners van de Weijenberg hebben in 2022 veel werkklui over de vloer gehad vanwege nieuwe radiatoren en een nieuwe verwarmingsinstallatie. Rond sinterklaas nodigden we ze uit voor een kopje chocomel en een lekkere traktatie voor thuis.



huurders, die samen met hun burens en buurtgenoten willen bijdragen aan een fijn wonen. Om deze tevredenheid te bereiken moeten wij en alle andere uitvoerende partijen in de wijk rekening houden met de leefwereld van onze huurder en investeren in vertrouwen. In dit proces draait alles om communicatie. We zeggen wat wij doen en doen wat wij zeggen, we werken open en transparant en we staan naast onze huurders. En dat geldt voor iedereen die voor of namens Vincio Wonen actief is in onze huizen en wijken.

Leefbaarheid

Wij werken al langer aan prettige, veilige en schone buurten en wijken, maar dat werk wordt nog onvoldoende gezien. We gaan ons de komende jaren meer inspannen om samen met partners onze zichtbaarheid in wijken en buurten te versterken en meer achter de voordeur te komen. Door onze zichtbaarheid te vergroten zitten we eerder aan tafel waar dat nodig is. We kunnen zo meer input leveren en van meerwaarde zijn.

Om zeker te weten dat we het goede doen, stellen wij voor elke wijk een wijkvisie op. Deze visie vormt het vertrekpunt voor onze

aanpak op het gebied van leefbaarheid. Ons leefbaarheidsteam dat dicht bij de bewoners en partners staat, weet wat speelt en leeft in een buurt en kan daardoor snel - en met een integrale bril - handelen. Goed en veilig wonen bestaat niet alleen uit stenen, maar betreft de gehele omgeving. Het kennen van onze huurders speelt hierbij een sleutelrol, met bewonersparticipatie als belangrijk onderdeel. Om deze participatie te bereiken, gaan wij - zoals hiervoor al beschreven - meer inzetten op de kracht van de wijk.

Extra aandacht voor kwetsbare huurders

Als sociale verhuurder huisvesten wij steeds meer kwetsbare huishoudens. Veel huishoudens in ons land hebben het water aan de lippen staan. Zij kunnen de maandelijkse rekening (bijna) niet meer betalen. We zijn alert op signalen die (kunnen) duiden op betalingsproblemen bij de huur. Denk hierbij aan het maandelijks storneren van de huurincasso, oplopende huurachterstanden en het niet nakomen van een betalingsregeling.

Wij houden rekening met huurders die in financiële problemen (dreigen te) komen. Onze maatschappelijke betrokkenheid is een kernwaarde van Vincio Wonen.

Het voorkomen van schuldenproblematiek zien wij als een belangrijke bijdrage die de corporatie kan leveren aan de samenleving.

We zetten ons proactief in om vroegtijdig zicht en grip te krijgen op betalingsproblemen bij huurders. Zodra de huur niet tijdig kan worden geïncasseerd, nemen wij contact op met de betreffende huurders. Zij worden in de gelegenheid gesteld om de huur alsnog te betalen of een betalingsregeling te treffen. Indien nodig leggen wij contact met schuldhulpverlening.

Een succesvol instrument waarmee onze medewerkers huishoudens kunnen helpen met besparen is de **VoorzieningenWijzer**. In een adviesgesprek kunnen onze medewerkers aan de hand van de VoorzieningenWijzer bekijken of iemand geld kan besparen op de maandelijkse lasten.



Hoofddoel

3

Operational Excellence

Vincio Wonen is een organisatie in ontwikkeling. Continu werken wij aan verbetering van onze dienstverlening. Waar wij kansen zien, benutten wij deze om efficiënter en effectiever te kunnen werken.

Ons doel is operational excellence. Dat wil zeggen dat wij onze huurders willen helpen op het hoogst mogelijke niveau: in één keer goed, eenvoudig en op tijd.

‘Wij willen onze dienstverlening voor onze huurders verbeteren en gaan hierbij voor operational excellence.’



Sjraar Canjels
Directeur-bestuurder

Op weg naar operational excellence

De komende vier jaar gaan we onze dienstverlening aanpakken en verbeteren. De focus is hierbij gericht op vier concrete stappen.

Stap 1

Wij willen van waarde zijn voor onze huurder(s)

Om van waarde te kunnen zijn, willen wij beter zicht krijgen op de wensen en behoeften van onze huurders en deze vertalen naar ons dienstenpakket. Het doel is om de betrouwbaarheid van onze service naar onze huurders naar het hoogst mogelijke niveau te brengen: in één keer goed, eenvoudig en op tijd. Het doel is helder: in 2027 willen wij uitblinken in onze dienstverlening naar onze huurder.

Stap 2

1 januari 2024 hebben wij het KWH-label in huis

Het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) meet permanent de klanttevredenheid van het uitgevoerde onderhoud onder onze

huurders. Huurders worden bevraagd op de resultaten van de processen m.b.t. ‘Nieuwe huurder’, ‘Vertrokken huurder’, ‘Reparaties’, ‘Projectrenovaties’ en ‘Algemene dienstverlening’. We zijn trots op de waarderingscijfers die onze huurders ons geven voor onze dienstverlening, maar maken in de komende periode de stap naar verdere, structurele verbetering van onze dienstverlening. We stellen ons ten doel onze score op de KWH-processen verder te verhogen en per 1 januari 2024 het KWH-label te behalen.

Voor 2024 willen we het KWH-label in ons bezit hebben.

Stap 3

Digitale dienstverlening

We gaan meer doen op het gebied van digitalisering. Denk bijvoorbeeld aan het digitaliseren van brieven en overeenkomsten. Hierbij houden wij nadrukkelijk rekening met bepaalde doelgroepen. Digitalisering is niet voor iedereen zelfsprekend, zo blijkt uit het sectoronderzoek ‘Digitalisering’ van het KWH.

In dit onderzoek is gebleken dat mensen over het algemeen graag telefonisch of persoonlijk contact willen met hun woningcorporatie. Tegelijkertijd ziet men wel degelijk dat met name jongere huurders interesse hebben in ‘snelle’ digitale contactkanalen zoals WhatsApp en een chatfunctie op een website. Dit onderzoek laat zien dat de huurders van nu en straks vragen om een hybride dienstverleningsmodel. Wij gaan voor een mix tussen persoonlijk en op maat aan de ene kant, en snel en digitaal aan de andere kant.

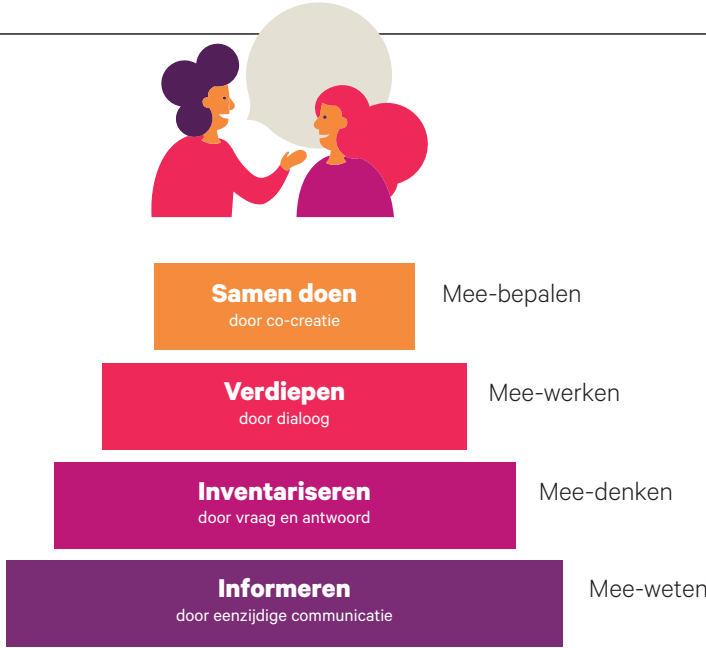
Stap 4

Klantcommunicatie als beleid

Vincio Wonen ontwikkelt zich naar een organisatie die actief in contact staat met haar bewoners en relaties en de dialoog aangaat met haar omgeving. Onderstaande ‘participatietrap’ geeft precies aan hoe wij onze communicatie op vier verschillende niveaus inrichten. De participatietrap is een belangrijke leidraad die onze communicatie naar een hoger niveau tilt. Het eerste doel van de trap is informeren door eenzijdige communicatie. Het tweede doel is inventariseren

Participatietrap

Gespreksdoelen



door vraag en antwoord. Tijdens het derde gespreksdoel gaan we een stapje verder en verdiepen wij ons in de dialoog. Bij de vierde stap ga je het samen doen.

Om deze vier treden concreet te kunnen vullen, gaan we de komende tijd per boodschap of project afstemmen wat de gewenste vorm van participatie is. Hiervoor moeten wij eerst een goed beeld krijgen van de diverse groepen huurders en gaan we intensiever gebruikmaken van data. Wij gaan ons huurdersbestand inzichtelijk maken en hier ‘persona’s’ aan koppelen. Een ‘persona’ is de verpersoonlijking van een klantgroep met een specifiek wensenpakket. Per persona gaan we de klantreis (customer journey) die onze huurders afleggen

in kaart brengen. Vanuit de klantreis gaan wij vervolgens concreet inspelen op de wensen en behoeften van de huurders in de diverse wijken en buurten. Hiervoor trekken we ook fysiek de wijken in. Door actief het contact op te zoeken met onze huurders, zien we welke doelgroep(en) in woningen wonen en zien én horen we wat er speelt in de desbetreffende wijk.

Door aandachtig te luisteren naar de wensen en behoeften van de bewoners ontstaat een goed beeld van de diverse doelgroepen.

Let op: niet alle participatie is democratisch. Daarom is het belangrijk om van tevoren duidelijk, open en transparant aan te geven wat er met de inbreng en ideeën wordt gedaan.

Gaandeweg werken wij toe naar ‘communicatie als beleid’.

We leggen de lat hierbij hoog voor iedereen die voor of namens Vincio Wonen werkt:

- wij hebben een open, communicatieve grondhouding en instelling;
- wij werken met herkenbare personen, korte lijnen en zijn klantgericht;
- wij luisteren en spelen in onze communicatie actief in op vragen en wensen van bewoners.

Kortom: wij zoeken de dialoog op en doen ons werk ‘samen’. Met onze huurders en zoals uit ons volgende hoofddoel blijkt: met onze partners.

Hoofddoel

4

Een actieve rol in het netwerk

Het ontwikkelen en vormgeven van gedragen samenwerking met onze sociaal-maatschappelijke partners en wijkpartners is misschien wel de belangrijkste opgave voor de komende tijd. Zonder onze partners kunnen we onze ambities niet verwezenlijken. Alleen ga je misschien wel sneller, samen bereik je meer; dit wordt ons motto voor de komende jaren.

‘Samenwerking met partners is dé sleutel tot onze doelen.’



Kim Lindelauf
Bestuursadviseur

Hoofddoel 4



Zichtbaar, benaderbaar, open en transparant

Wij willen van waarde zijn voor onze huurders en daarvoor organisatiebreed meer input leveren aan het werk aan en in de wijken. We zijn een organisatie met een grote publiek-maatschappelijke waarde. Waar voorheen vooral ons bestuur en onze Raad van Commissarissen intensief contact hielden met onze stakeholders, werken wij de komende jaren toe naar een organisatiebreed netwerk. Want zoals in een elftal geldt: ‘niet de bondscoach, de spelers zijn aan zet.’

- Wij gaan onze zichtbaarheid in ons netwerk vergroten, gaan actief deelnemen aan deze netwerken en gaan eerder met samenwerkingspartners aan tafel als dat nodig is.
- We zijn transparant in onze communicatie.
- Onze partners weten wie we zijn, waar we voor staan en waar ze ons voor kunnen benaderen.
- Er is wederzijds respect en vertrouwen en we hebben wat voor elkaar over.

Niet de bondscoach,
de spelers zijn aan zet.



Goed contact op alle niveaus

Onze medewerkers onderhouden contacten met verschillende stakeholders. In verbinding blijven met hen en bouwen aan een goede relatie zien wij als een continu proces. De benadering van stakeholders kan met verschillende frequenties, informeel of formeel en door verschillende medewerkers vormgegeven worden.

Dit contact is niet vrijblijvend, hier gaan wij doelgericht op sturen en vaste medewerkers als ‘toegewijde verbinder’ koppelen aan stakeholders. De toegewijde verbinder is een vertrouwd gezicht voor frequente contacten, het verstrekken van informatie en het ophalen van vragen. Dat is cruciaal voor het (creëren) en behouden van een ‘warme relatie’ waarin alle neuzen dezelfde kant op wijzen, en een prettige samenwerking via korte lijnen voor de lange termijn.

Hoofddoel

5

Een goede organisatie

De organisatie van Vincio Wonen ontwikkelt zich de komende jaren tot een nog effectievere en efficiëntere organisatie die steeds beter inspeelt op de vraagstukken op de huidige woningmarkt. Flexibel bewegen we mee met wat er nodig is. Op deze wijze kunnen we tegemoet komen aan actuele maatschappelijke ontwikkelingen en uiteenlopende wensen.

‘Onze organisatie is toegerust voor de uitvoering van de opgaven en doelen in dit koersplan.’



Angelique Burkart
Adviseur P&O

Koersvast maar flexibel

Vincio Wonen beweegt zich als een publieke organisatie op verschillende manieren op de regionale woningmarkt. Wij zijn een organisatie die zowel het publiek belang dient als de markt (be)dient met producten en diensten. Een dergelijke positie is niet altijd eenvoudig en vraagt veel van de interne organisatie. Des te belangrijker is het dat de organisatie zo is ingericht dat wij koersvast zijn om onze ambities te verwezenlijken, maar tegelijk wendbaar zijn om te kunnen meebewegen met de actualiteit.

Onze organisatie is kwalitatief en kwantitatief afgestemd op onze opgave.

Structure follows strategy

Bij Vincio Wonen hebben wij ervoor gekozen dat de organisatiestructuur de strategie van de organisatie volgt. ‘Structure follows strategy’ oftewel ‘structuur volgt onze strategie’ heet dit bekende organisatieprincipe.

De volgende doelen zijn bepalend voor de organisatiestructuur:

- wij bieden een veilige en inspirerende werkomgeving;
- wij investeren in persoonlijke groei van medewerkers;
- medewerkers zijn gericht op continu verbeteren;
- processen en verhoging van de interne beheersing vormen de basis voor deze continue verbetercultuur;
- organisatie is ingericht voor ontplooiing van eigenaarschap en probleemoplossend vermogen;
- de formatie is kwalitatief en kwantitatief afgestemd op onze opgave;
- medewerkers realiseren de opgave door afdelingsoverstijgende samenwerking.

Ontwikkeling van de medewerkers

Bij Vincio Wonen staan de competenties ondernemerschap, samenwerken en oordeelsvorming centraal. Medewerkers zijn gericht op continu verbeteren. Om dit proces te ondersteunen werken wij continu aan talentontwikkeling, zodat iedereen in onze organisatie toegerust is voor de uitvoering van zijn of haar taken in onze organisatie.

De komende jaren ontwikkelt Vincio Wonen zich tot een flexibele organisatie met moderne arbeidsrelaties, waarin medewerkers hun eigen ontwikkelpad volgen en functies flexibel zijn. We werken naar het verhogen van eigenaarschap en probleemoplossend vermogen. Daarvoor is het van belang om goed in beeld te hebben en te houden wat de aanwezige kwaliteiten en ambities van mensen zijn.

Zo werken we aan een veilige en inspirerende werkomgeving voor onze medewerkers.



Hoofddoel

6

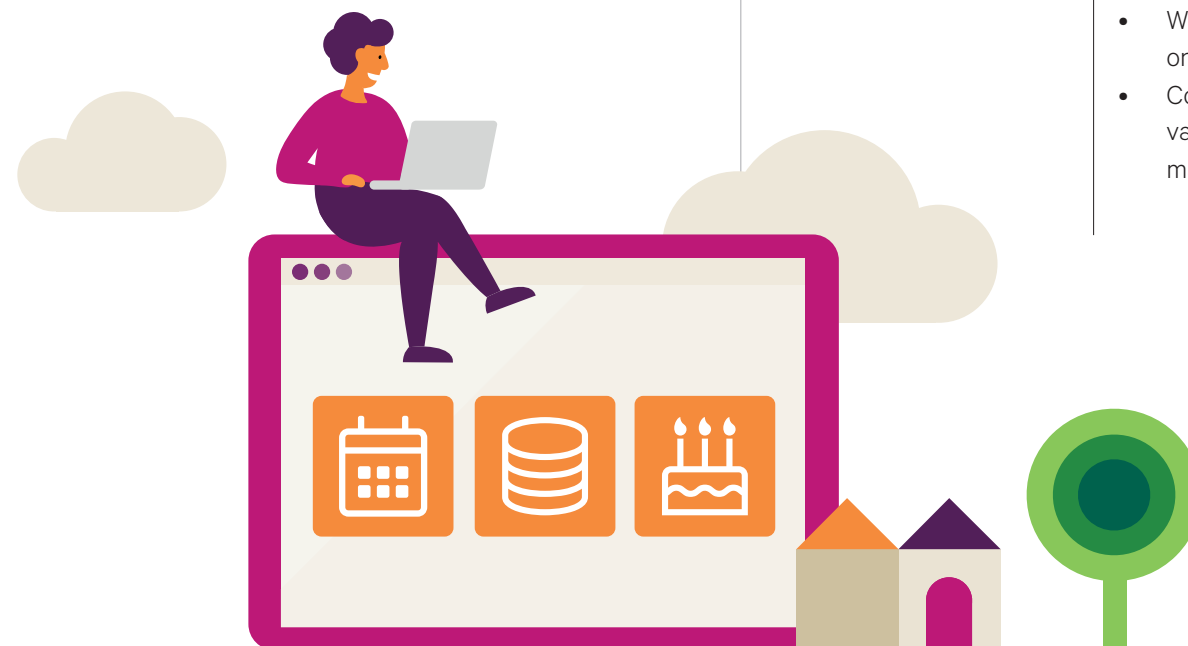
Financiële
continuïteit

‘We zijn
financieel gezond
en werken open
en transparant.’



Mattie van de Kragt
Manager bedrijfsvoering

Vincio Wonen is financieel gezond, maar de opgaven die er met name op het gebied van verduurzamen liggen zijn groot. Naar de toekomst toe kunnen we helder en kort zijn: er ligt een solide basis met investeringsruimte, waarmee we onze ambities de komende jaren kunnen financieren en de continuïteit van Vincio Wonen borgen.



Het financieel beleid van Vincio Wonen is erop gericht om de bedrijfsmatige en financiële continuïteit van onze organisatie zeker te stellen.

Ons primaire doel is de inzet van middelen maximaal te verbinden aan (maatschappelijk) rendement.

Dit doel is verweven met onze ambitie van waarde te willen zijn voor onze huurders en voor woningen in Heerlen, Hoensbroek en Brunssum. Hierbij streven wij de hoogst mogelijke transparantie na over onze investeringen en resultaten:

- Voor de borging van de continuïteit op de lange termijn stuurt Vincio Wonen op het handhaven van een robuust eigen vermogen.
- Voor de borging van de financiële continuïteit op de korte en middellange termijn zorgt Vincio Wonen voor de beschikbaarheid van voldoende cashflow.
- Voor de borging van de financiële continuïteit houden wij vast aan onze plannen, vastgelegd in het MeerJaren Beleidsplan (MJB);
- Wij verduurzamen maximaal binnen onze financiële mogelijkheden.
- Continu streven wij naar optimalisering van opbrengsten en kosten om ons maatschappelijk rendement te verhogen.

Ons huishoudboekje
is goed in balans

Ons huishoudboekje is op orde en blijft dit de komende jaren ook, terwijl we toch maximaal investeren in onze maatschappelijke opgaven. Natuurlijk zijn er onzekerheden die om flexibiliteit vragen, zoals de kostenstijgingen in de bouw en de oplopende inflatie. Ook verwachten wij op korte termijn beleidswijzigingen die vanuit het Rijk worden doorgevoerd. Er is echter geen tijd meer te verliezen door te wachten met investeren.

Onze koers ligt vast en wij houden onze financiële grenzen nauwlettend in de gaten; jaarlijks maken we een realistische inschatting van de risico's. Als dat nodig is zullen we op basis van deze risicoanalyse onze keuzes in overleg met onze HVW en andere stakeholders bijstellen.

Koersplan 2023 - 2026

Fotografie: Philip Driessen

Meer over Vincio Wonen

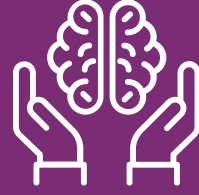
Op www.vinciowonen.nl vindt u meer informatie en het laatste nieuws van Vincio Wonen.

Heisterberg 70,
6431 JC Hoensbroek
vinciowonen.nl

 **incio wonen**

hier
ben ik
thuis

Koersplan 2023–2026

	 Bewoners	 Sturen en verantwoorden	 Processen	 Ontwikkeling	 Stakeholders
Doelen	Wij verbeteren onze dienstverlening en streven daarbij naar meer participatie door bewoners.	Het financieel beleid van Vincio Wonen borgt de bedrijfsmatige en financiële continuïteit. We werken integer en zijn open en transparant over de inzet van middelen en het (maatschappelijk) rendement hiervan.	Processen vormen de basis voor een continue verbetercultuur. Heldere en goed functionerende processen zorgen voor (continue) verhoging van de interne beheersing.	Vincio Wonen heeft een continue verbetercultuur, waar iedereen in onze organisatie eigenaar van is. Dankzij deze betrokkenheid is onze organisatie toegerust voor haar opgave.	We streven naar waardecreatie in wijken en buurten door gedragen samenwerking met onze sociaalmaatschappelijke partners en wijkpartners.
KPI's	Het behalen van het Kwh-label Optimaliseren van de klantwaarde Stimuleren eigen verantwoordelijkheid bewoners	Voor de borging van de continuïteit op de lange termijn stuurt Vincio Wonen op het handhaven van een robuust eigen vermogen. Voor de borging van de financiële continuïteit op de korte en middellange termijn zorgt Vincio Wonen voor de beschikbaarheid van voldoende cashflow Voorspelbaar vasthouden aan onze plannen (MJB) Het optimaliseren van opbrengst en kosten	Afstemmen tussen beleid (VWKP) en proces De voor interne beheersing bepalende processen zijn beschreven, werken effectief en zijn gedragen door de organisatie Deze processen zijn (altijd) data gedreven Operational excellence: In één keer goed, eenvoudig en op tijd Alle voor het proces kritische data zijn geautomatiseerd	Een veilige en inspirerende werkomgeving Medewerkers zijn gericht op continue verbeteren Persoonlijke groei van medewerkers Medewerkers realiseren de opgave door afdelingsoverstijgende samenwerking Het verhogen van eigenaarschap en probleemoplossend vermogen De organisatie structuur volgt wat de organisatie nodig heeft om haar taken te kunnen uitvoeren Formatie is kwalitatief en kwantitatief afgestemd op onze opgave	Samenwerking organiseren door toegewijde verbinders te benoemen Draagvlak creëren voor de gezamenlijke opgave Onze zichtbaarheid in ons netwerk vergroten Inzicht geven in onze opgave Inzicht verkrijgen in de opgave van onze partner
Acties	Project klantreis afronden Participatie-index opstellen en maken Vormgeven dienstenpakket	Dashboard KPI's maken Rendementseisen definiëren Rolling forecast/ liquiditeitsbegroting Verhuurmutatieproces borgen aansluitende beïnvloedbare verhuur Begrotingsproces optimaliseren Risicomanagement in DNA VW brengen Onderbouwing benodigde middelen optimaliseren	Signaleringsmethodiek lean toepassen Processen handboek maken Evalueren en verbeteren van processen	Iedere twee jaar MTO uitgevoerd Coachend leiderschap ontwikkelen Organiseren themadagen/ thematafels/teamdagen/ organisatiedagen Centraal ontwikkelthema voor elk jaar (2022 lean, 2023 feedback+agressie etc.) Verdiepen van het goede gesprek	Thema/partner bijeenkomsten organiseren Toegewijde verbinders benoemen en koppelen Jaarlijks de samenwerking monitoren Een communicatiestrategie ontwikkelen voor onze partners