

Koersplan 2027 en verder

> Daar ben je thuis



Inhoudsopgave





Voorwoord



Borssele, bejaardenwoningen

Al in de 19^e eeuw namen bewoners, werkgevers en kerken het initiatief om te zorgen voor een veilig en schoon thuis voor iedereen. Niet omdat het moest, maar omdat ze vonden dat wonen beter kon en moest. Zo ontstonden de eerste woningbouwverenigingen: organisaties van en voor bewoners zelf. Dat was voelbaar. In de betrokkenheid. In de trots. In het besef: dit is van ons.

Dat is geen nostalgie. Het is een spiegel. Want als we eerlijk kijken, zien we dat we zijn veranderd. We zijn uitgegroeid tot een professionele organisatie. Met processen, systemen, begrotingen, rapportages en toezicht. Dat is logisch. De wereld is complexer geworden en onze verantwoordelijkheid groter dan ooit. En daar zijn we goed in.

Maar onderweg zijn we ook iets kwijtgeraakt. Niet onze inzet. Niet onze bedoeling. Wel hoe we worden beleefd. Het gevoel van "dit is van ons" is minder vanzelfsprekend. We horen dat we soms vooral met onszelf bezig lijken. Dat procedures leidend zijn. Dat het systeem het wint van de bedoeling.

Als de huurdersvereniging zegt dat we wel "hart voor de klant" hebben, maar dan met een 'd', kan dat schuren. Maar laten we het zien als een uitnodiging. Een uitnodiging om weer voelbaar te maken waar we ooit voor zijn begonnen.

Voor onze huurders is een woning meer dan een gebouw. Het is een plek waar je jezelf kunt zijn, waar je je veilig voelt en waar je perspectief hebt. Mensen wonen, leven, zorgen voor elkaar en zoeken rust en veiligheid. Dat maakt een woning tot een thuis. Beveland Wonen werkt aan dat thuis. Onze huurders willen een goede woning, met betaalbare woonlasten, in een buurt waar zij zich thuis voelen. Daar zetten wij ons elke dag voor in. Met oog voor verschillen tussen mensen en voor wat zij nodig hebben om prettig te wonen.

We willen herkenbaar zijn als een betrouwbare en aanspreekbare organisatie. We doen wat we beloven. We zijn duidelijk over wat mensen van ons mogen verwachten. En we staan dichtbij onze huurders en partners. Dat vraagt intern om samenwerking en vertrouwen en extern om betrokkenheid en zichtbaarheid.

Met deze koers werken we gericht aan onze maatschappelijke opdracht: het bieden van een veilig, betaalbaar en passend thuis. Vandaag en in de toekomst. Terug naar onze oorsprong dus. Niet om terug te gaan, maar om opnieuw te voelen waar we het voor doen.

Marco van der Wel

Bestuurder Beveland Wonen

Wat zien we gebeuren

De maatschappelijke context waarin Beveland Wonen opereert verandert snel en ingrijpend. Ontwikkelingen op internationaal, nationaal en regionaal niveau hebben directe invloed op bewoners, woningzoekenden en samenwerkingspartners. Deze ontwikkelingen bepalen in toenemende mate de ruimte waarbinnen Beveland Wonen haar maatschappelijke opdracht kan uitvoeren.

De aanhoudende groei van de bevolking en het aantal huishoudens leidt tot structurele woningtekorten en lange wachttijden. Tegelijkertijd neemt de diversiteit aan woonbehoeften toe, onder andere door vergrijzing, individualisering en veranderende zorgvragen. In sommige wijken staat de leefbaarheid onder druk door een toename van kwetsbare bewoners en afnemende sociale veerkracht. →



Economische ontwikkelingen, zoals inflatie en stijgende energie- en bouwkosten, vergroten de bestaansonzekerheid van huishoudens en beperken de investeringsruimte van woningcorporaties. Daarnaast leiden schaarste aan personeel en materialen en een krappe arbeidsmarkt tot druk op de uitvoeringskracht. Wet- en regelgeving verandert regelmatig en stelt aanvullende eisen aan zowel bouw- als beheeractiviteiten.

De energietransitie en klimaatverandering vragen om versnelling van verduurzaming en aanpassing van de woningvoorraad. Tegelijkertijd zorgen beperkingen door stikstofregulering en congestie op het elektriciteitsnet voor vertraging en onzekerheid in planvorming en uitvoering. Technologische ontwikkelingen, waaronder digitalisering, data en artificial intelligence, bieden kansen voor efficiëntere dienstverlening, maar stellen ook nieuwe eisen aan organisatie, vaardigheden en dataveiligheid.

Maatschappelijke en politieke ontwikkelingen, zoals polarisatie, afnemend vertrouwen in instituties en internationale spanningen, hebben invloed op sociale cohesie en het gevoel van veiligheid in wijken.

Al deze opgaven komen samen in wijken en buurten. Juist daar wordt zichtbaar wat deze ontwikkelingen betekenen voor het dagelijks leven van mensen. Dat vraagt om samenwerking, om duidelijke keuzes en om focus. Want de ruimte is niet onbeperkt en de opgave wel groot. Voor Beveland Wonen betekent dit dat we scherpe keuzes moeten maken. Dat we steeds opnieuw afwegen waar we het meeste verschil kunnen maken. En dat we samen met onze partners blijven zoeken naar wat wél kan, juist wanneer niet alles mogelijk is.



Missie: Voor wie wij er zijn

Beveland Wonen is de woningcorporatie voor de regio De Bevelanden en actief in de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland en Reimerswaal. Wij verhuren, onderhouden en bouwen betaalbare, kwalitatief goede en energiezuinige sociale huurwoningen. Daarmee dragen wij bij aan leefbare, vitale en toekomstbestendige buurten en dorpen.

Onze doelgroep bestaat uit huishoudens met een inkomen binnen de wettelijk vastgestelde inkomensgrenzen en uit mensen die kwetsbaar zijn. Voor hen is de toegang tot de vrije huur- en koopmarkt beperkt. Voor een deel van onze huurders, zoals mensen met psychische problematiek, fysieke beperkingen of andere kwetsbaarheden, is wonen meer dan alleen het hebben van een woning. In samenwerking met zorg- en welzijnspartners bieden wij passende woonoplossingen en ondersteuning, met oog voor zowel het individuele welzijn als de leefbaarheid van buurten en dorpen. →



”

Participatie is geen formaliteit, maar echte invloed

We spreken vaak over huurders als klanten. Daarmee benadrukken we het belang van goede dienstverlening en kwaliteit. Tegelijkertijd gaat onze relatie verder dan een product dat wordt afgenomen. Het gaat niet alleen om een huis, maar om een thuis. De relatie is langdurig en vaak ongelijk: veel huurders hebben weinig keuze en zijn afhankelijk van ons. Juist daarom dragen wij een extra verantwoordelijkheid.

Wie afhankelijk is, wil voelen dat een organisatie aan zijn kant staat. Dat vraagt van ons dat we zorgvuldig, rechtvaardig en menselijk handelen. Het vraagt bewustzijn van onze positie en de bereidheid om onszelf steeds de vraag te stellen: doen we dit omdat het voor ons makkelijk is, of omdat het voor de huurder het juiste is?

Beveland Wonen wil een organisatie zijn die zichtbaar aan de kant van huurders staat. Dat is geen slogan, maar een houding. Het betekent dat we redeneren vanuit hun belang, ook als dat soms schuurt met onze interne logica. Participatie is daarbij geen formaliteit, maar echte invloed. Dienstverlening is geen afdeling, maar een gezamenlijke verantwoordelijkheid. En wat binnen klopt, wordt buiten gevoeld.

Onze missie is het bieden van een betaalbaar, duurzaam en kwalitatief goed thuis aan mensen die op ons zijn aangewezen. Wij kennen onze huurders, staan dichtbij en werken samen met partners aan een prettige en veilige woonomgeving. Samen bieden wij een passend thuis aan hen die ons nodig hebben.

Onze visie is dat iedereen recht heeft op een veilig, vertrouwd en betaalbaar thuis. Een woning vormt de basis voor rust, zekerheid en deelname aan de samenleving. Daarom zetten wij in op voldoende betaalbare woningen in duurzame, toekomstbestendige wijken, passend bij de veranderende woonbehoeften van onze doelgroep. Daarbij werken we toe naar een CO₂-neutraal en aardgasloos woningbezit in 2050.

In ons werkgebied nemen wij onze rol als maatschappelijke organisatie serieus. Wij zijn meer dan een verhuurder. Samen met gemeenten, huurdersorganisaties en maatschappelijke partners werken wij aan het woon- en leefklimaat in de Bevelanden. Door deze samenwerking vergroten wij onze impact en kunnen wij beter inspelen op wat nodig is.

We willen betekenisvol zijn voor onze huurders. Zichtbaar goed doen, door echt aan hun kant te staan en hen invloed te geven op wat hen raakt. Dat vraagt dat we ons bewust zijn van onze positie en daar zorgvuldig en menselijk mee omgaan. Het vraagt ook dat wat we binnen doen en afspreken, buiten voelbaar is in ons handelen. En dat we duidelijk zijn en doen wat we beloven. Alleen als het van binnen klopt, kan het buiten worden ervaren. →



Vanuit die overtuiging werken wij met vier bouwstenen die richting geven aan ons handelen:



> 1. Wij staan aan de kant van de huurder

We redeneren vanuit wat voor de huurder het meest rechtvaardig en helpend is. We praten mét huurders, organiseren echte invloed en wegen besluiten op hun impact voor bewoners.



> 2. Wij zijn ons bewust van onze positie

We gaan zorgvuldig om met onze rol en de afhankelijkheid van huurders. We gebruiken regels als hulpmiddel en handelen menselijk en eerlijk.



> 3. Wat binnen klopt, wordt buiten gevoeld

Dienstverlening begint bij hoe wij intern samenwerken. We zoeken elkaar op, lossen samen problemen op en delen informatie in het belang van de huurder.



> 4. Wij doen wat we beloven

We zijn duidelijk, komen afspraken na en leren zichtbaar van fouten. Zo bouwen we aan vertrouwen.

Deze bouwstenen zijn geen losse principes. Ze bepalen hoe wij kijken, hoe wij afwegen en hoe wij handelen. In de keuzes die we maken, in de manier waarop we samenwerken en in wat huurders dagelijks van ons merken. Daarom nemen we deze uitgangspunten nadrukkelijk mee in onze koers en prioriteiten voor 2027. Ze vormen de onderlegger voor de richting die we kiezen en voor de manier waarop we onze maatschappelijke opgave invullen. Zo krijgen ze betekenis in de praktijk.

Die koers werken we uit langs vijf samenhangende strategische thema's:

- Voldoende betaalbare en beschikbare woningen
- Toekomstbestendige en duurzame wijken en buurten
- Passende huisvesting voor kwetsbare groepen met oog voor vitale wijken en kernen
- Betrokken, zichtbaar en dicht bij de huurder
- Koers van de organisatie (ondersteunend aan de andere thema's)

Het thema 'koers van de organisatie' vormt de basis onder ons handelen. Het richt zich op hoe wij intern samenwerken, hoe we ons organiseren en hoe we ons verantwoorden, onder andere via (tertiaal) rapportages. Zo zorgen we dat de andere thema's daadwerkelijk tot hun recht komen.

Met deze koers geven wij richting aan onze maatschappelijke opdracht: het bieden van een veilig, betaalbaar en passend thuis — voor iedereen die op ons is aangewezen, vandaag en in de toekomst.

Per thema zijn ambities, uitvoeringslijnen en meetbare resultaten vastgesteld. De voortgang wordt jaarlijks gemonitord en verantwoord in het volkshuisvestelijk verslag. Voor de planperiode zijn per thema prioriteiten tot en met 2027 bepaald, die richting geven aan beleid, investeringen en samenwerking.

Voldoende betaalbare en beschikbare woningen

Beveland Wonen kiest voor een woonlastenbenadering. Betaalbaar wonen gaat voor ons verder dan de huurprijs alleen. Ook de energiezuinigheid van woningen en de daarmee samenhangende energielasten maken onderdeel uit van onze verantwoordelijkheid. Zo dragen wij bij aan betaalbare woonlasten voor onze huurders, nu en in de toekomst.

Wij geloven in gevarieerde wijken waarin mensen met verschillende inkomens en achtergronden samenwonen en zich thuis voelen. Door een breed en evenwichtig woningaanbod te realiseren, bouwen wij samen met bewoners en partners aan sterke, vitale en toekomstbestendige wijken. We willen de woningvoorraad laten groeien. Dit doen we door woningen op nieuwe locaties te bouwen en door kansen in bestaande wijken en buurten optimaal te benutten. →





> Onze ambitie

Onze ambitie is dat huurders betaalbare woonlasten hebben en kunnen kiezen voor een woning die past bij hun inkomen, huishoudsamenstelling en levensfase. Wij streven naar een evenwichtige opbouw van wijken en hebben onze doelgroepen goed in beeld, zodat zij passend gehuisvest worden. Daarbij beschikken wij over een woningvoorraad die in omvang, samenstelling en kwaliteit aansluit bij de regionale woonvraag. Het proces van vastgoedsturing is stevig ingebed in de organisatie, waardoor wij grip hebben op onze keuzes en investeringen.



> Strategie en uitvoering

Betaalbaarheid

Per gemeente beschikt Beveland Wonen over woningbezit in verschillende huurprijsklassen, gericht op diverse sociale inkomensgroepen voor woningzoekenden. Voor huurders met financiële problemen hanteren wij een sociaal incassobeleid, waarbij vroegsignalering, persoonlijke benadering en het voorkomen van problematische schulden centraal staan.

Beschikbaarheid

Ons woningaanbod sluit zo goed mogelijk aan bij de regionale vraag. De woningvoorraad groeit de komende jaren door nieuwbouw op nieuwe locaties en door het benutten van kansen in bestaande wijken en buurten. Wij zorgen voor een gevarieerd aanbod aan woningtypes op portefeuilleniveau en op kern- en wijkniveau. Daarbij verkennen en realiseren wij nieuwe woonvormen waar deze bijdragen aan het beter bedienen van onze doelgroepen. Wij leveren een bijdrage aan de kwantitatieve woningopgave door nieuwbouw van huurwoningen en door, waar passend, verkoop van woningen ten behoeve van extra starterswoningen in de regio. Deze verkoop wordt deels gecompenseerd door nieuwbouw. Daarnaast spelen wij in op de vergrijzing door onder andere het bouwen van levensloopbestendige woningen. →





> Monitoring en verantwoording

De voortgang en effectiviteit van dit strategische thema worden structureel gemonitord en verantwoord in het *volkshuisvestelijk verslag*. Wij volgen onder meer:

- de ontwikkeling van huurachterstanden en het aantal incassodossiers en ontruiming;
- de samenstelling van de woningvoorraad per huurprijsklasse en per gemeente;
- het aantal toewijzingen per doelgroep en de mate van passend toewijzen;
- het aantal nieuwbouwwoningen, sloop- en verkoopcijfers;
- de wachttijden per gemeente.



> Prioriteiten 2027

- Waarborgen van betaalbaarheid van zowel huur als energielasten (woonlasten). Onderzoek naar technische oplossingen voor beperking energielasten.
- Proactief inzetten op bouwlocaties, inzet op uitbreiden en versnellen woningbouw.
- Kansen zoeken in bestaande wijken (optimaal benutten, b.v. splitsen, optoppen of verdichten).



Toekomstbestendige en duurzame wijken en buurten

Mensen willen kunnen wonen in een woning en een omgeving die past bij hun (financiële) situatie en hun woonwensen. Wij stemmen ons woningaanbod zo goed mogelijk af op de verschillende behoeften van onze doelgroepen en stimuleren doorstroming, zodat woningen terechtkomen bij de mensen die ze het meest nodig hebben.

Wij bouwen en beheren met het oog op de lange termijn. Duurzaamheid is daarbij een vanzelfsprekend uitgangspunt. Door onze woningen gefaseerd te verbeteren en te verduurzamen, vergroten wij de woonkwaliteit en dragen wij bij aan lagere energielasten. Dat doen wij in het belang van onze huidige huurders én van toekomstige generaties. Tegelijkertijd zetten wij in op verdere professionalisering van de vastgoedsturing, met extra aandacht voor de kwaliteit en toekomstbestendigheid van het vastgoed. Zo zorgen wij voor optimaal beheer, een verantwoord rendement en een realistische en uitvoerbare opgave. →





> Onze ambitie

Beveland Wonen voldoet aan de landelijke en sectorale afspraken op het gebied van duurzaamheid en benut kansen om haar maatschappelijke bijdrage verder te vergroten. Wij streven naar een woningvoorraad die toekomstbestendig, energiezuinig en passend is voor onze doelgroepen.

Bij verduurzaming richten wij ons primair op het terugdringen van de warmtebehoefte van onze woningen, in lijn met de Nationale (isolatie) Standaard. Hiermee leggen wij een robuuste basis voor comfortabel, betaalbaar en duurzaam wonen, nu en in de toekomst.



> Strategie en uitvoering

Wij werken stapsgewijs toe naar een duurzame woningvoorraad, passend binnen wet- en regelgeving en de afspraken binnen de corporatiesector. Voor de verduurzaming van onze woningen en het overige vastgoed beschikken wij over een realistisch en gefaseerd uitvoeringsplan.

Bij ingrepen aan bestaande woningen is ons uitgangspunt dat woningen die worden aangepakt, voldoen aan de Nationale (isolatie) Standaard. Deze benadering biedt meer grip op de feitelijke energetische kwaliteit en toekomstbestendigheid van het vastgoed. Het verbeteren van de warmtebehoefte leidt in de praktijk veelal tot een aanzienlijke verbetering van het energielabel, maar sturing op het energielabel op zichzelf is daarbij niet het primaire doel.

Wij blijven inzetten op het uitfaseren van woningen met de laagste energetische kwaliteit, waarbij rekening wordt gehouden met situaties zoals sloop, transformatie of monumentaal bezit.

Al onze nieuwbouwwoningen zijn aardgasvrij en worden gerealiseerd als zeer energiezuinige woningen (ZEZ-woningen) of minimaal conform de geldende BENG-eisen. Voor deze woningen kan, waar passend, een energieprestatievergoeding worden toegepast. Daarnaast beschikken wij over integraal duurzaamheidsbeleid waarin, naast energie, ook aandacht is voor circulariteit, klimaatadaptatie en biodiversiteit.

Wij besteden expliciet aandacht aan woonkwaliteit en gezondheid. Vocht- en schimmelproblematiek wordt actief aangepakt, zowel in het dagelijks onderhoud als bij planmatige ingrepen. Bij renovatie- en sloop-/ nieuwbouwprojecten betrekken wij bewoners vanaf het begin bij de planontwikkeling, passend bij onze identiteit als organisatie die dicht bij haar huurders staat.

Passend wonen blijft een belangrijk uitgangspunt. Wij zetten in op woningen die aansluiten bij de behoeften van onze doelgroepen en stimuleren doorstroming. Zo dragen wij bij aan een evenwichtige verdeling van de woningvoorraad en aan vitale wijken en kernen. →



> Monitoring en verantwoording

De voortgang van dit strategische thema wordt structureel gemonitord en verantwoord. Wij volgen onder meer:

- de ontwikkeling van de warmtebehoefte en energetische kwaliteit van het bezit;
- de voortgang van verduurzamingsmaatregelen en bijbehorende investeringen;
- de realisatie van de begroting voor planmatig onderhoud;
- onderhoudslasten in relatie tot de Aedes benchmark;
- individueel en mutatieonderhoud;
- het aantal verhuringen via doorstroming.



> Prioriteiten 2027

- In alle projecten, van planmatig onderhoud tot renovatie en nieuwbouw, onderzoeken we de mogelijkheid om meer kwaliteit en verduurzaming toe te voegen, hierbij ligt extra focus op vergroening en leefbaarheid, zoals het toevoegen van ontmoetingsplaatsen in de wijk.
- In alle projecten, van planmatig onderhoud tot renovatie en nieuwbouw, passen we participatie toe, waarbij we de betrokkenheid van en communicatie met huurders vanaf de start een plek geven.
- We starten met pilots voor projecten verduurzaming, vanuit de Nationale Prestatie Afspraken (NPA), om onze bestaande woningvoorraad te verduurzamen.



Passende huisvesting voor kwetsbare groepen met oog voor vitale wijken en kernen

Wij zetten ons in voor de huisvesting van kwetsbare doelgroepen die extra ondersteuning nodig hebben om succesvol te wonen. Wij doen dit op een manier die bijdraagt aan veilige, gezonde en sociale kernen en wijken. Samen met onze netwerkpartners streven wij naar woonsucces voor kwetsbare huurders.

Daarbij hanteren wij een zorgvuldige en evenwichtige benadering, met aandacht voor passende plaatsing en spreiding. Wij investeren in duidelijke communicatie en gaan actief in gesprek met zowel nieuwe als bestaande huurders. Afspraken met zorg- en welzijnspartners leggen wij vast in samenwerkingsafspraken en contracten, waarbij de mens en diens ondersteuningsbehoefte centraal staan. Wanneer de Wet versterking regie volkshuisvesting in werking treedt, geven wij hier in afstemming met gemeenten uitvoering aan. →



De afgelopen jaren heeft Beveland Wonen een zichtbare kanteling gemaakt van vooral reactief handelen naar een meer proactieve en preventieve aanpak. De focus ligt daarbij op het versterken van welzijn, sociale cohesie, participatie en het naar elkaar omzien in wijken en dorpen. Wij zijn zichtbaarder aanwezig in de leefomgeving, dragen casuïstiek sneller over aan ketenpartners wanneer specialistische ondersteuning nodig is en vervullen een aanjaagfunctie om knelpunten gezamenlijk op te lossen. Daarbij zoeken wij, binnen de kaders van de Woningwet, bewust de ruimte op om onze maatschappelijke rol goed te kunnen invullen.



> Onze ambitie

Samen met onze partners realiseren wij dat kwetsbare doelgroepen duurzaam en met woonsucces worden gehuisvest. Huurders wonen prettig in vitale kernen en wijken, waar aandacht is voor veiligheid, leefbaarheid en onderlinge verbondenheid. Beveland Wonen werkt hierin nauw samen met bewoners, gemeenten en partners uit het sociaal domein, waaronder zorg- en welzijnsorganisaties en politie.

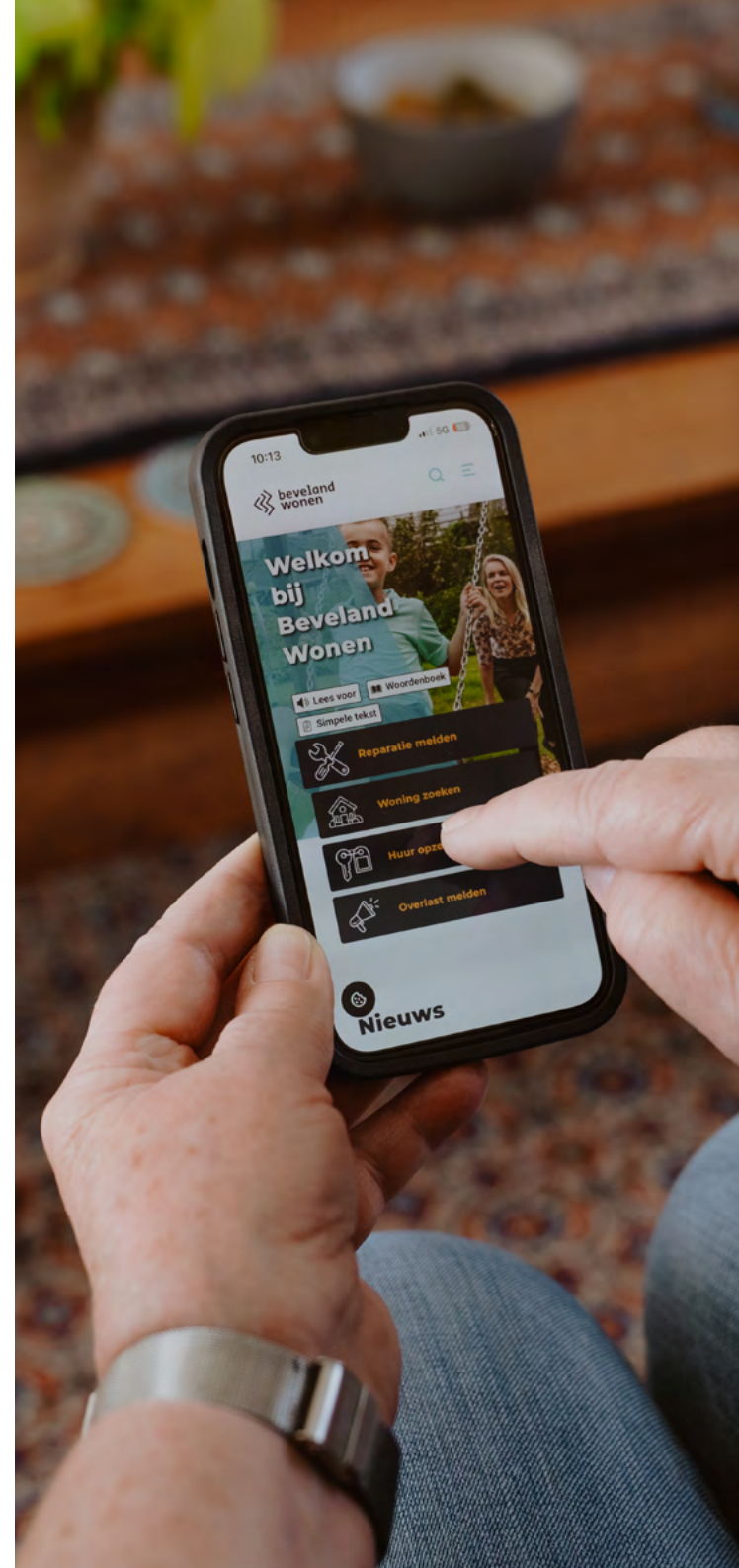


> Strategie en uitvoering

Beveland Wonen huisvest kwetsbare doelgroepen bij voorkeur in een omgeving die past bij de specifieke ondersteuningsbehoefte en aandachtspunten die spelen. Wij signaleren waar nodig, ondersteunen binnen onze mogelijkheden en schakelen tijdig onze partners in. Met maatschappelijke en zorgpartners maken wij duidelijke afspraken om casuïstiek snel en zorgvuldig over te dragen wanneer specialistische inzet noodzakelijk is.

De samenwerking met partners is gebaseerd op heldere rollen, verantwoordelijkheden en wederzijds vertrouwen. Wij weten elkaar te vinden, ook wanneer situaties complex worden of vastlopen. Door samen beter zicht te krijgen op de omvang en aard van de opgave vergroten wij het woonsucces van kwetsbare doelgroepen.

Onze inzet op leefbaarheid bestaat uit kleinschalige projecten en activiteiten die bijdragen aan sociale samenhang en prettig wonen. Succesvolle initiatieven kunnen worden opgeschaald en breder worden toegepast. Waar mogelijk koppelen wij leefbaarheidsactiviteiten aan vastgoedgerelateerde projecten, zodat fysieke en sociale ingrepen elkaar versterken. Bewoners, medewerkers en partners met een directe band met onze huurders kunnen aanvragen doen voor leefbaarheidsdoelen. Bewonersparticipatie en bewonerscommissies spelen hierin een belangrijke rol. →





> Monitoring en verantwoording

De resultaten van dit strategische thema worden structureel gevolgd en verantwoord. Daarbij monitoren wij onder meer:

- het aantal en type leefbaarheidsprojecten;
- de inzet en uitkomsten van buurtbemiddeling;
- het aantal vrijkomende en beschikbare woningen;
- het aantal toewijzingen en bemiddelingen aan kwetsbare doelgroepen;
- de uitgaven uit het leefbaarheidsbudget en het kernfonds;
- het aantal tijdelijke huurcontracten in combinatie met een apart zorgcontract.



> Prioriteiten 2027

- We implementeren de urgentieregeling volgens de Wet regie op de volkshuisvesting.
- We werken samen met onze netwerkpartners aan de gemaakte afspraken.
- We zetten in op passende woningen voor onze doelgroepen en bevorderen dat via ons toewijzingsbeleid.
- We monitoren de slaagkans van onze reguliere woningzoekenden en doelgroepen.



Betrokken, zichtbaar en dicht bij de huurder

We zijn een betrouwbare en toegankelijke organisatie die kwaliteit levert én voelbaar maakt. We staan naast de huurder en verbinden de leefwereld van onze huurders met onze organisatie door zichtbaar, bereikbaar en betrokken te zijn.

Wij geloven dat goede dienstverlening begint met luisteren, duidelijke communicatie en wederzijds vertrouwen. We doen wat we beloven en stemmen onze interne samenwerking hierop af. Regels en beleid ondersteunen ons werk, maar maatwerk blijft mogelijk waar nodig.

Door actief contact met huurders krijgen we inzicht in woonwensen en verwachtingen. We betrekken huurders en andere belanghebbenden bij beleid en uitvoering. Met passende vormen van participatie komen we tot betere, breed gedragen besluiten. →





> Onze ambitie

Onze ambitie is om een organisatie te zijn die zichtbaar aan de kant van de huurder staat. We willen een bondgenoot zijn: een organisatie die handelt vanuit het belang van de huurder en zich bewust is van haar verantwoordelijkheid en positie. Dat betekent dat wij niet alleen zeggen dat we er voor huurders zijn, maar dit ook laten zien in ons dagelijks handelen. Vanuit deze houding zorgen we ervoor dat huurders onze communicatie en dienstverlening ervaren als duidelijk, betrouwbaar en prettig. Zij weten wat ze van ons kunnen verwachten en voelen zich gehoord en serieus genomen.



> Strategie en uitvoering

Beveland Wonen werkt met een participatiebeleid en betreft huurders via diverse communicatiekanalen en participatievormen. We sluiten aan bij de diversiteit van onze huurders en hun woonomgeving en organiseren dienstverlening op maat. Klantbediening zien wij als vakmanschap.

We werken multichannel, zodat huurders zelf kunnen kiezen hoe zij contact met ons opnemen. Tegelijk brengen we de leefwereld van huurders actief de organisatie in en stemmen we processen, systemen en dienstverlening daarop af. Open en eerlijke communicatie is daarbij de norm: we zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Ook als iets nog onduidelijk is of niet mogelijk blijkt, zijn we daar transparant over. Duidelijkheid en voorspelbaarheid zorgen voor rust en vertrouwen. We willen geen stress veroorzaken.

Woonkwaliteit moet voelbaar zijn. We zorgen voor goede woningen en onderhoud en maken onze inzet zichtbaar. Bewoners betrekken we vooraf, informeren we tijdens de uitvoering en na afloop vragen we actief om feedback. Door te evalueren blijven we leren en verbeteren. Wij investeren in goed opdrachtgeverschap en voeren actief regie op derden die namens ons werkzaamheden uitvoeren.

Betrouwbaarheid begint ook intern. We investeren in zorgvuldige informatieoverdracht op basis van actuele en juiste gegevens, ondersteund door goed werkende systemen. We signaleren patronen in klachten en nemen de tijd voor het gesprek met huurders. Medewerkers krijgen ruimte en verantwoordelijkheid om knelpunten aan te pakken en samen oplossingen te realiseren. →



> Monitoring en verantwoording

De kwaliteit van onze dienstverlening en communicatie wordt structureel gemonitord. Daarbij volgen wij onder meer:

- het huurderoordeel over de dienstverlening;
- de tevredenheid over telefonisch contact;
- het huurderoordeel over reparaties en planmatig onderhoud, inclusief de inzet van aannemers;
- het aantal, type en verloop van klachten.



> Prioriteiten 2027

- We implementeren de waarden van bouwsteen 1: Wij staan aan de kant van de huurder. We redeneren vanuit wat voor de huurder het meest rechtvaardig en helpend is. We praten mét huurders, organiseren echte invloed en wegen besluiten op hun impact voor bewoners.
- We zetten in op begrijpelijke communicatie en participatie mét huurders.



Koers van de organisatie

Wij zijn een betrouwbare en aanspreekbare maatschappelijke organisatie die kwaliteit levert en oog heeft voor mensen. Met een stevige basis en een gezonde financiële positie zijn wij wendbaar en kunnen wij blijven investeren in woningen en dienstverlening.

Wij staan voor wie we zijn en dragen onze identiteit herkenbaar uit. We zijn duidelijk over wat we wel en niet doen. Dat maakt ons voorspelbaar, betrouwbaar en een sterke samenwerkingspartner in de Bevelanden en Zeeland.

We zijn ontstaan vanuit het idee dat iedereen recht heeft op een veilig en waardig thuis. Die oorsprong is geen nostalgie, maar richtinggevend voor hoe wij vandaag werken. We willen weer voelbaar maken dat we er zijn vóór en mét onze huurders. →



Ons DNA zit niet in wat we opschrijven, maar in wat we doen. In onze keuzes, ons gedrag en onze samenwerking.

We willen herkenbaar zijn als een organisatie die:

- aan de kant van de huurder staat en handelt vanuit hun belang;
- zich bewust is van haar positie en daar zorgvuldig en menselijk mee omgaat;
- intern goed samenwerkt, omdat wat binnen klopt buiten voelbaar is;
- doet wat zij belooft en duidelijk is over wat wel en niet kan.

Dit betekent dat participatie echte invloed is, dienstverlening een gezamenlijke verantwoordelijkheid en beleid een hulpmiddel – geen doel op zich. Een thuis is voor ons meer dan een woning: het gaat om veiligheid, rust en waardigheid. Dat is ons vertrekpunt in alles wat we doen.



> Onze ambitie

Onze ambitie is dat huurders, medewerkers en partners op ons kunnen bouwen en zich bij ons thuis voelen. Dat vraagt dat wij niet alleen professioneel zijn, maar vooral herkenbaar als een organisatie die aan de kant van de huurder staat. Wij presteren en investeren naar vermogen, met oog voor onze maatschappelijke opdracht, onze mensen en onze financiële continuïteit.



> Strategie en uitvoering

Organisatie en samenwerking

“Presteren met plezier” is de basis van ons handelen.

We bouwen aan een organisatie waarin rollen helder zijn en medewerkers beschikken over de juiste middelen en informatie. We werken als één geheel, klant- en resultaatgericht en blijven leren. Nieuwe medewerkers worden zorgvuldig ingewerkt en krijgen de ruimte om de organisatie en het werkveld goed te leren kennen. Samenwerking, vertrouwen en aanspreekbaarheid staan centraal. We kennen elkaars werk, zoeken elkaar actief op en lossen samen problemen op – altijd vanuit het belang van de huurder. Projectmatig werken is een vast onderdeel van onze werkwijze, met focus op realisatie én afronding.

De samenwerking met andere corporaties, met name in Zeeland, wordt verder versterkt. Daarnaast werken wij planmatig aan het programmaplan Beveland Wonen Bouwt Door, waarin onze ontwikkelambities samenkomen.

Onze communicatie is open, eerlijk en duidelijk. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Ook als iets niet mogelijk is of nog niet duidelijk, zijn we transparant. Zo voorkomen we onnodige stress en bouwen we aan vertrouwen. We realiseren ons dat de relatie met huurders ongelijk kan zijn. Juist daarom handelen we zorgvuldig, rechtvaardig en menselijk. Dienstverlening is geen afdeling, maar een verantwoordelijkheid van ons allemaal.

Presteren naar vermogen

Een gezonde financiële positie is randvoorwaardelijk.

We voldoen aan de normen van Aw en WSW en sturen actief op onze financiële kengetallen. De begroting is realistisch en vormt een belangrijk sturingsinstrument.

We werken kostenbewust en zoeken ruimte om maatschappelijke opgaven te realiseren. Met het driecompartimentenmodel houden we grip op investeringen, exploitatie en maatschappelijke prestaties. Zo blijven we, ook bij stijgende kosten, verantwoord investeren in een goed thuis voor onze huurders. →



> Monitoring en verantwoording

De voortgang en vitaliteit van de organisatie worden gemonitord aan de hand van:

- ziekteverzuim;
- inzet en ontwikkeling van het opleidingsbudget;
- de Aedes-benchmark voor bedrijfslasten.



> Prioriteiten 2027

- We implementeren de waarden van bouwsteen 2: Wij zijn ons bewust van onze positie. We gaan zorgvuldig om met onze rol en de afhankelijkheid van huurders. We gebruiken regels als hulpmiddel en handelen menselijk en eerlijk.
- We implementeren de waarden van bouwsteen 3: Wat binnen klopt wordt buiten gevoeld. Dienstverlening begint bij hoe wij intern samenwerken. We zoeken elkaar op, lossen samen problemen op en delen informatie in het belang van de huurder.
- We implementeren de waarden van bouwsteen 4: Wij doen wat we beloven. We zijn duidelijk, komen afspraken na en leren zichtbaar van fouten. Zo bouwen we aan vertrouwen.



