VELISON WONEN

Meerjarenstrategie Velison Wonen 2026-2030

Samen
elke dag **beter**

Meerjarenstrategie Velison Wonen
2026-2030

Velison Wonen
Sluisplein 25, 1975 AG IJmuiden
Telefoon: 0255 535786
E-mail: info@velisonwonen.nl
Website: www.velisonwonen.nl

Disclaimer
Deze meerjarenstrategie is met zorg samengesteld door Velison Wonen. We hebben ons uiterste best gedaan om alles juist te vermelden, maar er kan iets veranderen of een foutje voorkomen. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend.
© Velison Wonen, IJmuiden | 2025

Inhoudsopgave

1 Inleiding Pagina 5

2 Samen elke dag beter Pagina 7

3 De kern van onze strategie Pagina 9

4 Dienstverlening aan huurders Pagina 13

5 De toekomst van het woningbezit Pagina 17

6 Het werken aan onze buurten Pagina 21

7 Samen elke dag beter: de samenwerkingsgerichte organisatie Pagina 25

8 Waardecreatie en financieel beheer Pagina 29

9 Organisatie Pagina 33

VELISON WONEN 2026-2030

Meerjaren strategie

De samenleving verandert
en ons werk verandert mee:

- De klant-verwachting verandert
- Druk op de woning-markt
- Snellere verduur-zaming nodig
- Leefbaar-heid onder druk

We hebben niet alles zelf in de hand,
dus we moeten en willen:

- Samenwerken met stakeholders
- Voorbereid zijn op onzekerheden

Met onze meerjarenstrategie:
versterken we onze inzet voor huurders en pakken we knelpunten aan.

Knelpunten	Oplossingen
Waardering van onze dienstverlening door huurders.	We werken met 7 klantbeloften en de driewegtest.
Weinig bouwgrond en trage procedures remmen nieuwbouw.	We voegen woningen toe, benutten en verbeteren onze woningen.
Leefbaarheid in sommige buurten neemt af.	We versterken de veerkracht in onze wijken.
Goede samenwerking is soms lastig.	We stimuleren participatie van huurders, medewerkers en stakeholders.
Economische vooruitzichten zijn onzeker.	We zorgen dat we financieel gezond blijven.
De plannen vragen veel inzet van onze medewerkers.	We richten de organisatie daar goed op in.

VELISON WONEN

Zo werken we aan onze missie:
Samen elke dag beter

Inleiding

Waar gaan we voor en waar staan we voor, de komende jaren? Dat vertellen we je graag in deze meerjarenstrategie. We hebben geluisterd naar de geluiden uit de samenleving, onze organisatie en naar onze samenwerkingspartners. Ook gebruikten we de uitkomsten van de meest recente visitatie. Het gaf ons mooie inzichten om ons ondernemingsplan 'Meedoen in IJmond door Maatwerk in Wonen 'onder de loep' te nemen. Omdat de looptijd hiervan verstreek, hebben wij het plan tegen het licht gehouden en omgebouwd tot deze meerjarenstrategie 'Samen elke dag beter'. Een strategie waarin we niet alleen concreet maken wat onze opgave is maar ook hoe we deze, samen met onze medewerkers, samenwerkingspartners en huurders, gaan oppakken. In deze strategie vervangen we 'maatwerk' door duidelijke afspraken. Zo krijgen medewerkers veel vrijheid, maar werken we toch op een herkenbare, gelijke manier.

We hebben voor de komende jaren een verdiepings- en concretiseringsslag in onze doelen gemaakt. Daarin willen we het voor onze huurder, de woningzoekende en onszelf elke dag een beetje beter doen. Dit kunnen we alleen maar samen!

We zijn erg blij met dit mooie, concrete plan waar we de komende jaren houvast aan hebben en waar we enthousiast mee aan het werk gaan! Kortom, we gaan van een gedegen, maar abstract ondernemingsplan naar een meerjarenstrategie van 'handen uit de mouwen'.

Managementteam & Directie Velison Wonen

Goed wonen
begint bij **mensen**.

Samen elke dag **beter**

Velison Wonen is een maatschappelijk betrokken en professionele corporatie voor alle mensen: jonger, ouder, gezinnen en alleengaanden, die in een sociale- of middenhuurwoning (willen) wonen.

Wij werken in Metropoolregio Amsterdam (MRA) en zien onszelf als een lokaal werkende corporatie verankerd in de regio. Die regio is IJmond+. De '+' staat voor alle gebieden die aansluitend aan de gemeente Velsen liggen, zowel binnen als buiten IJmond. Het zijn de gebieden die in de beleving van bewoners en woningzoekenden met IJmond een geheel vormen. Dit werkgebied (en woongebied van onze huurders) is overzichtelijk en zeker niet te groot om de ambitie 'maatschappelijke betrokkenheid' waar te kunnen maken. Velison Wonen wil - samen met de andere corporaties in deze regio - de sociale volkshuisvestelijke opgaven realiseren door een optimale inzet van de beschikbare middelen. Dit past bij onze strategie.

Wonen is mensenwerk. Velison Wonen werkt daarom graag samen met huurders, collega's en samenwerkingspartners aan de opdracht: goed wonen voor huurders en aan huisvestingskansen voor woningzoekenden.

We zijn ons bewust van de omvang van de opgaven in de volkshuisvesting en beseffen dat we aan veel opgaven een bijdrage moeten leveren. Wij willen goed houden wat goed is, willen constant verbeteren en waarmaken wat wij beloven. Daarom geven we aan waar onze prioriteiten liggen. Volgens het duurzaam prestatiemodel heeft het onderhoud, de functionele verbetering (waaronder verduurzaming) van het bestaande woningbezit en de leefbaarheid in onze buurten onze prioriteit. In deze meerjarenstrategie hebben wij onze keuzes vastgelegd en leggen we uit wat we de komende jaren gaan doen.

Hoe doen we dit?

Wij richten ons op de belangen van huurders en woningzoekenden.

Wij maken ons hard voor de dagelijkse zorgen van onze huurders op het gebied van wonen en samenleven in buurten en woongebouwen.

Wij zijn toekomstgericht en creatief in ons handelen en onze oplossingen.

Wij doen ons werk niet alleen, maar werken samen met onze huurders en partners aan volkshuisvestelijke vraagstukken, zonder verantwoordelijkheden over te nemen.

Wij proberen problemen te voorkomen door op tijd initiatief te nemen en vraagstukken tot een goed einde te brengen.

We zorgen voor **veilig, duurzaam** en **betaalbaar wonen**. Onze deur staat altijd open.

De **kern** van onze strategie

Samen elke dag beter. Op Velison Wonen kun je bouwen. Twee leuzen die duidelijk maken wat onze huurders en andere belanghebbenden van Velison Wonen mogen verwachten.

Velison Wonen is primair verantwoordelijk voor technisch goede woningen, waar huurders goed kunnen wonen. Daaronder valt ook een veilig, schoon en heel woongebouw. Daar mogen huurders op vertrouwen. Daarnaast zorgen wij ervoor dat onze woningen toekomstbestendig zijn. Onze woningen zijn duurzaam en betaalbaar[1].

Voor bewoners en woningzoekenden in IJmond werken we hard aan de continuïteit van het woningaanbod, voor nu en in de toekomst. Dit doen we door onze bestaande woningen goed te onderhouden en toekomstbestendig te maken en door nieuwe woningen te bouwen. Zowel bij nieuwbouw als transformatie houden we rekening met maatschappelijke ontwikkelingen die de woonvraag beïnvloeden, zoals vergrijzing.

Velison Wonen is een sociaal woningbeheerder. We hebben daarom diverse maatschappelijke opgaven. Energietransitie is hier een mooi voorbeeld van. Wij doen dit niet alleen maar werken hierin samen met de provincie, gemeenten in IJmond+, nutsbedrijven en het bedrijfsleven. We stemmen af over de aanpak, de uitvoer en investeringen. Belangrijk daarbij is dat alle partijen zelf eindverantwoordelijk blijven voor hun rol in deze maatschappelijke vraagstukken en de investeringsrisico's die daarbij horen. Velison Wonen richt zich uitsluitend op volkshuisvestelijke investeringen.

Ook leefbaarheid en veiligheid in onze wijken staan bij ons hoog in het vaandel. Wij willen dat bewoners goed en veilig kunnen samenleven. Daarom werken we samen met de gemeente en lokale zorg- en welzijnsorganisaties. We hebben

---

1 *Dat niet iedereen een sociale huurwoning goed kan betalen is ons bekend. Het is nodig dat de overheid bijdraagt via bijvoorbeeld een basisinkomen en huurtoeslag. Wij kunnen de huren weliswaar veel lager houden dan een marktpartij, maar we kunnen niets doen aan de inkomenspositie van onze huurders. Wel gaan we daar altijd met compassie mee om.*

aandacht voor onze huurders die het zelf prima redden, maar ook voor onze huurders die wat extra hulp nodig hebben. Huurders van Velison Wonen kunnen altijd met woonvragen (en alles wat daarmee samenhangt) bij Velison Wonen terecht. Woongerelateerde vragen worden door ons beantwoord, andere vragen worden deskundig en gericht doorverwezen.

Wij vinden het belangrijk dat onze huurders, woningzoekenden en stakeholders weten wat ze van ons kunnen verwachten. Wij hebben daarom 6 kernpunten opgesteld.

De 6 kernpunten van beleid:

1. Onze huurders wonen in een gezonde, passende, veilige en betaalbare woning.

2. Onze portieken, galerijen en gemeenschappelijke tuinen zijn schoon, heel en veilig.

3. Technische mankementen worden snel opgelost.

4. Alle woningen voldoen voor 2050 aan de voor woningen geldende verduurzamingseisen. Ook met oog op beperking van woonlasten.

5. Wij spannen ons maximaal in om nieuwe woonruimten te realiseren.

6. Wij werken altijd in overleg, met vragen kun je altijd bij ons terecht.

Onze huurders staan op de **eerste plek**. We blijven onze dienstverlening steeds **verbeteren**.

Dienstverlening aan huurders

4

Velison Wonen vindt een goede dienstverlening heel belangrijk. Deze realiseren we met een groep professionele en ervaren medewerkers. We zijn trots op het werk dat we doen en willen blijven leren en verbeteren. Daarom luidt onze missie: "Samen elke dag beter".

Velison Wonen zet de huurders op de eerste plek. Dit is de kern van onze meerjarenstrategie. Dit vullen wij in met duidelijke beloften over de kwaliteit van onze woningen en woongebouwen en door blijvend ons eigen handelen te evalueren aan de hand van de driewegtest.
Essentieel bij klantgerichtheid is natuurlijk de kwaliteit van onze dienstverlening. Die willen we met een stevige basis neerzetten.

Dit leggen wij vast in de volgende doelstellingen:

- Wij scoren een algemeen huurderstevredenheidscijfer van gemiddeld een 7,8.
- Onze huurders zijn tevreden over hun woning en geven vanaf 2030 hiervoor een 7,5 gemiddeld.
- Onze huurders geven vanaf 2030 gemiddeld een 7,5 aan het mutatieproces. Dit geldt zowel voor nieuwe als vertrekkende huurders.

Wij realiseren ons dat dit een voortdurend proces is, waarbij - mede door technologische ontwikkelingen - de lat steeds hoger ligt. Toch gaan wij de uitdaging graag aan.

Ook maken wij onze doelen richting de huurders graag concreet. Dit doen wij via de volgende klantbeloften:

- 80% van de klantvragen die telefonisch of op kantoor aan de frontoffice binnenkomen, worden direct in het eerste gesprek door de frontoffice beantwoord.
- Huurders die een reparatiemelding doen, kunnen direct een afspraak maken met de betreffende servicedienst (intern en extern). Er worden hen meerdere data en tijdstippen aangeboden (te realiseren voor 1 januari 2027).
- Wanneer een reparatie niet bij een eerste bezoek van de servicedienst kan worden voltooid (bijvoorbeeld door tijdgebrek of te bestellen materialen), wordt ter plekke door met de huurder een vervolgafspraak gepland (te realiseren voor 1 januari 2027).
- Huurders kunnen altijd met hun huurdersvragen bij Velison Wonen terecht; 7 dagen in de week en 24 uur per dag. Dit kan via ons huurdersportaal ***MijnVelison***, telefonisch, per WhatsApp of persoonlijk op kantoor of het wijksteunpunt. Voor specialistische vragen of vragen die privacy-gevoelig zijn, kan vooraf een afspraak worden gemaakt met een gespecialiseerde medewerker.
- Huurders die hun huurovereenkomst hebben opgezegd, krijgen binnen 4 weken nadat zij de gehuurde woning aan Velison Wonen hebben opgeleverd, de eindafrekening in hun bezit.
- Velison Wonen handelt in het algemeen belang van haar huurders en woningzoekenden. Toch kan het voorkomen dat een klant het niet met onze beslissingen eens is. Dan kan men schriftelijk (desgewenst met onze hulp) een klacht indienen, waarop binnen 3 weken een reactie van Velison Wonen volgt.
- Al onze schriftelijke communicatie wordt getest op begrijpelijk taalgebruik en desnoods aangepast. Over belangrijke processen of zaken zullen wij onze huurders en woningzoekenden ook op niet-schriftelijke wijze informeren. Bijvoorbeeld via YouTube-filmpjes, die wij in meerdere talen ondertitelen (te realiseren voor 1-1-2027). Of denk aan duidelijk vormgegeven checklists (informatie-actiekaarten) die huurders en woningzoekenden ontvangen wanneer zij de huur opzeggen of een woning te huur krijgen aangeboden (kaartenset volledig voor 1-1-2027).

Dit gaan we doen:

- Wij bieden onze huurders meerdere kanalen aan om zaken met ons te regelen. Via ons huurdersportaal ***MijnVelison***, telefonisch, e-mail, WhatsApp of kantoorbezoek.
- Wij bieden onze huurders selfservice aan via ons huurdersportaal ***MijnVelison***. Zo kunnen zij zelf acties uitvoeren en een afspraak of reparatie inplannen wanneer het hen uitkomt.
- Wij bieden onze huurders de gelegenheid de voortgang van de afhandeling van hun verzoeken te volgen via ons huurdersportaal ***MijnVelison***.
- Niet-specialistisch onderhoud wordt uitgevoerd door onze eigen servicemedewerkers. Hierdoor zijn we beter zichtbaar in onze buurten en houden qua leefbaarheid de vinger aan de pols.

- We monitoren de huurdertevredenheid door de KWH-gegevens te analyseren. Zo kunnen we ons werk en de samenwerking met onze huurders en huurdersraad verbeteren.
- Wij blijven onze werkprocessen verbeteren en zorgen dat deze soepel verlopen door een goede samenwerking met onze partners en huurders. Bij het verbeteren van onze werkprocessen kijken we naar de werkprocessen van andere corporaties en welk effect deze hebben op hun huurdertevredenheid.
- Al onze werkprocessen zijn vastgelegd in, en worden ondersteund door, onze bedrijfssoftware. Zo is het makkelijker voor onze medewerkers om hun werk goed te doen.
- Wij optimaliseren onze administratieve werkprocessen, zoals de eindafrekening voor vertrokken huurders en de afrekeningen van stook- en servicekosten.
- Wij evalueren ons huurbeleid en richten deze opnieuw in. We hebben daarbij oog voor het geheel van de woonlasten van onze huurders.

Velison Wonen wil graag het juiste doen en haar werk optimaal uitvoeren. Zo verdienen wij waardering van onze huurders en andere belanghebbenden. Continu verbeteren van de dienstverlening is alleen mogelijk als we openstaan voor verbeteringen. Daarom hanteren wij de driewegtest; drie vragen die wij onszelf altijd stellen in onze dienstverlening en bij contact met huurders en andere belanghebbenden:

De driewegtest:

1. Is de huurder/woningzoekende/de volkshuisvesting geholpen met mijn antwoord of actie?
2. Is dit mijn best mogelijke antwoord of actie?
3. Zou ik als huurder zelf ook tevreden zijn met de kwaliteit van mijn antwoord of de actie?

Wat te doen als één of meerdere keren ‘nee’ geantwoord wordt op de vragen?

- Nee op vraag 1? Wij vragen aan de huurder waarmee deze zich wél geholpen voelt. Het kan immers zijn dat de initiële vraag van de huurder verkeerd begrepen wordt.
- Nee op vraag 2? De vraag moet uiteraard beantwoord worden vanuit de kaders en mogelijkheden die de organisatie biedt. Wij vragen ons af of wij ons voldoende hebben ingespannen om tot het best denkbare resultaat te komen en of wij dit eventueel kunnen onderbouwen.
- Nee op vraag 3? Dan is er potentieel ruimte voor verbetering van de kaders in het uitvoeringsbeleid van de corporatie. Wij brengen de casus in het teamoverleg om samen te onderzoeken hoe en of het beleid kan worden geoptimaliseerd.

Vooruitkijken en
investeren
voor woningen van
vandaag én **morgen**.

De **toekomst** van het woningbezit

Het werk van corporaties is nooit klaar. Omstandigheden en eisen veranderen voortdurend. Het is voor een corporatie onmogelijk onmiddellijk op alle veranderingen in te spelen. Huisvesting is een kwestie van een lange adem omdat investeringen omvangrijk zijn en zich pas op lange termijn - en meestal alleen deels - laten terugverdienen.

Het is voor Velison Wonen daarom zaak om (ver) vooruit te kijken, zorgvuldige afwegingen te maken en gericht te investeren. Dat doen we in de nieuwe portefeuillestrategie die nog in 2025 wordt herzien. Velison Wonen werkt continu aan het behoud van veilige, gezonde, betaalbare en toekomstbestendige woningen voor onze huurders van nu en die van de toekomst. Daarnaast willen wij - indien financieel mogelijk - het aantal woningen uitbreiden.

Zo werken wij aan het behoud van veilige, gezonde, betaalbare en toekomstbestendige woningen:

- Door de planmatige verduurzaming van onze woningen: wij houden de totale woonlasten voor onze huurders zo betaalbaar mogelijk. In totaal verduurzamen we 1.420 woningen. Dat is 38% van ons totale woningbezit. Voor 1 januari 2029 zijn deze allemaal verduurzaamd.
- In 2030 hebben al onze woningen gemiddeld een energielabel A.
  We gaan meer sturen op de onderdelen van het energielabel, warmtebehoefte en gasloze installaties. Dit krijgt een plek in de nieuwe portefeuillestrategie.
- Door technische en functionele modernisering van bestaande woningen en woongebouwen bij mutatie, renovatie, transformatie en verduurzaming op actuele bouwvoorschriften (zoals brandveiligheid), maatschappelijke ontwikkelingen (zoals vergrijzing), energietransitie (zoals elektrisch koken) en bewonersvoorkeuren.
- Door snelle actie op door huurders geconstateerde veiligheids- en gezondheidsgebreken aan de woning.

Om deze doelstellingen te bereiken, optimaliseren wij ons vastgoedbeheer en onderhoud. Hier gebruiken wij een nieuw onderhoudsprogramma voor; Vastware. Daarnaast professionaliseren wij de inkoop en het beheer van de (service)onderhoudscontracten. Bovendien zorgen we voor een gestructureerde uitvoering van (de vervanging van) veiligheidsvoorzieningen (zoals brandveiligheid en CO_2-melders) en gezondheidsaspecten (zoals het tegengaan van schimmel en de sanering van asbest). Daarbij hebben wij ruime aandacht voor ventilatie in combinatie met de isolatie van onze woningen. Waar mogelijk, combineren we het aanbrengen van deze voorzieningen met de uitvoering van de verduurzamingswerkzaamheden.

Zo willen wij het aantal woningen uitbreiden:

We willen zo veel mogelijk woningen toevoegen[2] door:

- Nieuwbouw van levensloopgeschikte appartementen.
- Splitsing van bestaande woonruimten.
- Benutting van plintruimten en optopping.

We willen onze bestaande woningvoorraad beter benutten door:

- Friendscontracten.
- Betere benutting van de bestaande voorraad eengezinswoningen door de verhuisregeling ‘Ouder Worden en Prettig Wonen’.

2 *Voor acquisitie en realisatie werken we een plan uit in het eerste jaar van deze strategie. We kijken daarbij ook over de gemeentegrenzen.*

Door samenwerking met woningcorporaties in de regio op het gebied van projectontwikkeling, willen wij het totale investeringsvermogen optimaal benutten. Velison Wonen wil het woningbezit in de verre toekomst uiteindelijk uitbreiden richting 5.000 verhuureenheden In deze periode van de meerjarenstrategie gaan wij een portefeuillestrategie neerleggen, die ziet op een periode tot 2040. Daarin bekijken wij of Velison Wonen een (substantieel) deel van de noodzakelijke sociale nieuwbouw in IJmond+ kan realiseren.

Hoe denken wij projectontwikkeling en noodzakelijke nieuwbouw in de regio te realiseren?

- Voor 2027 werken wij samen met andere corporaties in IJmond+ aan projectontwikkeling.
- Voor 2028 zijn wij een serieuze samenwerkingspartner van de gemeenten in IJmond+ voor de ontwikkeling van nieuwbouw.

Waar **leefbaarheid** onder druk staat, werken we **samen** aan **oplossingen**.

Het **werken** aan onze **buurten**

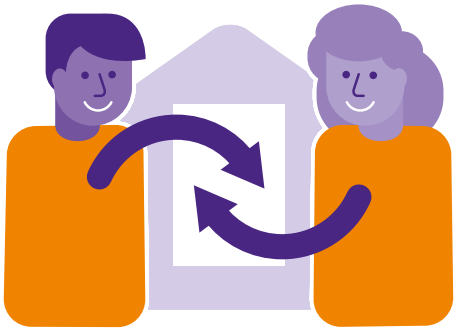
6

Goede woningen zijn belangrijk. Maar het is net zo belangrijk dat deze woningen in veerkrachtige wijken staan. Helaas gaat dat laatste niet altijd goed. In een aantal van onze buurten staat de leefbaarheid onder druk.

Bewoners ervaren dit, onderzoeken tonen het aan en ook wij zien dat als corporatie. Velison Wonen is niet de enige verantwoordelijke voor de leefbaarheid en wij kunnen deze problemen dan ook niet alleen oplossen. Wel dragen wij vanuit de volkshuisvesting graag ons steentje bij aan de verbetering. Een prettige buurt is immers essentieel voor woongenot.

Leefbaarheid en veerkracht

Samen met onze bewoners en maatschappelijke samenwerkingspartners, onderzoeken we de leefbaarheid en veerkracht in onze buurten. Op basis van deze informatie bedenken we maatregelen om de leefbaarheid te verbeteren. Wij richten onze inspanningen vooral op de wijken en buurten die onder het gemiddelde scoren of een negatieve ontwikkeling laten zien. Ons doel is dat deze buurten en wijken in 2030 beter scoren op de veerkrachtskaarten, waarbij we kijken naar WIMRA en HIMRA.



Zo versterken wij de veerkracht in onze wijken:

- Wij gaan de 15% vrije toewijzingsruimte volledig benutten.
  Zo realiseren wij meer huishoudens in de wijk die financieel draagkrachtiger zijn.

- Wij brengen wijken meer in balans door 'aanbodgerichte' maatregelen: het uitnutten van geliberaliseerde woningen, het schuiven van woningen tussen de DAEB-categorie en de middenhuur en mogelijk zelfs door gerichte verkoop. Voor deze maatregelen wordt een plan gemaakt dat specifiek is gericht op de portefeuille van Velison Wonen.

- Wij willen ouderen in de wijk behouden door hen bij voorrang (en met gewenning en hulp), levensloop-bestendige nieuwbouw en verbouw aan te bieden. Hierdoor komen eengezinswoningen vrij.

Daarnaast implementeren we maatregelen die direct en goed zichtbaar zijn in de wijk. Om dit goed te organiseren worden er op termijn 2 extra wijkbeheerders aangesteld. Ook stimuleren we onze bewoners deel te nemen aan buurtactiviteiten om zo de onderlinge verbinding in de wijk te versterken.

Een belangrijke stap is de integratie van onze eigen servicemedewerkers bij de afdeling Wonen. Dit zorgt voor een betere informatiestroom tussen de wijk en het kantoor. Medewerkers van de afdeling werken in integrale teams samen in de wijk. Dit zorgt voor meer onderlinge afstemming en beter inzicht. Voor de verbetering van het klantgerichte werken, de zichtbaarheid in de wijk en de signalering van (latente) problemen in de wijk en achter de voordeur, worden 2 extra eigen servicemedewerkers aangesteld.

Wij organiseren periodieke wijkschouwen met bewoners, gemeente, politie en maatschappelijke samenwerkings-partners. Tijdens deze wijkschouwen bespreken we de voortgang van uitstaande acties en stellen we nieuwe acties vast.

In wijken met veel sociale huurwoningen gaan we over tot sociaal gemotiveerde verkoop van huurwoningen en compensatie van die huurwoningen in wijken met een klein aandeel huurwoningen.

Elke dag beter...

Om de ambities en afspraken in onze meerjarenstrategie waar te maken, moeten we de nodige stappen zetten. Door de uitbreiding van onze formatie willen we de werkprocessen soepeler laten verlopen, de kennis van onze medewerkers vergroten en de relatie met onze huurders en wijken versterken.

Zo willen wij onze ambities waarmaken:

- Voor de versteviging van het wijkbeheer en de verbetering van de leefbaarheid en de veerkracht, wordt de formatie van de afdeling Wonen met 2 fte wijkbeheer uitgebreid.
- Onze servicemedewerkers die het niet-planmatig onderhoud uitvoeren, worden ondergebracht bij de afdeling Wonen. Zo willen we de samenwerking en onderlinge afstemming verbeteren.
- Voor de verbetering van het klantgericht werken, de zichtbaarheid in de wijk en de signalering van (latente) problemen in de wijk en achter de voordeur, worden 2 extra eigen servicemedewerkers aangesteld.
- Voor de versterking van het wijkgericht werken, krijgen alle medewerkers met een gelijke functie bij de afdeling Wonen een voorkeurswijk toegewezen. Daarnaast worden alle medewerkers met een gelijke voorkeurswijk ruimtelijk aan een bureaublok gezet. Ook medewerkers uit andere teams, zoals bijvoorbeeld opzichters en huurincassomedewerkers, kunnen worden betrokken.
- Voor de afhandeling van bewonerszaken en -vragen wordt bij de afdeling Wonen een extra Woonconsulent aangenomen.

We maken onze **plannen** met de **mensen** waar het om **draait**.

Samen elke dag beter: de **samenwerkings-gerichte** organisatie

Een goede strategie, en daarbij passend beleid en bedrijfsvoering, maakt Velison Wonen samen met de mensen om wie het gaat; onze huurders. Hun participatie draagt bij aan betrokkenheid, cohesie en eigenaarschap.

Tijdig informeren, betrekken, meedenken, meepraten en meebeslissen zijn onmisbare elementen voor het verhogen van de kwaliteit en het ontwikkelen van draagvlak voor de besluitvorming.

De invloed op beleid en beheer wordt op verschillende manieren georganiseerd. Naast de vaste en formele vormen (huurdersraad, bewonerscommissies en wijkraden) gaat het ook om andere gestructureerde vormen.
Deze vormen zijn flexibeler en minder gestructureerd:

1. **Buurtvertegenwoordiging**: Huurders vertegenwoordigen hun buurt.
2. **Digitale huurderspanels**: Online platforms waar huurders hun mening kunnen geven.
3. **Thema-avonden**: Bijeenkomsten rond specifieke onderwerpen.
4. **Periodieke wijkschouw**: Regelmatige inspecties van de wijk door huurders.
5. **Projectgroepen**: Groepen die zich richten op specifieke projecten.

Dezelfde visie geldt voor de medewerkersparticipatie. Ook daar leidt participatie tot betrokkenheid, betere- en breed gedeelde besluiten. En ook daar zijn er formelere (onze ondernemingsraad) en minder formele settingen (intern overleg). 'Invloed aan de voorkant' is het credo. Onze besluitvorming begint met de bijdragen van onze medewerkers, niet andersom.

Stakeholdermanagement

We hebben elkaar hard nodig om de problemen in ons werkgebied aan te pakken. Het succes van een organisatie is afhankelijk van een goede relatie met stakeholders. Deze moet niet alleen worden ontwikkeld, maar ook onderhouden. Oog hebben voor onze stakeholders en ze betrekken bij onze werkzaamheden is noodzakelijk om netwerken uit te bouwen, draagvlak te versterken, reputatie te verbeteren en resultaten te boeken. Aandacht voor stakeholdermanagement past in deze tijd met veel complexe vraagstukken, een mondige omgeving en een veelheid aan verschillende belangen. Het vertrouwen in en samenwerking tussen organisaties onderling is niet vanzelfsprekend, maar moet georganiseerd te worden. Ook voor Velison Wonen is het van belang om in verbinding te blijven met de omgeving.

Zo vergroten en versterken we onze participatie- en stakeholdermanagement:

- Wij betrekken onze huurdersraad en ondernemingsraad structureel bij de uitvoering van deze meerjarenstrategie.
- Wij werven huurders die willen meedenken in projecten van de afdelingen Vastgoed en Wonen.
- Wij stimuleren huurders mee te doen aan buurtbeheer en buurtactiviteiten om de onderlinge verbinding in wijken en buurten te vergroten.
- Wij ondersteunen onze huurdersraad kennisinhoudelijk in gesprekken met gemeenten over prestatieafspraken en woonprogramma's.
- Wij spelen zo goed mogelijk in op maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing, verdunning en maatschappelijke vervreemding. We doen dit samen met onze maatschappelijke samenwerkingspartners.
- Wij blijven ons houden aan onze meerjarenstrategie en de vastgestelde (prestatie)afspraken. Als betrouwbare samenwerkingspartner voor gemeenten en maatschappelijke organisaties stemmen wij ons beleid en onze acties zorgvuldig af om gezamenlijk complexe maatschappelijke vraagstukken aan te pakken. Alle partijen blijven hierbij wel verantwoordelijk voor hun eigen taken en bijbehorende financiering.

Economische ontwikkelingen zijn moeilijk te **voorspellen**.

Waardecreatie en financieel **beheer**

Alle doelen en middelen in deze meerjarenstrategie zijn ingerekend in de DPI. Bij de huidige stand van de economie en de parameters waarmee is gerekend, zijn onze ambities ook daadwerkelijk haalbaar. Niemand weet echter wat de toekomst brengt.

Economische onzekerheden kunnen zorgen voor renteverhogingen die de bodem onder veel plannen wegslaan. Het is daarom belangrijk dat we de uitvoering van onze plannen de komende jaren goed in de gaten houden zodat ze, als dit nodig is, kunnen worden bijgesteld.

Wij willen dat in 2030 het niveau van de continuïteitsratio's voor de jaren 2031-2035 minimaal gelijk is aan die van de meerjarenprognose van 2026. Daarnaast sturen wij op kasstromen en een ICR nét boven of op 1,4 waarbij we een of twee jaar onder de norm presteren acceptabel vinden, als de volkshuisvesting dit vereist en projecten geen uitstel dulden. Wij kijken elk jaar of we nog op schema liggen met het behalen van bovenstaande doelen.

Zo zorgen wij voor waardecreatie in onze vastgoedportefeuille:

- Bij investeringen beoordelen wij het (onmiddellijke) volkshuisvestelijke effect en de economische waardeontwikkeling op de lange termijn.
- Wij vermijden investeringen die geen primair volkshuisvestelijk belang of (betaalbaarheids)belang voor onze huurders hebben.
- Bij iedere investering beoordelen wij vooraf de gedefinieerde risico's en nemen wij deze mee in onze besluitvorming. Als een risicodrempel overschreden wordt, onderbouwen wij onze keuze om eventueel toch te investeren.
- Wij wegen iedere investering op zijn effecten op de continuïteitsratio's ten opzichte van de laatst vastgestelde meerjarenbegroting. In het bijzonder de ontwikkeling van de kasstromen en op de maatschappelijke duurzaamheidseffecten (op welke manier geeft een euro de meeste CO_2-reductie?).

Als goed rentmeester zullen wij de financiële haalbaarheid van de voornemens in deze meerjarenstrategie blijvend toetsen aan de DPI. Want Velison Wonen is niet blind voor risico's. Met de meerjarenbegroting 2026 (MJB 2026) zullen wij vanwege deze risico's meerdere scenario's doorrekenen. Deze worden eind 2025 afzonderlijk aan het bestuur en de RvC gepresenteerd. Natuurlijk bespreken wij ze ook met de huurders en onze medewerkers.

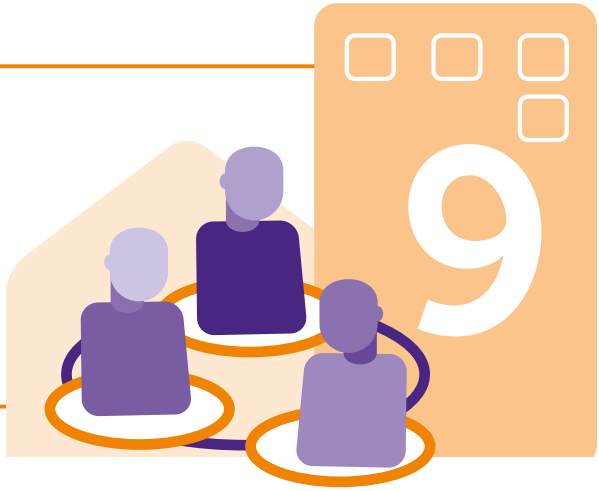
Jaarlijks houdt Velison Wonen de vinger aan de pols, door resultaten van het voorgaande jaar en eventuele wijzigingen in beleid of volkshuisvestelijke opgaven in de nieuwe MJB te verwerken.

Wij onderkennen de volgende risico's:

- Een gebrek aan een stabiel en betrouwbaar overheidsbeleid, met name op financieel gebied.
- Voldoende en geschikte medewerkers.
- Voldoende geschikte leveranciers en aannemers.
- De doelen van Velison Wonen kunnen onder druk komen door verandering in de directe omgeving. Wat als collega's meer urgente volkshuisvestelijke opgaven niet kunnen vervullen, bijvoorbeeld? Hoe houd je dat in balans met je eigen opgave?
- (Lokaal) politieke keuzes, bijvoorbeeld met betrekking tot de energietransitie, vormen ook voor Velison Wonen een risico. In het bijzonder bij keuzes die hoge investeringen vragen zonder primair volkshuisvestelijk doel.
- Technologische ontwikkelingen, kunnen keuzes voor vormen van verduurzaming snel inhalen; hoe ga je daar als corporatie mee om?

Trots op onze mensen en **hun inzet** voor huurders.

Organisatie



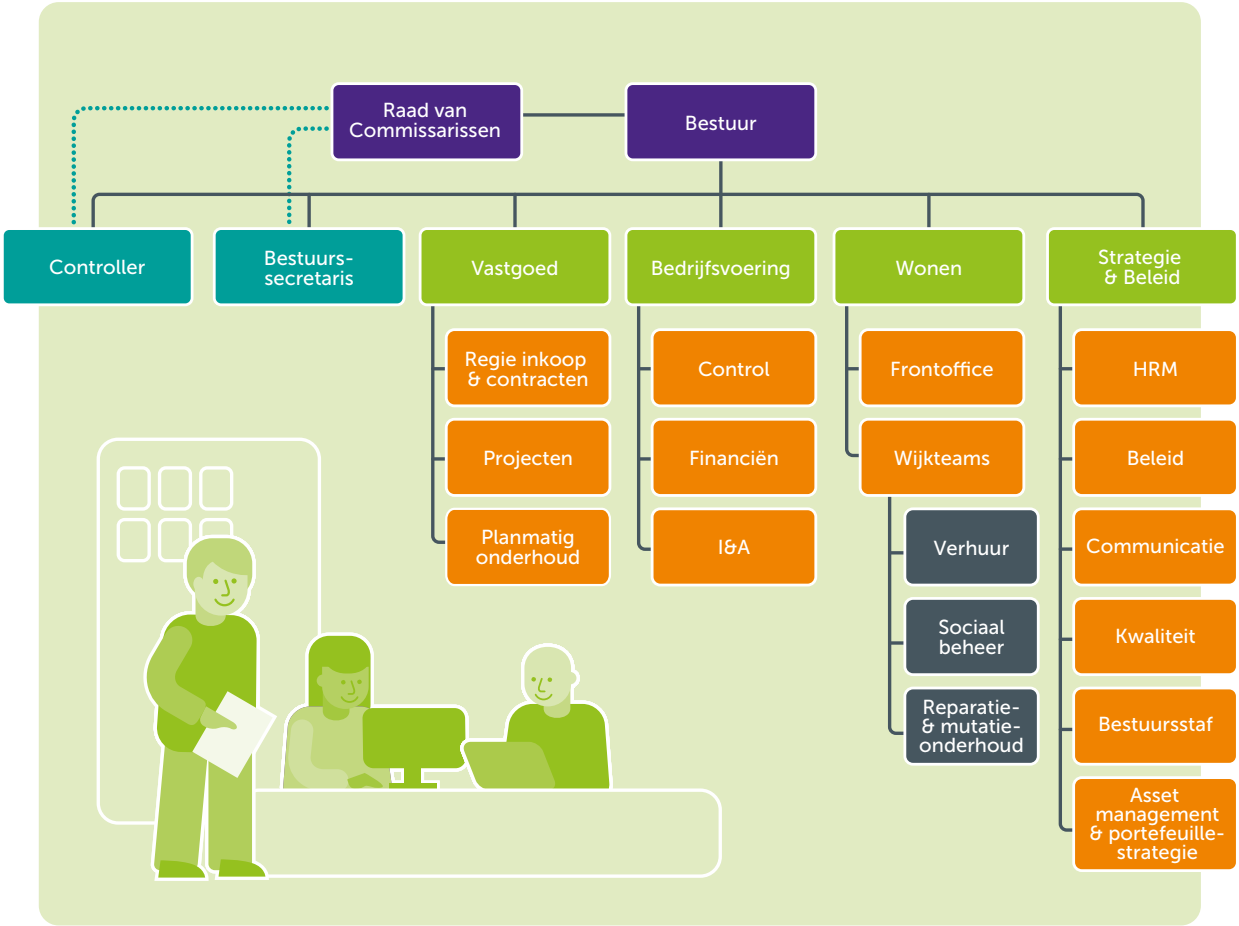
Bijna al ons werk is mensenwerk en een organisatie is niets zonder zijn medewerkers. Velison Wonen is trots op haar medewerkers. We zijn trots op hun positieve huurdergerichte houding, inzet en vakmanschap en de wil om samen het beste resultaat te halen.

Als werkgever bieden we ruimte voor een goede balans tussen werk en privé, professionele ontwikkeling en brede ervaring binnen de volkshuisvesting.

Deze meerjarenstrategie is ambitieus en vergt extra inzet. Om de in deze meerjarenstrategie geformuleerde doelen ook waar te kunnen maken, versterken we de organisatie. We doen dit door ons databeheer en inkoop- en contractbeheer bij de afdeling Vastgoed te verbeteren. We breiden ons wijkbeheer uit, voegen servicemedewerkers en een woonconsulent toe en werken wijkgericht samen in integrale teams. Kwaliteitsbewaking en klachtenafhandeling brengen we onder bij de afdeling Strategie en Beleid, waardoor dit vakgebied duidelijker in de organisatie belegd is.

Met deze aanpassingen zijn we voldoende ingericht om de doelen uit onze meerjarenstrategie waar te maken. Door uitbreiding van onze formatie willen we vooral onze werkprocessen, de kennis over - en de relatie met - onze huurders en wijken versterken.

Ons organogram



Onze kernwaarden

We werken vanuit vier kernwaarden: **initiatiefrijk**, **samenwerken**, **inlevingsvermogen** en **eigenaarschap**. Onze kernwaarden zijn bepalend voor ons gedrag en de besluiten die we nemen. Deze waarden geven richting aan hoe we elke dag werken en hoe we onze doelen waarmaken.

We nemen initiatief om kansen te zien en te pakken. We steken onze nek uit, dagen onszelf en anderen uit en blijven nieuwsgierig om te leren.

Samenwerken doen we met collega's, huurders en partners, omdat we samen meer bereiken.

We tonen inlevingsvermogen door oog te hebben voor de situatie van onze huurders en de dynamiek in de wijk. We willen echt weten wat de ander beweegt.

En we nemen eigenaarschap door verantwoordelijkheid te nemen voor ons werk en te sturen op beter resultaat dan afgesproken. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen.