



Beleidsvisie

Wonen met plezier



Inhoud

Woord vooraf	3
Wat willen wij?	4
Hoe doen we dat?	5
Wat zijn de uitdagingen	6
Hoe ver staat het?	8
Bouw van huurwoningen	8
Bouw van koopwoningen	8
Bestaande voorraad in beweging	8
Kwaliteit van de woningen en het wonen	9
Zorg bij wonen	10
Realiseren van woonwensen met gemak en comfort: Ons Huis eXtra!	10
En dan...hoe maak je het waar?	11
Het geld	11
De mensen	11
De organisatie	11
Samenwerkingen	12
Marketing en Communicatie	13
Maatschappelijke context	14
Checks en balances	15

Woord vooraf

Dit boekje bevat de beleidsvisie van Ons Huis voor de komende jaren. Hiermee maken wij duidelijk wat wij willen betekenen voor woonconsumenten en voor de samenleving in Apeldoorn en ten dele ook in Zutphen. Niet alleen met het “wat”, maar ook met het “waarom” en “waarmee” kunt u in deze nota kennismaken. Centraal staan de uitdagingen waarmee Ons Huis aan de slag is of gaat. Steeds gaat het daarbij om een passend antwoord te geven op woonwensen die in de tijd veranderen maar altijd willen leiden naar ‘wonen met plezier’.

De huidige wereldwijde financiële en economische crisis maakt plannen maken tot een hachelijke aangelegenheid. Er zijn zoveel onzekerheden en onbeheersbare factoren, dat het ondoenlijk is de effecten daarvan goed in te schatten. En toch bepalen zij in belangrijke mate de uitkomst van onze inspanningen. We moeten het dus doen met wat wij redelijkerwijs kunnen verwachten en wat wij zelf, ondanks alles, in beweging kunnen brengen.

In deze nota plaatsen wij, waar mogelijk, deze omstandigheden “buiten de haken”. We maken de werkelijkheid daarmee wat hanteerbaarder ten behoeve van de opzet van deze nota. Het wil de helderheid dienen van het zicht op onze ambities en inzet.

September 2009

Wat willen wij?

Je huis is de uitvalsbasis van waaruit je de buitenwereld tegemoet treedt. Het grensgebied tussen je innerlijke en de uiterlijke wereld, waarin we het grootste deel van onze tijd doorbrengen. Hoe je woont bepaalt daardoor in belangrijke mate je dagelijks functioneren en welbevinden. Een prettig huis in een prettige buurt draagt daardoor bij aan levensgeluk. Ons Huis zet zich daarvoor in!

Dit is onze missie:

Optimaliseren van het wonen waarbij mensen zich kunnen welbevinden en dat voorwaarden schept voor individuele ontplooiing.

Mensen verschillen, dus verschillen ook hun woonwensen. Bovendien, de een kan of wil meer besteden dan de ander. Wonen aanbieden, dat aansluit bij de individuele wens, dat is wat wij willen.

Ons motto luidt daarom:

Wij bieden slimme en passende oplossingen voor optimaal wonen.

Hoe doen we dat?

Onze organisatie bestaat uit verschillende onderdelen. Basis en vertrekpunt is Ons Huis, woningstichting. In de statuten van de stichting en “toegelaten instelling” ligt de verankering van onze primaire, maatschappelijke opdracht. Kort en goed luidt die: het realiseren van betaalbare en goede huisvesting voor hen die in hun maatschappelijke en/of inkomenspositie kwetsbaar zijn. Maar wij willen meer dan het leveren van een basiswoonvoorziening. Wij willen dat er wat te kiezen valt, ongeacht sociale status of inkomen.

*Wij willen dat er wat te kiezen valt,
ongeacht sociale status of inkomen.*

Dat vraagt, in onze visie, om een woonaanbieder die op vele (deel)markten thuis is. Wij bieden daarom goedkope en duurdere huurwoningen aan, maar ook goedkope en duurdere koopwoningen. Met daarnaast een breed pakket van woongerelateerde (gemaks) diensten. De activiteiten die wij ontwikkelen zijn, naast de stichting, ondergebracht in aparte rechtspersonen: Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V., Ons Huis Bemiddeling Vastgoed B.V. en Ons Huis Diensten B.V. Bovendien gaan wij samenwerking aan met derden. Dit zorgt voor extra kennis en ondernemerschap. Het dient het doelgericht en doelmatig werken van de organisatie als geheel. Onze klanten en de samenleving zijn daarmee het best gediend.

Wat zijn de uitdagingen?

- aanbod van gewenste woningen moet verhoogd
- kosten van wonen moeten betaalbaar zijn
- gebruik van (fossiele) energie moet verminderd
- zeggenschap van bewoners over hun woning moet vergroot
- ouderen zolang mogelijk in staat stellen zelfstandig te wonen
- gemak en comfort voor iedereen

....En wat gaat Ons Huis er aan doen?

- Meer gewenste woningen: deze formulering houdt een ambitie in.
Aanbodverhoging van gewenste woningen gebeurt op twee manieren: door extra woningen door nieuwbouw en door aanpassing van bestaande woningen. Gewenst betekent bij nieuwbouw dat woningen moeten aansluiten bij de markt vraag, maar ook bij de gewenste kwaliteit van de stad. Huurwoningen in bestaande buurten worden beschouwd op hun woonaantrekkelijkheid. Daar waar woningen niet meer aansluiten bij de vraag worden zij aangepast, opgeknapt of desnoods gesloopt en vervangen. Met dit beleid willen wij de slaagkansen voor wonen naar eigen smaak vergroten. Wij proberen dit zo slim mogelijk te doen. Met toevoeging van de juiste woningen proberen wij doorstroming op gang te brengen. Door het goede aanbod kun je mensen verleiden hun te grote of te goedkope huis te verlaten. Dit komt dan vrij voor hen die daar juist op wachten. Een evenwichtig aanbod met veel variatie in prijs, verschijningsvorm en woonmilieu, daar is het ons om te doen.

Een evenwichtig aanbod met veel variatie in prijs, verschijningsvorm en woonmilieu, daar is het ons om te doen.

- Betaalbaar wonen mogelijk maken is een moeilijke opdracht.
Door stijging van de grondkosten, de bouwkosten en de gestegen kwaliteitswensen moet er veel geld bij (de zogenaamde onrendabele top) om huurwoningen betaalbaar te houden. De dekking van deze kosten wordt gevonden in de verkoop van een deel van

de bestaande huurwoningen en de ontwikkeling en verkoop van koopwoningen. Tevens zal het instrument van huurharmonisatie worden ingezet, waarbij bij vrijkomen van een huurwoning de huur wordt aangepast naar een eerlijker prijs/kwaliteitsverhouding. Dit is vooral nodig omdat de regering ervoor gekozen heeft om de jaarlijkse huurverhoging slechts met het inflatiepercentage toe te staan en te verbieden deze te differentiëren, waardoor te goedkope woningen iets sneller in huur zouden kunnen stijgen, ten voordele van duurdere woningen. Een korte termijn benadering, die voor de volkshuisvesting als totaal slecht uitpakt. De betaalbaarheid van een koopwoning bevorderen wij door Koopgarant (kopen met korting). Zo wordt kopen voor een grotere groep bereikbaar. De terugkoopregeling, die daar bij hoort, maakt het bovendien mogelijk om bij vrijkomen opnieuw te kiezen voor verhuur. De betaalbare voorraad kan hierdoor op peil worden gehouden.

- Het belang van energiebesparing is evident. In onze nieuwbouwwoningen zijn zeer veel energiebesparende maatregelen getroffen, waardoor zij voldoen aan energielabel A. Daarbij zetten wij ons in voor het gebruik van nieuwe energieleverende systemen, waardoor minder beslag wordt gelegd op fossiele brandstoffen en de uitstoot van CO2 wordt teruggebracht. Voor onze bestaande huurwoningvoorraad is een plan uitgezet waardoor woningen binnen 10 jaar minimaal aan energielabel C voldoen. Het gebruik van zonne-energie door de plaatsing van zonnecollectoren is speerpunt van beleid.
- Meer vrijheid voor bewoners, wij doen er veel aan!
Wij willen bewoners zoveel als kan mogelijkheden bieden hun huis naar eigen wens en idee in te vullen. In bestaande woningen vooral gericht op uitrusting en indeling. In de nieuwbouw, als het even kan, ook wat betreft de buitenkant. Eigenlijk zeggen we: weg met de standaardwoning. Wij bieden uitgebreide keuzepakketten en begeleiden mensen bij het maken van hun keuzes. Daarbij kan men bij grondgebonden woningen in veel gevallen kiezen voor huren of kopen van woning en/of afbouwpakketten.

Wat zijn de uitdagingen?

- Steeds manifester wordt de vraag van ouderen. Zelfstandig en veilig wonen, met comfort en zorg op afroep. Voor ons is het een uitdaging dit te bieden, voor alle ouderen, maar vooral voor de mensen met een smalle beurs. Wegblijven van verzorgingshuis of verpleeghuis als het even kan, stelt hoge eisen aan de woonplek, de woning en - misschien meer nog - aan de organisatie van (betaalbare) zorg. Wij zetten ons in om vanuit een integrale benadering, in samenwerking met zorgaanbieders, te komen tot nieuwe woonzorgconcepten.

*Vanuit één plek alles kunnen regelen
wat met wonen te maken heeft.*

- Comfort en gemak dienen de mens. Vanuit één plek alles kunnen regelen wat met wonen te maken heeft: verzekeringen, energielevering, serviceonderhoud, hypotheekadvies, woningverbetering, kopersbegeleiding, personenalarmering, thuiszorg. Wat zou dat ideaal zijn.

Hoe ver staat het?

Bouw van huurwoningen

Er staan zo'n 750 huurwoningen in onze bouwplanning. Zij worden gebouwd in de komende vijf jaar. Wij bouwen voor de op lange termijn gewenste voorraad. De samenstelling ontlenen wij aan de verwachtingen met betrekking tot de economie, bevolkingsontwikkeling, woonwensen en planologie. Daarbij zoeken wij afstemming met de onderzoeken, verkenningen en beleidskaders van de gemeente. Hierbij zij aangetekend, dat wij korte termijn politiek van gemeentezijde, die bijvoorbeeld tot uiting komt in een wens tot meer goedkope koopwoningen of dan weer tot verkoop van huurwoningen of dan weer tot de bouw van kleine studentenwoningen, beargumenteerd niet volgen als dit niet strookt met onze lange termijn visie. Het aantal nieuw te bouwen huurwoningen is voorts bepaald door het door ons "gewenste marktaandeel". Wij hebben dat voor Apeldoorn bepaald op 20% van de totaal benodigde huurwoningen en op 25% van de kernvoorraad (woningen bereikbaar en betaalbaar voor huishoudens met inkomen tot modaal). Zoiets bepaal je uiteraard niet alleen. Het gebeurt in samenspraak met de plaatselijke collega-corporaties. Samen zorgen wij ervoor dat er zoveel huurwoningen bijkomen als nodig is. We bouwen kritisch. Dat wil zeggen, met nieuwbouw willen we woonkwaliteit toevoegen en bijdragen aan de variatie in het aanbod in de stad, in uitleggebieden en in het binnenstedelijk gebied.

Bouw van koopwoningen

Ons Huis gaat er veel bouwen. Zo'n 1.500 staan er in planning. Waarom doen wij dat? Er zijn verschillende redenen. De vraag naar koopwoningen (zij het anno 2009 met name latent; we komen daar nog op terug) is groot. Aan het verkrijgen van een eigen woning, ook door starters, werken wij graag mee. De zorg die wij hebben voor een verantwoord, fair-price product met toekomstwaarde voor koper en de stad maakt ons tot een logische en gewaardeerde ontwikkelaar en aanbieder. Goed beseft moet worden dat onze inzet hierbij moet leiden tot ook financiële winstgevendheid. Deze is hard nodig voor de bekostiging van te bouwen huurwoningen. Van elke betaalbare, nieuwe huurwoning wordt slechts een deel van de investering door de huur gedekt. Een onrendabel

deel van € 80.000,= is geen uitzondering. Anders gezegd, alle winst bij verkoop van woningen wordt ingezet voor handhaving en uitbreiding van kwalitatief hoogwaardige sociale woningen. Maatschappelijk ondernemen pur sang! Maar dit alles staat door de economische recessie onder druk. In de koopmarkt is er sprake van een dramatische vraaguitval. Iedereen beseft dat dit tijdelijk is, maar hoe lang het gaat duren weet niemand. Ook wij ontkomen er niet aan de uitvoering van bouwplannen te temporiseren, maar waar het enigszins kan zetten wij door. Met aantrekkelijke financiële arrangementen proberen wij daarbij het kopersrisico te dempen.

Ook wij ontkomen er niet aan de uitvoering van bouwplannen te temporiseren, maar waar het enigszins kan zetten wij door.

Bestaande voorraad in beweging

Op basis van de verwachte woningvraag – op vergelijkbare wijze benaderd als voor de nieuwbouwplanning – beschouwen wij de passendheid van onze huidige woningvoorraad. Passend naar type, grootte, prijs en uitrustingsniveau. Voor onze woningcomplexen leidt het tot keuzes die variëren van consolideren, verbeteren, aanpassen tot verkoop en, als uiterste maatregel, sloop met vervangende nieuwbouw. Zo zijn we op weg een voorraad te creëren van gewenste woningen. (In dit kader werd besloten tot de "extreme make-over" van een hoogbouwflat en de sloop van de andere vijf in de wijk Zevenhuizen, wat medio 2009 is voltooid.) Uitvoeringsmaatregelen, passend bij de gekozen strategie, worden vastgelegd in complexbeheerplannen. Daarin zijn opgenomen de vele keuzemogelijkheden die wij bewoners bieden. Elke vier jaar wordt dit strategisch voorraadbeleid herijkt.

Hoe ver staat het?

Kwaliteit van de woningen en het wonen

Bestaande en nieuwe woningen moeten voor ons voldoen aan een hoge standaard.

- Voor bestaande woningen hebben wij een basiskwaliteit vastgelegd die past bij deze tijd. Bij de uitvoering van planmatig onderhoud, bij wisseling van bewoners en op aanvraag van zittende bewoners wordt die doorgevoerd. Vooral bij woningen ouder dan veertig jaar omvat dit een aanzienlijk pakket aan maatregelen en verbeteringen. De benoemde basiskwaliteit vormt ook de basis voor de “spelregels” met betrekking tot door huurders zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV).
- Voor nieuwbouwwoningen kiezen wij de woning kwaliteit die aansluit bij de eisen van Woonkeur en Duurzaam Bouwen. Kwaliteit van de woonbuurt als totaal wordt sterk bepaald door stedenbouwkundige opzet, de inrichting van de openbare ruimte en de woningontwerpen. Misschien ook wel in die volgorde. Beïnvloeding en aansturing van het totale ontwerpproces hebben wij via onze afdeling Nieuwbouw in eigen hand. Externe adviseurs vullen onze expertise waar nodig aan. Architecten worden gekozen op hun esthetische, creatieve en praktische kwaliteiten.

Kwaliteit van de woonbuurt als totaal wordt sterk bepaald door stedenbouwkundige opzet, de inrichting van de openbare ruimte en de woningontwerpen. Misschien ook wel in die volgorde.

- In het bouwtechnisch onderhoud van onze woningen waarborgen wij dat minimaal wordt voldaan aan de kwaliteits(bouw)voorschriften die geldend waren in het bouwjaar. Nieuwe wettelijke verplichtingen worden uiteraard verwerkt in het onderhoudsbeleid. Verhoogde eigen kwaliteitseisen (als gevolg van doorgevoerde verbeteringen) ook. Ons beleid is dat de woningen zodanig worden onderhouden dat gedurende de gehele exploitatieperiode aan de vastgestelde kwaliteits-

en conditie-eisen van de verschillende bouwonderdelen wordt voldaan. Wij maken daarbij geen onderscheid tussen woningtypes of tussen goedkope en duurdere woningen. Het onderhoudsbeleid is uitgewerkt in de “beschrijving onderhoud bouwdelen”. Hierin staat aangegeven aan welke conditie elk bouwonderdeel minimaal moet voldoen. Extra inspanning wordt verricht op de beperking van energiegebruik en daarmee van de uitstoot van CO₂. In de komende tien jaar zal jaarlijks € 1 miljoen worden besteed aan maatregelen die tot verbetering van de “energieprestatie” van onze woningen leiden.

- Fysieke en sociale omstandigheden bepalen de leefbaarheid in straten en buurten. Wij ondersteunen en entameren bewonersgroepen die zich daarvoor inzetten. Het belang van een buurt voor sociale samenhang is ook ons belang. Aanbrengen van achterpadverlichting, speelvoorzieningen, extra parkeerplaatsen, maar ook ontmoetingsruimten, computerwerkplekken voor ouderen, het meewerken van buurtfeesten: het is en wordt door ons gedaan. Bij diverse wooncomplexen zetten wij huismeesters en buurtconciërges in die toezien op orde en netheid. Individuele begeleiding van huurders vindt plaats bij huurschuld en overlastsituaties. Voor notoire wanbetalers en/of overlastveroorzakers is er het “laatste kansbeleid” waarmee, zwaar geclausuleerd, gerechtelijke woninguitzetting kan worden voorkomen. Kunst in de openbare ruimte verrijkt het wonen. Jaarlijks komt een buurt of wijk, al dan niet in de omgeving van onze eigen woningen, in aanmerking voor een kunstobject. Hiertoe hebben wij een kunstfonds ingesteld. Een hoogwaardige, externe kunstcommissie adviseert.

Hoe ver staat het?

Zorg bij wonen

Zolang mogelijk zelfstandig wonen. Dat is wat ouderen willen. Maar met het ouder worden ontstaat er een toenemende kans op zorgvraag. Hoe speel je in op die ontwikkeling? Ons Huis doet dat op verschillende manieren.

Wij bouwen woningen die in het bijzonder geschikt zijn voor ouderen: alle vertrekken op één woonlaag, geen drempels, brede deuren, comfortabel sanitair, veilige en beveiligde entreevoorzieningen. Bestaande woningen voor senioren passen wij zo nodig aan. Een aantal jaren geleden hebben wij mee het initiatief genomen tot de oprichting van Paraat. Het betreft een personenalarmeringssysteem met professionele zorgopvolging. Zo is in geval van nood altijd en direct professionele (verpleeg)hulp bij de hand. Voorts ontwikkelen wij woonzorgconcepten waarin 24-uurszorg tot de mogelijkheden behoort. Wij doen dat in Apeldoorn met de Atlant Zorggroep en in Zutphen met diverse zorginstellingen. Voor de huisvesting van andere zorg- en begeleidingsbehoevenden ("bijzondere doelgroepen") werken wij samen met diverse instellingen zoals 's Heerenloo en RIBW. Het beleid is erop gericht om voor deze doelgroepen jaarlijks veertig woningen ter beschikking te stellen.

Realiseren van woonwensen met gemak en comfort: Ons Huis eXtra!

Hoe mensen willen wonen, wie weten dat beter dan de bewoners zelf! Wij bieden een gevarieerd aanbod van woningen, waaruit mensen kunnen kiezen, daar begint het mee. Eenmaal in de woning geven wij maximale ruimte aan eigen wensen en smaak. Wij doen dat met onze Keuzeservice, onderdeel van Ons Huis eXtra. Of het nu gaat om een nieuwbouwwoning of een bestaande woning, bewoners kunnen kiezen uit een breed assortiment van producten voor uitrusting en afwerking van hun woning. Eigen ideeën en oplossingen faciliteren wij zo ver als mogelijk. Met onze Diensten bieden wij gemak en zekerheid. Daarbij te denken aan serviceonderhoud, woonverzekeringen, energielevering, zorg aan huis, maaltijdvoorziening, en nog veel meer. Een aantal van die diensten leveren wij zelf, de meeste via derden waarmee

wij een vaste samenwerking zijn aangegaan, zoals De HuisMakelaar, Univé Stad en Land, Atlant Zorggroep, Zorgsaam en Paraat. Een ander onderdeel van Ons Huis eXtra is Woonadvies.

"Moet ik blijven huren, of kan ik kopen?"

"Wanneer is het verstandig mijn huis te verkopen en kan ik dan huren?"

"Is het mogelijk dat ik mijn huurwoning kan kopen?"

"Of dat ik mijn koopwoning kan huren?"

"Hoe kom ik het snelst aan een woning?"

Dit soort vragen zijn er veel. Ons Huis Woonadvies is in het leven geroepen om mensen eerlijk en onafhankelijk te adviseren en te begeleiden.

En dan... hoe maak je het waar?

Dan gaat het over geld, mensen, organisatie en samenwerkingen.

Het geld

De ambities die wij hebben op het gebied van nieuwbouw, onderhoud, voorraadbeleid, woningverbetering, energiebesparing en leefbaarheid kosten geld. Veel geld. Hoe komen we eraan? De belangrijkste bronnen zijn: exploitatie van woningen, verkoop van huurwoningen en ontwikkeling en verkoop van koopwoningen. Deze inkomsten staan echter onder druk. De huurverhoging is, door het kabinetsbeleid, zeer laag. Leuk voor de huurders, maar slecht voor een gezonde, duurzame exploitatie. Daarboven komt de door dit kabinet doorgevoerde vennootschapsbelasting en de zogenaamde Vogelaarheffing. Tenslotte stagneert op dit moment (medio 2009) de verkoop van woningen. Wij moeten dus alle zeilen bijzetten om onze plannen uit te voeren. Daarbij is het onvermijdelijk dat wij interen op ons vermogen. Wij voorzien echter dat dit op basis van de huidige omstandigheden desondanks op een aanvaardbaar peil blijft. Voor de bedrijfsvoering is het vooral van belang dat wij een positieve kasstroom houden. Het vormt een keiharde, financiële randvoorwaarde voor het uitvoeren van ons beleid. Hierdoor blijven wij in een positie voor het aantrekken van leningen die onder andere noodzakelijk is voor de bouw van betaalbare huurwoningen. Wij maken ons sterk om een gezonde financiële basis te behouden.

Heffingen en eisen van overheidswege hebben rechtstreeks gevolgen voor de kwaliteit van het wonen op lokaal niveau. Wij naderen een kritische grens (bij menig corporatie al overschreden), waaronder het onvermijdelijk zal zijn plannen voor nieuwbouw van huurwoningen te schrappen en het verbeteren en saneren van woningen te beperken. Wat aardig lijkt voor de korte termijn is fnuikend voor de lange termijn in termen van verantwoord volkshuisvestingbeleid.

De mensen

Hoe het ook zij, het echte kapitaal zit in de mensen die het waar moeten maken. De organisatie is daaraan dienstbaar. Ons Huis werkt vanuit deze bedrijfsfilosofie:

- de organisatie is transparant voor medewerkers en klanten. Er bestaat een open werkklimaat;
- een heldere beleidsvisie stuurt op concrete resultaten die de doelstellingen helpen realiseren;
- medewerkers hebben ondernemingszin en willen zich ontwikkelen;
- de organisatie stelt hen in staat om binnen de doelstellingen en het functieprofiel initiatieven te nemen, oplossingen te kiezen en uit te voeren, waarbij verantwoorde risico's mogen worden genomen;
- de ruimte en aandacht voor formele en informele communicatie waarborgen onderling afstemming, begrip en vertrouwen;
- gedragsafspraken borgen en bewaken de integriteit van handelen en voorkomen oneigenlijke belangverstrengeling.

De organisatie

Aansturing van de organisatie, onder algehele verantwoordelijkheid van de directeur/bestuurder, vindt plaats door middel van stuurgroepen.

Er zijn drie stuurgroepen, te weten:

- Klant en Wonen en Vastgoed;
- Projectontwikkeling Nieuwbouw;
- Controlling en Bedrijfsbeheer.

Overkoepelend is er het Plenair Management Overleg.

De navolgende hoofdafdelingen bestaan:

Primaire afdelingen:

- Klant en Wonen;
- Vastgoed;
- Projectontwikkeling Nieuwbouw.

Ondersteunende afdelingen

- Bedrijfsbeheer;
- Controlling;
- Bestuursstaf.

Elke afdeling levert duidelijk omschreven "producten" aan de hand van heldere taakomschrijvingen. Vanuit de algehele beleidsvisie stelt elke afdeling elk jaar een jaarplan op. Deze culmineren in de jaarbegroting en voorschrijdende meerjarenbegroting. Vastgestelde

En dan... hoe maak je het waar?

begroting en afdelingsplannen zijn de basis voor het resultaatgericht werken, waartoe met elke medewerk(st)er afzonderlijk een jaarplan wordt gemaakt.

Het échte kapitaal zit in de mensen die het waar moeten maken.

Samenwerkingen

We kunnen en willen het niet alleen. Samenwerking met derden in structurele verbanden, in netwerken en op projectmatige basis is noodzakelijk en gewenst.

- Voor het waarborgen van voldoende betaalbare huurwoningen en de eerlijke toewijzing daarvan, doen we dat met de collega-corporaties in Apeldoorn en Zutphen.
- Voor de dialoog met de samenleving organiseren wij vanuit de stichting VSW (Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties) periodiek een zogenaamd stakeholdersoverleg met publieke en maatschappelijke instellingen.
- Voor de bouwproductie naar aantallen en kwaliteit werken wij samen met de gemeente(s) en zijn de voornemens vastgelegd in een prestatiecontract. In Apeldoorn lopen de bestaande afspraken af in 2009. Voor de komende jaren zullen nieuwe afspraken worden gemaakt. De complexiteit van integrale afspraken verlangt een goede samenwerking tussen de plaatselijke corporaties, die in Apeldoorn gestalte krijgt in de Stichting VSW. De vorm waarin dat plaatsvindt mag van ons strakker en minder vrijblijvend.
- Voor het behoud en verbetering van woningkwaliteit en het woon- en leefklimaat in buurten doen we dat met bewoners(commisies) en de huurdersbelangenvereniging Ons Woongoed.
- Voor het aanbieden van aanvullende diensten werken wij vergaand samen met De HuisMakelaar, Atlant Zorggroep/Zorgzaam, Univé Stad en Land en Paraat.
- Voor de realisatie van grote en daarmee risicovolle bouwprojecten gaan wij zo nodig samenwerking aan met commerciële ontwikkelings-/aannemersbedrijven.
- Als onze ambities en doelstellingen effectiever en efficiënter kunnen worden uitgevoerd, dan wel op een hoger plan kunnen worden gebracht, is fusie met een of meer corporaties een optie. Er zijn op dit moment geen concrete voornemens daartoe.

Marketing communicatie

Wij realiseren ons dat huurders en kopers van woningen consumenten zijn. Consumenten die keuzes willen en een eerlijke prijs, dol zijn op voordelen, en bovenal een persoonlijke benadering waarderen. Ons Huis biedt veel verschillende producten en diensten met verschillende kenmerken en verschillende doelgroepen en verschillende momenten van afname. Elk daarvan behoeft daarom een eigen manier van presentatie, omdat het een eigen interactie kan aangaan met de verschillende afnemersgroepen. Om die reden hebben wij onze activiteiten ondergebracht in een aantal domeinen met een specifieke, verbijzonderde marketing- en communicatiedoelstelling. Welke zijn dat?

We onderscheiden:

- **Ons Huis Beheer**

Doel: Ons Huis Beheer zorgt voor een positieve woonbeleving, in en om de woning. Zij doet dit door (fysiek) de woningen goed te onderhouden, (sociaal) actief de woonomgeving positief te beïnvloeden en door vragen en klachten snel en naar tevredenheid af te handelen.

Profiel: Ons Huis Beheer is de luisterende probleemoplosser die de sociale en fysieke leefbaarheid in en om de woning actief beïnvloedt en ondersteunt.

In twee woorden:

luisteren en oplossen.

- **Ons Huis Nieuwbouw**

Doel: Ons Huis Nieuwbouw realiseert woningen in de huur en de koop, die een verrijking zijn voor de stad en die vastgoedwaarde en woonbelevingswaarde creëren.

Profiel: Ons Huis Nieuwbouw is de ontwikkelaar die meer verkoopt dan alleen een woning. Zij levert kwaliteit en "ontzorgt" door dienstverlening op maat.

In twee woorden:

realiseren en waarde toevoegen.

- **Ons Huis Verhuur**

Doel: Ons Huis Verhuur levert huurwoningen in zowel de sociale als de vrije sector. Woningen die zich onderscheiden in de markt op het gebied van duurzaamheid, energieprestatie, architectuur en keuzes voor individuele afwerking.

Profiel: Ons Huis Verhuur is de professionele verhuurder die de betere huurwoningen levert, aangepast aan de wensen van de klant.

In twee woorden:

matchen en toesnijden.

- **Ons Huis eXtra**

Doel: Ons Huis eXtra levert keuzeservices, diensten en adviezen die een bijdrage leveren aan het realiseren van woonwensen van bestaande en nieuwe klanten.

Profiel: Ons Huis eXtra is de "ontzorgert" op het gebied van wonen. Er kan meer en er wordt meer geboden dan klanten voor mogelijk hielden.

In twee woorden:

organiseren en uitvoeren.

Op basis van een communicatieplan wordt voor elk van de domeinen een middelen- en mediaplan uitgewerkt.

In algemene, domeinoverstijgende uitingen is Ons Huis Corporate aan het woord.

- **Ons Huis Corporate**

Doel: Optimaliseren van het wonen, waarbij mensen zich kunnen welbevinden en dat voorwaarden schept voor individuele ontplooiing.

Profiel: Ons Huis richt zich op core business: de woning staat centraal. Ons handelen is: klantgedreven, kwaliteit- en resultaatgericht en creatief.

In drie woorden:

betrokken, zeker, slim.

Maatschappelijke context

Er bestaan over het functioneren van corporaties in de publieke opinie merkwaardige tegenstrijdige opvattingen.

- Corporaties doen en willen teveel, (“schoenmaker blijf bij je leest”), en anderzijds: corporaties doen veel te weinig (“het geld klotst tegen de plinten”).
- Enerzijds worden corporaties opgeroepen te investeren in maatschappelijk gewenste projecten en (wijk) voorzieningen, aan de andere kant wordt schande gesproken van onverantwoorde risico’s die daarbij worden gelopen en wordt sowieso getwijfeld aan het nut ervan.
- Nog maar enkele jaren geleden werden corporaties bijna verplicht tot verkoop van huurwoningen, om kort daarna beticht te worden van veel te weinig aanbod.
- Corporaties moeten, zo wordt gehoord, niet voor projectontwikkelaar spelen. Maar anderzijds wordt verwacht dat zij in tijden van nood commerciële projectontwikkelaars van verliesgevende projecten afhelpen, om zo de bouwproductie op peil te houden.

Als er geen woningcorporaties zouden zijn, zouden ze direct moeten worden uitgevonden.

Zomaar een aantal geluiden die, bijzonderlijk, vaak uit zelfde monden komen. Veelal “Haagse” monden. De tegenstrijdigheid en het opportunisme ervan dienen we te beschouwen als behorend tot de uitkomsten van het politieke bedrijf. Maar het geeft naar onze overtuiging tegelijk en dringend het belang aan van een zelfstandige corporatiesector die zich, zonder de waan van de dag of jaar of regeringsperiode, richt op een gezonde, duurzame en evenwichtige (huur)woningvoorraad voor de lange termijn. Moderne volkshuisvesting is, om het scherp te zeggen, te belangrijk om aan de politiek over te laten. Het verlangt dan wel en ondubbelzinnig van corporaties dat zij verantwoording afleggen over (bedoeling en uitkomsten van) hun doen en laten en daarover in gesprek zijn met de

samenleving. Op grond daarvan kan ook de rijksoverheid toezicht houden; een rol die niet omstreden is maar waarvan de vorm nog onderwerp is van discussie. De kracht en het belang van zelfstandige, onafhankelijke corporaties blijkt eens te meer als we naar landen kijken waar ze niet bestaan. Rijke, West-Europese landen als Frankrijk, Italië, Spanje. Zie hoe daar de sociale woningbouw zich manifesteert. Wij zouden ons diep schamen. Belangrijk is te beseffen dat, als er in Nederland geen zelfstandige corporaties zouden zijn, het er hier niet veel beter voor zou staan. Als er geen woningcorporaties zouden zijn, zouden ze daarom direct moeten worden uitgevonden.

Checks en balances

Wat wij doen en hoe wij het doen, er wordt door velen op toegezien. Externe en interne instanties en instrumenten bewaken de aard, de intenties, de kwaliteit en financiële soliditeit van onze bedrijfsvoering.

Extern: ministerie van VROM, Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, Waarborgfonds Sociale Woningbouw, Aedes-bedrijfscode, Governance Code, Aedex (benchmarking), accountants, huurdersbelangenvereniging, stakeholdersoverleg, audit staat van onderhoud woningen.

Intern: Raad van Toezicht (t.b.v. stichting/kernactiviteiten), Raad van Commissarissen (t.b.v. werkmaatschappijen/nevenactiviteiten), Ondernemingsraad, administratieve organisatie en kwaliteitsmanagementsysteem, tussen-tijdse rapportage en interne audits, treasurystatuut, Klachtencommissie.

ONSHUIS



Ons Huis

Waterloseweg 3
Postbus 24
7300 AA Apeldoorn
T (055) 526 25 00
F (055) 526 25 99

Nieuwstad 38
7201 NR Zutphen
T (0575) 58 23 10
F (0575) 58 23 19

E welkom@onshuisapeldoorn.nl
I www.onshuisapeldoorn.nl