kompassie

Samen werken aan woongeluk

Kompas 2020 - 2023

INHOUD

blz

VAN SPOORBOEKJE NAAR KOMPAS 4
WOORD VOORAF

WAT ONS BINDT: KOMPASSIE 7
OVER ONZE MISSIE, DOELGROEP, VISIE EN STRATEGIE

DE MEDEWERKER IN DE ‘DRIVERS SEAT’ 13
OVER ONZE MEDEWERKERS

WOONGELUK - EEN PLEK VOOR IEDEREEN 20
OVER ONZE WONINGEN EN WIJKEN

WOONGELUK - DE UITZONDERING ALS REGEL 28
OVER ONZE KLANTVISIE EN ONZE DIENSTVERLENING

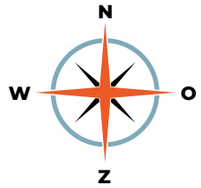
GOED ONDERNEMERSCHAP -
RUIMTE BIEDEN VOOR ‘DRIVERS SEAT’ 36
OVER ONZE ORGANISATIE

TOT SLOT:
EEN NIEUWE MANIER VAN (SAMEN) WERKEN EN VERBINDEN 44

OP KOERS? 48

VAN SPOORBOEKJE NAAR KOMPAS

WOORD VOORAF



Een kompas biedt houvast en geeft richting. Maar wel op hoofdlijnen. Met ruimte voor ‘onderweg ontdekken’. Voor onverwachte omstandigheden, nieuwe ontmoetingen en het verzilveren van kansen. Dit bedrijfsplan is óns kompas. Zodat we met KOMPASSIE nieuwe routes blijven vinden, op weg naar woongeluk voor al onze huurders.

Ons vorige bedrijfsplan was letterlijk een spoorboekje, getiteld ‘Vlaardingen Centraal’. We wisten precies waar we op uur en tijd wilden zijn. De SMART geformuleerde doelstellingen lieten niets aan duidelijkheid te wensen over. Passend bij de tijd van toen. Het economisch herstel was nog broos en het aangescherpte wettelijke kader voor woningcorporaties vers. In lijn hiermee lag onze focus op de volkshuisvestelijke kerntaken van de corporatie. En op de doelgerichte en efficiënte uitvoering daarvan.

Daar plukken we nu de vruchten van. Onze basis is dik in orde. Juist dat geeft ruimte om nu de noodzakelijke volgende stap te zetten. Want deze tijd vraagt iets extra’s van ons. We zien steeds meer huurders die de aansluiting met de maatschappij missen en moeite hebben het hoofd boven water te houden. Door zorgen en stress kunnen zij zich moeilijk richten op andere zaken. In een maatschappelijke context, die hen juist vraagt om actief mee te doen. En waarin verschillen tussen mensen soms zichtbaar het samenleven in de weg

Meer bewegingsruimte en ‘ambachtelijk’ ondernemerschap zijn nodig om in iedere situatie het ‘goede’ te kunnen doen.

zitten. Wij merken dit iedere dag opnieuw in de wijken waar wij werken. We zien dat onze standaardoplossingen en – producten en ons beleid dan niet altijd meer passen. Meer bewegingsruimte en ‘ambachtelijk’ ondernemerschap zijn nodig om in iedere situatie het ‘goede’ te kunnen doen.

Dat ‘juiste’ gaat ook steeds vaker over organisatiegrenzen heen merken wij. Werken aan woongeluk vraagt in veel situaties meer dan wat wij zelf kunnen leveren. Aan ons om te zorgen voor goede

“Met de expedities zijn we een andere manier van (samen)werken op het spoor.”

‘verbindingen’ met onze partners, zodat niemand ‘kopje onder gaat’. Samen werken aan één gezamenlijke maatschappelijke agenda voor Vlaardingen. Met onze klant centraal!

Een bedrijfsplan als ‘kompas’ past bij deze manier van werken. Een kompas, dat we trouwens met z’n allen maakten. We zijn gaan ‘backpacken’ in Vlaardingen en omgeving. Samen onbevangen onze belangrijkste opgaven ontdekken, verkennen en verdiepen. Enkele collega’s liepen voorop en zetten de route uit. Zij brachten ons in contact met huurders, buurtbewoners, leveranciers, maatschappelijke partners en diverse lokale initiatieven. Op zoek naar de verhalen achter de cijfers. En die verhalen kwamen soms behoorlijk binnen. We kwamen erachter hoe thema’s als laaggeletterdheid en (financiële) kwetsbaarheid op elkaar ingrijpen. En hoezeer wij nu soms in de dienstverlening de aansluiting met onze huurders missen. Simpelweg omdat er geen ruimte is in het hoofd voor onze boodschap of die van een ander.

Resultaat van het ‘backpacken’ is een koers die is doorleefd. Een koers die we kunnen verbinden met wie we zelf zijn, met onze persoonlijke drijfveren, met elkaar. Én met onze huurders en partners. Want ook zij kwamen tot nieuwe inzichten door de ontmoetingen en gesprekken die we hadden. Soms heeft dat al geleid tot dingen anders doen. Met de expedities zijn we een andere

Een manier van werken die naar meer smaakt.

manier van (samen)werken op het spoor. Opgavegericht, met onze medewerkers voorop en in verbinding met huurders, partners en elkaar. Een manier van werken die naar meer smaakt. En we verder willen uitbouwen.

In dit kompas vertellen we hoe onze ontmoetingen en gesprekken leiden tot ambities voor de komende jaren. Zoals gezegd wat minder strak omlijnd dan we gewend waren. Maar daarmee zeker niet vrijblijvend. Doordat we met z'n allen gezien, gehoord en gevoeld hebben wat er écht aan de hand is 'buiten', dwingt dit ons meer dan ooit tot maatschappelijk presteren. Samen met onze huurders én partners.

Dit kompas is daarmee voor ons niet alleen een verslag van onze inhoudelijke koers. Het is ook een permanente uitnodiging aan onze klanten en partners om aan te haken en actief deelgenoot te worden van de uitvoering, van de zorg voor het woongeluk van onze huurders en hun buurtgenoten. Daar is meer samenspel voor nodig. Het lukt alleen als we onze energie, inzet en middelen gelijk richten in Vlaardingen; als we ervoor zorgen dat we de krachten bundelen en samen voor dezelfde kar gaan staan. En het eens zijn over de thema's waarmee we samen concreet aan de slag gaan.

Zo bezien is dit kompas ook een bijdrage aan een gezamenlijke maatschappelijke agenda voor Vlaardingen. Als een startpunt daarvoor.

Marieke Kolsteeg
Directeur-bestuurder Waterweg Wonen

WAT ONS BINDT: KOMPASSIE

OVER ONZE MISSIE, DOELGROEP, VISIE EN STRATEGIE

KOMPASSIE is ons sleutelwoord. KOMPASSIE staat voor ons symbool voor onze verbinding met de opgave, met de huurder en met elkaar. In het woord KOMPASSIE komen passie, compassie en kompas samen. KOMPASSIE: het hart van onze missie, visie en strategie.

WAAR WIJ VOOR STAAN:
onze missie ('why')

"Met KOMPASSIE samen werken aan woongeluk!"

Bij Waterweg Wonen werken wij met KOMPASSIE samen aan woongeluk in Vlaardingen. We willen dat onze bewoners zich geen zorgen hoeven te maken over wonen. Door te zorgen voor goede, betaalbare woningen. En mee te werken aan buurten waar iedereen er mag zijn en mensen - met al hun verschillen- prettig samenleven.

VOOR WIE WIJ ER ZIJN:
onze doelgroep ('who')

"Mensen die op eigen kracht niet goed kunnen slagen op de woningmarkt vanwege hun kleine portemonnee."

Wij hebben extra oog voor hen die -om wat voor reden dan ook- meer tijdelijke ondersteuning nodig hebben. Ook als dat huurders zijn die niet formeel tot onze doelgroep behoren. Volgens de wet zijn wij er alleen voor mensen die vallen binnen de landelijke inkomensgrenzen. Echter; als zich net daarbuiten terloops kansen voordoen om betekenisvol te zijn, dan benutten we die. Maar nooit ten koste van onze doelstellingen voor de mensen met lage inkomens.

KOMPASSIE: het hart van onze missie, visie en strategie

WAAR WIJ VOOR GAAN: **onze visie op de opgave (‘what’)**

“Medewerkers voorop, het woongeluk van onze klant centraal. Gesteund door een organisatie, die richting, ruimte en vertrouwen geeft om te doen wat een situatie vraagt.”

Misschien is het wat ongewoon en weinig bescheiden om eerst onszelf te noemen. Toch doen we het bewust in deze volgorde. Want als wij onze persoonlijke drijfveren en talenten weten te verbinden met waar wij als Waterweg Wonen voor staan, ontstaat werkgeluk: PASSIE. En passie geeft ruimte voor COMPASSIE. Voor empathie en luisteren. Voor het door de ogen van de ander (onze huurders, buurgenoten en partners) kijken naar onze eigen inzet. Voor het écht centraal stellen van onze klanten. De basis om telkens opnieuw in gesprek met onze huurders, hun buurtgenoten en partners in het netwerk, te komen tot goede (woon)oplossingen op maat. Oplossingen die bijdragen aan het woongeluk. Dit doen we met een Vlaardingse maatschappelijke agenda en een KOMPAS in onze achterzak. We werken vanuit een stevig organisatiefundament dat ruimte, richting en vertrouwen geeft. Dat is wat wij gaan doen de komende periode. Dan wordt een huis een thuis.

Passie geeft ruimte voor COMPASSIE. Voor empathie en luisteren.

Voor wie dat nodig heeft, zetten we vanzelfsprekend een stapje extra.

HOE WE HET AANPAKKEN:
onze strategie (‘how’)

“Doen wat nodig is. Wegen met compassie.”

Voor ons telt iedereen. Dat merk je aan onze dienstverlening. Regels zijn voor ons geen keurslijf. Wij benutten ze om te doen wat nodig is. En wegen iedere situatie op zichzelf. Met begrip waar het kan, streng waar het moet. Daarbij sluiten we aan op de mogelijkheden van bewoners zelf. En helpen de talenten van bewoners, collega’s en partners te smeden tot de best denkbare (woon)oplossingen. Voor wie dat nodig heeft, zetten we vanzelfsprekend een stapje extra. Zo veel en zo lang als nodig.

“Bouwen aan een gezamenlijke maatschappelijke agenda en een werkend netwerk.”

We zien steeds vaker dat vragen van bewoners niet ophouden bij het wonen. Alleen in goede onderlinge verbinding met bewoners zelf en andere organisaties lukt het dan om tot passende antwoorden te komen. Wij kiezen er daarom voor te werken vanuit een netwerk, waarin wij één van de partners zijn rondom onze klant. Eén van de radertjes zogezegd. We zetten onze expertise op het gebied van wonen maximaal in ten behoeve van een gezamenlijke maatschappelijke agenda, die we samen met partners formuleren. En verwachten ook van anderen dat zij hieraan naar vermogen bijdragen. Dat vragen we tevens van onze klant, bijvoorbeeld in de buurt. Wij pakken de komende periode een actieve, mobiliserende rol als het gaat om het tot stand brengen en uitvoeren van een gezamenlijke maatschappelijke agenda en van een netwerk dat het duurzaam doet.

ONZE MISSIE, DOELGROEP, VISIE & STRATEGIE

WHY?

met KOMPASSIE samen werken aan woongeluk

WHO?

voor mensen met een KLEINE portemonnee

verbinding met

DE OPGAVE & ELKAAR

DE HUURDER

In onze buurten mag iedereen er zijn !

ONSZELF OP:

Ik maak me geen zorgen om wonen

da's fijn, een verhuurder die op de kleintjes let

opgave gestuurd werken

niet alleen binnen de regeltjes opereren

doen wat nodig is.

Sociale aanpak

keukentafelgesprek

Wat ons bindt: KOMPASSIE

Hè ja leuk, wij doen ook mee!

Nou dát is nog eens samenwerken!

WHAT?

met WERKGELUK & WOONGELUK naar PASSIE

richting ruimte & vertrouwen

WATERWEG WONEN

VLAARDINGEN

DE VIER WINDSTREKEN VAN ONS KOMPAS: ONZE KERNAMBITIES

Elk kompas heeft vier hoofdwindstreken. Zo ook ons kompas. Vier kernambities, die direct voortvloeien uit onze visie op wat er buiten aan de hand is. En op wat we daar binnen voor moeten doen. De naald van een kompas wijst altijd naar het noorden, als een baken. Daarom staan hier onze medewerkers. Onze klant staat centraal, maar onze gedreven medewerkers staan voorop. Zij zijn de wind in onze zeilen, zorgen voor vaart én voor houvast onderweg. Daarbij hebben we ook oog voor goed ondernemerschap: we zijn er voor het werk- en woongeluk van nu en straks. Ook voor volgende generaties dus. Dat vraagt om een organisatie die richting, ruimte en vertrouwen geeft. En waarvan de continuïteit is geborgd. Zodat medewerkers in de 'drivers seat' kunnen blijven.

kompassie

WERKGELUK (passie)	WOONGELUK (compassie)		GOED ONDERNEMERSCHAP (kompas)
N	O	Z	W
De medewerker in de 'drivers seat'	Een plek voor iedereen	De uitzondering als regel	Ruimte bieden voor 'drivers seat'
Betrokken, gemotiveerde, leergierige medewerkers.	Betaalbare woonmogelijkheden. En vanzelfsprekend duurzaam.	Passend bij de mogelijkheden van de klant. Met extra aandacht voor de kwetsbaren.	Organisatie die richting, ruimte en vertrouwen geeft.

"Waterweg Wonen is de leukste werkgever van het land!", kopt het AD eind 2023. Je talent ontwikkelen gaat hier hand in hand met van betekenis zijn voor een ander. Je weet wat je bijdraagt. En krijgt alle ruimte daar steeds een beetje beter in te worden. Samen met collega's en partners, in een prettige sfeer.

DE MEDEWERKER IN DE 'DRIVERS SEAT'

OVER ONZE MEDEWERKERS

ONS VERHAAL ERACHTER

Medewerkers voorop, het woongeluk van onze klant centraal. We schrijven het bewust in deze volgorde in onze visie. We beginnen dit kompas daarom tegen alle gewoontes in met onszelf. Waarom? Omdat we in de aanloop naar dit kompas op indringende wijze ervaren hebben, hoe het werk van een corporatie steeds meer 'mensenwerk' wordt; maatwerk, samen met partners. En daarmee verder gaat dan 'stenen stapelen' en 'standaardbeleid' toepassen. Medewerkers maken in toenemende mate het verschil. Omdat de leefsituatie van onze doelgroep nu eenmaal om allerlei redenen ingewikkelder wordt. Werken aan woongeluk is vanuit deze redenering ook inzetten op werkgeluk. Want passie geeft energie en ruimte om boven jezelf uit te stijgen. In het maakproces voor dit kompas hebben we dat letterlijk zo ervaren. Sommige collega's waren aanvankelijk wat terughoudend om voorop te lopen tijdens onze ontdekkingsreis in Vlaardingen. Maar eenmaal over hun schroom heen, gingen alle remmen los. We bleken talent in huis te hebben, waarvan we tevoren geen flauw vermoeden hadden. Acteurs, regisseurs, filmproducenten, presentatoren. We hebben het allemaal. En wat een creativiteit, energie en goede ideeën komen er los, als collega's de ruimte en het vertrouwen krijgen om te floreren.

We gaan nog een stapje verder in onze zoektocht. Want wat zijn de ingrediënten voor werkgeluk? Wat kenmerkt nou

die ‘nieuwe ambachtelijkheid’ van de corporatiemedewerker, kijkend naar de opgave? Wat moeten we doen om die vervolgens tot volle bloei te brengen? Met dit soort vragen zijn enkele collega’s op pad gegaan. Ook zij gingen mee naar ‘buiten’ om te ontdekken, maar met de bril van ‘binnen’. Er is buiten iets aan de hand en daar moet je binnen iets voor doen. Maar wat precies?

Buiten zien we vooral dat er steeds iets anders van ons wordt gevraagd. Afhankelijk van de huurder die we voor ons hebben. Afhankelijk ook van politieke wensen die er leven. Van nieuwe vraagstukken die plotseling opdoemen en van de weerbarstigheid van alledag. Aan ons om daarmee te *dealen*. Maatwerk te leveren. In een samenleving, die steeds meer terugpraat. Waar mensen een mening hebben en die niet onder stoelen of banken steken. Waar tegenstellingen toenemen en het samenleven onder druk zetten. Dat is onze werkelijkheid en dat vraagt écht iets anders van ons dan in het verleden: ogen en oren continu open houden, luisteren zonder meteen te reageren of te acteren, soms buiten de lijntjes (durven) kleuren en samenwerken over de grenzen van teams en afdelingen heen.

In de kern gaat ons ambacht steeds meer over wat we bij Waterweg Wonen ‘eigen directeurschap’ zijn gaan noemen. Over zelfbewuste medewerkers die hun eigen drijfveren en talenten kennen en weten te verbinden met waar wij voor staan. Als je weet hoe jouw puzzelstukje past in het grote geheel, dan geeft dat ruimte om te ‘doen’. Om verantwoordelijkheid te nemen en oplossingsgericht te werk te gaan. Waarbij je trouwens ook weet waar je grens ligt. En wanneer je dus even moet schakelen met collega‘s van binnen of buiten de organisatie. Want steeds meer vragen kun je niet in je eentje oplossen. We moeten eilandjes bij elkaar brengen dus, als we de klant écht centraal willen stellen. Teams vormen rondom de opgave. Een beetje zoals we deden in het maakproces voor dit kompas. Expedities als manier van werken. Zo hebben we erover gesproken.

Dat is niet ineens morgen de nieuwe werkelijkheid. Het is vallen en opstaan. Leren. Dat leren moet je organiseren, vanuit een veilige omgeving. Allerlei ideeën passeerden de revue. Meer casuïstiek met elkaar delen. Maar ook leren van fouten. Want ‘fouten maken MOED’. Complimenten zijn de andere kant van dezelfde medaille. Fouten en complimenten gaan we op een aansprekende manier met elkaar delen. Zoveel is duidelijk. Om te leren. Bij leren hoort ook reflectie. Elke dag 15 minuten reflecteren leidt tot een 20% beter eindresultaat, leerden we. Morgen mee beginnen dus.

Leren gaat tot slot over het continue ontwikkelen van jezelf, een leven lang. Nadenken over waar je energie van krijgt en welke talenten je verder wilt ontwikkelen. Nadenken over je eigen toekomst. Praten over talenten en energiegevers is ook veel leuker dan (alleen) over verbeterpunten. Kunnen we dan niet beter over talentenkaarten spreken in plaats van de toch wat beladen vlootschouw? En je kunt simpel beginnen. Door het opschrijven en delen van ieders hobby’s. Want dat maakt al heel veel duidelijk. *Job crafting* is ook zo’n idee dat aansprak. Een beetje sleutelen aan je eigen functie, door af en toe andere dingen te doen. En zo te ontdekken en te laten zien wat je (ook) leuk vindt.

‘Buiten’ ontdekken, met de bril van ‘binnen’.

KERNAMBITIE	SUBTHEMA’S
De medewerker in de ‘drivers seat’ Betrokken, gemotiveerde, leergierige medewerkers.	Eigen directeurschap Samen sterker: opgavegericht werken en leren Continue ontwikkelen: ruimte voor talentontwikkeling & een leven lang leren

> “We creëren meer ruimte om te doen.”

WAT WE (ANDERS) GAAN DOEN

Eigen directeurschap

- We maken de beweging van achterbank naar ‘drivers seat’. Wij allemaal. Onze medewerkers staan aan het stuur van hun eigen handelen en hun eigen ontwikkeling.
  Met de verantwoordelijkheden, bevoegdheden én budgetten die daarbij horen, om wendbaar en flexibel in te kunnen spelen op elke situatie. We creëren zo de professionele ruimte die nodig is voor een goede dienstverlening, waarin (de mogelijkheden van) onze klanten centraal staan.
- We investeren tegelijkertijd in een heldere en doorleefde koers op alle niveaus. Iedere medewerker kan ons verhaal vertellen en weet hoe de eigen drijfveren en het eigen handelen hiermee verbonden zijn. En neemt daar ook verantwoordelijkheid voor. We spreken elkaar aan bij gedrag dat niet bij ons gezamenlijk verhaal past.
- We schaffen overbodige regels af en creëren zo meer ruimte om te doen.

Samen sterker: opgavegericht werken en leren

- We organiseren ons rondom concrete opgaven en vraagstukken in plaats van alleen in functiegerichte vakteams. Dit betekent dat we vaker werken in proces- en projectteams over de grenzen van teams en afdelingen heen.
  Waar dit erom vraagt ook over de grenzen van onze eigen organisatie heen.
  We kijken steeds welke expertise en welke rollen nodig zijn in relatie tot een bepaald vraagstuk.
- Medewerkers werken in wisselende teams. We kiezen daarom voor minder strak omlijnde functies. We introduceren flexibeler werken in rollen met bijbehorend doel rond een opgave die op dat moment voor een team centraal staat.
  Ons functiehuis passen we hierop waar nodig aan. We gaan door met expedities als werkwijze om met elkaar vraagstukken te verkennen en te verdiepen.
- We investeren in elkaar(s werk) beter leren kennen. Informeel, maar ook door bijvoorbeeld met elkaar mee te lopen. Dit doen we binnen. Maar ook buiten, waarvoor we onze partners in Vlaardingen zullen uitnodigen. Dat vergemakkelijkt het samenwerken.
- We organiseren en faciliteren het leren met en van elkaar. Op allerlei manieren maken we hier ruimte voor. Over wat wel goed gaat, maar ook over wat beter kan. Over inhoudelijke thema’s en individuele klantsituaties, maar ook over de veranderingen die nodig zijn in onze manier van (samen)werken. Over het omgaan met toenemende kwetsbaarheid en polarisatie. En over de dilemma’s die daarbij horen. We doen dat met elkaar, maar ook met partners en bewoners.

Continue ontwikkelen: ruimte voor talentontwikkeling & een leven lang leren

- We brengen de talenten en energiegevers van onze medewerkers in kaart en vertalen deze naar kansen in relatie tot onze opgaven.
  - Op organisatieniveau vertaalt dit zich in een strategische personeelsplanning. We weten dan immers wat we in huis hebben en dus ook wat we nog moeten ontwikkelen dan wel binnenhalen om duurzaam onze opgave te kunnen invullen. Daar werven we ook gericht op.
  - Op individueel niveau gaan we met ontwikkelplannen werken.
    We introduceren Waterweg Wonen Educatie (WWE)-punten, om hier verdere invulling aan te geven.
- We gaan met open opdrachten werken. Bijvoorbeeld via een Waterweg Wonen-plein, waar klussen als het ware worden geadverteerd, met daarbij de verwachtingen. Medewerkers kunnen hierop intekenen. Zo sluiten we beter aan op de energie van onze medewerkers, boren we hun talenten aan en voorkomen we dat onbewust en onbedoeld steeds naar dezelfde medewerkers wordt gekeken als zich nieuwe projecten en kansen voordoen.

Waarmee we eind 2023 het verschil hebben gemaakt:

- Iedere medewerker kent het verhaal van Waterweg Wonen.
- Het eigen directeurschap bloeit binnen Waterweg Wonen.

ONZE MEDEWERKERS

EEN LEVEN LANG LEREN

probleem
OPLOSSING

We gaan door op onze expeditie

Loop je mee?

Losser
Leuker
Simpeler

WERKGELUK:

DE MEDEWERKER IN DE DRIVERS SEAT

WATERWEG WONEN

DE LEUKSTE WERKGEVER V/H LAND!

FOUTEN MAKEN ~~MOET~~ MOED

Géén eilandjes

SAMEN STERKER

EIGEN BUDGET

BEVOEGDHEDEN

VERANTWOORDELIJKHEDEN

VLAARDINGEN

enthousiast

positieve vibe

passie

intrinsieke motivatie

Eigen Directeurschap!

TALENT ONTWIKKELEN & VAN BETEKENIS ZIJN

EIGEN MENING

leren en kennis delen

Wij zijn OPEN

WATERWEG WONEN

Bij Waterweg Wonen is er plek voor iedereen met een kleine portemonnee. Een plek die meer is dan een huis, en de basis legt voor een duurzaam thuis.

ONS VERHAAL ERACHTER

Als ons één ding duidelijk is geworden tijdens de expedities, dan is het wel dat de samenstelling van ons huurdersbestand in rap tempo verandert. Huishoudens worden kleiner en ‘grijzer’. De instroom van arbeidsmigranten en verblijfsgerechtigden wisselt sterk, waardoor het lastig plannen is. We zien steeds meer spoedzoekers, die eigenlijk gisteren al een dak boven hun hoofd nodig hebben. En we merken dat steeds meer mensen, die voorheen beschermd

EEN PLEK VOOR IEDEREEN

OVER ONZE WONINGEN EN WIJKEN

woonden, nu ‘gewoon’ in de wijk wonen. Natuurlijk is dit allemaal niet nieuw voor ons. We kennen de cijfers, prognoses en trends. Maar dat is toch anders dan samen de praktijkbetekenis ervan doorleven.

Zo waren we bij een huurster, laten we haar hier maar even Julia noemen. Zij leeft met ADHD en autisme. Het is voor haar erg moeilijk om haar eigen huishouden te runnen, maar ze doet het wel. In een woning van ons. De beelden van een sterk vervuilde woning staan in ons geheugen geprent. En dat is alleen wat direct zichtbaar is. Julia ervaart veel stress. Het is geen onwil, zegt ook haar begeleidster van bemoeizorg. Het gaat om écht ‘niet kunnen’. En zo zijn er heel veel meer huurders. Vaak eigenzinnige, kleurrijke mensen; paradijsvogels noemt ze hen. We spraken ook met de buren van Julia. Ze ervaren overlast. En niet weinig. Ze voelen zich hierdoor niet veilig in hun eigen huis. Dat is nogal wat.

Wat dit met onze woningportefeuille te maken heeft? Heel veel, direct én indirect. Want sluiten onze woonmogelijkheden wel aan bij al die verschillende behoeften? In onze nieuwbouwprogramma’s moeten we vooral kleinere woningen toevoegen. Liefst bij locaties met hoogwaardig openbaar vervoer. Zoveel is duidelijk. Meer zorgtoegankelijke woningen ook. Misschien op kleine schaal ook wel woningen buiten de drukte van de wijk. Op plekken die zorgen voor de nodige rust bij sommige huurders, en daarmee ook bij de buurten die nu overlast ervaren. Of ruimtes en arrangementen voor ontmoeting tegen de achtergrond van de toenemende eenzaamheid. Hoe mensen met psychische problemen adequaat te huisvesten? Ga zo maar door. Een betere, aanpasbare match tussen locaties, stenen en mensen dus. Tegelijkertijd zien we dat we een deel van de kleine woningen die we willen slopen beter kunnen koesteren. Want er is veel vraag naar.

Maar er is meer. Vaak gaat het namelijk niet zozeer over de stenen zelf, maar over de sociale arrangementen daar direct omheen. Over sluitende zorg en begeleiding, die ook na kantoortijd gemobiliseerd kan worden als een situatie hierom vraagt. Dit gaat ook over onze toewijzingsregels, contracten en huurbeleid. Over ogen en oren in de wijk. Niet alleen van onszelf, maar ook van partners en leveranciers. En niet te vergeten van bewoners. Dichtbij onze bewoners zijn. En zonder discussie incidenten oplossen in en om onze complexen. Troep in algemene ruimtes bijvoorbeeld. Want die nette en veilige buurt vinden huurders écht belangrijk, vertellen ze ons. We moeten trouwens ook niet vergeten dat wij via onze fysieke ingrepen sociale verandering kunnen bewerkstelligen. Door die ingrepen zelf, maar ook doordat medewerkers op die momenten ‘over de drempel’ kunnen komen bij onze huurders, en niet alleen maar ‘achter de voordeur’. Dat is het verschil tussen ‘binnen’ en ‘in verbinding zijn’. Vanuit vertrouwen.

Dat is het verschil tussen ‘binnen’ en ‘in verbinding zijn’. Vanuit vertrouwen.

Tot slot nog iets over onze verduurzamingsopgave. Het is ons duidelijk geworden dat die mijlenver af staat van de leefwereld van onze huurders. Waar wij vragen stelden over duurzaamheid, kregen we antwoorden over de troep op de galerij. Als je zorgen over vandaag hebt, ben je niet bezig met de dag van morgen. Laat staan overmorgen. Een 'lege accu' van huurders maakt, dat de noodzakelijke gedragsverandering bij verduurzaming maar nauwelijks van de grond komt. Zeker niet als de effecten in de portemonnee of in het persoonlijke welbevinden achterwege blijven. We zullen nieuwe wegen moeten bewandelen. Effecten zichtbaar en tastbaar moeten maken en veel investeren in nazorg.

KERNAMBITIE	SUBTHEMA'S
Een plek voor iedereen. Genoeg goede en betaalbare woonmogelijkheden. En vanzelfsprekend duurzaam.	Samenspel fysiek en sociaal voor een prettige, veilige en leefbare buurt
	Genoeg woonmogelijkheden met arrangementen op maat
	Betaalbaar wonen
	Goede kwaliteit, verduurzaming vanzelfsprekend (voor ons én de klant)

WAT WE (ANDERS) GAAN DOEN

Samenspel fysiek en sociaal voor een prettige, veilige en leefbare buurt

- We verleggen de komende periode ons perspectief van 'woningen' naar 'wonen en samenleven'. En van alléén doen naar samen meerwaarde creëren, met bewoners én partners. De sociale aanpak is voor ons leidend: meer aandacht voor stenen én mensen.
- We sluiten niet uit, iedereen mag meedoen. We willen laagdrempelige participatie, op allerlei verschillende manieren. Samen!
- We verbinden nadrukkelijker de sociale veranderingen die in buurten nodig zijn met onze fysieke inzet. Te beginnen in de Westwijk en Next Generation Woonwijk Holy.
- We investeren in leefbaarheid van de directe woonomgeving van onze complexen. Schoon, heel en veilig is daarbij het uitgangspunt van ons én de huurders. Ook investeren we in ontmoeting en in het versterken van de verbinding met actieve huurders, om zo ons cement voor samenleven wat steviger te maken. Genoeg woonmogelijkheden met arrangementen op maat
- We krimpen onze sociale voorraad minder dan we eerder voorzagen. We koersen met de kennis van nu op tenminste 9.750 sociale huurwoningen in 2030 (in plaats van 9.100). Omdat de toenemende druk op de woningmarkt dat van ons vraagt. Dat hebben we inmiddels ook zo afgesproken in het Regioakkoord Wonen. Die regionale sturing vinden we trouwens belangrijk; voor meer evenwicht in de regio en vitaliteit van de stad.
- We vergroten het palet aan tijdelijke woonmogelijkheden, waarmee we aansluiten bij de ontwikkelingen in de samenstelling van ons klantenbestand. Er komt meer focus op klein wonen en levensloopbestendig wonen. En op nieuwe combinaties voor wonen met zorg. Bijpassende arrangementen zijn voortaan vanzelfsprekend.
- We benutten kansen voor huishoudens die net buiten de inkomensgrenzen vallen. Bijvoorbeeld door nieuwbouw in combinatie met inzet op gerichte doorstroming. Maar alleen zolang het niet ten koste gaat van het betaalbaar wonen in het sociale segment.

Verduurzaming is voor onze huurders betaalbaar en vanzelfsprekend.

- We wegen zorgvuldig wat investeren ons waard is, zeker als de hoogconjunctuur en hoge prijzen blijven aanhouden. En wat we kunnen met het principe van anticyclisch investeren; tijdens de laatste recessie hebben we tegen lage kosten een kwaliteitsslag met onze woningen kunnen maken.

Betaalbaar wonen

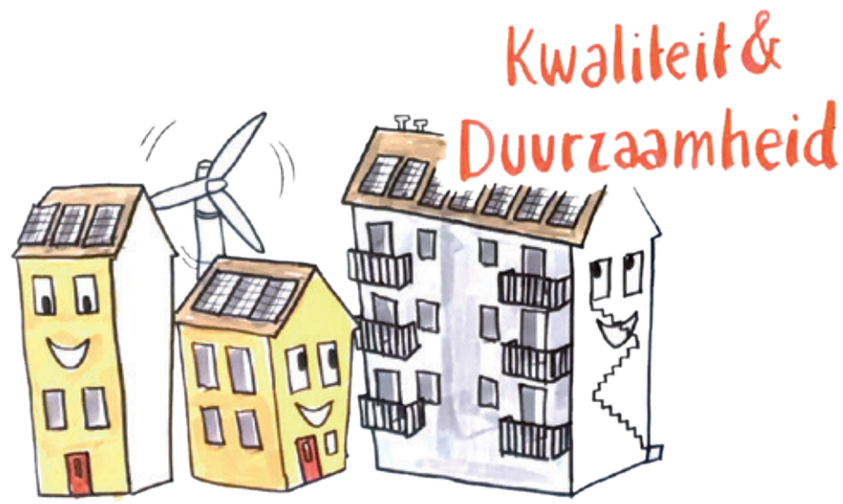
- We koppelen ons huurbeleid ten principale aan de kwaliteit van de woning, de rijksnormen voor betaalbaarheid en de uitgangspunten in het sociaal huurakkoord, zoals bijsturing bij te duur wonende huishoudens. Waar nodig begrenzen we de huurprijs van vrijkomende woningen, om tenminste 75% te verhuren aan huurtoeslaggerechtigde huishoudens (met de laagste inkomens).
- We realiseren ons dat we met deze uitgangspunten lang niet alle betaalrisico's voorkomen op basis van Nibud-normen. Dat plaatst ons voor een dilemma. Echter: wij beschouwen onszelf niet als eerst verantwoordelijk voor inkomens- en armoedebeleid. Wel passen we, aanvullend op landelijk beleid, specifiek maatwerk toe waar dat nodig is. En zetten in op een sociaal incassobeleid. Daarnaast geloven we in de kracht van het netwerk als het gaat om het voorkómen, vroegtijdig signaleren en oplossen van financiële problemen en schulden.
  Als maatschappelijk partner pakken wij onze rol.

Goede kwaliteit, verduurzaming vanzelfsprekend (voor ons én de klant)

- Veiligheid en gezond binnenklimaat blijven bijzondere aandacht hebben.
  We verbinden onze wereld met die van onze huurders, als het gaat om de kwaliteitsbeleving en de verduurzaming van ons woningbezit. Voor huurders moet verduurzaming betaalbaar en vanzelfsprekend zijn. Ze moeten zich er comfortabel bij voelen. De landelijke verduurzamingsopgave blijft leidend: gemiddeld label B in 2021 bereiken we al eerder! Nu op naar CO_2-neutraal in 2050! Maar we willen niet langer proberen koploper te zijn. We richten ons op bewezen technieken die huurders ook snappen. Door meer in te zetten op de acceptatie en gedragsverandering bij huurders, en door de portemonnee van de huurder als belangrijk uitgangspunt te nemen, vergroten we onze impact.
- We stemmen de verduurzaming van wijken af met de gemeente en andere netwerkpartners. Wijk voor wijk. Vanwege het Klimaatakkoord dat nu tot stand komt, hebben we op dit moment nog geen goed beeld van de precieze, concrete opgave in de Vlaardingse wijken en van de financiële consequenties daarvan. Als dit ons straks dwingt om te kiezen, vinden we voldoende betaalbare woonmogelijkheden belangrijker dan verduurzaming.

Waarmee we eind 2023 het verschil hebben gemaakt:

- De sociale aanpak is leidend bij onze activiteiten in de stad.
- We sturen gezamenlijk en vanuit regionaal perspectief op voldoende en betaalbare sociale huurwoningen.



Onze Woningen & Wijken

MAATWERK

IEDEREÉN MAG MEEDOEN

WOONGELUK

EEN PLEK VOOR IEDEREEN

SAMEN VOOR EEN PRETTIGE, VEILIGE & LEEFBARE BUURT

Betaalbaar Wonen

BETAALBAAR & VANZELFSPREKEND DUURZAAM

Kwaliteit & Duurzaamheid

WONEN OP MAAT

ZORG

VLAARDINGEN

WATERWEG WONEN

Huren bij Waterweg Wonen is wonen zonder zorgen. Dat geeft bij huurders ruimte in het hoofd om zich op andere zaken te richten: werk, gezondheid, dierbaren. En weet je? Het is uiteindelijk ook nog goedkoper: voor de maatschappij, de huurder én ons.

DE UITZONDERING ALS REGEL

OVER ONZE KLANTVISIE EN ONZE DIENSTVERLENING

ONS VERHAAL ERACHTER

Onze klanten zijn eigenlijk best tevreden over ons. In het algemeen staan onze woningen er goed bij. Dat vinden huurders belangrijk en maakt ook dat huurders zich thuis kunnen voelen. Huurders vinden ons verder goed te bereiken en worden in het algemeen netjes en vriendelijk te woord gestaan. *So far, so good.* Toch eindigt hier ons verhaal niet. We vroegen door en dan blijkt er toch nog wel het nodige te verbeteren te zijn. We zijn vooral geraakt door de mate waarin onze huurders ervaren dat samenleven ingewikkelder wordt, omdat bij steeds meer huurders het water aan de lippen staat. We hoorden heel wat huurders over 'de buurman, die het simpelweg niet alleen redt'. Eén ding is zeker. Onze droom, die gaat over wonen zonder zorgen, is voor deze huurders ver weg. Bij degene die moeite heeft het hoofd boven water te houden, maar ook bij de buren. Reden voor ons om tijdens de expedities wat dieper in de wereld te duiken van wat wij soms wat oneerbiedig 'de kwetsbare huurder' noemen. Want wat betekent het om laaggeletterd te zijn, schulden te hebben of moeite te hebben om mee te komen? En wat kunnen wij ermee in onze dienstverlening? Vooral hebben we ervaren hoezeer deze zaken op elkaar ingrijpen. Van het een komt het ander. Of was het nu andersom?

Neem bijvoorbeeld laaggeletterdheid. Het gaat maar liefst om een kwart van onze huurders. Stel je eens voor dat je -net als zij- de stroom mails, brieven, formulieren en andere informatiedragers die dagelijks voorbijkomen, niet begrijpt. Een eenvoudig testje liet ons voelen wat het is om laaggeletterd te zijn. Dat je dan al snel belangrijke boodschappen mist. En als je formulieren niet goed invult, rekeningen niet betaalt of informatie niet snapt, kan dat grote gevolgen hebben. Je kunt inkomsten mislopen, schulden opbouwen of bepaalde leefgewoontes niet goed begrijpen met onnodige overlast in de buurt tot gevolg. Het zijn maar voorbeelden. Maar wel aan de orde van de dag. En laaggeletterdheid valt lang niet altijd op. Mensen lopen er niet mee te koop. En redden zich in veel gevallen verbaal prima. In een workshop leerden we signalen van laaggeletterdheid te herkennen en kregen we tips om onze dienstverlening en communicatie beter af te stemmen op laaggeletterden. Soms met eenvoudige dingen, zoals het gebruik van pictogrammen. Want ook ónze informatie komt vaak niet aan, hebben we geleerd. En voor je het weet, leidt laaggeletterdheid tot armoede en schulden. En schulden tot huisuitzetting. Bij de dak- en thuislozenopvang hoef je dan als je pech hebt ook niet aan te kloppen; er zijn daar wachtlijsten. Dus als je niet oplet, verlies je in dit verhaal ook nog het recht op een uitkering. Dan zakt de grond onder je voeten weg. En eenmaal in de problemen, ben je er niet zomaar vanaf.

Een soortgelijk verhaal kunnen we houden als we beginnen bij een betalingsachterstand. Ook dan zien we dat onze informatie niet (meer) binnenkomt. Mensen met schulden zijn best vaak tegelijk ook laaggeletterd. Maar zelfs als dat niet zo is, komt door de stress de boodschap niet goed genoeg over. Over duurzaamheid hoeven we in zo'n situatie al helemaal niet te beginnen. En weet je? Het kan ons allemaal over-

Op naar een enthousiaste klant. Dat is net een beetje meer dan een tevreden klant.

komen. Soms zit het (l)even tegen. Dat hoorden we regelmatig, toen we bij de Voedselbank en de deurwaarder op bezoek waren.

Wat we uit deze verhalen vooral leren, is dat onze dienstverlening teveel op huurders met toch minstens een halfvolle batterij is ingericht. Huurders die in staat zijn hun zaakjes te regelen. Maar de groep die dat niet kan, groeit. Daar moeten we wat mee. Want we willen dat iedereen kan meedoen. Daar staan we voor. Dat betekent trouwens niet dat we huurders, die wel zelf hun boontjes kunnen doppen, moeten vergeten. Op zoek naar aanknopingspunten voor verbetering, doken we in een paar klachten van huurders. Het zorgde voor hilariteit tijdens onze eigen Waterweg Wonen-uitzending van *Kanniewaarzijn*. In de driehoek tussen huurder, aannemer en onszelf liggen nog veel kansen om het beter te doen. We willen geen Bermudadriehoek, waarin de vragen van onze huurders op mysterieuze wijze verdwijnen. Aannemers staan er trouwens ook voor open om hier samen met ons aan te werken. Indrukwekkend wat een kijkje in elkaars keuken oplevert. Op naar een enthousiaste klant! Dat is net een beetje meer dan een tevreden klant. Zo hebben we het ook opgeschreven in onze klantvisie.

Over die klantvisie gingen we in gesprek met een aantal huurders. Ze hebben ons verteld wat ze belangrijk vinden als het gaat om onze dienstverlening. Hun ideale klantbeleving zogezegd. Dit resulteerde in vijf klantwaarden. Onze huurders willen dat Waterweg Wonen elke vraag als uniek behandelt (*maatwerk*), een *adequate* dienstverlening biedt, *betrokken* is, *dichtbij* is en *fair* handelt. Om dit waar te kunnen maken, is vervolgens een sluitend netwerk nodig.

“Soms zit het (l)even tegen”.

KERNAMBITIE	SUBTHEMA’S
De uitzondering als regel. Goede dienstverlening, passend bij de mogelijkheden van de klant. Met extra aandacht voor de kwetsbaren.	*Maatwerk:* van gelijk naar gelijkwaardig
	Adequaat: de juiste dingen op tijd en goed
	Betrokken: weten wat er speelt
	Dichtbij: ‘er zijn’ voor de klant
	Fair: redelijke en uitlegbare eisen, faire prijs/kwaliteit en transparant
	Samenwerken in een sluitend netwerk, zoveel mogelijk preventief

WAT WE (ANDERS) GAAN DOEN

Maatwerk: van gelijk naar gelijkwaardig

- We gaan het verschil maken door meer verschil te maken. De uitzondering als regel. Want situaties van mensen verschillen nu eenmaal. Daar horen soms ook andere (woon)oplossingen bij. Als een huurder net wat meer nodig heeft, dan doen we dat. Of we regelen het op z’n minst met onze partners. Of vragen een medebewoner om een handje te helpen. Afhankelijk van wat er nodig is. Minder waar het kan, meer waar het moet. Een nieuwe vorm van solidariteit. Of liever gezegd: gelijkwaardigheid.

Onze Klantvisie & Dienstverlening

DE UITZONDERING ALS REGEL

DICHTBIJ

KWH

WOONGELUK
WONEN ZONDER ZORGEN

BETROKKEN

Wij zijn er voor JOU!

ADEQUAAT

MAATWERK

Van GELIJK naar GELIJKwaardig

VLAARDINGEN

FAIR

Weten wat er speelt

WELKOM

OVER DE DREMPEL

ik dop mijn eigen boontjes

Dá's fijn!

ik kan mijn hoofd niet boven water houden!

Waterweg Wonen helpt ons!

samen gaan we dit regelen

Ik help je wel

de juiste dingen doen.
OP TIJD & GOED

SEP 18 2019

WATERWEG WONEN

"Als we iets beloven doen we het ook!"

- We gaan huurders, die zelf meer invloed willen op hoe zij willen wonen, nadrukkelijker faciliteren. Want ook dat raakt aan maatwerk. En kan belangrijk zijn om van een huis een thuis te maken. Meer mogelijkheden dus voor huurders om eigen woonkeuzes te maken. Om hun stem te laten horen als het gaat om ons doen en laten. Nieuwe vormen van participatie ontwikkelen. Naast het verder versterken van onze bewonersorganisaties.

Adequaat: de juiste dingen op tijd en goed doen

- We maken de beweging naar voren: er vroeg(er) bij zijn, is de uitdaging voor de komende jaren. Problemen vóór zijn of in ieder geval erger voorkomen. Dit betekent ook dat we signalen van laaggeletterdheid, armoede en ander sociale problematiek eerder willen herkennen. Zodat we op tijd kunnen acteren. Samen met partners. En daarbij geldt: afspraak is afspraak. Als we iets beloven doen we het ook!
- We maken tegelijkertijd ook een beweging naar achteren; we gaan meer nazorg leveren, bijvoorbeeld bij duurzaamheidsingrepen of na een verhuizing. Informatie pas geven als mensen er aan toe zijn. Goede timing dus, dan blijft het beter hangen.
- We versterken de driehoek tussen aannemers, huurders en onszelf. Allereerst door ons opdrachtgeverschap naar aannemers te verstevigen, maar wel vanuit een sfeer van elkaar kennen en vertrouwen. Daarin investeren we. Ook benutten we de mogelijkheden van data en systemen slimmer, om de onderlinge communicatie te versterken en verwachtingen over en weer beter te managen.

Betrokken: weten wat er speelt

- We investeren in het kennen van de klant. Door meer persoonlijk contact te hebben met klanten die wat extra nodig hebben. Maar ook door de kennis en data waarover we beschikken slim te benutten en te koppelen. Al dan niet samen met onze partners op onderdelen. Natuurlijk respecteren we daarbij de geldende wet- en regelgeving, maar we laten ons er niet door afschrikken als dat in het belang van onze klanten is. We leggen dan graag en op eigen initiatief uit wat onze afweging is geweest.

Dichtbij: 'er zijn' voor de klant

- We versterken onze zichtbaarheid in de complexen en buurten waar wij actief zijn. Niet alleen via onszelf, maar ook door goede afspraken te maken met onze leveranciers en partners. Als verlengstuk van onze dienstverlening.
- We maken meer ruimte voor het persoonlijke gesprek waar dat nodig is. Gewoon thuis aan de keukentafel. Inleven in de klant. Want bij elk gedrag hoort een verhaal.
- We gooien de deur nooit dicht. We zeggen geen nee, maar bieden op z'n minst een alternatief. En als dat niet meteen lukt, houden we vol.

Fair: redelijke en uitlegbare eisen, faire prijs/kwaliteit en transparant

- We leggen uit, waarom we doen wat we doen. Eerlijk en open. Op een begrijpelijke manier. En we staan voor onze doelgroep. Als dat nodig is, laten wij van ons horen in het maatschappelijk debat. Vanuit ons streven naar een samenleving waarin iedereen meedoet.

Samenwerken in een sluitend netwerk, zoveel mogelijk preventief

- We maken de beweging van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. We lossen vragen en problemen niet per definitie zelf op. Daarvoor ontbreekt het ons soms trouwens ook aan de goede vakkennis. Maar: we laten onze huurders niet

We streven naar een samenleving waarin iedereen meedoet

los vóórdat er een oplossing is. Liefst aan de voorkant. Dit vraagt om goede aansluitpunten met onze partners. Samen met hen willen we een werkend netwerk tot stand brengen. En maatschappelijke kosten voorkomen *(zie het westen: Ruimte voor 'drivers seat').*

Waarmee we eind 2023 het verschil hebben gemaakt:

- We kennen de behoefte van onze klanten aantoonbaar beter.
- We hebben minder huurders met schulden en ontruimingen vanwege betalingsachterstanden zijn niet meer nodig.

Inwoners van Vlaardingen ervaren geen 'last' van organisatie grenzen. Alle organisaties die een rol hebben in het (woon)geluk van de Vlaardingers weten - flexibel schakelend - hun bijdrage feilloos af te stemmen op degene(n) die het betreft en op elkaar. Onze systemen, processen en leiding zijn hierbij de mogelijk-makers.

GOED ONDERNEMERSCHAP: RUIMTE BIEDEN VOOR 'DRIVERS SEAT'

OVER ONZE ORGANISATIE

ONS VERHAAL ERACHTER

Wat hebben onze medewerkers nodig om dit kompas goed te kunnen hanteren? Om te kunnen 'pionieren'? Zoals de kolonisten in Amerika: Go West! Want dat is wat we de komende jaren moeten doen: pionieren, onze nek uitsteken. Het initiatief nemen om tot een gezamenlijke maatschappelijke agenda te komen. Partners zoeken die met ons meedoen, die ook urgentie voelen als het gaat om thema's als laaggeletterdheid of financiële kwetsbaarheid. Als vliegwiel voor het bouwen van een werkend en betekenisvol netwerk rondom de groeiende groep mensen in onze stad, die net iets

Vragen stellen in plaats van zelf antwoorden geven.

meer nodig hebben. Daarvoor de weg plaveien. Zodat onze medewerkers bij het bedienen van onze huurders geen last hebben van de grenzen van organisaties. En ook de medewerkers van onze partners niet. Samen moeten zij in staat gesteld worden om oplossingen op maat te smeden. Vanuit één gezamenlijke richting. Ons kompas als radertje in een groter kompas.

#Hoedan? #DOEDAN! Een Waterweg Wonen-mantra, dat tijdens onze zoektocht ontstond. Ruimte bieden voor medewerkers in de 'drivers seat'. Ruimte om te doen. Met een duidelijke richting, gevoed vanuit dit kompas en een nog te ontwikkelen maatschappelijke agenda met partners. Dat is wat onze medewerkers nodig hebben om te kunnen doen wat we zeggen. Dat vraagt iets van de manier waarop we invulling geven aan leiderschap en besturing. Verantwoordelijkheden écht bij medewerkers en teams zelf (durven) leggen. En steunen, door dik en dun. Vertrouwen geven en niet meteen ingrijpen als het fout gaat. Maar wel samen het goede gesprek erover voeren. In een veilige omgeving, gericht op leren. Goed zorgen voor medewerkers. Medewerkers op weg helpen en faciliteren in hun ontwikkeling. Voor activiteiten die er toe doen. Vragen stellen in plaats van zelf antwoorden geven. Leiders die achter medewerkers staan en niet voor de muziek uit lopen. Leiders die er bovendien voor zorgen dat de capaciteit in kwantitatieve én kwalitatieve zin op orde is.

Daar hoort ook bij dat we moeten blijven werken aan een organisatie die op orde is. Nu en in de toekomst. In het belang van de volgende generatie. Door de continuïteit van onze organisatie zeker te stellen. In financiële zin, maar ook in culturele zin. Het vuurtje van onze missie brandend houden en doorgeven aan nieuwe generaties. Natuurlijk hoort ook duurzaam ondernemen daarbij. Voor het behoud van onze planeet. We willen een goed rentmeester zijn. Wij noemen dat alles simpelweg 'goed ondernemerschap'.

Continuïteit is ook risico's beheersen en kansen benutten. Voldoen aan wet- en regelgeving, maar tegelijkertijd de randen opzoeken en regels ter discussie durven stellen als dat nodig is om onze opgave goed in te vullen. Medewerkers goed uitrusten en faciliteren met systemen en processen die het doen. Investeren in een klantvolgsysteem. Medewerkers moeten kunnen vertrouwen op een organisatie die deugt, die niet bij de toezichthouder onder het vergrootglas ligt en die hen dient. De basis op orde, zogezegd! Want dat geeft ruimte om te doen.

Overigens verandert er in die basis wel het nodige de komende jaren door de andere manier van (samen)werken. Want hoe legitimeer en verantwoord je maatwerk? Hoe zorg je voor een zo groot mogelijke maatschappelijke waarde van je vastgoed? En hoe verantwoord je maatschappelijke investeringen, die vooral bij een andere organisatie renderen? Dat vraagt om nieuwe businesscases, voor wonen&zorg bijvoorbeeld. Of om de buurt veilig te houden. Op basis van brede maatschappelijke kosten-batenanalyses, co-financiering en maatschappelijk rendement. Ook vraagt de nieuwe manier van (samen)werken om andere vormen van control en governance. Bijvoorbeeld door actief te werken aan gedeelde waarden en een cultuur van openheid en wederzijds vertrouwen. Door ruimte te maken voor verbetering van 'onderop' en intercollegiale toetsing. En door minder gedetailleerde regels en procedures te hanteren; alleen daar waar nodig. Uitdagingen genoeg, die we ontdekkende wijs graag aangaan.

Medewerkers moeten kunnen vertrouwen op een organisatie die deugt

KERNAMBITIE	SUBTHEMA'S
Ruimte bieden voor 'drivers seat' Een organisatie die richting, ruimte en vertrouwen geeft.	Samen werken aan één gezamenlijke maatschappelijke agenda
	Richting via een kompas met ruimte
	Sturingsfilosofie: sturen op vertrouwen en ruimte
	De basis op orde: nu en straks

WAT WE (ANDERS) GAAN DOEN

Samen werken aan één gezamenlijke maatschappelijke agenda

- We mobiliseren partners om samen met ons te werken aan één maatschappelijke agenda voor Vlaardingen. Waarbij we bijvoorbeeld laaggeletterdheid gebruiken om werk te maken van financiële 'kwetsbaarheid' en overlast.
  Zo willen we krachten bundelen. Stap voor stap werken we aan een sluitend netwerk rondom Vlaardingse inwoners die extra aandacht nodig hebben. Een netwerk dat zich richt op problemen vóór zijn of er op z'n minst vroeg bij zijn. En op maatwerkoplossingen over organisatiegrenzen heen. Een netwerk dat voor bewoners fungeert als een Vlaardingsvliegwiel.
- Met elkaar in gesprek zijn, met elkaar meemaken, met elkaar leren en met elkaar maken. Een creatief meemaakpodium. Dat zien we als het cement van het netwerk. Dat gaan we vaker doen. Toewerken naar gezamenlijke afspraken met bijbehorende monitoren. En wellicht tot een gezamenlijk Vlaardings maatschappelijk rendementmodel komen.

Richting via een kompas met ruimte

- We zijn met dit kompas een andere weg ingeslagen. Een weg van samen meemaken en samen doorleven. Want een koers die je met z'n allen hebt gemaakt, wordt als vanzelf een kompas. Een innerlijk kompas. En dat is precies wat nodig is om op koers te blijven en tegelijkertijd dicht bij jezelf. Deze manier van werken zetten we voort.

We willen een spiegel van de maatschappij zijn en streven daarom naar diversiteit van medewerkers.

Sturingsfilosofie: sturen op vertrouwen en ruimte

- We maken ruimte voor medewerkers om te doen wat nodig is en boven zichzelf uit te stijgen. We keren de organisatie als het ware om. Met onze medewerkers op de eerste rij. En de leiding die pal achter hen staat. Als coach en sparring partner, als steun en toeverlaat, als facilitator in de volle breedte en als inspirator. Dienend leiderschap dus. Daar maken we werk van.

De basis op orde: nu en straks

- We willen een spiegel van de maatschappij zijn en streven daarom naar diversiteit van medewerkers. Daar zijn we ook trots op. Jonge mensen hebben we extra hard nodig.
- We zetten ons maatschappelijk vermogen zo goed mogelijk in. Geen overmatige reserves aanhouden, maar wel duurzaam aan onze verplichtingen kunnen doen. En voldoen aan de rendementseisen die we stellen aan ons vastgoed. Om ook de toekomstige generatie te kunnen blijven bedienen. Daarnaast rekenen we een aantal risico's in, zodat we niet bij iedere tegenvaller voor dilemma's komen te staan.
- We bouwen het assetmanagement verder uit. Zodat we beter afwegen hoe we de (maatschappelijke) waarde van ons vastgoed kunnen vergroten.
- De basis op orde gaat ook over onze basisdienstverlening en over ons product. Daarover is al het nodige gezegd in dit kompas. Om hierop te sturen hanteren we zes focuspunten: een veilige schone buurt, extra aandacht voor kwetsbare bewoners, een betaalbare woning, een nette woning, een eerlijke toewijzing en tot slot een betere dienstverlening via houding en gedrag van medewerkers. We gebruiken het instrument klantreizen om in onze dienstverlening de klant centraal te zetten.
- We zorgen voor up-to-date sturingsinformatie voor onze medewerkers. Want verantwoordelijkheid dragen werkt alleen als je ook weet hoe je presteert op jouw domein. En zichtbaar wordt hoe acties leiden tot resultaat.
- We zorgen ervoor dat onze data kloppen en dat onze systemen en procedures helpen bij het bedienen van onze klant.
- We combineren de zogenaamde *hard controls* op basis van wet- en regelgeving voortaan bewust met vormen van *soft control* zoals intercollegiale toetsing.

Waarmee we eind 2023 het verschil hebben gemaakt:

- Als onderdeel van een organisatienetwerk voeren we samen met partners één gezamenlijke maatschappelijke agenda uit.
- Onze sturingsfilosofie is in de praktijk gebracht en leidt tot goede scores op 'woongeluk' bij onze klanten en op 'werkgeluk' bij onze medewerkers.

ONZE ORGANISATIE

DOE MET ONS MEE

RICHTING GEVEN
ÉN RUIMTE BIEDEN

#Hoedan?

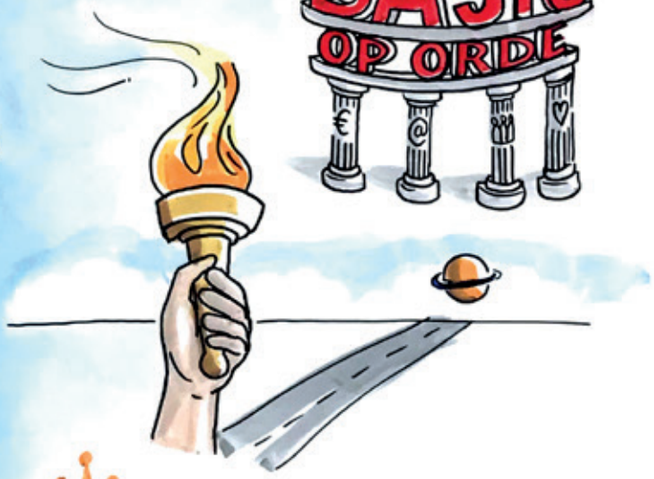
TO DO

#DOEDAN

GOED ONDERNEMERSCHAP

RUIMTE BIEDEN VOOR 'DRIVERS SEAT'

SAMENWERKEN aan 1 maatschappelijke AGENDA



STUREN OP VERTROUWEN

KEER DE ORGANISATIE OM

VLAARDINGEN

WATERWEG WONEN

TOT SLOT:

EEN NIEUWE MANIER VAN (SAMEN) WERKEN EN VERBINDEN

In dit kompas hebben we opgeschreven waar we bij Waterweg Wonen de komende jaren voor staan en gaan. Ook hoe we dat aanpakken. Met onze medewerkers voorop. En het woongeluk van onze klanten centraal. Gesteund door een organisatie, die richting, ruimte en vertrouwen geeft.

Het maakproces van dit kompas was zó georganiseerd dat onze medewerkers coproducent en eigenaar zijn van onze koers. Zij weten daardoor hun persoonlijke drijfveren en talenten gemakkelijker te verbinden met waar wij als Waterweg Wonen voor staan. Zo ontstaat het broodnodige werkgeluk, voor empathie en verbinding met onze bewoners, voor het écht centraal stellen van onze klanten.

De verhalen die we met z'n allen hebben opgehaald op weg naar dit kompas, hebben we geprobeerd tot leven te brengen door ze zo puur mogelijk op te tekenen. Omdat een paar verhalen van een paar huurders in onze ogen zoveel krachtiger zijn dan alleen maar getallen en beleidstaal. Het zijn juist deze verhalen die onze ogen hebben geopend. Die richtinggevend zijn geweest voor de belangrijkste keuzes die we in dit kompas maken en voor de ambities die daarbij horen. Ook omdat we het met elkaar hebben meegemaakt.

Als ons één ding duidelijk is geworden bij het maken van dit kompas, is het dat wij het niet alleen kunnen.

Dit bedrijfsplan is daarom misschien wat anders dan anders qua taal en toon. We hopen daarmee de juiste snaar geraakt te hebben. Niet alleen binnen onze eigen organisatie, maar ook en juist daarbuiten. In de wetenschap dat onze betekenis en onze impact op het woongeluk in Vlaardingen, mede bepaald worden door het alledaagse doen en laten van klanten zelf en van onze partners in de uitvoering. Als ons één ding duidelijk is geworden bij het maken van dit kompas, is het dat wij het niet alleen kunnen. Het woongeluk van onze klanten vraagt

"Onze expedities zullen daarom niet stoppen na het vaststellen van dit plan."

om samenwerking met anderen, over de grenzen van onze eigen organisatie en inhoudelijke domeinen heen.

We denken dat de manier van werken die we in dit maakproces op het spoor zijn gekomen daarbij kan helpen. We hebben gemerkt dat deze wijze van (samen) werken verbindt. Over de grenzen van functies en ook organisaties heen. Onze expedities zullen daarom niet stoppen na het vaststellen van dit plan. Ze markeren eerder een nieuw startpunt. We blijven actief de 'wijde wereld' intrekken om letterlijk voeling te houden met onze maatschappelijke opgave. In verbinding met klanten en partners.

Doet u met ons mee?

WATERWEG WONEN
Vlaardingen Verkent
SAMEN WERKEN AAN EEN
Gezamenlijke Maatschappelijke
AGENDA
#HOEDAN ? #DOEDAN !
HARTSTIKKE FUN DAT U OP ONS FEESTJE BENT !
IK KOM IDEEËN & SUGGESTIES BIJ U OPHALEN!
VANUIT EEN SYSTEEM-WERELD NAAR EEN LEEFWERELD
Marieke Kolsteeg
WE ZIJN EEN LERENDE ORGANISATIE..
..DIE EXPERIMENTEN AAN DURFT !
WERKEN VANUIT DE BEDOELING
JE SAMEN 24 UUR OPSLUITEN OM TE BRAINSTORMEN..
..IK KAN HET IEDEREEN AANRADEN!
MAAR WE WILLEN NADRUKKELIJKER KIJKEN NAAR DE Sociale Opgave
EN WE WILLEN MEER GEDEELD EIGENAARSCHAP!
INLEG PER ORGANISATIE: €5000
IDEE
IDEEËN BUS
EXPEDITIE MARNIX
BRENG HET WONEN & ZORGEN BIJ ELKAAR!
WANT ALS JE DOET WAT JE ALTIJD DEED, ZAL JE KRIJGEN WAT JE ALTIJD KREEG..
DOOR MENSEN ZELF AAN IDEEËN TE LATEN WERKEN, CREËER JE Bbetrokkenheid
ACUTE HULP & OPLOSSINGEN
EFFECTIEF MAATWERK
KOSTEN - BATEN ANALYSE: ELKE EURO LEVERT 30 EURO AAN KOSTENBESPARING OP !
de Bossche Bond
Frank Meeuwsen
MOEDER & DOCHTER MISTEN ELKAAR ZÓ ERG - WE HEBBEN DE SLOOT LATEN REPAREREN.
DIE MENEER DIE ZIJN AIO NIET OP TIJD HAD AANGEVRAAGD... WE HEBBEN HEM DE FINANCIËLE OVERBRUGING GEGEVEN.
WE ZIJN GAAN BACKPACKEN!
IEDER VERHAAL IS UNIEK ..
EN ALS ER EEN TERUG-KEREND VERHAAL IS, DAN IS DAT EEN RODE DRAAD ..
..DIE WE MOETEN OPPAKKEN !
EXPEDITIE VLAARDINGEN
laaggeletterdheid bij het Taalcafé
hoe stap je over je eigen grens heen?
Bedenk een plan dat op een A4tje past
9 A4 TV
VANDAAG GAAN WE GESCHIEDENIS SCHRIJVEN
UIT 1817 KOM IK !
stadsgehoorzaal
KOMPASSIE : NIET ALLEEN VOOR MENSEN MET EEN KLEINE PORTEMONNEE, MAAR OOK VOOR DE REST !
WATERWEG WONEN
ER IS AL VEEL ORGANISATIEKRACHT IN VLAARDINGEN DE KANSEN LIGGEN ER!
Ik vind dat we dingen binnen een week moeten oplossen
Word geen olifantenpaadje
SEP 18 2019
#vlaardingenverkent

OP KOERS?

Voor de besturing van de organisatie vertalen we de kernambities in kritieke succesfactoren (KSF-en), kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) en prestatie-indicatoren (PI's). De KPI's dragen bij aan het realiseren van de strategische doelen en de PI's verschaffen informatie over de operationele bedrijfsvoering.
De KSF-en en KPI's worden opgenomen in de Balanced Scorecard. In dit hoofdstuk is een eerste inventarisatie gemaakt. Werkenderwijs gaan we dit verder ontdekken.

WERKGELUK (PASSIE)

Betrokken, gemotiveerde en leergierige medewerkers

KPI'S	PI'S
1. We bieden ruimte en vertrouwen I KSF Eigen directeurschap	
Ervaring eigenaarschap	Bekendheid met het verhaal Waterweg Wonen
2. We brengen de eilandjes bij elkaar I KSF Samen sterker	
Kwalitatief beschrijven	Klussen corporatieplein/expedities
3. We stimuleren een leven lang leren I KSF Continue ontwikkelen	
Kwalitatief beschrijven Opgestelde ontwikkelplannen Behaalde WaWo-educatiepunten	Besteding afdelingsbudgetten

WOONGELUK (COMPASSIE)

Genoeg goede en betaalbare woonmogelijkheden, waarbij verduurzaming vanzelfsprekend is

4. Betaalbare sociale huurwoningen voor mensen met een laag inkomen KSF Betaalbare sociale woningen	
Huisvesting van doelgroep Passend toegewezen huurtoeslag-gerechtigden	Verhuringen aan reguliere woningzoekenden
5. Goede kwaliteit van de woningen, verduurzaming voor de klant KSF Kwaliteit en verduurzaming woningen	
Tevredenheid over kwaliteit woning (KWH) Verhogen energielabel	Tevredenheid van nieuwe huurders over de staat van de woning (KWH)
6. Genoeg woonmogelijkheden met arrangementen op maat KSF Genoeg woonmogelijkheden	
Kwalitatief beschrijven	Renovatie Nieuwbouw Sloop Verkoop Leegstand verhuur woningen

7. Prettige, veilige en leefbare buurt I KSF Gewaardeerde woonomgeving	
Tevredenheid over buurt (KWH)	Tevredenheid over woonomgeving Leefbaarheid (inclusief salarissen)/per DAEB woning

Goede dienstverlening passend bij de mogelijkheden van de klant met extra aandacht voor kwetsbaren

8. Goede dienstverlening I KSF Goede dienstverlening	
Tevredenheid over dienstverlening (KWH); - nieuwe woning - huur opzeggen - reparaties - planmatig onderhoud - algemene dienstverlening	Aedes Benchmark – Huurdersoordeel Tevredenheid over keuken, badkamer en toilet-traject
9. Extra aandacht voor kwetsbaren I KSF Aandacht voor kwetsbaren	
Huurachterstand Ontruimingen	Kwalitatief beschrijven Kompassie-cases Aantal huurverlagingen
10. Meer betrokkenheid huurders I KSF Betrokkenheid huurders vergroten	
Kwalitatief beschrijven participatievormen Oordeel HWW over invloed huurders(organisatie)	

GOED ONDERNEMERSCHAP (KOMPAS)

Organisatie die richting, ruimte en vertrouwen geeft

11. Basis op orde (Bedrijfsvoering) I KSF Duurzame bezetting	
Formatie Werkgeluk Werkdruk	Vacatures ingevuld door jongeren (≤35 jaar) Ziekteverzuim Deelname PMO Gebruik applicatie goed gesprek Deelname vitaliteitsactiviteiten

12. Basis op orde (Bedrijfsvoering)) I KSF Financieel gezond	
Beoordeling AW Beoordeling WSW Solvabiliteit Loan to value	Aedes Benchmark – Bedrijfsvoering Gemiddelde rentevoet vreemd vermogen

COLOFON

Kompassie is een cocreatie van FRAEY en Waterweg Wonen
Vormgeving: Volvuur
Illustraties: Aaaaha!
Fotografie: Angelique van Woerkom en Waterweg Wonen

Dank aan alle huurders, buurtbewoners, leveranciers, maatschappelijke partners en andere initiatiefnemers die betrokken waren bij het maakproces!

WATERWEG WONEN
Thuis in Vlaardingen

Van Hogendorplaan 1011
3135 BK, Vlaardingen

(010) 248 88 88
info@waterwegwonen.nl
www.waterwegwonen.nl