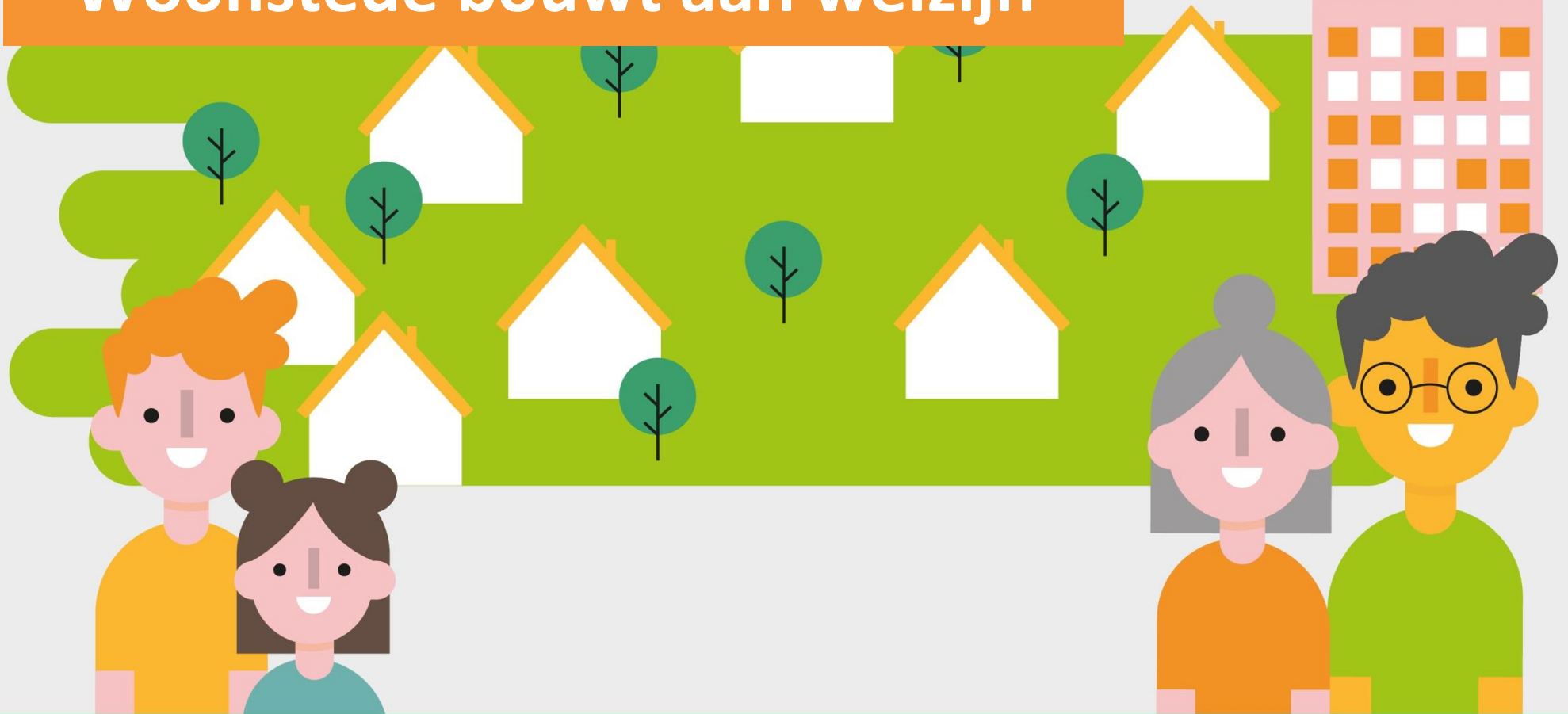


# Jaarverslag 2023

## “Woonstede bouwt aan welzijn”



24 mei 2024



# Inhoud

Voorwoord .....	3
Introductie Woonstede.....	4
1. Bouwen aan voldoende betaalbare woningen .....	6
<b>Beschikbaarheid</b> .....	6
<b>Betaalbaarheid</b> .....	8
2. Bouwen aan vitale wijken met aandacht voor mensen met een zorgvraag.....	11
<b>Vitale wijken</b> .....	11
<b>Wonen &amp; Zorg</b> .....	12
3. Bouwen aan duurzame en kwalitatief goede woningen.....	14
<b>Duurzaamheid en Kwaliteit</b> .....	14
4. Bouwen aan een sterke organisatie met hart voor de huurder & oog voor de omgeving.....	17
<b>Een sterke organisatie</b> .....	17
<b>Processen &amp; Informatievoorziening</b> .....	18
<b>Oog voor de omgeving</b> .....	21



## Voorwoord

Als er iets is dat we als 75-jarige organisatie vorig jaar bewezen hebben, dan is het wel dat we springlevend zijn. We kijken terug op een prachtig (jubileum)jaar. Het lukte ons om elke werkdag minstens één huis te bouwen, en dat al voor het tweede jaar op rij. Door al die nieuwe huizen verhuisden er veel mensen, ook in de huizen die er al waren. Meer dan ooit. Daar zijn we elke dag druk mee.

We voerden het tweehurenbeleid in, zodat alle huizen voor alle inkomensgroepen bereikbaar zijn; we richtten een woonzorgzone in waardoor je in één wijk kan huren zonder zorg tot intensieve zorg; we verduurzaamden weer bijna 450 woningen en hebben veel in voorbereiding. We hoefden gelukkig maar één huurder te ontruimen, ondanks dat het voor veel mensen financieel gezien een zwaar jaar was. En bovenal: we zijn bij heel veel huurders achter hun voordeur geweest. Niet alleen voor onderhoud, maar vooral voor inkomensondersteuning, passend wonen, zorg en welzijn. Of gewoon voor een praatje.

Het jaar 2023 was ook het jaar waarin we onze organisatiestructuur aanpasten, ons lieten visiteren, een medewerkersonderzoek hielden en vijftig nieuwe collega's verwelkomden. Zo bouwen we verder aan een ijzersterke organisatie, die elke dag een beetje beter wordt. Dat werd beloond met het label World Class Workplace! En we verdienden een 'goed' op elk onderdeel van de visitatie.

Het was ook een intens jaar. In maart woedde er brand in de Elskampflat. Dat zorgde voor veel schade, maar ook voor saamhorigheid in de flat. In augustus overleed een collega. We leefden intens mee.

Door het jaar heen vierden we onze verjaardag samen met huurders, medewerkers en partners. Met hulp van relaties stelden we pakketten voor de voedselbank samen; er was een lintjesregen voor bewoners; een fantastisch feest om onze geweldige vrijwilligers in het zonnetje te zetten; een foto- en kunstwedstrijd; en we vierden met medewerkers een zonovergoten Woonstede-festival.

Als ik terugdenk aan onze geschiedenis, dan zie ik dat Woonstede altijd vernieuwend is geweest. Ook het komende jaar belooft weer een hoop: een nieuwe huisstijl, een start met het vernieuwen van ons ERP-systeem, een leiderschapstraject en natuurlijk heel veel plannen in onze wijken en met onze huurders. Samen met onze collega's en betrokken partners bouwen we in 2024 verder aan het welzijn van onze huurders.

Marco de Wilde, directeur-bestuurder

# Introductie Woonstede

## Wie is Woonstede?

Je thuis voelen. Dat gevoel is voor iedereen anders. Maar één ding is zeker: als je je ergens thuis voelt, voel je je goed. Dan heb je de ruimte om jezelf te zijn. Mee te doen in de samenleving. Wij bouwen daarom toekomstbestendige huizen en veerkrachtige wijken in regio Foodvalley. We vinden het daarbij vooral belangrijk dat het goed gaat met onze (toekomstige) huurders.

We werken aan vier pijlers:

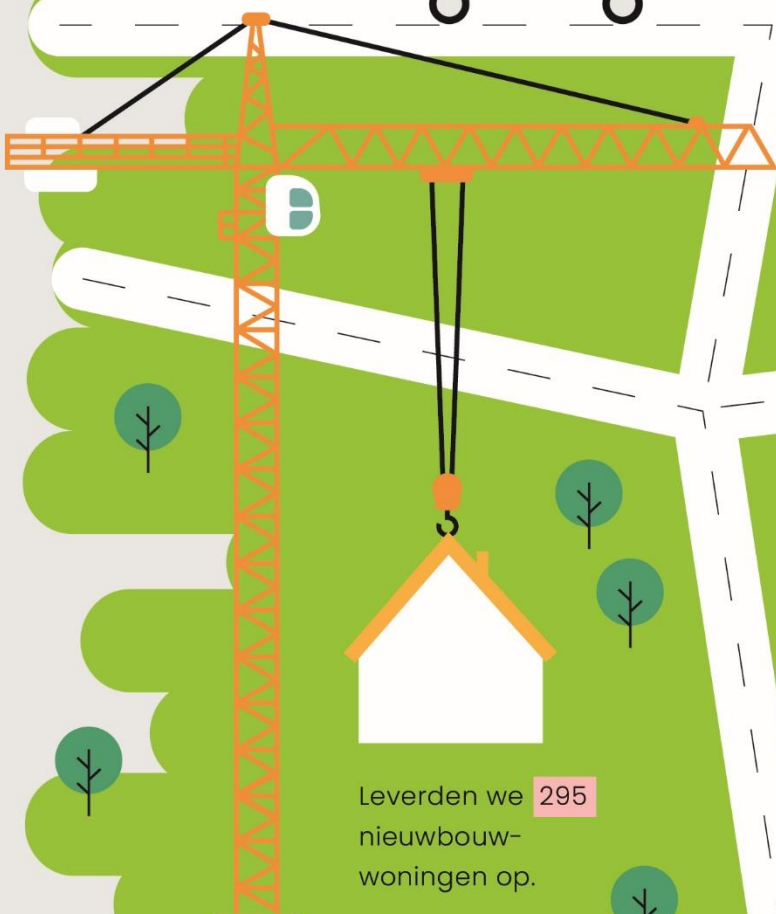
- Bouwen aan voldoende betaalbare woningen
- Bouwen aan duurzame en kwalitatief goede woningen
- Bouwen aan vitale wijken met aandacht voor mensen met een zorgvraag
- Bouwen aan welzijn met een sterke organisatie met hart voor de huurder en oog voor de omgeving.

Woonstede bouwt aan welzijn, dat is de titel van ons [ondernemingsplan](#). In dat plan zetten we onze ambities en koers voor de komende jaren uit. Die ambities zijn stevig, zeker in deze uitdagende tijd. Op basis van het ondernemingsplan maken we ieder jaar een jaarplan. Daarin werken we onze ambities uit in concrete jaardoelen. In dit jaarverslag staat wat we in 2023 bereikten. We schrijven hierin niet de financiële stand van zaken, de governance, het toezicht van de RvC of de woonruimteverdeling. Hiervoor verwijzen we naar de jaarstukken 2023 op onze website.



# In het jaar 2023:

Realiseerden we  
1 woonzorgzone.



Leverden we 295  
nieuwbouw-  
woningen op.

Sloten we 1.125 nieuwe  
huurcontracten af.

Betaalden we ruim  
16.000 facturen  
van leveranciers.

Beantwoordden we  
49.000 binnengekomen  
telefoongesprekken.



Verhuurden we ongeveer 12.000  
betaalbare woningen.



Kregen bijna 400 woningen  
planmatig onderhoud.

Verduurzaamden  
we bijna 450 huizen



Werken 18 woon-  
consulenten en  
wijkbeheerders aan  
vitale wijken.

Waren we in gesprek  
met onze huurders en  
organiseerden 5  
luisterpanels.



# 1. Bouwen aan voldoende betaalbare woningen

## Beschikbaarheid

### Wat is onze meerjarige koers?

De wachttijden voor een woning zijn lang en lopen op. We merken dat het (te) lang wachten op een huis het welzijn van woningzoekenden negatief beïnvloedt. De gemeente Ede ziet een nieuwbouwopgave tot en met 2030 7.000 extra woningen. Als daarvan 30% sociale huur is, dan zijn dat 2.087 extra sociale huurwoningen. De gemeente Scherpenzeel wil ongeveer 840 extra woningen tot en met 200, waarvan moet 28% sociale huurwoningen zijn. Dat zijn dan 237 sociale huurwoningen. We gaan voor de realisatie van die opgave, zoals geformuleerd in de regionale woondeal. We zoeken naar manieren om nog meer woningen toe te voegen.

## Onze ambitie? Elke werkdag een huis (en liever nog meer)!

### We leveren 383 (327 nieuw en 57 via herstructurering) nieuwe woningen op in 2023

Het resultaat van dit doel is dat we 295 woningen opleverden in 2023. De doelstelling van 1 woning per werkdag haalden we dus. We sloopten twee woningen en de woonwinkel in Scherpenzeel om de bouw van nieuwe woningen mogelijk te maken. Ook kochten we vier woningen aan. We zijn enorm blij dat we dit resultaat haalden. De geplande 383 nieuwbouwwoningen haalden we niet omdat:

- bouwplannen vertraging oplopen door bezwaren tegen de omgevingsvergunningen;
- er te weinig ambtenaren bij gemeenten en provincie zijn om alle procedures en onderzoeken (flora, fauna, stikstof) te doorlopen;
- het projectontwikkelaars meer tijd kost om kopers te vinden voor hun nieuwbouwwoningen. Zij willen eerst 70% voorverkocht hebben, voordat ze beginnen met bouwen;

De huizen die we hierdoor niet opleverden, leveren we volgend jaar op.





In 2023 opgeleverde projecten	Aantal	Type woning	Gemeente
Soembahof	8	Beneden-bovenwoningen	Ede
Enka H2	112	Appartementen met lift	Ede
Loevenstein	48	Appartementen met lift	Ede
Loevestein gebouw 3	40	Appartementen met lift	Ede
Wetro	6	Grondgebonden (tijdelijke woningen)	Scherpenzeel
Van Essenkazerne	24	Appartementen met lift	Ede
Kernhem B Scherf 2	7	Laagbouw	Ede
Kernhem B scherf 4a	11	Laagbouw	Ede
Kernhem B scherf 4b	5	Laagbouw	Ede
Kernhem scherf 3	12	Appartementen met lift	Ede
Kernhem scherf 3	6	Laagbouw	Ede
Kolkakkerbuurt fase 3	16	Appartementen met lift	Ede
<b>Totaal</b>	<b>295</b>		

### We verkopen per saldo maximaal 25 woningen in uitpond in 2023

We verkochten 25 woningen in uitpond (en kochten er 1 aan die we eerder hadden uitgepond). We verkochten geen woningen onder voorwaarden (Koopgarant). We verkochten wel 15 woningen Vrije Koop (terugkooprecht). Bij Vrije Koop heeft de koper een aanbiedingsplicht en heeft Woonstede een terugkooprecht. We kochten 29 woningen uit Koopgarant terug.

### We organiseren intern de randvoorwaarden waarmee we de significant toegenomen nieuwbouwambitie structureel realiseren

We ontwikkelden in 2023 een nieuw stichtingskostenmodel en dat is gekoppeld aan het rendementsmodel. Verder visualiseerden we waar mogelijkheden (zouden kunnen) zijn om nieuwe woningen te bouwen.

### We zetten in op het hard maken van zachte plannen

We hebben voor de komende jaren in beeld welke zachte plannen er zijn. Die stemden we af met de gemeenten, omdat ook ambtenaren nodig zijn om onze bouwplannen te realiseren. Verder hebben we een beeld welke projecten hinder ondervinden van stikstof en netcongestie. Zo zien wij onze bouwplannen.



Voor 2024 geplande projecten	Aantal	Type woning	Gemeente
Kernhem B Scherf 1	40	Appartementen met lift	Ede
De Weijdelaar / Dorpsstraat	24	Appartementen met lift	Scherpenzeel
Vierzinnen/Nieuwstraat	24	Appartementen met lift	Scherpenzeel
Van Dijkeplein	25	Appartementen met lift	Ede
Kernhem B scherf 7	5	Laagbouw	Ede
Elias Beekmankazerne	42	Appartementen met lift	Ede
Brinkstraat	9	Appartementen zonder lift	Ede
Flexwonen	30	Appartementen zonder lift	Ede
Klein Haversteeg	5	Appartementen met lift	Ede
Aankoop Kreelse zand	28	Appartementen met lift	Ede
<b>Totaal</b>	<b>232</b>		

### We oriënteren ons op grondposities en mogelijkheden om die te verwerven

We overleggen met gemeenten en marktpartijen over de overname van bouwgrond en bouwlocaties. We kochten bouwgrond van de gemeente Ede.

### We onderzoeken ontwikkellocaties in pilotgebied Ede-Veldhuizen

We brachten de locaties in kaart. Als we weten welk type huizen voor welke doelgroep nodig zijn, werken we in 2024 nieuwbouwplannen uit. We moeten nog met de gemeente Ede overleggen of zij genoeg medewerkers hebben om onze plannen mogelijk te maken.

### Uitdagingen voor 2024

In de huidige marktomstandigheden is onze bouwcapaciteit uitbreiden een uitdaging. De zoektocht naar locaties en gekwalificeerd personeel tegen de achtergrond van stijgende bouwkosten en rentelasten zijn belangrijkste uitdagingen. Ondanks dat is onze doelstelling om in 2024 194 nieuwe sociale huurwoningen te bouwen en er 29 te kopen. Misschien kopen we in 2024 ook bouwgrond van een marktpartij.

## Betaalbaarheid





### **Wat is onze meerjarige koers?**

De betaalbaarheid van wonen draagt bij aan het woongeluk en het welzijn van onze huurders. We willen gelijke slagingskansen voor iedereen. Elke woning is bereikbaar en betaalbaar voor de doelgroep. Hierdoor krijgen spreiden de inkomensgroepen zich over ons woningbezit. Dat is goed voor de diversiteit in wijken en buurten. Betaalbaarheid gaat ook over huishoudsamenstelling, inkomsten, servicekosten en (energie)kosten. We ondersteunen huurders bij het beperken van hun woonlasten. Het vangnet voor mensen met een laag inkomen en geldproblemen is groot en divers. Wij helpen onze huurders gebruik te maken van deze voorzieningen.

## **Onze ambitie? Betaalbare huren voor al onze huurders & (woon)lastenverlaging voor onze meest kwetsbare huurders.**

### **We verruimen, implementeren en evalueren het Tweehurenbeleid in 2023**

Het tweehuren beleid implementeerden we in april 2023. Iedere huurder kan sinds 1 april 2023 reageren op elke woning die we adverteren. Afhankelijk van inkomen en gezinssamenstelling verlagen we de huur naar een passende huur. Iedereen krijgt gelijke kans op elke woning. De eerste resultaten zijn positief. De verdeling van de actief woningzoekenden bestaat uit ongeveer tweederde primaire doelgroep en éénderde secundaire doelgroep. Na de invoering per 1 april is de instroom in de hoogbouw ook volgens die verdeling. Dat is positief voor de verdeling van (financiële) draagkracht.

### **We starten in 2023 de voorzieningenwijzer en evalueren de uitkomsten**

In het eerste kwartaal startten we met de Voorzieningenwijzer en een Consulent Financieel Maatwerk. Het kostte veel energie om met bewoners in gesprek te komen over de Voorzieningenwijzer. De gemiddelde besparing was ook klein. In een half jaar benaderden we 351 huishoudens met een brief en nabellen. Met 79 bewoners deden we een financiële check. Veertig van hen bleken recht te hebben op gemiddeld €309 van gemeentelijke regelingen. Uiteindelijk deden hiervan dertig huurders een aanvraag, die zijn deels toegekend. De inzet wordt wel enorm gewaardeerd en er blijkt veel behoefte aan contact en informatie op allerlei terreinen. We concluderen dat we met deze aanpak een groot sleepnet hebben met een kleine vangst. Daarom besloten we om in januari 2024 te stoppen met de inzet van de Voorzieningenwijzer en de Consulent Financieel Maatwerk

### **We geven alle huurders in 2023 een energievoucher**

In augustus 2023 ontvingen onze huurders een tegoedbon van € 55 om energiebesparende producten te kopen. Tot en met december 2023 zijn 3.102 tegoedbonnen ingewisseld. Dat is een mooie score en we ontvingen positieve reacties op deze actie. Maar 6.900 huurders maakten nog geen gebruik van het aanbod. We brengen ons aanbod daarom in 2024 opnieuw onder de aandacht en als het budget onbenut blijft kijken we naar andere manieren om huurders te helpen bij de besparing van energie.



### **Uitdagingen voor 2024**

We kijken iedere vier maanden naar de resultaten en effecten van het tweehurenbeleid. We volgen de Nationale prestatieafspraken wat de huurverhoging betreft. Woningen met de energielabels E, F en G krijgen geen huurverhoging. We stoppen met de voorzieningenwijzer. Onze ervaringen met de voorzieningenwijzer delen we met de gemeenten. We blijven energiearmoede bestrijden. We sluiten aan bij gemeentelijke projecten energiecoaching en de fixbrigade.



## 2. Bouwen aan vitale wijken met aandacht voor mensen met een zorgvraag

### Vitale wijken

#### **Wat is onze meerjarige koers?**

Een vitale wijk is een veilige, prettige leefomgeving waarin iedereen zich thuis voelt. Waar mensen zich uitgenodigd voelen om mee te doen en we samen werken aan duurzaam samenleven. Onze huurders zijn onze belangrijkste partner. Zij zijn de ervaringsdeskundigen in hun wijk en maken onderdeel uit van onze ambitie om de vitaliteit en veerkracht in wijken te behouden of te verbeteren. Iedereen heeft op zijn eigen manier iets bij te dragen, ongeacht leeftijd, zorgvraag, achtergrond of gezinssamenstelling. Om dat talent te herkennen leren we onze huurders graag beter kennen. Daar investeren we in. We investeren ook in de relatie met onze professionele partners. Volwassen partnerschap vraagt om ontwikkeling van onszelf zodat we ons op die manier gedragen.

### Onze ambitie? Onze huurders waarderen de vitaliteit van hun wijk met een 8

#### **We ontwikkelen een Sociale Kaart die we inzetten tijdens een onderhoudsproject in het pilot gebied Ede Veldhuizen**

We ontwikkelden in 2023 met een uitgebreid bewonersonderzoek in de Groevenbeek de eerste contouren van een sociale kaart: een overzicht van de interesses, talenten en uitdagingen van huurders in één complex. De sociale kaart biedt ons een inzicht in de kansen en uitdagingen binnen een complex en vormt de basis voor het verbeteren van de leefbaarheid.

#### **We starten met onze partners de voorbereiding voor het sociaal renoveren van een specifieke locatie;**

Met de gemeente Ede en Opella selecteerden we het seniorengebouw aan de Kleefsehoek (118 woningen en gemeenschappelijke ruimte) om sociaal te renoveren. Bij 'sociaal renoveren' verbeteren we niet alleen de woningen, maar krijgen bewoners ook meer hulp. Dat krijgen ze vóór, tijdens en na de renovatie van hun woning. Ons gezamenlijke doel is om de vitaliteit en leefbaarheid in het gebouw te verbeteren. We stelden samen met andere sociale partners een plan van aanpak op.

#### **We onderzoeken de haalbaarheid van de ontwikkeling van een levendige plint in een woonzorg-zone;**

Bij het beantwoorden van de vraag 'wat is een levendige plint (begane grond van hoogbouw)?' besloten we een ander concept te kiezen: placemaking. Het verbeteren van de kwaliteit van de openbare ruimte en het leven van de mensen die er gebruik van maken. We betrokken een partner met kennis op dit gebied. Met hen stelden we een strategie voor sturing op een vitale woonomgeving op. Deze strategie helpt ons bij het



maken van weloverwogen keuzes op locaties waar placemaking een wens of optie is. Placemaking heeft nu een plaats in onze strategie. We hebben de intentie om dit concept op onze nieuwbouwlocatie aan het WorldFoodCentre voor het eerst toe te passen.

### **We ontwerpen een dashboard waarmee we de vitaliteit van een gebied kunnen monitoren;**

We combineerden onze eigen data over overlast en woonfraude met de KWH-data over leefbaarheid. Het vormt de basis voor de wijkplannen 2024. En het helpt ons bij de ontwikkeling van het dashboard waarmee we de vitaliteit van een gebied monitoren.

### **We gaan aan de slag met een “achter de voordeur” project in Hoogbouw Ede Zuid. Het project richt zich op welzijn en maatschappelijke dienstverlening aan huurders in samenwerking met partners in de wijk.**

Sinds januari 2023 benaderden we alle bewoners van de flats De Elskamp en Stroomberg. We bereikten tussen de 80 en 90 procent van de bewoners. Meer dan de helft heeft baat bij hulp op het gebied van financiën, voedsel, kleding, onderwijs, gezondheid, werk, wonen en welzijn, zorg en activering. We werken succesvol samen met Malkander en de gemeente Ede in dit project. Samen organiseerden we op 30 november een bijeenkomst met wijkprofessionals om onze succes en verbeterpunten te delen. Daarnaast gebruiken we de gegeven aanbevelingen over de uitstraling van de flats.

### **Uitdagingen voor 2024**

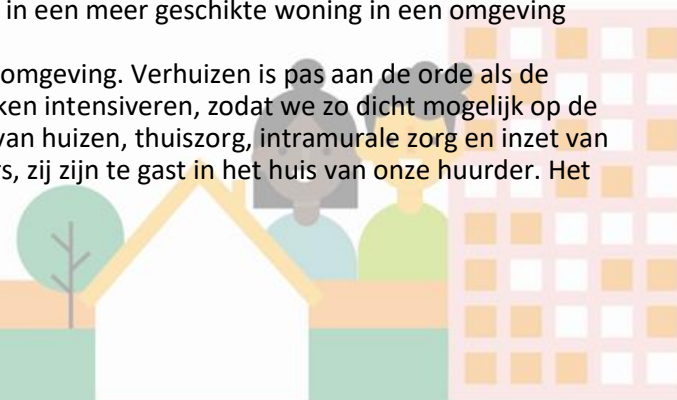
Bij ons besluit over de toekomst van de Groevenbeek betrekken we de sociale kaart. Samen met Opella gaan we in de Kleefsehoek sociaal renoveren. Een strategie en een dashboard maken om te sturen op een vitale woonomgeving. Samen met bewoners en de gemeente een wijkontmoetingsplek (club HEZ) in Hoogbouw Ede Zuid realiseren. We gaan verder met Achter de voordeur in de flats Groot Haversteeg, Van Eekelen en Merlijn. De inzet van Achter de Voordeur loopt parallel met de planvorming van de acht hoogbouwflats in deze wijk.

## **Wonen & Zorg**

### **Wat is onze meerjarige koers?**

Iedereen heeft recht op een thuis. Voor sommigen is dat door een zorg- of hulpvraag een grotere uitdaging dan voor anderen. Deze groep groeit. Daarom verbinden we wonen en zorg. Dat doen we in de huidige woning als dat kan. Als dat nodig is doen we dat in een meer geschikte woning in een omgeving met voorzieningen die aansluiten bij de behoefte van onze huurders. We noemen dit woonzorg-zones.

Het uitgangspunt is dat onze huurders zo lang mogelijk kunnen blijven wonen in hun vertrouwde huis en omgeving. Verhuizen is pas aan de orde als de huurder dat wenst of de zorg dat noodzakelijk maakt. Dat betekent ook dat we de netwerken in onze wijken intensiveren, zodat we zo dicht mogelijk op de (ontwikkeling van de) zorgvraag van de mensen zitten. Dat daagt ons uit om creatief te zijn met de inzet van huizen, thuiszorg, intramurale zorg en inzet van medewerkers in zorg, welzijn en huisvesting. De zorg is daarbij de verantwoordelijkheid van onze partners, zij zijn te gast in het huis van onze huurder. Het wonen is de taak van Woonstede.



## Onze ambitie? Het aantal huurders dat woont in een woning die aansluit bij hun (toekomstige) zorg- of hulpvraag groeit

### We inventariseren van alle huurders vanaf 75 jaar de (toekomstige) zorg- of hulpvraag

In onze woningen wonen ruim 2.500 huurders met een WMO-indicatie. Dat weten we met dank aan de gemeente Ede. Ongeveer 11,5% van onze huurders heeft een indicatie, waarbij dit percentage hoger is in de seniorencomplexen. We maken jaarlijks inzichtelijk hoe de zorgvraag onder onze huurders zich ontwikkelt.

### We rusten de seniorenadviseurs uit met een toolbox<sup>1</sup> uit om mensen geschikter te laten wonen

Alle vijfenzeventigplussers en een gedeelte van de vijfenzestigplussers in Veldhuizen schreven we aan voor een gesprek met de seniorenadviseur. Dat leidde tot negentig huisbezoeken. Een derde van deze seniore huurders woont geschikt. Hun gesprek was gericht op voorbereiden op de toekomst. Tweederde van de seniore huurders woont ongeschikt. Meestal is de oplossing verhuizen. Bij dertien huurders waren woningaanpassingen voldoende om weer geschikt te wonen. In 2023 hielpen we elf senioren naar een geschikt huis. Daarnaast verwezen we 32 keer naar provinciale subsidies. Voor 41 huishoudens geldt dat zij nog niet verhuisd zijn, maar ook nog niet geschikt wonen. Zij zoeken zelfstandig via Huiswaarts of krijgen hulp bij het vinden van een andere woning.

### We starten de vormgeving en voorbereiding van een Woonzorgzone<sup>2</sup>

In 2023 realiseerden we in Ede-Veldhuizen de eerste woonzorgzone. Door de oplevering van het woon-zorggebouw aan de Victoriastein bieden we in deze wijk nu alle soorten woningen en dienstverlening. Van wonen zonder zorg tot en met het verpleeghuis, bewoners in Ede-Veldhuizen kunnen, als zij dat willen, hun hele wooncarrière in de wijk blijven wonen. We realiseerden dit samen met zorgverlener Vilente. Zij leveren hier passende zorg thuis en zorgen voor een vitaal en betrokken leefklimaat waar bewoners samen kunnen komen en leven.

### We initiëren samenwerking tussen ketenpartners waarmee de Woonzorgzone gerealiseerd gaat worden

We praten met meerdere ketenpartners over het realiseren van woonzorgzones. De woonzorgzone in de gemeente Scherpenzeel is bijna klaar. We verwachten in 2024 klaar te zijn door het opleveren van nieuwbouw aan de Dorpsstraat. Daarna gaan we door de samenwerking met zorgverleners op weg naar weer een volgende woonzorgzone.

<sup>1</sup> Een pallet aan producten en diensten dat aansluit bij zorg- en hulpvraag van huurders.

<sup>2</sup> Een gebied rond een zorgvoorziening bijvoorbeeld een verpleeghuis. In dit gebied kunnen zorgverleners optimaal zorg verlenen. In de toewijzing van woningen in zo'n zone wordt rekening gehouden met de zorgvraag van huurders

#### **Uitdagingen voor 2024**

We nemen een extra seniorenadviseur aan om aan de behoefte te voldoen. We zetten in op 175-200 gesprekken in 2024. We ronden de woonzorgzone in Scherpenzeel af. We stemmen ons programma van eisen voor toekomstige nieuwbouw af met zorgpartijen.

## **3. Bouwen aan duurzame en kwalitatief goede woningen**

### **Duurzaamheid en Kwaliteit**

#### **Wat is onze meerjarige koers?**

Door verduurzaming en betere kwaliteit van bestaande woningen verhogen we het comfort, verlagen we de energievraag én dragen we bij aan meer woontevredenheid. We werken daarmee ook aan het welzijn van toekomstige generaties.

Onze nieuwbouwwoningen zijn van goede kwaliteit. Bestaande woningen upgraden we gefaseerd, waardoor de kwaliteit van de woningen op een hoger niveau komt dan toen ze destijds werden gebouwd. Het uitgangspunt is dat iedereen zich thuis voelt in hun eigen woning, de woontevredenheid is overal even hoog. Woontevredenheid gaat ook over trots en herkenbaarheid. Daarom kijken we naar de esthetiek van woningen en woongebouwen en werken we aan een groene woonomgeving. Dit zorgt voor een aantrekkelijke wijk waar mensen graag willen wonen. Met onze aanpak sluiten we aan bij de wensen van bewoners.

### **Onze ambities? We besparen 5% CO<sub>2</sub> per jaar & Onze huurders geven een 7,5 voor woontevredenheid, dat is een half punt hoger dan landelijk gemiddeld**

**We starten met het isoleren van 428 woningen (naar de standaard of toekomstklaar) en het gedeeltelijk isoleren van 153 woningen. In deze projecten installeren we naar verwachting circa 1.250 zonnepanelen. We starten met het aardgasloos maken van 264 woningen;**

We startten in 2023 met het isoleren van 428 woningen (naar het niveau Standaard of Toekomstklaar<sup>3</sup>) en het gedeeltelijk isoleren van 153 woningen. Deze projecten lopen door in 2024. In deze projecten installeren we naar verwachting ongeveer 1.250 zonnepanelen. Ook startten we met het aardgasloos maken van 264 woningen.

In 2023 verduurzaamden we 39 huizen aan de Ranonkellaan in Ede tot de (isolatie)standaard. Alle bewoners koken nu elektrisch. De woningen zijn geïsoleerd, hebben zes zonnepanelen en CO<sub>2</sub>-gestuurde mechanische ventilatie. Ook 199 woningen in de Staatsliedenbuurt in Lunteren verduurzaamden we tot energielabel A. Dit project loopt in 2024 en 2025 door.

<sup>3</sup> Standaard is bedoeld om de CO<sub>2</sub>-uitstoot te beperken en om huurders te beschermen tegen hoge energielasten. In het Klimaatakkoord zijn afspraken gemaakt over deze Standaard. In 2050 moeten alle woningen, bestemd voor verhuur, hieraan voldoen. Woningcorporaties moeten tot en met 2030 675.000 woningen zodanig isoleren, dat ze aan bepaalde normen voldoen. Dat noemen we toekomstklaar isoleren.





De verduurzaming van 207 woningen in de Indische buurt stelden we uit: we namen afscheid van de uitvoeringspartner; er is nog geen ontheffing Wet natuurbescherming van de provincie Gelderland; en verdere verduurzaming van de 104 woningen die we in 2014 al eens verduurzaamden vinden we financieel niet verantwoord. De andere 103 woningen verduurzamen we in 2024 wel en krijgen zonnepanelen.

In 2023 rondde we het project planmatig onderhoud en verduurzaming van 196 grondgebonden woningen in de Velden en Beken af. De woningen zijn op dezelfde manier verduurzaamd als de Staatsliedenbuurt. Ook hier geldt dat de woningen misschien niet het label 'toekomstklaar' halen. Dat komt omdat de definitie pas half 2023 duidelijk werd en dit strenger bleek dan we vooraf dachten. We haalden wel het energielabel A.

Door onvoldoende capaciteit op het elektriciteitsnetwerk startten we in 2023 niet met het aardgasloos maken van 264 appartementen in de twee Mariëndaalflats (Bellevue en Bellefleur). De verwachting is dat Liander in 2024 het elektriciteitsnetwerk zo heeft verzwakt, dat de bewoners worden aangesloten op het warmtenet en elektrisch kunnen gaan koken. Een meerderheid van de bewoners stemde hiermee al in. Ranonkellaan plaatsten we 220 zonnepanelen.

#### **We bereiden we een pilot circulair bouwen (Tooroplaan Ede) voor**

Onze voorbereidingen om een flat aan de Tooroplaan CO2-neutraal op te toppen leidde niet tot een uitvoeringsplan. Met de betrokken partner kwamen we helaas niet tot een goed CO2-neutraal plan.

#### **We inventariseren en onderzoeken verschillende mogelijkheden om CO2-neutraal te bouwen en te onderhouden;**

We ontdekten in 2023 dat verschillende (biobased) modulaire houtbouw concepten voor ons interessant kunnen zijn. Die vergelijken we in 2024. We hopen dat één van de concepten past binnen onze nieuwbouwambities. Hetzelfde geldt voor het (gedeeltelijk) biobased isoleren van bestaande woningen. We voegen circulariteit (op basis van Het Nieuwe Normaal) toe in ons programma van eisen. Dit betekent dat woningen vanaf dat moment minder CO2 uitstoten.

#### **We onderzoeken klimaat adaptieve maatregelen en passen deze ook toe;**

Als corporatie doen we mee met het project 'hitte in huurwoningen' van de provincie Gelderland. Het doel van het project is om op een effectieve manier de hitte buiten de woning te houden. Het begint bij 'meten is weten'. We vragen bewoners voor en na een technische ingreep naar hun bevindingen. Het doel is overzicht te krijgen welke maatregelen werken en welke niet.

De komende jaren vervangt de gemeente Ede het riool in verschillende wijken waar onze woningen staan. Dat is een mooi moment om over vergroening van de tuin te praten. Klimaatadaptie tijdens buurt- of wijkaanpak doen we altijd samen met de gemeente. Met het waterschap Vallei en Veluwe onderzoeken we of we huurders bewuster van hun watergebruik kunnen maken. Want schoon water wordt duurder en er ontstaat schaarste.

#### **We nemen aanvullende duurzaamheidseisen en werkzaamheden op in de meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB) voor de periode t/m 2036;**



We verduurzamen woningen zoveel mogelijk in combinatie met planmatig onderhoud. Los van planmatig onderhoud planden we het vervangen van enkel glas en het verduurzamen van individuele woningen met een slecht energielabel in. Daarnaast benoemden we projecten die we tot 2026 gaan verduurzamen tot de isolatiestandaard. Het zijn vooral huizen en gebouwen met slechte(re) energie labels en die we willen aansluiten op het warmtenet. Sinds 2023 werken we met een nieuw programma om beter afwegingen te maken tussen investeringen en resultaten van verduurzamingsmaatregelen. Vanaf 2024 nemen we die resultaten mee in de MJOB.

#### **We passen het BKT- en ZAV-beleid<sup>4</sup> aan waardoor meer keuzevrijheid voor huurders ontstaat**

We pasten ons BKT-beleid aan. De huurder krijgt meer kwaliteit en keuzevrijheid. Als een badkamer, keuken en toilet een bepaalde leeftijd heeft, kan de huurder zelf een afspraak maken om die te laten vernieuwen. Daarnaast vervangen we badkamers, keukens en toiletten ook planmatig vanaf een bepaalde leeftijd.

Sinds 1 juli zijn er 142 nieuwe Self Service Scenario's beschikbaar waarmee huurders direct online antwoord krijgen op hun ZAV-aanvraag. Naar verwachting is nog maar in tien procent van de aanvragen beoordeling door een medewerker nodig.

#### **We onderzoeken en vergroenen tuinen van huurders in de wijk Veldhuizen;**

In onze pilot gebiedsgericht werken brachten we de belangrijkste doelen in beeld. Dit doel heeft geen prioriteit. We vergroenen tuinen op een later moment.

#### **We oriënteren ons op de mogelijkheden om in woongebouwen met gespikkeld bezit te verduurzamen.**

In het project Ranonkellaan zagen we dat weinig kopers mee willen verduurzamen. Het project leerde ons en de gemeente Ede veel. De gemeente gaat meer informeren over leningen en subsidies. Wij overwegen maatregelen om kopers te verleiden toch mee te den. Vaak gaat het om woningen die wij onder voorwaarde verkochten. Dat heet latent bezit. Wij hebben er dus ook belang bij dat deze worden verduurzaamd.

De verduurzaming van VvE's bleek eveneens lastig afgelopen jaar. Verduurzaming kan alleen maar op gebouwniveau en vaak heeft de VvE niet genoeg gespaard voor verduurzaming. Vaak zijn het ook VvE's met maar weinig andere eigenaren.

#### **Uitdagingen voor 2024**

Huurders nog beter betrekken bij de planvorming van o.a. groot onderhoud. Het verminderen van het aantal huizen met energielabels EFG. Bij 500 huizen vervangen we enkel glas voor HR++ glas. Op verzoek van de huurder of bij verhuizing halen we de woning van het kookgas af. We gaan verder met de doelen circulair en biobased bouwen en onderhouden. We starten een pilot afkoppeling hemelwaterafvoer en kijken hoe we in 2024 tuinen in de wijk Veldhuizen kunnen vergoenen. Tot slot schetsen we onze duurzaamheidskoers tot en met 2030. Wat gaan we waar en wanneer doen?

<sup>4</sup> BKT: badkamer, keuken, toilet ZAV: zelf aangebrachte voorziening



## 4. Bouwen aan een sterke organisatie met hart voor de huurder & oog voor de omgeving

### Een sterke organisatie

#### **Wat is onze meerjarige koers?**

We zetten ons elke dag in voor het welzijn van onze huurders. We zetten een stapje extra en creëren daarvoor ook gelegenheid. Daarmee overtreffen we verwachtingen en maken we van tevreden huurders enthousiaste huurders. We tonen eigenaarschap en zijn gedreven, ambitieus en deskundig. We leren van de dialoog met elkaar en met de buitenwereld. Vertrouwen staat centraal in onze samenwerking. Vitaliteit en flexibiliteit zijn belangrijke eigenschappen om onze talenten optimaal in te zetten.

### Onze ambitie? Onze medewerkers waarderen het werken bij Woonstede met een 8

#### **We implementeren de nieuwe organisatiestructuur, en optimaliseren het werken volgens de beleidsachtbaan**

Op 1 januari 2023 voerden we een nieuwe organisatiestructuur in. Bijna alle mensen bij Woonstede kregen een nieuwe plek. Sommige mensen kregen de kans op een andere baan binnen de organisatie of om leiding te gaan geven. Eén medewerker ging met vroegpensioen. De nieuwe structuur is beter georganiseerd. Het maken van strategie en beleid wordt nu gedaan door de afdeling Strategie en Beleid en de Stafteams vallen nu rechtstreeks onder de bestuurder.

#### **We versterken de onderlinge verbinding tussen collega's en introduceren een nieuw introductieprogramma**

In 2023 verwelkomden we 35 nieuwe collega's. 53% Van onze medewerkers werkt korter dan 5 jaar bij ons. Dat vraagt om aandacht en begeleiding. In 2023 volgden drie groepen nieuwe medewerkers het introductieprogramma. Dat is geëvalueerd en voornamelijk positief ontvangen. Aan de hand van de evaluatie pasten we het programma aan. We organiseerden afgelopen jaar veel activiteiten gericht op verbinding. De jubileumactiviteiten hielpen daar natuurlijk ook bij. Ook onze actieve personeelsvereniging organiseert elke maand een activiteit.

#### **We lanceren een nieuwe waarderingscyclus en verbeteren de secundaire arbeidsvoorwaarden van medewerkers;**

In plaats van een beoordelingsstelsel voor salarisgroei met een functionerings- en beoordelingsgesprek voeren medewerkers en leidinggevenden met elkaar ontwikkelgesprekken en waarderende gesprekken. Deze gesprekken hebben een positief karakter: gericht op talenten, ontwikkeling in de functie en wat medewerkers nodig hebben. Iedereen oefende vorig jaar in een training op deze goede gesprekken. Salarisgroei hangt niet meer af van de waarderende gesprekken.



Als extra secundaire voorwaarden krijgt iedereen als verjaardagscadeautje een halve vrije dag. Ook is het vanaf nu mogelijk om één week per jaar te werken van een ander adres dan ons kantoor of thuisadres. Zelfs als dit een vakantieadres is, zowel binnen Nederland als in het buitenland. Verder zijn de vergoedingen voor afdelingsuitje, een beeldschermbril en stagiairs en afstudeerder verbeterd.

### **We passen ons kantoor op onderdelen aan waardoor de onderlinge ontmoeting beter wordt gefaciliteerd**

Gezien de grote impact van een verbouwing besloten we om deze verbouwing uit te stellen. Daarnaast staat voor 2024 het enorme ERP-project gepland. We hebben dus iets om naar uit te kijken de komende jaren.

### **We vieren samen, met huurders en stakeholders dat Woonstede 75 jaar bestaat;**

Op 29 april 2023 vierde Woonstede haar 75-jarig bestaan. Maar eigenlijk vierden we onze verjaardag een jaar lang samen met huurders, medewerkers en partners. We stelden met verjaardagscadeautjes van relaties pakketten samen voor de voedselbank: organiseerden een lintjesregen voor bewoners; organiseerden een fantastisch vrijwilligersfeest om onze geweldige vrijwilligers in het zonnetje te zetten; bewonderden de creativiteit van onze huurders tijdens de foto- en kunstwedstrijd; gingen 'on tour' door alle wijken samen met de Schone Buurtcoach en de energiecoach; en vierden begin september het zonovergoten Woonstede festival met medewerkers.

### **In 2023 voeren we een medewerkersbetrokkenheidsonderzoek uit.**

We zijn een Worldclass Workplace! Bijna alle medewerkers (91%) deden in de herfst mee met het medewerkersonderzoek van Effectory. De resultaten van het onderzoek zijn heel goed. Onze medewerkers zijn erg gemotiveerd, zijn enthousiast over de missie van Woonstede heel leuk en krijgen alles wat ze nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen. Maar we moeten nog wel beter leren samenwerken en zorgen dat het proces van onze werkzaamheden nog beter gaat. We zijn hier al mee aan de slag.

### **Uitdagingen voor 2024**

Onze organisatie groeit mee met onze ambities. Afdelingsplannen moeten zorgen voor realistische resultaten en grip op werkdruk. We geven de leerlijnen voor medewerkers vorm. We evalueren de pilot gebiedsgericht werken Veldhuizen. We ronden onze rebranding af (identiteit en huisstijl). We doen een leiderschapstraject met leidinggevenden en medewerkers.

## **Processen & Informatievoorziening**

### **Wat is onze meerjarige koers?**

We anticiperen op de veranderende omgeving en behoeften van huurders. Dat vraagt om gestroomlijnde processen waar de huurder baat bij heeft. Deze processen leiden tot het ontvangen van de sleutels van een nieuwe woning, het oplossen van reparatieverzoeken of het beantwoorden van een vraag door de klantenservice. Waar nodig leveren we maatwerk en waar mogelijk zoeken we naar standaardisatie in een snel en soepel proces. Het fundament van al deze bedrijfsprocessen is data. Door data beter en breder inzichtelijk te maken optimaliseren we onze dienstverlening.



## Onze ambitie? We stroomlijnen en versimpelen bedrijfsprocessen & besluiten en sturen bij op basis van actuele gegevens

### **We maken het Woonstede-procesmodel voor de doorontwikkeling van interne processen. Primair vanuit het perspectief van de huurder.**

De analyse van het proces mutatieonderhoud met behulp van data-analyse is nog in volle gang en leverde nu al veel inzicht op. Een aantal bevindingen zetten we direct al om in verbeteringen in de uitvoering van het onderhoud. Van de totale bevindingen maken we een verbeterplan. We analyseren andere processen binnen vastgoed op dezelfde manier. Zo kunnen we voor de komende jaren een betere begroting opstellen. De procesanalyse mutatieonderhoud toont aan dat de nieuwe methodiek effectief en succesvol is. Het vraagt focus en inzet van de hele organisatie om deze analyse en aanpak tot een succes te maken.

### **We zetten nog meer in op informatietechnologie.**

Het belang en de kracht van data worden breed herkend. Op basis van data-analyse kunnen we vroegtijdig binnen processen ingrijpen. In 2023 werkten we hard aan de verdere rationalisatie en modernisering van het applicatielandschap. Het applicatielandschap brachten we in kaart en daar waar we met beheer achterliepen maakten we een inhaalslag. In september 2023 startte de Prescan, een voorfase voor de migratie naar het nieuwe ERP-systeem. Tijdens deze scan brengen we het actuele gebruik van het primaire systeem Tobias AX in kaart. Uit de al uitgevoerde prescans kwamen concrete verbeterpunten naar voren die we de komende maanden doorvoeren.

### **We ontwikkelen dashboards waarmee medewerkers inzicht hebben in actuele data.**

We ontwikkelen dashboards waarmee medewerkers inzicht hebben in actuele data. Zo meten we prestaties en de voortgang van onze dienstverlening. Door patronen en afwijkingen in de data te signaleren, zien we sneller of bijsturing of aanpassing nodig is.

Om dashboards te maken hebben we Sonar van onze leverancier Aareon nodig. Deze toepassing werkt niet goed. Daardoor kwam de ontwikkeling van de dashboards stil te liggen. Als de Sonar 365 oplossing verbeterd gaat we door. Zo niet, dan moeten we de tweede helft van volgend jaar op zoek naar een andere BI-oplossing. Parallel aan de procesanalyse mutatieonderhoud ontwikkelden we de mutatiemonitor (PowerBI). In de Prescan werd duidelijk dat het nieuwe primaire systeem de mogelijkheid biedt om per gebruiker specifieke werkgebieden/tegels in te richten. Met deze tegels wordt de procesgang (gedeeltelijk) via een workflow achtige structuur in beeld gebracht. Zo ziet de medewerker de stand van zaken van het proces en in het bijzonder de eigen werkzaamheden daarbinnen. Dat klinkt als prettige toekomstmuziek.

### **Uitdagingen voor 2024**

We starten met de migratie van het ERP-systeem, dit legt een fors beslag op de organisatie. In verbinding hiermee breiden we het Woonstede-procesmodel verder uit. We zetten in op meer informatietechnologie om met data-analyse vroegtijdig binnen processen in te grijpen.

## Hart voor de huurder

### **Wat is onze meerjarige koers?**

We werken vanuit vertrouwen en volgens het principe 'ja, tenzij'. Natuurlijk moeten we ook weleens nee zeggen. We helpen de huurder altijd verder en komen onze afspraken na. Onze online en telefonische dienstverlening is toegankelijk. In onze woonwinkel voelen onze huurders zich welkom. We zetten in op eenduidige, transparante en voorspelbare dienstverlening. We geven altijd hetzelfde antwoord op dezelfde vraag ongeacht op welke manier of aan welke medewerker de vraag wordt gesteld.

We investeren in een goede en langdurige relatie met onze huurder. Dat doen we door goed te luisteren en de huurder te betrekken bij het maken van keuzes.

## Onze ambitie? Onze huurders waarderen ons met een 8 of hoger en Wij behalen een A-score in de Aedes Benchmark

### **We breiden de inspraakmogelijkheden van huurders verder uit via de bestaande en nieuwe BAG's<sup>5</sup>;**

Bewonersadviesgroep Veldhuizen startte als vervolg op het luisterpanel. We proberen samen verbeterkansen en -acties te ontwikkelen en te organiseren. Hierbij zijn de uitkomsten van het luisterpanel uitgangspunt. De bewonersadviesgroep Senioren ronden we na drie jaar af. Het resultaat is de toolbox seniorenhuisvesting en de functie seniorenadviseur. De bewonersadviesgroep Schoonmaak bestaat sinds 2022 en loopt door. Samen stellen we een programma van eisen voor schoonmaak op en zorgen we voor monitoring en verbetering van de schoonmaakprestaties.

### **We organiseren klantreizen<sup>6</sup> waarmee de beleving en het perspectief van een huurder centraal worden gesteld. Daarnaast organiseren we luisterpanels.**

We doorliepen in maart 2023 een klantreis planmatig onderhoud. Hier waren huurders bij betrokken waar we de afgelopen 2 jaar planmatig onderhoud uitvoerden. Het doel is procesoptimalisatie en beter onderhoud, met als gevolg een hogere klanttevredenheid.

### **We versterken de relatie met stakeholders om gezamenlijk de huurder beter te kunnen bedienen.**

Tijdens onze maatschappelijke visitatie organiseerden we thematafels aansluitend op ons ondernemingsplan. De uitkomsten nam de Commissie op in het visitatierapport. We bereidden eind 2023 een werkatelier voor rond het thema duurzaamheid. Deze bijeenkomst met relevante belanghouders is begin 2024 en geeft input op onze visie op duurzaamheid. In het najaar voerden we gesprekken met onze onderhoudspartners. We bespraken de mogelijkheden om onze samenwerking te verbeteren door beter aan te sluiten op elkaars processen en meer gebruik te maken van elkaars kennis.

<sup>5</sup> BAG: Bewoners Adviesgroepen

<sup>6</sup> Klantreis (customer journey): Visuele weergave van de weg die de klant aflegt bij de aanschaf van een dienst (of product).





### **Uitdagingen in 2024**

We stellen vroeg in het jaar een BAG jaaragenda vast en maken we de BAG's daarmee doelgerichter; We werken aan procesoptimalisatie (klanttevredenheid) met lean-teams en koppelen hun inzet aan data om de output meetbaar te maken; We organiseren twee klantreizen waarmee de beleving en het perspectief van een huurder centraal staat. We organiseren vier luisterpanels. We versterken de relatie met stakeholders om gezamenlijk de huurder beter te kunnen bedienen. We geven invulling aan aanbevelingen en uitkomsten uit de visitatie.

## **Oog voor de omgeving**

### **Wat is onze meerjarige koers?**

Onder het motto 'Samen is Beter' investeren we in omgevingsmanagement. We hebben grote ambities. Die kunnen we niet alleen realiseren. Wij zijn ervan overtuigd dat we alleen *samen* het verschil kunnen maken. We beheren en ontwikkelen ons netwerk actief. Dat doen we op alle niveaus: operationeel, tactisch en strategisch. Woonstede neemt daarin het voortouw als het kan, en sluit zich aan als we daartoe worden uitgenodigd. Het gaat niet om winnen of gelijk krijgen, niet over standpunten, wel over belangen, oprechte interesse en gezamenlijk resultaat boeken. Dit doen we door te luisteren, respect én lef te tonen en te werken op basis van vertrouwen. Ons omgevingsmanagement is opgebouwd rond twee pijlers: Participatie & Stakeholdermanagement<sup>7</sup>. We maken gebruik van de capaciteit, kennis en expertise van onze leveranciers. We sturen hen op professionele wijze aan. Wij blijven het gezicht naar huurders toe.

### **Participatie**

We nodigen huurders uit om mee te denken, mee te praten én om mee te doen. Belevissen en ideeën van huurders krijgen een plek in ons dagelijks werk, de inrichting en verbetering van onze processen, onze projecten en in intervisiebijeenkomsten. Met als doel meer draagvlak voor besluitvorming in aansluiting op de wensen en verwachtingen van onze huurders. Bewonersparticipatie legitimeert ons bestaansrecht en de keuzes die we maken.

### **Stakeholdermanagement**

Met stakeholdermanagement brengen we belangen en standpunten van onze samenwerkingspartners in beeld. Op basis daarvan ontwikkelen we proactief een strategie waarmee we onze doelen realiseren. We investeren in een duurzame relatie met onze omgeving. Onze samenwerking is erop gericht onze huurders een thuis bieden en een bijdrage te leveren aan hun welzijn.

## **Onze ambitie? Stakeholders en huurders waarderen onze samenwerking met een 8**

<sup>7</sup> We vatten het begrip stakeholder breed op. Huurders zijn stakeholders, maar ook de gemeenten, zorgpartners en leveranciers/ketenpartners etc.

**We versterken de regionale samenwerking van de Foodvalley corporaties, waarbij ons regionale aanbod leidend is.**

Aan verschillende tafels van de Foodvalley corporaties voeren we regelmatig overleg. Dit gebeurt op verschillende niveaus binnen de organisaties en via verschillende vakgerelateerde teams. Ook de RvC's troffen elkaar in 2023. De directeur-bestuurder van Woonstede is op dit moment de voorzitter van deze samenwerking.

De corporaties stelden samen een regionaal bod op om zo een krachtig antwoord te geven op de wooncrisis. Gezamenlijke willen we tot 2040 12.000 nieuwe sociale en middenhuur woningen en 1.200 studentenkamers bouwen. In 2023 startte een Programmanager regionale samenwerking om de samenwerking te intensiveren en professionaliseren.

**We streven goed opdrachtgeverschap na en geven dit onder andere vorm door het vaststellen van een hernieuwd inkoop- en leveranciersmanagement**

Deze doelstelling haalden we niet. De afdeling werkte aan een missie en visie en kwam tot het inzicht dat leveranciersmanagement nu niet past. De focus moet liggen op professioneel inkoop- en contractmanagement.

**We monitoren en evalueren prestaties van ketenpartners**

De afgelopen jaren maakten we een start met de structurele monitoring en evaluatie van prestaties van contractpartners van de afdeling Vastgoed. Dit bouwen we steeds verder uit. In nieuwe contracten nemen we relevante standaard kritieke prestatie-indicatoren op. Na de start van het contract monitoren we dit structureel en evalueren we samen. Deze werkwijze moeten we nog borgen en uitbreiden naar andere delen van de organisatie.

**Uitdagingen voor 2024**

We versterken de samenwerking van Foodvalley corporaties door regionaal programmamanagement en thematische jaarplannen. We brengen de Welzijnstafel en de Stuurgroep Vallei Vitaal en Gezond zodanig met elkaar in contact dat de gezamenlijke focus op welzijn sterker wordt. In 2024 maken we de basis van het inkoop- en contractmanagement op orde. We beschrijven bijvoorbeeld de processen en rolverdelingen. We breiden het monitoren en evalueren van prestaties van ketenpartners uit. Dit doen we door een toetsingskader op te stellen (krijg je wat je hebt afgesproken, is het marktconform e.d.). We organiseren minimaal één stakeholdersbijeenkomst om gerichte input uit onze omgeving te krijgen en de onderlinge banden te versterken.

