

Samen verder!

2015 - 2019



INHOUDSOPGAVE

Pagina

1. Inleiding	3
2. Visie	4
3. Missie	5
4. Wat gaan we doen?	7
5. Hoe gaan we dit doen?	9
6. Met wie gaan we dit realiseren?	12
7. Samen verder als organisatie	14

1. Inleiding

Een nieuwe periode van 5 jaar gaat aanvangen. De jaren 2015 – 2019 zijn net zo een logisch vervolg op 2010 -2014 als dat dit ondernemingsplan “Samen verder” een logisch vervolg is op “OpMaat naar de toekomst”.

Vijf jaar geleden werd “Opmaat naar de toekomst” opgesteld. Vryleve stond toen voor een periode van veranderingen. Een nieuwe bestuurder, dus ook nieuwe ideeën. Een slechte financiële situatie, die om stevige maatregelen vroeg. Een organisatie, bestaande uit medewerkers die zich nog beter zouden kunnen ontplooiën. Voldoende redenen indertijd om in 2009 een ondernemingsplan op te stellen, waarin een koers uitgezet werd, zonder specifieke, meetbare doelen te benoemen.

Nu zitten we in 2014, we hebben de uitgezette koers goed gevolgd! De financiële situatie is gezond, ook al blijft de hoge schuldenlast een continu aandachtspunt. Oude dossiers kunnen definitief in het archief en bijna al onze “nieuwbouw” is verkocht of is in exploitatie genomen. De organisatie heeft veranderingen ondergaan en staat nu klaar voor de toekomst.

We handhaven onze koers, we gaan **samen verder** maar gaan nu concreter onze doelen benoemen!

Wij weten wat we willen en hoe we dat gaan realiseren, maar we hebben ook nu weer te maken met een grote onzekerheid: de politieke besluitvorming!

Zowel het eindrapport van de parlementaire enquêtecommissie woningcorporaties als de novelle voor de Herziening van de woningwet zullen pas medio December 2014 door de Tweede Kamer behandeld worden. De stadsregio heeft nog geen overeenstemming over de nieuwbouwoopgave en is ook nog niet gekomen tot een nieuwe huisvestingsverordening. In dit ondernemingsplan houden we rekening met hetgeen medio oktober 2014 bekend was.

“**Samen verder**” op onze in 2009 ingeslagen koers:

- Samen met **onze klanten**, waarin we met hen willen bouwen aan het participatiemodel voor de komende jaren. Een model, waarin de oude waarden niet hoeven te verdwijnen, maar waarin ruimte is voor nieuwe vormen.
- Samen met **de lokale overheid**, niet alleen omdat dit in de Woningwet komt te staan, maar vooral omdat een goede samenwerking tussen de gemeente en de grootste huisvester naar onze mening noodzakelijk is om efficiënt en effectief te kunnen werken aan een goede woonomgeving .
- Samen met **(zorg)instellingen** willen we ervoor zorgen dat onze bewoners in hun woning kunnen blijven wonen. Dat er niet alleen voldoende zorg beschikbaar is, maar ook ondersteuning bij financiële- en sociale problemen.
- Samen met **bedrijven** gaan we aan de slag om zowel onderhoud als nieuwbouw op een moderne wijze aan te pakken. Nieuwe vormen van uitbesteding en het gebruik van andere materialen zijn belangrijke onderdelen in het efficiënter werken en voor het bereiken van kostenbesparing.
- Samen met **collegae-corporaties** zetten we ons in om qua woonvisie één beeld naar buiten te brengen, maar ook om door betere samenwerking gebruik te maken van mogelijke schaalvoordelen.
- Samen met **iedereen binnen de organisatie van Vryleve** gaan we voor realisatie van dit ondernemingsplan!

“**Samen verder**” werken met als doel goed wonen in Rijnwaarden nu en in de toekomst, waarbij elke klant maatwerk mag verwachten, dat is onze inzet!

Dirk Hoogland, directeur-bestuurder

2. VISIE

Vryleve gaat in Rijnwaarden voor het behoud van de eigenheid van de dorpen en het versterken van het geheel!

We staan nog volledig achter de visie , die we vijf jaar geleden hebben geformuleerd. Een visie, die de basis is geweest voor ons handelen en dat ook de komende jaren zal zijn!

De zes dorpen Aerd, Herwen, Lobith, Pannerden, Spijk en Tolkamer, hebben hun eigen karakter. Een karakter wat de bewoners graag willen behouden en wat ook de (aantrekkings-) kracht is van elk dorp. Vryleve zet zich hier voor in maar heeft daarbij wel de hulp van de bewoners nodig. Samen met de bewoners en de eventueel aanwezige dorpsraad, wil Vryleve per dorp in dialoog. Gezamenlijk, het mooiste zou zijn ook met de gemeente, bepalen wat gedaan kan/moet worden geeft de grootste kans op succes.

De politieke partijen binnen Rijnwaarden hebben zich allen uitgesproken voor een fusie van de gemeente met één of meerdere gemeenten binnen de Liemers. Een fusie, die waarschijnlijk niet zal plaatsvinden binnen de vijf jaren van dit ondernemingsplan, maar ook geen invloed heeft op onze inzet voor het laatste onderdeel van onze visie “het versterken van het geheel”.

Met de beperkte nieuwbouw zullen de dorpen niet veel groter worden, waardoor de handhaving van bestaande faciliteiten ook de komende jaren onder druk blijven staan. Binnen de gemeente zullen keuzes gemaakt moeten worden. Vryleve zal zich proactief opstellen in deze discussies, signaleren van kansen, het plaatsen van onderwerpen op de plaatselijke agenda en het meedenken in oplossingen.

Nu de zorg de komende jaren sterk verandert, de vraag toeneemt naar kleinschalige zorgprojecten en betere zorgvoorzieningen en de gemeente Rijnwaarden sneller vergrijst dan het landelijk gemiddelde zal dit onderwerp hoog op onze agenda staan.

3. MISSIE

Vryleve zorgt ook in de toekomst voor **voldoende, doelmatige** en betaalbare woningen, zowel in de koop- als in de huursector voor **de mensen** die in de dorpen (willen) wonen.

De kerntaken van de woningcorporatie staan politiek ter discussie. Voor ons ondernemingsplan hebben we de ingediende "Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting" als uitgangspunt genomen. Indien de politieke behandeling in combinatie met de resultaten van de uitgevoerde parlementaire enquête tot wezenlijke verandering leidt, zal een aanpassing van ons ondernemingsplan noodzakelijk kunnen zijn.

De wet geeft aan dat Vryleve uitsluitend werkzaam mag zijn op het gebied van de volkshuisvesting. Dit gebied omvat o.a.:

- het (doen) bouwen en verwerven van voor permanent verblijf bedoelde woongelegenheden alsmede o.a. toewijzen, vervreemden en doen slopen van zodanige woongelegenheden
- het onderhouden en treffen van voorzieningen aan de woongelegenheden en de direct aangrenzende omgeving
- verlenen van diensten aan huidige en toekomstige bewoners
- het (doen) bouwen en verwerven van gebouwen die een maatschappelijke gebruiksbestemming hebben
- het bijdragen aan de leefbaarheid

De missie van Vryleve verandert niet als gevolg van de politieke discussie. Net als in het verleden streven wij ernaar om ook in de toekomst te zorgen voor **voldoende, doelmatige** en **betaalbare** woningen, zowel in de koop- als in de huursector voor **de mensen** die in de dorpen (willen) wonen.

Wat is voldoende? In 2014 hebben we ons Strategisch Voorraad beleid (SVB) geactualiseerd. Op grond van actuele demografische gegevens en onderzoeken hebben wij vastgesteld dat er in de toekomst wooneenheden toegevoegd moeten worden om aan de vraag te voldoen. Dat de vraag vooral gericht zal zijn op goedkopere grondgebonden woningen in de sociale huur.

Op het niveau van de stadsregio is de besluitvorming voor het toekomstige bouwprogramma nog niet afgerond. Zodra dit is gebeurd zal dit verwerkt worden in ons SVB en (indien nodig) in dit ondernemingsplan.

De afgelopen jaren hebben we veel energie gestopt in een nieuwe dienst om de woningen te laten voldoen aan de wensen/eisen van de bewoners (**doelmatig**). Hiermee hebben we veel succes gehad en zijn er veel woningen op basis van woonwensen, tegen een huurverhoging, aangepast. Deze flexibiliteit zal ook in de komende jaren nodig zijn. Door de veranderingen in het zorgaanbod zullen de mensen langer zelfstandig blijven wonen, wat de kans op gewenste/noodzakelijke aanpassingen doet toenemen.

De kans dat dit gecombineerd wordt met een aanspraak op WMO-gelden neemt hierdoor ook toe. Om de gewenste snelheid en daadkracht te handhaven zijn goede afspraken met de gemeente hieromtrent noodzakelijk. Samen moeten wij zorgen voor een goed woonklimaat.

De afgelopen jaren hadden we zeer beperkte financiële mogelijkheden. We moesten hard werken om Vryleve financieel weer gezond te maken. Dat is gelukt. Door als organisatie in te zetten op doelmatiger en kostenbewust werken en de franjes achterwegen te laten hebben we dit weten te realiseren. Een onderdeel hierbij was wel dat we de maximaal mogelijke huurverhoging in moesten zetten.

De situatie is nu zo, uitgaande van de huidige regelgeving en politieke besluitvorming, dat we in de komende jaren de financiële mogelijkheid hebben om te komen tot een gedifferentieerde huurverhoging. Dit geeft ons de kans om bewust en gericht te werken aan het hebben van voldoende goedkope en dus **betaalbare** huurwoningen, passend bij de vraag. Een afstemming welke niet in de komende vijf jaar zal zijn afgerond.

De mensen die in de dorpen (willen) wonen staan voor ons centraal. Voor hen zijn wij er! Wij kunnen alleen goed functioneren als we weten wat de bewoners willen en wat zij van onze dienstverlening vinden. Dit betekent dat wij op verschillende wijze en met diverse middelen in contact met hen willen komen.

Contacten , die niet alleen gaan over de kwaliteit van onze dienstverlening, maar ook betrekking hebben op het verbeteren van de woonkwaliteit en woonomgeving.

Wij beseffen dat het huidige participatiemodel daarvoor niet toereikend is. Wij gaan bouwen aan een nieuw model. Een model welke bewoners de gelegenheid geeft om mee te praten/denken over hun eigen directe omgeving

Als we het hebben over het verbeteren van de woonomgeving hebben we het tegelijkertijd over de leefbaarheid. In ons huidige SVB hebben we ons primair gericht op wat er in de toekomst met ons vastgoed moet gaan gebeuren. Daarbij hebben we soms ook beelden gegeven over aandachtspunten op het vlak van de woonomgeving, zoals de staat van onderhoud van achterpaden. In de komende jaren willen we gewenste/noodzakelijke activiteiten concreet in beeld krijgen, samen met de bewoners benoemen wat de leefbaarheid kan verbeteren en hoe de prioriteiten zouden moeten liggen. Ook al zijn wij een maatschappelijke ondernemer, niet alles zal in de invloedssfeer van Vryleve liggen. Daarom streven wij ernaar dat de gemeente Rijnwaarden gaat aanschuiven en mee gaat werken met deze initiatieven.

Vryleve beschouwt zichzelf als een maatschappelijk ondernemer. Dit betekent dat we in onze afwegingen altijd meenemen welk effect een besluit (hoe klein dan ook) heeft voor onze (toekomstige) bewoners en binnen de gemeente Rijnwaarden. Ook zullen we meedenken over lokale maatschappelijke problemen, mogelijke oplossingen aandragen of zorgen dat deze bespreekbaar gemaakt worden.

Wij weten dat het samen optrekken de meeste kans geeft om verbeteringen te realiseren. Wij zullen ons nog meer dan in het verleden inzetten om verbanden te leggen met andere partijen/instellingen. Verbanden, die leiden tot betere samenwerking en dus tot het realiseren van betere oplossingen. Samen verder!

4. Wat gaan we doen?

In dit ondernemingsplan gaan we niet in op ons dagelijkse/standaard activiteiten. Het verhuren van leegkomende woningen, het voeren van een goede administratie wat leidt tot een goedgekeurde jaarrekening of het tijdig en correct uitvoeren van reparatieonderhoud kost weliswaar veel van onze tijd maar zal alleen aan de orde komen als we daarvoor specifieke doelstellingen hebben benoemd voor de komende vijf jaar.

(blijven) Zorgen voor voldoende, bij de vraag passende woningen:

- **benoemen aantal te bouwen/ te verkopen woningen**
Zodra de bouwopgave voor de komende jaren voor de gemeente Rijnwaarden is vastgesteld, gaan we bepalen op welke wijze en met welke aantallen Vryleve hierin een rol wil en kan spelen. Wij gaan ervan uit dat dit gebeurd in goed overleg tussen de gemeente en Vryleve. De uitkomst moet in 2015 helder zijn.
- **onderzoeken of veranderende zorg in de toekomst consequenties heeft voor ons bezit**
Op dit moment hebben wij het beeld dat de huidige staat van ons bezit, gecombineerd met onze flexibiliteit in het voldoen aan woonwensen als resultaat heeft dat onze woningen zullen voldoen aan eventuele veranderende woonwensen als gevolg van het langer zelfstandig blijven wonen met thuishulp. Met ingang van 1 januari wordt een eerste belangrijke stap gezet in de transitie van de zorg. In 2016 gaan we vaststellen of ons beeld juist is, dan loopt de transitie al een jaar en zijn de consequenties duidelijker. Indien ons beeld aangepast moet worden zal dit uiterlijk in 2017 leiden tot een aanpassing van ons Strategisch Voorraad Beleid.
- **realiseren projecten op maat**
De toekomst van de zorg ligt in kleinschalige projecten waarbij wonen en zorg is gescheiden. Eind 2014, begin 2015 zal duidelijk worden of een initiatief daartoe van een plaatselijke zorginstelling omarmd wordt door de gemeente. Wij ondersteunen dit project volledig en doen er alles aan om dit project in 2015 te realiseren. Naast dit project staan we ook de komende jaren open voor nieuwe initiatieven die leiden tot projecten op maat. Initiatieven die ook van andere partijen/instellingen kunnen komen, maar ook van meerdere (toekomstige) bewoners. Wij beschikken in ieder geval over voldoende grondposities om dit te kunnen realiseren.

Benodigde woonfaciliteiten handhaven en waar gewenst uitbreiden:

- **weten wat de klant wil**
Eind 2014 zijn we begonnen met het gericht informeren bij onze klant wat hij vindt van onze dienstverlening en de kwaliteit ervan. In 2015 gaan we dit verder uitbreiden om zo ook inzicht te krijgen in wat onze klant vindt van zijn eigen woning en directe woonomgeving.
- **samen met maatschappelijke instellingen, huurders, dorpsraden....**
Kennis van wat de individuele klant vindt en wil is een belangrijke basis, maar zij zijn niet de enigen die een beeld hebben over de gewenste, noodzakelijk woonfaciliteiten. In ons nieuwe participatiemodel willen we ook ruimte creëren voor belangrijke stakeholders, zoals maatschappelijke instellingen en dorpsraden. In 2016 willen we ook hun beeld kennen over de benodigde en gewenste woonfaciliteiten.

- **mogelijkheden nieuwe technologieën gaan toepassen**
De technologie gaat, zo lijkt het wel, met steeds snellere stappen voorwaarts. Daar waar we niet zo lang geleden een enorme toekomst zagen voor het installeren/voorbereiden van domotica, zien we nu dat vele (draadloze) toepassingsmogelijkheden voor weinig geld al te koop zijn bij bijvoorbeeld bouwmarkten.
Daarom is het heel belangrijk goed inzicht te houden in de ontwikkelingen en die ook in te zetten bij verzoeken tot aanpassingen van woningen.

De goede kwaliteit van ons bezit handhaven:

- **onderzoek naar toepassing ander materiaalgebruik**
De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt om te komen tot een betrouwbare meerjarenonderhoudsbegroting in combinatie met een reële inschatting van de restant exploitatietermijn. Met de afronding daarvan is duidelijk het besef gegroeid dat we door een ander materiaalgebruik waarschijnlijk hetzelfde resultaat kunnen bereiken tegen lagere kosten. Met dit onderzoek starten we begin 2015 zodat de resultaten hiervan verwerkt kunnen worden in de meerjarenbegroting 2016 -2025
- **volledig uitbesteden van het onderhoud aan (sub)complexen met langdurige contracten**
Mede ingegeven door de noodzaak bij vele corporaties om te snijden in het personeelsbestand is een tendens waarneembaar van het volledig uitbesteden van het onderhoud aan complexen via langdurige contracten. Dit uitbesteden past in het toekomstbeeld van de afdeling vastgoed, vandaar dat we in 2015 deze methodiek voor enkele complexen inzetten om zo ervaring op te doen. In 2019 gaan we de resultaten evalueren.
- **duurzaamheid**
Dit ondernemingsplan loopt tot en met 2019, net tekort om onze doelstelling met betrekking tot duurzaamheid, zoals deze is geformuleerd in het SVB, geheel te realiseren. Onze doelstelling is namelijk in 2020 te beschikken over een woningvoorraad met gemiddeld een energielabel B. Dit conform de Volkshuisvestelijke afspraken die zijn vastgelegd in het "Convenant Energiebesparing Huursector 28 juni 0212"

Ons inzetten voor de verbetering van de woonomgeving:

- **samen met de bewoners.....**
Wij willen binnen de komende vijf jaar minimaal op dorpsniveau een actieplan hebben liggen waaruit blijkt welke activiteiten ondernomen gaan worden, met tijdspad, om de leefbaarheid te verbeteren. Actieplannen opgezet samen met de bewoners, mogelijk andere betrokkenen en hopelijk ook de gemeente.
- **Uitvoeren Groenbeleid**
In 2014 is het groenbeleid vastgesteld. Dit hebben we opgesteld vanuit het bewustzijn dat het groen wat we bezitten, in welke vorm dan ook, direct onderdeel is van de woonomgeving en dus een positieve rol kan spelen in het verbeteren van de woonomgeving. Binnen de komende vijf jaar willen we hieraan inhoud geven. Dit betekent onder andere dat we op zoek gaan naar alternatief gebruik voor onze kavels, we groen direct gaan koppelen aan grondgebonden appartementen, we periodieke inspectie gaan uitvoeren op ons bomenbezit en we onderhoudskosten specifiek op gaan nemen in onze jaarplannen.

5. Hoe gaan we dit doen?

We vervolgen onze koers. De weg die we zijn ingeslagen wordt gewaardeerd. Dit betekent dat we dicht bij onze klant willen staan, flexibel zijn in het zoeken naar oplossingen, open staan voor initiatieven en daarin graag meedenken. Wij beseffen dat onze klant maatwerk wil, gehoord wil worden, maar ook beseft dat niet alles kan.

Met goedlopende primaire processen

De meeste contacten die onze klant heeft met Vryleve vinden plaats in het verhuurproces, in de processen m.b.t. het reparatieonderhoud en het op verzoek aanpassen van de woningen. Die processen lopen goed, maar wij denken dat het nog steeds wat beter kan. Daarom willen wij in de komende vijf jaar:

- **nieuwe stappen zetten m.b.t. digitalisering**
Elke bewoner moet de mogelijkheid krijgen om vanuit zijn woning digitaal contact met ons te leggen. Niet alleen om eigen gegevens te actualiseren of inzicht te hebben in basisinformatie met betrekking tot zijn woning (gepland onderhoud, huurstand, cartotheek, ...) maar ook om aan te geven dat er een reparatie plaats moet vinden en op welk moment dat hem dat uitkomt. Een eerste stap van "mijnvryleve.nl" willen we in 2015 zetten.
- **proactieve klantbenadering**
Mede door het nieuw geautomatiseerd systeem waarover we sinds 2014 beschikken en de informatie die we rechtstreeks van onze bewoners ontvangen kunnen we onze klanten beter en sneller informeren over en/of attent maken op voor hen mogelijk interessante ontwikkelingen/mogelijkheden. Dit betekent bijvoorbeeld dat we in 2015 klanten willen informeren dat voor hun interessante woningen binnenkort beschikbaar komen om op te reageren.
Daarnaast willen we samen met de bewoners onze primaire processen doornemen, vaststellen wat goed loopt en waar nog verbeteringen te realiseren zijn. In de komende vijf jaar willen we op deze wijze al onze primaire processen evalueren.
- **Structureel klanttevredenheidsonderzoek**
Eind 2014 zijn we begonnen met het structureel vragen aan onze klanten wat hun mening is over bepaalde activiteiten van Vryleve. Hierdoor krijgen we niet alleen inzicht in de kwaliteit van de activiteit, maar ook hoe de wijze van dienstverlening wordt ervaren. In de loop van de komende vijf jaar willen we dit uitbreiden naar al onze primaire processen, uitvoering planmatig onderhoud en projecten.
Hierbij hoort ook een goede methodiek van vastlegging, rapportage en evaluatie.

Met een gezonde financiële positie

- **Positieve kasstroom**

Een positieve kasstroom, met name uit de operationele activiteiten, is een noodzaak om ook op termijn een gezonde financiële positie te hebben. Door de actieve sturing hierop wordt jaarlijks een begroting gepresenteerd, waar een positieve kasstroomprognose onderdeel van uitmaakt. Gemiddeld genomen kunnen we jaarlijks vanuit deze positieve kasstroom extra aflossen op onze leningenportefeuille. Dit betekent dat in de komende vijf jaar het bedrag aan leningen met ongeveer € 18,0 mio zal afnemen.

- **Uitvoering financieel Beleid**

De uitgangspunten en doelstellingen om blijvend te zorgen voor een gezonde financiële positie staat beschreven in ons Financieel Beleid. De belangrijkste uitgangspunten van dit beleid zijn het voldoen aan de normen van het WSW en het CFV. Een dynamisch beleid, dat indien noodzakelijk tussentijds aangepast kan worden. In 2019 zal dit beleid geëvalueerd en op basis van de uitkomsten geactualiseerd worden.

Het belangrijkste uitgangspunt is dat we bij alle activiteiten die plaats vinden, of het nu het vervangen is van een keuken, het uitvoeren van planmatig onderhoud of de aanschaf van een nieuwe automatiseringsmodule, ons nadrukkelijk de vraag stellen of de verhouding kosten- baten in een goed evenwicht is. Elke wezenlijke investering/activiteit moet in principe minimaal kostendekkend zijn.

Om nog beter inzicht te krijgen in de consequenties van ons beleid, gaan we met ingang van de Meerjarenbegroting 2016 – 2025 deze opstellen uitgaande van onze eigen grondslagen. Dit brengt wel extra werk met zich mee, want we zullen de cijfers natuurlijk ook moeten presenteren op basis van de extern vastgestelde parameters, maar op deze wijze krijgen we een veel beter beeld wat de financiële consequenties van ons beleid zijn.

- **Verbeterplan**

Eind 2013 heeft het CFV aangegeven dat Vryleve een verbeterplan moest opstellen omdat de gemiddelde schuldpositie per verhuureenheid te hoog zou zijn. In 2014 zijn wij overeengekomen dat de Meerjarenbegroting 2014 – 2023 als verbeterplan beschouwd zou kunnen worden, omdat daaruit blijkt dat we medio 2021 zullen voldoen aan de grens van 45K per woning die voor het CFV aanvaardbaar is.

Ons is niet bekend wat de basis is van die grens, ook niet waar de grens ligt om als te rijk aangemerkt te worden.

Wij delen de mening dat wij relatief gezien een hoge schuldenlast per woning hebben, maar zijn van mening dat deze gecombineerd met onze positieve kasstroomprognose geen reden is voor extra zorg, laat staan voor extra maatregelen.

De huidige stellingname van het CFV betekent dat extra investeringen niet mogelijk zijn, tenzij wij besparen op andere activiteiten of deze zelfs achterwege laten. Iets wat naar onze mening niet gewenst is gezien de wijze waarop we tot onze meerjarenbegroting zijn gekomen.

Indien de opstelling van het CFV ongewijzigd blijft en we zouden geconfronteerd worden met een grotere bouwopgave en/of financiële tegenvallers, bijvoorbeeld als gevolg van politieke besluitvorming, zullen we met het CFV in overleg moeten treden.

Met een goede communicatie

Communicatie is een onderdeel in al onze processen. Wij gaan uit van een open dialoog, dus duidelijk tweerichtingsverkeer en zonder vooringenomen mening. Dat is de basis om wederzijdse verwachtingen en meningen te kunnen delen en elkaar goed te informeren.

Als Vryleve beseffen wij dat we meer aandacht moeten hebben in onze communicatie in de beantwoording van de “Waarom?” vraag. Waarom bouwen we nu die type woning? Waarom moet dat complex geschilderd worden? Waarom is goed onderhoud van een tuin belangrijk?

De komende jaren willen we goede communicatie verbeteren:

- **Door het inzetten van de juiste middelen**

Persoonlijk direct contact blijft heel belangrijk. We voeren gesprekken als het persoonlijke of individuele onderwerpen betreft, als we verbindingen willen leggen, meningen willen delen, maar ook als we een niet gewenste boodschap moeten brengen en uiteraard als onze klanten hierom vragen en ons aanspreken op ons handelen. We realiseren ons dat onze lichaamstaal en intonatie een grote rol spelen bij de beleving en het resultaat van het gesprek. Goed luisteren, het uitspreken van doel en verwachtingen en het afsluiten met concrete (meetbare) afspraken vormen de basis voor een goed gesprek.

Schriftelijke communicatie is niet meer alleen de brief en de mail. Ook het versturen van een berichtje of een app wordt steeds gewoner. Deze vorm van communicatie wordt vooral gebruikt om informatie te verstrekken en afspraken vast te leggen. Belangrijk uitgangspunt hierbij is het behandelen van één onderwerp. Bij ontvangst van derden zullen wij binnen een werkweek reageren, soms met de melding wanneer een inhoudelijke reactie zal volgen.

Digitale communicatie vindt plaats via onze site en via social media (nu: Facebook en Twitter). Wij verwachten dat deze wijze van communicatie de komende jaren versneld zal toenemen. Daarom zullen wij in 2015 het gebruik, actualiteit en informatieniveau van onze site gaan evalueren. deze evaluatie moet uiterlijk in 2016 leiden tot de uitvoering van gewenste aanpassingen.

Een aanpassing welke in ieder geval gaat plaatsvinden is de introductie van “mijn Vryleve”. Op dit onderdeel kan de klant zijn persoonlijke informatie terug vinden met betrekking tot de gehuurde woning, daarnaast biedt dit de klant interactieve mogelijkheden zoals het melden en inplannen van bijvoorbeeld een reparatieverzoek of inspectie.

- **Door informeren en actief informatie binnen te halen**

Via ons eigen magazine “Welkom Thuis”, de site en informatiebijeenkomsten kunnen we goed onze informatie beschikbaar stellen. Een mogelijkheid die we nog (te) weinig inzetten is die van de , al dan niet digitale, nieuwsbrief. In 2015 gaan we de wijze van inzet en de gewenste inhoud van deze instrumenten vaststellen.

Het verkrijgen van informatie van derden, bijvoorbeeld via social media, is nu nog niet ingebed in onze processen. In 2015 moet hier structuur in gebracht worden.

- **Door onze communicatie-wijze geregeld te evalueren**

Met ingang van 2015 gaan we elke twee jaar evalueren of we de beschikbare middelen goed inzetten, dat het ook oplevert wat we er van verwachten en dat de informatie ook komt bij de juiste personen.

6. Met wie gaan we dit realiseren?

Dit ondernemingsplan laat duidelijk merken dat we ons in een veranderende samenleving bevinden. Er wordt nu anders gedacht over de inrichting van de huursector (denk aan de nieuwe Woningwet en de parlementaire enquête), over organisatievormen, over informatie, over verantwoordelijkheid en over de interactie met klanten.

Een rode draad in dit denken is een vorm van participatie, meedenken, het samen doen. Niet voor niets is de titel van dit ondernemingsplan "**Samen verder**". De geformuleerde doelstellingen zijn alleen te realiseren als betrokkenen de handen ineen willen slaan en samen verder gaan om een optimaal resultaat te bereiken.

We willen **samen verder**:

- **Met onze klanten** (huidige en toekomstige huurders)
Het meedenken, meepraten en het meebeslissen door klanten/bewoners staat niet alleen hoog op onze agenda, maar ook op de maatschappelijke agenda. In de huursector neemt de overtuiging toe dat het huidige participatiemodel niet meer toereikend is. Een belangrijke factor is dat de huurdersorganisatie het moeilijk heeft of, zoals wij helaas hebben moeten constateren, door het niet kunnen vinden van bestuursleden niet meer actief is.
Wij hebben de afgelopen jaren wat geëxperimenteerd met klantenpanels (al dan niet digitaal), bewoners- en informatieavonden en zijn tot de conclusie gekomen dat we die kant op moeten. Mede ook ingegeven door gesprekken met de nog aanwezige adviescommissie. Het moet in die gesprekken gaan over de directe woonomgeving (straat of sub-complexniveau). De HBV zal meer de functie krijgen van bewaker van dit model en het totaal beeld (algemeen beleid) als gespreksonderwerp aan de orde stellen. Dit model willen we samen met de adviescommissie in de komende twee jaar uitwerken en dorp voor dorp implementeren.
- **Met de lokale overheid**
We hebben elkaar nodig. Een optimaal woonklimaat is alleen te verwezenlijken door een goede samenwerking. Een samenwerking zowel op ambtelijk- als op bestuurlijk niveau. Het inhoudelijk met elkaar bespreken van actuele (beleids) onderwerpen zal zeker kunnen bijdragen aan een afstemming van visies op bestuurlijk niveau. Naast duidelijkheid voor onze gezamenlijke klanten zal dit ook leiden tot het verbeteren van de efficiency bij beide partijen. Onderwerpen die wij voor 2015 op de agenda willen zetten zijn de aanpassing van de huisvestingsverordening, het maken van goede afspraken met betrekking tot WMO-aanpassingen, invulling van de buurtbemiddeling en de toekomstige bouwopgave in Rijnwaarden.
- **Met (zorg) instellingen**
De veranderingen in de zorg vanaf 2015 en de jaren daarna zullen ertoe leiden dat de mensen langer in hun woning blijven wonen en dat er behoefte is aan kleinschalige zorgprojecten. Een gezamenlijk beeld wat dit betekent voor de bewoners, de wijze van zorgverlening, de woning en hun directe woonomgeving is heel belangrijk. Zeker in Rijnwaarden waar de vergrijzing omvangrijker is dan gemiddeld in Nederland is het wenselijk dat betrokken partijen, met de gemeente niet alleen komen tot een gezamenlijke visie, maar ook tot een praktische plan van aanpak en werkafspraken.

Zorg staat eind 2014 nadrukkelijk op de diverse agenda's maar er zijn natuurlijk ook andere onderwerpen die de aandacht vragen. Zo is eind 2014 in gezamenlijk overleg tussen de gemeente Rijnwaarden en Vryleve afgesproken dat we met ingang van 2015 de buurtbemiddeling gezamenlijk gaan organiseren. Wel blijven wij streven wij naar een gezamenlijke, maar duidelijk goedkopere, oplossing binnen de Liemerse gemeenten.

Ook onderwijsinstellingen horen in dit overzicht thuis. als erkend leerbedrijf, proberen we elk jaar één of meerdere stageplekken beschikbaar te stellen. Wij vinden dit belangrijk. Niet alleen omdat leerlingen hierdoor werkervaring op kunnen doen, maar ook vanwege de kruisbestuiving. Jonge mensen, met nieuwe frisse ideeën, die kunnen ons ook het e.e.a. leren.

- **Met bedrijven**

Binnen de sector is een toenemende tendens waarneembaar om andere vormen te vinden van samenwerking tussen corporatie en bedrijven. Het gaat hierbij niet alleen om andere vormen van aanbesteden van nieuwbouw- of renovatieprojecten of langdurige totale onderhoudsoplossingen op complexniveau, maar ook andere vormen van groenonderhoud en het verder uitbesteden van activiteiten op het gebied van de automatisering. Een tendens die mede ingegeven is door de noodzaak tot verdere kostenbesparing bij de corporaties. Het is hierbij belangrijk een goed evenwicht te vinden tussen het behouden van de regie en de daarvoor noodzakelijke kennis en het vertrouwen in de deskundigheid van de andere partijen.

Daar waar mogelijk streven we ernaar om ook bedrijven, die veel mensen in dienst hebben met beperkingen, een kans te geven om voor ons werk uit te voeren, Hierbij moet vooral gedacht worden aan groenonderhoud en schoonmaakwerkzaamheden. Deze bedrijven geven wij de kans om in aanbestedingstrajecten mee te dingen.

- **Met collegae-corporaties**

Vryleve maakt deel uit van een tweetal samenwerkingsverbanden van corporaties binnen de huidige stadsregio Arnhem – Nijmegen. De G-5 corporaties bestaande uit De Gemeenschap en WoonGenoot beide uit Nijmegen, Valburg en Gendt en Kan-Oost bestaande uit Baston (Zevenaar), Laris Wonen (Didam), Bergh(Montferland) en Woonservice IJsselland (Doesburg).

In beide samenwerkingsverbanden neemt de zoektocht naar een gezamenlijke meerwaarde toe. Het delen van elkaars beelden over de huidige actualiteit en het meedenken over bredere problematiek is onvoldoende om een dergelijke samenwerking te handhaven.

Het is de doelstelling dat in beide samenwerkingsverbanden in 2015 vastgesteld wordt wat de meerwaarde voor de individuele corporaties is in het samenwerkingsverband.

7. Samen verder als organisatie

Met de nieuwe woningwet en de aanbevelingen vanuit de parlementaire enquête verandert het speelveld drastisch. Veranderingen niet alleen met betrekking tot de primaire taken, maar ook op het gebied van regelgeving en toezicht (zowel intern als extern). Het kan niet anders dan dat dergelijke wijzigingen ook effect hebben op het werken van en in de organisatie. Dit betekent dat wij als organisatie:

- **Betrouwbaar en integer zijn en blijven**

De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt om op deze onderdelen verbeteringen door te voeren. We hebben een onafhankelijk bureau een integriteitsonderzoek laten doen, waarvan we de aanbevelingen hebben uitgewerkt en geïmplementeerd. Met de gesprekken naar aanleiding van dit onderzoek werd duidelijk hoe dun sommige lijntjes kunnen zijn in een kleine organisatie als Vryleve en werkend in hechte gemeenschappen als de dorpen van Rijnwaarden. Deze bewustwording draagt nog steeds bij in het maken van de juiste keuzes.

Een goede samenwerking vraagt over en weer vertrouwen. Vertrouwen in Vryleve moet gevoed worden door ons handelen. Wat wij beloven moeten wij nakomen en “afpraak is afspraak” zijn prachtige woorden waar wij daadwerkelijk invulling aan willen geven.

Niet alleen naar buiten toe, maar ook binnen onze organisatie. Het is niet altijd gemakkelijk om collegae aan te spreken op verkeerd handelen of het niet nakomen van gemaakte afspraken. Dit is één van de belangrijke onderwerpen die aan de orde komen tijdens de verbetertrajecten op “afdelingsniveau”, die we in 2015 afronden.

- **Nieuwsgierig naar vernieuwing zijn**

Het kan altijd beter is een belangrijk motto voor ons. Dit betekent dat wij ons bewegen op o.a. digitale netwerken om meningen en ideeën van anderen te horen, dat wij openstaan voor informele gesprekken met initiatiefnemers op welk vlak dan ook.

Vernieuwing komt vaak niet voort uit de eigen sector. Het is de kunst met vernieuwers in aanraking te komen en/of hun ideeën op andere wijze te leren kennen.

In onze discussiebijeenkomsten, waaraan in principe elke medewerker kan deelnemen, kunnen deze opgedane ideeën worden besproken en mogelijk leiden tot nieuwe werkwijzen of initiatieven.

- **Kostenbewust handelen**

We hebben al vele grote stappen gezet, maar diverse kleinere stapjes kunnen we nog zeker maken. Denken vanuit juiste prijs- kwaliteitsverhouding met het besef dat niet alle woningen dezelfde kwaliteit kunnen hebben is daarbij een belangrijk uitgangspunt. Dat geldt ook voor het feit dat we niet elke huurder zijn zin kunnen geven, maar dat we wel altijd moeten kunnen uitleggen waarom we iets wel of niet uitvoeren.

Ook op het vlak van ontwikkeling van nieuwe projecten zijn nog verbeteringen realiseerbaar. Enerzijds door het traditionele denken los te laten, anderzijds door meer de focus te leggen op het beoogde resultaat.

- **Volledig procesgericht gaan werken**

Steeds meer merken we als relatief kleine organisatie dat het werken vanuit hiërarchische structuren de effectiviteit niet ten goede komt. Dit betekent dat we binnen de komende vijf jaar volledig de omzetting willen realiseren naar een procesgerichte organisatie, waarbij de procesverantwoordelijke leiding geeft aan elke professional binnen het betreffende proces.

- **De Governance versterken**

Met name in het rapport van de parlementaire enquête commissie wordt kritisch ingegaan op de kwaliteit van de governance. Op basis van hun onderzoek constateert de commissie dat de governance beter kan en beter moet.

In 2014 is er bij Vryleve een visitatie uitgevoerd over de tijdspanne 2011 – 2014. De visitatiecommissie geeft hun beoordeling over de governance bij Vryleve weer in een specifiek hoofdstuk in hun eindrapport. Het gemiddelde oordeel van de visitatiecommissie komt uit op een 7,2, waarmee boven het landelijk gemiddelde gescoord wordt.

De planning & control cyclus zit goed in elkaar. Vanaf de start van het planningsproces, de besluitvorming, tussentijdse rapportages en de mogelijkheden tot bijsturen is alles goed geregeld. Belangrijk hierbij is ook de openheid die Vryleve betracht bij haar prestaties. “Heel open toont Woonstichting Vryleve de resultaten door de verslagen op de website te publiceren. De website ziet er daarvoor ook uitnodigend uit”.

Met betrekking tot de interne governance heeft de Raad van Commissarissen (RvC) binnen Vryleve een belangrijke rol. Waar de enquête commissie zich zeer kritisch uitlaat over hun bevindingen op dit vlak, geeft de visitatiecommissie voor het intern toezicht binnen Vryleve gemiddeld een 7,5. Met name wordt goed gescoord op de rolopvatting tussen bestuurder en Raad van Commissarissen, de samenstelling van de RVC (de leden verschillen qua achtergrond veel en relatief veel leden zijn er pas bij) en het toetsingskader wat wordt gehanteerd bij grote investeringen.

Natuurlijk een prachtige beoordeling, maar geen reden om daar te lang bij stil te staan. Het is goed, maar kan beter. Dat is ook vastgesteld in de jaarlijkse evaluatie van de RvC, welke extern begeleid werd. Voor de komende jaren zijn de volgende ambities bepaald:

- meer ruimte creëren voor het bespreken van maatschappelijk relevante ontwikkelingen (mogelijk in samenwerking met collega-corporaties)
- het handhaven van de huidige kwaliteit van besluitvorming
- op het financiële vlak een breder borging creëren binnen de Rvc

Naast het realiseren van de gestelde ambities zal in de komende jaren ook de statuten aangepast worden. Dit gebeurt zodra de nieuwe Woningwet is vastgesteld en duidelijk is wat er qua regelgeving gaat gebeuren met de aanbevelingen vanuit de parlementaire enquête commissie.