

# Strategie 2023

---

*Kwaliteit van leven door duurzaam wonen*

---



wonion 



## Inhoud

<b>Onze missie .....</b>	<b>4</b>
<b>Wij zijn Wonion .....</b>	<b>5</b>
<i>Mensgericht: we staan voor iedereen klaar .....</i>	5
<i>Verbindend: we brengen samen .....</i>	5
<i>Eenvoud: we houden het simpel.....</i>	6
<i>Ondernemend: we willen vooruit .....</i>	6
<b>Strategische thema's.....</b>	<b>7</b>
<i>Zorg voor mensen.....</i>	7
<i>Passende woningen.....</i>	7
<i>Fijne wijken.....</i>	8
<i>Aandacht voor vandaag en morgen.....</i>	8
<b>Onze bouwstenen.....</b>	<b>10</b>
<i>Medewerkers die aanpakken .....</i>	10
<i>Helder communiceren .....</i>	10
<i>Degelijk rekenen.....</i>	10
<b>Bijlage: Doelen en activiteiten .....</b>	<b>11</b>
<i>Zorg voor mensen.....</i>	11
<i>Passende woningen.....</i>	13
<i>Fijne wijken.....</i>	13
<i>Aandacht voor vandaag en morgen.....</i>	14
<i>Medewerkers die aanpakken .....</i>	15
<i>Helder communiceren .....</i>	15
<i>Degelijk rekenen.....</i>	16

## Onze missie

Onze samenleving herschikt zich naar een nieuwe tijd. Door geopolitieke, klimatologische en ecologische ontwikkelingen kijken we anders naar wonen, werken, ontspannen. Inventief. Milieubewust. Energiezuinig. Dat vergt scherpte op de vierkante meter. We leven in een kleurrijke mix van culturen bij elkaar. Dat vraagt om woonomgevingen waarin iedereen zich thuis kan voelen. Mensen worden ouder. Daarvoor zijn gepaste zorg en woningen nodig. En dan is er nog de slimme technologie. Die kan menselijke inzet deels vervangen. Maar ze kan mensen ook vereenzamen.

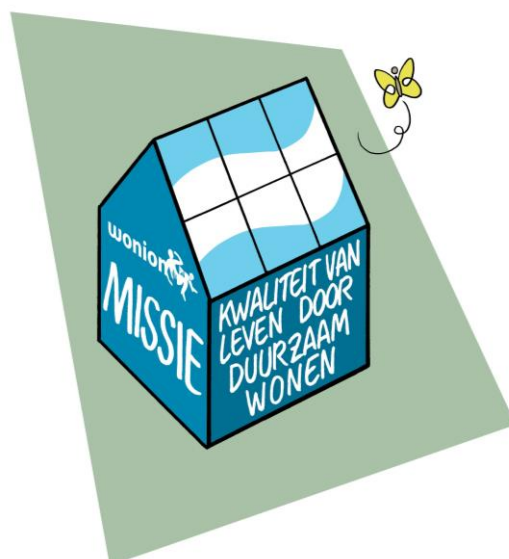
### **Onze missie: Kwaliteit van leven door duurzaam wonen.**

Kwaliteit van leven betekent voor ons dat we mensen hun geluk gunnen. Daar kunnen we aan bijdragen door te zorgen voor betaalbare, veilige en comfortabele woningen. Fijne en gezonde huisvesting die past bij de (inkomens)situatie en de levensfase van de huurder.

Met duurzaam wonen bedoelen we dat de woning én de woonomgeving altijd stabiele en slijtvaste geluksfactoren zijn. Goed voor een glimlach van de huurder. Door de duurzame bouw en de met zorg overwogen wijkinrichting. En doordat wij als Wonion durven te vernieuwen. Vaste patronen van ons afschudden. We gaan niet alleen mee met de behoeften van onze huidige en toekomstige huurders. Die verwachtingen zijn we ook geregeld vóór.

De samenleving is druk bezig zichzelf opnieuw uit te vinden. Hierbij waken we ook over de plichten van nú naar onze huurders. Stippen aan de horizon en oplossingen voor nu. Die twee samenbrengen is een pittige uitdaging. Prima, daar houden we van. We merken dat samenwerken de sleutel is. Open staan voor innovaties. Verbinden. Geen ideeën tegen de borst houden. Maar die samen delen. Goed gebruik maken van talenten. Waar die ook zitten. Bij onze medewerkers, partners, huurders of maatschappelijke organisaties.

### **Onze missie waarmaken; dat doen we samen.**



## Wij zijn Wonion



### **Mensgericht: we staan voor iedereen klaar**

We zien mensen zoals ze zijn. Als personen van vlees en bloed. Met hun eigen achtergronden en verhalen. We hebben aandacht voor alle mensen; ook voor hen die zichzelf minder goed redden en zo ongewild buiten beeld blijven. Samen met onze partners ondersteunen we deze mensen in hun (hulp)vraag. We zijn een gastvrije en sociale organisatie. Zonder drempels. Makkelijk bereikbaar en altijd open voor een goed gesprek. Ook binnen onze organisatie draait alles om mensen. We verschuilen ons niet achter systemen. Maar we zijn persoonlijk betrokken. Duidelijk en betrouwbaar. Mensen weten wat ze aan ons hebben.

### **Verbindend: we brengen samen**

We slaan bruggen. Tussen mensen. Tussen organisaties. Tussen vandaag en morgen. Bruggen waarover we samen kunnen doorreizen. Want onze missie is veelomvattend; die maken we niet in ons eentje waar. Daarvoor is sterke samenwerking nodig. Met onder andere maatschappelijke organisaties, zorginstellingen, overheid, bouwbedrijven en facilitaire dienstverleners. Wij smeden het netwerk. Houden de contacten warm. Wisselen kennis, ervaringen en ideeën uit. Zodat al die eilandjes van expertise hun krachten kunnen bundelen. En we samen kunnen zorgen voor die duurzame kwaliteit van wonen en leven.

## **Eenvoud: we houden het simpel**

Bij alles wat we doen en bedenken streven we naar eenvoud. Naar duidelijke oplossingen die iedereen begrijpt. Naar glasheldere informatie. We leven in een steeds complexere wereld. Tegelijkertijd zijn er steeds meer mogelijkheden om het leven eenvoudiger te maken. Dat laatste; dáár richten we ons op. Kiezen voor eenvoud betekent: doordringen tot de kern. Begrijpen waar het écht om gaat. Bij onder andere het gebruik van woningen, het communiceren van diensten, het verstrekken van opdrachten. Dat is niet altijd de makkelijkste weg. Wel de beste. Voor onze huurders, partners en collega's.

## **Ondernemend: we willen vooruit**

We zijn een ondernemende organisatie. We koesteren wat goed gaat én we kijken continu waar het beter kan. Vandaar dat we innovaties stimuleren. Er een pioniersmentaliteit op nahouden. Dat helpt ons om onze doelen eerder en beter te behalen. Of kosten slim en verantwoord te reduceren. Vooruitgang komt niet uit de lucht vallen; die moet je faciliteren. We ondersteunen onze medewerkers dan ook waar nodig en mogelijk. We zorgen voor voldoende kennis en capaciteiten in onze organisatie om de stroom van (nieuwe) complexe taken goed aan te kunnen. Zodat we onze huurders vandaag én morgen doeltreffend van dienst kunnen zijn.

# Strategische thema's

## Zorg voor mensen

### Behulpzaam

Wonen is meer dan een dak boven je hoofd. Dat is het kader. De invulling daarvan; die kan per situatie verschillen. Daarin willen we binnen onze mogelijkheden maatwerk leveren. Zo gaat wonen steeds nauwer samen met zorg. En vragen ook eenzaamheid, armoede en maatschappelijk afwijkend gedrag om onze aandacht. De oorzaken kunnen we niet altijd wegnemen. We kunnen wel proberen de gevolgen te verzachten. En een woon- en leefomgeving creëren die positief bijdraagt.



### Beschikbaar

We willen onze doelgroepen op tijd woonruimte bieden. Verschillende (groepen) mensen zoeken een woning doordat hun woonbehoefte is veranderd. We hebben zicht op deze groepen en we spelen zo gericht mogelijk in op hun behoeften en mogelijkheden. We richten ons in de basis op huishoudens met een laag inkomen. We hebben aandacht voor mensen die in een kwetsbare positie verkeren en niet zelfstandig in hun woonruimte kunnen voorzien.

### Betaalbaar

Wat voor de één een betaalbare woning is, kan voor een ander onbetaalbaar zijn. En wat eens betaalbaar was, hoeft dat niet altijd te blijven. Dit betekent dat we niet alleen 'op papier' voldoende woningen moeten hebben voor onze belangrijkste doelgroepen. Het houdt ook in dat een huishouden aandacht verdient als ons beleid en de praktijk niet (meer) op elkaar aansluiten, bijvoorbeeld door veranderde persoonlijke omstandigheden. We hebben oog voor deze oorzaken en zoeken samen met andere partijen naar mogelijkheden om wonen betaalbaar te houden.

## Passende woningen

### Kwaliteit

Voor een goede kwaliteit van leven is een veilige, gezonde en comfortabele woning een belangrijke voorwaarde. We zorgen ervoor dat elke woning die we aanbieden hier aan voldoet. Daarnaast kunnen de leefsituaties en de specifieke behoeften van onze huurders verschillen. Onze medewerkers – en onze partners – maken optimaal gebruik van de mogelijkheden om onze huurders te helpen en verder te brengen.



## Duurzaam

We zetten in op duurzaam en circulair woningbezit. Dit doen we altijd in het belang van onze huurders en het beperkt zich niet tot de vier muren van een huis. Investerings leiden tot beter betaalbare woonlasten en/of een comfortabeler woonklimaat. Het gedachtegoed van The Natural Step is hierbij onze leidraad. Dit betekent dat we oog hebben voor het (her)gebruik van materialen, dat we afvalstromen beperken en dat we streven naar zo veel mogelijk gebruik van schone energie.

## Fijne wijken

### Leefbaar

Kwaliteit van leven vraagt om buurten waarin bewoners zich thuis voelen. Daarom zorgen we voor voldoende variatie in ons woningbezit. Stellen we ons flexibel op bij het toewijzen van woningen. En maken we ons sterk voor goede voorzieningen en fysieke en sociale verbindingen. Zo creëren we vitale buurten, voor meerdere levensfasen en leefstijlen. We willen ervoor zorgen dat ook oudere, kwetsbare en multiculturele inwoners zich welkom voelen. Tegelijkertijd verwachten we van al onze huurders dat zij zich opstellen als burger van een bredere samenleving. We geven zelf het goede voorbeeld en stimuleren huurders die hieraan bijdragen.



### Groen

Een groene buitenomgeving maakt mensen gelukkig. Zo'n omgeving is gezond. Goed voor het milieu. Samen 'groen bezig zijn' in de buurt versterkt bovendien de sociale binding. Daarom zetten we zichtbaar in op groen in de wijk. Dit doen we niet alleen, maar samen met de gemeente, bewoners en andere partners. We gaan voor minder verharding. Zodat we hittestress beperken. En regenwater de bodem in trekt. Meer biodiversiteit. Zodat we de gezondheid van het ecosysteem bevorderen. En de bewoners nog meer kunnen genieten van de omgeving.

## Aandacht voor vandaag en morgen

We nemen verantwoordelijkheid voor een duurzaam leefbare woonomgeving. Dat zijn we verplicht aan onze toekomstige huurders en - als publieke organisatie - aan de samenleving.

### Toekomst

We dagen onszelf uit om nu al zo goed mogelijk rekening te houden met de generaties na ons. Zonder de behoeften van vandaag uit het oog te verliezen. Dit doen we door óók te denken in scenario's waarin de energietransitie, circulariteit en klimaatadaptatie, de groeiende



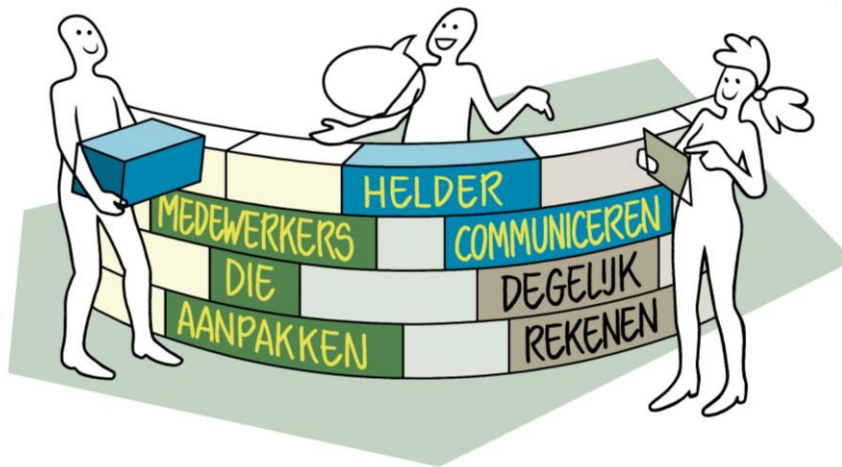
zorgbehoefte en de toenemende diversiteit in de samenleving vaste(re) vormen hebben aangenomen. Waarin technologische innovaties en voordelen samengaan met aandacht voor het menselijke contact. En waarin we, ook door die bril, altijd blijven kijken naar de belangen van onze huurders.

### Nu

Terwijl we behoedzaam vooruitlopen op morgen, gaan we ook gevat mee in de dynamiek van vandaag. We zijn alert op maatschappelijke, geopolitieke en economische ontwikkelingen die onze huurders en onze organisatie raken. Op veranderingen in de wet- en regelgeving. We zijn wendbaar. Klaar om in te spelen op nieuwe eisen en bewegingen. Binnen de duurzaamheidsstrategie van The Natural Step plannen we van achteren naar voren. Van het einddoel naar de stappen voor nu en de komende jaren. Zodat onze oplossingen voor vandaag bijdragen aan onze doelen van morgen.



## Onze bouwstenen



### Medewerkers die aanpakken

We werken met een fijne club mensen. Medewerkers die hun vak kennen en die onze huurders graag helpen om plezierig te wonen en gelukkig te leven. Daarvoor doen we wat nodig is. We tonen initiatief, weten van doorpakken en zijn creatief in het vinden van oplossingen. We faciliteren medewerkers met behulp van technische toepassingen en middelen. Waar dat beter is zoeken we de samenwerking zowel binnen als buiten de organisatie. Samen sterker!

### Helder communiceren

Om ambities samen waar te maken is heldere informatie essentieel. Communicatie over ons beleid, onze plannen en onze werkzaamheden. Binnen onze organisatie, naar onze huurders en naar de organisaties waarmee we samenwerken. Daarom zorgen we ervoor dat onze informatie op orde is en werken we met up-to-date en veilige informatiesystemen.

### Degelijk rekenen

Wonion voert een toekomstbestendig financieel beleid. Die toekomst is op veel vlakken onzeker; daar houden we rekening mee. We kennen onze risico's en de mogelijke impact ervan, we benutten de financiële ruimte die we hebben en we waarborgen dat we tegenvallers kunnen opvangen. We zorgen ervoor dat het financiële en het maatschappelijke rendement van onze investeringen in balans zijn. Waar een investering (extra) groot is, zien we ook een belangrijke verbetering terug voor onze huurders. Dat is simpelweg niet meer dan eerlijk.



# Bijlage: Doelen en activiteiten

## Zorg voor mensen

### Behulpzaam

#### Doelen

- We zorgen ervoor dat huurders zich voor het grootste deel zelf kunnen redden en ze datgene vinden wat ze nodig hebben. Waar huurders hulp nodig hebben zijn we bereikbaar, gaan wij het gesprek aan en bieden wij hen ondersteuning (bijvoorbeeld in de vorm van maatwerk).
- We weten wat de behoefte van onze huurders is en spelen hierop in.
- We zorgen ervoor dat huurders met een zorgvraag zo lang mogelijk prettig kunnen (blijven) wonen, in hun huidige of een andere woning.
- We huisvesten kwetsbare doelgroepen en we zorgen (in afstemming met andere partijen) dat zij prettig kunnen wonen.

#### Activiteiten

- We zorgen dat we (vanuit de Klantvisie) blijvend in gesprek blijven met de huurder, o.a. d.m.v. het klantpanel dat we twee keer per jaar inzetten.
- Gemeente, zorgpartijen en Wonion werken samen aan de hand van het in 2023 op te stellen gemeentelijke uitvoeringsplan Wonen en Zorg 55+. Daarmee is er afstemming op woningniveau, de omgeving, de sociale component en het bevorderen van de positieve gezondheid (gemeentelijke doelstelling).
- We zien dat de vraagdruk vanuit verschillende doelgroepen op de (sociale huur)woningmarkt hoog is. We zoeken hierin (samen met andere partijen) naar een goede balans tussen toewijzingen aan kwetsbare doelgroepen en reguliere woningzoekenden. Daarom monitoren we op corporatie- en op regionaal niveau de bemiddelingen.
- We onderzoeken de inzet van gesprekken met ouderen vanuit Comfortabel Thuis in ACo-verband. We brengen de behoefte van ouderen in beeld en kijken wat zij nodig hebben om prettig te blijven wonen. Dat kan in de huidige woning of in een andere woning.

### Beschikbaar

#### Doelen

- We huisvesten onze doelgroep gemiddeld binnen één jaar actieve zoektijd.
- Onder onze doelgroep verstaan we Huurtoeslaggerechtigde huishoudens die op zoek zijn naar een permanente woning.
- Wie in een kwetsbare positie verkeert heeft onze aandacht en voorzien we tijdig (binnen een half jaar) van passende huisvesting.
- We hebben inzicht in de behoefte en samenstelling van de groeiende groep actief woningzoekenden en treffen zo nodig aanvullende maatregelen om invulling te geven aan de korte- en lange termijnbehoefte.

#### Activiteiten

- Wonion draagt naar behoefte bij aan de sociale huur in de gemeente Oude IJsselstreek. In 2022 zijn we bij Wonion en de ACo uitgegaan van het Trendscenario van het AWLO en is de beoogde woningvoorraad verhoogd naar 4.500. De laatste Primos huishoudensprognose laat een soortgelijk beeld zien, we houden de koers van 4.500 voor 2032 vast. We houden daarbij rekening met een groeiend aandeel sociale huur in de gemeente, als gevolg van het groeiende aandeel ouderen en daarmee grotere vraag naar sociale huur. We verwachten een stapsgewijze groei van het aandeel (sociale) huur van 25% naar 26% in 2032.
- We verbeteren de doorstroming door de aanpassing van het Thuis in de Achterhoek toewijzingsbeleid. In 2023 monitoren we de effecten. We onderzoeken daarnaast de start van gesprekken vanuit Comfortabel Thuis met ouderen waarbij doorstroming één van de uitkomsten is (zie activiteit onder 'Behulpzaam').
- We onderzoeken hoe we de bouw van nieuwe woningen kunnen versnellen. Denk aan verdichting, het naar voren halen van projecten of evt. andere mogelijkheden.

## **Betaalbaar**

### Doelen

- We houden wonen betaalbaar voor onze huurders. Samen met de gemeente en andere partners benutten we de mogelijkheden die er zijn om de woonlasten te beperken.
- Door preventie en afstemming met betrokken partijen zorgen we ervoor dat minder mensen in betalingsproblemen komen.

### Activiteiten

- Onze ambitie is om minimaal 80% van de woningen die vrijkomen aan te bieden voor huurders die afhankelijk zijn van huurtoeslag. Door een aantal ontwikkelen zien we dat we dit steeds moeilijker halen. We gaan daarom nieuw (streef)huurbeleid ontwikkelen.
- De jaarlijkse huurverhoging over alle huurders is gemiddeld inflatievolgend.
- Het bezit van Wonion is betaalbaar. Dit doen we door:
  - o Nieuwbouw heeft een huurprijs tot aan de aftoppingsgrenzen van de Huurtoeslag;
  - o Behoud en vernieuwbouw van betaalbare maar verouderde gezinswoningen tot moderne gezinswoningen;
  - o Het verduurzamen van woningen om stijging van woonlasten te voorkomen.
- Het maatwerkbeleid voor huurders met inkomensdaling blijft van kracht. Ook het Noodfonds voor urgente/incidentele gevallen blijft in stand.
- De reeds bestaande afspraken en samenwerkingen met o.a. met Schuldhulpmaatjes worden gecontinueerd. Verder wordt tezamen gekeken hoe schulden nog meer preventief kunnen worden voorkomen. Hier wordt onder meer ook gekeken naar de relatie met het energieverbruik ter voorkoming van energiearmoede.
- Samen met de gemeente onderzoeken we de mogelijkheden om het netwerk rondom armoede- en schuldenproblematiek te versterken. Dit is een vervolg op de belanghoudersbijeenkomst Woon- en leeflasten die we eind 2022 hebben georganiseerd.

## Passende woningen

### Kwaliteit

#### Doelen

- We bieden veilige, gezonde en comfortabele woningen.
- We bieden maatwerk om aan specifieke wensen van huurders te voldoen zolang dit past binnen de mogelijkheden.

#### Activiteiten

- Wij zorgen voor een voldoende zorggeschikte woningvoorraad (plusminus 50% van de woningen is in 2030 zorggeschikt op verschillende niveaus).
- Samen met onze partners ontwikkelen en testen we in 2023 een 'Methodiek voor een periodieke veiligheidscheck'. WijWonen zal bij deze ontwikkeling betrokken worden.
- We ontwikkelen beleid waar we richting geven aan het voorzieningenniveau van onze woningen.

### Duurzaam

#### Doelen

- We verduurzamen de woningvoorraad zodat uiterlijk in 2050 een CO<sub>2</sub> neutrale woningvoorraad is behaald.
- Verduurzaming draagt bij aan een comfortabel woonklimaat en betaalbare woonlasten.
- Met onze woningen realiseren we een zo laag mogelijke impact voor het milieu.

#### Activiteiten

- Het realiseren van een CO<sub>2</sub> neutrale woningvoorraad doen we door uitvoering te geven aan het 'Masterplan CO<sub>2</sub> neutraal'. De doelstelling is om de komende jaren gemiddeld zo'n 100 woningen per jaar te verduurzamen tot Nul-op-de-meterniveau (gasloos), i.c.m. een Energieprestatievergoeding (EPV).
- Alle nieuwbouw wordt gerealiseerd op Nul-op-de-meterniveau (gasloos).
- Om met onze activiteiten zo min mogelijk milieu-impact te realiseren, onderzoeken en testen we verschillende mogelijkheden o het gebied van circulariteit, biobased bouwen, bouwen met zo min mogelijk installaties en het meetbaar maken van de milieu-impact.

## Fijne wijken

### Leefbaar

#### Doelen

- Buurten met bezit van Wonion zijn geschikt voor mensen in verschillende levensfasen en met verschillende achtergronden.
- In de buurt is sprake van zo min mogelijk overlast. Nieuwe bewoners voelen zich welkom en dragen hier zelf ook aan bij.
- We willen onze activiteiten in de wijk gebruiken om mensen meer te verbinden en te betrekken.

#### Activiteiten

- Onderzoeken hoe we huurders vanuit onze activiteiten in de wijk (bijv. verduurzamingsprojecten) kunnen verbinden en betrekken. Evt. stellen we een leefbaarheidsvisie op.
- Wij zorgen voor een gedifferentieerde woningvoorraad. Dit doet Wonion d.m.v. toevoeging door nieuwbouw, renovatie en individueel maatwerk.
- We hebben jaarlijks een budget voor leefbaarheid dat we inzetten voor initiatieven in de wijk (o.a. Graafschap verbindt).
- We werken aan de (samenwerking bij) woonfraude(beleid).

## **Groen**

### Doelen

- We benutten de mogelijkheden voor groen in de wijk om een bijdrage te leveren i.r.t. gezondheid en milieu. Voor die mogelijkheden kijken we o.a. naar: hittestress, klimaatadaptatie en biodiversiteit. We trekken hierin op met andere partijen.

### Activiteiten

- We willen beleid en visie op de inzet en het gebruik van groen realiseren.
- We hebben inzicht in waar hittestress in onze woningvoorraad plaatsvindt en we benutten de (nieuwe) mogelijkheden om dit goed te monitoren. Van reactief naar proactief.
- Samen met huurders ontwikkelen en realiseren we aanvullende oplossingen op het gebied van klimaatadaptatie, hittestress en biodiversiteit. Lopende acties in dit kader zijn de 'Tegel eruit, plant erin'-actie en de ontwikkeling van de Bongerd.

## **Aandacht voor vandaag en morgen**

## **Toekomst**

### Doelen

- We kijken vooruit zodat we weten wat in de toekomst de behoefte is op het vlak van wonen en wonen-gerelateerde onderwerpen (duurzaamheid, zorg, arbeidsmarkt, etc.).
- We hebben oog voor nieuwe technologische ontwikkelingen en weten hoe we dit (nu of in de toekomst) binnen onze organisatie kunnen inzetten.
- Bij al onze activiteiten houden we oog voor de balans tussen wat het beste is voor 'nu' en voor 'later'. We zorgen ervoor dat wat we nu doen zoveel mogelijke positieve impact heeft voor later én dat wat later nodig is niet ten koste gaat van wat nu wordt gevraagd.

### Activiteiten

- We zoeken de samenwerking en staan open voor nieuwe innovaties en ontwikkelingen. Door deze samenwerkingspartners en -verbanden zijn we op de hoogte van wat er nu speelt, kunnen we onze doelen behalen maar weten we ook wat er later nodig is.
- Studenten spelen een belangrijke rol bij onze organisatie. We werken samen met MBO-, HBO- en universitaire studenten. Wonion helpt zo studenten bij hun ontwikkeling en de studenten helpen Wonion bij de ontwikkeling van de organisatie(doelen).
- We gebruiken het gedachtegoed van The Natural Step om onze duurzame doelstellingen in de toekomst te realiseren. Ook stelt de manier van denken (backcasten) ons in staat

om scherp te krijgen welke stappen we nu moeten nemen zodat we straks ons doel bereiken.

- In 2023 starten we na een verkenning een pilot voor het digitaal beschikbaar stellen van informatie over woningen, wijken en verduurzamingsmogelijkheden.

## **Nu**

### Doelen

- We zijn een flexibele organisatie en zijn in staat om in te spelen op de ontwikkelingen van nu.
- We hechten aan het belang van de inrichting en inbedding van governance, risicomanagement en compliance binnen onze organisatie.

### Activiteiten

- We maken gebruik van verschillende rapportages en prognoses, zoals de Woon- en vastgoedmonitor van de Regio Achterhoek, het nieuwe Thuis in de Achterhoek dashboard en Primospgnose. Hiermee houden we in het oog wat er om ons heen gebeurt en kunnen we inspelen op de (lange en korte termijn) ontwikkelingen.
- We werken aan nieuw beleid op het gebied van compliance en volgen de ontwikkelingen rondom actuele wet- en regelgeving.

## **Medewerkers die aanpakken**

### Doelen

- We hebben medewerkers met de juiste capaciteiten.
- We zorgen voor aanvullende specialistische kennis als dat nodig is.
- We werken met de juiste (technische) toepassingen en middelen waarmee we medewerkers in staat stellen om onze doelen te behalen.

### Activiteiten

- We werken verder aan het verstevigen van de kennis en capaciteiten binnen onze organisatie om onze doelen beter te kunnen behalen. We hebben hierbij oog voor de ontwikkelings- en doorgroeimogelijkheden van onze medewerkers.
- Ook neemt de samenwerking met studenten op verschillende niveaus en vanuit verschillende opleidingsinstituten een belangrijke rol in.
- We werken aan strategisch HRM-beleid.
- We zijn bezig met de ontwikkeling van nieuw beleid informatisering en automatisering (I&A). Met ons I&A beleid stellen we onze organisatie en onze medewerkers in staat om het werk goed en efficiënt uit te kunnen voeren.

## **Helder communiceren**

### Doelen

- We zorgen voor heldere communicatie en goede informatievoorziening voor onze huurders.

- De klant kan zelf bepalen hoe en wanneer hij contact opneemt met Wonion en wordt snel, vriendelijk en professioneel geholpen.
- We werken structureel aan eenvoud in onze interne processen en communicatie.
- Onze informatie is op orde en we werken met een goede en veilige informatievoorziening.

#### Activiteiten

- We verbinden de Klantvisie aan interne processen zoals Zaakgericht Werken, de website en het klantportaal.
- We ontwikkelen een nieuwe website en digitaal klantportaal.
- Het continu bevorderen van eenvoud en toegankelijkheid van informatie en communicatie, ook i.r.t. tot onze samenwerkingspartners.
- We verbeteren de interne samenwerking door procesoptimalisatie en de juiste informatie.
- We werken aan informatieveiligheid. Naast de genomen technische en procedurele maatregelen op dit vlak, besteden we de komende tijd aandacht aan bewustwording/awareness onder medewerkers.

## **Degelijk rekenen**

#### Doelen

- Het behouden van een goede financiële positie teneinde de strategische doelen te kunnen realiseren voor zowel de periode tot 2032, als voor de lange termijn.
- We kunnen inspelen op veranderingen, kennen onze risico's en hebben de mogelijkheid om financiële tegenvallers op te vangen.
- De samenhang van onze investeringen draagt optimaal bij aan onze organisatiedoelstellingen en de keuzes die we daarbij maken zijn transparant.

#### Activiteiten

- Wonion handelt binnen de grenzen die gesteld worden door AW en WSW. Daarnaast stelt Wonion eigen grenzen, omdat we ook op de lange termijn grote opgaven, moeten kunnen realiseren.
- Er wordt actief gezocht naar het optimaal benutten van de financiële ruimte, binnen de eigen risico afweging en met behoud van de financiële continuïteit voor de lange termijn.
- Het toepassen van het afwegingskader om projecten af te wegen en te toetsen welke projecten optimaal bijdragen aan de organisatie doelstellingen en daarmee het gewenste maatschappelijk rendement.





## Contactgegevens Wonion

Huurders van Wonion kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week online zaken regelen via de persoonlijke pagina MijnWonion.

### Wonion

Telefoon (0315) 69 60 00  
E-mail [info@wonion.nl](mailto:info@wonion.nl)

### Bezoekadres

Hutteweg 115, 7071 BV Ulft

### Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van  
08.30 - 17.00 uur telefonisch  
en op afspraak

### U vindt ons ook online

 [www.wonion.nl](http://www.wonion.nl)  
 @Wonion\_  
 WooncorporatieWonion  
 company/wonion

**wonion. duurzaam in wonen**