



Groei en Geluk

De koers van deltaWonen

Zwolle, februari 2020

Inhoud

	Een nieuwe koers voor deltaWonen	1
	De wereld om ons heen	3
	Waarom we doen wat we doen.....	5
	Hoe we het doen	8
	Wat wij gaan doen	14
	Tot slot.....	18

Een nieuwe koers voor deltaWonen

In 2009 presenteerden we Durf en Duurzaamheid 1.0; het plan dat ons de afgelopen jaren houvast gaf bij de economische, sociale en ecologische keuzes die we maakten als woningcorporatie.

De titel 'Durf en Duurzaamheid' refereert aan het feit dat wij als eerste woningcorporatie het lef hadden om te kiezen voor duurzaamheid als leidend principe. Duurzaam omgaan met people, planet en profit heeft vanaf de introductie van Durf en Duurzaamheid versie 1.0, het denken en doen binnen onze organisatie bepaald. Met een aanscherping van de strategische doelstellingen volgde in 2012 Durf en Duurzaamheid versie 2.0. Dit gaf ons een nog scherpere focus op onze ambities en het heeft geleid tot mooie prestaties.

DeltaWonen in een notendop...

DeltaWonen heeft ongeveer 15.000 woningen in Zwolle, Kampen en Wezep. Die woningen bouwen, verhuren en onderhouden we vanuit de kennis die we hebben over onze huurders en de markt. Door onderzoek weten we wat er nodig is, wat huurders willen en hoeveel zij voor een woning kunnen betalen. In goede samenwerking met de 3 gemeenten, de collega-corporaties en andere maatschappelijke organisaties zorgen we voor de leefbaarheid in onze wijken. De kwaliteit van onze woningen meten we af aan onder andere de duurzaamheid ervan, maar wordt ook bepaald door de uitstraling van onze woningen. Inmiddels hebben we ruim 5.000 woningen verduurzaamd tot minimaal een label B, Hiermee hebben circa 8.000 woningen minimaal label B of hoger. Ook hebben we inmiddels de eerste energieneutrale woningen en energie-nota-nul woningen kunnen verhuren. Huurders zijn tevreden over onze dienstverlening. DeltaWonen doet het al een groot aantal jaren goed. Maar ook de sector doet het goed, daarom zijn de scores die eerder voldoende waren om een A te scoren nu net niet genoeg. De daling is een mooie prikkel om verbeterinitiatieven te nemen. Voor de komende jaren is de ambitie gericht op verdere verbetering op alle prestatievelden. Door een efficiënte controlcyclus (ondersteund door een up-to-date business intelligence systeem), kunnen we vanuit assetmanagement goed sturen op directe en indirecte rendementen. Dat maakt van deltaWonen een financieel gezonde organisatie. Binnen deltaWonen werken we volgens de Lean werkmethode. Deze methode is inmiddels in de haarvaten van onze organisatie geworteld en geeft ons tot op de dag van vandaag handvatten om onszelf elke keer opnieuw te verbeteren.

In 2018 presenteerden wij de eerste versie van onze nieuwe Koers 'Groeï en Geluk'. Nieuwe tijden vroegen en vragen om een herbezinning op onze positie en maatschappelijke meerwaarde als woningcorporatie; maar ook om een nieuwe koers. Omdat óók de huurder van de toekomst op ons moet kunnen rekenen. En omdat we klaar willen zijn om de kansen van morgen te pakken. Maar bovenal ook omdat er, door nieuwe technologieën en inzichten, nieuwe wegen te bewandelen zijn op weg naar de verwezenlijking van onze ambities.

We leven in tijden waarin technologische, wetenschappelijke, klimatologische en sociologische ontwikkelingen elkaar in razendsnel tempo opvolgen. Daarom willen en kunnen wij onze koersplan 'Groeï en Geluk' niet in beton gieten. Wij willen snel inspringen op veranderende inzichten en nieuwe mogelijkheden. De voorbeelden van onze projecten die in dit koersplan blijven zich dan ook vernieuwen. Jaarlijks zullen wij onze koers onder de loep houden en waar nodig aanpassen op de nieuwe ontwikkelingen, zowel in- als extern. Dit heeft begin 2020 geleid tot een eerste update van Groeï & Geluk; welke u nu leest.

Groeï en Geluk; een evolutie

Groeï en Geluk is het logische vervolg op Durf en Duurzaamheid 2.0. Geen revolutie, maar een evolutie. Met Durf en Duurzaamheid hebben we gewerkt aan belangrijke voorwaarden voor duurzame groei. Nu zetten we die groei verder door. Daarmee bedoelen we niet zozeer de groei van het aantal sociale huurwoningen (hoewel we ook blijven werken aan voldoende beschikbare huurwoningen bij een stijgende vraag), maar veel meer bedoelen we de groei naar een nieuwe samenleving, waarin circulariteit en inclusiviteit de belangrijkste maatschappelijke pijlers zijn. Daarbij sluiten we ook aan bij de regionale groeiambities.

De regio Zwolle heeft groeiambities als het gaat om ondernemen, werken, leren en wonen. En we doelen hiermee ook op de (persoonlijke) groei van alle mensen die in onze huurwoningen hun leven vormgeven, maar zeker ook op de persoonlijke en professionele houding van onze medewerkers die elke dag weer klaar staan voor onze huurders. Groei leidt tot geluk! Mensen kunnen groeien als zij hun basis in orde hebben; als zij een veilige woonplek hebben van waaruit zij hun leven kunnen opbouwen. Als zij mee kunnen doen in de maatschappij en sociale contacten hebben. Als zij het gevoel hebben dat er naar hen geluisterd wordt en dat ze er toe doen. In Durf en Duurzaamheid hadden we het over zingeving en plezier. In Groei en Geluk voegen we hier voldoening aan toe. Want zingeving, voldoening en plezier vormen de basis voor geluk. Als woningcorporatie dragen wij met onze woningen en activiteiten bij aan de basis voor groei en geluk!

Met deze nieuwe koers zijn we klaar voor de toekomst, waarin we –net als vandaag- op professionele, respectvolle, verbindende en verrassende wijze zorgen voor betaalbare woningen voor mensen met een smalle beurs en dragen we bij aan een gezond leefklimaat, nu en in de toekomst!

1

De wereld om ons heen

“DeltaWonen zorgt ervoor dat in de stad of regio waar ze bouwen de leefbaarheid toeneemt. Sec gezien zou je daar als woningcorporatie kunnen stoppen, maar deltaWonen zoekt altijd meerwaarde...”

Bert Beun, voorzitter van College van Bestuur Deltion College

De technologische, maatschappelijke en klimatologische ontwikkelingen vragen om een nieuwe focus op de toekomst.

1 Klimaat, energie en grondstoffen

Het klimaat ontwikkelt zich steeds sneller tot een slechtnieuwsscenario. Niet langer ver van hier, maar steeds vaker ook dichtbij. De kans dat we in Nederland en in onze regio te maken krijgen met overstromingen en extreem weer is steeds groter en de effecten hiervan hebben invloed op het leefklimaat in onze steden. Het is onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om de woon- en leefkwaliteit te waarborgen. Oók in de toekomst. Duurzame keuzes blijven urgent om ons te wapenen tegen de verdergaande klimaatverandering. Dat betekent de transitie naar duurzame energie en afscheid nemen van fossiele brandstoffen. Ook als het gaat om het gebruik van grondstoffen wordt het steeds belangrijker om de goede keuzes te maken. Want hoewel we onze productieketen steeds efficiënter maken, neemt de druk op grondstofgebruik toch verder toe door welvaart, industrialisering en bevolkingsgroei. De grondstoffen worden daardoor schaarser en de prijzen voor woningontwikkeling en onderhoud stijgen. Voor ons alle reden om kritisch te kijken naar onze materialen en processen en bewuste keuzes te maken die niet belastend zijn voor natuur, klimaat en grondstoffen.

Biodiversiteit onder druk

De productie van zuurstof, de afbraak van dode dieren en planten, de bestuiving van planten (waaronder landbouwgewassen), waterzuivering en het beheersen van plagen; de wereld kan niet zonder een gezonde biodiversiteit. Biodiversiteit betekent voor de mens voedsel, bouw materiaal, brandstof (hout) en grondstoffen voor kleding en medicijnen.

Maar door overexploitatie, milieuverontreiniging en niet duurzaam gebruik van grondstoffen, staat de biodiversiteit zwaar onder druk. De natuur neemt in sneltreinvaart tempo af en miljoenen soorten planten, dieren en insecten worden in hun voortbestaan bedreigd.

Wij zien alle noodzaak en voelen de urgentie om kritisch te zijn op onze materialen en processen. Alleen zo kunnen we verantwoordelijke keuzes maken, waarmee hopelijk op tijd, het klimaat en de natuur weer kunnen gaan herstellen. Zo kunnen onze kinderen en kleinkinderen ook een leefbare wereld behouden op deze prachtige planeet.

Stikstofcrisis

In 2019 wordt Nederland geconfronteerd met de schadelijke gevolgen van de uitstoot van stikstof door landbouw, transport en industrie. Het kabinet antwoordde op de problemen met het 'Programma Aanpak Stikstof' (PAS). Hierin krijgt ook de bouwende sector een zware verantwoordelijkheid om de stikstofuitstoot te verlagen. Het gevolg hiervan is dat veel bouwprojecten in het land stil zijn komen te liggen en of niet kunnen starten. Dit verzaaard de toch al forse druk op Nederlandse woningmarkt.

Aan de ene kant roept de crisis op de woningmarkt om de (versnelde) bouw van zoveel mogelijk woningen. Aan de andere kant voelen wij ons verantwoordelijk voor het milieu. Daarom blijven wij bij huidige en toekomstige bouwprojecten zoeken naar manieren om de stikstofuitstoot te verlagen. Ook van onze samenwerkingspartners en leveranciers verwachten wij dat zij meedenken over technische en bouwkundige oplossingen die ingezet kunnen worden om de negatieve gevolgen van de stikstofuitstoot te verminderen.

Pfas

Naast de stikstof problematiek speelt ook het dossier over de PFAS. Onze bodem en het grondwater wordt zwaar belast door een hoge concentratie van duizenden chemische stoffen die door mensen zijn gemaakt en die moeilijk afbreekbaar zijn. Regelgeving op dit gebied is nog niet eenduidig, maar heeft er al wel toe geleid dat in 2019 grondverzet in gemeenten en waterschappen vaker vast liepen.

In de voortgang van onze bouwprojecten hebben wij hier tot dusver geen hinder van ondervonden. Maar, net als bij de stikstofuitstoot, voelen wij ons verantwoordelijk om de bodem- en watervervuiling in elk geval niet te verergeren. Daarom blijven wij, nu en in de toekomst, kritisch kijken naar onze materialen en (verwerkings) processen en kiezen wij voor de meest duurzame, het liefst circulaire, oplossingen.

2. Technologische ontwikkelingen

We leven nu al in een sterk geautomatiseerde maatschappij, maar de komende decennia zullen nieuwe technologische ontwikkelingen de wereld en onze samenleving in een steeds sneller tempo veranderen. Steeds meer apparaten, objecten, gebouwen en machines worden draadloos verbonden met internet en met elkaar gecombineerd en gekoppeld. Dit levert gigantische hoeveelheden informatie op (big data) waarmee allerlei maatschappelijke processen en stromen van personen en goederen steeds vollediger in beeld komen. Dit biedt kansen. Door de grote hoeveelheid beschikbare gegevens goed te analyseren, kunnen we in de nabije toekomst als woningcorporatie voortijdig inspelen op te verwachten ontwikkelingen. Zo kunnen we in de toekomst met behulp van gegevens zoals bijvoorbeeld zoektermen in Google naar wijken of steden of gegevens over verhuisbewegingen, de marktvrage en de woonbehoefte van onze (potentiële) huurders steeds beter voorspellen. Daarmee kunnen we gaan nadenken over systemen die de wachtlijsten voor een sociale huurwoning aanzienlijk kunnen terugbrengen omdat we al vroeg een kwalitatieve match kunnen maken tussen woonvraag en aanbod. Zo krijgen huurders een woning die niet alleen past bij het inkomen en gezinssamenstelling, maar ook bij levensfase en leefstijl.

Ook ons werkleven gaat er binnen afzienbare tijd anders uitzien door verdergaande robotisering en ontwikkelingen op het gebied van kunstmatige intelligentie. Deze laatste ontwikkelingen gaan onder andere effect krijgen op bouwmethodes en bouwprocessen, maar ook op gebieden als domotica en mobiliteit. Ontwikkelingen op dit gebied blijven we volgen en waar mogelijk dragen we hier actief aan bij.

3. Mens en samenleving

Urbanisatie blijft een gegeven. Het aantal mensen in onze samenleving blijft toenemen, de stad zal sterk blijven groeien en er gaat meer druk op de woningmarkt ontstaan. Gelijktijdig zien we dat de kloof tussen arm en rijk verder groter wordt en de vraag naar goedkopere huurwoningen blijft stijgen. De toenemende ongelijkheid kan een gevaarlijke maatschappelijke ontwikkeling worden. Nu al zien we in veel (Europese) steden gebeuren dat arm en rijk verder uit elkaar wonen, waarbij de goedkopere woningen steeds verder aan de randen komen te liggen. Mensen met de laagste inkomens dreigen hierdoor de aansluiting met de wereld om hen heen te verliezen. Contact tussen mensen is een belangrijke voorwaarde voor sociale stabiliteit.

Digitalisering kan helpen bij het ervaren van sociale stabiliteit. Mensen kunnen immers over allerlei kanalen en op allerlei sociale platforms contacten leggen met elkaar en met instanties. Hierdoor kunnen zij op een laagdrempelige manier vanuit huis participeren in processen van beslissen en creatie. Toch zien we dat vooral de jongere generaties mee kunnen komen met de snelle digitalisering van de samenleving. Zij zien mogelijkheden om deze toe te passen voor persoonlijke groei, informatie, educatie, carrière, entertainment en het onderhouden van sociale contacten. Oudere generaties en lager opgeleide mensen blijven achter in de toepassing van de digitale mogelijkheden in hun leefwereld. Zij komen vaak niet verder dan het gebruik van sociale platforms als facebook, twitter en/of instagram en/of youtube voor entertainment.

Eenzaamheid

De overheid stimuleert dat ouderen steeds langer zelfstandig thuis blijven wonen. Maar de samenleving en daarmee ook de wijken waar zij wonen veranderen in rap tempo. Veel ouderen missen hierdoor de aansluiting en voelen zich steeds vaker eenzaam.

Andere omstandigheden die gevoelens van eenzaamheid beïnvloeden zijn het verdwijnen van buurtwinkels, verpaupering of onveiligheid op straat.

4. Geluk

Mensen zijn van oudsher op zoek naar zingeving, voldoening en plezier, oftewel naar geluk. Niet langer is deze zoektocht een persoonlijke en intieme aangelegenheid: geluksbeleving wordt vandaag de dag maatschappelijk gevoed en gesteund. De algemene vergadering van de VN heeft in 2011 een motie aangenomen waarin zij oproept om naast het bruto nationaal product ook het bruto nationaal geluk te gaan meten.

Om te begrijpen wat geluk is putten we uit bestaand onderzoek van de Erasmus Happiness Economics Research Organization.

Geluk gebruiken we voor verschillende ervaringen. Maar is dat altijd echt geluk? Wat is geluk eigenlijk? Een gevoel van geluk kan ontstaan door externe factoren (omgeving), maar ook door de inzet/ontwikkeling van je persoonlijke kwaliteiten (intern). Het geluk voortkomend uit externe factoren is vaak van voorbijgaande aard en geluk voortkomend uit jezelf is meer blijvend van aard. Daarnaast kun je een gevoel van geluk ervaren op verschillende terreinen van je leven of in het leven als geheel.

Genieten en plezier maken doe je op onderdelen van het leven. Het is vaak een kortstondig moment, bijvoorbeeld een mooie zonsondergang, een fijne avond met vrienden. Plezier is echter wat anders dan geluk. Het is wel een voorwaarde voor geluk. Topervaringen zijn intense belevenissen die van invloed zijn op je leven en die je steeds wilt herhalen. Een wereldreis, de Mount Everest beklimmen zijn voorbeelden van geluksmomenten. Maar een topervaring is nog geen geluk en zonder topervaring kun je ook gelukkig zijn. Sterker, te veel topeervaringen kunnen leiden tot burn-out klachten.

Levensvaardigheid gaat over wat je zelf in huis hebt om wat van levensterreinen te maken. Het gaat om persoonlijke groei, om reflectie en wijsheid. Dit geluk is van meer duurzame aard, omdat het om persoonlijke kwaliteiten gaat. Levensvaardigheden pas je toe op bijvoorbeeld je werk; dan is er sprake van werkgeluk. Levensvaardigheden dragen dus bij aan geluk.

Levensvoldoening gaat over de mate waarin je voldoening schept in je eigen leven als geheel. Het gaat over de kwaliteit van je leven. In de wetenschap is dat de definitie voor geluk.

Geluk is de mate waarin je voldoening schept in je eigen leven als geheel (levensvoldoening).

Mindfulness, zingeving en meditatie-trainingen zijn in de mainstream geraakt en ook binnen organisaties is steeds meer aandacht voor de geluksbeleving van medewerkers. Er zijn diverse factoren te benoemen die positief bijdragen aan de gelukservaring van mensen in de maatschappij. Eén van die factoren is sociale samenhang. Voor het ervaren van geluk en welzijn is het belangrijk dat mensen (persoonlijke) contacten kunnen leggen en onderhouden. We zien dan ook dat in buurten en wijken waar de sociale samenhang groot is en mensen vaak contact hebben met elkaar, bewoners meer geluk ervaren.

Ook de mate waarin mensen zeggenschap hebben of ervaren over eigen (levens)keuzes draagt bij aan het ervaren van geluk. We zien dan ook dat nu mensen steeds vaker afstand voelen tot (semi-) overheidsinstanties die van alles voor hen beslissen of waarvan ze afhankelijk zijn, de behoefte groeit om zelf (weer) te kunnen meebeslissen over zaken die voor hen belangrijk zijn. Ook als woningcorporatie merken wij dat steeds meer huurders graag met ons willen meedenken over beslissingen over hun woningen en woonomgeving. Zo zien we bijvoorbeeld bij renovatieprocessen dat steeds meer bewoners persoonlijke betrokkenheid tonen en actief willen meedenken over het proces.

2

Waarom we doen wat we doen

“De toekomst maken we samen; we moeten nú beginnen met veranderen om in de toekomst ook een leefbare samenleving te behouden... Samen moeten we onze schouders eronder zetten.”

Hans Bonten, directeur De Kern

Onze bedoeling

Wij geloven dat een thuis voor iedereen het fundament is voor groei en geluk. Daarom verhuren, beheren en bouwen wij huizen voor onze klanten. Wij gaan samen voortdurend voorop in het creëren van sterke circulaire en inclusieve buurten. Dat is onze bijdrage aan een gelukkige samenleving.

Duurzame woon- en leefkwaliteit

Wij bieden duurzame en betaalbare woon- en leefkwaliteit in Zwolle, Kampen en Wezep; en dan vooral voor mensen die dat (om welke reden dan ook) niet zelf kunnen realiseren. Wij realiseren ons dat de keuzes die we vandaag maken, invloed hebben op de wereld en de samenleving van morgen. We willen die wereld gezond en leefbaar houden voor toekomstige generaties en kiezen daarom voor circulariteit en inclusiviteit als leidende principes in de keuzes die we maken.

Circulair is het nieuwe duurzaam

Duurzaamheid staat al jarenlang aan de basis van onze bedrijfsvoering. Als vanzelfsprekend hebben wij ons ook gecommitteerd aan het Klimaatakkoord en zorgen wij ervoor dat al onze woningen in 2050 Co2 neutraal zijn. Door net even een stapje verder te gaan, wekken steeds meer van onze nieuwe woningen zelf energie op. Maar daarmee zijn we er niet. Door de klimaatverandering krijgen we in de komende jaren in toenemende mate te maken met warme en droge periodes en meer extreme regenval. Het gevolg hiervan kan zijn dat woningen oververhitten of schade oplopen door vocht.

Als we praten over integrale wijkverbetering, focussen we daarom de ontwerpen, bouwplannen en activiteiten niet alleen op de energietransitie, maar óók op het klimaatbestendig maken van onze woningen én de woonomgeving.

Toch is de maatschappelijke opgave die voor ons ligt breder dan alleen de energietransitie en klimaatadaptatie. Deze bieden namelijk geen oplossing voor andere vraagstukken zoals de grondstoffenschaarste en afvaloverschotten. Daarom moeten we naar de kern durven kijken; ons huidige economische systeem. Gebaseerd op een lineair proces (van grondstoffendelving naar productie, vervolgens naar gebruik en tenslotte naar vernieti-

Hergebruik Zwols essenhout

De gemeente Zwolle is gestart met de kap van bijna 1.800 zieke essen in Zwolle. De gekapte bomen zijn gegund aan het Zwolse bedrijf Binthout. Dit bedrijf brengt (geheel circulair) het essenhout weer terug in de economie in Zwolle. Zij redden daarmee de bomen van de versnipperaar en zorgen voor hergebruik op verschillende manieren. Binthout werkt hierbij samen met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wij hebben ons voorgenomen een deel van dit hout af te nemen om te gebruiken in en voor onze woningen (bijvoorbeeld voor de gevelbekleding).

Berkum Energieneutraal

In Berkum startten we in 2017 met een zogenaamde energieproeftuin. Allereerst hebben we 46 woningen energiezuiniger gemaakt. Maar ook hebben we in de 9 verschillende woningblokken verschillende combinaties geplaatst van energiebespaarders, energie-opwekkers en energieopslagmethoden. Hiermee doen we onderzoek naar de meest ideale combinatie. Maar het gaat nog een stapje verder: Berkum wordt de eerste wijk in Zwolle die in 2025 helemaal energieneutraal is. Hierin werken de gemeente Zwolle, Enpuls, provincie Overijssel, Natuur en Milieu Overijssel, Hogeschool Windesheim, VNO/NCW, Unica, Enexis netbeheer, Rabobank en delta-Wonen samen.

Proeftuin Circulariteit

DeltaWonen experimenteert, vernieuwt en test. De proeftuin circulariteit is een bijzonder project waarbij we verschillende circulaire ideeën en producten samen willen brengen in één gebouw. In de proeftuin onderzoeken we bijvoorbeeld hoe we grondstoffen zo vaak mogelijk kunnen hergebruiken, zodat we geen nieuwe grondstoffen hoeven te gebruiken. Dat kunnen we niet alleen en niet in één keer doen. Daarom brengen we organisaties en mensen met goede circulaire ideeën en toepassingen bij elkaar. Samen met hen willen we innoveren en onderzoeken wat we kunnen gebruiken voor het bouwen van circulaire woningen.

Met de oplevering van het circulaire gebouw geven we iets moois aan de stad Zwolle. En wel op een heel bijzondere plek. Veemarkt 23, de plek waar we gaan bouwen, is een bijzondere locatie met een buitengewoon verleden. Hier stond ooit Hotel Wijnberg, wat werd gerund door de Joodse familie Wijnberg. Lang was Hotel Wijnberg een thuis voor de dochter van de eigenaren, Selma Wijnberg. Selma was een van de weinige Joodse mensen die Sobibor heeft overleefd. Na haar terugkeer in Zwolle heeft ze opnieuw een tijdje in Hotel Wijnberg gewoond. Samen met haar partner Chaim.

In het nieuwe circulaire gebouw plaatsen we een herinnering aan dit zeer intense verleden. Historische Muurschilderingen Zwolle heeft een muurschildering uit het hotel kunnen redden. Er is een schilderij gemaakt van het origineel. Daarnaast is de hoofdletter W, het Hebreeuwse woord koosjer en de schildershandtekening gered. Dit, en twee glas-in-loodramen, krijgen een nieuwe plek in de Proeftuin Circulariteit, als herdenking aan de familie.

ging), is dit systeem niet langer houdbaar. Het werkt uitputting en vervuiling van de aarde in de hand, bovendien leidt het tot verdergaande prijsstijgingen. Als we geen maatregelen nemen zal dit uiteindelijk doorwerken in de prijzen voor nieuwbouw en onderhoud van onze woningen en invloed uitoefenen op de betaalbaarheid van wonen.

In Nederland is inmiddels een start gemaakt met het rijksbrede programma 'Nederland circulair in 2050'. In dit programma schetst het kabinet hoe we onze economie kunnen ombuigen naar een duurzaam gedreven, volledig circulaire economie in 2050. De SER definieert 'circulaire economie' als volgt: "Een economisch systeem waarin de waarde van producten, materialen en hulpbronnen in de economie zo lang mogelijk kan worden behouden en de afvalproductie tot een minimum wordt beperkt." (SER, 2016). In een circulaire economie ligt de nadruk dus op het hergebruik van grondstoffen en verminderen van afvalstromen en/of waardevernietiging en op het lokaal en regionaal behouden van werk en talent.

Als woningcorporatie kunnen en willen wij een belangrijke rol spelen in de transitie naar een circulaire (regionale) economie. We kijken daarbij uiteraard naar manieren hoe we onze eigen (interne) processen circulair kunnen maken, maar ook verwachten we van onze ketenpartners dat zij meedenken over innovatieve oplossingen met gebruik van duurzaam geproduceerde, hernieuwbare grondstoffen, hoogwaardige recycling en zo min mogelijk afval. We willen daarbij niet wachten totdat de paden daartoe zijn uitgestippeld maar, gedreven door onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, zetten we circulariteit aan de basis van onze nieuwe strategie.

Circulaire organisatie

Circulariteit zien we ook terug in het werkgeverschap van DeltaWonen. Medewerkers zetten hun kennis, vaardigheden en attitude in voor de huurder. Samen met hen streven we naar duurzame inzetbaarheid, door steeds te kijken of de medewerker nog steeds op de juiste plek zit om op een gezonde manier het beste uit zichzelf te halen en tegelijkertijd de organisatiedoelstellingen te behalen. Zij krijgen de kans zich te ontwikkelen of door te stromen naar een andere functie, waarbij gekeken wordt naar unieke talenten en kwaliteiten. DeltaWonen faciliteert de medewerkers en gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers.

Wij streven er naar om de producten, onderdelen en grondstoffen/materialen die wij maken en gebruiken in en voor onze woningen zo veel en zo vaak mogelijk te hergebruiken. We richten onze processen zo in dat ze aansluiten in een (lokale) economische kringloop van reduce, re-use, recycle. Als we gebruik maken van nieuwe grondstoffen zijn deze duurzaam geproduceerd.

Inclusiviteit: iedereen telt mee

Op dit moment staan participatie en eigen verantwoordelijkheid hoog op de maatschappelijke agenda; iedereen moet meedoen is het adagium. Een goede en veilige woonplek is een belangrijke voorwaarde voor maatschappelijke participatie. Maar in onze woningen en wijken wonen ook mensen die om uiteenlopende redenen niet in staat zijn mee te 'doen' met de samenleving. Zij mogen de verbinding en het contact met andere mensen in de samenleving niet verliezen. Als woningcorporatie hebben wij invloed op het wonen en leven in de wijken waar wij bezit hebben. Met onze woningen en bijdragen aan de woonomgeving scheppen wij belangrijke voorwaarden voor het ervaren van geluk en welzijn voor iedere huurder. Contact is de belangrijkste voorwaarde voor een inclusieve samenleving. Samen met onze huurders en samenwerkingspartners werken we aan sterke wijken waar mensen naar elkaar omkijken en met elkaar in contact staan. De wijken, de straten en de woningen waar(in) wij actief zijn, zijn allereerst het thuis van onze huurders. Wij juichen het daarom toe als zij willen meedenken en meebeslissen over zaken die op hun woning of woonomgeving betrekking hebben. Het is belangrijk dat iedere huurder op zijn eigen manier en op een zelf gekozen moment contact kan opnemen met deltaWonen: of dat nu is aan één van onze balies, via de telefoon of via het digitale huurdersportaal "Mijn deltaWonen".

Inclusieve organisatie

Een (passende) baan draagt bij aan het ervaren van zingeving, voldoening en plezier. Daarom streven wij als werkgever ook naar inclusiviteit. Wij vinden het belangrijk dat iedereen de mogelijkheid heeft om werk uit te voeren dat bij hem of haar past. DeltaWonen biedt daarom kansen aan mensen die afstand ervaren tot de arbeidsmarkt. Dit verwachten wij ook van onze samenwerkingspartners en leveranciers. Daarnaast bieden wij studenten een interessante leerwerkomgeving waar zij hun kennis en ervaring kunnen ontwikkelen. Ook in onze organisatie telt iedere medewerker mee. Iedereen weet wat hij/zij kan bijdragen, zodat we als organisatie samen onze ambities en doelstellingen kunnen waarmaken.

DeltaWonen streeft naar een inclusieve samenleving waarin iedereen meetelt (ongeacht of iemand wel of niet in staat is om mee te 'doen').

Talentenplein: Samen werken aan een inclusieve samenleving

Aan het talentenplein in Zwolle realiseerde deltaWonen een gecombineerd huisvestingsconcept voor verschillende doelgroepen. In de 3 moderne studentenflats die we op deze locatie hebben gebouwd wonen studenten, maar is ook Tactus Verslavingszorg en het Leger des Heils gehuisvest. Zo werkt deltaWonen samen met belanghouders aan een inclusieve samenleving.

Hybride leren; studenten op de werkvloer

Wij vinden het van belang om studenten van verschillende niveaus te betrekken in ons werk. Wij kunnen hen een uitdagende leeromgeving bieden, terwijl studenten ons op hun beurt inspireren. Bovendien laten wij op deze manier zien dat de corporatiesector een boeiende werkomgeving is om later aan de slag te gaan.

Zo bouwden we in samenwerking met het Deltion College al 4 dijkwoningen waar bij studenten zelf mee bouwden aan een blijvend resultaat en op de werkplek les kregen. Dit nieuwe leren, waarbij leren en praktijkervaring gecombineerd worden, noemen we "hybride leren"; leren, werken, doceren lopen in een continue proces door elkaar heen.

Samen met het Deltion College in Zwolle zijn we aan het onderzoeken hoe we MBO studenten in de nabije toekomst ook hybride leertrajecten kunnen aanbieden bij werk in bijvoorbeeld de klantprocessen van deltaWonen.

3

DeltaWonen en de werelddoelen

In 2015 ondertekenden de lidstaten van de VN een mondiale agenda voor duurzame ontwikkeling. In deze agenda staan 17 werelddoelen (Global Goals) beschreven die een eind moeten maken aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering. De agenda loopt tot 2030. Om de doelen te kunnen behalen is het van belang dat (lokale) overheden, maatschappelijke organisaties en het bedrijfsleven in de lidstaten zich verbinden aan de 17 doelen. Als sociaal maatschappelijke organisatie voelen ook wij ons betrokken op de werelddoelen. Toch hebben wij niet op alle werelddoelen evenveel invloed.



DeltaWonen en de werelddoelen

Als we kijken naar onze taken en bedoeling als woningcorporatie, zijn er 3 werelddoelen waar wij met onze kerntaken rechtstreeks een bijdrage aanleveren en waar we dus ook op kunnen sturen. We hebben het dan over de volgende 3 werelddoelen:

1. Betaalbare en duurzame energie (Werelddoel 7)

Het werelddoel 2030: Aandeel hernieuwbare energie vergroten en energie-efficiëntie verhogen.

Hoe deltaWonen bijdraagt aan dit doel: Als grootverbruiker van energie én in onze rol als ontwerper/bouwer van de leefomgeving van de toekomst spelen wij een sleutelrol in het creëren van duurzame buurten, het aanjagen van duurzaam gedrag en het maken van duurzame keuzes.

2. Beperken van ongelijkheid (Werelddoel 10)

Het werelddoel 2030: Het reduceren van financiële, sociale en politieke ongelijkheid in en tussen landen.

Hoe wij bijdragen aan dit doel: Iedereen heeft recht op een dak boven zijn hoofd. Wij bouwen, verhuren en beheren passende huizen voor onze klanten in elke levensfase en leefsituatie. Wij streven naar een inclusieve samenleving waarin iedereen meetelt.

3. Duurzame steden en buurten (Werelddoel 11)

Het werelddoel 2030: Steden inclusief, veilig, veerkrachtig en duurzaam maken.

Hoe wij bijdragen aan dit doel: Samen met bewoners en ketenpartners gaan wij voortdurend voorop in het creëren van sterke, inclusieve en circulaire wijken en buurten.

Daarnaast zijn er een aantal werelddoelen die misschien niet direct overeenkomen met onze kerntaken, maar waar we indirect wel aan bijdragen. Bijvoorbeeld het werelddoel 'bestrijding van armoede'. Als woningcorporatie is armoedebestrijding niet onze primaire taak. Toch dragen wij door onze taken, doelstellingen en intenties indirect bij aan de bestrijding van armoede (Werelddoel 1)

Einde aan armoede (Werelddoel 1)

Het werelddoel 2030: Halveren van het aantal mensen dat onder de armoedegrens leeft; gelijke toegang tot basisvoorzieningen en gelijke economische rechten; vergroten van de weerbaarheid van mensen in kwetsbare situaties.

DeltaWonen: Als woningcorporatie voorzien wij in een belangrijke levensbehoefte; een (t)huis voor iedereen. Onze huizen zijn voor iedereen betaalbaar, beschikbaar en van goede kwaliteit. Een thuis is hét fundament voor (persoonlijke) groei en geluk en draagt daardoor indirect bij aan de bestrijding van armoede.

Dan is er nog werelddoel 17 waarmee gestuurd wordt op het versterken van de (mondiale) samenwerking ten behoeve van duurzame ontwikkeling. Een goede samenwerking met onze (keten)partners en met onze klanten is cruciaal om de nationale en lokale doelstellingen te behalen.

Samenwerking tussen partners (Werelddoel 17)

Het werelddoel 2030: Versterken van (mondiale) samenwerking bij de implementatie en middelen ten behoeve van duurzame ontwikkeling.

DeltaWonen: Circulariteit, inclusiviteit en geluk zijn grote thema's. Wij willen dat onze huurders zich gelukkig voelen in hun woonomgeving. In het creëren van sterke en gelukkige wijken staan wij niet alleen. We werken hierin nauw samen met bewoners en ketenpartners zoals politie, Sociale Wijk Teams en maatschappelijk werk. In onze doelstellingen en projecten betrekken we pro-actief de belanghouders in onze werkgebieden. Wij zijn regievoerder en brengen door onze expertise en grote netwerk partijen samen. Door co-creatie bereiken we meer.

4

Hoe we het doen

“Als je gaat voor het geluk van mensen moet je beginnen met een stevige basis en dat is een dak boven je hoofd. Door dat te doen voor álle portemonnees en door het nastreven van inclusiviteit, positioneer je je als woningcorporatie als: ‘Ik ben in de stad, ik ben voor de stad en ik ben ván de stad.’”

René de Heer (Oud-wethouder wonen Zwolle)

De ontwikkelingen zoals we die in hoofdstuk 1 hebben beschreven brengen nieuwe maatschappelijke en sociale vraagstukken met zich mee. Mogelijke oplossingen liggen in het streven naar een circulaire en inclusieve samenleving. Wij zijn een grote lokale speler als het aankomt op stedelijke gebiedsontwikkeling en wijkopbouw. Door de keuzes die wij maken (bijvoorbeeld bij aanbestedingen en de manier waarop we samenwerken met onze ketenpartners) kunnen we maximaal bijdragen aan de transitie naar een circulaire en inclusieve samenleving. Toch zijn circulariteit en inclusiviteit relatief nieuwe begrippen en volgen ontwikkelingen op deze gebieden elkaar nu nog snel op. Dat betekent dus dat we durven te experimenteren, dat we alleen kunnen leren door te doen en dat we ongetwijfeld ook eens fouten zullen maken.

DeltaWonen behoort al jaren tot de koplopers in de branche van woningcorporaties. Die positie willen wij behouden. Daarbij zit samenwerken en verbinden in ons DNA. In onze plannen, taken en verantwoordelijkheden werken wij dan ook nauw samen met onze belanghouders: van huurder tot zakelijke partner. Juist in het streven naar een circulaire en inclusieve samenleving is een goede samenwerking met maatschappelijke partnerorganisaties en huurders belangrijk. Daarom willen we komende jaren samen met onze belanghouders kijken naar nieuwe vormen van (keten-) samenwerking en oplossingen voor nieuwe gezamenlijke vraagstukken.

Als woningcorporatie hebben we grote ambities en een brede maatschappelijke verantwoordelijkheid. Dit maakt deltaWonen tot een interessante werkgever voor (jonge) potentiële arbeidskrachten. Medewerkers krijgen volop kansen tot (door)ontwikkeling en zelfontplooiing, waarbij we oog hebben voor ieders persoonlijke talenten en passies. Want medewerkers die gelukkig zijn in hun werk zijn niet alleen waardevol voor deltaWonen, maar zeker ook voor onze huurders.

5 strategische doelen

Onze organisatie is zo ingericht dat we ook in de toekomst in staat zijn om onze dienstverlening professioneel aan te kunnen bieden, ook bij veranderende behoeften van onze huurders en vraag in de markt. We blijven mogelijkheden zien om onszelf en de leefwereld van onze huurders continu te verbeteren. Binnen de 5 strategische doelen (klant voorop, thuis in de buurt, fit en financieel gezond, Co2-neutraal en medewerkerschap) kunnen wij het verschil maken voor onze huurders en de lokale samenleving.

1. Klant voorop

Strategische doelstelling: Wij verhuren, beheren en bouwen huizen voor onze klanten. Onze huizen zijn beschikbaar, betaalbaar en van goede kwaliteit. Onze klanten staan voorop bij alles wat wij doen. Daarom hebben onze klanten zeggenschap bij belangrijke beslissingen.

Wij streven naar een samenleving waarin iedereen meetelt. Dat passen we allereerst toe in onze eigen dienstverlening. Iedere klant telt mee! Huurders wonen vaak voor langere tijd in één van onze woningen. Wij gaan dus een lange klantrelatie met hen aan. In deze relatie staan wij open voor de wensen en behoeften van onze huurders, omdat we het belangrijk vinden dat zij zoveel mogelijk kunnen meebeslissen over zaken die er voor hen toe doen. Contact is een belangrijke voorwaarde om goed naar onze huurders te kunnen luisteren.

Een passende woning voor iedereen

Het is onze kerntaak om te zorgen voor voldoende beschikbare, betaalbare en kwalitatieve woningen. Een woning is immers voor ieder mens een basisvoorwaarde om zich te kunnen ontwikkelen. In de uitvoering van onze kerntaak vinden wij het belangrijk dat de woningen ook meerwaarde bieden aan het persoonlijke wonen en leven van onze huurders. Huurders vinden bij deltaWonen een passende woning voor elke levensfase en levenssituatie: van student tot eenverdiener, van gezinsleven tot senior, met of zonder zorgvraag. Een huurder moet niet alleen voor een woning kiezen op basis van beschikbaarheid, maar vooral ook omdat de specifieke woning en/of woonomgeving past bij zijn/haar levensfase en leefstijl. Onze bouw- en verhuuractiviteiten zijn erop gericht om doorstroming op de woningmarkt te stimuleren. Met behulp van 'big data' zijn we in staat om te kunnen voorspellen welke woonbehoefte iemand in zijn/haar leven gaat ontwikkelen. Door vervolgens in te zetten op een kwalitatieve match tussen vraag en aanbod van sociale huurwoningen, zien wij mogelijkheden om de lange wachttijden voor een huurwoning te temperen. Als woningcorporatie faciliteren we huurders maximaal, zodat ze - in elke fase van hun wooncarrière - een verantwoorde keuze voor een woning kunnen maken.

Vanuit wetgeving wordt de doelgroep van woningcorporaties bepaald door het inkomen. Mensen met een inkomen tot aan € 36.798,- (prijsspeil 2018) behoren daarmee officieel tot onze doelgroep. In onze visie is onze doelgroep breder dan dat. Wij zien dat mensen die net boven de wettelijke inkomensgrenzen vallen, vaak ook moeite hebben om betaalbaar te wonen. Zolang marktpartijen niet voorzien in voldoende aanbod van huurwoningen voor de middeninkomens, willen wij ook huisvesting bieden aan mensen met een inkomen tussen € 38.035,- en € 42.436,- (prijsspeil 2019).

Betaalbaar wonen

Een huurder kan pas een verantwoorde keuze voor een woning maken als de totale woonlasten van die woning voor hem transparant en inzichtelijk zijn. Want de huurprijs kan dan betaalbaar zijn, maar als de andere woonkosten (zoals bijvoorbeeld de energielasten) in die woning erg hoog zijn, kan het wonen nog steeds te duur zijn. Daarom werken wij bij deltaWonen niet alleen aan betaalbare woningen, maar vooral ook aan betaalbaar wonen. Bijvoorbeeld door onze woningen energiezuinig te maken, zodat een huurder lagere energielasten heeft. Juist ook door circulair te werken houden wij wonen in de toekomst betaalbaar. Hierdoor verminderen we het gebruik van nieuwe grondstoffen en hergebruiken we materialen waar het kan. Zo kunnen we de ontwikkelingskosten bij nieuwbouw en onderhoudskosten bij bestaande woningen laag houden.

Knarrenhof Zwolle

In 2011 werd bij een aantal 50+'ers het idee geboren voor een gezamenlijk woningproject waar het gaat om meer dan wonen alleen: Knarrenhof. Naast wonen staan 'noaberschap', zelfredzaamheid en zelfstandigheid centraal. Inmiddels is - met medewerking van deltaWonen - de eerste Knarrenhof in Nederland werkelijkheid geworden. DeltaWonen realiseerde in Collectief Opdrachtgeverschap de bouw van 34 koopwoningen en 14 sociale huurwoningen in de wijk Aa-landen in Zwolle.

Groene Buren

In Kampen leefde bij een groep bewoners de wens om een woonproject te starten met 28 zeer duurzame woningen en een ecologische omgeving, waar zij een gezamenlijke moestuin willen realiseren. 'Hieruit is het CPO 'Groene Buren' voortgekomen. Door de gemeente Kampen is er een stuk grond beschikbaar gesteld voor 28 woningen, gemeenschappelijke tuin en het in bruikleen geven van openbaar gebied voor moestuinen. DeltaWonen is benaderd voor de aankoop van 10 woningen ten behoeve van de sociale huur. Dit project is bij uitstek een voorbeeld van bewonersparticipatie. Binnen de randvoorwaarden hebben de bewoners zelf invloed op het ontwerp en de omgeving. DeltaWonen werkt graag mee aan dit project; We gaan hier Nul op de Meter woningen realiseren en waar mogelijk circulaire maatregelen toepassen.

Voldoende woningen

Met de realisatie van onderscheidende woonproducten de groei van het aantal woningen in de regio Zwolle. Dit is hard nodig om de druk op de woningmarkt niet verder op te laten lopen.

Ruimte voor zeggenschap

Een huis is een thuis als het voor onze huurders de basis is waaruit zij zich kunnen en willen ontwikkelen. Een plek waar wonen, spelen, leren, werken, vrije tijd en zorg hand in hand gaan en waar kinderen opgroeien. Dat is het geval als huurders zich (mede-)eigenaar voelen van de woning en de woonomgeving. Wij vertrouwen op de eigen kracht en ontwikkeling van onze huurders. Zij weten vaak heel goed zelf wat zij nodig hebben om van hun huis, een thuis te maken. Daarom is (mede-)zeggenschap van grote waarde. DeltaWonen geeft ruimte aan eigen initiatief van onze huurders door zeggenschap te faciliteren.

Wij willen dat huurders de ruimte voelen en mogelijkheden ervaren om mee te kunnen praten/beslissen over hun woning en woonomgeving. Natuurlijk heeft niet iedere huurder evenveel belang bij zeggenschap. Dat hoeft ook zeker niet. Voor ons geldt echter wel: iedereen telt mee, en wie initiatieven wil nemen, bieden we ruimte, zodat zij van hun huis een thuis kunnen maken. Zeggenschap begint met luisteren. Om goed te kunnen luisteren is het leggen en maken van contact met en tussen onze huurders belangrijk. Dat kan juist ook in de kleine contactmomenten, zoals bijvoorbeeld in een telefoongesprek of aan de balie.

Ook vragen wij actief om de mening van onze klanten. Zo werken wij al jaren met een digitaal klantenpanel. Een aantal keer per jaar vragen wij dit panel naar hun mening en ervaring over projecten en activiteiten die wij ondernemen. De uitkomsten gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

In nieuwbouw- en woningverbeteringsprojecten vinden wij het belangrijk te luisteren naar de wensen en ervaringen van de huurders en of omwonenden. Daarom werken wij in die projecten nauw samen met klankbordgroepen die met ons meedenken.

Raad van Kinderen

Onze (investerings-)besluiten gaan altijd over een periode van zo'n 30 tot 50 jaar. Vandaag maken wij dus beslissingen over de wereld van morgen en zijn daarmee generatie overstijgend. Daarom willen wij waar mogelijk verschillende generaties verbinden op onze activiteiten en doelstellingen.

Zo werkt DeltaWonen sinds 2018 samen met een Raad van Kinderen. In deze Raad zitten in jaarlijks wisselende samenstelling, schoolkinderen die ons adviseren over strategische en maatschappelijke vraagstukken. Door samen te leren wint iedereen: kinderen leren meedenken over de wereld om hen heen en wij ontdekken onverwachte mogelijkheden en denkrichtingen.

De Raad van Kinderen past ook goed binnen ons strategische thema inclusiviteit. Kind-inclusie heeft een belangrijke meerwaarde: Kinderen zijn creatief, oprecht en durven als geen ander steeds maar weer de 'waarom' vraag te stellen. Door kinderen te betrekken leren zij meedenken over de wereld om hen heen en wij ontdekken onverwachte mogelijkheden en denkrichtingen.

Samenwerken en verbinden

Zeggenschap is ook formeel geborgd in de samenwerking met onze belanghouders. Circulariteit, inclusiviteit en geluk zijn grote thema's. In de uitwerking van deze thema's is samenwerking en verbinding met belanghouders van grote waarde. In plaats van achteraf verantwoording af te leggen over het gevoerde beleid, kiezen we ervoor onze belanghouders proactief te betrekken. We zijn regievoerder en brengen door onze expertise en uitgebreide netwerkpartijen samen. Want door co-creatie bereiken we met elkaar meer.

Stakeholdersdiagram

Met behulp van ons zogenoemde Stakeholdersdiagram bepalen wij welke stakeholders we moeten, willen of kunnen betrekken. We hebben belanghouders die móeten worden geïnformeerd over zaken als beleid, jaarreke-

ning, visitatie (denk dan aan de wethouders, zorg- en welzijnspartijen, onderwijsinstellingen en de bewonersraad), belanghouders die afhankelijk van het onderwerp kunnen worden geïnformeerd en worden gevraagd als sparringpartner (denk hierbij vooral aan samenwerkingspartners) en tot slot belanghouders die incidenteel worden gevraagd op specifieke thema's mee te denken. Op basis van ontwikkelingen bekijken we periodiek welke stakeholders tot welke categorie behoren.

Ook in onze projecten (nieuwbouw, verbouw en leefbaarheid) trekken we nauw op met onze belanghouders. Huurders betrekken we bij modernisering en herstructurering, maatschappelijke, politieke en commerciële partijen betrekken we op basis van hun expertise bij onze projecten. Dit leidt tot betere dienstverlening aan onze huurders en gezamenlijke klanten. Bovendien geven we hiermee gezamenlijk vorm aan de ketensamenwerking in onze werkgebieden. Doordat we huurders meer zeggenschap willen geven over hun woning en woonomgeving, kan de samenwerking ook tot stand komen op initiatief van huurders.

Centrale Bewonersraad

De Centrale Bewonersraad is de huurdersorganisatie van deltaWonen die bewoners vertegenwoordigt. Zij zijn voor deltaWonen een belangrijke partner. De samenwerking met de Centrale Bewonersraad verloopt open en transparant. We winnen bij strategische beslissingen standaard advies in van de Bewonersraad. We gaan in de samenwerking altijd uit van het gezamenlijke belang.

Prestatieafspraken

In onze werkgebieden Zwolle, Kampen en Oldebroek werken we met prestatieafspraken tussen gemeente, corporaties en huurdersorganisaties. In deze afspraken wordt vastgelegd wat iedere partner bijdraagt in de realisatie van de lokale volkshuisvestelijke doelstellingen.

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen (RvC) van deltaWonen heeft in haar visie op toezichthouden een vierde rol onderkend. Naast de rol van toezichthouder, klankbord en werkgever ziet de RvC ook een belangrijke rol in de verbinding met de belanghouders. Om een strategie te kunnen goedkeuren, beleid te kunnen beoordelen en bestuur te kunnen laten reflecteren, moet de raad van commissarissen óók kennis hebben van de belanghouders; binnen en buiten de organisatie. Daarom laten de commissarissen van deltaWonen zich regelmatig informeren door de interne en externe belanghouders.

In het publieke domein ziet de raad de behoefte onder belanghouders toenemen om meer invloed te kunnen uitoefenen op de corporatie. Daarom oriënteert de raad zich ook op wat er speelt onder de stakeholders in het lokale werkveld van de organisatie. Op de jaarlijkse deltaWonen stakeholdersevents ontmoeten zij de belangrijkste belanghouders en gaan ze met hen in gesprek over actuele onderwerpen en ontwikkelingen. Informele dialogen tussen de gemeenten, de bestuurder en de raad van commissarissen maken het voor alle betrokkenen mogelijk om kennis en ervaring uit te wisselen, die nodig zijn om aangehaakt te blijven op actuele ontwikkelingen en nieuw ontstane wensen en behoeften.

De brede ontmoeting

Jaarlijks organiseert onze Raad van Commissarissen een zogenaamde Brede Ontmoeting met de bestuurder, het managementteam, de concern controller, de ondernemingsraad en de centrale bewonersraad. Tijdens de Brede Ontmoeting gaan zij met elkaar in dialoog over een thema, zoals bijvoorbeeld over de onderlinge samenwerking, de visie op toezichthouden en vraagstukken uit de dagelijkse praktijk. In 2019 stond de bijeenkomst in het teken van het nieuwe koersplan van deltaWonen: 'Groei en Geluk'. Hierin neemt meedoen en werken aan een inclusieve wijk, dorp of stad een belangrijke plek in. Ervaringsdeskundigen lieten zien, horen en ervaren wat een inclusieve samenleving betekent voor mensen met een lichte lichamelijke, verstandelijk of psychische beperking. Van jong tot oud. Wat is er voor hen nodig voor een fijn leven. Deze bijeenkomst kunnen we met recht een inclusieve samenBEleving noemen en werd door iedereen als zeer geslaagd benoemd.

2. Thuis in de buurt

Strategische doelstelling: Wij gaan samen met de huurders voortdurend voorop in het creëren van sterke en duurzame buurten waar mensen zich thuis voelen en gelukkig samen leven.

Inclusieve wijken

Met onze samenwerkingspartners richten wij ons graag op (de totstandkoming van) een goede en gezamenlijk gedragen woonvisie. Door de totale woningmarkt in beeld te hebben, kunnen we een goed plan maken voor dat deel waar wij verantwoordelijk voor zijn.

Als woningcorporatie hebben wij, door de keuzes die we maken, rechtstreeks invloed op het wonen en leven in de wijken waar wij bezit hebben. Door de manier waarop wij onze wijken opbouwen en vormgeven, faciliteren wij een inclusieve samenleving, want de fysieke stad is het fundament voor inclusiviteit. Als er wordt gesproken over 'inclusiviteit' gaat dit vaak over de integratie van bijzondere doelgroepen. Wij trekken het begrip breder. In een inclusieve samenleving telt iedereen mee en hoort iedereen erbij. Daarom gaat inclusiviteit wat ons betreft niet alleen over de 10% bijzondere doelgroepen, maar juist ook over de overige 90% van onze huurders. In een goed werkende stad wonen mensen door elkaar heen. Dat betekent dat in een binnenstedelijke ontwikkeling zowel goedkopere woonconcepten als vrije marktwohnungen een plek moeten krijgen.

Iedere wijk biedt ruimte voor verschillende mensen, rekening houdend met inkomen, huishouden, afkomst, op- leiding of zorgbehoefte. Maar niet iedere buurt hoeft voor elke huurder even aantrekkelijk te zijn. Een huurder moet kunnen wonen in de wijk die bij hem past. Iemand voelt zich thuis in een buurt als hij of zij zich herkent in de levensstijl van zijn of haar buurtgenoten. Bij de wijkopbouw of -ontwikkeling houden we daarom rekening met de dominerende leefstijl en daarmee met de wensen en behoeften van de (potentiële) bewoners gekoppeld aan onze duurzaamheidsambitie en circulariteit.

Samen met de bewoners en onze samenwerkingspartners dragen we de verantwoordelijkheid voor het goed kunnen wonen en leven in een buurt of wijk. Iedereen moet zich er prettig kunnen voelen en iedereen draagt bij aan het schoon en veilig houden van de buurt of wijk. Als wij signaleren dat mensen zichzelf niet kunnen redden, werken wij samen met lokale maatschappelijke partners om ervoor te zorgen dat zij toch zo lang mogelijk kunnen blijven wonen waar zij wonen.

Circulaire wijken

Als woningcorporatie bouwen we met onze woningen ook fysiek de wijken op. We zijn een grote opdrachtgever voor de bouw- en materialensector. Dat betekent dat we ook een grote rol kunnen en willen pakken in de transitie naar een circulaire economie en samenleving. Veel circulariteitsprincipes staan nog in de kinderschoenen. Desondanks stellen we steeds de hoogst mogelijke eisen aan materiaalgebruik en kiezen we voor (technologische) oplossingen die maximaal bijdragen aan een circulaire inrichting van onze samenleving. Dat begint in onze wijken. We zien het perspectief: van productie dichtbij, in een regionale economie, werkgelegenheid in de regio, verbinden van talent, van wijkbedrijven en terugvloeden van investeringen in betaalbaarheid van onze woningen.

Bij wijkvernieuwing of ontwikkeling op nieuwbouwlocaties werken we vanuit zogenaamde positioneringsstatements. Dit is een gezamenlijk gedragen visie met gemeenten en andere samenwerkingspartners op de (nieuwe) wijk en haar (potentiële) bewoners. Zo staat er bijvoorbeeld in beschreven welke leefstijlen zich straks thuis

Auto delen met je buurman

DeltaWonen heeft samen met BPO de voormalige verzorgingsflat 'Nieuwe Haven' aan de Harm Smeengekade in Zwolle verbouwd tot een modern wooncomplex met 65 appartementen (HSK). Bij dit complex is vanuit duurzaamheidsoogpunt niet gekozen voor een parkeergarage voor de bewoners, maar voor een deelautoconcept. Bewoners van de HSK kunnen straks samen met medewerkers van de nabijgelegen Rabobank gebruik maken van 1 van de 7 deelauto's. De auto's kunnen worden gereserveerd via een app en worden betaald per gebruik.

moeten voelen in de wijk of buurt en van daaruit worden keuzes gemaakt voor de te ontwikkelen of te vernieuwen woningen en woonvoorzieningen. Hierin komen investeringen in circulariteit en inclusiviteit samen.

3. Co2 neutraal

Strategische doelstelling: In 2050 is deltaWonen Co2 neutraal. Wij reduceren 70% in de Co2-uitstoot in ons bezit. De overige 30% behalen we door Co2-neutraal opgewekte energie te gebruiken.

Met deze doelstelling leveren wij een belangrijke bijdrage aan de doelstelling uit het klimaatakkoord om de uitstoot van broeikasgassen in Nederland in 2030 tenminste met 49% verlaagd te hebben (ten opzichte van 1990). Wij willen dat onze woningvoorraad in 2050 energieneutraal is. Dat gaan we bereiken door bestaande woningen aan te passen/renoveren tot energie neutrale eenheden.

Bovendien bouwen we vanaf 2020 alleen nog maar energie neutrale woningen. Bestaande woningen die bouwtechnisch niet geschikt zijn om zelf energie op te wekken, worden alleen nog maar aangesloten op energiebronnen die gegarandeerd energieneutraal zijn.

4. Medewerkerschap

Strategische doelstelling: Wij investeren in zingeving, voldoening en plezier. Vanuit ons medewerkerschap dragen wij bij, groeien wij mee en investeren we voortdurend in onze kwaliteiten en talent. Daar worden wij én onze klanten gelukkig van.

Medewerkers bij deltaWonen zetten zich elke dag in om het wonen en leven van onze huurders mogelijk te maken en te verbeteren. Om dat goed te kunnen doen is het belangrijk dat zij gelukkig zijn in hun werk. DeltaWonen faciliteert medewerkers hierin, zij blijven zelf echter verantwoordelijk voor hun eigen (werk)geluk. Hoe meer kansen een medewerker heeft om de eigen (levens)vaardigheden/persoonlijke kwaliteiten in te zetten in het werk, hoe groter de kans is dat hij/zij gelukkig is in het werk dat hij/zij doet.

Eigenaarschap

De vraag 'Wat kan ik voor je doen?' is kenmerkend voor onze dienstbare houding zowel binnen als buiten onze organisatie. Maar wie deze vraag stelt, moet ook de verantwoordelijkheid voor het antwoord kunnen en willen nemen. Wie deze vraag stelt moet dus eigenaarschap tonen. Dat kan alleen als je weet wat je kan bijdragen en als er voldoende ruimte is om te experimenteren (leren) en buiten de gebaande paden te denken. Eigenaarschap gaat ook over vertrouwen, weten waar je goed in bent en verbinding zoeken met anderen. Eigenaarschap helpt ons om onze dienstverlening samen te blijven verbeteren en is dan ook een belangrijk thema binnen de cultuur bij de deltaWonen. Medewerkers ervaren dat er vrijheid is om ondernemerschap te tonen, keuzes te maken en om te leren.

Leiderschap

Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor hun werkgeluk en voor het tonen van eigenaarschap. Dit kan alleen in een veilige en gezonde werkomgeving waarin vertrouwen centraal staat en waarin de bedrijfsprocessen op orde zijn. Zo'n werkomgeving creëren we samen. Een belangrijke voorwaarde is dat leiderschap coachend en stimulerend wordt ingevuld. Leidinggevendens stellen het eigen belang in dienst van het belang van het grotere geheel: waarom we doen wat we doen en het team. Medewerkers zijn zelf verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken en deadlines; leidinggevendens ondersteunen en faciliteren. Medewerkers worden door leidinggevendens gestimuleerd om zelf beslissingen en verantwoordelijkheid te nemen en om zich voortdurend te ontwikkelen. Leidinggevendens realiseren zich dat zij hierin zelf een voorbeeld zijn en hierop aanspreekbaar zijn.

De deltaWonen manier

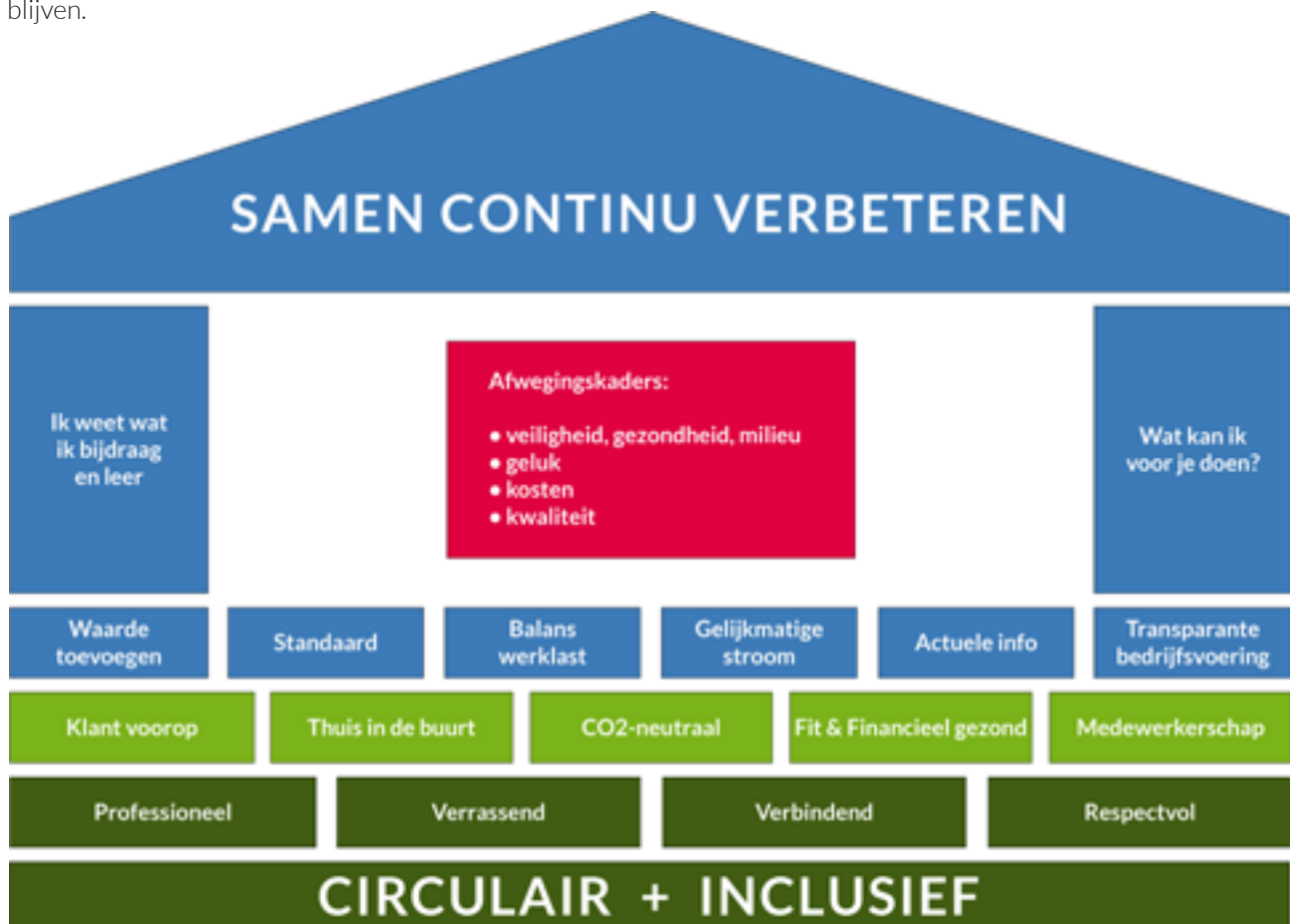
Inmiddels werken we al weer 5 jaar volgens de Lean werkmethode. En ook nu we een nieuwe koers gaan varen, biedt deze werkwijze ons opnieuw volop kansen en mogelijkheden om onze ambities te verwezenlijken. Verbeteren doen we samen; medewerkers bij deltaWonen werken elke dag samen aan verbetering van onze dienstverlening.

En samen met onze huurders en ketenpartners in de markt maken we het wonen en leven van onze huurders beter. Natuurlijk op de deltaWonen manier die men van ons gewend is: met professionele kennis, verrassende oplossingen, respectvolle omgang met elkaar maar bovenal door verbindende contacten.

5. Fit en financieel gezond

Strategische doelstelling: Wij verbeteren continu, werken doelmatig en zijn voortdurend op zoek naar het beste businessmodel. Zo kunnen wij onze ambities realiseren en blijven wij ook de lange termijn fit en financieel gezond.

De transitie naar een circulaire economie is een systeemuitdaging waar we allemaal onze verantwoordelijkheid moeten nemen. Nu al zien we dat er in rap tempo nieuwe producten, samenwerkingen en innoverende processen op de markt komen. Deze leiden tot vernieuwende manieren van organiseren en managen, maar ook tot andere businessmodellen. Neem bijvoorbeeld een slooproject. Daar waar we vroeger geld moesten betalen om een woningblok te laten slopen, betekent het bouwafval in een circulaire economie nieuwe grondstof en is dus van waarde. Investerings in circulaire producten en diensten kunnen ook andere afschrijvingstermijnen en andere kosten-batenverdelingen hebben. Hoewel de aanpassing naar een circulaire economie uiteindelijk ten goede zal komen aan de betaalbaarheid van onze woningen, kan het zeker in het begin óók betekenen dat we meer moeten investeren. We moeten dus voldoende financiële middelen hebben om bij elke investering in een circulaire oplossing het juiste businessmodel te vinden of te ontwikkelen. Dat vergt het vermogen om over grenzen heen te durven kijken en nieuwe samenwerkingen aan te gaan: zowel binnen onze eigen organisatie als in ons opdrachtgeverschap. Als maatschappelijke organisatie hebben wij een grote verantwoordelijkheid voor onze financiële gezondheid. We werken met maatschappelijke gelden en willen ook in de toekomst onze kerntaken goed kunnen uitvoeren. We kijken daarom met kritische blik naar de risico's die in onze kengetallen verscholen zitten. En als dat nodig is, stellen we onze kengetallen bij. Zo wegen we elke beslissing goed af, waarbij maatschappelijk en financieel rendement even zwaar wegen. Op die manier zorgen we ervoor dat we ook in de toekomst financieel gezond blijven.



5 Wat wij gaan doen

“Circulariteit en inclusiviteit brengen nieuwe concepten met zich mee. Dat betekent: niet automatisch meer kiezen voor zekerheden, maar juist durven experimenteren. Dat kan je als organisatie niet alleen, daar heb je elkaar voor nodig.”

Antje de Groot (directeur Trebbe Bouw)

Groei en Geluk is geen revolutie. Het is een evolutie. Het is een logisch vervolg van samen continu verbeteren. Wat we gaan doen ligt dan ook in de lijn met wat we al deden. De focus ligt alleen meer op circulariteit, inclusie en geluk. Dat ligt dan ook aan de basis in de uitwerking van elk van de 5 strategische doelstellingen.

1 Klant voorop

Wij verhuren, beheren en bouwen huizen voor onze klanten. Onze huizen zijn beschikbaar, betaalbaar en van goede kwaliteit. Onze klanten staan voorop bij alles wat wij doen. Daarom hebben onze klanten zeggenschap bij belangrijke beslissingen.

Wat gaan we doen om dat te bereiken?

Woongeluk

Onze huurders ervaren woongeluk als ze trots zijn op hun huis, buurt en wijk en mee kunnen denken over hun eigen woning. Daarom streven wij naar een stijging van het woongeluk.

Klantbeleving

We streven er naar dat onze klant zich welkom voelt bij deltaWonen. Dat wat wij beloven, komen wij na! Onze huurders waarderen onze dienstverlening en het waarmaken van de klantbeloftes met minimaal een 7,5.

Bijdrage aan de groei van Regio Zwolle

Wij leveren een bijdrage aan de groei van het aantal woningen in de Regio Zwolle met de realisatie van onderscheidende woonproducten;

- Zwolle: 9.450 → 10.000 (jaarlijkse bruto groei minimaal 160)
- Kampen: 4.700 – 4.800 (jaarlijkse bruto groei minimaal 60)
- Oldebroek: 1.400 – 1.500 (ondergrens vasthouden)

2. Thuis in de buurt

Wij gaan samen met de huurders voortdurend voorop in het creëren van sterke en duurzame buurten waar mensen zich thuis voelen en gelukkig samen leven.

Wat gaan we doen om dat te bereiken?

We kennen onze buurten en leefomgeving

Wij zijn in 2030 koploper in onze inclusieve aanpak van gebiedsgericht werken. We creëren meerwaarde voor onze wijken en de bewoners, doordat we onze wijken kennen en opgaven koppelen. We doen dit samen met partners, investeerders en bewoners.

Nieuwe woonvormen

Wij ontwikkelen vernieuwende woonvormen in onze werkgebieden Zwolle en Kampen. We spelen daarbij in op de behoefte aan nieuwe woonvormen. Daarbij staat actieve participatie van bewoners centraal. Deze kunnen verschillende verschijningsvormen hebben.

Passend wonen en doorstroom

We streven er naar dat meer mensen wonen in een huis dat past bij hun inkomen, leefwijze en leeftijdsfase, in een leefbare wijk.

3. Co2-neutraal

In 2050 is deltaWonen Co2-neutraal. Wij reduceren 70% in de Co2-uitstoot in ons bezit. De overige 30% behalen we door Co2-neutraal opgewekte energie te gebruiken.

Wat gaan we doen om dat te bereiken?

Co2 neutraal

In 2050 moet volgens wettelijke eisen de woningvoorraad Co2-neutraal zijn. We nemen stapsgewijs maatregelen om aan deze eis te voldoen. In 2030 is onze Co2-uitstoot 50% lager dan in 2019 (en 30% lager dan 2020).

Duurzaam

Wij investeren in duurzame woningen en streven op de lange termijn naar energieneutrale woningen. Meer dan 30% van ons bezit voldoet aan de BENG-norm.

Circulair

Bij circulair bouwen draait het om slim gebruik van grondstoffen en producten en om het creëren van een kringloop waarin deze grondstoffen en producten eindeloos herbruikbaar zijn. Minimaal 80% van onze nieuwbouw is circulair.

4. Fit en Financieel gezond

Wij verbeteren continue, werken doelmatig en zijn voortdurend op zoek naar het beste businessmodel. Zo kunnen wij onze ambities realiseren en blijven wij ook op de lange termijn fit en financieel gezond.

Wat gaan wij doen om dat te bereiken?

Geluksbegroting

Binnen deltaWonen gaan wij werken met een geluksbegroting. Hierin sturen we niet alleen investeringswaarde, maar ook op de waarde die wij toevoegen aan de maatschappij en op het geluk van onze klanten, huurders medewerkers en stakeholders.

Waardesturing

Waardesturing is goed doorgevoerd. Zo boeken wij een optimaal financieel en maatschappelijk rendement. Dit rendement stelt ons in staat om ook in de toekomst te blijven investeren.

5. Medewerkerschap

Wij investeren in zingeving, voldoening en plezier. Vanuit ons medewerkerschap dragen wij bij, groeien we mee en investeren we voortdurend in onze kwaliteiten en talent. Daar worden wij én onze klanten gelukkig van.

Hoe gaan wij dat bereiken?

Sterk in je Werkgeluk

Wij bevorderen het werk- en levensgeluk van onze medewerkers. Investeren in zingeving, voldoening en plezier resulteert in meer tevreden, vitale en gelukkige medewerkers, een gezondere bedrijfsvoering en een hogere tevredenheid bij de klant. Door middel van Sterk in je Werkgeluk zijn onze medewerkers meer tevreden met hun werk, hun werkgever en zijn meer bevlogen.

Aantrekkelijk werkgever voor iedereen

Wij zijn een inclusieve organisatie en voor iedereen een aantrekkelijke werkgever. 2% van onze medewerkers komt uit het doelgroepenregister.

6

Tot slot



Groei en Geluk is de nieuwe koers van deltaWonen waarin wij aangeven waarom we wat op welke manier doen; bovenstaand schema laat dit nogmaals beknopt zien. Groei en Geluk is gemaakt met medewerkers en stakeholders en sluit aan bij de huidige tijdsgeest. Het is echter ook een document dat continu in ontwikkeling zal zijn, omdat we het steeds actueel willen houden. Wij willen onze koers kunnen aanpassen op voortschrijdende inzichten. Bovendien willen we nieuwe activiteiten die bijdragen aan onze bedoeling als voorbeeld opnemen in dit koersdocument. Dat betekent dat we Groei en Geluk continu blijven verbeteren en aanvullen samen met collega's en stakeholders.