



Koersplan

2023 - 2026



Samen (ge)woon grenzen verleggen

Inhoud

Inleiding

Samen (ge)woon grenzen verleggen 3

Qua huisvesten

Vlot en goed onder dak 6

Qua huisvesten plus

Wonen met een plus 10

Qua verduurzamen

Natuurlijk duurzaam 14

Qua samenleven

Een fijne buurt 18

Qua dienstverlening

Persoonlijk en nabij 22

Qua samenwerken

Samen grensverleggend 26

Tot slot

Een oproep aan onze partners 29

Inleiding

Samen (ge)woon grenzen verleggen

Gewoon grenzen verleggen.
En woongrenzen verleggen.
Dat is kort gezegd wat we bij QuaWonen
te doen hebben de komende jaren.
Ons meer verbinden rondom wonen.
Zelfbewust en rolvast.



Schuivende woonpanelen

'Qua' betekent volgens het woordenboek 'wat betreft', 'aangaande', 'inzake' of 'in het genoemde opzicht'. Oftewel; wat betreft wonen moet je bij ons zijn. Want wij zijn QuaWonen. Wonen begint bij een dak boven het hoofd. Maar is tegelijkertijd veel meer dan dat. Wonen gaat steeds vaker ook over zorg en begeleiding, over duurzaamheid, over een leefbare, gezonde woonomgeving en over samenleven. Over zaken dus waar wij niet of niet alléén over gaan. Woongrenzen zijn daarmee geleidelijk aan het verschuiven. En dús moeten wij ons bij QuaWonen nadrukkelijker gaan verbinden met anderen; onze grenzen verleggen. Grenzen tussen organisaties én tussen mensen.

Een fikse opgave

In dit koersplan hebben we opgeschreven waar we bij QuaWonen voor gaan de komende jaren en wat we daarvoor op hoofdlijnen gaan doen. De precieze route ligt echter niet vast. Dat vinden we niet passen in dit tijdsgewricht, waarin verandering de enige constante is. En waarin we anderen nodig hebben om onze doelen te bereiken. Dat vraagt om bewegingsruimte.

Deze ruimte maakt onze opgave echter niet minder groot. Een wooncrisis, een klimaatcrisis, een energiecrisis, een stikstofcrisis, een vluchtelingencrisis, een arbeidsmarktcrisis... De crisissen buitelen over elkaar heen en leiden bovendien tot oplopende spanningen in de samenleving. En wie weet wat ons morgen en overmorgen nog te wachten staat. We moeten het dus niet alleen samen, maar ook ánders gaan doen de komende jaren. Ook dat is een vorm van 'grenzen verleggen'.

Qua talent

Onze grenzen verleggen deden we tot slot in het proces op weg naar dit koersplan. We maakten het plan met z'n allen. We gingen op expeditie en gaven kleur aan de opgave, samen met onze netwerkpartners en onze bewoners. Een aantal medewerkers liep daarbij voorop. Ze bleken over talenten te beschikken, waar tot dusver niemand weet van had; van begenadigd sprekers tot heuse filmproducers. We hebben het allemaal in huis. Het heeft ons doen beseffen dat we meer kunnen bereiken als ieder bereid is ook de eigen grenzen te verleggen. Die uitdaging gaan we graag aan.

Dennis Gerlof

Directeur - Bestuurder QuaWonen

Onze missie

Waar wij voor staan

QuaWonen is dé corporatie in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel; midden in de samenleving en altijd nabij. We bieden er een goed, betaalbaar en duurzaam (t)huis aan wie ons nodig heeft en bouwen mee aan buurten waar het prettig wonen is met elkaar.



Onze visie

Waar wij voor gaan

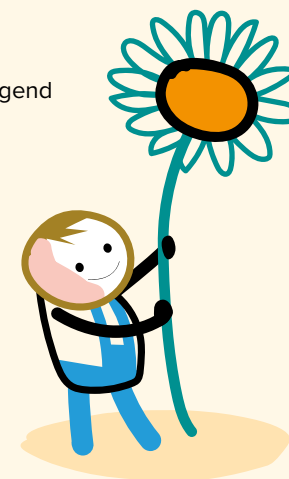
We gaan bij QuaWonen de komende jaren tot het uiterste om invulling te geven aan de sociale woonopgave in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel, zodat mensen zo vlot mogelijk, passend en duurzaam onder dak zijn. Daarbij vinden we het belangrijk dat mensen prettig wonen en zich thuis voelen in hun buurt. We investeren naar vermogen en op alle denkbare manieren in het toevoegen en verduurzamen van zoveel mogelijk betaalbare woningen. En wel zodanig dat we daarmee tevens woon- en (samen)leef-kwaliteit toevoegen aan een buurt. Dat lukt ons doordat we altijd de bewoner als vertrekpunt nemen en we vanuit zichtbaarheid en nabijheid weten wat er lokaal leeft en speelt. En doordat we soepel en waar nodig grensverleggend met elkaar en met bewoners en netwerkpartners samenwerken; vanuit een meedenkende houding en uitgaande van wat er wél kan. Het maakt ons werk leuk en betekenisvol. Iedere dag opnieuw.

Onze opgaven

Wat we te doen hebben

Om onze missie waar te maken gaan we de komende vier jaar aan de slag met de volgende kernopgaven:

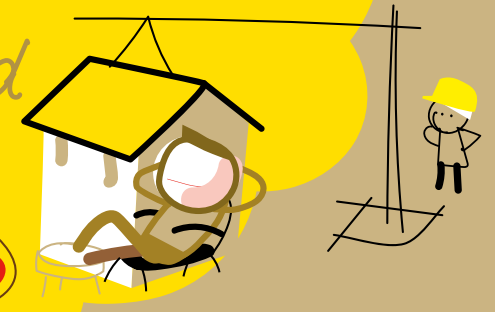
- **Qua Huisvesten**
Vlot en goed onder dak
- **Qua Huisvesten Plus**
Wonen met een plus
- **Qua Verduurzamen**
Natuurlijk duurzaam
- **Qua Samenleven**
Een fijne buurt
- **Qua Dienstverlening**
Persoonlijk en nabij
- **Qua Samenwerken**
Samen grensverleggend



Waar zijn we eind 2026?

droom... *Wat en goed
ander dak*

Wat
gaan
we
doen?



Huurprijsbeleid

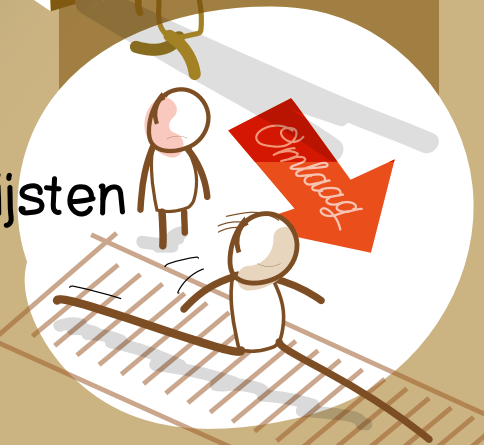
Zoekduur

Splitsing

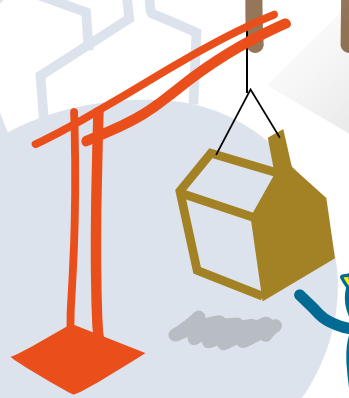
Huisvesten



*Passende
woning*



Wachlijsten



Nieuwbouw
Bouwproductie
versnellen

Herstarters

Doorstroming



Qua huisvesten

Vlot en goed onder dak

Onderdak staat in de beroemde behoeftepiramide van Maslow op één lijn met ademen, eten, drinken en slapen. Een basisbehoefte dus. Toch is een betaalbaar dak boven het hoofd allerm minst vanzelfsprekend door de huidige wooncrisis. Dat geldt ook in Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard. Wachtlijden zijn lang. Met alle gevolgen van dien. Jongeren die tot hun 30e of zelfs langer thuis wonen. Stellen die uit elkaar gaan, maar toch noodgedwongen moeten blijven samenwonen. En steeds meer economisch daklozen, die ondanks een baan en een goede fysieke en mentale gezondheid tóch op straat belanden. Misschien wel juist omdat ze geen noemenswaardige problemen hebben en dus nergens aanspraak op maken. Eén ding is zo goed als zeker. Die problemen komen dan vanzelf. Terwijl we het hier hebben over een basisbehoefte. Over bestaanszekerheid. Veel schrijnende en kostbare sociale problemen zijn ooit begonnen als woon- of woningprobleem.

Hoe mooi is het als...

... wie ons nodig heeft,
vlot kan rekenen op een
passende woning

... wachtlijsten
verleden tijd zijn

... de woonlasten
van onze bewoners passen
bij hun portemonnee

Tempo maken en leveren

De oplossing is zo logisch als wat; er moeten in rap tempo meer woningen bij. Waarbij we ons bij QuaWonen in eerste instantie concentreren op sociale huurwoningen. Voor mensen met een smallere beurs. Echter zonder de deur dicht te doen voor de middeninkomens; de vraag en de markt zijn leidend voor onze (toekomstige) inzet. Met onze inspanningen voorzien we in de lokale behoefte aan betaalbaar wonen en leveren tevens onze bijdrage aan het oplossen van het regionale en landelijke woningtekort. Deze oplossing klinkt eenvoudiger dan die is. Want menskracht, materialen en locaties zijn schaars. En regelgeving op het gebied van bijvoorbeeld stikstof, flora en fauna staat nogal eens op gespannen voet met de schaal en snelheid die we nastreven.

Hoe kan het wél?

Het leveren van méér inzet alleen is dan ook niet genoeg. Het gaat de komende jaren ook over ánders kijken, denken en doen. Door vaker nieuwe bouwconcepten toe te passen bijvoorbeeld. En onze investeringsopgave te bundelen met die van andere corporaties in bouwstromen. Minstens zo belangrijk is dat we anders naar bestaand vastgoed gaan kijken: kunnen we meer mensen huisvesten onder de daken die we al hebben? En ook, dat we antwoorden vinden op de groeiende vraag naar tijdelijke huisvesting. Zijn er bestaande panden of locaties die hiervoor geschikt te maken zijn? Zodat mensen die zich nu tussen wal en schip bevinden, een eigen plek hebben om tot rust te komen en te bouwen aan een nieuw toekomstperspectief.

Vorbij vastgoed kijken

Bij 'anders' hoort ook dat we voorbij het vastgoed kijken. Dat we monitoren wie meer en minder in de knel zitten en daar op acteren. Bijvoorbeeld via ons huurbeleid en de verdeling en toewijzing van onze woningen. Waarbij woningzoekenden uit Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard binnen de wettelijke kaders een streepje voor hebben bij ons. Want daarmee stimuleren we de doorstroming en houden we het sociaal weefsel in de gemeenschap tot stand. Oog hebben voor de manier waarop mensen met elkaar samenleven, is namelijk ook werken aan bestaanszekerheid.



Gezocht: een pand met een kans

Steeds meer mensen vallen buiten de boot. Dus gaan we op onderzoek uit; kijken hoe anderen dit oplossen. Wat blijkt? Door goed te kijken, zijn er altijd plekken/panden te vinden met een kans. We bezoeken een oud verzorgingshuis, dat getransformeerd is tot een succesvol 'doorstroomproject'. De woningen zijn sober maar doelmatig. We treffen dankbare bewoners die dankzij deze plek weer vertrouwen hebben in de toekomst. De belangrijkste les? 'Door buiten de lijntjes te kleuren maak je het mooiste schilderij.'

Onze ambities eind 2026

Wat hebben we dan bereikt?

- De gemiddelde zoekduur voor een sociale huurwoning is gedaald ten opzichte van 2022.
- We hebben 200 sociale huurwoningen toegevoegd, in aanbouw of in harde plannen opgenomen (realisatie tot en met 2030).
- Er zijn woonplekken beschikbaar voor herstarters met tijdelijke woningnood.
- Onze werkwijzen/concepten maken een doorlooptijd 'van plan tot en met vergunning' mogelijk < ½ jaar.



Wat gaan we daarvoor (anders) doen?

Schaal en tempo maken

- We zetten onze financiële middelen en capaciteit naar vermogen in om de volkshuisvestelijke opgave te realiseren en bij te dragen aan de afname van de regionale en landelijke woningnood. We benutten in het gehele werkgebied kansen die zich voordoen om woningen toe te voegen.
- We onderzoeken in welke mate er sprake is van een (extra) behoefte aan huurwoningen in het segment middelduur (samen met gemeenten). Op basis daarvan bepalen we de positie en bijdrage van QuaWonen.
- We versnellen de woningbouwproductie, onder andere door in te zetten op conceptueel bouwen, samenwerking in bouwstromen (Rotterdamse Bouwversnelling) en het verkorten en vereenvoudigen van procedures, samen met de beide gemeenten in ons werkgebied.

Denken in mogelijkheden

- We voegen sociale huurwoningen toe op alle mogelijke manieren, dus via nieuwbouw (ook: flexibel), verdichting, transformatie en het anders benutten van de bestaande woningvoorraad.

- We ontwikkelen een 'doorstroomproduct' en gaan op zoek naar kansrijke panden of locaties om dit waar te maken.

Verder kijken dan het vastgoed

- We voeren een terughoudend verkoopbeleid en verkopen bij voorkeur aan mensen die een sociale huurwoning achterlaten.
- We benutten de diverse beleidsinstrumenten die ons ter beschikking staan (zoals toewijzingsregels en huurbeleid) gericht om daarmee de slaagkansen van doelgroepen te verbeteren. Bij nieuwbouw hanteren we een voorrangspositie voor mensen met lokale binding en voor zittende huurders. Zo stimuleren we bovendien de doorstroming.
- We voeren een gematigd huurprijsbeleid, waarbij de nationale prestatieafspraken voor ons het richtinggevend kader vormen.
- In 2023 krijgen huurders met een inkomen van maximaal 120% van het minimuminkomen een huurverlaging naar € 575,03 volgens de 'Wet eenmalige huurverlaging huurders met een lager inkomen'.

Waar zijn we eind 2026?



droom...

Wonen met een plus

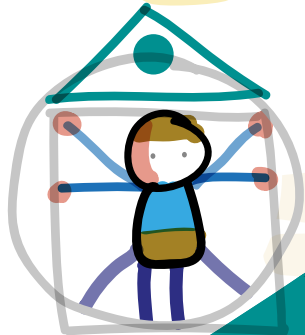


Wat gaan we doen?



Woningaanpassingen

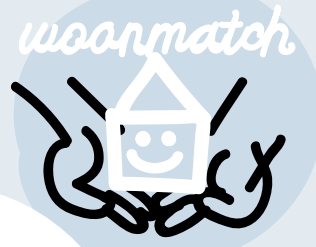
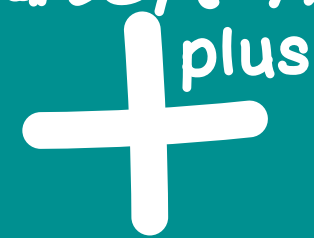
2 SPOREN



WOONVISIE



Wonen met een plus



woonmatch



Signaleren en aanpakken PROBLEMEN



Goede start
Passende woning of aangepaste huisvesten



Ondachtsgroepen

Huisvesten

STATUSHOUDERS




Qua huisvesten plus

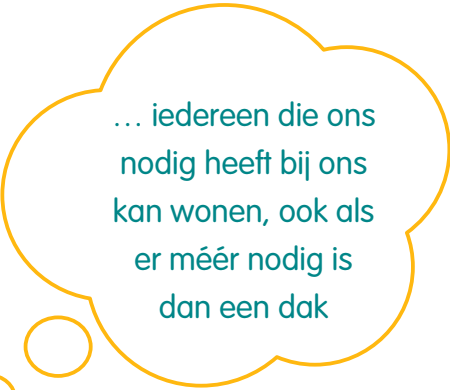
Wonen met een plus

Ons land vergrijst. Dat zien we ook in Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard. Daar komt bij dat het traditionele verzorgingshuis niet meer bestaat en alleen mensen met een zware zorgvraag nog terecht kunnen in een verpleeghuis. Het gevolg? Meer mensen die tot op hoge leeftijd in 'gewone' woningen wonen, maar voor wie zelfstandig wonen tegelijkertijd niet zo 'gewoon' is. Voor wie meer nodig is dan een dak. Dat geldt trouwens zeker niet alleen voor senioren, maar ook voor andere mensen die eerder in een beschermde woonomgeving woonden. En voor bijvoorbeeld nieuwkomers, die vaak veel hebben meegemaakt in hun land van herkomst en voor wie bovendien alles nieuw en vreemd is. Dit alles vraagt een stapje extra van ons én van anderen. En van het samenspel tussen ons en onze partners.

Hoe mooi is het als...



... het ons lukt om dit waar te maken dankzij een vloeiend samenspel met partners, waarbij wij de benodigde diversiteit aan woonproducten en -diensten bieden



... iedereen die ons nodig heeft bij ons kan wonen, ook als er méér nodig is dan een dak

Van woning naar totaalconcept

'Wonen met een plus' is dus in eerste instantie een samenwerkingsopgave. Het valt of staat met praktijk-professionals die elkaar snel weten te vinden. Op tijd wel te verstaan, vóórdát situaties escaleren. En liefst al aan de poort. Daar heel precies kijken met de persoon in kwestie en met partners wat er nodig is om goed te kunnen wonen en leven. En hieraan vervolgens met elkaar invulling geven. Want iedereen heeft recht op een goede start. Dit vraagt om een gemeenschappelijk perspectief; samen weten wat je wilt bereiken. En om goede afspraken over wie waarop aanspreekbaar is, zodat klip en klaar is wat wij (kunnen) bijdragen en wat we van anderen mogen verwachten. Niet voor niets waren netwerkpartners onze deelgenoot in het maakproces van dit koersplan. Het begin van een gezamenlijke zoektocht, die we de komende jaren actief voortzetten.



Een fijn thuis

Voor de grote, groeiende groep senioren zetten we een tandje bij de komende jaren: van 'langer zelfstandig een huis' naar 'een fijn thuis'. Deze beweging vraagt om een persoonlijke aanpak, samen met de gemeenten in ons werkgebied. In gesprek gaan met senioren over belemmeringen die ze ervaren en hen vervolgens 'ontzorgen op maat'. Soms betekent dat enkel wat meer service bieden of het aanbrengen van een woningaanpassing. Soms ligt een verhuizing naar een geschiktere woning meer voor de hand. Dan doen we samen met het partnernetwerk ons best om dit optimaal te faciliteren. Want verhuizen doe je niet zomaar. Een belangrijk inzicht uit onze expeditie over doorstroming.

Woonconcepten met zorg

Die geschiktere woonplekken moeten er natuurlijk wel in voldoende mate zijn. Het 'gat' tussen thuis en het verpleeghuis vraagt de komende jaren om (nieuwe) woonconcepten die ontmoeting en zorg mogelijk maken; en die kracht en kwetsbaarheid iets voor elkaar laten betekenen. Wetende dat het tekort aan zorgpersoneel de komende jaren eerder zal groeien dan afnemen. Wij stellen ons op als een open en proactieve partner om samen met anderen invulling te geven aan de opgave die volgt uit de woonzorgvisie(s). En ontmoeting krijgt vanaf nu standaard aandacht in onze nieuwbouwontwerpen.

Een goed gevulde gereedschapskist

Extra service aan ouderen vraagt telkens iets anders. En dus om een goed gevulde gereedschapskist. Met daarin soms (ook) hele simpele oplossingen. Zo komen we er in gesprekken achter dat veel ouderen hechten aan het 'bewonersblaadje', dat heeft moeten wijken voor een digitale variant. Vooraf nooit gedacht dat dit een terugkerend gespreksthema zou zijn. Dat is nou de winst van persoonlijk contact.

Onze ambities eind 2026

Wat hebben we dan bereikt?

- Meer senioren wonen passend dankzij de begeleiding die we samen met netwerk partners bieden en de gezamenlijke inzet op doorstroming ('gereedschapskist').
- We hebben diverse woonconcepten gerealiseerd of in ontwikkeling, die invulling geven aan de opgave die volgt uit de woonzorgvisie(s); eind 2026 ten minste één concept per gemeente.
- Samenwerkingsafspraken met netwerkpartners dragen bij aan een goede woonmatch en -begeleiding en een tijdige signalering en aanpak van problemen; deze afspraken zijn vastgelegd in onder andere de prestatieafspraken.



Wat gaan we daarvoor (anders) doen?

Samen staan voor de opgave

- We beschouwen 'wonen met een plus' (als totaalconcept) als een samenwerkingsopgave; daarom zetten we in het netwerk in op elkaar beter leren kennen (= netwerkkaart) en op samenwerkingsafspraken ten aanzien van begeleiding, vroegsignalering en complexe casuïstiek.
- We geven naar rato invulling aan de huisvestingsopgave voor aandachtsgroepen (zoals: taakstelling statushouders, uitstroom beschermd wonen), mits dit niet leidt tot een verstoorde balans op de woningmarkt.
- We zorgen met netwerkpartners aan de voorkant voor een goede start van aandachtsgroepen, waarbij wij onze eigen instrumenten inzetten ten behoeve van een goede woonmatch en ondersteuning bij woonvaardigheden.

Persoonlijke begeleiding bieden

- We zetten met partners in op de persoonlijke begeleiding van senioren om passend wonen mogelijk te maken via twee sporen:
 - Actief stimuleren en (op maat) faciliteren van en ontzorgen bij doorstroming met behulp van een te ontwikkelen gereedschapskist;
 - Continueren van persoonlijke begeleiding rondom woningaanpassingen in samenwerking met de beide gemeenten.
- We maken ruimte om waar nodig (extra) service en communicatiemogelijkheden te bieden aan senioren en anderen die meer of iets anders nodig hebben.

Mede-ontwikkelen van nieuwe woonvormen

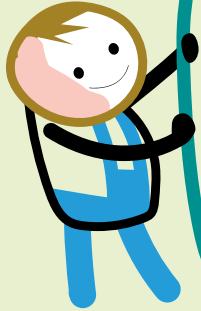
- We faciliteren natuurlijke ontmoeting en zorg (voor elkaar) door hiervoor aandacht te hebben in ontwerp van nieuwbouw.
- We zijn als (pro)actieve partner mede-ontwikkelaar van woonvormen in lijn met de opgave in de woonzorgvisie(s).

Waar zijn we eind 2026?

droom...

Natuurlijk duurzaam

Wat gaan we doen?



comfort

duurzaamheid

Klimaatadaptatie



Gasloos koken



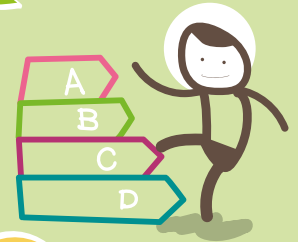
Energie armoede



geld

Betaalbaarheid

Toekomstgericht



Bedrijfswaering

Duurzaam




Qua verduurzamen

Natuurlijk duurzaam

We worden steeds meer met onze neus op de feiten gedrukt als het gaat om onze afhankelijkheid van fossiele brandstoffen. Warmte- en wateroverlast zijn geen uitzondering meer en veel mensen kunnen hun energierekening niet meer betalen. Nieuwe begrippen zoals hittestress en energiearmoede zijn gemeengoed geworden. Bewoners bellen tegenwoordig óns met de vraag wanneer hun woning verduurzaamd wordt of ze hebben ideeën over het ‘vergroenen’ van hun woonomgeving. Dat was in het verleden wel anders. In die zin staan de sterren goed om door te pakken. En dat moet ook. Niet voor niets is duurzaamheid een prominent thema in de nationale prestatieafspraken en in de onlangs getekende regionale woondeals.

Hoe mooi is het als...



... onze bewoners
comfortabel én betaalbaar
wonen met volledig
duurzame energie



... we samen met hen en met
onze partners lokaal onze bijdrage
leveren aan het tegengaan van
de klimaatverandering

Sturen op maatschappelijke waarde

Duurzaamheidsingrepen kosten vaak veel geld. Toch willen we duurzaamheidsinvesteringen niet primair benaderen als een kostenpost. Maar als een manier om waarde toe te voegen. Hierom kijken we liever naar de kosten/batenbalans. Naar de waarde die onze investeringen hebben voor individuele bewoners en voor de samenleving als geheel. Drie vragen vormen daarbij ons vertrekpunt. Draagt de investering bij aan lagere woonlasten voor bewoners? Zorgt de ingreep voor meer wooncomfort? En levert de investering een positieve bijdrage aan het klimaat? Hoe positiever de beantwoording, hoe meer een ingreep ons 'waard' is. Een andere manier van kijken en afwegen dus, waarmee we de komende jaren ervaring opdoen. Zo worden we effectiever in de besteding van onze middelen.

Op weg naar duurzame energie

De verduurzamingsopgave vraagt niet alleen om effectiever werken, maar ook om een versnelling en intensivering van onze inzet. Daarbij vormen de nationale prestatieafspraken onze minimale leidraad, onze ondergrens. Deze vertalen we naar onze complexen en woningen. Wat betreft de energietransitie sluiten we aan op de gemeentelijke transitievisies warmte. Zowel Krimpen aan den IJssel als de Krimpenerwaard kennen geen grootschalige warmtenetten. Met beide gemeenten gaan we op zoek naar betaalbare alternatieven hiervoor.

Breder en samen

Ook verduurzaming wordt daarmee steeds nadrukkelijker een samenwerkingsopgave. Dat geldt voor de energietransitie en voor de aanpak van energiearmoede, maar zeker ook voor nieuwere thema's zoals circulariteit, biodiversiteit en klimaatadaptatie. Samen met bewoners, de gemeente en andere partners maken we werk van een brede, buurtgerichte aanpak met een natuurinclusieve en klimaatneutrale woon- en leefomgeving als stip op de horizon. Want dat draagt bij aan prettig en gezond wonen. We beginnen klein, in één buurt, en nemen onze leerervaringen mee om steeds een verstandige vervolgstap te zetten. Zo wordt duurzaamheid steeds meer onze tweede natuur.

Achter de voordeur

Verduurzaming is meer dan een staaltje techniek. Het gaat minstens zoveel over mensen. Hun gedrag is medebepalend voor het succes van de maatregelen die we treffen. Daar meer oog voor hebben is belangrijk, blijkt uit gesprekken die we voeren met collega's en partners. Zo voorkomen we een papieren werkelijkheid. Van voor naar achter de voordeur.



Onze ambities eind 2026

Wat hebben we dan bereikt?

- De realisatie van onze meerjareninvesteringsbegroting ligt op koers, o.a.:
 - 95% van onze woningen heeft minimaal energielabel D.
 - In totaal zijn minimaal 4.000 woningen voorzien van zonnepanelen.
 - Een groot aantal collectieve installaties is verduurzaamd; we starten met het vervangen van 23 warmtepompen en ketels in 2023-2024.
 - CV ketels die eind 2026 verwijderd zijn, zijn vervangen door duurzaam alternatief.
- We werken op basis van één agenda in buurten samen met partners samen aan een klimaatneutraal en natuurinclusief woonmilieu.



Wat gaan we daarvoor (anders) doen?

Sturen op balans: klimaat, wooncomfort en woonlasten

- Duurzaamheidsingrepen zijn voor ons van waarde als ze bijdragen aan (balans tussen) het klimaat, meer wooncomfort en betaalbare woonlasten. Deze 'driehoek' vormt steeds ons afwegingskader voor duurzaamheidsinvesteringen. Daarbij accepteren we dat verduurzaming financieel onrendabel is.

Beperken en verduurzamen energieverbruik

- We versnellen en intensiveren de verduurzaming van ons woningbezit. Hiertoe vertalen we de nationale prestatieafspraken (op het gebied van onder andere: EFG-labels, toekomstklaar isoleren, installaties en aardgasvrij) naar een duurzaamheidsstrategie op woningniveau (2023) en naar onze meerjareninvesteringsbegroting. Vervolgens monitoren we actief de voortgang. Onze duurzaamheidsstrategie formuleren we in eerste instantie op complexniveau. Als er nog losse EFG-woningen overblijven, pakken we deze individueel aan.
- We voorzien woningen met een geschikt of eenvoudig geschikt te maken dak van

zonnepanelen. Gemiddeld gaat het om ca. 500 woningen per jaar.

- We bevorderen gasloos koken, onder andere door bewoners (met een collectieve verwarmingsinstallatie) de mogelijkheid te geven om over te stappen naar elektrisch koken.
- We zetten in op het voorkomen en aanpakken van energiearmoede door prioriteit te geven aan woningen met een slecht label, 'snelle' energiebesparende maatregelen toe te passen en goede voorlichting te geven aan onze bewoners.

Verbreden duurzaamheidsinzet

- We trekken samen op met partners zoals de gemeente op het gebied van duurzaamheid en stemmen onze inzet af op die van hen.
- We ontwikkelen een visie op het gebied van circulariteit en klimaatadaptatie, als onderdeel van het te herijken duurzaamheidsbeleid. Ondertussen 'leren we door te doen', bijvoorbeeld in de buurt Boveneind, waar gemeente en QuaWonen samenwerken ten behoeve van een klimaatneutrale openbare ruimte.
- We zetten in op een duurzaam kantoor en een duurzame bedrijfsvoering.

Waar zijn we
eind 2026?



droom...

Een fijne buurt



Wat
gaan
we
doen?

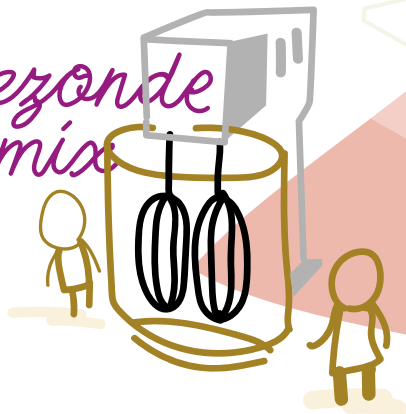


Signaleren



Monitoren

Gezonde
& mix



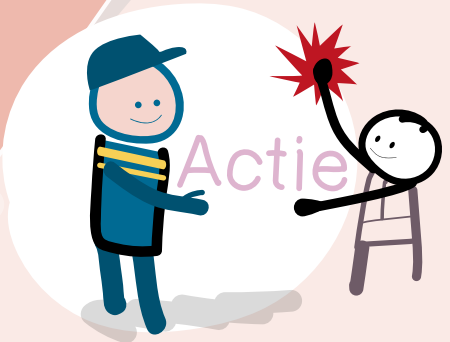
Samen- leven



Veerkracht



Ontmaeten



Actie



Qua samenleven

Een fijne buurt

Burenruzies, ongedierte, verwaarloosde tuinen, complexe sociale problematiek, drugs- en geluidsoverlast. We komen het ook in onze buurten en dorpen steeds vaker tegen. Van oorsprong stedelijke problematiek rukt in rap tempo op. Bovendien zien we sterk uiteenlopende leefstijlen van bewoners, die niet altijd even goed met elkaar samengaan. Het gevolg van dit alles is dat de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid op sommige plekken in ons werkgebied onder druk komen te staan. En dat de onderlinge tolerantie geleidelijk afkalft. Het samenleven tussen mensen gaat steeds minder vanzelf. Terwijl we in de toekomst meer en meer op elkaar aangewezen zullen zijn als samenleving. En gemeenschapsvorming dus juist belangrijker wordt. We zullen de komende jaren dus extra ons best moeten doen om de leefbaarheid in stand te houden. Samen met bewoners en netwerkpartners.

Hoe mooi is het als...

... fijn wonen
vanzelfsprekend is in de
buurten en dorpen waar
onze woningen staan

... wij dit samen met
bewoners en partners
helpen mogelijk maken

... bewoners er
een thuisgevoel ervaren
en zich welkom en
veilig voelen

Door de ogen van de praktijk

Werken aan leefbare buurten start met weten wat er speelt. Dat gaat verder dan cijfers en statistieken bestuderen. Het gaat in eerste instantie over zichtbaar en nabij zijn. In verbinding staan met de gemeenschap en ter plekke horen en voelen wat mensen zoal bezighoudt. En met eigen ogen zien en ervaren hoe het ervoor staat met de leefbaarheid. Dan wordt het gemakkelijker om door de ogen van de alledaagse praktijk betekenis te geven aan de vele data waarover we (samen met onze netwerkpartners) beschikken. En daar vervolgens gericht op te acteren. Waarbij maatregelen heel divers kunnen zijn. Het kan gaan om zowel fysieke als sociale ingrepen, zowel korte als lange termijn acties, zowel preventieve als repressieve interventies. Ze wisselen elkaar voortdurend af. Maar niet willekeurig. Het luistert nauw. Want ieder gebied is anders.



Een vloeiend samenspel in de buurt

Juist deze verschillen maken ook, dat we ons gebiedsgericht gaan organiseren de komende jaren. En op dat niveau de samenwerking verstevigen met onze netwerkpartners én met bewoners. Zodat we samen beeld kunnen maken op wat er nodig is in een buurt of dorp. Samen de pijlen gelijkrichten en de benodigde inzet bepalen en onderling afstemmen. En wel zodanig dat ieder doet waar hij/zij goed in is en we er zo snel mogelijk bij zijn als er problemen zijn of dreigen.

Gemeenschapszin

Bouwen aan leefbare buurten gaat ook over bouwen aan gemeenschapszin. Waarbij we ons terdege bewust zijn van de verantwoordelijkheid die mensen zélf hebben om het leuk met elkaar te hebben en om elkaar bij te staan als dat nodig is. Dit laat echter onverlet dat wij wél zetjes in de goede richting kunnen geven. Bijvoorbeeld door met ons toewijzingsbeleid en ons huurbeleid op buurtniveau te sturen op meer evenwicht tussen ‘dragen’ en ‘vragen’. Door met partners te zorgen voor een zachte landing van nieuwkomers. Of door ontmoetingsplekken in de buurt te faciliteren. Zo maken we het samenleven net een stukje gemakkelijker voor mensen.

Alle neuzen dezelfde kant op

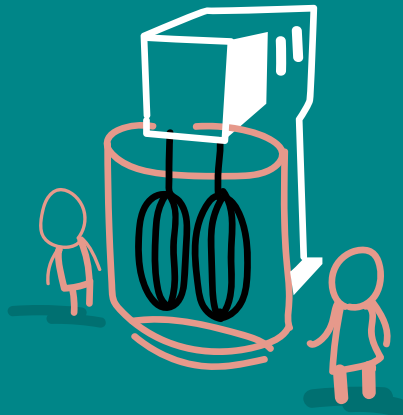
Op weg naar dit koersplan spelen we een spel met een aantal van onze netwerkpartners. Een spel dat gaat over perspectiefwisseling. We kruipen in de huid van de ander en ervaren wat je dan zoal tegenkomt en welke dilemma's zich aandienen.

Wat een eye-opener. We merken hoe belangrijk het is om elkaar goed te kennen op microniveau en te werken aan dezelfde doelen. Zo kunnen we samen meer betekenen voor de samenleving.

Onze ambities eind 2026

Wat hebben we dan bereikt?

- De gemiddelde waardering van bewoners voor hun woonomgeving is minimaal op peil gebleven (cijfer 7,3).
- We werken bij QuaWonen gebiedsgericht.
- In focusbuurten bouwen we met netwerkpartners én bewoners samen aan veerkrachtige en zorgzame buurten op basis van één visie op de opgave en één uitvoeringsagenda, gestoeld op zowel data als (praktijk)kennis.
- Er is sprake van een goede mix tussen vragers en dragers op het niveau van woningen, straten en buurten.



Wat gaan we daarvoor (anders) doen?

Investeren in leefbaarheid en verbinding

- We hanteren een breed leefbaarheidsbegrip; leefbaarheid betreft zowel fysieke als sociale aspecten van de woonomgeving én gaat ook over beleving.
- We monitoren de leefbaarheid in buurten/dorpen nauwgezet. Dat doen we door onze zichtbaarheid te versterken, actief op te halen wat er leeft en speelt onder bewoners en zowel data als praktijkkennis te benutten om trends te ontdekken en te voorspellen; altijd in samenspraak met bewoners en partners.

Versterken (gebiedsgerichte) netwerksamenwerking

- We ontwikkelen samen met de gemeente (die regisseur is) en andere partners een integrale, gebiedsgerichte aanpak voor (gezamenlijk vast te stellen) focusbuurten. We leren daarbij door te doen en starten in één wijk.
- We nemen waar nodig initiatief om de netwerksamenwerking te versterken. QuaWonen richt zich daarbij op wonen en leefbaarheid; partners pakken de zorg en begeleiding op.

- We signaleren tijdig en beschrijvend (dat wil zeggen: waarde vrij, zonder te oordelen) om problemen vóór te zijn. Zo nodig nemen we regie. We laten een casus niet los voordat een ander een casus overpakt, maar nemen geen verantwoordelijkheden over van anderen. Indien nodig escaleren we.
- We ontwikkelen (mede) een sluitende, gezamenlijke aanpak rondom woonoverlast, woonfraude en ondermijning.

Balanceren tussen vragen en dragen

- We sturen onder meer via woningtoewijzing, huurbeleid en fysieke ingrepen op (de instroom van) een gezonde mix tussen vragers en dragers in complexen, straten en buurten.
- We bevorderen ontmoeting en de zorg voor elkaar, via zowel fysieke als sociale interventies (zie ook Qua Huisvesten Plus).

Waar zijn we eind 2026 ?

droom...

Wat gaan we doen?

Persoonlijk en nabij

Digi-veiligheid

Dienstverleners

Verantwoordelijkheid

Verbinding

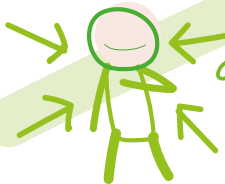
Participatie

Bewaker staat central

Klantcommunicatie



Co-makers



Qua dienstverlening

Persoonlijk en nabij

Senioren die lang niet altijd digitaal vaardig zijn. Mensen die moeite hebben hun eigen zaken te regelen en gebaat zijn bij persoonlijke begeleiding. En aan de andere kant een groep bewoners die het liefst álles digitaal doet. Op een moment dat het hen zelf schikt. De verschillen tussen bewoners worden eerder groter dan kleiner. Maar overeenkomsten zijn er ook. Want iedereen wil gehoord en gezien worden. Iedereen verlangt duidelijkheid. En iedereen wil dat 'we zeggen wat we doen' en dat 'we doen wat we zeggen'. Aan ons én aan de bedrijven waarmee we samenwerken om dit waar te maken en om verschillen op een uitlegbare manier recht te doen. Dat is persoonlijke dienstverlening.

Hoe mooi is het als...

... (toekomstige)
bewoners écht blij
zijn met ons

... bewoners ervaren dat we
er voor hen zijn als het nodig is
en zij ons kunnen helpen om
de juiste keuzes te maken

... we doen wat een
situatie vraagt en altijd
denken in mogelijkheden

Openstaan voor de ander

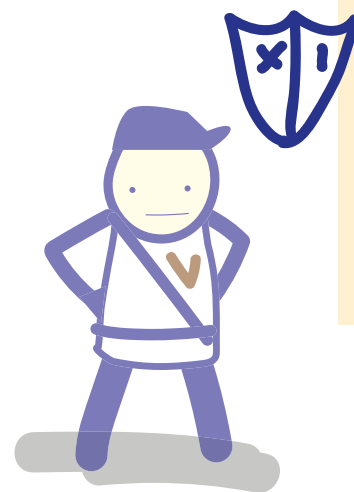
Persoonlijke dienstverlening begint met luisteren en openstaan voor de ander. Dat heeft puur met onszelf te maken. Met onze eigen houding en ons gedrag. En niet alleen van onze collega's aan de telefoon/balie en op straat. Immers; als zij intern vastlopen met een bewonersvraag, voelt een bewoner zich alsnog niet gehoord. Persoonlijke dienstverlening veronderstelt daarmee ook interne klantgerichtheid. En eigenaarschap van eenieder. We bedienen immers allemaal dezelfde bewoners. Het is belangrijk dat we ons daarvan ten diepste bewust zijn. Bewoners vormen te allen tijde ons vertrekpunt. Dat betekent ook dat we de komende jaren proactiever het 'meerstemmige' geluid van onze bewoners gaan binnenhalen. We betrekken hen op allerlei manieren bij ons doen en laten.

Maximale klantwaarde

Ook gaan we de aan de slag met het verder vervolmaken van onze klantprocessen. We kijken voortdurend door de ogen van bewoners bij het bedenken van verbeteringen. Hoe we voor hen meer van betekenis kunnen zijn. Daarbij betrekken we ook bedrijven waar we mee samenwerken; zij zijn immers een verlengstuk van onze eigen dienstverlening. We digitaliseren onze processen waar dat kan. Zo werken we gelijktijdig aan een eigentijdse dienstverlening en aan maximale ruimte voor persoonlijk contact. Win-win dus. Overigens verliezen we ook het perspectief van de medewerker niet uit het oog. Gebruiksgemak van bijvoorbeeld systemen helpt ons in het goed bedienen van bewoners en maakt dús het werk leuker.

Zoveel mensen, zoveel wensen

Iedere situatie is anders. Een persoonlijke dienstverlening veronderstelt daarmee ook dat we de kunst van het maken van uitzonderingen onder de knie krijgen. Soms is er nu eenmaal net iets anders of meer nodig dan het beleid voorschrijft. Goed maatwerk leveren is een ambacht. En een ambacht leer je in de praktijk. Door veel te oefenen. En hierop samen terug te kijken. Samen leren en slimmer worden dus. Dat is precies wat we gaan doen de komende jaren. Met elkaar en met netwerkpartners in gesprek over casuïstiek en complexe vragen samen oplossen. Doen wat nodig is. Waarbij we scherp willen zijn op vaker terugkerende kwesties. Omdat die misschien wel wijzen op weeffouten in onze processen en systemen. En die kunnen we nu eenmaal beter aan de bron oplossen.



Help, we waren gehackt

Tijdens het maakproces van dit koersplan worden we het slachtoffer van een cyberaanval, die voor lange tijd al onze systemen en reguliere processen platlegt. Dat vraagt veel van ons. Maar dankzij een grote dosis creativiteit, veerkracht en doorzettingsvermogen van alle collega's lukt het ons tóch om de winkel open te houden. Zodat bewoners ook nu op ons kunnen blijven rekenen. Ook dát is wat we verstaan onder een persoonlijke dienstverlening. Wat niet wegneemt dat de hack ons heeft doen beseffen hoe belangrijk goed steunende systemen en processen zijn.

Onze ambities eind 2026

Wat hebben we dan bereikt?

- Onze dienstverlening wordt ervaren als persoonlijk, dat wil zeggen:
 - Bewoners voelen zich gekend, gezien en gehoord;
 - Bewoners ervaren gemak;
 - Bewoners ervaren dat we doen wat we moeten doen en afspraken nakomen.
- Minimaal 75% van onze bewoners beoordeelt het klantcontact, het reparatieproces en het verhuurproces met een 8 of hoger.
- Medewerkers ervaren dat processen en systemen hen ondersteunen in het goed bedienen van bewoners.



Wat gaan we daarvoor (anders) doen?

Versterken bewonersperspectief

- We bevorderen dat alle collega's handelen vanuit bewonersperspectief (de bewoner is van ons allemaal). Dat is het ankerpunt voor de doorontwikkeling van onze organisatie/HRM en van ons leiderschap.
- We verstevigen de verbinding met onze bewoners:
 - We versterken de zichtbaarheid en aanwezigheid in buurten;
 - We vernieuwen en verbreden bewonersparticipatie, aanvullend op wat al goed gaat.

Optimaliseren van klantprocessen

- We optimaliseren onze digitale communicatie en onze dienstverlening, om op die manier meer ruimte te maken voor persoonlijk contact voor wie dat wil.
- We zijn zorgvuldig in wat we wel en niet uitbesteden. Onze leveranciers beschouwen we als zogenaamde 'co-makers' van onze (persoonlijke) dienstverlening; we monitoren de samenwerking en de kwaliteit.

- We richten onze klantprocessen in vanuit het perspectief van de bewoner (klantwaarde) en zorgen ervoor dat ze helder zijn en soepel verlopen; samen met de bedrijven waarmee we samenwerken, dragen we onze processen uit.
- We zorgen voor een goede ontsluiting en gebruiksgemak van onze primaire systemen, met digitale veiligheid als belangrijk vertrekpunt.
- We meten continu de tevredenheid van bewoners over onze klantprocessen.

Maatwerk (leren) leveren

- We (leren) verschil maken als een situatie daar om vraagt:
 - We maken ruimte voor praktijkleren op basis van casuïstiek;
 - We trekken aan de bel bij vastlopers/complex casussen ('samen zoeken') en stellen middelen beschikbaar om oplossingen/doorbraken te faciliteren;
 - We hebben 'denk & doe-teams' om casussen op te tillen en te leren van de rode draden die we ontdekken.

Waar zijn we eind 2026?

droom... Samen grensverleggend

Wat gaan we doen?



Interne organisatie

Netwerkpartners

Grenzen verleggen

Samenwerken

Elkaar opzoeken



Teamontwikkeling

Vertrouwen



Flexuwerk




Qua samenwerken

Samen grensverleggend

(Ge)woon grenzen verleggen. Zo hebben we ons koersplan genoemd. Dat is niet voor niets zo. Want woonopgaven zijn in toenemende mate groter dan wat wij in ons eentje kunnen waarmaken. En door de veranderende doelgroep vragen ook individuele casussen steeds vaker om organisatie-overstijgende oplossingen. Het is aan ons om met deze ontwikkeling mee te bewegen. Door ons anders te organiseren en door medewerkers goed toe te rusten om vanuit zelfbewustzijn in iedere situatie te doen wat nodig is. Grenzen verleggen dus. Dat betekent ook dat we tot het uiterste gaan als de opgave daar om vraagt.

Hoe mooi is het als...



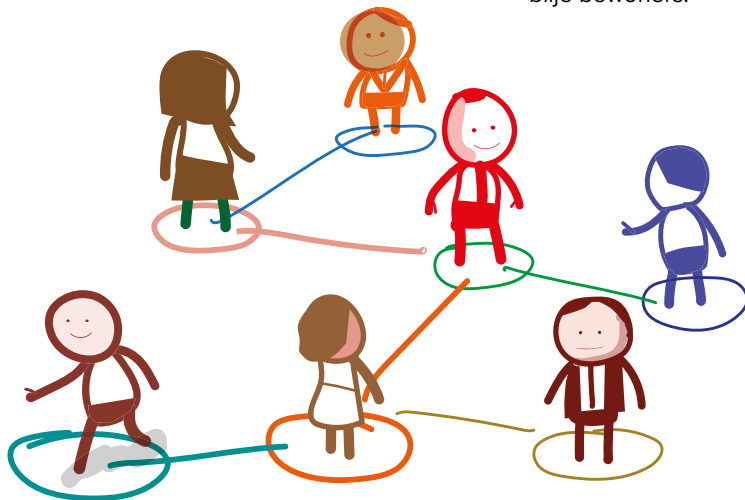
... we met elkaar en met bewoners en partners met passie en trots werken aan de opgave



... we gedreven zijn om het iedere dag beter te doen

Opgavegericht

Het maakproces van dit koersplan was voor ons al een mooi voorproefje van anders (samen)werken en anders organiseren. Met een brede vertegenwoordiging van collega's en samen met partners en bewoners gingen we op expeditie om een aantal opgaven verder te verkennen. Het leidde tot gezamenlijke en goed doorleefde perspectieven op de toekomst. Steeds kijken door de ogen van bewoners en samenleving. En dus niet (alleen) vanuit het perspectief van onze eigen organisatie en processen. Dat is precies de beweging die nodig is de komende jaren. We gaan ons binnen QuaWonen en in de verbinding met onze netwerkpartners vaker organiseren rondom opgaven en gebieden. Omdat de leefwereld van onze bewoners nu eenmaal ook zo werkt. Willen we trefzeker zijn, dan is het wel zo handig om daar op aan te sluiten.



Groeien en bloeien

Maar met anders organiseren zijn we er niet. Anders samenwerken vraagt vooral ook om anders 'doen'. Om investeren in het goed leren kennen van elkaar en elkaars rol bijvoorbeeld; op alle lagen van de organisatie. Maar ook in het kennen van jezelf, je talenten en je batterijtjes. Weten wat jij bijdraagt aan de ambities van QuaWonen en waar je blij van wordt. Durven afwijken van de standaard als een situatie daar om vraagt. En durven vallen en weer opstaan. Dat gaat allemaal niet vanzelf. Daarvoor is ruimte binnen heldere kaders en tevens vertrouwen en steun vanuit bestuur, management en collega's nodig. En daarnaast een omgeving, waarin leren en ontwikkelen gestimuleerd en gefaciliteerd wordt. Het zijn belangrijke bouwstenen voor de doorontwikkeling van onze organisatie en ons leiderschap. Zodat ieder van ons met passie en plezier bij QuaWonen werkt. Blij medewerkers maken nu eenmaal blij bewoners.

Sta jij op je plek?

Met een aantal collega's doen we een oefening met systemisch werken: een opstelling. Dat is een manier om inzicht te krijgen in jouw eigen plek in een systeem, QuaWonen in dit geval. En in je verhouding met anderen in datzelfde systeem. Zo kun je ervaren waar voor jou persoonlijk belemmeringen zitten om te groeien en ontwikkelen. En waarom dingen gaan zoals ze gaan in de organisatie. Heel leerzaam. Dat smaakt naar meer.

Waardegedreven

Tot slot onze bedrijfsvoering. Die stellen we nog meer ten dienste van de opgave. Bijvoorbeeld door ons inkoopbeleid bewuster te verbinden aan onze missie, visie en ambities. Bij alles wat we doen gaan we voortaan voor het creëren van maximale maatschappelijke waarde. Dat betekent (binnen kaders) ook een grotere risicobereidheid als de volkshuisvestelijke opgave daar om vraagt. Want zoals gezegd verleggen we onze grenzen.

Onze ambities eind 2026

Wat hebben we dan bereikt?

- Medewerkers zijn tevreden en trots, omdat ze weten wat ze bijdragen en handlingsruimte en ruimte voor persoonlijke groei ervaren: dit blijkt uit MTO (medewerkers tevredenheidsonderzoek)
- Medewerkers zoeken elkaar en netwerkpartners als vanzelf op om samen doelen te bereiken.
- We worden gezien als een samenwerkingsgerichte en betrouwbare partner.
- We werken in meerdere gebieden/ buurten samen met onze partners o.b.v. een gemeenschappelijke agenda (zie ook: Qua Samenleven).



Wat gaan we daarvoor (anders) doen?

Opgavegericht samenwerken

- We gaan ons intern meer gebiedsgericht en opgabegericht organiseren. Over de grenzen van afdelingen en onze organisatie heen werken we samen aan vraagstukken die zich voordoen.
- We investeren in het bouwen en onderhouden van sterke uitvoeringsnetwerken, op basis van een gedeelde visie op de opgave in een gebied en een bijbehorende agenda met heldere afspraken over wie wat doet.
- We realiseren een flexibel en hybride werkplekconcept dat verbinding en overstijgend samenwerken stimuleert.

Ruimte maken voor leren en ontwikkelen

- We zorgen ervoor dat medewerkers graag bij ons willen (blijven) werken, door middel van goede arbeidsvoorwaarden en veel aandacht voor persoonlijke groei en ontwikkeling. We werken daarbij structureel met een strategische personeelsplanning (SPP).
- We ontwikkelen het dienend leiderschap door, met ruimte voor medewerkers om te handelen binnen heldere kaders. Uitgangspunt is dat verantwoordelijkheden daar liggen waar ze horen. We leren

elkaar aan te spreken waar dat nodig is.

- We maken ruimte voor het leren kennen van elkaar(s rol) en voor praktijkleren, binnen QuaWonen en in het netwerk; we versterken het vermogen om binnen kaders professionele ruimte te nemen. Praktijkleren betekent enerzijds dat we 'leren door te doen' en anderzijds dat we tijd en ruimte maken om met collega's van andere afdelingen of organisaties mee te lopen.
- In het verlengde hiervan: we investeren in teamontwikkeling. Zowel binnen de teams, als tussen de teams.

Sturen op een professionele bedrijfsvoering

- We kopen waardevol in en professionaliseren de inkoopfunctie. Onze uitgangspunten daarbij zijn: bewust, doelgericht en efficiënt.
- We spannen ons tot het uiterste in om invulling te geven aan de volkshuisvestelijke opgave. Als de volkshuisvestelijke opgave daar om vraagt, doen we binnen aanvaardbare risico's ook financieel en organisatorisch het maximale. Altijd in die volgorde.

Tot slot

Een oproep aan onze partners

In dit koersplan hebben we opgeschreven waar we bij QuaWonen voor gaan. De maatschappelijk opgave is groot; daar horen stevige ambities bij. En dús verleggen wij onze grenzen de komende jaren. Tegelijkertijd realiseren we ons dat dit alleen zin heeft als ook onze partners hun grenzen verleggen. Alleen samen kunnen we de maatschappelijke puzzel in Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard leggen. In die zin is dit koersplan ook een uitnodiging. Een oproep zelfs.

Wie doet er met ons mee?





Samen (ge)woon
grenzen verleggen

Dit koersplan is een uitgave van QuaWonen

Hof ter Bergen 25
Postbus 27, 2860 AA Bergambacht

Telefoon (088) 799 66 89

E-mail info@quawonen.com

Website www.quawonen.nl

mei 2023

Uitgave

QuaWonen

Tekst

FRAEY Partners in Publieke Waarde

Eindredactie en vormgeving

Leene Communicatie

Illustraties

Dik Klut - Klutworks

