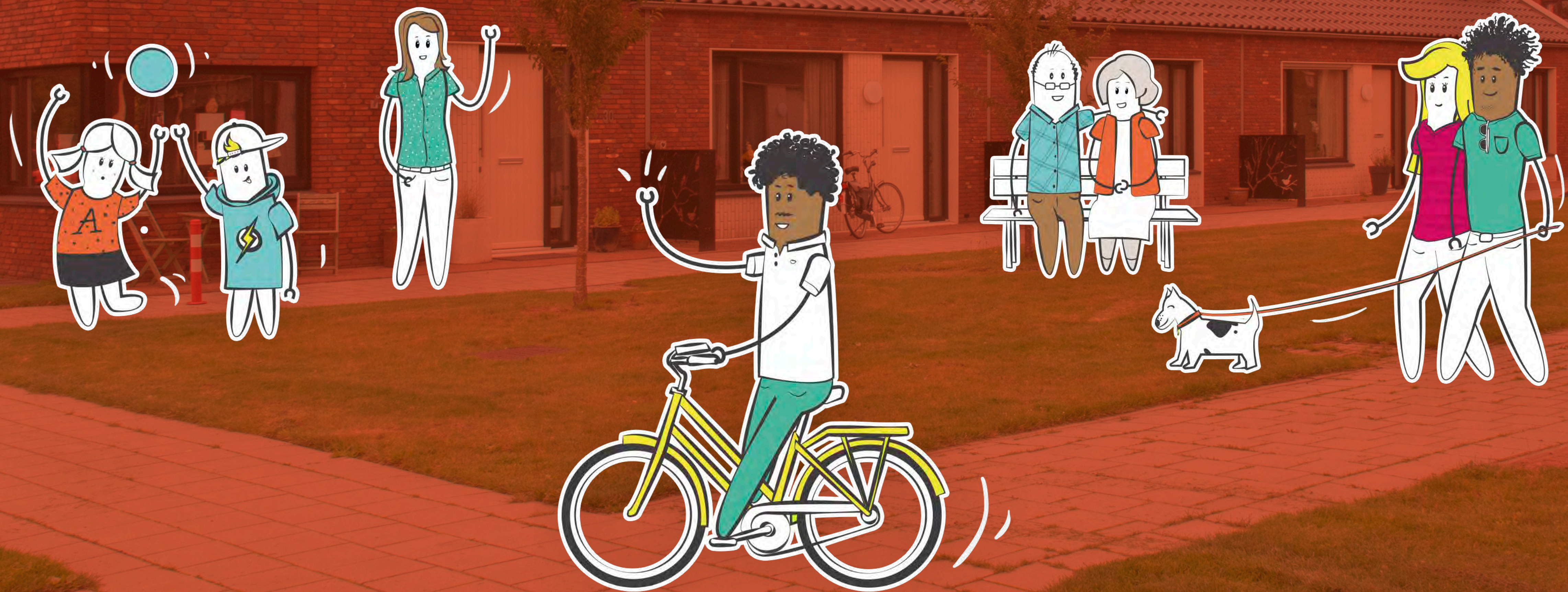


RUIMTE VOOR MENSEN

KOERS 2020-2025



accolade

helemaal je eigen plek

Elke huurder een passende woonplek in een aangename en veilige buurt. Dat is onze ambitie. Hoe we die de komende jaren werkelijkheid maken? Dat staat in deze strategische koers.

Met deze koers kunnen we de komende jaren goed inspelen op nieuwe uitdagingen in de wereld van het wonen. Want die zijn er genoeg! Daarbij houden we vast aan de opdracht die we als woningcorporatie hebben. We blijven trouw aan de weg die we zijn ingeslagen. Wel leggen we hier en daar andere accenten. Met veel dingen gaan we gewoon door. Soms doen we er een schepje bovenop. Of scheppen we ruimte voor nieuwe mogelijkheden.

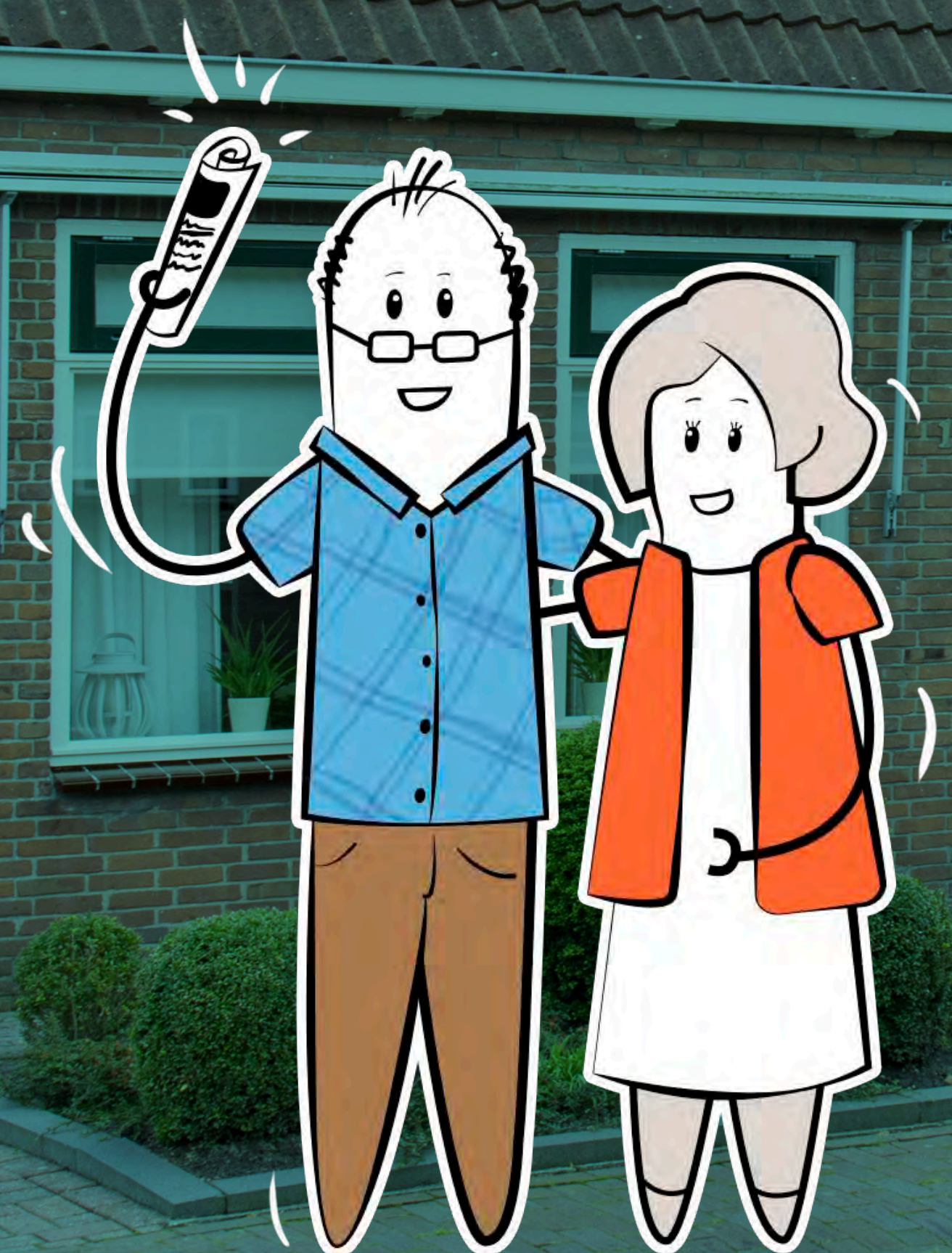
De komende jaren bieden we nog meer ruimte. Ruimte voor mensen. Natuurlijk om te wonen, maar ook om mee te doen. Dat vraagt van ons dat we een nog stevigere rol pakken. Dat we mensen stimuleren om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen woonomgeving. Om samen met anderen te bouwen aan een buurt waar het aangenaam wonen is.

Logisch dus dat we bij de ontwikkeling van deze koers bij mensen zijn begonnen. We organiseerden bijeenkomsten. Trokken met onze Straatbuzz de wijken in. Het waren goede gesprekken met collega's, bewoners en (samenwerkings)partners. Hun ideeën vormen de basis voor deze koers. Een kort en krachtig verhaal dat we later zullen uitwerken in meerjarenplannen.

Deze koers geeft richting aan onze activiteiten. Maakt duidelijk waar we staan, wat anderen van ons én wij van anderen mogen verwachten. Daarmee is de koers een belangrijk kompas voor onze organisatie en onze samenwerking met anderen. We willen hen inspireren om in beweging te komen en samen met ons invulling te geven aan ons motto 'Helemaal je eigen plek'.

De komende jaren willen we nog meer ruimte bieden. Ruimte voor mensen. Om te wonen. En om mee te doen.

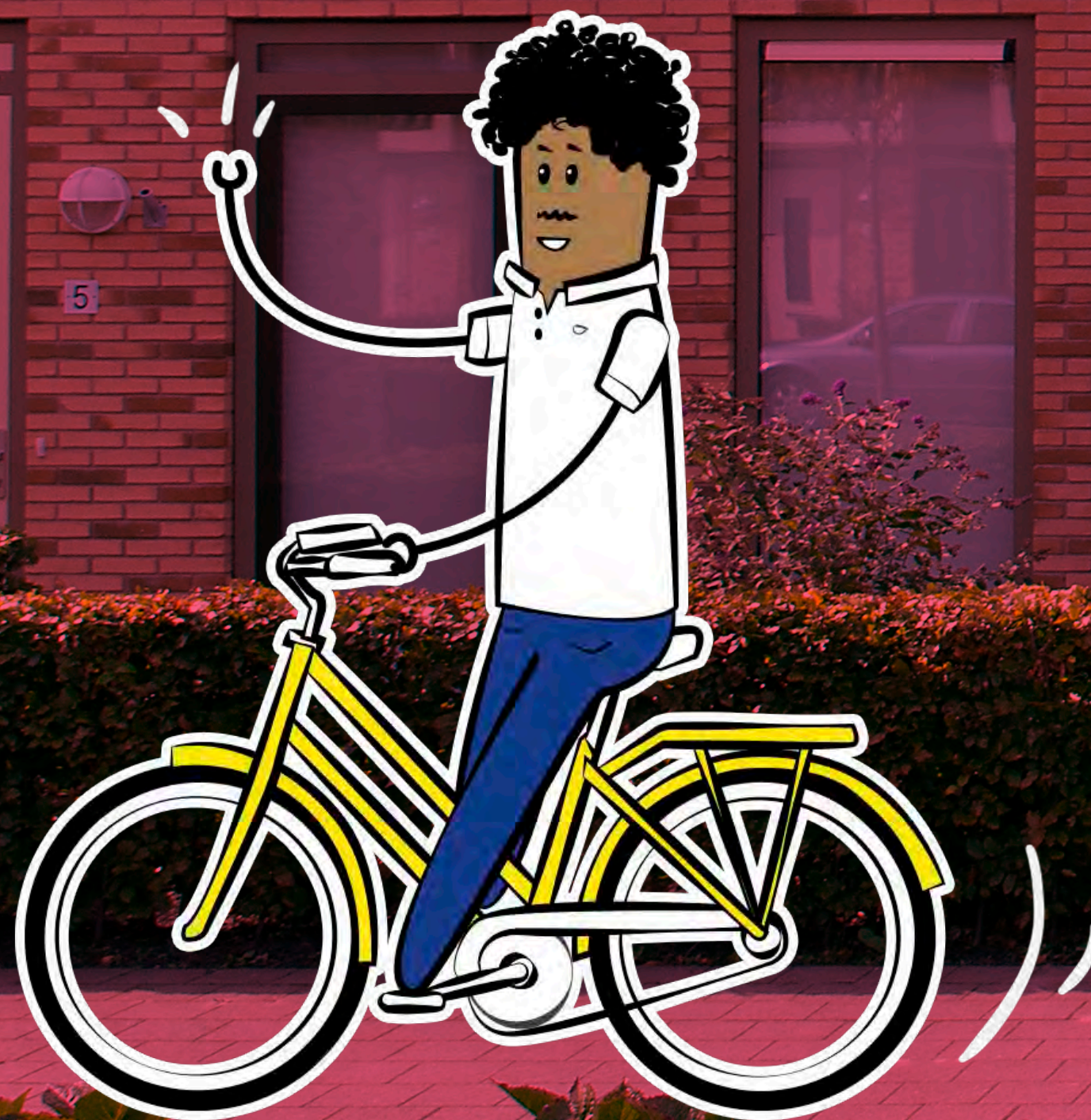
DOE JE MEE? 2



WAAR WE VOOR STAAN EN GAAN

3

**Wie koers zet, moet weten waar hij vandaan komt.
En aan welke opdracht hij onderweg trouw blijft.
Daarom stellen we ons twee belangrijke vragen.
Wat is onze maatschappelijke opdracht? En: hoe
geven we deze opdracht handen en voeten?**



Een huis dat bij je past. Op een plek waar je je thuis voelt. Dat is een belangrijke basis voor het bestaan. Voor iedereen én zeker voor mensen die minder te besteden hebben, of kwetsbaar zijn door ziekte, leeftijd of andere omstandigheden. Als woningcorporatie staan we voor deze mensen klaar.

Wij verhuren, bouwen en onderhouden woningen zodat mensen met een bescheiden portemonnee betaalbaar en energiezuinig kunnen wonen. We hebben een breed aanbod van ongeveer 16.000 betaalbare woningen in en om Drachten, Franeker, Heerenveen, Joure en Sneek.

Wij geloven dat bewoners een thuis vooral zelf maken. Wij geven mensen daarom ruimte om verantwoordelijkheid te nemen. Voor de eigen woning en de buurt eromheen. Om zaken samen met mensen in de buurt op te pakken en te regelen. Waar nodig helpen en ondersteunen we hen daarbij. Dat doen we samen met allerlei partners, zoals gemeenten en organisaties voor zorg en welzijn.

Helemaal je eigen plek. Die behoefte hebben onze huurders nu, maar ook generaties daarna. Daarom kijken we verder dan vandaag en houden nu al rekening met morgen. Daarbij past dat we bijdragen aan een schone aarde en het milieu zoveel mogelijk ontzien.



Duidelijk, ondernemend en dichtbij.

ZO WERKEN WIJ!

- + **Wij zijn duidelijk.** We zeggen wat we doen, en we doen wat we zeggen. We zijn helder, begrijpelijk en vriendelijk in het contact met onze huurders. Hierdoor weten zij goed welke mogelijkheden er zijn.
- + **Wij zijn ondernemend.** Ruimte voor initiatief staat bij ons voorop. Ruimte voor onszelf. Ruimte voor onze huurders. We willen inspireren. Met lef en creativiteit. Samen pakken we kansen en zoeken naar de beste oplossing.
- + **Wij zijn dichtbij.** We voelen ons verbonden met onze huurders, buurten en partners. We zijn toegankelijk en bereikbaar. We hebben aandacht en tonen respect.

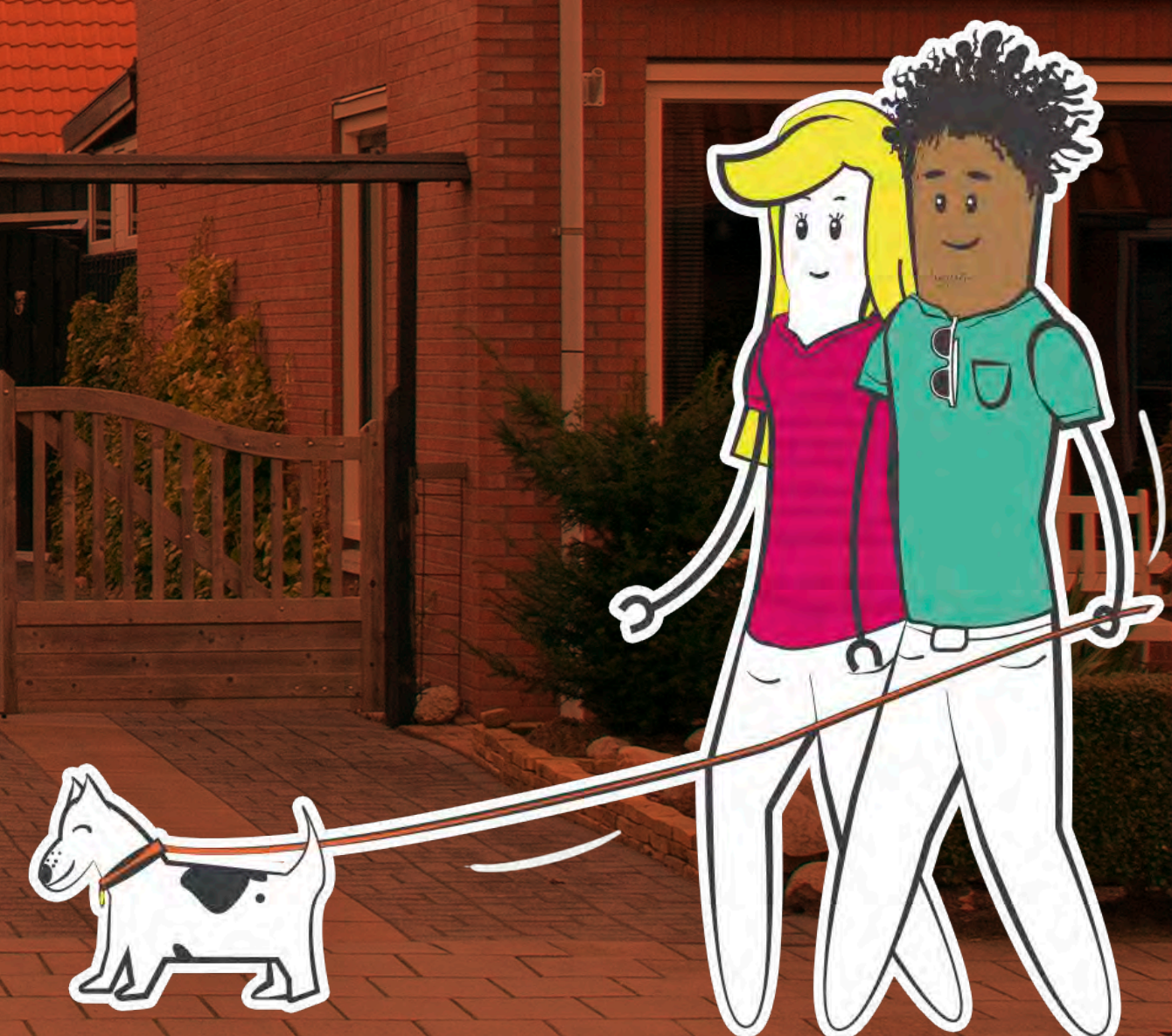
Het uitvoeren van onze maatschappelijke opdracht doen we in een omgeving die steeds in beweging is. Nieuwe ontwikkelingen vragen om nieuwe oplossingen. Wij hebben drie speerpunten voor de komende jaren. We bouwen aan buurten waar je prettig woont, we werken samen en zijn een toekomstgerichte organisatie.

Op de volgende pagina's lees je welke uitdagingen we hierbij zien en wat die betekenen voor de keuzes die we maken.

WE BOUWEN AAN EEN BUURT WAAR JE PRETTIG WOONT

Steeds meer mensen kloppen bij ons aan voor een sociale huurwoning. Bijvoorbeeld ouderen die in plaats van in een verzorgingshuis langer thuis blijven wonen. Ook nieuwe groepen die niet meer 24 uur per dag terecht kunnen in een beschermde voorziening. Of mensen met psychische problemen, een licht verstandelijke beperking of een verslaving.

5



Het aantal mensen dat snel een woning nodig heeft neemt toe. Denk aan arbeidsmigranten en statushouders. Door een veranderende gezinssamenstelling groeit de vraag naar woningen daarbij fors. Dit terwijl het aanbod juist afneemt. Het gevolg: mensen moeten te lang wachten op een geschikt huis. Ook de betaalbaarheid van wonen staat onder druk. Veel huurders komen in geldproblemen door te hoge woonlasten.

Met voldoende betaalbare woningen willen we in onze buurten ruimte bieden aan mensen met verschillende achtergronden, behoeften en mogelijkheden. Daarbij is vooral vraag naar één- en tweepersoonswoningen en aangepaste woningen voor ouderen.

Een huis is een belangrijke basis voor het bestaan. Maar mensen hebben meer nodig dan een betaalbaar dak boven hun hoofd. Contact met buurtgenoten bijvoorbeeld. En juist dat is tegenwoordig minder vanzelfsprekend dan vroeger. Eenzaamheid ligt op de loer, ook bij jongeren. Daarom investeren we in fysieke plekken waar buurtbewoners zichzelf kunnen zijn én elkaar gemakkelijk kunnen ontmoeten, zoals hofjes of buurtkamers.

Een prettige, schone en veilige buurt begint bij de mensen die er wonen. Daarom bieden we huurders ruimte om actief bij te dragen aan hun buurt. Om zelf zaken te regelen. Om mee te praten, mee te doen en mee te beslissen. Dat is ook wat steeds meer mensen willen. Onze uitdaging is om ook de groeiende groep kwetsbare mensen hierbij te helpen.

Duidelijk is dat onze rol is veranderd. We regelen niet vóór, maar samen mét huurders. Daarbij kijken we naar wat mensen kunnen in plaats van naar wat ze niet kunnen. We zijn actief en zichtbaar. Achter de voordeur en in de buurt. Daardoor kennen we de mensen en de mensen kennen ons.

We zijn de ogen en oren in de buurt, pakken signalen op en spelen ze door. We brengen mensen met elkaar in contact en doen mee aan netwerken en buurtinitiatieven.

Of zoals een van onze partners zo mooi zei: we geven Accolade terug aan de samenleving. Dat vraagt van ons dat we de wensen van mensen kennen. Maar ook dat mensen weten wat ze aan ons hebben. Dat onze dienstverlening goed is en ruimte biedt voor wat huurders willen. Dat we duidelijk zijn over wat kan en wat niet. Dat we afspraken nakomen en mensen actief op de hoogte houden.

ZO DOEN WE DAT!

6

- + **We zorgen voor voldoende betaalbare woningen**
- + **We stimuleren huurders om verantwoordelijkheid te nemen**
- + **We zijn de ogen en oren in de buurt en pakken signalen op**
- + **We zijn duidelijk naar bewoners en kennen hun wensen**



WE DOEN HET SAMEN

7



Steeds meer huurders hebben extra zorg en ondersteuning nodig. Bijvoorbeeld omdat ze een beperking hebben, verslaafd zijn of in de financiële problemen zitten. Genoeg organisaties die willen helpen. Maar vooral als bewoners kampen met verschillende problemen sluit hun aanbod onvoldoende op elkaar aan.

Omdat wij achter de voordeur komen, zien en horen we veel. Daardoor zijn we goed in staat de verbindende schakel te zijn tussen bewoners en professionals. We steken onze nek uit en gaan erop af. We organiseren het maatwerk dat nodig is. Zo voorkomen we dat kwetsbare bewoners tussen wal en schip vallen.

Een eigen plek vraagt de inzet van velen. Van de hele keten van wonen, zorg, veiligheid en welzijn. We geloven dat we samen meer voor elkaar krijgen dan ieder voor zich. We nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en zoeken actief de samenwerking met de hulpverlening, gemeenten, politie en in sociale teams.

In onze moderne netwerksamenleving staan we steeds gemakkelijker met elkaar in contact. Het is belangrijk dat we elkaar snel weten te vinden als dat nodig is. Daarom leren we elkaar daarvoor al kennen en maken goede afspraken, bijvoorbeeld over wie wat doet. Zelf zijn we natuurlijk ook goed bereikbaar voor iedereen die contact met ons zoekt of met ons wil samenwerken.



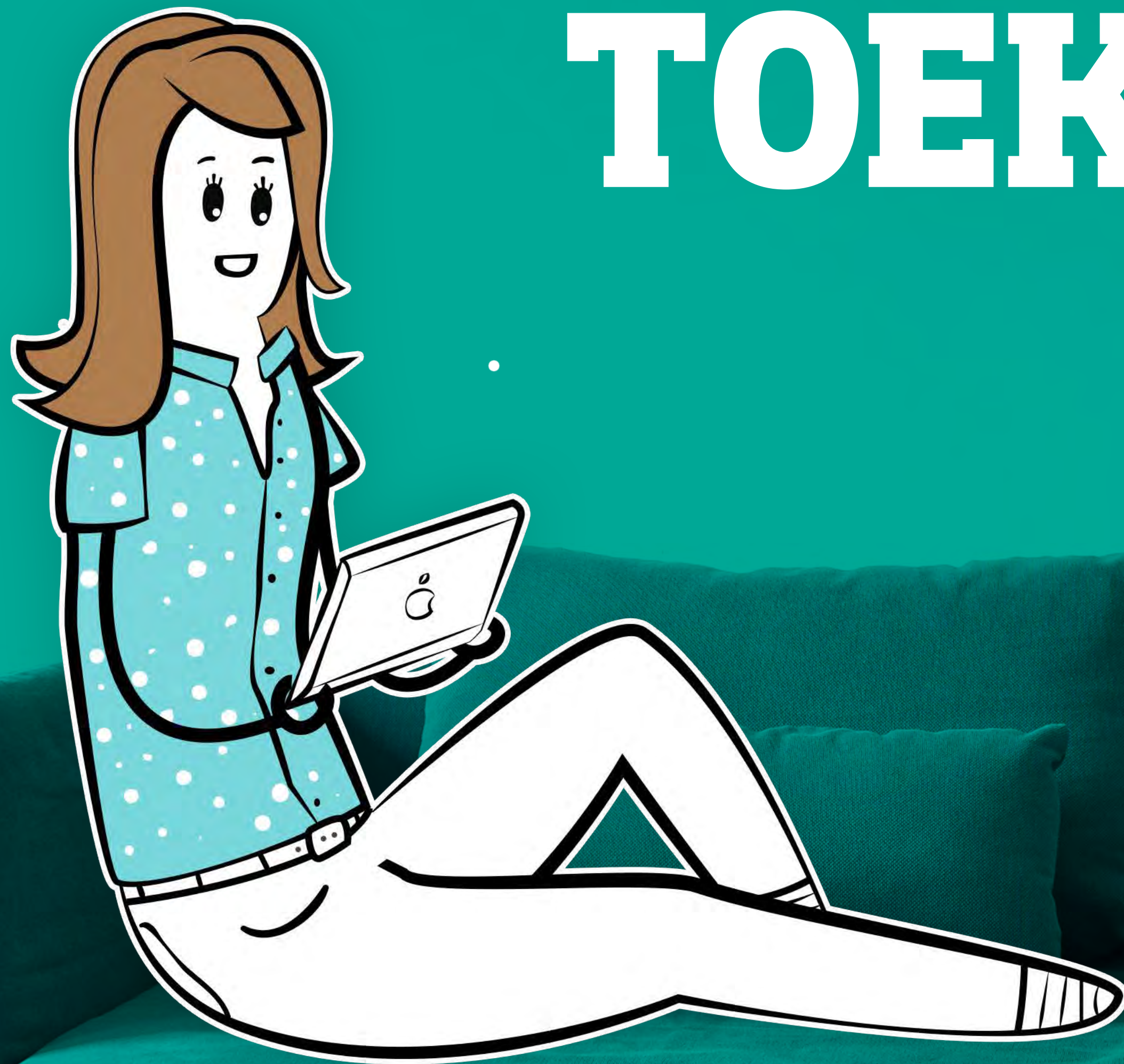
Ook staan we in goed contact met onze huurders en werken met ze samen. Onze producten en diensten stemmen we voortdurend af op hun wensen en behoeften. We gaan voor een helder antwoord. Daarbij zoeken we creatief naar ruimte om dingen voor elkaar te krijgen. Of we gaan het experiment aan als dat de beste oplossing dichterbij brengt. We tonen lef. Door niet alleen vanuit regels en procedures te denken, komen we los van gebaande paden.

We beseffen dat woonwensen heel verschillend kunnen zijn. De wens van de één kan de wens van de ander in de weg zitten. Maar vaak leidt het bij elkaar brengen van woonwensen juist tot meer sociale samenhang in de buurt. Wij geloven dat een goede mix van huurdersgroepen en leefstijlen bijdraagt aan het woonplezier van alle buurtbewoners. Wat mogelijk en wenselijk is, verschilt van buurt tot buurt. Daarom is voor ons 'de straat de maat'.

ZO DOEN WE DAT!

- + **We kennen onze partners en investeren in ons netwerk**
- + **We leggen verbindingen tussen bewoners en professionals**
- + **We betrekken onze huurders bij het verbeteren van onze producten en diensten**
- + **Wij gaan voor een helder antwoord**

WE ZIJN KLAAR VOOR DE TOEKOMST



De wereld is in beweging. Wat vandaag vernieuwend heet, is morgen achterhaald. Dus gaan we met de tijd mee. We vernieuwen, maar vernieuwing is nooit een doel op zich. Onze maatschappelijke opdracht én de belangen van onze huurders staan altijd centraal.

9

De huidige generatie woningzoekenden wil zoveel mogelijk online kunnen regelen. Dat vraagt van ons dat we onze systemen en processen hiervoor hebben ingericht. De komende jaren gaan we onze digitale dienstverlening daarom verder verbeteren. Daarnaast blijven we ook op andere manieren goed benaderbaar. We zijn zichtbaar en dichtbij. In de wijk én online.

Als Accolade willen we een aantrekkelijke werkgever zijn, ook voor een nieuwe generatie werkzoekenden. Hoe? Door te investeren in een open cultuur en een prettige werksfeer. Door uit te gaan van wensen en voorkeuren van medewerkers. Door ze ruimte te bieden voor eigen initiatief en eigen oplossingen. Door ze verantwoordelijkheid en vertrouwen te geven. Door ze aan te moedigen om creatief te zijn en zich verder te ontwikkelen. Dat noemen we in onze organisatie 'bewust werken'.

Met de tijd meegaan vraagt ook dat we onszelf voortdurend verbeteren, vernieuwen en ontwikkelen. Dat we belangrijke kennis in huis hebben en zorgen dat die up-to-date blijft. Dus leren we van elkaars ervaringen en komen samen tot nieuwe oplossingen. We delen dilemma's en spreken ons uit. Medewerkers krijgen bovendien ruimte om zich in hun werk te verbeteren. Dat stelt hen nog beter in staat huurders goed te helpen.



Bij onze keuzes van vandaag nemen we verantwoordelijkheid voor de toekomst. Bijvoorbeeld door tijdig in te spelen op woonwensen van toekomstige bewoners. Door het energiezuinig maken van onze woningen, dragen we bij aan een schone en groene wereld. Duurzaamheid zit in ons DNA. Dat zie je duidelijk terug in de keuzes die we maken.

Door het verduurzamen van onze woningen beheersen we bovendien samen met onze huurders de woonlasten. We besteden ons geld goed en geven niet meer uit dan nodig is. We kopen slim in, bijvoorbeeld met andere corporaties. Dat is ook nodig omdat de financiële ruimte van corporaties door belastingen en heffingen beperkt is. We hebben de komende jaren dan ook meer ruimte nodig voor het vergroten en verduurzamen van onze woningvoorraad.

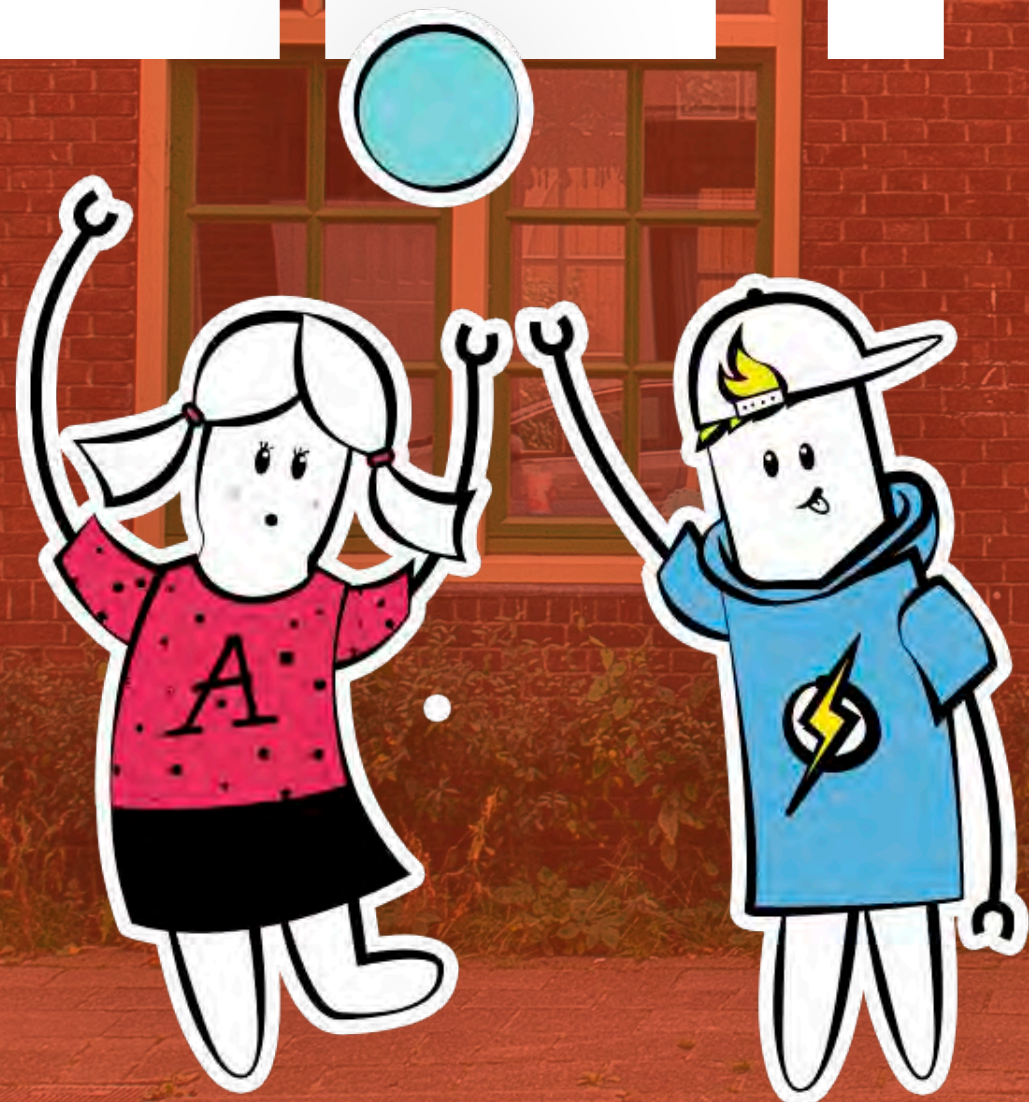
Accolade is een eigentijdse corporatie die klaar is voor de toekomst. Dat gaan we de komende jaren nog meer laten zien.

10

ZO DOEN WE DAT!

- + **Duurzaamheid zit in ons DNA en we maken duurzame keuzes**
- + **We investeren in digitale dienstverlening en creëren meer ruimte voor persoonlijk contact**
- + **We gaan met de tijd mee**
- + **We besteden ons geld verstandig**

DOEJE MEE?



Onze koers is het resultaat van veel goede gesprekken. Met collega's, huurders en samenwerkingspartners. We willen graag dat deze koers aanleiding is voor nog meer gesprekken. Daarom nodigen we iedereen uit om met ons mee te blijven denken. Mee te praten. Mee te doen.



accolade

December 2019

Een vraag? Een goed idee? Een keer rond de tafel?
Laat het ons weten!