

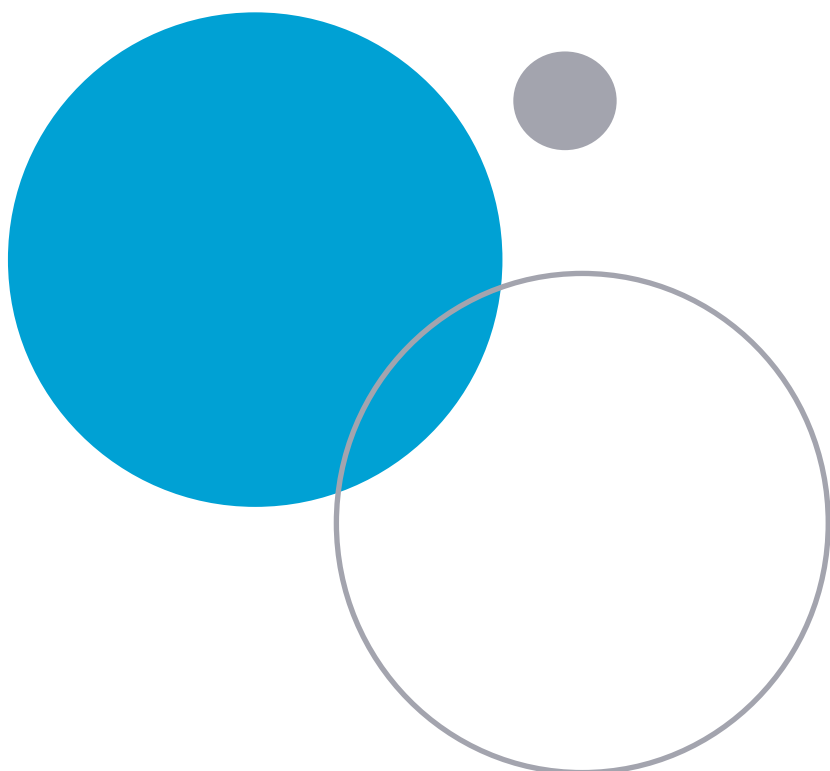


# Strategische koers

**2017-2020**

## Inhoudsopgave

	We geven thuis	
1.	We verruimen onze doelgroep	4
2.	We maken werk van betaalbaarheid	5
3.	We werken hard aan goede dienstverlening	6
4.	We werken samen met partners aan een goed woon- en leefklimaat	7
5.	We sturen actief op onze vastgoedportefeuille	8
6.	We werken aan een professionele en slagvaardige organisatie	9
7.	We bewaken de financiële basis	10
8.	We zijn open in onze besluitvorming, uitvoering en verantwoording	11



We richten onze blik  
meer naar buiten.  
We bieden onze huidige  
en toekomstige klanten  
een thuis en we geven  
thuis als ze ons nodig  
hebben.



## We geven thuis!

In deze strategische koers beschrijven we de ambities van Poort6 voor de periode 2017-2020. Het document is een logisch vervolg op de voorgaande strategische koers, met een aantal belangrijke accentverschillen.

De afgelopen vier jaar stonden in het teken van de zaken op orde brengen. Bij de uitvoering van onze maatschappelijke opdracht stuurden we in de eerste plaats op de financiën. Dat was hard nodig, want goede woningen met een goede dienstverlening leveren, begint bij een solide financiële basis.

Maar tegelijkertijd betekende het dat onze huurders – degenen om wie het draait – niet de aandacht kregen die ze verdienen. Nu de organisatie weer staat, richten we de komende vier jaar de blik meer naar buiten.

### We zijn dé woningcorporatie van Gorinchem

Als dé woningcorporatie van Gorinchem heeft Poort6 een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid: we zetten ons al een eeuw lang bevolgen in om iedere Gorcumer met een bescheiden inkomen te voorzien van goede en betaalbare huisvesting. Alle andere, commerciële activiteiten op de woningmarkt laten we over aan de markt. Die afbakening maakt onze taak overzichtelijk: huurders weten bij wie ze terecht kunnen, en de gemeente weet wie haar aanspreekpunt voor sociale huurwoningen is. Deze lokale verbondenheid en duidelijkheid koesteren we. Tegelijkertijd hebben we een volkshuisvestelijk opgave die vraagt om voldoende slagkracht en professionaliteit. Met een krimpende woningportefeuille en een evenredig krimpende organisatie zijn dat belangrijke punten van aandacht.

### Maatschappelijke opdracht

Deze strategische koers is gebaseerd op onze maatschappelijke opdracht: we bieden onze huidige en toekomstige klanten een thuis, en we geven thuis als ze ons nodig hebben. Dat doen we in goed overleg met al onze belanghouders, waarbij we de balans tussen maatschappelijk en financieel presteren goed bewaken. Dat dragen we als volgt uit:

### Onze missie

Poort6 biedt goede en betaalbare woningen in Gorinchem voor onze doelgroep. Dat doen we nu en in de toekomst.

### Onze visie

Poort6 draagt maximaal bij aan de volkshuisvestelijke opgave door een bij de opgave passende woningportefeuille te verhuren, te sturen op rendement en financieel gezond te zijn. Onze huurders zijn tevreden over onze dienstverlening en onze keuzes zijn duidelijk, uitlegbaar en transparant voor onze belanghouders. Bij ons handelen staan onze kernwaarden centraal.



We zijn er voor de primaire doelgroep, maar ook voor de mensen met een middeninkomen die tussen wal en schip vallen.



## 1. We verruimen onze doelgroep

Mensen met een laag inkomen zijn en blijven de primaire doelgroep van Poort6. We rekenen iedereen met een inkomen tot € 36.165 (prijsspeil 2017) tot de primaire doelgroep. Die inkomensgrens is wettelijk vastgelegd; aan deze doelgroep verhuren we minimaal 80 procent van onze woningen. De primaire doelgroep bedienen we met een sociale huurwoning, voornamelijk met een huurprijs beneden de eerste of tweede aftoppingsgrens. Binnen het wettelijk kader hebben corporaties nog enige beleidsruimte. Die gebruiken we de komende vier jaar om onze doelgroep te verruimen tot mensen met een laag middeninkomen.

### Ook voor de lage middeninkomens

We zien dat veel mensen met een middeninkomen tot € 44.360 (ontleend aan de inkomensafhankelijke huurverhoging) moeilijk een geliberaliseerde huurwoning kunnen betalen. Ook een koopwoning is voor deze groep financieel moeilijk bereikbaar. Vooral aan gezinnen met kinderen biedt de markt geen oplossing. We kunnen dus spreken van een groep die tussen wal en schip valt: er is onvoldoende aanbod voor deze mensen met een inkomen tussen € 35.739 en € 44.360.

### Secundaire doelgroep – onder voorbehoud

Poort6 vindt dat deze mensen vallen binnen onze maatschappelijke taakstelling: we willen er zijn voor mensen met een relatief beperkt inkomen, aan wie de markt geen oplossing biedt. Daarom definiëren we deze groep als onze secundaire doelgroep. Het aanbod voor de secundaire doelgroep bestaat uit woningen in het dure sociale segment, tussen € 635,05 en € 710,68 (prijsspeil 2017). Onder voorbehoud: een deel van deze groep kan wel degelijk zijn weg op de vrije markt vinden. En het bedienen van de secundaire doelgroep mag nooit ten koste gaan van de primaire doelgroep.

### We zijn er ook voor mensen die extra aandacht nodig hebben

Naast mensen met een laag inkomen is er nog een groep die onze aandacht verdient. Dat zijn mensen die om wat voor reden dan ook extra zorg en begeleiding nodig hebben. Passende huisvesting bieden aan deze bijzondere doelgroepen rekenen we ook tot onze kerntaak. Denk bijvoorbeeld aan Kamers met Kansen, de voorziening tijdelijk wonen, de huisvesting van statushouders, mensen uit de noodopvang en ex-gedetineerden of beschermde woonvormen voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking.



We zoeken het evenwicht tussen beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid. Dat is ons maatschappelijke doel.



## 2. We maken werk van betaalbaarheid

De komende vier jaar is de betaalbaarheid van onze woningen voor de doelgroep een belangrijk speerpunt. Onze taak: huidige en toekomstige huurders moeten op voldoende, goede en betaalbare woningen kunnen rekenen. Dat maatschappelijke doel is de afgelopen tijd overschaduwd door zorgen om de financiële continuïteit van de organisatie – door in- en externe factoren, waaronder oplopende leningen en de verhuurdersheffing.

### Zoeken naar evenwicht


Terwijl we aan de kostenkant sneden, moesten we de baten maximaliseren door de huren maximaal te verhogen. Gecombineerd met een stijging van andere lasten, zagen we de totale woonlasten van onze huurders zorgwekkend toenemen. Daarom moeten we nu het evenwicht tussen beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid herstellen.

Dit zijn onze ambities:

- We matigen de huursomstijging.
- We investeren in energiezuinige woningen, om daarmee de totale woonlasten te verlagen.
- Om diezelfde reden bekijken we de servicekosten kritisch.
- Ons huurprijsbeleid is eerlijk.
- De balans tussen prijs en kwaliteit krijgt meer aandacht: van sobere, goedkope woningen tot luxere woningen voor mensen aan de top van de inkomensgrens.
- Via passend toewijzen zorgen we voor betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen.
- De budgetcoach blijven we inzetten.
- Ons incassobeleid is sociaal maar rechtvaardig.
- Daarnaast voeren we aan de kostenkant een aantal maatregelen door die de betaalbaarheid ten goede komen.

- Het onderhoud voeren we zo effectief en efficiënt mogelijk uit, zonder de daarbij behorende risico's uit het oog te verliezen. Daarbij benutten we de voordelen van ketensamenwerking maximaal.
- De eenmalige opbrengsten uit woningverkoop investeren we in de continuïteit van de sociale huisvesting, door onze leningen zo veel mogelijk af te lossen.
- We runnen het bedrijf doeltreffend en doelmatig. Daarbij houden we de bedrijfslasten in de hand.





We willen dat huurders zich in de eerste plaats klant voelen.

Wij bieden snelle, eenvoudige, duidelijke en daarmee efficiënte dienstverlening.

### 3. We werken hard aan goede dienstverlening

De afgelopen jaren is de score van Poort6 op klanttevredenheid stap voor stap afgenomen. We kunnen die onvrede verklaren doordat we lang een interne focus hebben gehad en onze klantprocessen hebben aangepast. Maar daarmee nemen we deze onvrede niet weg. Juist omdat we in ons werkgebied monopolist zijn, willen we op dit gebied excelleren. Daarom spannen we ons de komende jaren extra in om onze dienstverlening te verbeteren. Dat doen we als volgt:

#### 1. We willen dat huurders zich klant voelen

We zien de huurder in de eerste plaats als klant en behandelen hem ook zo. Hij is een consument met wie we zakelijk en professioneel omgaan. De klant wil een snelle, eenvoudige en duidelijke dienstverlening, en daarmee een efficiënte dienstverlening. Die willen we hem ook bieden. Hieruit volgt:

#### 2. Klanttevredenheid is de belangrijkste succesindicator voor onze primaire processen.

We streven naar een tevreden klant. Om dat te bereiken, zetten we in op:

- snelle, goede en probleemloze uitvoering van al het onderhoud;
- een woning met een passende prijs/kwaliteitverhouding voor nieuwe bewoners;
- volledige en duidelijke informatie voor, en afspraken met, nieuwe en vertrekkende huurders;
- voorspelbare en tijdige incasso met oog voor maatwerk;
- een vlot doorlopen verkoopproces met duidelijke informatie voor de klant;
- een snelle en nette klachtafhandeling;
- snelle signalering, informatievoorziening en doorverwijzing bij alle zaken waarvoor we niet verantwoordelijk zijn.

Meer dan voorheen zullen we de klanttevredenheid op deze onderdelen meten, bijvoorbeeld door digitale enquêtes en luisteren we naar de klant bij klantenarena's. Daarnaast zoeken we nadrukkelijk weer contact met de huurder voor informele participatie, door bijvoorbeeld de organisatie van een huurdersevent.

#### 3. We optimaliseren onze bereikbaarheid

Op basis van de behoeften van onze klanten hebben we de afgelopen jaren geïnvesteerd in onze online dienstverlening. Het digitale huurdersaccount (MijnPoort6) zal in de toekomst alleen maar belangrijker worden. Maar ook het belang van digitale fora als twitter, facebook en linkedin neemt toe. We zien dat via deze kanalen in toenemende de (on)tevredenheid over onze diensten met elkaar wordt gedeeld. Dit vraagt om een borging van deze digitale kanalen in de organisatie. Ook vraagt het om bewustwording van de impact van deze kanalen op de reputatie van Poort6. Hier gaan we mee aan de slag. Tegelijk zal een deel van onze doelgroep de traditionele kanalen van telefoon en afspraak blijven gebruiken, dus die mogelijkheden blijven we aanbieden.



We stimuleren zelfredzaamheid van huurders en werken samen met partners bij de complexe zaken. Ieder met zijn eigen verantwoordelijkheid.



## 4. We werken samen met partners aan een goed woon- en leefklimaat

Poort6 investeert in een thuis voor mensen. Dat gaat verder dan een woning alleen: we investeren in een goed woon- en leefklimaat. Wat verandert is hoe we die betrokkenheid organiseren. Wat bewoners zelf kunnen, doen ze zelf. En daar waar het gaat om de woonomgeving, werken we samen met onze partners. Onze rol is die van signaleren, doorverwijzen, faciliteren en verbinden.


### Dicht bij de huurder

In lijn met de nieuwe woningwet ligt onze focus op het schoon, heel en veilig houden van de directe woonomgeving van onze huurders. In sociaal opzicht zorgt extramuralisering en uitstroom uit instellingen voor een toenemende druk op de leefbaarheid, want meer mensen die op (geestelijke) zorg of hulp zijn aangewezen, wonen in een reguliere woning. Dat heeft zijn weerslag op mensen in de directe omgeving: die worden geacht te ondersteunen, en kunnen – in sommige gevallen – overlast ervaren. De overheid verwacht dat burgers hierin zelf hun verantwoordelijkheid nemen, maar huurders kijken daarnaast ook naar de corporatie.

### We blijven een thuis bieden

Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid willen we onze huurders een goed woon- en leefklimaat blijven bieden, en een vangnet als ze het zelf echt niet redden. We krijgen dus grotere leefbaarheidsvraagstukken op ons bord en mogen tegelijkertijd minder. Dat lossen we op door enerzijds zelfredzaamheid van huurders te stimuleren bij eenvoudige zaken als een barbecue of burenruzie. Anderzijds richten we ons samen met partners in het maatschappelijk middenveld (gemeente, zorg- en welzijnspartijen) nadrukkelijk wel op de meer complexe zaken. Daarbij neemt ieder zijn verantwoordelijkheid.





We brengen vraag en aanbod meer in evenwicht en richten ons op sociale huurwoningen. Commerciële activiteiten stoten we af.

## 5. We sturen actief op onze vastgoedportefeuille

We willen dat onze woningportefeuille past bij onze volkshuisvestelijke opgave. Daar gaan we meer op sturen, op basis van de visie die we delen met onze belanghouders. Bij vastgoedsturing gaat het zowel rendementssturing als om professioneel beheer van het vastgoed. Daarnaast zorgt vastgoedsturing voor duidelijkheid en transparantie bij beleid en vastgoedingrepen.

### Focus op sociaal vastgoed

Zowel onze primaire als secundaire doelgroep bedienen we met sociale huurwoningen. Geliberaliseerde huurwoningen zien we nadrukkelijk niet als het gewenste product om deze twee doelgroepen mee te bedienen. Bestaande commerciële activiteiten zetten we voort zolang ze bijdragen aan de realisatie van volkshuisvestelijke doelen of zolang ze het beheren en verhuren van sociale huurwoningen ten goede komen. Een voorbeeld is het verhuren van parkeerplaatsen gekoppeld aan een gebouw met sociale huurwoningen. Commerciële activiteiten die hier niet aan voldoen, stoten we af. Dan kan het gaan om de verkoop van geliberaliseerd huurwoningen of de verkoop van bedrijfsruimtes of winkels.

### Samenstelling vastgoedportefeuille

We hebben we een (te) ruime voorraad sociale huurwoningen in Gorinchem. Onze voorraad bestaat uit ongeveer 40% eengezinswoningen en 60% meergezinswoningen, terwijl de vraag precies andersom is. Als gevolg van demografische ontwikkelingen verwachten we een toenemend aantal 1- en 2-persoonshuishoudens. De groei zit in de groep 'emptynesters': de kinderen zijn de deur uit. Mede als gevolg van de extramuralisatie blijft deze groep langer wonen waar ze woont, vaak in een eengezinswoning. Op basis van die trends, nemen we de volgende maatregelen:

- We laten de sociale voorraad afnemen.
- Daarbij behouden we de eengezinswoningen en laten het aantal appartementen afnemen.

- We denken samen met de gemeente na over de aanpassingen in de woningvoorraad en de benodigde zorg- en welzijnsinfrastructuur.

### Investeren en verkopen

We hebben in het verleden veel investeringen gedaan. Die zijn de afgelopen jaren uit financiële noodzaak sterk teruggebracht. Het gevolg is dat de woningvoorraad verouderd. Daar gaan we op de volgende manier mee om:

- **Vernieuwing van het woningbezit vraagt onze aandacht.** Dat doen we door te investeren in de kwaliteit, duurzaamheid en veiligheid van onze kernvoorraad. Het gaat om het isoleren van woningen, het verwijderen van asbest (waar dat gezondheidsrisico's oplevert) en open verbrandingstoestellen. Omdat renovatie goedkoper is dan sloop-nieuwbouw werken we op die manier ook aan de betaalbaarheid van onze woningen.
- **We verkopen een deel van de voorraad.** Als we zowel de lage inkomens als een deel van de middeninkomens willen bedienen, hebben we op termijn aan ongeveer 6.000 sociale huurwoningen genoeg. Ten opzichte van een kleine 7.000 sociale huurwoningen nu is er dus sprake van een overaanbod. Dat is terug te zien in een moeilijke verhuurbaarheid van sommige woningen. We geven daarom uitvoering aan een intensief programma met complexgewijze en individuele verkopen. Dat zorgt ook voor een beter functionerende woningmarkt omdat vraag en aanbod meer in evenwicht zijn: de sociale huurwoningen maken geleidelijk plaats voor goedkopere koopwoningen en vrije sector huurwoningen.



We gaan voor de balans tussen onze volkshuisvestelijke opgave, lokale verbondenheid, financiële continuïteit, slagkracht en professionaliteit.



## 6. We werken aan een professionele en slagvaardige organisatie

In ons werkgeversbeleid stellen we onze kerntaak voorop. We werken aan een professionele en slagvaardige organisatie met competente medewerkers, waarbij de omvang van de formatie in verhouding is met een afnemende woningvoorraad. We laten werkzaamheden over aan de markt als dat effectiever en efficiënter is.

### Passende formatie

Poort6 heeft in de afgelopen periode fors gereorganiseerd: de organisatie is met ongeveer een derde ingekrompen. Desondanks zijn onze beheerkosten in vergelijking met andere corporaties nog steeds aan de hoge kant. Daar komt bij dat we de formatie relateren aan het aantal woningen. Minder woningen betekent minder formatie. De opgave blijft om geleidelijk de formatie verder te reduceren, waarbij we gedwongen ontslag zoveel mogelijk willen voorkomen.

### De mogelijkheid tot fuseren houden we open

Vooralsnog denken we dat de omvang van onze organisatie past bij onze taakstelling. Door verdere afname van de formatie kan de noodzaak tot samenwerking of fusie in de toekomst toenemen. Daarom gaan we de komende vier jaar niet actief op zoek naar een fusiepartner, maar houden we onze oren en ogen wel open. Voorwaarde voor een eventuele samenwerking of fusie is dat die leidt tot een betere balans tussen de volkshuisvestelijke opgave, lokale verbondenheid, financiële continuïteit, slagkracht en professionaliteit.

### Effectief benutten van de kennis bij marktpartijen

We zetten ons eigen personeel zo effectief mogelijk in. De vraag die we onszelf daarbij voortdurend stellen is: waar maken wij het verschil? In alle andere gevallen benutten we de kennis en inzet van marktpartijen.

### Duurzame inzetbaarheid

Een ontwikkeling die we zien, is dat het werk steeds complexer wordt. De eenvoudiger werkzaamheden worden minder als gevolg van automatisering en de meer complexe werkzaamheden nemen toe als gevolg van toegenomen regelgeving, een complexer wordend werkveld en een verdere professionalisering van de corporatiesector. We geven onze medewerkers de kans om zich via studie of training te ontwikkelen, waarbij we van hen verwachten dat ze die uitdaging aangaan en werkfit blijven. Signalen over werkdruk en –plezier, zowel positief als negatief, nemen we serieus.

### Houding en gedrag

We schuiven van een top-downbenadering steeds verder op naar een bottom-upbenadering. Daardoor komt er meer verantwoordelijkheid op de schouders van onze medewerkers terecht. Het belang dat we hechten aan houding en gedrag neemt daarmee toe. Daarom zijn we in 2016 een cultuurtraject (Typisch Poort6) gestart. Met de medewerkers werken we aan de formulering van de kernwaarden en de betekenis daarvan in het dagelijkse werk.

### Onze kernwaarden

Kernwaarden zijn bepalend voor houding en gedrag; ze beschrijven de uitgangspunten voor de manier waarop Poort6 handelt en zijn bepalend voor de manier waarop de buitenwereld ons ziet. Kernwaarden beschrijven niet wat we doen, maar hoe we het doen. Onze kernwaarden zijn:

- omgevingsbewust
- oplossingsgericht
- samenwerkend

We gaan onze bedrijfskosten verder verlagen en zetten onze baten in om onze maatschappelijke doelstellingen te kunnen bereiken.



## 7. We bewaken de financiële basis

Poort6 zorgt voor continuïteit; wat we doen, doen we met oog op de toekomst. We willen over 100 jaar nog steeds van betekenis zijn voor onze huurders en de stad Gorinchem. Om die ambitie waar te kunnen maken, hebben we in 2012 ingrijpende maatregelen moeten nemen. Met succes, want we scoren nu weer aan de goede kant van de ratio's zoals die door de Autoriteit (Aw) en het waarborgfonds (WSW) worden berekend. Desondanks realiseren we ons dat onze huurders, onze medewerkers en de stad de naschokken van die maatregelen nog voelen. Daarom willen we de komende periode gebruiken om de balans tussen financiële continuïteit en onze maatschappelijke opgave te hervinden.

### Duurzaam bedrijfsmodel

We werken aan een bedrijfsmodel waarbij inkomsten en uitgaven duurzaam met elkaar in evenwicht zijn. Dat is onze basis om volkshuisvesting te kunnen bedrijven. We beseffen dat het niet verantwoord is om de inkomsten (huren) veel verder te laten stijgen, dus we zullen de oplossing moeten zoeken aan de kostenkant. We hebben de afgelopen periode al een flinke slag gemaakt in onze bedrijfskosten, maar verdere verlaging is onvermijdelijk, en kijkend naar landelijke cijfers ook mogelijk. Daarvoor nemen we de volgende maatregelen:

- We zetten in op effectief onderhoud tegen zo laag mogelijke kosten. Via vastgoedsturing, ketensamenwerking en andere maatregelen is daar nog voordeel te behalen.
- We verlagen de leningenportefeuille én het tarief per geleende euro.
- We gaan door met het verlagen van onze bedrijfslasten, onder andere door gericht te werken aan een effectieve(re) en efficiënte(re) organisatie.

### Zonder aanvullende financiering

We denken daarnaast goed na over het inzetten van de eenmalige baten uit verkoop van BOG en woningen. Dat doen we zo, dat het op de lange termijn bijdraagt aan het beter bereiken van onze maatschappelijke doelstellingen. Naast die eenmalige investering zetten we het bedrag dat overblijft tussen inkomsten en uitgaven structureel in voor de vernieuwing van de woningvoorraad. In een duurzaam bedrijfsmodel is dit bedrag groot genoeg om vastgoedingenpen gericht op het actueel houden van de woningvoorraad mogelijk te maken zonder aanvullende financiering.





We zijn open over onze plannen, besluiten en resultaten. We blijven investeren in de relaties met onze belanghouders en belanghebbenden.

## 8. We zijn open in onze besluitvorming, uitvoering en verantwoording

De governance van Poort6 heeft de afgelopen jaren een duidelijke impuls gehad. Er is een cyclus van planvorming, besluitvorming, uitvoering en monitoring geïntroduceerd. Management, bestuurder en intern toezicht hebben hierin een belangrijke rol. Speerpunt voor de komende jaren is om deze plan-do-check-act-cyclus soepeler te laten verlopen en echt 'eigen' te maken binnen Poort6. De implementatie van de Woningwet en de toenemende eisen vanuit compliance versterken de noodzaak om voorspelbare resultaten te boeken en eenvoudiger aan allerlei vormen van verantwoording te voldoen.

### Transparantie uitbouwen

Voor Poort6 is het delen van informatie over onze activiteiten geen verplicht nummer. Als maatschappelijke onderneming voelen wij het als onze plicht om open te zijn over onze plannen, besluiten en resultaten. Als niet-winstbeogende instelling staan wij ten dienste van de Gorcumse samenleving en specifiek onze huidige en toekomstige huurders. Wij willen de komende jaren daarom investeren in de relaties met onze belanghouders (de huurdersvertegenwoordiging en het gemeentebestuur) en met alle partijen die belanghebbend zijn bij de uitkomsten van ons werk.

### Huurdersparticipatie bevorderen

Specifieke aandacht hebben wij daarbij voor de huurders. Want een betere waardering begint bij een beter begrip. We moeten onze huurders daarom meer meenemen in ons besluitvormingsproces – iets waartoe we in de Woningwet ook worden verplicht. Een uitdaging waar Poort6 voor staat, is hoe we onze huurdersvertegenwoordiging meekrijgen in deze ontwikkeling. Meepraten over het corporatiebeleid vraagt om veel tijd en kennis van alle beleidsvelden. We gaan hier samen met onze huurders op een

toekomstbestendige wijze vorm aan geven. Dit blijven we doen via de formele participatie met de huurdersvereniging en bewonerscommissies, op grond van de Overlegwet. Daarnaast intensiveren we het contact met huurders de komende periode via allerlei informele participatievormen. Het doel: draagvlak bij onze klanten creëren voor beleid en beheer van Poort6.



## Onze leidende principes

### **Onze missie**

Poort6 biedt goede en betaalbare woningen in Gorinchem voor onze doelgroep. Dat doen we nu en in de toekomst.

### **Onze visie**

Poort6 draagt bij aan de volkshuisvestelijke opgave door een bij de opgave passende woningportefeuille te verhuren, te sturen op rendement en financieel gezond te zijn. Onze huurders zijn tevreden over onze dienstverlening en onze keuzes zijn duidelijk, uitlegbaar en transparant voor onze belanghouders. Bij ons handelen staan onze kernwaarden *omgevingsbewust, oplossingsgericht* en *samenwerkend* centraal.

### **Onze leidende principes**

Om onze missie en visie te realiseren, laten we ons door de volgende principes leiden:

- We richten onze blik meer naar buiten. We bieden onze huidige en toekomstige klanten een thuis en we geven thuis als ze ons nodig hebben.
- We zijn er voor de primaire doelgroep: iedereen met een inkomen tot € 36.135, maar ook voor de mensen met een middeninkomen tot € 44.360 die tussen wal en schip vallen.
- We zijn een maatschappelijk vastgoedbedrijf. We bewaken onze financiële basis en zoeken daarbij evenwicht tussen beschikbaarheid, kwaliteit en betaalbaarheid. De komende tijd geven wij extra aandacht aan betaalbaarheid.
- We willen dat huurders zich in de eerste plaats klant voelen. Wij bieden snelle, eenvoudige, duidelijke en daarmee efficiënte dienstverlening. We willen dat huurders van Poort6 tevreden zijn over onze dienstverlening.
- We stimuleren zelfredzaamheid van huurders en werken samen met partners bij de complexe zaken. Ieder met zijn eigen verantwoordelijkheid.
- We sturen actief op onze vastgoedportefeuille. We zijn een corporatie met sociaal vastgoed. Het resterende commerciële vastgoed staat ten dienste van het sociale vastgoed.
- We zijn open in onze besluitvorming, uitvoering en verantwoording.