

# Strategische koers 2020 - 2025

# #WIJ

De wil om te verbinden





**De titel van onze nieuwe strategische koers is #WIJ, de wil om te verbinden. Een titel die het gesprek losmaakt tussen mensen. Want, wat is #WIJ? #WIJ is ons nieuwe koersdocument, maar #WIJ is voor ons vooral een professionele houding, onze identiteit. En misschien zelfs wel onze levenshouding.**

Met #WIJ drukken we uit dat we constant bereid zijn ons te verbinden aan de ander, constant bereid zijn om samen te kijken naar oplossingen, verder willen kijken dan "ik". Wij zijn een corporatie die midden in Gorinchem staat en vanuit verbinding keuzes maakt. In verbinding met huurders, partners in de stad en collega's. Wat wij willen, kunnen en willen we echt niet alleen bereiken. Wij zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Deze koers is daarom vooral het begin van een 'pact' met onze huurders en partners. Een pact waarin wij

als Poort6 ons deel willen pakken. Dat deel werken we de komende tijd verder uit in onze vastgoedkeuzes (portefeuillestrategie) en organisatiekeuzes. Maar het is vooral ook een pact waarin we afspraken willen maken met anderen. We willen afspreken elkaar niet los te laten voordat er een concreet perspectief of een oplossing in zicht is voor de opgave, de vraag of het probleem waarvoor we ons samen gesteld zien.



## Op reis

**Onze reis begon in de tijd dat nog niemand van corona had gehoord. En onze reis eindigt midden in die realiteit. Wat de effecten zijn voor ons land, voor Gorinchem, voor onze huurders en voor Poort6, weten we nog niet precies. Maar we verwachten dat de opgave waar we voor staan aan intensiteit gaat winnen. Een opgave die vraagt om het benutten van de saamhorigheid die ontstaat en een stevige netwerkoriëntatie: een keuze voor #WIJ.**

### Reisverslag

Wij hebben onze koers opgeschreven als een reisverslag. Hierin staan onze ervaringen en eyeopeners én de kleine en grote(re) ontdekkingen die we onderweg hebben gedaan. We hebben deze opgeschreven in een zestal korte verhalen. Het zijn verhalen in de taal, waarmee mensen zélf over de opgave praten; passend bij de reis die we heb-

ben gemaakt. Daarmee zijn de gekozen woorden anders dan gebruikelijk in een strategische koers.

### Zes kaders

Elk reisverhaal is een onderbouwing voor een thema en mondt uit in een kader met daarin steeds een strategische kern-opgave met bijbehorende ambities en keuzes. De zes kaders geven onze inzet de komende jaren richting. Ze geven ook richting aan de samenwerkingsvraag die we stellen aan al onze partners.

Wij zetten deze koers stevig in. Maar alleen als we opereren als #WIJ, kunnen we ook al onze doelen behalen. Wij hopen dat je je herkent in onze reis en dat je zin krijgt om mee te doen.

**Voor nu wensen we je vooral heel veel leesplezier.**

## Waar staan en gaan #WIJ voor?

### Onze missie

We beseffen dat we de enige sociale huisvester in Gorinchem zijn; daarom bieden we een goed en betaalbaar thuis aan wie ons nodig heeft, nu en in de toekomst.

### Onze visie

In verbinding met bewoners, buurten en partners spelen we in op woonvragen in Gorinchem. We bouwen zo samen aan sterke, zorgzame en toekomstbestendige wijken en woongemeenschappen. Vanuit ons hart en hoofd, met open blik en oog voor verschil gaan we voor de beste oplossing. Zo voegen we maatschappelijke waarde toe. Dat kan, omdat onze organisatie duurzaam op orde is.





## De zes thema's van #WIJ

Bij het maken van deze koers staken we veel energie in het samen ontdekken waar het in Gorinchem over gaat. Met z'n allen, met onze huurdersvertegenwoordigers, met onze partners in de stad. Samen op onderzoek uit en in gesprek over vragen en dilemma's die zich aandienen. Niet onze bestuurder of managers, maar juist medewerkers liepen hierin voorop. Dit leidde tot zes thema's met zes bijbehorende perspectieven.

# #WIJ

De wil om te verbinden

#1

### #WIJ werken met ons hart en hoofd

Zodat we met oog voor verschil en een open blik steeds gaan voor de beste oplossing in iedere situatie.

P. 8

#2

### #WIJ geven thuis

Zodat onze huurders ervaren dat zij het vertrekpunt zijn bij ons doen en laten.

P. 14

#3

### #WIJ bouwen samen aan krachtige wijken

Zodat alle wijken in Gorinchem zorgzaam, veilig en leefbaar zijn.

P. 20

#4

### #WIJ bieden een goed en betaalbaar thuis

Zodat iedereen die in Gorinchem is aangewezen op sociale huur een fijne, passende plek bij ons vindt.

P. 26

#5

### #WIJ verbinden wonen met zorg

Zodat ook ouderen en kwetsbare mensen een optimaal thuis hebben bij ons.

P. 32

#6

### #WIJ werken natuurlijk aan een duurzaam thuis

Zodat we niet alleen nu maar ook in de toekomst fijn kunnen wonen en werken.

P. 38



# #WIJ

## werken met ons hart en hoofd

Thema 1

### Tekentalent

**Wij beginnen dit reisverhaal niet bij de ander, maar bij onszelf. Klinkt misschien raar voor een maatschappelijke organisatie die het bedienen van mensen en maatschappij als centrale doelstelling heeft. Maar dit lukt alleen goed, als wij erin slagen om onze eigen energie, passie, kennis en kunde goed te richten. Dan bereiken we samen simpelweg meer. Daarom gaat ons eerste verhaal over onszelf en over onze ervaringen op weg naar dit plan.**

#### Ontdekkingstocht

We trekken erop uit. Samen met collega's en met professionals van andere organisaties. Zelf verkennen wat er écht aan de hand is. In gesprek met huurders en leren van andere organisaties. Ook collega's uit de backoffice -die vaak minder contact met huurders en partners hebben- gaan mee op ontdekkingstocht. Wij vinden het voor iedereen waardevol om buiten de kantoorwanden je licht op te steken. Het helpt om te weten waarvoor en voor wie je je werk doet. Dat motiveert. Zet dingen op scherp. Soms is het ook confronterend. Het zet ons aan het denken over onze rol.

We zijn hierdoor een andere manier van (samen)werken op het spoor. Met de leefwereld van onze huurders voorop.

#### Benutten talenten

Samen weten en kunnen we ook gewoon meer. We komen erachter dat we elkaars talenten en expertise veel beter kunnen benutten dan we nu vaak doen. Dat gaat verder dan een collega raadplegen op grond van zijn functiebeschrijving. We komen erachter dat sommige collega's een waar tekentalent hebben bijvoorbeeld. En dat andere niets aan het toeval overlaten en alles tot in de puntjes regelen. Heel fijn is dat, als je van jezelf weet dat je wat minder georganiseerd werkt. En niet voor alles hoeft je een expert te zijn.

Alleen al interesse en een frisse blik kunnen soms tot waardevolle, andere inzichten leiden. Dat brengt de experts dan weer verder.

#### Verplaatsen in elkaars wereld

Dit kan alleen als je er samen op uit gaat. Samen de leefwereld van bewoners leren kennen. De professionele omgeving van





## Wij werken met ons hart en hoofd

...zodat we met oog voor verschil en een open blik steeds gaan voor de beste oplossing in iedere situatie.

#talenteninzetten

partners. Maar elkaar dus ook. Je in elkaars wereld verplaatsen en elkaars kracht benutten. Niet voor niets hebben we onze strategische koers #WIJ genoemd. Verbinding is de basis om ons werk goed te doen. Dus daar investeren we in. We merken ook hoeveel energie het geeft om zelf aan het roer te mogen staan. Zelf op ontdekkingsstocht gaan, zelf oplossingsrichtingen formuleren en gewoon dingen uitproberen en doen. Het is veel leuker dan alleen maar doen wat 'de baas' zegt.

### Ontwikkelen kompas

En laten we wel wezen, we zijn op ons eigen terrein vaak ook beter ingevoerd dan onze leidinggevende. Een leidinggevende kan niet alles overzien en weten wat er allemaal beter kan. Maar met elkaar kunnen we dat wel. Ons werk krijgt ook meer betekenis als we het anders doen. Als we meer tijd en ruimte maken voor het onderlinge gesprek. Want dat is wel belangrijk. Zodat we met elkaar een soort kompas ontwikkelen over wat te doen in bepaalde situaties. Zo leveren we maatwerk én voorkomen we willekeur. Zonder het allemaal in regeltjes vast te leggen. Want die passen lang niet altijd op de specifieke situatie van onze huurders. En ze dwingen ons ook niet om onszelf te blijven verdiepen in de ander.

#WIJ zijn er klaar voor!



## Waar staan we in 2025?

- We werken van buiten naar binnen. We hebben een natuurlijke plek in het Gorinchemse netwerk. Dit kent ons als kundige samenwerkingspartner.
- Balans tussen hart en hoofd staat centraal bij alles wat we doen.
- Iedereen binnen onze organisatie is taakvolwassen. Eigenaarschap staat bij ons centraal; vanuit een organisatie die richting, ruimte en vertrouwen geeft.
- De wijze waarop we gehuisvest zijn en ons werk doen, is volledig gericht op samenwerking en ontmoeting. Binnen én buiten.
- Onze werkomgeving is groen en vitaal. Zie ook: thema 6.
- Onze basis is duurzaam op orde.

## Hoe gaan we dat doen?

- 1 We werken projectmatig over de grenzen van afdelingen en zelfs onze organisatie heen. Het vraagstuk bepaalt wie met elkaar samenwerken aan een bepaald resultaat.
- 2 We kennen elkaars krachten en talenten en zetten deze gericht in. Ook als het om activiteiten of rollen buiten de eigen functie gaat.
- 3 We blijven op expeditie gaan, binnen en buiten. Het is onze manier om vraagstukken samen te verkennen. Dit doen we ook samen met partners.
- 4 We ontwikkelen stap voor stap en leren onderweg. We ontdekken en leren door te doen. Daarbij staan we elkaar toe om fouten te maken, want dit helpt het leren.
- 5 We stimuleren de dialoog bij Poort6 en faciliteren casusbesprekingen om het leren van elkaar mogelijk te maken en om een gezamenlijk 'kompas' te ontwikkelen voor het toepassen van maatwerk.
- 6 Medewerkers hebben het goede mandaat om te doen wat nodig is en om onze huurders goed en waar nodig op maat te kunnen helpen.
- 7 Leiderschap binnen Poort6 is situationeel en dienend.
- 8 We blijven initiatieven die bijdragen aan een duurzame en vitale werkomgeving omarmen. Door te experimenteren in ons huidige kantoor groeien we toe naar een eigentijds kantoorconcept. Een concept dat helpt in onze manier van (samen) werken en anderen inspireert zulke dingen ook te doen.
- 9 We geven invulling aan de randvoorwaarden om goed ons werk te kunnen doen (basis op orde):
  - Onze personele bezetting is kwalitatief en kwantitatief op orde; we sturen niet meer sec op bedrijfslasten maar op maatschappelijke kosten en baten.
  - Onze processen, data en systemen ondersteunen de dienstverlening.
  - We faciliteren plaats- en tijdonafhankelijk werken. 'Op kantoor' zijn is niet maatgevend voor de manier waarop we naar elkaars prestaties en professionaliteit kijken.
  - Onze governance en compliance zijn op orde.
  - Ons huishoudboekje is duurzaam op orde en voldoet aan alle uitgangspunten en normen in de sector.





# geven thuis

## Gefeliciteerd, u bent gemuteerd!

**Onze huurders zijn eigenlijk best tevreden over ons. Wel ervaren ze onze dienstverlening soms als een black box. Je stelt een vraag en dan weet je vervolgens lang niet altijd wat er met je vraag gebeurt en hoe lang een antwoord op zich laat wachten. Aan huurders laten weten dat aan hun vraag wordt gewerkt en wat de volgende stap is, is vaak al genoeg. En laten we eerlijk zijn, dat verwachten we zelf ook als we ergens klant zijn. Als je online iets bestelt, weet je precies waar je pakketje zich bevindt en of de bezorger al onderweg is. Best prettig.**

### Inleven in anderen

We mogen dus soms wat meer in de schoenen van onze huurders gaan staan. Ons inleven in hun wereld. Bijvoorbeeld bij de verhuur van een nieuwe woning. Voor ons dagelijkse kost. Voor een huurder bepaald niet. We zijn ons niet altijd bewust van het feit dat verhuizen niet zomaar iets is. Het is fijn om er nog een nachtje over te mogen slapen voordat je een nieuwe woning accepteert. En dat geeft ons de mogelijkheid ons net wat beter te verdiepen in de nieuwe huurder. Over wat er allemaal nodig is om iemand goed te kunnen laten wonen.

En als iemand dan eenmaal verhuisd is, helpt het de huurder én onszelf om een kennismakingsgesprek met elkaar te hebben. Om iemand goed wegwijs te maken. In de woning én in de wijk. Om vertrouwen op te bouwen en iemand echt te leren kennen. En een basis te leggen voor later, mocht er ooit iets aan de hand zijn. Zo bezien is een nieuwe verhuur dus een gouden contactmoment, dat we veel beter willen benutten.

### Persoonlijk contact

Dit gaat over de waarde van persoonlijk contact. Dat mag meer en vaker. Het is belangrijk dat we de mogelijkheid daarvoor geven. Geen communicatiekanalen sluiten, maar de huurder zelf laten bepalen wat bij hem of haar past. En natuurlijk kies je eerder het digitale kanaal, als je zoveel dingen goed en snel zelf kunt regelen. Dan nog is persoonlijk contact nodig en wenselijk. Veel mensen hechten daar gewoon aan. En er zijn genoeg huurders die dat ook echt nodig hebben. Want volwaardig meedoen aan de samenleving en voldoen aan de richtlijnen van ons soort organisaties is er de laatste jaren nou niet bepaald eenvoudiger op geworden. Althans niet voor iedereen.



### Laaggeletterdheid

Er is bijvoorbeeld een grote groep huurders, voor wie lezen en schrijven niet vanzelfsprekend is. We zijn bij een van onze expedities te gast bij het Da Vinci College dat speciale taalcursussen geeft. We kijken en doen mee met cursisten en ervaren aan den lijve wat je allemaal mist als lezen en schrijven niet vanzelf gaat. We leren ook hoe we laaggeletterdheid kunnen herkennen bij onze huurders. Want je ziet of hoort het meestal niet vanzelf. Het is belangrijk dat we met z'n allen taalproblemen leren signaleren. En niet alleen wij, maar bijvoorbeeld ook onze aannemer. Mensen schamen zich, dus benoemen het zelf niet zo snel. Dat deelt een ervaringsdeskundige van de stichting Lezen en Schrijven met ons tijdens een workshop, die we voor collega's en partners organiseren. Ze vertelt ons ook over de kracht van beeld. Pictogrammen en instructiefilmpjes kunnen erg helpen voor laaggeletterden. Waarbij ze er wel op hamert hoe belangrijk het is om niet

betuttelend te worden en bewoners te allen tijde aan te spreken als volwassene. We realiseren ons dat we woorden gebruiken die niet op onze klant gericht zijn maar op onze eigen systeemwereld. Zo hebben we het intern bij Poort6 vaak over een mutatie. Maar een huurder muteert niet; hij verhuist.

### (Het) verschil maken

De rode draad in dit verhaal gaat over aandacht, over écht contact en over verschil maken waar nodig. Want ieder mens en iedere situatie zijn in beginsel uniek. Daar hoort voor ons ook bij dat we het meerstemmige geluid van onze huurders beter willen laten doorklinken in onze dienstverlening en in ons doen en laten. Actiever het gesprek opzoeken met huurders over wat zij nodig hebben en wensen. Zoals we ook deden op weg naar deze strategische koers. Dat levert een schat aan informatie op. En daarmee een kans om goed te doen.



## Wij geven thuis

...zodat onze huurders ervaren dat zij het vertrekpunt zijn bij ons doen en laten.

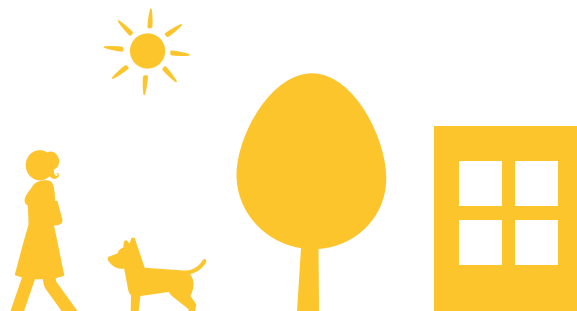
**#(het)verschilmaken**

## Waar staan we in 2025?

- Huurders zijn blij met Poort6 als hun verhuurder. Zij waarderen onze dienstverlening met minimaal een 8.
- We maken verschil, met de vraag van de huurder als vertrekpunt.
- Onze communicatie-uitingen zijn toegankelijk voor iedereen en sluiten aan bij de klantbehoefte.
- Huurders hebben een fijne start bij Poort6. Daarna zorgen we via onze natuurlijke contactmomenten voor een optimale dienstverlening en het op tijd signaleren van eventuele problemen.

## Hoe gaan we dat doen?

- 1 We handelen rechtvaardig in plaats van eerlijk. Eerlijk gaat vooral over gelijkheid, over iedereen hetzelfde behandelen. Rechtvaardigheid gaat over gelijkwaardigheid en daarmee over verschil durven maken, omdat situaties nu eenmaal anders zijn.
- 2 We bieden onze huurders waar mogelijk keuzes in dienstverlening en product, zodat ze zelf regie hebben op hoe ze wonen.
- 3 We faciliteren de communicatiekanalen die de huurder kiest. Onze digitale kanalen richten we zodanig in, dat het aantrekkelijk is er gebruik van te maken. Zo zorgen we ervoor dat er genoeg tijd en ruimte over blijft voor persoonlijk contact voor wie dat nodig heeft.
- 4 Onze klantprocessen sluiten zo goed mogelijk aan op de leefwereld van de (potentiële) huurder. Onze houding is open, betrokken en respectvol. We komen beloftes na en zetten graag een stapje extra voor wie dat nodig heeft. Er is steeds één aanspreekpunt voor onze huurders.
- 5 We sturen op de dienstverlening door onze leveranciers (partijen die namens ons diensten leveren zoals een aannemer) en via Woongaard. Zij zijn immers een verlengstuk van onze dienstverlening.
- 6 We communiceren in eenvoudig Nederlands (B1-niveau) en gebruiken waar mogelijk beeldtaal ter ondersteuning. Onze medewerkers met klantcontacten herkennen bovendien laaggeletterdheid bij huurders; hiertoe leiden we hen op.
- 7 We muteren niet maar verhuizen. We gaan voor een verhuisproces met de menselijke maat. Verhuizing is immers een bijzondere gebeurtenis in het leven. Daar hoort bij dat we goede en complete informatie over woning en wijk geven.
- 8 We betrekken huurders bij keuzes die we maken over ons werk en onze dienstverlening. Dat doen we op verschillende manieren, om daarmee een zo groot en divers mogelijk bereik te hebben.



#WIJ

# bouwen samen aan krachtige wijken

Thema 3

## Het gat in de samenleving

**Ken je wijk en je bewoners! Weten wat er speelt! Dát zijn onze hartenkrenten. We organiseren onze eigen meet and greet, maar dan gewoon op zijn Hollands: groeten en ontmoeten. Wat daarbij opvalt is hoezeer mensen ons initiatief waarderen. Gewoon even persoonlijk contact en samen een kopje koffie drinken. In korte tijd krijgen we een schat aan informatie te horen. Dat is de kracht van nabij zijn. Dat gaan we meer en vaker doen.**

### De buurt verandert

Behalve dat mensen best tevreden over ons en de woning zijn, horen we ook wat hen bezighoudt. Ze vertellen hoe sommige complexen en buurten afglijden. Er wonen steeds meer mensen in de straat waar iets mee is. Psychische problemen, afwijkend gedrag, verslaving, criminaliteit. Het komt steeds vaker voor. En gaat nogal eens samen. Het lijkt ook wel of deze mensen massaal op dezelfde plekken terecht komen, wordt gezegd. Dat leidt tot overlast. Soms zo erg, dat mensen zich niet meer veilig voelen. We herkennen dit; ook onze eigen collega's

en onze partners ondervinden dit dagelijks.

### Eigen kerntaak

We zien een 'gat in de samenleving'. Wonen, zorg, welzijn; ieder concentreert zich op zijn eigen kerntaak, waardoor de inzet onbedoeld niet (meer) op elkaar aansluit en er kwetsbare mensen door de mazen van het net glippen. Zeker nu ook zij steeds vaker in een 'gewone' buurt wonen. Dat is voor een groot deel een gevolg van rijksbeleid.

### Gluren bij de burens

We praten erover door met twee collega-corporaties. We gaan 'gluren bij de burens': bij JOOST in Boxtel en Rosmalen en bij TBV in Tilburg. Corporaties die het wijkgericht werken al wat verder hebben doorgevoerd dan wij. En waar we dus van kunnen leren. Werken in wijk(k)teams werkt, laten zij ons zien.

### Cirkel van betrokkenheid

Je leert snel belangrijke gezichten kennen in de wijk. Dat schakelt een stuk vlotter als er iets aan de hand is. Nog mooier





## Wij bouwen samen aan krachtige wijken

... zodat alle wijken in Gorinchem zorgzaam, veilig en leefbaar zijn.

#wetenwaterspeelt

is het als je met je partners samenwerkt vanuit één wijkvisie en daar samen je inzet op afstemt. Onze Brabantse collega's benadrukken verder het belang van zichtbaar en dichtbij zijn. Door een open houding, maar ook letterlijk door fysieke aanwezigheid. Ook wij hebben wat wijkkantoortjes, maar die zijn nou niet bepaald uitnodigend voor bewoners: weinig geopend en niet echt sfeervol. Het zet ons aan het denken. Kunnen we dat niet wat gezelliger maken? Of zijn er andere plekken in de wijk, waar mensen al veel samenkomen en waar wij bij kunnen aansluiten? En liefst niet alleen wij, maar ook onze partners. Zodat we samen een 'cirkel van betrokkenheid' organiseren in de buurt. Een ronde tafel zo je wil. Waar mensen aanschuiven als er iets is, en we er op tijd bij zijn. Voordat situaties uit de hand lopen. En we de kunst van het samenleven in de buurten een handje kunnen helpen.

### Pop-up ontmoetingsplek

Nabij zijn is hoe dan ook belangrijk in bijzondere situaties. Bij terugkerend onderhoud bijvoorbeeld. Of bij calamiteiten. Eén plek waar mensen terecht kunnen met hun vragen of gewoon even hun hart kunnen luchten. Dat hoeft geen vaste plek te zijn. Bij ons werkbezoek zien we een oplossing op wielen en zelfs een heuse pop-up ontmoetingsplek.

**Goede ideeën hoeven niet duur te zijn.**



## Waar staan we in 2025?

- Onze buurten en complexen zijn veelzijdig. Het is gelukt om de 'monocultuur' in buurten en complexen te doorbreken. Buurten zijn meer een afspiegeling van de samenleving.
- Onze inzet is toegespitst op de specifieke behoefte van wijken. We bieden maatwerk op wijkniveau.
- We hebben een stevig netwerk in de stad voor wijkbeheer én wijkontwikkeling. Gezamenlijke (wijk)ambities vormen daarbij het vertrekpunt van handelen.



## Hoe gaan we dat doen?

- 1 We werken in wijk(k)teams, die in nauwe verbinding staan met de sociale wijkteams in de stad. Dit doen we op basis van integrale wijkplannen, die we samen met bewoners en partners maken, uitvoeren en monitoren.
- 2 We benutten kansen voor een ongedeelde stad. We gaan voor een betere balans van sociale huur tussen Oost- en West-Gorinchem. We zetten in op posities in de uitleglocaties (en sociale grondprijzen).
- 3 We durven verschil te maken. Zowel wat betreft de inzet van sociaal beheer als de inzet van andere instrumenten, zoals huurbeleid en verkoop. We benutten bovendien onze beleidsruimte om daar waar nodig een betere bewonersmix te realiseren door meer woningen toe te wijzen aan middeninkomens. We sturen voortaan op 15% toewijzing aan middeninkomens omdat dit de draagkracht van buurten groter maakt.
- 4 We beperken de geconcentreerde toewijzing van woningen aan kwetsbare groepen in sociaal zwakke buurten.
- 5 We zorgen samen met partners voor zichtbare nabijheid in de buurten waar wij actief zijn en we zijn een actieve netwerkpartner. We betrekken ook de sterke schouders in de wijk. Denk aan actieve bewoners, verenigingen, kerken en sociale ondernemers.
- 6 We ondersteunen en faciliteren ontmoeting in de wijk waar nodig. Daarbij benutten we zoveel mogelijk bestaande (netjes en warm ingerichte) ontmoetingsplekken in de wijk. Zo zorgen we voor meer natuurlijke contactmomenten met onze huurders.
- 7 We verwelkomen mensen niet alleen in hun huis, maar ook in de wijk.



#WIJ

# bieden een goed en betaalbaar thuis

## Een stoelendans in Gorinchem

**Gorinchem groeit. De komende tien jaar komen er naar verwachting ruim 900 huishoudens bij, blijkt uit onderzoek. Voor een gemeente als Gorinchem is dat best wat. Natuurlijk zijn lang niet al die huishoudens straks aangewezen op sociale huur. Maar we zullen wel wat moeten groeien de komende jaren om aan de woonvraag tegemoet te komen. Eerder gingen we bij Poort6 nog uit van een afname van het aantal sociale huurwoningen. Dat is dus niet meer aan de orde.**

### Meer aan de hand

Een duidelijke opdracht, zou je zeggen. Maar als we preciezer kijken, is er meer aan de hand. We spreken een gezin dat noodgedwongen in een appartement woont, maar graag een tuintje zou hebben. We spreken een net gescheiden moeder met kind, zonder inschrijftijd, maar die liefst vandaag nog een dak boven het hoofd heeft. Hoge eisen heeft ze niet, als ze maar een eigen plek heeft. In ieder geval tijdelijk, om vanuit herwonnen rust weer verder te kunnen zoeken. We spreken een jongere die niet de woning kan vinden die hij zoekt en daarom nog bij zijn ouders woont. We spreken ook een oudere dame die in haar eentje in een veel te grote eengezinswoning woont

en eigenlijk best wil verhuizen. Maar ja, dat is nogal een gedoe. En ze wil niet weg van alles en iedereen. Als je dan ook nog meer gaat betalen voor je nieuwe woning, ben je snel genezen van die stille wens.

### Wooncarrières

En zo kunnen we nog wel even doorgaan. Een alleenstaande vrouw, voor wie de huidige woning net te duur is, waardoor het er iedere maand opnieuw om spant of het lukt om rond te komen. Een man die door omstandigheden zijn baan is kwijtgeraakt. Hij is naarstig op zoek naar een andere baan, maar in het hier en nu levert het maandelijks betalen van de vaste lasten stress op. We zien dat laatste trouwens steeds vaker. Het leven is wat minder voorspelbaar dan vroeger. Wooncarrières zijn daarmee niet meer altijd een voorspelbare opgaande lijn, maar vaker een grillige grafiek. Met pieken en dalen dus.

### Tussen wal en schip

We hebben het hier alleen nog maar over de mensen waarvan duidelijk is dat ze tot onze doelgroep behoren. Maar hoe zit het met de groep die daar net buiten valt? Van hen weten we bijna niets. Ook onderzoek geeft geen eenduidig beeld. In ieder



## Wij bieden een goed en betaalbaar thuis

... zodat iedereen die in Gorinchem is aangewezen op sociale huur een fijne, passende plek bij ons vindt.

#zienwatnodigis

geval zijn het geen grote aantallen die nu 'misgrijpen' op de woningmarkt, maar vanuit onze alledaagse praktijk weten we dat er wel degelijk soms mensen tussen wal en schip vallen. Er zijn in Gorinchem bijvoorbeeld best betaalbare koopwoningen te vinden, maar als je een tijdelijk contract hebt of zzp'er bent, biedt dat lang niet altijd soelaas. En dan is het toch lastig om een betaalbare huurwoning te vinden, weten we. Voor deze mensen willen wij er ook zijn. We kunnen ook echt meer dan we op dit moment doen. Gewoon met de mogelijkheden en instrumenten die we al hebben, zoals de vrije toewijzingsruimte. Daar hoeven we niks nieuws voor te verzinnen. Bovendien kunnen we, door deze instrumenten slim in te zetten, meteen ook sturen op de draagkracht in bepaalde buurten.

### Verhuistreintjes

Een soort stoelendans; dat is wat nodig is in Gorinchem. Zorgen dat de juiste woningen voor de juiste mensen beschikbaar komen. Dat we verhuistreintjes op gang brengen. Dat we ook zorgen dat die stoelen, onze woningen dus, een beetje prettig en comfortabel zitten. Dat we andere mogelijkheden hebben (al is het maar tijdelijk) voor de mensen bij wie het vandaag wringt. En dat we ondertussen een beetje groeien. Want het nare van een stoelendans is, dat er altijd één stoel te kort is.



## Waar staan we in 2025?

- Onze (vastgoed)investeringen en ons kwaliteitsbeleid sluiten beter aan op de klantwens (de waardering van huurders voor hun woning is minimaal een 7).
- Onze woningen bieden een optimale balans tussen woningkwaliteit en wat diverse huishoudens aan woonlasten kunnen betalen.
- Onze woningvoorraad is licht gegroeid om daarmee tegemoet te komen aan de verwachte toename van de vraag naar betaalbaar wonen.
- Wij hebben (kleinschalige) woonoplossingen voor spoedzoekers.
- Vastgoedsturing zit in onze genen.

## Hoe gaan we dat doen?

- 1 Bij beslissingen over vastgoed(beleid) sturen en toetsen we op basis van een portefeuillestrategie. Deze houden we regelmatig opnieuw tegen het licht; zo zorgen we ervoor dat beslissingen maximaal bijdragen aan de gewenste vastgoedportefeuille.
- 2 We blijven waar nodig verkopen ten behoeve van de kwaliteit en transformatie van onze woningportefeuille. Verkoop heeft daarmee niet langer als doel om te krimpen. Er moet voldoende nieuwbouw tegenover staan, gezien onze (beperkte) groei doelstelling.
- 3 We maken onze keuzes op het gebied van vastgoedinvesteringen niet alleen meer op basis van levensduur en technische kwaliteit, maar ook nadrukkelijk op basis van (totale) woonlasten en woonwensen.
- 4 We helpen middeninkomens door de ons ter beschikking staande beleidsruimte maximaal in te zetten.
- 5 Door gerichtere doorstroming en waardevolle verhuisketens, weten we meer huishoudens passend te huisvesten.
- 6 Ons keuken- en badkamerbeleid sluit beter aan bij de klantwens.
- 7 We sturen op totale woonlasten: huurprijs, (theoretische) energielasten en servicekosten.
- 8 We kiezen voor een gedifferentieerd en gematigd huurbeleid, waarbij we een optimale balans nastreven tussen de kwaliteit van de woning en wat de doelgroep kan betalen; waar nodig bieden we maatwerk.
- 9 Samen met partners zetten we in op vroegsignalering en preventie van betalingsachterstanden en schulden.





#WIJ

# verbinden wonen met zorg

## Achter de geraniums

**Je hoofd wil wel, maar je lijf hapert. Hoe is het dan om in een woning van Poort6 te wonen? Als je zelf nog volop in het werkende leven zit, is dat moeilijk voorstelbaar. Daarom organiseren we de 'geranium-experience'. In een speciaal pak kruipen we letterlijk in de huid van onze (vaak oudere) huurders die leven met een beperking. Wat betekent het als knieën en heupen niet meewerken? Als het zicht minder wordt of als je moet leven met Parkinson?**

Traplopen wordt al gauw bergbeklimmen. En ogenschijnlijk eenvoudige handelingen, zoals een deur openen, in en uit bed stappen of iets uit het onderste keukenkastje pakken, blijken ineens om grote behendigheid te vragen. Om over drempels in huis en oneffenheden buitenshuis nog maar niet te spreken. We worden er onzeker van. Het doet iets met je gevoel van eigenwaarde. Je gaat minder ondernemen, minder naar buiten toe. Want daar zijn risico's. Het perspectief als we niks doen? Een leven achter de geraniums.

### Vergrijzing Gorinchem

Veel ouderen wonen in een huurwoning.

En we zien een behoorlijke vergrijzing in Gorinchem. Daar komt bij dat verzorgingshuizen zijn verdwenen en verpleeghuizen er alleen nog zijn voor mensen met een heel zware zorgvraag. Steeds meer oudere huurders met beperkingen wonen dus in onze woningen. En daar zijn onze woningen (nog) lang niet altijd op ingericht, weten we nu uit eigen ervaring.

### Een beter thuis

Dit vraagt wat van ons. Van langer thuis naar beter thuis. Écht in contact met de mensen om wie het gaat. Zien en horen waar belemmeringen zitten. Die belemmeringen lopen erg uiteen, weten we uit gesprekken. Standaardoplossingen bestaan eigenlijk niet. Soms kunnen een paar eenvoudige aanpassingen in een woning al een wereld van verschil betekenen. Of helpt het als we ouderen simpelweg een zetje geven om gebruik te maken van mooie initiatieven die er al zijn in hun buurt. Soms is een andere woning het antwoord. Dan moeten we goed kijken wat nodig is om dit mogelijk te maken. Want verhuizen doe je niet zomaar. Zeker niet als je op leeftijd bent.



### Passend wonen

We hebben verhuizen trouwens ook niet echt aantrekkelijk gemaakt. Je gaat vaak veel meer betalen voor een andere woning die ook nog eens kleiner is. Best raar eigenlijk. Zo stimuleren we in ieder geval het passend wonen niet. De doorstroming stukt zogezegd. En dat gaat dus lang niet altijd over de beschikbaarheid van woningen. Maar er is meer aan de hand. Willen we het gat vullen dat de vroegere verzorgingshuizen achterlaten, dan moeten we aan de slag met nieuwe woonvormen. Woonvormen met een plus, zogezegd. We noemen dit voortaan zorgzame woongemeenschappen bij Poort6. Waarbij we kwetsbaarheid en kracht verbinden en ontmoeting faciliteren. Met zorg en begeleiding nabij. Daar gaan we voor. Samen met bewoners en partners. Want ook dit kunnen we niet alleen.

### Alledaags leven oppakken

Niet alleen ouderen hebben trouwens behoefte aan een 'plus' om goed te wonen. Zo spreken we ook met ex-gedetineerden over hoe zij het alledaagse leven weer oppakken. Over wat daarin belangrijk voor hen is. En wat ze missen.

Ieder van hen heeft een eigen verhaal. Over hoe het misging en soms nog misgaat. Over persoonlijke problemen en verslaving. Om stil van te worden. Het staat ver af van onze eigen werkelijkheid. Precies hierom is het zo belangrijk om actief contact met hen te blijven maken. Je moet je kunnen verplaatsen om echt te snappen wat belangrijk is en wat je hiermee eventueel kunt. En dat kan niet zonder écht contact.

### Wat heeft iemand nodig?

Ondanks de verschillen zien we ook een rode draad. Het is zaak om aan de poort beter en preciezer te kijken naar wat nodig is om goed te kunnen wonen en leven. Samen met de persoon in kwestie en met netwerkpartners. In welke buurt laat je iemand wonen? Welk type huurcontract past dan het beste? Hoe zit het met het sociaal netwerk van onze huurder? Staat iemand er niet (te) alleen voor? Hoe komt iemand de dag door? Wat als het even wat minder gaat? Komt er genoeg geld binnen iedere maand? Keer op keer een kwestie van puzzelen, waarbij elk stukje moet passen.

## Wij verbinden wonen met zorg

...zodat ook ouderen en kwetsbare mensen een optimaal thuis hebben bij ons.

#eenbeterthuis



## Waar staan we in 2025?

- We leveren op diverse plekken in Gorinchem een waardevolle bijdrage aan vitale, zorgzame woongemeenschappen (voor ouderen).
- Samen met onze partners in welzijn, zorg en inkomen maken wij beschermd en betekenisvol leven mogelijk voor wie dat nodig heeft.
- Onze woningvoorraad is geschikt voor 'een beter thuis': vraag en aanbod zijn in balans.
- We kennen onze kwetsbare huurders en zijn er steeds op tijd bij, om erger te voorkomen en kwaliteit van (samen)leven blijvend te borgen.

## Hoe gaan we dat doen?

- 1 Als we woningen toewijzen aan kwetsbare huurders, houden we rekening met de veerkracht van de buurt. In termen van draaglast ('Kan de buurt het hebben?'), maar ook draagkracht ('Wat kan de buurt betekenen voor 'een zachte landing'?').
- 2 We maken aan de poort goede samenwerkingsafspraken met huurder en partners over de begeleiding van kwetsbare mensen, waarbij we wonen verbinden met andere leefdomeinen. Dit behelst ook afspraken in geval van een groeiende zorgvraag of (tijdelijke) terugval. Zodat we op tijd kunnen schakelen en voorkomen dat situaties escaleren.
- 3 Om de slaagkansen op de woningmarkt gelijkjer te verdelen en ouderen een beter thuis te geven, hebben we een alternatief voor de 55+ labeling van onze complexen.
- 4 We benutten onze (vergroete) kennis op het gebied van wonen en zorg voor zorgzame woongemeenschappen voor ouderen (als tussenvorm voor zelfstandig wonen en het (verdwenen) verzorgingstehuis).
- 5 We bieden samen met partners actieve woonbegeleiding aan ouderen. Door de ontwikkeling van de toolkit 'beter thuis', ondersteunen we ouderen met een beperking in hun huidige woning. Als zij willen verhuizen naar een (zorg)geschikte woning spannen we ons maximaal in om belemmeringen weg te nemen, zowel financieel, praktisch als sociaal.



#WIJ

# werken natuurlijk aan een duurzaam thuis

Thema 6

## Wie het kleine niet eert

**Natuurlijk zetten we de grote duurzaamheidsstappen via ons vastgoed. Anders gaan we onze CO2-reductiedoelstellingen niet halen. Maar kleine stapjes zetten én het resultaat hiervan waarderen is minstens zo belangrijk, leren we tijdens ons werkbezoek aan Veluw Wonen. Van drie naar twee printers. Kantoormeubelen een nieuw leven gunnen. Op de fiets naar afspraken in de stad. Afval scheiden. Zo wordt duurzaam werken geleidelijk het nieuwe normaal.**

### Samen verder

En dat is de enige manier om samen verder te komen. Van grote doelen heel ver weg wordt niemand warm. Zeker onze huurders niet, waarvan sommigen al genoeg hebben aan de zorgen van alledag.

### Hand in hand

We leren hoe belangrijk het is om aan te sluiten bij wat een huurder belangrijk vindt. Je kunt een ton investeren in het energieneutraal maken van een woning. Maar als de plattegrond van zo'n

woning nog steeds waardeloos is, is het weggegooid geld. En als je een woning volstopt met dure installaties, maar de huurder wil gewoon een raam open kunnen zetten, dan heeft het geen enkele zin. Dan schep je een papieren werkelijkheid. En één ding is zeker: dáár wordt de wereld niet beter van. Investeren in duurzaamheid moet hand in hand gaan met investeren in woonkwaliteit. Woonkwaliteit willen we bezien door de ogen van de huurder. En het moet niet tot hogere woonlasten leiden; voor veel van onze huurders is iedere euro extra, er namelijk één te veel.

### Duurzaamheidsideeën

Verbinding maken met de wereld van de huurder betekent trouwens ook oog hebben voor de duurzaamheidsideeën van mensen zelf. Over het 'vergroenen' van hun tuin bijvoorbeeld. Of over het opvangen van regenwater. Deze ideeën ruimhartig faciliteren en vervolgens uitdragen en helpen 'opschalen', zoals dat dan heet. Want goede voorbeelden -zéker die van medebewoners- stimuleren ook anderen.





## Wij werken natuurlijk aan een duurzaam thuis

...zodat we niet alleen nu  
maar ook in de toekomst  
fijn kunnen wonen en  
werken.

#lerendoortepionieren

### Een tweede natuur

Die voorbeelden van die printers en kantoormeubelen zijn ter inspiratie van onszelf, Poort6 dus. Duurzaam gedrag moet je voorleven en uitdragen, hebben we geleerd. Zo word je geloofwaardig. Ook voor onszelf moet duurzaamheid gewoon worden. Iets waar we niet meer bij hoeven na te denken, maar wat we als vanzelf doen. Dat duurzaam werken een tweede natuur is. Dan helpt het als we onze bedrijfsvoering ook zo inrichten. En ook als we ons kantoor groen, duurzaam en vitaal maken. Voor inspiratie reizen we af naar Oldenzaal. We leren er alles over een circulair, vitaal en duurzaam kantoor. Want een gezonde en vitale werkomgeving is ook onderdeel van duurzaamheid. Het zorgt voor meer werkplezier en voor duurzame inzetbaarheid van medewerkers. En onze medewerkers vormen het kloppend hart van onze dienstverlening. We zien hoe natuurlijke materialen zoals groen en hout kunnen bijdragen aan een prettige werkomgeving. Een international rolstoelbasketbal vertelt ons alles over het belang van goed zitten en hoe je dit een plek kunt geven bij het inrichten van je kantoor. Natuurlijk grijpen we de gelegenheid aan om zelf een bal te schieten op de basket. Dat valt nog niet mee. Maar wel leuk dat het kan op kantoor.

**Oefening baart kunst. Zo is het ook met duurzaamheid.**



## Waar staan we in 2025?

- We liggen op koers om in 2050 CO2-neutraal te zijn; we geven duurzaamheid een serieuze impuls. We streven daarbij naar het tussendoel dat in 2030 ons bezit goed geïsoleerd is en dat het kan worden aangesloten op een collectieve dan wel individuele duurzame warmtebron.
- Werken aan duurzaamheid is voor ons niet langer 'moeten', maar in de eerste plaats 'echt willen', samen met onze huurders en partners.
- Onze inzet op duurzaamheid draagt bij aan de door onze huurders ervaren woonkwaliteit en leidt niet tot hogere woonlasten.
- We werken circulair.
- Onze werkomgeving is groen en vitaal; ook een duurzame bedrijfsvoering en duurzame mobiliteit zijn hier onderdeel van.

## Hoe gaan we dat doen?

- 1 We koppelen energiebesparende maatregelen zoveel mogelijk aan onderhoud en renovaties. Daarbij besteden we ook altijd aandacht aan voorlichting en nazorg aan onze huurders, om daarmee het effect van ingrepen zo groot mogelijk te maken.
- 2 We sluiten de eerste woningen aan op een warmtenet. En voorzien al onze woningen, die hiervoor geschikt zijn, van zonnepanelen.
- 3 We kijken verder dan onze woningen alleen en benutten ook kansen die er zijn voor het realiseren van een groene(re) woonomgeving.
- 4 We willen met gemeente, co-makers, energieleveranciers en netbeheerders afspraken maken over hun bijdrage aan duurzaamheid als het gaat om duurzame energie- en warmtebronnen.
- 5 Ons vertrekpunt is dat we (ver)bouwen met gezonde en herbruikbare materialen (circulair); ons inkoopbeleid is daar op aangepast.
- 6 De verwachte bijdrage van voorgenomen keuzes aan onze duurzaamheidsdoelen is standaard onderdeel van onze besluitvorming. Ons vertrekpunt daarbij is dat duurzame keuzes 5% duurder mogen zijn dan de alternatieve, 'normale' keuze.
- 7 We stimuleren en faciliteren huurders en medewerkers met ideeën en ambities op het gebied van duurzaamheid. Deze kunnen gaan over de woning of buurt, maar ook over ons kantoor, onze mobiliteit of onze bedrijfsvoering. We leren door te pionieren: #DOEN #EXPERIMENTEREN.
- 8 Extern én intern is zichtbaar (in acties en in geld) wat we aan duurzaamheid doen.
- 9 Onze keuze voor een duurzaam kantoor en duurzame mobiliteit draagt bij aan deze zichtbaarheid.



# Ben #JIJ ook #WIJ?

We sluiten onze reis af  
met een uitnodiging aan jou.  
Om met ons mee te zoeken  
en mee te doen.

Samen

#GoeddoeninGorinchem

