

# Ondernemingsplan 2025 – 2029

*‘Klein maar fijn’*



<b>Datum</b>	<b>9 januari 2025</b>
<b>Status</b>	<b>definitief</b>
<b>Versie</b>	1.0
<b>Vastgesteld door het Bestuur op</b>	16 december 2024
<b>Goedgekeurd door RvC op</b>	9 januari 2025

## Inhoud

1. Voorwoord .....	3
2. Koers 2025 – 2029 .....	4
2.1 Missie en visie .....	4
2.2 Onze kernwaarden .....	5
3. Strategische doelen.....	6
3.1 Goede woningen .....	6
3.1.1 Voldoende betaalbare woningen en voldoende sociale huurwoningen .....	6
3.1.2 Een kwalitatief goede voorraad .....	6
3.1.3 Passend binnen de financiële kaders van WSW en Aw .....	6
3.2 Tevreden klanten .....	7
3.2.1 Versterken klantgerichtheid .....	7
3.2.2 Optimaliseren van klantprocessen.....	7
3.2.3 Verbeteren van de communicatie .....	7
3.2.4 Samenwerken .....	8
3.3 Gezonde bedrijfsvoering.....	8
3.3.1 ICT optimalisatie .....	8
3.3.2 Personeel.....	9
3.3.3 Procesoptimalisatie.....	9
4. De organisatie .....	10
4.1 Zelfstandigheid .....	10
4.2 Betrokkenheid.....	10
4.3 Nabijheid.....	10
4.4 Verantwoordelijkheid .....	10
5. Tot slot .....	11

## 1. Voorwoord

“Klein maar Fijn” dat is waar Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting voor gaat en staat. Met ruim 4000 leden en als huisvester van 1000 huishoudens staat de WOV midden in de samenleving van Oostzaan. Wel hebben wij in de afgelopen jaren helaas moeten constateren dat, door de veranderende omgeving en door de kleine schaal, de zelfstandigheid van de WOV voor de nodige uitdagingen zorgt.

In 2023 hebben wij een verbeterplan opgesteld, waarin al de contouren van onze bedrijfsvoering voor de komende jaren zijn geschetst. Uitgangspunt van onze plannen blijft de zelfstandigheid van de WOV, hoewel wij graag op onderdelen van de bedrijfsvoering samenwerking met collega-corporaties en/of ketenpartners opzoeken.

In juli 2024 is de WOV verhuisd naar De Kunstgreep, waarmee wij ook in de directe fysieke nabijheid van onze maatschappelijk partners zijn gekomen. In samenwerking met de gemeente, maar ook met partners als maatschappelijk werk, politie en andere maatschappelijke partijen kunnen wij onze bijdrage aan de samenleving meer gewicht geven.

Binnen de vereniging bespreken wij onze plannen met de Adviesraad, welke hierop gevraagd en ongevraagd advies geeft. Daarnaast leggen wij twee maal per jaar op de ALV verantwoording af aan onze leden. In de vergadering in juni bespreken wij de resultaten van het voorbije kalenderjaar en wordt de jaarrekening vastgesteld. In de vergadering in november of begin december leggen wij uit waar wij het komende jaar mee aan de slag gaan. Wij geven een inkijkje in de begroting voor het komende kalenderjaar en een doorkijkje naar de jaren daarna.

Voor ons beleid als onderdeel van de maatschappelijke volkshuisvestingsopgave in Oostzaan hebben wij nauw overleg met de gemeente en de HuurdersVereniging Oostzaan. In 2025 zal de nieuwe Woonvisie van de gemeente worden vastgesteld, wat het vertrekpunt voor het maken van nieuwe prestatieafspraken tussen Gemeente, HVO en WOV zal zijn. De wens van zowel gemeente als WOV is om hier ook tot gezamenlijke afspraken te komen met WormerWonen als tweede corporatie in Oostzaan.

Voor de periode van dit ondernemingsplan hebben wij doelstellingen geformuleerd ten aanzien van Beschikbaarheid, Betaalbaarheid, Duurzaamheid en Leefbaarheid. Onze huidige plannen, gebaseerd op het verbeterplan, dragen bij aan de doelen die we nastreven gebaseerd op de woningbehoefte die er is. Deze plannen zijn passend binnen de (financiële) kaders waaraan de WOV dient te voldoen. Op termijn gaan wij kijken welke aanvullende opgaven wij kunnen gaan oppakken binnen deze gestelde kerntaken. Deze dienen dan ook zo veel mogelijk aan te sluiten bij de Woonvisie van gemeente Oostzaan. Kern van de doelstelling om zelfstandig verder te gaan blijft hoe dan ook dat wij zorgvuldig moeten afwegen hoe wij onze middelen inzetten en hoe wij balans houden tussen de noodzakelijke inkomsten uit huur en de betaalbaarheid voor onze huurders. Onze financiële reikwijdte is bepalend voor de mate waarin wij onze ambities kunnen realiseren.

## 2. Koers 2025 – 2029

### 2.1 Missie en visie

Onze missie beschrijft wie wij zijn en waarvoor wij ons inzetten. Wij hebben onze missie als volgt gedefinieerd:

*“De WOV is een vereniging die actief deel uitmaakt van de Oostzaanse samenleving. Onze inzet is gericht op betaalbaar en goed wonen voor mensen met beperkte koopkracht en woningzoekenden die vanwege andere omstandigheden niet zelfstandig op de woningmarkt terecht kunnen.”.*

In onze visie kijken we meer vooruit. We beschrijven hier onze toekomstdroom:

- WOV blijft als zelfstandige organisatie de partij voor sociale huisvesting in de gemeente Oostzaan;
- Wij blijven een vereniging, waarbij wij luisteren naar wat onze leden willen en dit zo goed mogelijk vertalen in ons beleid;
- Op dezelfde manier luisteren wij ook naar woningzoekenden en proberen wij mensen met een lager inkomen en woningzoekenden die om andere redenen zijn aangewezen op het aanbod van de WOV een passend aanbod te doen;
- Hierbij kijken wij naar wat redelijkerwijs passend is binnen een duurzame bedrijfsuitvoering;
- Wij zetten ons actief in voor het behoud van een prettige leefomgeving;
- Met ons woningbezit dragen wij bij aan de betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid van het woningaanbod in Oostzaan.

Het realiseren van de ambities uit onze missie kunnen wij niet alleen. Wij zoeken actief de samenwerking met onze relaties in ons werkgebied. We proberen door samenwerking toegevoegde waarde te creëren voor onze partners, maar benutten ook de toegevoegde waarde van onze partners bij het behalen van onze doelstellingen. We zien als belangrijke samenwerkingspartners hierin zowel maatschappelijke partners als ketenpartners, huurders en verenigingsleden. Wij staan en gaan voor het gesprek met deze partners en geven gehoor aan vragen vanuit deze partnerschappen.

Onze doelgroep is de doelgroep zoals geformuleerd in het beleid van de overheid (de Woningwet). Dus huurders met een bescheiden inkomen. Of huurders die op andere wijze kwetsbaar zijn en niet makkelijk in eigen huisvesting kunnen voorzien.

Het woningaanbod van de WOV wordt zodanig beheerd dat het aansluit bij de vraag van nu, maar wij kijken ook vooruit naar de toekomstige vraag. Wij proberen hierbij het woningaanbod te vergroten, maar ook het aanbod qua karakteristieken aan te laten sluiten op veranderende omstandigheden als kleinere gezinnen, drempelloos wonen en energetische vereisten aan het woningbezit. Wij zorgen voor een passende verhouding tussen prijs en kwaliteit en staan, binnen de grenzen van een duurzame bedrijfsvoering, open voor verzoeken van onze huurders.

Kortom, we zetten ons optimaal in met als doel voldoende, beschikbare woningen, betaalbaar wonen, duurzame oplossingen en goede kwaliteit.

## 2.2 Onze kernwaarden

Onze kernwaarden volgen uit onze missie en visie. Onze kernwaarden geven een belofte af waar anderen ons op kunnen aanspreken en ons aan kunnen houden. Wij zien hier nog steeds dezelfde belangrijke kernwaarden die wij ook de afgelopen jaren nastreefden.

### **Sociaal en betrokken**

We zijn als vereniging nauw betrokken bij onze huurders. De persoonlijke band die wij met hen hebben, maakt dat we ons goed kunnen inleven in hun situatie en actief met hen meedenken. Andersom hebben zij – via de Adviesraad – een belangrijke stem in de besluitvorming van de vereniging.

Bij de WOV zijn mensen geen nummer. Iedereen kan bij ons rekenen op persoonlijke aandacht en advies op maat. Waar mensen problemen hebben proberen we ze verder te helpen of door te verwijzen naar anderen die dat beter kunnen.

### **Klant- en servicegericht**

In onze werkwijze staan klant- en servicegerichtheid centraal. Het is ons streven om hoge service en kwaliteit te bieden tegen zo laag mogelijke kosten.

We zijn altijd bereid de klanten, onze belanghouders en elkaar verder te helpen en daarvoor tijd te maken. We kennen onze klanten, we kennen de omgeving, we kennen elkaar en we respecteren ieders eigenheid. Alle vragen nemen we serieus en we geven een oprecht en eerlijk antwoord, ook als dit lastig is.

### **Laagdrempelig en open**

Huurders kunnen altijd bij ons binnenstappen met een vraag of verzoek. We nemen de tijd voor onze klanten en zorgen ervoor dat ze ons kantoor weer met een helder antwoord verlaten. In onze communicatie met huurders zijn we duidelijk in wat we wel en niet voor hen kunnen betekenen. Zo weet de klant waar hij aan toe is en wekken we nooit de verkeerde verwachtingen. Ook richting stakeholders zijn we laagdrempelig en open. We betrekken hen bij onze plannen en zoeken actief de samenwerking op met partners in de regio.

### **Nuchter en deskundig**

We zijn geen club van wilde plannen en te grote ambities. We blijven financieel solide om alles waar te kunnen maken. Als nuchtere woningbouwvereniging hebben we beide benen stevig op de grond en vinden we het vooral belangrijk dat we het gewoon goed doen. Onze medewerkers zijn dan ook echte aanpakkers die altijd op zoek zijn naar de praktische oplossing en hun deskundigheid inzetten om onze klanten en relaties zo goed mogelijk van dienst te zijn.

### 3. Strategische doelen

Onze visie vertalen we in drie strategische doelen: goede woningen, tevreden klanten en een gezonde bedrijfsvoering.

#### 3.1 Goede woningen

Wij zijn de eigenaar van ruim 1.000 huurwoningen in gemeente Oostzaan. Voor ons woningbezit streven wij de volgende doelstellingen na, zoals ook opgenomen in onze portefeuillestrategie:

1. Voldoende betaalbare woningen en voldoende sociale huurwoningen
2. Een kwalitatief goede voorraad
3. Passend binnen de financiële kaders van WSW en Aw

Deze doelstellingen zijn verder uitgewerkt in de portefeuillestrategie en de herijking Wensportefeuille. Voor ons komen deze doelstellingen op het volgende neer:

##### 3.1.1 Voldoende betaalbare woningen en voldoende sociale huurwoningen

Wij hebben focus op de primaire klantgroep van huishoudens met een inkomen tot de sociale huurgrens. Daarnaast kunnen wij in voorkomende gevallen woningen aanbieden aan huishoudens met een iets hoger inkomen als zij op andere gronden voorrang krijgen voor een huurwoning middels een urgentieverklaring van de gemeente. Voor onze woningen hanteren wij het uitgangspunt dat 80% van de voorraad een huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens heeft. Bovendien hanteren wij het uitgangspunt dat, bij vervangende nieuwbouw conform de portefeuillestrategie, bewoners die hun woning moeten verlaten in de nieuwbouw kunnen terugkeren.

Onze ambitie qua woningbestand is om te groeien naar een voorraad van 1.087 woningen in 2032. Tijdens de looptijd van dit ondernemingsplan hebben wij hiervan al 90% gerealiseerd. Wij realiseren deze groei zowel op de nieuwbouwlocaties Kerkbuurt en Voetbalkooi, als door vervangende nieuwbouw op bestaande locaties.

##### 3.1.2 Een kwalitatief goede voorraad

De kwaliteit van ons woningbezit brengen wij in de komende jaren verder omhoog. Wij zetten in op meer differentiatie van het woningbezit en daardoor een passend aanbod voor verschillende huishoudentypes, we gaan door met de verduurzamingsopgave die we zijn gestart en we zorgen door een goede onderhoudsstrategie dat de conditiescore van ons bezit minimaal een NEN-score 3 blijft.

##### 3.1.3 Passend binnen de financiële kaders van WSW en Aw

Voor al onze plannen geldt dat deze moeten passen binnen de gestelde financiële kaders van WSW en Aw. Deze kaders zijn er om te zorgen dat onze bedrijfsvoering duurzaam gezond blijft. Onze wensportefeuille en meerjarenbegroting zullen ten allen tijde passend moeten blijven binnen deze financiële kaders. Dat houdt in dat, als op enig moment de ruimte niet voldoende is, wij zullen moeten bijsturen in de genoemde plannen. Anderzijds houdt het ook in dat, als er meer financiële ruimte ontstaat, er ook weer mogelijkheden zijn om onze plannen verder uit te breiden. Wij blijven de financiële mogelijkheden nauwgezet volgen en hierop sturen, om een duurzame bedrijfsvoering te blijven garanderen.

## 3.2 Tevreden klanten

Klanttevredenheid bereiken wij door de verwachtingen aan te laten sluiten bij de ervaringen. Daarbij is betrokkenheid een belangrijke voorwaarde. Zijn wij in staat te luisteren naar wat de ander (van ons) verwacht, nodig heeft en feitelijk ervaren heeft? Zijn wij ervan overtuigd dat wij als individu en als organisatie beter worden door te luisteren naar onze omgeving? En onze omgeving helder uit te leggen wat we wel en niet kunnen bieden? Dát goed vormgeven is onze basis voor tevreden klanten en relaties.

Ook voor de komende jaren blijven wij in dit kader inzetten op een viertal doelstellingen:

1. Versterken klantgerichtheid
2. Optimaliseren van klantprocessen
3. Verbeteren van de communicatie
4. Samenwerken

### 3.2.1 Versterken klantgerichtheid

Goede dienstverlening is belangrijk om het woongenot van onze klanten te waarborgen. Onze huurders verwachten op een eenvoudige manier met ons in contact te komen en dat er vlot en accuraat opvolging wordt gegeven aan de vragen die zij ons stellen.

Wij zien dat hier nog verbetermogelijkheden liggen voor onze organisatie. De communicatie en opvolging van vragen en reparatieverzoeken is nog niet in alle gevallen zoals we wensen. Wij gaan intern aan onze organisatie werken om de klantbediening hierin verder te verbeteren.

We zien echter ook dat in de huidige maatschappij onze klanten steeds mondiger en ongeduldiger worden. We kunnen niet in alle gevallen binnen de termijn die klanten van ons willen met een oplossing of volledig antwoord komen. Belangrijk voor ons is dat we hierin de verwachtingen van onze klanten gaan managen, zodat voor onze huurders duidelijk is wanneer ze een antwoord van ons mogen verwachten.

Belangrijke kanttekening hierbij is en blijft dat wij het belang van al onze huurders, maar ook van onze organisatie moeten waarborgen. Dat houdt in dat wij zeker niet met alle klantverzoeken zullen instemmen, maar binnen het redelijke zullen meedenken met onze klanten en nadenken over oplossingen voor de gestelde vragen.

### 3.2.2 Optimaliseren van klantprocessen

Wij zijn een paar jaar geleden gestart met het doen van onderzoek naar de tevredenheid onder onze huurders, met name waar het betreft onze primaire verhuurprocessen 'woning betrekken', 'woning verlaten' en 'reparatieverzoeken'. Uit de uitkomsten van deze onderzoeken blijkt dat hier verbetering mogelijk is. Wij zullen ook de komende periode blijven inzetten op verhoging van de klanttevredenheid binnen deze processen. Wij zijn er ons echter ook van bewust dat wij niet alle huurders tevreden kunnen stellen, immers als wij een antwoord geven wat niet in lijn is met de wens van de betreffende huurder, is de kans op tevredenheid ook niet zo groot. Wel zien we het belang om onze overwegingen en ons besluit in dergelijke gevallen zo goed mogelijk onderbouwd uit te leggen.

### 3.2.3 Verbeteren van de communicatie

Zoals ook al benoemd onder de vorige twee doelstellingen, zien wij een groot belang in verbetering van de communicatie. Hieronder verstaan wij ook het verwachtingenmanagement: *Wanneer* mag een huurder van ons een antwoord verwachten, en *Waarom* kiest de WOV er voor om wensen wel of niet in te willigen.

Onder deze doelstelling zien wij echter ook het belang van bereikbaarheid: WOV heeft ervoor gekozen om de reparatieverzoeken weer zelf in behandeling te nemen, zodat wij onze huurders ook direct kunnen vertellen wat we met het verzoek gaan doen. Onze technische medewerkers zijn hiervoor van maandag tot en met donderdag tussen 8 en 10 uur telefonisch bereikbaar. Buiten die tijden kan een verzoek via e-mail of de website worden ingediend en voor urgente situaties kan direct met de aannemer contact worden

opgenomen. Wij streven ernaar om alle niet-urgente vragen binnen 2 werkdagen te behandelen en terug te koppelen wat wij met de vraag gaan doen. Mogelijk hebben we op dat moment nog niet het complete antwoord, maar in dat geval geven we aan wanneer we dat wel denken te hebben en wanneer de huurder een nadere reactie van ons mag verwachten.

### 3.2.4 Samenwerken

Voor het bereiken van onze doelstellingen, zoeken wij actief de samenwerking met huurders. Voor een aantal van onze complexen zijn inmiddels bewonerscommissies opgericht, en wij moedigen deze ontwikkeling ook aan voor andere complexen. Het is zowel voor bewoners als voor ons prettig als meegedacht kan worden bij de plannen die wij hebben en input geleverd kan worden.

Hiernaast zetten wij ook in op een positieve en opbouwende samenwerking met de Huurdersvereniging Oostzaan. Wij vragen over belangrijke onderwerpen advies aan de HVO over voorgenomen beleid. Wij nemen het advies vanuit de HVO altijd in overweging en zullen, wanneer het advies realistisch en haalbaar is, dit ook meenemen in ons uiteindelijke beleid.

Als spreekbuis voor onze vereniging werken wij samen met de Adviesraad. Deze AR geeft gevraagd en ongevraagd advies over het beleid wat de vereniging aangaat. Het bestuur van de WOV voert meermaals per jaar overleg met de AR en vraagt de AR ook actief mee te denken bij beleidsvoornemens.

Belangrijk in de samenwerking met onze partners is dat voor alle partijen duidelijke kaders gesteld worden over waar de partner wel en niet een rol in heeft. De komende periode zullen wij investeren in deze samenwerking, proberen deze kaders voor alle partijen duidelijk te krijgen, en proberen de kansen tot samenwerkingsovereenkomsten met deze partijen.

Hiernaast zoeken wij ook actief de samenwerking met externe partijen zoals gemeente en maatschappelijk partners. In veel gevallen zijn de klanten die wij bedienen dezelfde. Waar mogelijk zullen we dan ook gezamenlijk optrekken in onze dienstverlening richting onze klanten.

Wat betreft de samenwerking met commerciële partners zoals onze aannemers, zorgen we ervoor dat deze volledig op de hoogte zijn van de beleidsuitgangspunten die wij hanteren, zodat het antwoord wat door onze partner wordt gegeven in lijn is met deze beleidsuitgangspunten en geen verwarring ontstaat over wat onze klanten van ons en onze partners mogen verwachten.

## 3.3 Gezonde bedrijfsvoering

We zijn een kleine corporatie. Dit heeft effect op onze bedrijfsvoering. Door slim samenwerken hoeven we niet alle expertise zelf in huis te hebben. Samenwerking zoeken met andere corporaties, gebruik maken van good practices van andere corporaties en via Aedes zijn vormen hiervan.

De afgelopen jaren hebben we al belangrijke stappen gezet in de bedrijfsvoering. De komende jaren bouwen we verder aan een stabiele organisatie. Dit doen we op drie onderdelen: ICT-optimalisatie, personeel en procesoptimalisatie.

### 3.3.1 ICT optimalisatie

De afgelopen jaren hebben we veel geïnvesteerd in ICT. De technologische ontwikkelingen gaan enorm snel. Om aan te sluiten bij de actualiteit en de continuïteit te waarborgen besteden we het technische beheer uit aan een externe partij.

De afgelopen jaren is ook enorm veel geïnvesteerd in ons woonruimteverdeelsysteem en de koppeling van ons systeem aan dat van onze partners. Met name op deze vlakken zoeken wij nog naar optimalisatiemogelijkheden. We onderzoeken verder de mogelijkheden voor het verbeteren van onze leden- en woningzoekenden administratie en proberen door middel van technische koppelingen onze bedrijfsvoering verder te vereenvoudigen. Ook kijken we naar besparingsmogelijkheden op de kosten voor ons ICT-apparaat.

Uiteindelijk is ICT een hulpmiddel om ons te ondersteunen bij ons werk. Het doel is dat onze medewerkers en ook onze huurders dit ook zo ervaren. Natuurlijk tegen acceptabele kosten.

### 3.3.2 Personeel

De beperkte schaal van de WOV heeft ook invloed op de mogelijkheden om onze personele formatie in te vullen. Wij zijn de afgelopen jaren voor veel functies afhankelijk geweest van externe inhuur. Hoewel we er gèèn tegenstander van zijn om externe expertise in te huren op vlakken waar het voor ons niet realistisch is om deze zelf binnen te halen, willen we de dagelijkse werkzaamheden vervullen met eigen mensen. We zien liever een kleine 'overbezetting' met eigen mensen, waardoor ook bij ziekte en vakantie de functies kunnen worden vervuld, dan dat we bij uitval of afwezigheid van een collega direct in onze bedrijfsvoering in de knel komen. Om die reden proberen we ook onze medewerkers een brede basis mee te geven, zodat urgente zaken ten allen tijde door kunnen gaan, en minder urgente zaken in ieder geval wel opgestart kunnen worden. Onze uitgangspositie hierin is goed, per einde 2024 worden alle reguliere functies door eigen mensen vervuld, maar we zien hier ook het belang om mensen te blijven boeien en binden in hun functie, onder andere door onze medewerkers zo veel mogelijk ontwikkelmogelijkheden te bieden.

### 3.3.3 Procesoptimalisatie

Procesoptimalisatie is een containerbegrip voor een aantal aspecten waar we de komende vijf jaar naar streven. Uitgangspunt is dat we de juiste dingen doen én de dingen juist doen. Dit vraagt om:

- Processen die beschreven zijn, die toegankelijk zijn en die duidelijk zijn. Hierbij hoort ook dat dat taken, verantwoordelijkheden en bijbehorende bevoegdheden voor iedereen helder en bekend zijn. Iedereen weet wat er van hem of haar wordt verwacht en handelt hier ook naar. Tevens is bekend wat je van collega's kan en mag verwachten en spreken we elkaar daarop aan.
- Een gestructureerd en uitgewerkt Management Control Framework, dat beschrijft hoe onze planning- en controlcyclus in elkaar steekt en welke documenten daarbij op welk moment geactualiseerd moeten worden. Hiermee koppelen we inhoud (wat doen we) aan proces (wanneer doen we wat). Het is ook voor iedereen toegankelijk en inzichtelijk.
- Een duidelijke visie op de inrichting van risicomangement en hoe dat zijn weerslag vindt in processen en het Management Control Framework.

## 4. De organisatie

Als kleine woningcorporatie hebben we met veel uitdagingen te maken. Voor onze organisatie zijn er een aantal belangrijke uitgangspunten waar we ook de komende jaren verder op in willen zetten. Deze zien op:

1. Zelfstandigheid
2. Betrokkenheid
3. Nabijheid
4. Verantwoordelijkheid

### 4.1 Zelfstandigheid

WOV is één van de kleinere nog zelfstandige woningcorporaties in Nederland. Bij het schrijven van dit ondernemingsplan is als duidelijk uitgangspunt gekozen voor het behoud van deze zelfstandigheid. We zijn ons er terdege van bewust dat deze zelfstandigheid niet alleen maar voordelen heeft, maar dat er ook zowel financiële als organisatorische ‘kosten’ verbonden zijn aan deze zelfstandigheid. Zo kunnen wij niet in dezelfde mate profiteren van schaalvoordelen als onze grotere buurcorporaties en zorgt de beperkte schaal van de organisatie er ook voor dat wij soms prioriteiten moeten stellen ten aanzien van de volgorde waarin wij vraagstukken oppakken.

### 4.2 Betrokkenheid

Wij zien dat de WOV nog altijd gezien wordt als de vereniging voor en (vooral) van Oostzaan. We zijn blij met dit sentiment, dit toont betrokkenheid bij hetgeen waar wij mee bezig zijn. Wel vinden we het jammer dat dit sentiment vooral blijkt uit berichten op sociale media, en niet uit de grote opkomst op onze ALV in juni en december. Ook hier willen we de komende jaren meer nadruk op gaan leggen. We nemen graag die rol als vereniging voor en van Oostzaan in, maar dat vraagt ook meer betrokkenheid van onze leden op de momenten dat zij daadwerkelijk inspraak hebben.

### 4.3 Nabijheid

Wij zijn als organisatie gevestigd in het hart van Oostzaan, sinds juli 2024 zelfs in het Gemeentehuis. Hiermee zijn al onze woningen gelegen binnen een straal van 1 kilometer vanaf ons kantoor. Deze nabijheid willen we de komende jaren nog nadrukkelijker laten zien, zowel door fysiek onszelf te laten zien in onze buurten, als ook door onze lokale betrokkenheid bij de bevolking van Oostzaan te tonen in ons beleid en onze activiteiten.

### 4.4 Verantwoordelijkheid

WOV werkt, zoals elke woningcorporatie, met maatschappelijke middelen en dient een maatschappelijk doel. Wij leggen hierover transparant verantwoording af in onze publicaties zoals onze jaarrekening en onze begroting, geven uitleg bij ons beleid en onze verantwoordingsstukken tijdens de Algemene Leden Vergadering, houden ons aan de uitgangspunten van ‘Good Governance’, en zorgen voor professioneel toezicht door de Raad van Commissarissen. Daarnaast blijven wij in nauw contact met onze externe toezichthouders WSW en Aw en bespreken we de ontwikkelingen binnen en in de omgeving van WOV met deze toezichthouders. Aanwijzingen en adviezen die wij krijgen van deze extern toezichthouders proberen wij zo snel mogelijk in onze beleidsuitgangspunten en bedrijfsvoering op te nemen.

Naast deze directe contacten, wordt WOV ook één keer in de vier jaar gevisiteerd door een extern bureau. Tijdens deze visitatie worden zowel het bestuur, de Raad van Commissarissen, personeelsleden, HVO, AR, gemeente en

overige stakeholders bevroegd over het functioneren en de prestaties die WOV heeft geleverd. De vorige visitatie dateert uit 2023, en daarin zijn een aantal kritische opmerkingen geplaatst met name inzake de samenwerking met onze partners. Ook hierin nemen wij verantwoordelijkheid en werken we aan een betere samenwerking.

Verantwoordelijkheid vraagt tenslotte ook van ons dat wij keuzes maken ten aanzien van de inzet van onze middelen, zowel financieel als organisatorisch. Ons uitgangspunt hierbij is en blijft dat wij streven naar een duurzaam bedrijfsmodel en duurzame dienstbaarheid aan de volkshuisvesting in Oostzaan. Wij zijn aanspreekbaar op onze keuzes, en leggen verantwoording af aan onze stakeholders.

## 5. Tot slot

In dit ondernemingsplan hebben wij de kaders waarbinnen wij de komende jaren willen werken geschat. Natuurlijk zijn wij ons ervan bewust dat de toekomst altijd onzeker blijft. Dit plan dient voor ons dan ook vooral als kapstok waaraan wij onze concrete doelstellingen willen 'ophangen'. Wij zullen onze resultaatdoelen meer concreet maken in de prestatieafspraken die wij periodiek maken met de gemeente en de HVO. Natuurlijk blijven wij ook hiervoor graag in gesprek met onze belanghouders: medewerkers, leden, huurders, collega-corporaties en maatschappelijke partners.

Wij zien het belang van continu verbeteren en streven dit ook na. Dit in de wetenschap dat sociale huisvesting mensenwerk is en blijft. Continu verbeteren vormt de basis van waaruit wij samenwerken, sturen en acteren. Wij proberen hierin te leren uit het verleden, maar kijken bewust vooruit. We willen niet blijven hangen in het verleden, maar samen optrekken om de toekomst van de sociale huisvesting in Oostzaan te waarborgen.