

Samenwerken aan wonen in een aantrekkelijk Lelystad



Ondernemingsplan 2022 - 2026

centrada 
samenwerken aan wonen



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenwerken aan wonen in een aantrekkelijk Lelystad	5
Klant	15
De klantbeleving verbeteren	
Mens	17
De kans op woongeluk vergroten	
Woning	21
Het woongenot verbeteren	
Stad & Wijk	25
Het wonen in Lelystad aantrekkelijker maken	
Organisatie	29
Kansen pakken en het verschil maken	

Colofon

Tekst: Centrada

Fotografie: Fotostudio Wierd, Dirk Jansen Photography en IMAZZO

Lelystad, december 2021

Wigstraat 18

Postbus 120

8200 AC Lelystad

T. (0320) 239 600

www.centrada.nl

Volg ons   

centrada 
samenwerken aan wonen



VOORWOORD

Wij nemen u mee...

Wij nemen u mee naar Lelystad in 2026...

Om 11.00 uur hebben we een afspraak voor de oplevering van een eengezinswoning in Lelystad-Oost aan één van onze nieuwe huurders. We arriveren vrijwel tegelijk met het gezin met drie kinderen. Ze komen net uit het stadscentrum, waar ze op het terras koffie en limonade met gebak hebben besteld om hun nieuwe start te vieren. Het was er gezellig druk. Ze kunnen niet wachten om hun intrek te nemen in hun nieuwe woning. Zo blij dat de kinderen nu eindelijk hun eigen kamer krijgen. Met enig gevoel van trots denken we terug aan wat hieraan vooraf is gegaan...

Door realisatie van nieuwbouwappartementen konden de senioren die al zo lang twijfelden om hun eengezinswoning te verkopen doorstromen naar een mooi appartement in de middenhuur in hun eigen wijk. Hun eengezinswoning kwam daardoor in de verkoop. Een stel jonge starters dat dankzij loting als spoedzoekers eerst 1,5 jaar in 'LILY' had gewoond, stroomde eerst door naar een kleine eengezinswoning van Centrada, waar ze hun eerste kind kregen. Daarna waren ze in staat de grotere eengezinswoning van de senioren te kopen. Daarmee was een gescheiden moeder met kind erg geholpen, omdat ze na haar scheiding de huur van haar grote eengezinswoning niet meer alleen kon opbrengen. Ze verhuisde op advies van Centrada naar de kleinere woning in dezelfde wijk met een lagere huur. Ze wilde net als haar ex-man overigens koste wat kost in Lelystad blijven wonen. De inmiddels al wat oudere kinderen zitten goed in hun vel, doen het prima op school en willen hier ook niet weg. Hierdoor kwam deze grote eengezinswoning vrij voor dit gezin, dat nu voor onze neus stond!

Na de oplevering van de woning wandelen we nog even door de wijk. Weer valt op dat iedere wijk zijn eigen karakter heeft. Dit maakt dat mensen er willen blijven wonen, maar ook dat nieuwe bewoners van de groeiende stad altijd een wijk vinden die bij ze past. Vooral ook vanuit de Randstad en regio Zwolle komen nieuwe bewoners naar de stad, die in Lelystad hun kans grijpen om een mooie woning te kopen of te huren. Altijd op loopafstand van de natuur. Rondlopend in de wijk zien we dat er volop wordt gewerkt aan de particuliere woningen uit de jaren '70 en '80. Een groot deel van deze woningen heeft al een metamorfose ondergaan en vormt nu een mooie eenheid met de Centrada woningen. Wat een verschil in uitstraling met een aantal jaar geleden. Nog mooier dan de uitstraling van de wijk zijn de stappen die de mensen die er wonen persoonlijk hebben gemaakt. De statushouder op nummer 8 heeft dankzij de zachte landing in deze wijk en de start als buurtconciërge nu een betaalde baan. En het gezin ernaast is dankzij persoonlijke begeleiding weer uit de schulden. Een dreigende ontruiming is voorkomen en aan de tuin te zien hebben ze hun leven weer helemaal op orde!





INTRODUCTIE

Samenwerken aan wonen

Samenwerken aan wonen in een aantrekkelijk Lelystad

Centrada gelooft in een mooie toekomst voor Lelystad en haar inwoners. Daarom draagt Centrada bij aan het woongeluk van mensen, aan duurzame en goede woningen, de ontwikkeling van karaktervolle aantrekkelijke wijken en de groei en bloei van de stad. Dat is onze visie en daar proberen wij elke dag, met alles wat wij doen, aan bij te dragen.

Met een aandeel van meer dan 25% van alle woningen hebben wij een grote invloed op de ontwikkeling van onze stad. In die positie willen wij bewust een zo groot mogelijke bijdrage leveren. Daarom is onze ambitie voor 2026: kwalitatieve groei van Lelystad. Groei door tenminste 25% van de nieuwbouw voor onze rekening te nemen. Kwalitatief door met alles wat in ons vermogen en mandaat ligt het wonen in Lelystad aantrekkelijker te maken. En de bewoners een positieve klantbeleving te bieden en meer woongenot en kans op woongeluk te laten ervaren.

Centrada is dé woningcorporatie in Lelystad. Daarom zorgen wij voor huisvesting in de volle breedte. Wij zijn er voor huishoudens met een laag tot middeninkomen die willen huren. In de sociale huur of middenhuur. Een dak boven je hoofd is met eten en drinken een basisbehoefte voor ieder mens. Met een woning verschaffen wij mensen een thuis. Wij zien dat wij een grote impact hebben op het wel en wee in Lelystad en nemen onze opdracht uiterst serieus. Vandaar dat we niet alleen zorgdragen voor de woningen, maar van harte meebouwen aan de kwalitatieve groei van Lelystad.

Het verhaal van Lelystad

Eén van de grote overwinningen van Nederland op het water zijn de Zuiderzeewerken, waaruit Flevoland ontstaan is met Lelystad als hoofdstad. De eerste woningen werden er pas gebouwd in 1967, maar inmiddels telt de gemeente 80.000 inwoners en groeit nog altijd door richting de 100.000. Vanwege de jonge leeftijd van de stad is het niet verwonderlijk, dat nog naar hartenlust gezocht wordt naar de eigen identiteit om de kwaliteiten ten volle tot wasdom te laten komen. Lelystad ontwikkelt zich meer en meer tot een aantrekkelijke woonstad met een eigen profiel. De stad is centraal in Nederland gelegen op korte afstand van en met goede weg- en OV-verbindingen naar Amsterdam, Utrecht en Zwolle.



Lelystad is ook hoofdstad van de nieuwe natuur, direct naast de Oostvaardersplassen en de Markerwadden. Met groen en water dat zich tot in de haarvaten van de stad uitstrekt. Aansprekende architecten dragen bij aan nieuwe ontwikkelingen rond de kust, het centrum en de Warande, maar ook in de bestaande oudere wijken. Ze geven daarmee nieuwe positieve accenten in de stad en maken de stad als geheel meer gevarieerd en aantrekkelijk. Ook de eigen nieuwbouwprojecten van Centrada brengen meer karakter en positieve accenten in de Lelystadse wijken zoals de Kandelaar, de Haagwinde en De Wadloper.

Centrada als continue factor in Lelystad

Centrada is onlosmakelijk met Lelystad verbonden. We zijn er vanaf het begin bij geweest en blijven ook in de toekomst zichtbaar aanwezig. Wij vormen daarmee een continue factor in Lelystad en hebben een lange horizon. Hiermee zijn wij in de positie om een constante, doelgerichte en positieve kracht te zijn. Dit doen we samen met anderen, die met dezelfde hartstocht aan Lelystad werken. Wij fungeren hiermee als een vliegwiel met een stevige directe en indirecte invloed op Lelystad.

Ons doel is groots en meeslepend: wij willen met alles wat wij in huis hebben ons steentje bijdragen aan de kwalitatieve groei van Lelystad. Dat betekent, dat we er alles aan doen om Lelystad op de kaart te zetten als een aangename plaats om te wonen, te werken en vrije tijd te besteden. Hoe Lelystad bekend zal staan, hebben we voor een groot deel zelf in de hand. Waar leggen we de klemtoon op en welke accenten zetten we? Het is de kunst om met onze partnerorganisaties samen tot een gedeeld toekomstbeeld te komen van Lelystad. Vervolgens willen we dit gewenste beeld tot realiteit maken en een bijbehorend positief imago bij mensen binnen en buiten Lelystad laten groeien.

Als Centrada hebben we de basis van onze kerntaken op orde en kunnen we nu vanuit die solide fundering verbindingen leggen met partnerorganisaties. We gaan aan de slag met iedereen die dit ook wil en even gepassioneerd is over de potentie van deze stad. Het tempo passen we aan de omstandigheden aan. We beginnen klein en bouwen het uit bij succes, zodra er ruimte voor is.

Trends en ontwikkelingen

De woningmarkt waarin wij opereren staat zwaar onder druk. Er is een enorm groeiende vraag naar betaalbare koop- en huurwoningen. Dit komt door gezinsverdunning, migratie en vergrijzing, maar ook door exploderende prijzen, door hogere eisen aan startershypotheken en door beleggers die een goed rendement zoeken voor hun beschikbare geld.



Onze Visie

Centrada gelooft in een mooie toekomst voor Lelystad en bouwt aan het welzijn van mensen, duurzame en goede woningen, de ontwikkeling van wijken en de kwalitatieve groei van de stad.



Klant

Verbeteren klantbeleving



Mens

De kans op woongeluk vergroten



Woning

Woongenot verbeteren



Stad & Wijk

Wonen in Lelystad aantrekkelijker maken

Intern

Wat de klant nodig heeft centraal stellen

Extern

Samen doelgericht invloed uitoefenen

Onze Ambitie

Wij streven naar een 8+ in onze dienstverlening. Onze medewerkers zijn zichtbaar en herkenbaar actief in de wijken, sluiten aan op de ambities van de bewoners en brengen hun verhalen verder. We verbeteren de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen met behoud van betaalbaarheid. We streven ernaar minimaal 25% van de groei van Lelystad te realiseren. Dit doen wij met nieuwe betaalbare woningen die een kwalitatieve uitstraling hebben. Samen met partners, zetten we een positieve woonmarketing op en voeren deze uit. Het is onze ambitie om in tenminste drie wijken een aantoonbaar verbeterde uitstraling te realiseren.



1. Continu de dienstverlening verbeteren vanuit de klantbehoefte



2. In de samenwerking met anderen als vliegwiel fungeren



3. Bewoners en hun ambities beter leren kennen



4. Draagkracht en draaglast beter balanceren in de wijken



5. Keuzes maken op basis van kennis & data



6. Fysieke uitstraling tuin en erfafscheiding én sociaal contact verbeteren



7. Proactief plannen voor concrete locaties uitwerken

Organisatie Ons vermogen om kansen te pakken en verschil te maken vergroten

Onze Missie Centrada zorgt in Lelystad voor betaalbare en goede woningen in nette en veilige buurten, waar mensen zich thuis voelen.

De nationale beleidskeuzes rond de zorg, waarbij mensen langer thuis blijven wonen, leiden ook nog specifiek tot een grotere en complexere woningvraag van kwetsbare en oudere huishoudens. Door deze exploderende behoefte aan betaalbare huur- en koopwoningen, komen zowel de lagere als de middeninkomens in de knel.

Als woningcorporatie willen we graag voldoen aan die vraag naar betaalbare woningen. We hebben daarbij wel te maken met stijgende bouwkosten en de maatschappelijke noodzaak tot verduurzaming van het bestaande bezit. En een uitdaging om genoeg locaties te vinden voor nieuwe woningen. Voor onze bewoners wordt de samenleving steeds complexer en is het vaak lastig om de weg daarin goed te vinden. De digitalisering van de samenleving kan daarbij helpen, maar dit geldt niet voor iedereen en in elke situatie. Wij willen juist het leven voor onze bewoners een beetje makkelijker en mooier maken door zichtbaar en laagdrempelig benaderbaar te zijn. En door in onze dienstverlening voor hen klaar te staan wanneer ze ons nodig hebben.

Lange termijndoelen voor een mooie toekomst in 2040

Wij nemen de uitdaging aan om onze bijdrage te leveren aan een mooie toekomst van Lelystad en haar bewoners. Dit doen wij door ons te richten op vier lange termijndoelen. Deze doelen zijn gebaseerd op een gewenst toekomstbeeld vanuit het perspectief van:

- onze huurder als klant, die betrouwbaar, duidelijk en persoonlijk geholpen wil worden bij alle vragen, dus willen we de **klantbeleving verbeteren**;
- onze huurder als mens, die een prettig thuis nodig heeft als stevige basis om van daaruit hun dromen en ambities waar te maken, dus willen we de kans op **woongeluk vergroten**;
- een goede en duurzame woning, waar huurders betaalbaar en onbezorgd in kunnen wonen, dus willen we het **woongenot verbeteren**;
- de stad en de wijken, die er aantrekkelijk uitzien en met voldoende betaalbaar aanbod, die veilig zijn en waar mensen prettig samenleven, dus willen we **wonen in Lelystad aantrekkelijker maken**.

Deze vier perspectieven nemen wij als richting voor de periode tot pakweg 2040. Voor deze vergezichten, hebben wij geconcretiseerd waar wij ons in de eerste vijf jaar op toelagen om deze wensbeelden -samen met partnerorganisaties - waar te maken.





Ambitie 2026

Vanuit de hiervoor genoemde perspectieven voor de echt lange termijn, definiëren we hier zo concreet mogelijk waar we in de eerste vijf jaar aan gaan bouwen. Waar mogelijk hebben wij de doelen meetbaar gemaakt, zodat we voor onszelf helder hebben of we de gewenste vorderingen maken. Dit streven hebben wij vastgelegd in onze Ambitie 2026. In het kort omvat deze de volgende (meet)punten, waarbij we dit alles willen realiseren met behoud van continuïteit en binnen de financiële normen van de toezichthouders:

Verbeteren van de klantbeleving

- We monitoren ons eigen handelen door op een groot aantal punten te meten hoe onze klanten onze dienstverlening ervaren. Dit komt uiteindelijk samen in een score op de klantreizen van de KWH-certificering (klantcontact, reparatieverzoeken, nieuwe woning betrekken, woning verlaten). Onze ambitie is hiervoor gemiddeld een 8+ te scoren door invulling te geven aan de belevingswaarden (betrouwbaar, duidelijk, persoonlijk) uit onze klantvisie.

Vergroten kans op woongeluk

- Wij willen bijdragen aan het woongeluk van onze bewoners, waarbij we hen niet alleen als klant benaderen, maar ook als een mens met dromen en ambities, waar we zo goed mogelijk op aansluiten. Dit doel kwantificeren we bewust niet, wel brengen we de verhalen van mensen verder. Elke persoon waarbij we het verschil kunnen maken is er één. We helpen bewoners bij het vinden van een gezonde basis op het gebied van financiën, huishouden en sociaal contact, zodat zij van daaruit hun ambities waar kunnen maken en een zinvolle en actieve bijdrage kunnen leveren aan hun omgeving. Om te signaleren en mensen te ondersteunen waar nodig, zijn we zichtbaar en herkenbaar actief in de wijken.

Verbeteren van woongenot

- We realiseren een reductie van de CO₂-uitstoot van minimaal 45% ten opzichte van het basisjaar 1990.
- Op basis van de ervaring die we opdoen met verschillende scenario's werken wij onze duurzaamheidsroute uit voor de lange termijn (2050).
- We streven naar een verbetering van het KWH-cijfer voor de woningkwaliteit tot minimaal het niveau van de benchmark tegen gelijke of lagere kosten dan de benchmark.
- We behouden een goede betaalbaarheid van woonlasten voor onze doelgroepen.



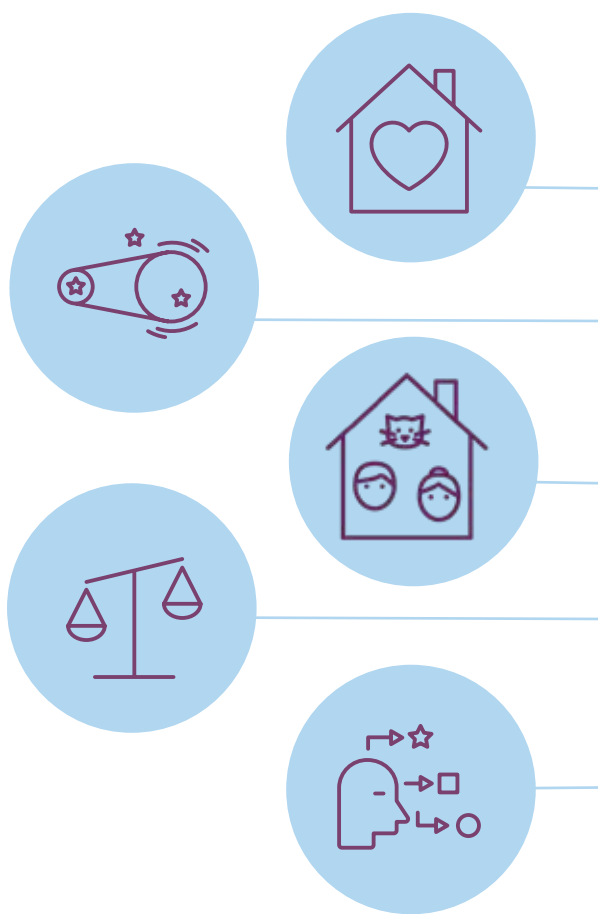
Het wonen in Lelystad aantrekkelijker maken

- We realiseren tenminste 25% van de groei van Lelystad door nieuwe betaalbare woningen met kwalitatieve uitstraling en gedifferentieerd voor onze doelgroepen (primair, secundair & middeninkomens, verschillende leeftijden en huishoudgroottes).
- Samen met partners werken we een positieve woonmarketing uit waarmee we bewoners met draagkracht aantrekken en voor de stad behouden.
- We leren de wijken beter kennen en bepalen op grond hiervan welke beweging we willen maken in de samenstelling van het aanbod en het vergroten van de diversiteit.
- In minimaal drie wijken realiseren we een aantoonbaar verbeterde uitstraling.

Tactieken

Om aan onze strategische doelen te bouwen en onze Ambitie 2026 waar te maken, kiezen we zeven tactieken. Deze beschrijven de manier waarop we de doelen denken te bereiken. Elke tactiek draagt in meer of mindere mate bij aan de vier strategische doelen.

1. Continu de dienstverlening verbeteren op basis van de klantvraag. We willen altijd eerst de klantvraag helder krijgen, zowel intern als extern, om deze daarna steeds beter in te vullen.
2. In de samenwerking met anderen als vliegwiel fungeren. We gaan zelf aan de slag en betrekken anderen daarbij die actiebereid zijn en mee willen. We focussen op het boeken van kleinschalige successen en schalen op zodra we anderen op basis van bewezen succes kunnen verleiden mee te doen.
3. Bewoners en hun ambities beter leren kennen door zichtbaar en herkenbaar in de wijk aanwezig te zijn. We bevorderen zelfstandigheid, ontwikkeling en betrokkenheid door actief op signalen in te spelen.
4. Draagkracht en draaglast beter balanceren in de stad en de wijken, door het stimuleren van doorstroom, het gericht benutten van het instroommoment en het actief aantrekken en behouden van mensen met sterkere schouders.
5. Gedifferentieerder keuzes maken door beter gebruik van kennis en data. Bij keuzes over onderhoud, verbetering, verduurzaming en leefbaarheid baseren we ons op data en kennis van complexen (zowel fysiek als sociaal).





6. De fysieke uitstraling van tuin en erfafscheiding verbeteren om buurten te versterken. We gebruiken dit als hefboom om tegelijkertijd sociale cohesie door participatie van bewoners te versterken. We trekken samen op met de gemeente, HVOB en ander partners bij het verbeteren van het openbaar gebied en het versterken van de sociale kracht. De focus ligt op wijken waar wij het meeste bezit hebben en waar de grootste problematiek is.
7. Proactief plannen voor concrete locaties uitwerken om betrokken partijen te enthousiasmeren en te komen tot harde afspraken. Het gaat om in- en uitbreiding, herontwikkeling en transformatie. Inbreiding is vooral gericht op het bevorderen van doorstroom in de wijk.





KLANT De klantbeleving verbeteren

Toekomstbeeld 2040

In ieder klantcontact zijn wij betrouwbaar, duidelijk en persoonlijk. In onze klantvisie noemen we dit de belevingswaarden, gebaseerd op wat de klant in ons waardeert. Alles begint met 'wat wil de klant?'. De klant is zowel onze huidige als onze toekomstige huurder. We luisteren eerst goed om de klant echt te begrijpen, daarna gaan we over tot actie. Digitale middelen zetten we in waar dit de klant verder helpt en ons ondersteunt. Tegelijkertijd zijn wij nog steeds persoonlijk benaderbaar; iedereen heeft zijn eigen verhaal en dit doet er toe.

Ambitie 2026

Om ons ambitieniveau meetbaar te maken, streven we naar een 8+ gemiddeld voor de klantreizen die onderdeel zijn van de KWH-certificering. Het gaat hierbij niet om die 8+ klantwaardering als doel op zich; het gaat om wat de klant echt wil en nodig heeft en de bereidheid om daar achter te komen.

Uitbouwen

Bij ieder klantcontact stellen wij ons open: waarom komt deze persoon op dit moment bij ons? We gaan naast de klant staan en proberen de wereld te zien vanuit zijn/haar perspectief. Pas als we hier een goed beeld van hebben, stellen we onszelf de vraag waarmee wij van dienst kunnen zijn. Vaak kunnen wij als Centrada zelf iets betekenen. Regelmatig hoort de vraag ook bij een partnerorganisatie, maar dan dragen we de klant 'warm' over.

We geloven erin dat dit inlevingsvermogen onze dienstverlening nog beter zal maken, vooral ook in de gevallen waar klanten eerder ontevreden waren. Een tevreden klant voelt zich gehoord in zijn vraag en als persoon serieus genomen. En is vervolgens (uiteraard!) daadkrachtig geholpen. Zo maken wij -ieder in ons eigen werk- het verschil. Ook onze interne klanten, onze collega's, proberen we steeds beter van dienst te zijn door hen goed te begrijpen en proactief te zoeken naar verbetering in onze processen en manier van samenwerken, zodat we ook onze collega's helpen om hun klanten goed van dienst te zijn.

Tactieken

De volgende tactieken zetten we in voor het verbeteren van de klantbeleving:

1. Continu de dienstverlening verbeteren op basis van de klantvraag.
3. Bewoners en hun ambities beter leren kennen.







MENS

De kans op woongeluk vergroten

Toekomstbeeld 2040

De mensen die in Lelystad wonen zijn gelukkig, gezond, betrokken en hebben een keuze. Er is bestedingskracht en kwalitatieve groei. Dit houdt in dat de jeugd het beter doet dan hun ouders en dat ze met plezier in Lelystad blijven wonen of er na hun opleiding terugkeren. De woonbehoeften van een diverse groep huishoudens kunnen worden ingevuld. Waar nodig wordt maatwerk geboden om mensen te ondersteunen.

Ambitie 2026

De komende jaren bouwen we aan onze zichtbaarheid en herkenbaarheid door actief in de wijken aanwezig te zijn. We sluiten zoveel mogelijk aan op de mogelijkheden en ambities van de bewoners. Hiervoor moeten we de bewoners eerst (nog beter) leren kennen. Dit doel kwantificeren we bewust niet, wel brengen we de verhalen van mensen verder. Ieder mens heeft namelijk een eigen verhaal, een geschiedenis waar hij of zij vandaan komt en een ambitie voor de toekomst. Verhalen, die we graag verder brengen door mensen te helpen om een gezonde basis te vinden op het gebied van financiën, huishouden en sociaal contact, zodat zij vanuit die basis hun dromen en ambities waar kunnen maken en een zinvolle en actieve bijdrage leveren aan hun omgeving. We bevorderen zelfstandigheid, ontwikkeling en betrokkenheid door actief op signalen in te spelen. We zorgen ervoor dat de signalen waar nodig bij de juiste partijen terecht komen, door bewoners hier zelf mee in contact te brengen. Wij staan de bewoners bij zodat we hen en hun positie versterken.

Uitbouwen

Waar we zeker mee verder gaan, is het op een laagdrempelige en zichtbare manier contact zoeken met de bewoners. Het liefst met behulp van vaste aanspreekpunten, vanuit de ervaring dat vertrouwen en beweging veelal ontstaat vanuit een langdurige vertrouwensrelatie. Wij voelen ons daarbij eigenaar van het proces om te komen tot verbeteringen van de directe leefomgeving van de bewoners. Daarbij kijken we naar de mogelijkheden en niet naar de onmogelijkheden. Waar nodig dragen we zaken warm over aan partnerorganisaties, maar hierbij stopt het voor ons niet. Ook na overdracht houden we vinger aan de pols met betrekking tot de voortgang.

Als mensen overlast veroorzaken, gaan we proactief in gesprek met alle betrokkenen en zoeken naar duurzame oplossingen, waardoor voor omwonenden de overlast verdwijnt en de mensen die overlast veroorzaken hun leven beter op de rit krijgen. We zien toe op voldoende begeleiding voor mensen die met een rugzakje nieuw gaan huren, zodat ze een zachte landing krijgen in hun nieuwe buurt. Verder stimuleren we dat mensen actief hun eigen buurt, zowel eigen huis en tuin als de gezamenlijke openbare ruimte, schoon en netjes maken en houden. Onderling sociaal contact, elkaar een handje helpen en vrijwilligerswerk ondersteunen we graag.



Tactieken

De volgende tactieken zetten we in voor het vergroten van de kans op woongeluk:

1. Continu de dienstverlening verbeteren op basis van de klantvraag.
2. In de samenwerking met anderen als vliegwiel fungeren.
3. Bewoners en hun ambities beter leren kennen.
6. De fysieke uitstraling van tuin en erfafscheiding verbeteren en sociale cohesie door participatie van bewoners versterken.







WONING

Het woongenot verbeteren

Toekomstbeeld 2040

Onze woningen sluiten aan op de behoefte en de vraag van onze doelgroep: huishoudens met een laag tot middeninkomen. Wonen in Lelystad is gewild én door groei in aanbod zijn er voldoende betaalbare woningen die passen bij de vraag. Er is een duurzaam en divers aanbod voor onder andere starters, (jonge) gezinnen en senioren. Woningen zijn van hoge kwaliteit, netjes onderhouden en hebben een goede uitstraling. Dit geldt ook voor de tuinen.

Ambitie 2026

Voor de komende jaren hebben we een uitdagende opgave. Om onze bijdrage te leveren aan de klimaatdoelen werken wij aan een reductie van de CO₂-uitstoot van minimaal 45% ten opzichte van het basisjaar 1990. Op basis van de ervaring die we opdoen met verschillende scenario's werken wij onze duurzaamheidsroute uit voor de lange termijn (2050).

We streven naar een verbetering van het KWH-cijfer voor de woningkwaliteit tot minimaal het niveau van de benchmark tegen gelijke of lagere kosten dan de benchmark. Een essentiële ambitie is ook dat we wonen voor onze doelgroepen betaalbaar houden. Dat betekent dat we bij verbeteringen van de woning, zoals verduurzamen, ervoor zorgen dat de woonlasten voor de huurder minimaal gelijk blijven en zo mogelijk dalen.

Uitbouwen

Onze klanten willen van ons in de eerste plaats een betaalbare goede woning. Omdat huurders niet allemaal gelijk zijn, bieden we diverse typen woningen, met een bijpassende betaalbare huurprijs voor verschillende doelgroepen. Een grotere, luxere en/of energiezuinigere woning mag ook meer kosten, maar we zorgen ook voor een aanbod aan goedkope woningen, die sober maar wel goed zijn. Zo is er voor alle huishoudtypen een passend aanbod in prijs en kwaliteit.

Ieder jaar maken we een analyse van de technische staat, de duurzaamheid, de klantbeleving en de leefbaarheid van onze wooncomplexen. Dat doen we door het analyseren van de data en door gebruik te maken van wat klanten ons vertellen. En wat medewerkers, die dagelijks in onze woningen en wijken rondlopen, aan kennis hebben. Daarop baseren we onze werkzaamheden en prioriteitstelling.

Onze klanten willen in elk geval een veilige, goed onderhouden woning zonder schimmel of tocht met een eigentijdse uitstraling. Deze basis willen we voor iedereen bieden. Daarnaast bieden we maatwerk om specifieke doelen te bereiken. Zo bieden we middeninkomens die in de huidige markt moeilijk aan een woning kunnen komen een woning met een wat luxere afwerking tegen een betaalbare vrije sector huurprijs (middenhuur). Zo kunnen we ook deze groep in onze wijken vasthouden of naar onze wijken trekken.

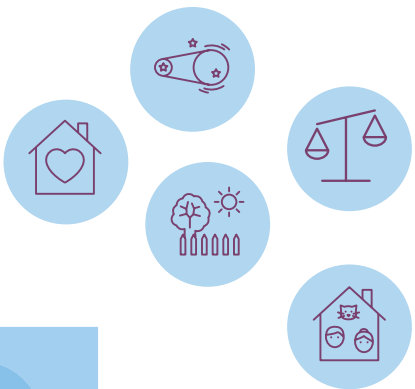
Om het bezit te verduurzamen investeren we eerst in bewezen maatregelen, die veel energie besparen in relatie tot de kosten, zoals isolatie en zonnepanelen. Voor verdergaande maatregelen, zoals het gasloos maken van bestaande woningen en meer circulair werken, doen we op kleine schaal ervaring op. We willen zien hoe in de praktijk de werkelijke kosten en de milieuwinst uitpakken. Op basis van die ervaring werken we een lange termijn strategie uit. Ook verbeteren we de uitstraling van woningen en besteden aandacht aan tuinen, bestrating en erfafscheidingen.

We willen onze huurders graag ontzorgen door abonnementen aan te bieden op het gebied van schoonmaak, huurdersonderhoud en onderhoud van tuinen. Ook attenderen we (aspirant)huurders op zaken die ze moeten regelen, zoals het afsluiten van een inboedelverzekering, het aanvragen van huurtoeslag en het selecteren van een gunstige energieleverancier.

Tactieken

De volgende tactieken zetten we in voor het verbeteren van het woongenot:

1. Continu de dienstverlening verbeteren op basis van de klantvraag.
3. Bewoners en hun ambities beter leren kennen.
4. Draagkracht en draaglast beter balanceren.
5. Gedifferentieerder keuzes maken door beter gebruik van kennis en data.
6. De fysieke uitstraling van tuin en erfafscheiding verbeteren en sociale cohesie door participatie van bewoners versterken.









STAD & WIJK

Het wonen in Lelystad aantrekkelijker maken

Toekomstbeeld 2040

Lelystad is een krachtige en aantrekkelijke stad met een levendig stadshart en bruisende voorzieningen, omlijst en dooraderd met nieuwe natuur. Een stad waar het fijn is om te wonen en naartoe te gaan. De middenstand floreert er. Op Lelystad kun je trots zijn. Er zijn uitstekende scholen, toegankelijke zorg, een gezellige kust, aantrekkelijke architectuur en een goede bereikbaarheid. Veel inwoners kunnen werken in eigen stad, dankzij de met de stad meegegroeide werkgelegenheid. Dit nadat kansen zijn verzilverd rond luchthaven, Flevokust en toerisme naar Markerwadden en Oostvaardersplassen. Vanwege deze gegroeide werkgelegenheid komen er ook in Lelystad veel nieuwe mensen wonen, voor wie er in elk segment voldoende woningaanbod is. Mensen die de keus hebben, blijven in of komen graag naar Lelystad. Hier wil je wonen: Lelystad, aangenaam!

Lelystad heeft karakteristieke wijken en buurten met een diversiteit aan woningen en een eigen identiteit, een 'dorp in de stad'. Mensen kennen elkaar en kiezen er bewust voor om juist in die wijk te gaan wonen. Doorstromen naar een andere woning is mogelijk binnen de wijk, ook voor middeninkomens. De eigen woonomgeving wordt als veilig beleefd en is sociaal op orde. Wijken zijn groen en duurzaam, de openbare ruimte is netjes. Er is gelegenheid om te recreëren en elkaar te ontmoeten in de eigen wijk.

Ambitie 2026

Wij streven ernaar minimaal 25% van de groei van Lelystad te realiseren. Dit doen wij met nieuwe betaalbare woningen die een kwalitatieve uitstraling hebben. Het type woning is gedifferentieerd voor onze doelgroepen (primair, secundair & middeninkomens en voor alle leeftijden en huishoudgroottes).

Samen met partners zetten we een positieve woonmarketing op en voeren deze uit. Hiermee beogen wij bewoners met draagkracht aan te trekken en voor de stad te behouden. We leren de wijken steeds beter kennen en werken uit welke beweging we willen maken in de samenstelling van het aanbod en vergroten van de diversiteit. Het is onze ambitie om in tenminste drie wijken een aantoonbaar verbeterde uitstraling te realiseren.

Uitbouwen

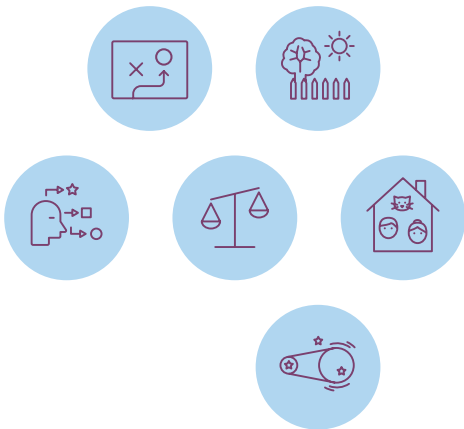
Onze huurders willen wonen in een nette, veilige buurt. Wij hebben hier rechtstreeks invloed op door de directe woonomgeving te verbeteren en voor gedifferentieerde buurten te zorgen. Ook trekken we met de gemeente op waar het gaat om verbeterpunten in de veiligheid en onderhoud van het openbaar gebied. We stimuleren bewoners hun tuinen en erfafscheidingen goed te onderhouden. We vergroten de leefbaarheid met duidelijke afspraken en elkaar actief aanspreken. Daarbij werken we intensief samen met Huurdersvereniging Ons Belang (HVOB).

In groter verband dragen we bij aan de groei en kwaliteit van de stad en de wijken door locaties te identificeren voor kwalitatief goede nieuwbouw. Die nieuwbouw kan plaatsvinden in nieuwbouwwijken, maar ook in bestaande wijken door inbreiding en door transformatie of sloop/nieuwbouw. We nemen het initiatief om samen met betrokkenen plannen en impressies uit te werken, zodat we anderen kunnen enthousiasmeren in hoe mooi het kan zijn. Hierbij slaan we de handen ineen met partijen die hier ook aan willen bijdragen. En met de HVOB. Net zo lang tot we onze doelstelling gerealiseerd hebben: nieuwe en vernieuwde wijken waarmee we mensen laten groeien, dragende bewoners aantrekken en behouden, en bouwen aan de kwalitatieve groei van Lelystad!

Tactieken

De volgende tactieken zetten we in voor het verbeteren van het woongenot:

2. In de samenwerking met anderen als vliegwiel fungeren.
3. Bewoners en hun ambities beter leren kennen.
4. Draagkracht en draaglast beter balanceren.
5. Gedifferentieerder keuzes maken door beter gebruik van kennis en data.
6. De fysieke uitstraling van tuin en erfafscheiding verbeteren en sociale cohesie door participatie van bewoners versterken.
7. Proactief plannen voor concrete locaties uitwerken.





centrada 
samenwerken aan wonen



centrada.nl

NL V-083-LG



ORGANISATIE

Kansen pakken en het verschil maken

Wij brengen als medewerkers van Centrada meer focus en samenhang aan in het werk dat we doen en hoe we dit doen. Wij reflecteren regelmatig, leren en sturen bij. Wij verbeteren continu onze eigen vaardigheden, de onderlinge samenwerking en onze processen. Wij nemen het voortouw in de samenwerking met onze partner(s) en stellen intern bij alles wat we doen de klantbehoefte centraal. Kortom: wij maken het verschil!

Vanuit je eigen mogelijkheden bijdragen aan de kwalitatieve groei van Lelystad

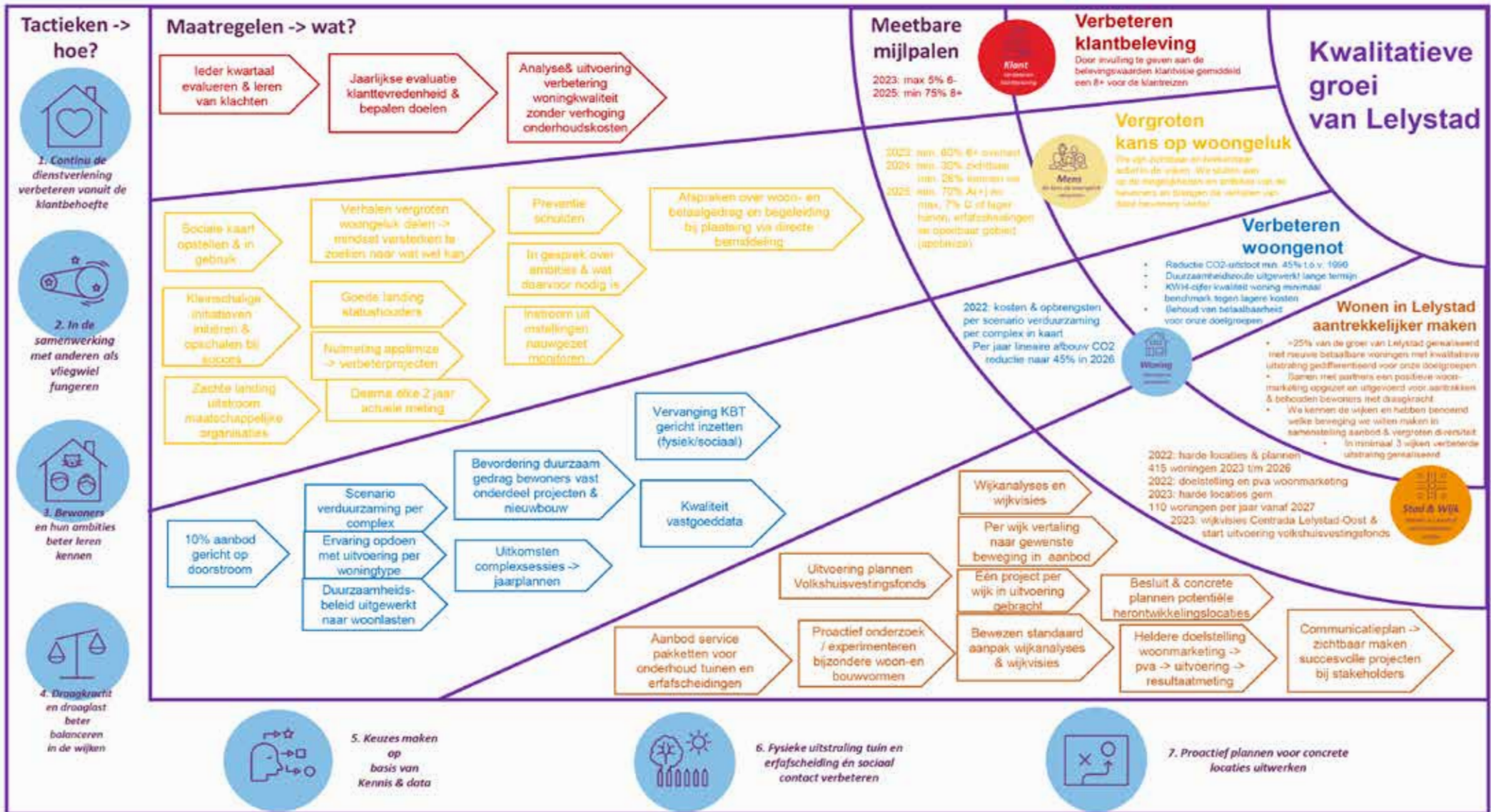
De strategische doelen en tactieken vormen de leidraad in al onze werkzaamheden. Bij alles wat we doen, nemen we kleine en grote beslissingen die hiermee stroken. We vragen ons steeds af: 'Hoe is onze klant hiermee geholpen? Wat hebben de mensen van Lelystad hieraan? Hoe verbeteren we hiermee de woning, de wijk of de stad? Kortom bij alles wat we doen, houden we ons streven naar een betere klantervaring en de kwalitatieve groei van Lelystad in ons achterhoofd.

Betrouwbaar, duidelijk en persoonlijk

Onze klanten vragen van ons dat we betrouwbaar, duidelijk en persoonlijk zijn, in deze volgorde. Dus in de eerste plaats dat we ons aan onze afspraken houden! Dat we werkzaamheden in één keer goed doen en dat we het aangeven als een toezegging niet volgens afspraak waargemaakt kan worden. 'Duidelijk' betekent dat de informatie die we geven helder is en dat we begrijpelijke taal gebruiken. Als er iets ingrijpends te gebeuren staat, is één keer informeren niet genoeg. Dan is het passend als er op verschillende momenten gecommuniceerd wordt over de planning en de voortgang.

'Persoonlijk' betekent dat we goed luisteren, ons inleven en ons best doen de (situatie van de) klant écht te begrijpen. Onze klanten willen serieus genomen worden en gastvrij en hulpvaardig te woord gestaan worden. Klanten waarderen het als wij voor hen benaderbaar zijn en ons laten zien in de wijken. Vooral als we meedenken en helpen problemen op te lossen, en achteraf nog eens informeren hoe het verder is gegaan.





Ik maak het verschil!

Ieder van ons is iedere dag in de positie om het verschil te maken. Wij vinden het daarom belangrijk dat we allemaal denken vanuit de klant, het sámen doen, daadkrachtig zijn en ons open stellen om ons te ontwikkelen. Iedere dag proberen we het een beetje beter te doen.

Iedere keer, dat we een mail of brief beantwoorden, een gesprek voeren of een actie uitvoeren, stellen we onszelf de vraag: hebben we onze klant (huurder, collega, partner) nu écht geholpen of hebben we alleen een actie afgevinkt? Hebben we het beste gedaan wat in ons vermogen ligt? Denkt die ander daar ook zo over? Wat zou je hebben gedaan als die ander je moeder, je broer, je kind of je beste vriend was? Had je dan ook zo gehandeld, of had je een stapje extra gezet?

Wij staan open voor feedback en helpen elkaar om onszelf en onze dienstverlening te verbeteren. Met de inzet van ons allemaal, ieder vanuit zijn eigen mogelijkheden en rol binnen Centrada en in het grotere geheel van de stad, bouwen wij eensgezind aan de kwalitatieve groei van Lelystad!





Ondernemingsplan 2022 - 2026