



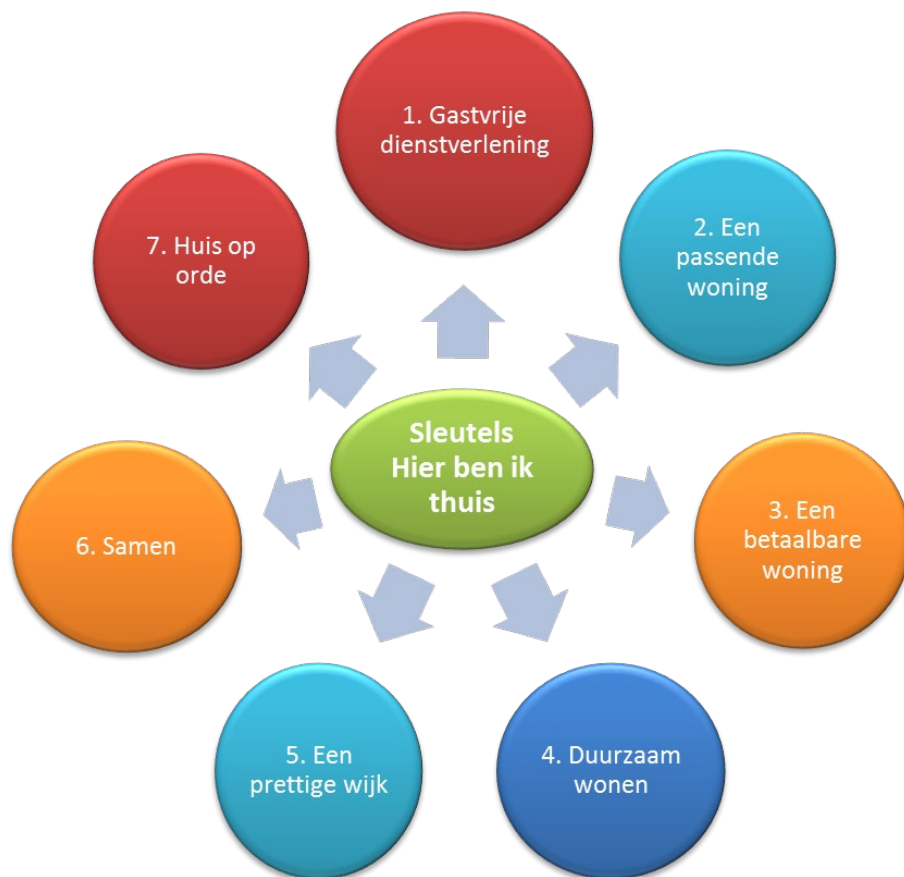
WOON

OP

MAAT

HIER BEN IK THUIS
HET ACTIVITEITENPLAN 2022

Woonopmaat Activiteitenplan 2022



Heemskerk, 29 november 2022

Sjoerd Hooftman
Martin Feenstra
Kees Fes
Arjen Stoelinga
Carin Bruil



INHOUD

0.	VOORWOORD.....	3
1.	Gastvrije dienstverlening	5
2.	Een passende woning.....	7
3.	Een betaalbare woning	11
4.	Duurzaam wonen	14
5.	Prettige wijk	17
6.	Samen.....	20
7.	Huis op orde	23
8.	Exploitatie 2022.....	26

0. VOORWOORD

Voor je ligt het activiteitenplan 2022. Net als de twee voorgaande jaren is het plan opgebouwd vanuit de strategische doelstellingen die in ons koersplan 'Hier ben ik thuis' staan. Per doelstelling staat aangegeven wat we doen in 2022 en wat onze klantbeloften zijn.

Korte terugblik: Covid 19 en gastvrije dienstverlening

Met name het eerste half jaar hadden we te maken met de beperkende maatregelen rondom Covid-19 invloed had op onze dienstverlening, het uitvoeren van projecten, het betrekken van onze bewoners. We werkten veel thuis, overlegden digitaal met bewoners en verleenden onze diensten vooral per mail of telefoon. Het uitvoerende werk, onderhoud aan de woningen, ging gelukkig gewoon door. Vanaf eind september zijn we weer open, komen onze huurders weer naar kantoor, overleggen we fysiek en gaan we op huisbezoek. Dat doen we niet meer helemaal zoals in het pre-coronatijdperk. We hebben de goede dingen van de afgelopen 1,5 jaar behouden. We hebben gemerkt dat digitale diensten door een deel van onze huurders erg op prijs wordt gesteld. Voor hen houden we dat natuurlijk vast.

Hoe staat het met onze doelstellingen 2023?

Medio 2021 waren we precies halverwege de realisatie van ons Koersplan. We hebben de balans opgemaakt. Lukt het om onze resterende klantbeloften te realiseren? Met minder huurinkomsten en stijgende kostenposten wordt het er immers niet makkelijker op. Maar het meeste lukt! Wel gaan we bij komende nieuwbouwprojecten kijken naar andere concepten (soberder, seriematiger), zijn we extra kritisch op dat deel van onze investeringen die 'onrendabel' zijn en zetten we extra in op het beheersen van onze financiële risico's. Om de toenemende complexiteit van de vraagstukken het hoofd te kunnen blijven bieden is er extra ruimte in de personeelsformatie en stimuleren we de ontwikkeling van de teams. We stellen bovendien een visie op digitalisering van onze dienstverlening op en scherpen ons duurzaamheidsbeleid aan.

Bovenstaande zien we terug in het voorliggende activiteitenplan en bijbehorende begroting 2022.

Druk op de woningmarkt steeds groter

De urgentie op de woningmarkt is de afgelopen periode nog groter geworden. Getuige het aantal reacties van woningzoekenden op de woningadvertenties van De Slotvrouw in Heemskerk. Daarom staat in 2022 de voorbereiding en uitvoering van vastgoedprojecten dan ook hoog op de interne en externe agenda. En hoewel er nog aanscherpingen en verbeteringen in het investeringsproces mogelijk zijn, is dit net als gastvrijheid, nagenoeg onderdeel geworden van het reguliere werk.

Integraal samenwerken en prioriteiten

Het integraal samenwerken krijgt steeds meer vorm bij Woonopmaat. Bij het opstellen van de afdelingsplannen 2022, als input voor dit activiteitenplan, bleek des te meer dat er veel afdeling overstijgende reguliere werkzaamheden en nieuwe projecten zijn. Voor een goede onderlinge afstemming, en workload voor de medewerkers, heeft het management de prioriteiten van deze afdeling overstijgende projecten bepaald aan de hand van drie perspectieven: bewoner, medewerker, geld. Op basis van deze perspectieven komen vier

bijzondere projecten naar voren die we in 2022 daadwerkelijk met elkaar gaan realiseren, allen met doel om onze klanten nog beter van dienst te zijn!

- Het verbeteren van de **website** zodat huurders gemakkelijker zelf zaken kunnen via de website kunnen vinden en regelen.
- Onderzoek naar de haalbaarheid om aan te sluiten bij het regionale **woonuimteverdeelsysteem**.
- Het starten met de realisatie van een nieuw of aangepaste **kantoorhuisvesting** zodat huurders zich nog meer thuis voelen op ons kantoor en als dat nodig is bij ons komen overleggen ontmoeten.
- Het verbeteren van onze **vastgoedsturing om goede scenario's te kunnen maken** en het starten met een verbeteringslag van onze **datakwaliteit** zodat we vragen van onze bewoners over de woning nog beter kunnen beantwoorden.

Samen komen we steeds verder

De betrokkenheid van onze bewoners, belanghebbenden en relaties bij ons werk wordt de laatste jaren intensiever en vanzelfsprekender. We ervaren dat we ècht meer bereiken en een fijner thuis bieden wanneer we samen aan onze doelen werken. Per vastgoedproject bekijken we, bijvoorbeeld, hoe we de inbreng van bewoners vorm kunnen geven. Verder werken we met collega corporaties en/of de gemeenten onder meer samen bij buurtbemiddeling, de schuldenproblematiek bij enkele van onze huurders, de aanpak van het groenonderhoud nabij ons bezit, het opstellen van gebiedsvisies en een pilot warmtenet. Met relaties verkennen we verder de mogelijkheden rondom nieuwe concepten en ketensamenwerking, maken we meerjarige afspraken rondom onderhoud aan onze woningen en zoeken we oplossingen om het woningtekort terug te dringen.

Tot slot

Kern van alles wat we doen is *het bieden van een fijn thuis aan onze bewoners*. Daar draait het om, zowel in het reguliere werk rondom verhuur en beheer als de bijzondere en/of nieuwe projecten.

Veel leesplezier!

november 2021

1. GASTVRIJE DIENSTVERLENING

Ons ultieme doel is om onze bewoners een echt thuis te bieden, zowel in de woning als bij ons op kantoor. De bewoner voelt dat we er voor hem zijn, dat we luisteren naar verwachtingen, behoeften en zorgen. We luisteren niet alleen maar handelen er ook naar. We versterken de band met onze huurders en brengen diensten en woonproducten in lijn met de actuele verwachtingen.

1.1 Klantwaarden gastvrijheid ingebed in onze organisatie

Optimaal klantcontact met woningzoekenden, bewoners, Verenigingen van Eigenaars en zorgpartners is en blijft voor ons vanzelfsprekend. We helpen onze klanten graag snel en goed en hebben daarvoor allemaal een training gehad in gastheerschap. We werken aan de verdere ontwikkeling van het gastheerschap door persoonlijke coaching van medewerkers op het gebied van gastvrijheid. We leren ons in te leven in onze klanten en doen dat met beschrijvingen die we hebben gemaakt van bepaalde persona's. die in 2021 zijn geïntroduceerd en we gebruiken voor nieuwe diensten en beleid. Met partners die ook contact hebben met onze bewoners zijn we in gesprek over onze doelen en gastvrije dienstverlening. Het resultaat merkt de klant in alle contacten met Woonopmaat.

WE BIEDEN EEN GASTVRIJE DIENSTVERLENING AAN CIRCA 9.000 HUISHOUDENS.

1.2 De band met de bewoners is versterkt

Verwachtingen maken we graag waar. We vinden het vanzelfsprekend om, ook tijdens de Coronacrisis, een onderscheidende klantbeleving te bieden. We willen dat iedere bewoner en klant zich gezien, gehoord, geholpen en gewaardeerd voelt. We doen dan ook alles om onze doelen, toezeggingen en dienstverlening waar te maken. We hebben er plezier in om bewoners af en toe te verrassen met een blijk van waardering, een telefoontje, een wens die in vervulling gaat, een maatwerkoplossing of een goed gesprek. Wij geloven erin dat op deze manier de band met de bewoners wordt versterkt. Zo groeit het vertrouwen in Woonopmaat.

We gaan door met het loyaliteitsprogramma, dat wij samen met het Huurdersplatform, hebben ontwikkeld. Kern van dit programma is dat we bewoners aandacht geven op verschillende manieren als er speciale momenten of activiteiten zijn verricht. In 2022 evalueren we het programma zodat we dit continue kunnen verbeteren en aanscherpen. Bewonersbetrokkenheid is inmiddels vanzelfsprekend. Bij onze project- en onderhoudswerkzaamheden (zie 6.3) werken we met klankbordgroepen. Daarnaast faciliteren we bewonerscommissies in hun activiteiten en introduceren we sinds kort nieuwe huurders bij deze commissies.

WE BIEDEN GOEDE DIENSTVERLENING, GEVEN ONZE BEWONERS OPRECHTE AANDACHT EN BRENGEN NIEUWE HUURDERS – WAAR MOGELIJK - IN CONTACT MET BEWONERSCOMMISSIES.

1.3 Woonproducten en –diensten voldoen aan de actuele verwachtingen

Bij 'Hier ben ik thuis' horen producten en diensten die voldoen aan de actuele verwachtingen en ruimte geven voor maatwerk. We hebben van ons digitale klantenpanel suggesties gekregen die we uitwerken. Komend jaar gaan we wederom aan de slag met de digitalisering van de dienstverlening en in het bijzonder op het optimaliseren van de website. We gaan werken met eenvoudige formulieren waarbij makkelijk vragen gesteld kunnen worden en hebben een communicatietool voor onze bewoners, belanghebbenden en collega's over informatie van onze vastgoed en onderhoudsprojecten. Zo kan iedere bewoner zien wat er aan zijn woning gedaan wordt. Huurders kunnen de huur betalen, ook bij een huurachterstand, met een eenvoudige digitale link. De jaarlijkse huuraanpassing en de afrekening stook- en servicekosten doen we zoveel mogelijk digitaal. We onderzoeken of er vraag is naar een digitaal bewonersblad.

WE OPTIMALISEREN DE WEBSITE IN TAAL EN SELF-SERVICE FORMULEREN EN WE BIEDEN VERSCHILLENDE NIEUWE SOORTEN DIGITALE DIENSTVERLENING.

1.4. Waardering dienstverlening en vertrouwen in Woonopmaat is gegroeid

Hoe waardeert de klant onze gastvrijheid? Heeft hij vertrouwen in Woonopmaat en groeit dit vertrouwen ook? Tevredenheid, betrokkenheid en mate van vertrouwen van bewoners in Woonopmaat hebben we samen met KWH meetbaar gemaakt. De Net Promotor Score (NPS) staat halverwege 2021 op -5. Dit is lager dan we willen. De uitkomsten van dit onderzoek analyseren we dan ook grondig en gebruiken we de komende jaren voor ons leer- en verbeterproces. Ons doel is om in 2023 uit te komen op een NPS score van + 25.

WE METEN ONZE DIENSTVERLENING CONTINU EN HEBBEN DE ALGEMENE TEVREDENHEID, BETROKKENHEID EN MATE VAN VERTROUWEN VAN ONZE HUURDERS MEETBAAR GEMAAKT. DAT IS DE BASIS VOOR ONS LEER- EN VERBETERPROCES.

2. EEN PASSENDE WONING

De druk op de woningmarkt wordt nog steeds groter. Het aantal woningzoekenden dat zich inschrijft stijgt en de daarmee ook de wachttijd voor een huurwoning. Ons ultieme doel is een juiste match van vraag en aanbod naar woningen in combinatie met een acceptabele wachttijd voor een woning. Dat willen we realiseren door in te spelen op de woonwensen van vandaag en morgen. De uitdaging is de groeiende vraag naar sociale huurwoningen op te vangen door meer woningen, tijdelijke woningen, een gedifferentieerd woonprogramma en slimme oplossingen. Denk aan het op gang brengen van de doorstroming en verhuisketens, het vergoten van aanbod voor kleinere huishoudens waaronder jongeren en senioren, het alloceren van nieuwe bouwlocaties, het vergroten van aanbod van nieuwe of tijdelijke woningen of het realiseren van woningen op locaties waar nu een andere bestemming op rust zoals kantoren of winkelpanden.

2.1 Gemiddelde wachttijd voor een woning

De sociale woningmarkt is, in onze gemeenten, in een paar jaar tijd verstopt geraakt en de wachttijd voor een woning ontwikkelt zich naar gemiddeld 4 jaar. Dat is helaas beduidend meer dan we bij het opstellen van ons Koersplan dachten. We doen ons uiterste best om de wachttijd te stabiliseren. We leveren nieuwbouwwoningen op, zijn in gesprek over tijdelijke woningen, evalueren de doorstroomregeling voor senioren en zorgen in 2022 dat deze definitief wordt. Met onze bouwpartners onderzoeken we de mogelijkheden van conceptueel, kleiner en goedkoper te bouwen en met de gemeente zijn we in gesprek over andere bouwlocaties. Door aansluiting te zoeken bij het regionale woonruimteverdeelsysteem Woonservicehopen we de mogelijkheden voor woningzoekenden te vergroten. Het heeft met dit alles meer dan onze bijzondere aandacht welke wij aan verschillende overlegtafels met belanghebbenden en bewoners bespreken om te komen tot snelle resultaten.

WE STABILISEREN DE GROEI IN GEMIDDELDE WACHTTIJD VOOR EEN SOCIALE HUURWONING.

2.2 Lichte toevoeging woningvoorraad (ruim 200 woningen)

Met nieuwe woningen kunnen we makkelijker een passende woning bieden en doorstroming op gang brengen. Naast nieuwbouw zijn we bezig met de herstructurering van onze (verouderde) voorraad. We voeren hierbij sloop-/nieuwbouwprojecten of renovatie projecten uit. Bij elk project kijken we of er mogelijkheden zijn om extra woningen toe te voegen en te variëren in woningentypen. Dan kunnen we immers meerdere doelgroepen een passende woning bieden.

In 2022 leveren we 276 sociale huurwoningen op bij de nieuwbouwprojecten De Slotvrouwe in Heemskerk, Odion en Kingsford Smitstraat in Beverwijk. Het nieuwbouwproject Slotakkoord in Beverwijk (54 sociale huurwoningen en 20 koopwoningen) is vooralsnog on hold gezet. Met de gemeente Beverwijk bezien we de mogelijkheden om het project verder vorm te geven. Daarnaast loopt de voorbereiding van nieuwe herstructureringsprojecten en maken we plannen voor het gebied De Velst, De Geelvinck, het Centrumgebied (Schrijversbuurt). Belangrijk onderdeel van deze projecten is te bezien in welke mate

goedkopere alternatieven / concepten voor nieuwe woningen mogelijk zijn. Daarover voeren we steeds vaker het debat met alle betrokkenen.

MET DE VOORBEREIDING EN UITVOERING NIEUWBOUW EN HERSTRUCTURERINGSPROJECTEN LEVEREN WE IN DE PERIODE 2021 – 2023 TOTAAL 334 WONINGEN OP.

2.3 Minimaliseren verkoop sociale woningvoorraad

Door verkoop van woningen hebben we inkomsten die we gebruiken voor de aanpak van onze woningvoorraad. Deze verkoop doen we heel zorgvuldig. Juist de woningen uit de sociale woningvoorraad willen we behouden voor onze primaire doelgroep. Bij de verkoop van woningen focussen we ons op de verkoop van de niet-DAEB voorraad (vrije sector) en nemen we initiatief om minimaal 10 woningen die we hebben teruggekocht weer in sociale verhuur te nemen.

WE VERKOPEN BEPERKT SOCIALE HUUR WONINGEN EN VOEGEN 10 WONINGEN NA TERUGKOOP AAN WOONOPMAAT TOE AAN DE VOORRAAD SOCIALE HUURWONINGEN.

2.4 Doorstroomregeling senioren

Wij ondersteunen senioren die willen verhuizen van een ééngezinswoning in Heemskerk of Beverwijk naar een appartement. Hiervoor is samen met de gemeenten en collega corporatie PréWonen, als experiment, de seniorenregeling in het leven geroepen. Doel is om belemmeringen weg te nemen en senioren te begeleiden naar een passende woning. Met verhuiscoaches (vrijwilligers) maken we de verhuisstap voor deze groep eenvoudiger. In 2022 zorgen we dat de regeling goed onder de aandacht komt via het senioren café Socius en seniorenmarkten en evalueren we het experiment om te komen we tot een definitieve regeling. We gaan verder met de introductie van de verhuiscoaches.

WE BRENGEN DE DOORSTROOMREGELING VOOR SENIOREN ACTIEF ONDER DE AANDACHT EN STELLEN EEN DEFINITIEVE REGELING OP. WE ZETTEN IN OP ACTIEVE VERHUISCOACHES EN NEMEN DEEL AAN EEN SENIORENMARKTEN.

2.5 Gevarieerder aanbod voor verschillende doelgroepen in nieuwbouwprogramma's

In het kwaliteitsprogramma zijn nieuwbouw- en herstructureringsprojecten opgenomen om nieuwbouwwoningen toe te voegen aan onze woningvoorraad (zie 2.2). We zorgen met deze toevoeging ook voor een mix aan typen woningen voor verschillende doelgroepen. Deze mix komt tot stand in overleg met bewoners vertegenwoordigd in klankbordgroepen.

De verhuur van nieuwbouwappartementen benaderen we projectmatig op basis van een gedeeltelijke terugkeer van bewoners uit onze tijdelijke woningen, de verhuur van woningen op basis van een gedifferentieerd aanbod (meerdere huurklassen) en voorrangsregels (voorrang voor senioren die een eengezinswoning achterlaten) en wederverhuur van woningen die daaruit voortkomen, zodat doorstroming en een verhuisketen ontstaat. De woningen in de nieuwbouwprojecten De Slotvrouw in Heemskerk en de Kingsford Smitstraat in Beverwijk zijn op deze wijze in 2021 toegewezen. In 2022 worden deze woningen opgeleverd en ontvangen de huurders de sleutel. De 35 zorgwoningen in het project Odion in Beverwijk worden eind 2022 verhuurd aan Stichting Odion.

WE REIKEN DE SLEUTELS UIT AAN DE NIEUWE BEWONERS VAN DE 241 NIEUWBOUW SOCIALE HUURWONINGEN VAN DE SLOTVROUWE HEEMSKERK EN DE KINGSFORD SMITSTRAAT BEVERWIJK. STICHTING ODION KRIJGT DE 35 ZORGWONINGEN BEVERWIJK OPGELEVERD.

2.6 Meer appartementen met lift terugbrengen in sloop/nieuwbouwprogramma's

Bij de voorbereiding van sloop-/nieuwbouwprojecten onderzoeken we altijd wat het meest optimale plaatje is. Dat is een variatie in woningen maar ook een lift als we hoger bouwen dan 4 verdiepingen. Dit uitgangspunt nemen we standaard mee bij de voorbereiding van nieuwe vastgoedprojecten. Maar ook bij het strategisch plan wat wij gaan maken voor het aanpakken van de portiekwoningen.

WE MAKEN EEN PLAN VOOR DE AANPAK VAN DE PORTIEKWONINGEN.

2.7 Instellingverlaters opvangen in nauwe samenwerking met sociale partners

In Haarlem verdwijnen de komende jaren circa 400 opvangplekken voor huishoudens uit instellingen. We hebben afspraken gemaakt, via de ondertekening van het Pact van Uitstroom, over de toewijzing van woningen en de begeleiding van instellingverlaters bij het zelfstandig gaan wonen. Woonopmaat zal gemiddeld per kwartaal in Heemskerk 4 en in Beverwijk 2 woningen hiervoor inzetten. Aandachtspunten zijn de samenwerking bij de verdeling van woningen, het bieden van passende woonvormen en begeleiding, zorgen voor een zachte landing voor cliënt en omgeving in een van de regiogemeenten, waaronder Beverwijk en Heemskerk. We evalueren continue de samenwerking en resultaten. We werken hierbij nauw samen met alle betrokken instanties.

WE GEVEN INVULLING AAN HET TIENPUNTPLAN VAN HET PACT VAN UITSTROOM VOOR DE OPVANG EN BEGELEIDING VAN INSTELLINGVERLATERS.

2.8 Huidig aanbod woningen in lijn brengen met zorgconcept van zorgaanbieders

Woonopmaat verhuurt meerdere woon(zorg)centra aan zorgorganisaties. Hier wonen mensen die veel zorg nodig hebben en niet meer zelfstandig kunnen wonen. We ervaren dat deze zorgorganisaties steeds meer mensen met een zware zorgindicatie huisvesten. De vastgoedplannen en zorgconcepten worden door de zorgaanbieders daarop aangepast. Hierdoor ontstaat er een mismatch voor de locaties die Woonopmaat verhuurt aan deze zorgaanbieders. We gaan het komende jaar hierover in gesprek met ViValZorggroep om scenario's met elkaar te maken over de toekomst van deze locatie. We zorgen dat deze ontwikkeling past bij de woonzorgvisie die de gemeenten opstellen.

WE GAAN IN GESPREK MET DE VIVA!ZORGGROEP OVER DE TOEKOMST VAN HET VASTGOED DAT WIJ AAN HEN VERHUREN.

2.9 Woningruil is mogelijk, woonfraude pakken we aan

Eén van de manieren om een andere woning te gaan bewonen is het ruilen van woning. Dat kan al jaren bij Woonopmaat en brengen we regelmatig opnieuw in ons bewonersblad en op de website onder de aandacht. Dit doen we om te zorgen dat meer huishoudens passend en naar tevredenheid kunnen wonen en daarmee een fijn thuis hebben.

Naast woningruil pakken we actief woonfraude aan. We verwachten door onze fraudeaanpak ook het komende jaar ten minste 10 woningen beschikbaar te krijgen voor woningzoekenden.

WE BRENGEN DE MOGELIJKHEDEN VAN WONINGRUIL EXTRA ONDER DE AANDACHT EN MET DE FRAUDEAANPAK KOMEN MINIMAAL 10 WONINGEN BESCHIKBAAR.

2.10 Tijdelijke woningen realiseren

De 40 tijdelijke woningen in het centrum van Heemskerk bevallen goed. Deze woningen gebruiken we voor bewoners die, wegens een calamiteit, sloop of herstructurering, tijdelijk hun huurwoning moeten verlaten. Na oplevering van het betreffende project kunnen de bewoners weer terugkeren naar de nieuwe of gerenoveerde woning. We blijven actief in gesprek met de gemeenten Heemskerk en Beverwijk om alle kansen en nieuwe locaties voor tijdelijke woningen in beeld te hebben. De doelgroep daarvoor is divers en bestaat uit onder andere bewoners die vanwege werkzaamheden hun woning moeten verlaten, starters en spoedzoekers.

WE BLIJVEN ACTIEF ZOEKEN NAAR NIEUWE LOCATIES OM TIJDELIJKE WONINGEN TE PLAATSEN OM DE OPLOPENDE WACHTLIJSTEN TE BEPERKEN.

3. EEN BETAALBARE WONING

Prettig wonen is ook betaalbaar wonen. Wij kiezen voor betaalbaarheid en zien de woonlasten als het totaal van: de netto huur, de servicekosten, de energielasten minus de eventuele huurtoeslag. Deze jaren zetten wij in op het in toom houden van de woonlasten, het verminderen van de betaalbaarheidsrisico's bij onze bewoners en het voorkomen van ontruiming door huurachterstand. En nieuwe bewoners? Die informeren wij over de hoogte van de woonlast in relatie tot het inkomen.

3.1 Huuraanpassing conform het Sociaal Huurakkoord

We handelen binnen de kaders van het Sociaal Huurakkoord. Belangrijk in dit akkoord is een gematigde huurontwikkeling waardoor onze bewoners de komende jaren zekerheid hebben over de betaalbaarheid van hun woning. Met het Huurdersplatform maken wij elk jaar afspraken over de jaarlijkse huuraanpassing met bijzondere aandacht voor woningen met een slechter energielabel. We bieden, conform het Huurakkoord, de mogelijkheid om de huur te bevriezen of te verlagen als de huur te hoog is ten opzichte van het inkomen. Wanneer bij duurzaamheidsinvesteringen de labelsprong naar energielabel C of hoger gaat passen we, in overleg met het Huurdersplatform, een huurverhoging toe conform de duurzaamheidsvergoedingentabel uit het Huurakkoord.

WE HEBBEN MET HET HUURDERSPLATFORM AFSPRAKEN OVER DE UITVOERING VAN HET HUURAKKOORD BIJ DE JAARLIJKSE HUURANPASSING EN DUURZAAMHEIDS-INVESTERINGEN.

3.2 (Nieuwe) huurders huisvesten in een woning die past bij het inkomen

Vrijkomende sociale huurwoningen wijzen wij toe volgens 'passend toewijzen'. Dit houdt in dat we geen duurdere sociale woningen toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. We kiezen er bewust voor om ook huishoudens met een inkomen tot € 50.000 te huisvesten om zo de basis te leggen voor een evenwichtige opbouw van de wijken en buurten met huishoudens uit verschillende inkomensklassen.

Om woningzoekenden (en nieuwe bewoners) inzicht te geven in de hoogte van de woonlasten in relatie tot de hoogte van het inkomen brengen we de woonlasten van de woning in kaart. We publiceren hiertoe de woonlastenindicator van het NIBUD op onze website, zodat woningzoekenden een goede afweging kunnen maken over de woonlast die betaald kan worden.

WE GEVEN WONINGZOEKENDEN EN NIEUWE BEWONERS DIGITAAL INZICHT IN DE WOONLASTEN PER WONING ZODAT EEN GOEDE AFWEGING KAN WORDEN GEMAAKT OVER DE EIGEN SITUATIE BIJ HET HUREN VAN EEN NIEUWE WONING.

3.3 De streefhuur van een sociale huurwoning is gemiddeld 70% van ‘maximaal redelijk’

De streefhuur is de huurprijs die een vrijkomende woning krijgt. Gemiddeld is deze voor onze voorraad 71% van de maximaal redelijke huurprijs voor een sociale huurwoning (prijspeil juli 2021).

WE PASSEN NIEUW STREEFHUURBELEID TOE OM VOLDOENDE BETAALBARE WONINGEN TE BIEDEN OP BASIS VAN EEN GOEDE PRIJS/KWALITEITSVERHOUDING.

3.4 Isolatie woningen met een laag energielabel

De woonlasten worden naast de huur voor een groot gedeelte bepaald door de energienota. Vooral bewoners van een woning met een laag energielabel, energielabel F en G, kunnen te maken krijgen met een hogere energienota, zeker nu de gas- en elektraprijzen sterk stijgen. We isoleren sinds 2020 versneld woningen met een laag energielabel. Dat doen we door de buitenzijde van de woning aan te pakken. De aanpak levert de bewoner snel lagere woonlasten op. Daarnaast wordt het wooncomfort verbeterd door de isolatie.

Het komende jaar is een aantal verduurzamingsprojecten in uitvoering en worden voor 2022 de voorbereidingen getroffen voor nieuwe verduurzamingsprojecten. In totaal gaat het in 2022 om circa 500 woningen. Wanneer de duurzaamheidsinvestering een lager energielabel dan label C oplevert berekenen we een duurzaamheidsvergoeding door (zie 3.1). Voor deze aanpassing van het energielabel tegen huurverhoging is minimaal ‘70% akkoord’ van de bewoners uit het complex benodigd. Om dit tijdig te realiseren, wordt extra ingezet op bewonersbegeleiding.

WE ZORGEN VOOR EEN VERSNELDE ISOLATIE AANPAK BIJ 500 WONINGEN MET EEN LAAG ENERGIELABEL.

3.5 Zonnepanelen bieden we aan tegen een maandelijkse bijdrage

We blijven onze bewoners van eengezinswoningen waar dat mogelijk is een aanbod doen voor zonnepanelen. De bewoners betalen een bijdrage voor de panelen en hebben een lagere energienota. De opgewekte energie is immers voor eigen gebruik. Verder maken we een plan voor de overige hoogbouwcomplexen en gaan we in gesprek met de Verenigingen van Eigenaren voor de plaatsing van panelen.

WE STUREN BEWONERS VAN EEN EENGEZINSWONING EEN AANBOD VOOR PLAATSING ZONNEPANELEN OP HET DAK EN MAKEN PLANNEN VOOR PLAATSING PANELEN OP HOOGBOUW EN BIJ VERENIGINGEN VAN EIGENAREN.

3.6 Maximaal 200 huurders hebben betalingsachterstand

Het aantal bewoners met een betalingsachterstand hebben we ook tijdens de Coronacrisis onder de 200 gehouden. Dat lukt ons door snel contact te leggen met bewoners met een huurachterstand. We bieden de mogelijkheid om met iDEAL de huur te voldoen en werken

met de gemeenten Beverwijk en Heemskerk, zorgverzekeraars en energieleveranciers samen in het project 'vroegsignalering'.

WE ONDERHOUDEN INTENSIEF CONTACT MET BEWONERS MET HUURACHTERSTAND, BIEDEN DIGITALE MOGELIJKHEDEN OM DE HUUR TE VOLDOEN EN WERKEN MET DE GEMEENTEN SAMEN IN HET PROJECT VROEGSIGNALERING.

3.7 Nul ontruiming als gevolg van betalingsachterstanden

Ontruiming is ontwrichtend voor alle betrokkenen en maatschappelijk gezien erg kostbaar. Iedere ontruimingsprocedure vinden we er één te veel. Dit proberen dan ook te voorkomen, onder andere door vroegtijdig het gesprek aan te gaan. We geven advies maar verwijzen ook door naar ons netwerk met sociale partners. Dit geldt alleen voor ontruiming als gevolg van betalingsachterstand. Constatering van hennep of woonfraude betekent altijd een huuropzegging.

WE HEBBEN NUL ONTRUIMINGEN ALS GEVOLG VAN BETALINGSACHTERSTAND EN WERKEN DAARVOOR SAMEN MET SOCIALE PARTNERS.

4. DUURZAAM WONEN

Een betaalbare woning en werken aan een betere wereld. Ons doel is het thema duurzaamheid te verankeren in alle keuzes die we maken. Belangrijk is dat de bewoner er hierbij niet op achteruit gaat; niet in comfort en niet in de woonlasten. We hebben ons zelf ten doel gesteld om in 2050 alle woningen volledig energieneutraal hebben. De uitvoering daarvan doen we samen met bewoners en partners. Want duurzaamheidsambities realiseer je samen.

4.1 Duurzaamheid verankeren in alle keuzes

Het thema duurzaamheid staat hoog op onze agenda. We bouwen circulair bij sloop, nieuwbouw en renovatie. En moeten we een keuze maken die onze eigen organisatie betreft? Ook dan nemen we het onderwerp duurzaamheid mee. We nemen deel aan een pilot in het project warmtenet met HVC en collega-corporaties. We zorgen zo voor een goede vertaling van de visie van de gemeenten op energietransitie. Wanneer we onderhoudswerkzaamheden aan eengezinswoningen uitvoeren, introduceren we het project 'groensafari' van de gemeente Heemskerk waarbij we bewoners stimuleren om de stenen in de tuin te vervangen voor groen. Om duurzaamheid nog beter te verankeren bij de uitvoering van onderhoud aan woningen en in onze bedrijfsvoering stellen we een aangescherpt duurzaamheidsbeleid op. Hierbij houden we nauwkeurig rekening met de Wet natuurbescherming. Deze wet beschermt Nederlandse natuurgebieden en planten- en diersoorten.

WE NEMEN DEEL AAN EEN EXPERIMENT WARMTENET MET HVC , GEMEENTE EN COLLEGA-CORPORATIES, INTRODUCEREN HET PROJECT 'GROENSAFARI' BIJ EENGEZINSWONINGEN WAAR WE RENOVEREN EN STELLEN AANGESCHERPT DUURZAAMHEIDSBELEID OP

4.2 Bewoners ondersteunen om het energieverbruik te verminderen

Duurzaamheid is meer dan techniek alleen, het gaat ook om het gedrag van de mens. Om duurzaam denken en doen. Daarover zijn we in gesprek met bewoners. Dat doen we met de bestuursleden van het Huurdersplatform die zijn opgeleid als energiecoaches. Zij kunnen in gesprek met bewoners werken aan bewustwording. Dit doen zij samen met ECO Heemskerk. In 2022 kunnen er substantieel meer energiebesparingspakketten in Heemskerk worden uitgereikt. Dit omdat de gemeente hiertoe een forse subsidie verstrekt.

DE SAMENWERKING MET ECO HEEMSKERK IS EEN SUCCES. IN 2022 GAAN DE ENERGIECOACHES VEEL BEWONERS ONDERSTEUNEN MET EEN ENERGIEBESPARINGSPAKKET.

4.3 Wooncomfort verbeteren; de ervaren woningkwaliteit scoort een A (Aedes benchmark)

We leggen de focus op werken aan een beter milieu en meer comfort. Want woningen met enkel glas, niet geïsoleerde daken, gevels en vloeren zijn tochtig en vochtig en niet altijd even comfortabel. Deze woningen worden de komende jaren aangepast bij groot onderhoud en renovatieprojecten in combinatie met energetische verbeteringen. De pilot warmtepompen geeft ons inzichten in de mogelijkheden om bestaande woningen gasloos te maken. Verder gaan we aan de slag om de ervaren woonkwaliteit, zoals vertaald in de Aedes Benchmark, van onze huurders te verbeteren. We gaan hierbij voor een score A. En bouwen we nieuwe woningen? Dan realiseren we die altijd met zonnepanelen.

WE WERKEN AAN EEN PLAN VOOR VERBETERING VAN ERVAREN WOONKWALITEIT EN PLAATSEN BIJ NIEUWBOUW ALTIJD ZONNEPANELEN.

4.4 217 extra nieuwe woningen met label A++

In ons kwaliteitsprogramma hebben we opgenomen dat nieuwbouwwoningen moeten voldoen aan de energieprestatie-eisen. Elke nieuwe woning is dan ook super energiezuinig en gasloos. Volgend jaar leveren we 40 A++ eengezinswoningen aan de Kingsford Smitstraat in Beverwijk op. Deze woningen zijn voorzien van zonnepanelen. We bereiden de nieuwbouw voor van 54 nieuwe sociale huur A++ appartementen/eengezinswoningen.

WE BOUWEN IN 2021-2023 ONGEVEER 300 NIEUWE WONINGEN DIE GASLOOS EN SUPERZUINIG ZIJN.

4.5 267 woningen vervangen door nieuwbouw met label A++

In onze plannen houden we ook rekening met het vervangen van bestaande woningen door nieuwe energiezuinige woningen te bouwen die voldoen aan label A++. Denk aan de 201 nieuwe appartementen die voor de flats aan de Debora Bakelaan Heemskerk komen in het project De Slotvrouw (A++ label). In 2022 zijn we ook bezig met het voorbereiden van nieuwe herstructureringsprojecten zoals het project De Geelvinck en de planvorming van nieuwe plangebieden zoals het Centrumplan (Schrijversbuurt) en De Velst in Heemskerk. Als de locatie geschikt is bouwen we altijd meer woningen dan er gesloopt worden.

WE BEREIDEN NIEUWEHERSTRUCTURERINGSPROJECTEN EN PLANGEBIEDEN VOOR WAARBIJ BESTAANDE WONINGEN WORDEN VERVANGEN DOOR A++ WONINGEN.

4.6 2000 woningen voorzien van PV-zonnepanelen

We bieden de komende jaren ruim 2000 huishoudens tegen een bescheiden maandbedrag zonnepanelen aan waardoor de energienota daalt en de energiemeter zelfs achteruit loopt (zie 3.5). We gaan hiermee door; niet alleen bij eengezinswoningen, maar ook bij onze hoogbouw. Bij deze laatste woningen wordt de opgewekte energie gebruikt voor verlaging van de elektriciteitskosten voor algemeen gebruik. Het gaat dan om de elektriciteit die nodig is voor de lift en de verlichting van de algemene ruimten. De servicekosten voor de bewoners gaat dan omlaag.

WE GAAN DOOR MET HET AANBIEDEN VAN PV-ZONNEPANELEN OP EENGEZINS-WONINGEN EN HOOGBOUWCOMPLEXEN.

4.7 1000 woningen krijgen label upgrade door groot onderhoud/renovatie

Het aankomende jaar voeren we verduurzamingsinvesteringen uit bij woningen aan de Rijvordtlaan in Beverwijk, Poelenburg A/ in Heemskerk. Daarnaast zijn onderhoudsprojecten, met verduurzamingsmaatregelen, in voorbereiding aan het Euratomplein, de Normandiëlaan, Loirestraat en deels de Berghuisstraat. (zie 3.4). Met de komst van de NTA8800 is de energie-index vervallen. In 2022 bepalen we de werkwijze en de prestatienormen voor de energieprestaties van de verbeterde woningen.

WE VERDUURZAMEN WONINGEN BIJ ONDERHOUDSPROJECTEN, ZO BLIJVEN WE DE ENERGIEPRESTATIES VAN ONZE WONINGEN VERBETEREN

4.8 Flora en Fauna hebben een belangrijke plek in onze projecten

We hebben veel aandacht voor de natuur. We houden rekening met flora en fauna bij al onze vastgoedprojecten. We zorgen dat tijdig onderzoek wordt uitgevoerd zodat projecten goed worden uitgevoerd en het planten en dierenrijk geen overlast heeft van onze werkzaamheden. Samen met de gemeente Heemskerk werken we daartoe aan een pilot gebiedsgebonden ontheffing Wet natuurbescherming.

WE BORGEN ONZE ZORG VOOR FLORA EN FAUNA BIJ ONZE VASTGOEDPROJECTEN.

4.9 Bij sloop 98% hergebruik van het sloopmateriaal

In ons sloopproject aan de Debora Bakelaan is maar liefst 98% van het sloopmateriaal hergebruikt in het zelfde project. In de nieuwbouw, de fundering of onder de nieuw aangelegde Tolweg. Dit voorbeeld nemen we mee bij de voorbereiding van andere sloopprojecten zoals de Geelvinckstraat in Heemskerk.

5. PRETTIGE WIJK

Prettig wonen; je thuis is zoveel meer dan een woning alleen en daarom zetten wij onze schouders onder een leefbare woonomgeving. Dat betekent voor Woonopmaat een focus op zichtbaarheid en nabijheid. We zetten ons in om bij te dragen aan een beter functionerend netwerk in de wijk.

5.1 Werken aan gemixte wijken, buurten en complexen

In wijken waar het goed gaat, de bewoners de wijk prettig vinden, is een van de succesfactoren een gevarieerde buurt. Wij vinden dat logisch. We streven naar vitale wijken, buurten en complexen waar een mix van mensen en inkomens wonen. Bij herstructurering en sloop-/nieuwbouwprojecten zorgen wij daarom ook voor een gevarieerder aanbod voor verschillende doelgroepen. Deze visie op vitale wijken werken wij, samen met andere betrokkenen uit, voor de wijken Oosterwijk in Beverwijk en het Centrumplan (Schrijversbuurt) in Heemskerk. We nemen daarnaast actief deel aan de projectgroep Thuis in Oosterwijk

WE NEMEN ONZE VISIE OP GEVARIEERDE EN VITALE WIJKEN MEE BIJ HET OPSTELLEN VAN DE WIJKVISIES VOOR OOSTERWIJK BEVERWIJK EN HET CENTRUMPLAN (SCHRIJVERSBUURT) HEEMSKERK. WE NEMEN DEEL AAN DE PROJECTGROEP THUIS IN OOSTERWIJK.

5.2 Kwantiteit en kwaliteit versterken van ons buurtbeheer, meer zichtbaar en nabij

Ons wijk- en buurtbeheer heeft direct invloed op de zichtbaarheid van Woonopmaat naar onze bewoners en het bieden van een fijn thuis. Het buurtbeheer is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving en de verbindende kracht tussen de bewoners en de maatschappelijke organisaties die werkzaam zijn in de buurt. Onze sociaal buurtbeheerders zijn zichtbaar, bereik- en aanspreekbaar. Zij zijn de ogen en oren in de wijk.

Zichtbaarheid en aanspreekbaarheid geldt niet alleen voor de sociaal buurtbeheerders maar voor alle medewerkers van Woonopmaat. Ook organiseren we wederom een Woonopmaat Doet!-dag voor onze bewoners.

WE ZORGEN VOOR ZICHTBAARHEID EN AANSPEEKBAARHEID DOOR EEN DAGDEEL- INZET VAN MEDEWERKERS IN DE WIJK EN DE JAARLIJKE WOONOPMAAT DOET!-DAG.

5.3 Ondersteunen van bewonersinitiatieven, samenredzaamheid

We weten dat goed onderling contact van buurtbewoners een bijdrage levert aan een prettige wijk en fijn wonen. We juichen het dan ook toe als buuren veel samen optrekken, maar we laten mensen uiteraard wel hun eigen keuzes maken hoe en in welke mate zij contact met de buuren hebben. Woonopmaat steunt actief de initiatieven die vanuit bewoners en bewonerscommissies komen. We organiseren wijkinformatiebijeenkomsten

waar we, medewerkers van Woonopmaat betrokken bij wijk- en buurtbeheer de verbinding zoeken en leggen met leden van onze, ruim 40, bewonerscommissies.

WE ORGANISEREN WIJKINFORMATIEBIJENKOMSTEN EN HOUDEN VERBINDING MET ONZE (CIRCA) VEERTIG BEWONERSCOMMISSIE.

5.4 Inzetten op een schone hele en veilige omgeving

Een schoon en veilige omgeving is niet alleen beeldbepalend. Het voelt ook welkom en er wordt minder snel rommel gemaakt. Omgekeerd: rommel trekt rommel aan en kan onveilig aanvoelen. Als wij samen met onze partners, waaronder de gemeenten, zorgen voor een schoon, heel en veilig woongebouw of omgeving, zijn bewoners gemotiveerd om dat zo te houden; en dan houden de wijk prettig!

Wij startten eind 2021 een pilot beeldkwaliteit voor onze algemene ruimten in de complexen. Via een app kunnen de sociaal buurtbeheerder de algemene ruimten fotograferen. De app geeft dan aan of het complex nog aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet. De beeldsystematiek geeft ons veel informatie over onze algemene ruimten. Zo krijgen we inzicht in hoe complexen erbij staan en wat er nodig is om de kwaliteit ervan te verbeteren. Het is vooral ook een praktisch instrument om op uniforme wijze de kwaliteit van ons bezit te meten, monitoren, beheren en verbeteren. Er ontstaat ook een duidelijk kader voor de verschillende afdelingen en voor de bewoner. De pilot wordt in 2022 verder uitgerol en geëvalueerd en al dan niet omgezet naar alle complexen.

WE EXPERIMENTEREN MET BEELDKWALITEIT VOOR DE ALGEMENE RUIMTEN IN WOONGEBOUWEN EN NEMEN EEN BESLUIT OVER DE TOEPASSING BIJ ANDERE COMPLEXEN.

5.5 Adequaat functionerend netwerk

Het leefbaar houden van een wijk kunnen wij niet alleen. Iedereen heeft zijn eigen taak en verantwoordelijkheid: corporatie, bewoners en bewonerscommissies, Huurdersplatform, gemeente, politie en maatschappelijke organisaties. Wij zetten ons in om bij te dragen aan een beter functionerend netwerk. De wijkwinkel in de wijk Oosterwijk, het project buurtbemiddeling in Beverwijk en het project vroegsignalering in Beverwijk zijn daar goede voorbeelden van. We starten, op basis van de goede ervaringen in Beverwijk, met buurtbemiddeling en vroegsignalering in Heemskerk en zetten in op extra wederkerige prestatieafspraken met de gemeenten.

WE WERKEN SAMEN BIJ BUURTBEMIDDELING EN VROEGSIGNALERING BIJ SCHULDEN, NEMEN DEEL AAN DE WIJKWINKEL OOSTERWIJK IN BEVERWIJK EN ZETTEN IN OP EXTRA WEDERKERIGE PRESTATIEAFSPRAKEN MET DE GEMEENTEN.

5.6 Verbeteren van de communicatie over de rol van Woonopmaat, bewoners en partners

Het is belangrijk dat bewoners en onze (samenwerkings)partners weten wat ze van ons kunnen verwachten, wat ze zelf moeten doen en met welke vraagstukken ze waar terecht kunnen. Met de digitale nieuwsbrief voor onze relaties informeren we vier keer per jaar over projecten en initiatieven die we samen met onze relaties realiseren. Waar we de nieuwsbrief kunnen verbeteren doen we dat.

WE STUREN VIER KEER MET JAAR RELATIES EEN DIGITALE NIEUWSBRIEF.

5.7 Sturen op leefbaarheid

De algemene tevredenheid van de buurten waar we werken is op orde. In de leefbaarheidsmonitor van 2018 is deze gemiddeld in Beverwijk 7.2 en in Heemskerk 8.1. Dit geldt niet voor alle wijken (Oosterwijk) en daar waar het minder gaat zetten we ons in. Een eigen meetinstrument kan helpen om beter en actueler inzicht te krijgen in de ontwikkeling van de wijk.

De sociale omgeving speelt ook een rol bij leefbaarheid. Het gaat dan om de bevolkingssamenstelling en de omgang tussen bewoners. We zijn hier alert op. We geloven in de kracht van onze sociaal buurtbeheerders en meldingen van overlast nemen we serieus, we reageren snel. Wanneer mogelijk zetten we bij eenvoudiger buurtconflicten burenbemiddeling in. De sociaal buurtbeheerders verwijzen daarnaar of nemen lichtere overlastzaken zelf ter hand. Bij leefbaarheid gaat het ook om goed onderhouden groen nabij onze complexen. Daarom zorgen we ook daar voor goed onderhoud.

WE WERKEN BIJ EENVOUDIGER BUURTCONFLICTEN SAMEN MET BUURTBEMIDDELING EN ZORGEN VOOR GOED ONDERHOUDEN GROEN OM EN NABIJ ONZE COMPLEXEN.

6. SAMEN

Een fijn thuis bieden doen en kunnen we niet alleen. We hebben daar onze bewoners en samenwerkingspartners hard bij nodig. Het mooist is het als alle betrokkenen in een wijk elkaar weten te vinden en samen werken. We gaan daarom voor betrokkenheid; samen optrekken, meedoen en meebeslissen bij beleidskeuzes en activiteiten. Daarmee ontstaat betrokkenheid bij prettig wonen en het samen creëren van een thuis voor onze bewoners.

6.1 Bewoners zijn en voelen zich meer betrokken bij de keuzes van Woonopmaat

De huidige tijdsgeest vraagt een andere houding van ons als wooncorporatie. Alleen ga je harder, samen kom je verder! We gaan dan ook voor co-creëren en betrokkenheid van bewoners bij Woonopmaat.

Om de betrokkenheid te vergroten, trekken we actief op met het Huurdersplatform en geven we in 2022 verder vorm en ondersteuning aan de huurdersadviesgroepen). We willen graag een brede vertegenwoordiging van onze bewoners betrekken bij ons werk en zoeken samen met het Huurdersplatform continu naar mogelijkheden om dit te realiseren.

WE ONDERSTEUNEN DE HUURDERSADVIESGROEPEN VAN HET HUURDERSPLATFORM EN ZOEKEN SAMEN MOGELIJKHEDEN OM EEN BREDERE REPRESENTATIEVE VERTEGENWOORDIGING VAN BEWONERS TE BETREKKEN BIJ ONS WERK.

6.2 Nieuwe vormen van ‘meedoen’ en meebeslissen’ introduceren

Samen met het Huurdersplatform hebben we de afgelopen jaren nieuwe vormen van betrokkenheid geïntroduceerd zoals het digitale klantenpanel, klankbordgroepen bij projecten en het seniorenpanel. Bewonerspanels hebben we georganiseerd om input te krijgen voor de prestatieafspraken nieuwe stijl die we maken met de gemeenten en collega corporatie Pré Wonen. We gaan door met het experimenteren met bewonerspanels: In 2022 willen we starten met het bewoners-luisterpanel.

WE GEBRUIKEN SAMEN MET HET HUURDERSPLATFORM HET DIGITALE KLANTENPANEL OM BEWONERS TE BETREKKEN BIJ ONZE BELEIDSKEUZEN OVER ONZE DIENSTEN. WE STARTEN MET HET BEWONERS-LUISTERPANEL.

6.3 Bewonersbetrokkenheid is een vanzelfsprekend onderdeel in onze processen

Bouwen aan bewonersbetrokkenheid is inmiddels verankerd in ons investeringsproces. Zo hebben bewoners voldoende invloed op het onderhoud en de dienstverlening rondom hun woning.

Bij renovatie en herstructureringsprojecten halen we bij de initiatieffase informatie op bij onze bewoners en werken we vanaf de haalbaarheidsfase met klankbordgroepen waarin een

representatieve vertegenwoordiging van de bewoners en bestuursleden van het Huurdersplatform deelnemen. In 2022 hebben we bij 9 projecten klankbordgroepen.

WE BETREKKEN BEWONERS EN BESTUURSLEDEN VAN HET HUURDERSPLATFORM BIJ DE VOORBEREIDING VAN AL ONZE VASTGOEDPROJECTEN. WE DOEN DIT IN KLANKBORDGROEPEN DIE BIJ ELK PROJECT WORDT OPGERICHT (IN 2022 MINIMAAL 9).

6.4 Nieuwe bewonersinitiatieven in complexen en buurten worden gestimuleerd

Als er ideeën en voorstellen van bewoners zijn voor complexen en buurten, bekijken we samen wat mogelijk is. Uiteraard moeten we rekening houden met maximale bedragen die we op grond van de Woningwet per verhuureenheid aan leefbaarheid mogen besteden. De richtlijnen en het proces voor bewonersinitiatieven zijn door het Huurdersplatform en de Huurdersadviesgroep tegen het licht gehouden en aangepast zodat op een makkelijke en laagdrempelige manier groen licht wordt gegeven aan goede initiatieven van bewoners!

WE MAKEN DE UITVOERING VAN GOEDE IDEEËN VAN BEWONERS LAAGDREMPELIG MET DE NIEUWE REGELING VOOR BEWONERSINITIATIEVEN.

6.5 Digitaal klantenpanel operationeel

Niet iedereen die met ons mee wil denken, vindt het prettig, zeker in het huidige tijdperk, om in fysieke werkgroepen te zitten en actief naar bijeenkomsten te gaan. Het is dan makkelijker om thuis achter de computer een paar vragen van ons te beantwoorden. Het digitaal klantenpanel biedt uitkomst. We gaan samen met het Huurdersplatform door met het panel.

WE ORGANISEREN MINIMAAL TWEE DIGITALE KLANTENPANELS OVER VERSCHILLENDE ONDERWERPEN VAN BELEID.

6.6 De gezamenlijkheid van huurders en kopers in gemengde complexen is verbeterd

De afgelopen jaren hebben wij woningen verkocht in appartementengebouwen. In deze complexen wonen nu zowel eigenaren als huurders. Beiden willen prettig wonen maar hebben soms andere (financiële) belangen of wensen. We geloven dat het versterken van de gezamenlijkheid van eigenaren en huurders een positieve invloed heeft op fijn wonen in het woongebouw. Goede dienstverlening en communicatie in onze rol als beheerder en groot eigenaar is hierbij belangrijk. We streven continue naar verbetering op dit vlak. Zo maken we het verschil duidelijk tussen de beheer-en eigenaarsrol van Woonopmaat in de VvE. Onderdeel hiervan is het debat voeren of we gaan stoppen met het VvE beheer en ons gaan richten op de rol van groot eigenaar.

WE ZORGEN VOOR GOEDE COMMUNICATIE MET DE EIGENAREN IN EEN VVE EN DE HUURDERS IN EEN GEMENGD HUUR/KOOPCOMPLEX EN ZORGEN VOOR EEN GOEDE INVULLING VAN ONZE BEHEER- EN EIGENAARSROL IN EEN VVE.

6.7 Coalities met maatschappelijke partners leveren resultaten op die in lijn zijn met de nieuwe opgaven

De huidige vraagstukken vragen om keuzes die we niet alleen maar vooral samen willen maken. Hetzelfde geldt voor het uitwerken van oplossingen voor de vraagstukken. We gaan dan voor co-creëren; niet alleen met bewoners maar ook met onze maatschappelijke partners. We zijn in gesprek met de gemeente Heemskerk en bouwpartners om te werken aan de urgentie op de woningmarkt, dit wordt de bouwtafel genoemd. Met collega corporaties inventariseren we de opgaven waar we voor staan, waar mogelijk helpen we elkaar en in 2021 is Woonopmaat aangesloten bij het verband ROSV. Dit is een verband van corporaties in Noord Holland waar uiteenlopende strategische vraagstukken aan de orde komen zoals de concretisering van het Pact van Uitstroom.

WE NEMEN ACTIEF DEEL AAN COALITEIS EN NETWERKOVERLEGGEN OM STRATEGISCHE VRAAGSTUKKEN RONDOM WONEN OP TE PAKKEN EN UIT TE VOEREN.

7. HUIS OP ORDE

Alleen als we zelf de boel op orde hebben, kunnen we bewoners een fijn huis bieden. Op orde betekent voor ons twee dingen: het geld goed beheren zodat we goede woningen kunnen bieden en een flexibele, wendbare organisatie met gastvrije medewerkers. Alleen als hieraan wordt voldaan kunnen we makkelijk inspelen op veranderingen in de omgeving.

7.1 Gezonde bedrijfsvoering; rentmeesterschap

We gaan voor rentmeesterschap. Met het vermogen dat door onze bewoners is opgebracht gaan we vanzelfsprekend zorgvuldig om. Via een actief financieel beleid zorgen we dat we gezond blijven. Gezien alle politieke ontwikkelingen en prijsstijgingen is het onzeker hoe de toekomst eruit ziet. We voeren daarom het debat over het verdienmodel van Woonopmaat en maken een realistische meerjarenbegroting met bijbehorende projectenplanning.

De komende jaren gaan we aan de slag met het optimaliseren van het procesmanagement. Het gaat dan om, bijvoorbeeld, de inrichting van de projectadministratie, de optimalisatie van de Tertiaalrapportages, de afrekening van servicekosten, een werkinstructie voor administratieve processen en de ICT werkprocessen. Dit laatste is ook gekoppeld aan een visie op ICT/automatisering welke we gaan opstellen. We implementeren het klantvolgsysteem waar we alle contactmomenten en documenten van collega's via telefonie, mail en brief met de bewoner op één plaats kunnen terugzien. Samengevat: we handelen gezond en verantwoord.

WE GAAN ZORGVULDIG OM MET GELD WAT DOOR BEWONERS IS OPGEBRACHT. DE EXPLOITATIE IS SLUITEND EN WE VOLDOEN AAN ALLE NORMEN VAN ONZE EXTERNE TOEZICHTHOUDERS. WE HERIJKEN VERSCHILLENDE ADMINISTRATIEVE PROCESSEN EN ZORGEN DAT WE GEZOND EN VERANTWOORD HANDELEN.

7.2 Trotse medewerkers, fijn werkklimaat, goede faciliteiten, stimulering persoonlijke ontwikkeling

Met een kleine groep mensen verrichten we veel werk. Dat deden we al en dat blijven we doen. Ondertussen bedienen we de bewoners meer en meer gastvrij. Dit, in combinatie met alles wat we de komende jaren gaan doen, vraagt veel van de medewerkers. Daarom faciliteren we de medewerkers met de juiste tools en stimuleren we persoonlijke ontwikkeling. De HR visie geeft hier met 10 beloften invulling aan. De komende periode worden de resterende beloften verder ingevuld. Specifiek gaat het dan om medewerkers zich thuis en welkom laten voelen, successen vieren, een goed werkklimaat (huisvesting), duurzame inzetbaarheid, de inzet van ontwikkelplannen, het herijken van de functiebeschrijvingen en een goede gesprekscyclus borgen. Het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek geeft een beeld van de ontwikkeling van het werkklimaat.

WE GEVEN INVULLING AAN DE 10 HR BELOFTEN UIT DE HR VISIE EN METEN DE TEVREDENHEID VAN MEDEWERKERS.

7.3 Gastvrij leiderschap bevordert organisatieontwikkeling

Bij een gastvrije organisatie hoort ook een leiderschapsstijl die gastvrij is. Hierin is samenwerking en coaching en het geven van verantwoordelijkheid aan medewerkers belangrijker dan hiërarchie en autoriteit. Leidinggevend en volgden in 2021 daarvoor samen een leiderschapsprogramma om een eenduidige leiderschapsstijl te hanteren. Dit traject eindigt niet en loopt door. Hierbij introduceren we resultaatgericht werken in plaats van taakgericht en procesgericht waardoor medewerkers meer autonomie krijgen. De nieuwe bevoegdheden en regeling is daarbij een hulpmiddel.

WE HEBBEN LEIDINGGEVENDEN DIE GASTVRIJ / GEVEND LEIDING GEVEN WAARBIJ MEDEWERKERS WORDEN GESTIMULEERD OM MEER VERANTWOORDELIJKHEID TE NEMEN. WE STUREN OP RESULTATEN.

7.4 Innovatielab voor productontwikkeling

We stimuleren een cultuur waarin we leren van en met elkaar. Waarin we reflecteren op wat wel en niet goed gaat en hoe dat beter kan. Het innovatielab is bedoeld als een broedplaats voor nieuwe ideeën. Hoewel het innovatielab nog in de kinderschoenen staat willen we het wel behouden, klein en behapbaar en zo een mooie plek om mooie ideeën uit te werken.

WE HOUDEN HET INNOVATIELAB KLEIN EN BEHAPBAAR.

7.5 Communicatieve wooncorporatie

Als communicatieve wooncorporatie kunnen we luisteren en heldere boodschappen uitdragen. We zorgen voor heldere verwachtingen bij zowel bewoners als onze relaties en leggen op transparante wijze verantwoording af. Goede (digitale) communicatie is mede door de afgelopen coronaperiode steeds belangrijker geworden. Daarom herijken we onze communicatievisie en stellen we een visie op digitalisering op. We versterken daarnaast onze communicatiekracht.

Met onze samenwerkingspartners gaan we opnieuw in debat tijdens een netwerk café.

WE HERIJKEN ONZE COMMUNICATIEVISIE EN STELLEN EEN VISIE OP DIGITALISERING OP EN ROLLEN DEZE UIT. WE GAAN IN DEBAT MET ONZE SAMENWERKINGSPARTNERS TIJDENS EEN NETWERKCAFE.

7.6 Doordacht risicokader

Bij alles wat we doen moeten we, dat mag van ons worden verwacht als maatschappelijke organisatie, de risico's in beeld hebben en deze beheersen. Ook hier geldt dat we met geld van huurders werken. Onze organisatie is zodanig ingericht dat we risico's goed kunnen beheersen (we noemen dit het three lines model), onze risicokaarten zijn actueel, we voldoen aan de wet- en regelgeving en zorgen dat risicomanagement, ook bij de reguliere processen op de agenda staat.

WE HEBBEN EEN INTEGRAAL EN DOORDACHT RISICOKADER VOOR DE GEHELE ORGANISATIE GEIMPLEMENTEERD EN VOLDOEN AAN DE WET- EN REGELGEVING.

7.7 Social return

Samenwerken met maatschappelijke instellingen levert ook een basis voor 'social return'. Woonopmaat wil duurzaam en sociaal ondernemen. Samen met collega corporaties, IJmond Werkt en samenwerkingspartners/leveranciers helpen we in de komende jaren minimaal 20 mensen aan het werk. Onze maatschappelijke rol wordt, via stages intern en extern, steeds duidelijker en bekender. Zo houden we bij alles wat we doen, van aanbesteding van onderhoudswerk tot het verzorgen hapjes van een gezamenlijke lunch rekening met Social Return of Investment (SROI).

WE HELPEN, SAMEN MET ANDERE PARTNERS, MINIMAAL 20 MENSEN MET EEN AFSTAND TOT DE WONINGMARKT AAN HET WERK, HEBBEN STAGIAIRES EN /OF AFSTUDEERDERS EN HANTEREN ZOVEEL MOGELIJK DE PRINCIPES VAN SROI BIJ ONZE ACTIVITEITEN.

8. EXPLOITATIE 2022

De begroting voor 2022 bestaat uit verschillende onderdelen: een beheerbegroting, een onderhoudsbegroting en een (des) investeringsbegroting. Deze begrotingen zijn opgenomen in de bijlagen bij dit activiteitenplan.

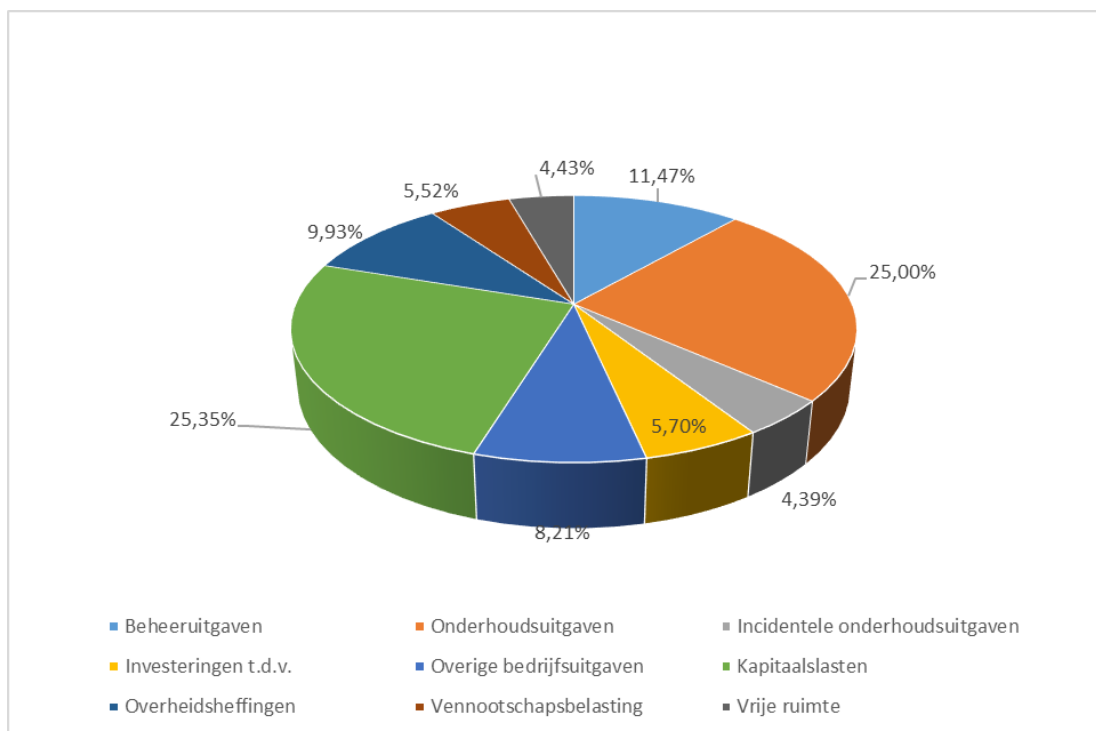
Bij het opstellen van de diverse begrotingen hebben we een aantal kengetallen, indicatoren en interne normen waarop we toetsen. In dit hoofdstuk staat een toelichting op de belangrijkste onderdelen: de reguliere exploitatie, de Interest Coverage Rate en de Loan to Value.

Reguliere exploitatie

Op het gebied van de reguliere exploitatie mogen de beheerkosten niet meer dan 11,25% bedragen van de huuropbrengsten. De onderhoudsbegroting mag niet meer dan 25% van dezelfde huuropbrengsten bedragen. Voor 2022 accepteren wij een tijdelijk een hogere norm voor de beheerkosten van 12% van onze huurinkomsten. Dit extra budget wordt gebruikt voor een tijdelijke personele uitbreiding om de ambities die wij hebben ook daadwerkelijk te realiseren. Deze tijdelijk uitbreiding zal door een hogere uitstroom dan instroom van personeel eind 2023 zijn verdwenen en volgen we het aantal fte's zoals vastgelegd in onze Strategische Personeel Planning.

Voor de onderhoudsbegroting geldt dat we binnen de gestelde normen van 25% blijven voor het reguliere onderhoud. Wel zien we dat deze onderhoudsnorm onder druk komt te staan door hogere kostenstijgingen dan stijging van de huuropbrengsten. Op Prinsjesdag is een korting op de verhuurdersheffing van € 500 miljoen aangekondigd, wat vertaald is in een verlaging van heffingspercentage van 0,562% naar 0,332% van de WOZ-waarden. Deze verlaging wordt gebruikt om eenmalige onderhoudsuitgaven te dekken. Het gaat dan om de vervanging van enkel glas door dubbel glas, extra mutatiepakketten en de vervanging van rookmelders.

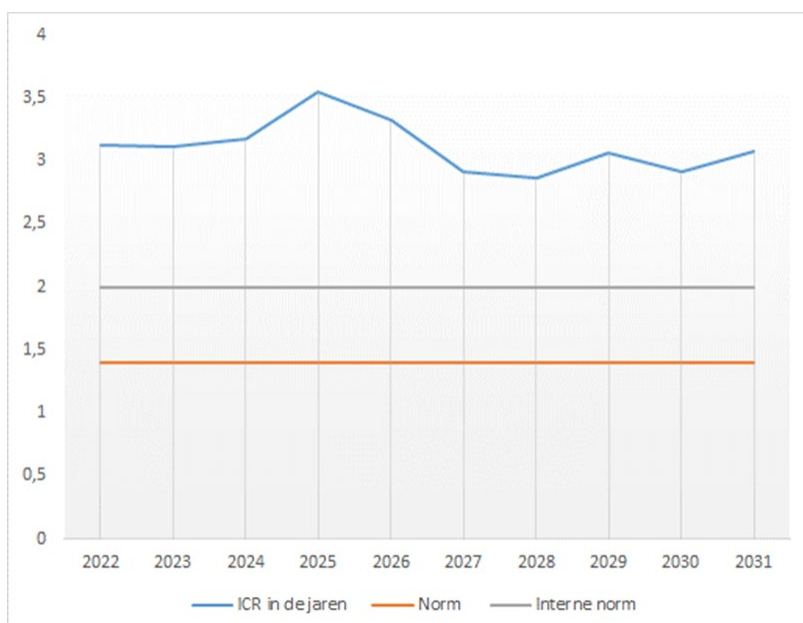
Hieronder is de verdeling van onze huuropbrengsten naar uitgaven opgenomen op basis van de kasstromen voor 2022:



In 2022 geven we aan verhuurdersheffing en vennootschapsbelasting ruim 15% van huur uit. Op totaalniveau bedragen deze begrote uitgaven circa € 9,5 miljoen. Per saldo hebben we een sluitende reguliere exploitatie.

Interest Coverage Rate (ICR)

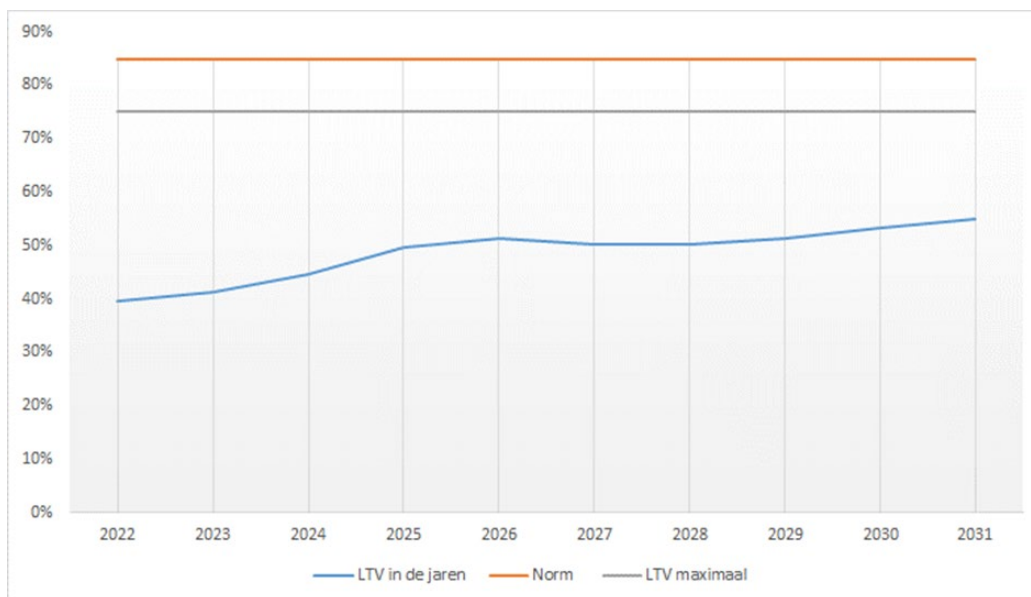
De volgende toets is het bepalen hoe vaak we de rente op onze leningen kunnen betalen uit de kasstromen van de exploitatie. Door externe partijen, de Autoriteit woningcorporaties(Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw(WSW), is bepaald dat uit de kasstromen van de operationele activiteiten de verschuldigde rentelasten minimaal 1,4 keer kan worden betaald. Voor 2022 bedraagt deze indicator, Interest Coverage Rate genaamd, bij ons 3,2. Ten behoeve van onze meerjarenbegroting kijken we naar een tienjaarsperiode. Het verloop van de ICR ziet er dan als volgt uit:



Op basis van bovenstaande grafiek kunnen we concluderen, dat we ruimschoots aan de gestelde norm van 1,4 voldoen.

Loan to Value

De laatste toets, die we doen is hoe onze leningenportefeuille zich verhoudt tot de beleidswaarde. Deze verhouding wordt de Loan to Value genoemd. De eerder genoemde instanties, Aw en WSW, hebben aangegeven dat de lening portefeuille niet meer mag bedragen dan 85% van de beleidswaarde. Per eind 2022 is de leningenportefeuille € 268 miljoen. De beleidswaarde bedraagt per 31 december 2022 € 677 miljoen. Per eind 2022 is de LTV daarmee 39,6%. We voldoen op dat moment ruimschoots aan de norm. Net zoals bij de ICR hebben we ook voor de LTV een confrontatie gemaakt voor de komende tien jaar. Deze ziet er grafisch als volgt uit:



Geconcludeerd kan worden dat door de investeringen die we de komende jaren gaan doen, tegelijkertijd ook de lening portefeuille stijgt en daarmee de LTV. Hierbij blijven we zowel binnen de interne als de externe norm.