

WOON

OP

MAAT



HIER BEN IK THUIS
HET ACTIVITEITENPLAN 2020

INHOUD

0.	Voorwoord.....	2
1.	De plannen van twintigtwintig	3
2.	Gastvrije dienstverlening.....	5
3.	Een passende woning.....	7
4.	Een betaalbare woning.....	10
5.	Duurzaam wonen	12
6.	Prettige wijk	15
7.	Samen	17
8.	Huis op orde.....	20
9.	Exploitatie 2020	22

0. VOORWOORD

Voor je ligt het activiteitenplan 2020. Opgebouwd vanuit de strategische doelstellingen die in ons nieuwe koersplan 'hier ben ik thuis' staan. Het activiteitenplan beschrijft de concrete activiteiten voor 2020.

Rode draad voor 2020 is het thema gastvrijheid: invulling geven aan de ontwikkeling van goed gastheerschap en onze gastgerichtheid zodat onze bewoners zich gastvrij en thuis bij ons voelen.

Verder zetten we stappen in de verbetering van onze woningen. Denk aan het verbeteren van de isolatie van de woningen bij duurzaamheidsprojecten of het zelf opwekken van energie met het plaatsen van zonnepanelen. Daarnaast gaan we, in lijn met ons kwaliteitsprogramma, verder met de nieuwbouw, renovatie en groot onderhoudsprojecten die in de planning staan.

We streven ernaar de komende jaren de wachttijden terug te kunnen dringen voor een huurwoning door de verkoop van sociale huurwoningen te verminderen, nieuwbouw te realiseren, woonfraude aan te pakken en tijdelijke woningen te realiseren waar huurders naar toe kunnen als hun woning wordt gesloopt of verbeterd. Natuurlijk kan je ook een woning met iemand anders ruilen. De komende jaren zetten we daar actief op in. We hopen dat ouderen gebruik gaan maken van de seniorenregeling waarmee makkelijker verhuisd kan worden en onderzoeken hoe we het beste de ruimte in de toewijzingsregels kunnen gebruiken.

En natuurlijk dit alles naast wat we al doen aan verhuur en beheer van woningen. Wat dit in activiteiten en resultaten betekent? Je leest het in ons activiteitenplan 2020.

Oktober 2019

1. DE PLANNEN VAN TWINTIGTWINTIG

1.1 Koersplan 2019 – 2023: Hier ben ik thuis!

Binnen onze organisatie is het afgelopen jaar hard gewerkt om een nieuw koersplan voor de komende periode te formuleren. Het resultaat van afstand nemen, uitzoemen, terugblikken, voortuitkijken en vooral luisteren naar onze samenwerkingspartners heeft een mooi resultaat opgeleverd: De nieuwe koers van Woonopmaat met als titel 'Hier ben ik thuis'. Een plan dat laat zien waar je op mag rekenen. We gaan door op de ingeslagen weg en transformeren naar een netwerkorganisatie met gastvrije dienstverlening voor haar bewoners. Woonopmaat is een maatschappelijke organisatie die zich steeds realiseert waarvoor en voor wie we er zijn.

De keuzes die we hebben gemaakt voor de komende jaren zijn voor ons de sleutels voor 'hier ben ik thuis'.



1.2 Een nieuw activiteitenplan 2020

Het voorliggende activiteitenplan 2020 vloeit voort uit het koersplan en het ondernemingsplan. Het activiteitenplan is opgebouwd aan de hand van de zeven sleutels die op de vorige pagina staan. Per sleutel wordt een korte introductie gegeven voordat aan de hand van de doelstellingen voor 2023 de daaruit volgende activiteiten voor 2020 staan beschreven. Intern hebben we de activiteiten verwerkt in onze begroting voor 2020. Dat is fijn, want dan weet de huurder dat we ook middelen hebben gereserveerd om de activiteiten uit te voeren.

Wil je weten wat we de komende jaren nog meer gaan doen? We verwijzen graag naar het Koersplan en het ondernemingsplan. Beiden staan op onze website.

2. GASTVRIJE DIENSTVERLENING

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

2.1 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. In 2020 werken we aan het gastheerschap van onze medewerkers. Dat doen we door gerichte training en coaching op het gebied van gastvrijheid. Het resultaat zal de klant merken in alle contacten met Woonopmaat.

WE BIEDEN EEN GASTVRIJE DIENSTVERLENING AAN CIRCA 9.000 HUISHOUDENS

2.2 De band met de bewoners is versterkt

Verwachtingen maken we graag waar. We vinden het vanzelfsprekend om een onderscheidende klantbeleving te bieden en belangrijk dat iedere klant zich gezien, gehoord, geholpen en gewaardeerd voelt. We hebben er plezier in om bewoners af en toe te verrassen met een blijk van waardering, een maatwerkoplossing en een goed gesprek. Wij geloven erin dat op deze manier de band met de bewoners wordt versterkt. Een goede klik met bewoners helpt ons beter te worden, daar geloven we in. Zo groeit het vertrouwen in Woonopmaat. In 2020 gaan we door met het loyaliteitsprogramma wat we in 2019, samen met het Huurdersplatform, hebben ontwikkeld. Daarnaast faciliteren we een veertigtal bewonerscommissies in hun activiteiten.

WE BELONEN EN STIMULEREN GOED GEDRAG VAN BEWONERS EN DE TROUWE GOEDE STILLE HUURDER ZETTEN WE IN HET ZONNETJE

2.3 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 hier verschillende suggesties voor gekregen die we de komende jaren verder uitwerken. In 2020 richten we ons op het optimaliseren van de website en het verbeteren van de informatie over onze woonproducten en -diensten. Voor senioren lanceren we de 'seniorenregeling' waarmee senioren uit een eengezinswoning met ondersteuning makkelijker kunnen verhuizen. Daarnaast gaan we verder met het vervolmaken van onze dienstverlening richting nieuwe en vertrekkende huurders. Denk bijvoorbeeld aan after sales.

WE GAAN VERDER MET HET VERVOLMAKEN VAN ONZE DIENSTVERLENING RICHTING NIEUWE EN VERTREKKENDE HUURDERS EN OPTIMALISEREN DE WEBSITE

2.4. Waardering dienstverlening en vertrouwen in Woonopmaat is gegroeid

Hoe waardeert de klant onze gastvrijheid? Heeft hij vertrouwen in Woonopmaat en groeit dit vertrouwen ook? We gaan dat meten. We gebruiken hiervoor voortaan de Net Promotor Score (NPS). In 2019 organiseren we de inrichting van de metingen, vanaf 2020 starten we met het onderzoek. Tevredenheid, betrokkenheid en mate van vertrouwen van huurders in Woonopmaat wordt zo inzichtelijk. Dit vormt de basis voor ons leer- en verbeterproces de komende jaren.

**TEVREDENHEID, BETROKKENHEID EN MATE VAN VERTROUWEN VAN ONZE HUURDERS
MAKEN WE VANAF 2020 INZICHTELIJK MET NIEUWE MEETINSTRUMENTEN**

3. EEN PASSENDE WONING

De druk op de woningmarkt is groot. Dat komt onder andere door de versnelling van de bevolkingsgroei, de overloop uit Amsterdam, de ‘verdunning’ van huishoudens en de uitstroom van beschermd wonen. Ons ultieme doel is een juiste match van vraag en aanbod naar woningen. 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 verhuisketens op gang te brengen, het aanbod voor kleinere huishoudens waaronder jongeren en senioren te vergroten, het aanbod van tijdelijke woningen te vergroten en speciale woningen te realiseren voor extreme overlastveroorzakers.

3.1 Gemiddelde wachttijd voor een woning

De sociale woningmarkt is verstopt geraakt en de wachttijd voor een woning is in 2019 gestegen naar gemiddeld 30 maanden in 2020 zetten we ons in op stabilisatie van de gemiddelde wachttijd. Wij zorgen voor het op gang brengen van verhuisketens. In de komende jaren kunnen we, onder anderen in vervolg op de oplevering van nieuwbouw, de wachttijd gaan verlagen.

DE OPLOPENDE WACHTTIJDEN VOOR EEN BETAALBARE WONING DRINGEN WE TERUG

3.2 Lichte toevoeging woningvoorraad (ruim 200 woningen)

Met nieuwe woningen kunnen we makkelijker een passende woning bieden en door nieuwbouw wordt de verhuisketen actief in gang gezet. De komende jaren zorgen we voor herstructurering van onze (verouderde) voorraad en voeren we sloop-/nieuwbouwprojecten of renovatie projecten uit. Bij elk project onderzoeken we de mogelijkheden om extra woningen toe te voegen en te variëren in typen woningen. Dan kunnen we immers meerdere doelgroepen een passende woning bieden.

In 2020 zijn wij bezig met de voorbereiding en uitvoering van 7 projecten zodat we in de periode 2021 – 2023 ongeveer 200 extra (nieuwe) woningen kunnen opleveren.

MET DE VOORBEREIDING EN UITVOERING VAN 7 VASTGOEDPROJECTEN LEVEREN WE IN DE PERIODE 2021 – 2023 ONGEVEER 200 EXTRA WONINGEN OP

3.3 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 immers behouden voor onze doelgroep. Vanaf 2020 minimaliseren we de verkoop van deze voorraad, focussen we ons op de verkoop van de niet-daeb voorraad (vrije sector) en nemen we initiatief om 10 woningen die we hebben teruggekocht weer in sociale verhuur te nemen.

WE VOEGEN 10 WONINGEN NA TERUGKOOP AAN WOONOPMAAT WEER TOE AAN DE VOORRAAD SOCIALE HUURWONINGEN

3.4 Doorstroomregeling senioren

Wij gaan senioren ondersteunen die willen verhuizen van een eengezinswoning in Heemskerk of Beverwijk naar een appartement, faciliteren met een 'doorstroomregeling'. 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. Laten ze een eengezinswoning achter, dan kan er weer een gezin met kinderen doorstromen die op hun beurt ook weer een (starters)woning achter laten. Een mooie verhuisketen! In 2020 starten we met een experiment en nemen deel aan een woningmarkt voor senioren om de regeling te stimuleren zodat minimaal 10 senioren eind 2020 zijn verhuisd met deze regeling.

MET DE DOORSTROOMREGELING VOOR SENIOREN VERHUIZEN 10 SENIOREN

3.5 Gevarieerder aanbod voor verschillende doelgroepen in nieuwbouwprogramma's

In 3.2. staan verschillende projecten genoemd. Met deze projecten voegen we niet alleen woningen toe. We zorgen ook voor een mix aan woningen voor verschillende doelgroepen bij deze projecten. Deze mix komt tot stand in overleg met bewoners vertegenwoordigd in klankbordgroepen.

3.6 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. In 2020 nemen we dit uitgangspunt standaard mee.

3.7 Instellingverlaters opvangen in nauwe samenwerking met sociale partners

De overheid bezuinigt op zorginstellingen en wil dat huishoudens uit beschermd wonen of opvang zelfstandig gaan wonen. Wij willen natuurlijk ook een thuis bieden aan deze doelgroep maar vinden het belangrijk dat er dan goede afspraken zijn over de begeleiding en mogelijke terugkeer. In de centrumgemeente Haarlem verdwijnen de komende jaren 400 opvangplekken.

In 2020 maken we een afspraak, over de opvang van de bewoners uit deze opvangplekken, met bestuurders van gemeenten, corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties in IJmond / Zuid Kennemerland. Hierbij nemen we ook mee wat we acceptabel vinden aan verdringing van reguliere wachtenden om te voorkomen dat de wachttijd op een woning weer toeneemt.

IN 2020 MAKEN WE AFSPRAKEN OVER DE OPVANG EN BEGELEIDING VAN INSTELLINGVERLATERS

3.8 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 noodgedwongen alleen nog maar mensen met een zware zorgindicatie kunnen huisvesten. Zorgconcepten worden daar op aangepast. Dat betekent andere verwachtingen richting Woonopmaat voor onze woon/-zorgcomplexen. We gaan hierover in gesprek en brengen de wensen en behoeften in beeld.

WE VERKENNEN DE WENSEN EN BEHOEFTE NAAR EIGENTIJDSE HUISVESTINGSVORMEN BIJ ONZE ZORGORGANISATIES

3.9 Woningruil is mogelijk, woonfraude pakken we aan

Een van de manieren om een andere woning te gaan bewonen is ruilen van woning. Dat kan al jaren bij Woonopmaat maar gaan we stimuleren om te zorgen dat meer huishoudens passend wonen. We kijken in 2020 of we data kunnen matchen in ons optiesysteem en organiseren een woningruilevent. Doel is vanaf 2021 meer woningruilen te hebben: tenminste 25 woningruilen per jaar.

Naast woningruil pakken we actief woonfraude aan. Hierdoor spelen we jaarlijks 10 woningen vrij, die weer ingezet kunnen worden voor mensen die in de wachtrij staan voor een woning. In 2020 komen door onze fraudeaanpak 10 woningen beschikbaar voor woningzoekenden.

MET DE FRAUDEAANPAK KOMEN 10 WONINGEN BESCHIKBAAR VOOR WONINGZOEKENDEN

3.10 Project wisselwoningen lanceren

In 2019 hebben we in overleg met de gemeente Heemskerk een goede locatie gevonden om 40 tijdelijke woningen neer te zetten. Begin 2020 worden deze woningen geplaatst. Deze woningen gebruiken we voor bewoners die, wegens sloop of herstructurering, tijdelijk hun woning moeten verlaten. Na oplevering van het project kunnen de bewoners weer terug naar een nieuwe of gerenoveerde woning. Met deze tijdelijke woningen voorkomen we dat we reguliere vrijkomende woningen moeten inzetten bij herhuisvesting. De woningen zijn gasloos.

WE REALISEREN 40 WISSELWONINGEN IN HET CENTRUM VAN HEEMSKERK VOOR BEWONERS DIE TIJDELIJK HUN WONING MOETEN VERLATEN

4. EEN BETAALBARE WONING

Prettig wonen is 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. De komende 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 huurders? Die informeren wij over de hoogte van de woonlast in relatie tot het inkomen.

4.1 Huurverhoging conform het Sociaal Huurakkoord

Eind 2018 sloten Aedes en de Woonbond het Sociaal Huurakkoord. Belangrijk in dit akkoord is een gematigde huurontwikkeling waardoor onze klanten de komende jaren zekerheid hebben over de betaalbaarheid van hun woning. Over de wijze waarop we dit Sociaal Huurakkoord vertalen en toepassen hebben we overleg met het Huurdersplatform. Duidelijk is dat betaalbaarheid van het wonen ook in 2020 bovenaan onze agenda staat.

MET HET HUURDERSPLATFORM MAKEN WE AFSPRAKEN OVER DE UITVOERING VAN HET SOCIAAL HUURAKKOORD

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

De sociale huurwoningen wijzen wij toe volgens 'passend toewijzen'. Dit houdt in dat we geen duurdere sociale woningen toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Om woningzoekenden (en nieuwe huurders) inzicht te geven in de hoogte van de woonlasten in relatie tot de hoogte van het inkomen introduceren we in 2020 de woonlastenindicator van het NIBUD. Door een aantal gegevens in te vullen, ontvang je een advies zodat toekomstige huurders een beter beeld krijgen of ze een bepaalde huurprijs ook echt kunnen betalen in relatie tot de inkomsten en overige uitgaven. Dat voorkomt problemen.

WE GEVEN WONINGZOEKENDEN EN NIEUWE HUURDERS DIGITAAL INZICHT IN DE MAXIMALE WOONLAST DIE BIJ HUN INKOMEN PAST

4.3 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 nu 71% van wat de Rijksoverheid maximaal redelijk acht. In 2020 kijken we of de streefhuren nog wel juist zijn dan wel geactualiseerd moeten worden. Door ook een gematigd huurprijsbeleid in 2020 zorgen we ervoor dat de streefhuur in 2023 gemiddeld 70% wordt.

WE ZORGEN VOOR BETAALBARE WONINGEN EN VOEREN EEN GEMATIGD HUURPRIJSBELEID

4.4 Versnelde isolatieaanpak woningen met een F en G label

We voeren een beleid wat gericht is op het verlagen van het energieverbruik en het verlagen van de CO2 uitstoot. Dit doen we door woningen te isoleren, te voorzien van zonnepanelen en de inzet van energiecoaches. De slechts geïsoleerde woningen, vaak oudere woningen met een Energielabel F of G, pakken we snel aan. In 2020 zijn dit 75 woningen.

WE ZORGEN VOOR EEN VERSNELDE ISOLATIE AANPAK BIJ 75 WONINGEN MET EEN ENERGIELABEL F OF G

4.5 Zonnepanelen bieden we aan tegen een bescheiden maandelijkse bijdrage

De komende jaren plaatsen we bij ongeveer 2000 woningen zonnepanelen. In 2019 zijn we gestart bij eengezinswoningen. In 2020 doen we de huurders van 1200 eengezinswoningen een aanbod. De maandelijkse bijdrage die onze klanten betalen is beperkt. De opbrengst wordt verrekend met de eigen energierekening. De bewoner merkt het verschil direct in de portemonnee.

WE DOEN 1200 HUURDERS EEN AANBOD VOOR PLAATSING ZONNEPANELEN

4.6 Maximaal 200 huurders hebben betalingsachterstand

In 2019 hebben ongeveer 190 huurders een huurachterstand. We zorgen dat dit aantal in 2020 onder de 200 blijft. Omdat we weten dat persoonlijk contact helpt bij het voorkomen van achterstanden kiezen we voor een persoonlijke benadering en gaan we veel op huisbezoek. In 2020 gaan we nog meer bezoeken afleggen, totaal circa 180 bezoeken. Ook onderzoeken we mogelijkheden om de huur digitaal te betalen. Met een 'tikkie' via sms, mail of app bijvoorbeeld.

WE GAAN MEER OP HUISBEZOEK BIJ HUURACHTERSTAND EN ONDERZOEKEN ANDERE MOGELIJKHEDEN OM DE HUUR MAKKELIJK (DIGITAAL) TE BETALEN

4.7 Nul ontruiming als gevolg van betalingsachterstanden

Ontruiming is ontwrichtend voor alle betrokkenen en maatschappelijk gezien erg kostbaar. We vinden iedere ontruimingsprocedure 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.

WE HEBBEN 0 ONTRUIMINGEN ALS GEVOLG VAN BETALINGSACHTERSTAND EN WERKEN DAARVOOR SAMEN MET SOCIALE PARTNERS

5. 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 wel dat de bewoner er niet op achteruit gaat; niet in comfort en niet in de woonlasten. We hebben ons zelf ten doel gesteld om eind 2020 gemiddeld label B te hebben en in 2050 willen we alle woningen volledig energieneutraal hebben. In het kwaliteitsprogramma staat hoe we dat gaan doen en in welke tempo. De uitvoering daarvan doen we samen met bewoners en partners. Want duurzaamheidsambities realiseer je samen.

5.1 Duurzaamheid verankeren in alle keuzes

We zetten het thema duurzaamheid op de agenda en verankeren het onderwerp in alle keuzes die we maken. Dit betekent dat we kiezen voor circulair bouwen bij sloop, nieuwbouw en renovatie. En moeten we een keuze maken die onze eigen organisatie betreft? Ook dan nemen we het onderwerp duurzaamheid mee. In 2019 hebben we met een ecooloog alle projecten doorgesproken en bekeken wat mogelijk is. In 2020 wordt duurzaamheid opgenomen in ons kwaliteitsprogramma, naast betaalbaarheid is dit leidend bij de voorbereiding van projecten.

DUURZAAMHEID EN CIRCULAIR BOUWEN MAAKT ONDERDEEL UIT VAN HET KWALITEITSPROGRAMMA BIJ ONZE VASTGOEDPROJECTEN

5.2 Bewoners ondersteunen om het energieverbruik te verminderen

Duurzaamheid is meer dan techniek alleen, het gaat ook om de mens. Om duurzaam denken èn doen. Daarover gaan we in gesprek met bewoners. In 2019 zijn enkele bestuursleden van het Huurdersplatform gestart als energiecoaches. Zij kunnen in gesprek met bewoners werken aan bewustwording. In 2020 blijven we dit ondersteunen en geven we een 'duurzaamheidsspecial' uit van ons bewonersblad. Ook maken we filmpjes waarin we uitleggen hoe de nieuwe installatie in de woning juist kan worden gebruikt. Natuurlijk met goede tips om energieverbruik te verminderen.

MET ENERGIECOACHES, INSTRUCTIEFILMPJES EN EEN ENERGIE-SPECIAL VAN HET BEWONERSBLAD GEVEN WE ADVIES OVER INSTALLATIES EN VERMINDERING VAN ENERGIEVERBRUIK

5.3 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 niet altijd even comfortabel. Deze woningen worden aangepast met groot onderhoud/renovatie in combinatie met energetische verbeteringen. Daarnaast starten we begin 2020 met een pilot om in deze woningen de CV ketel te vervangen door een betaalbare, stille en energiezuinige warmtepomp. Dit is positief voor de portemonnee van onze klant en goed voor het milieu.

BIJ GROOT ONDERHOUD BRENGEN WE ENERGETISCHE VERBETERINGEN AAN; DAT ZORGT VOOR LAGERE ENERGIELASTEN

5.4 217 extra nieuwe woningen met label A++

In 2019 hebben we een masterplan voor ons vastgoed opgesteld. In dit plan houden we rekening met de uitbreiding van onze woningvoorraad. Dat kan door sloop-/niewbouw of door nieuwe locaties te bebouwen. Bij nieuwbouw voldoen we aan de energieprestatie-eisen. Elke nieuwe woning is super energiezuinig en gasloos. In 2020 zijn we bezig met de voorbereiding en uitvoering van 7 nieuwbouwprojecten die gasloos en super zuinig zijn en voldoen aan het label A++. In 2020 worden de eerste 44 nieuwe woningen opgeleverd, de rest volgt in de jaren daarna.

WE BEREIDEN NIEUWBOUWPROJECTEN VOOR EN REALISEREN EXTRA NIEUWE WONINGEN DIE GASLOOS EN SUPERZUINIG ZIJN

5.5 267 woningen vervangen door nieuwbouw met label A++

In ons masterplan houden we ook rekening met het vervangen van bestaande woningen door nieuwe energiezuinige woningen te bouwen die voldoen aan label A++. We proberen hier de kansen te benutten om meer woningen toe te voegen en te differentiëren in woningtypen. Wij denken daardoor uiteindelijk minimaal 267 en hopelijk zelfs meer dan 300 woningen te kunnen bouwen bij sloop/nieuwbouw projecten. In 2020 zijn we bezig met het voorbereiden, slopen en realiseren van 3 herstructureringsprojecten. In 2020 slopen we 48 woningen en starten we met het bouwen van de eerste nieuwe woningen, de rest volgt in de jaren daarna.

WE VERVANGEN BESTAANDE WONINGEN VOOR NIEUWE WONINGEN MET LABEL A++ EN BENUTTEN KANSEN OM TE DIFFERENTIËREN IN WONINGTYPEN (MINIMAAL 267 WONINGEN)

5.6 2000 woningen voorzien van PV-zonnepanelen

We bieden ruim 2000 huishoudens tegen een bescheiden maandbedrag zonnepanelen aan waardoor de energie nota daalt en de energiemeter soms zelfs achteruit loopt. In 2019 zijn we gestart met het aanbieden van PV zonnepanelen aan huurders van een eengezinswoning. Dit zetten we door in 2020. We gaan 1200 andere eengezinswoningen ook een aanbod doen. En we starten met een experiment om zonnepanelen op een hoogbouwflat te plaatsen.

WE DOEN 1200 HUURDERS EEN AANBOD VOOR PLAATSING VAN PV-ZONNEPANELEN TEGEN EEN BESCHIEDEN MAANDELIJKE BIJDRAGE EN STARTEN MET EEN PILOT OM PV-ZONNEPANELEN TE PLAATSEN OP EEN HOOGBOUWFLAT

5.7 1000 woningen krijgen label upgrade door groot onderhoud/renovatie

We hebben het doel gesteld om voor eind 2020 gemiddeld label B te hebben voor al onze woningen. Dit doen we door bij groot onderhoud/renovatie woningen voor te bereiden op een energie neutrale toekomst en door het plaatsen van extra zonnepanelen (zie 5.6).

Hierdoor zorgen wij ervoor dat de stijging van de energielasten beperkt blijft. De renovatieopgave is relatief groter ten opzichte van nieuwbouw. In 2020 starten we met nieuwe renovatie projecten, zoals de Rijvordtlaan en Poelenburg A/B en gaan we de laatste 79 woningen uit de Muziekburch opleveren.

WE STARTEN MET NIEUWE ONDERHOUDSPROJECTEN EN LEVEREN DE LAATSTE ENERGIEZUINIGE WONINGEN VAN DE MUZIEKBURCH OP

5.8 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. Het maakt een vast onderdeel uit van ons kwaliteitsprogramma, de basis van elk vastgoedproject.

FLORA EN FAUNA HEBBEN EEN PLEK IN AL ONZE VASTGOEDPROJECTEN

5.9 Bij sloop 98% hergebruik van het sloopmateriaal

In ons sloopproject aan de Debora Bakelaan wordt de komende jaren maar liefst 98% van het sloopmateriaal hergebruikt in het zelfde project. In de nieuwbouw, de fundering of onder de nieuw aan te leggen Tolweg. Een goed voorbeeld voor toekomstige projecten en wat we meenemen bij de voorbereiding van andere sloopprojecten.

5.10 Gasloos met een warmtenet (onderdeel 5.1 duurzaamheid in alle beleidskeuzen)

De aanleg van een warmtenet kan een oplossing zijn om woningen van het gas af te halen. Omdat dit een publieke voorziening is, investeren we niet zelf in een warmtenet. We praten wel mee over de mogelijkheden als toekomstig afnemer. Sinds enige tijd zijn we hierover in gesprek met collega corporaties, de gemeenten in de IJmond en de Omgevingsdienst IJmond. Zo denken we mee over de mogelijkheden om onze woningen aan te sluiten. Belangrijke voorwaarde voor ons is dat de energielasten voor onze bewoners niet mogen stijgen. In 2020 zal het project verder vorm krijgen. Eerste stap is het vormgeven van een warmtenet in de wijk Kuenenplein in Beverwijk.

WE PRATEN, ALS TOEKOMST AFNEMER, MEE OVER DE AANLEG VAN EEN WARMTENET. ONZE VOORWAARDE: ENERGIELASTEN VOOR DE BEWONERS STIJGEN NIET

6. 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.

6.1 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. De meest vitale buurten zijn nu eenmaal gemengd van opzet. Bij de renovatie, herstructurering en sloop-/nieuwbouw projecten zorgen wij daarom voor een gevarieerder aanbod voor verschillende doelgroepen. In 2020 werken wij onze definitie en visie op vitale wijken uit. Dit kunnen we dan de komende jaren gebruiken bij de voorbereiding van projecten.

WE WERKEN DE DEFINITIE EN ONZE VISIE OP GEVARIEERDE EN VITALE WIJKEN UIT EN NEMEN DIT MEE BIJ DE VOORBEREIDING VAN PROJECTEN

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

Wijk- en buurtbeheer is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de leefomgeving. Als dit goed gebeurt, is het de verbindende kracht tussen de bewoners en de maatschappelijke organisaties die werkzaam zijn in de buurt. In 2019 zijn onze complexbeheerders opgeleid tot sociaal buurtbeheerders. Zij zijn steeds zichtbaarder in de buurten en makkelijker bereikbaar en aanspreekbaar voor bewoners. Zij zijn de ogen en de oren in de wijk. In 2020 gaan we werken met nieuwe rayons om de verdeling van complexen efficiënter te maken en sociale buurtbeheerders in te zetten in buurten die kwetsbaar zijn. We maken daarbij een plan hoe we de kwaliteit van de buurt verder kunnen verbeteren.

Ook de rol en de inzet van wijkopzichters is in 2019 aangescherpt. De eerste ervaringen zijn goed, de sociaal buurtbeheerders en de wijkopzichters vullen elkaar goed aan waardoor het werk efficiënt en eenduidig naar de bewoners plaatsvindt. Dit zetten we in de komende jaren door.

Zichtbaarheid en aanspreekbaarheid geldt niet alleen voor de wijkopzichters en sociaal buurtbeheerders maar geldt voor alle medewerkers van Woonopmaat. Om onze zichtbaarheid en aanspreekbaarheid te verhogen organiseren we jaarlijks een Woonopmaat Doet!-dag waarbij de hele werkorganisatie actief is in wijken en buurten. Dit verhoogt onze zichtbaarheid en aanspreekbaarheid.

**VERBETERING ZICHTBAARHEID EN AANSPREEKBAARHEID:
VAN COMPLEXBEHEER NAAR SOCIAAL BUURTBEHEER EN DE JAARLIJKSE WOONOPMAAT
DOET!-DAG**

6.3 Ondersteunen van bewonersinitiatieven, samenredzaamheid

We weten dat goed onderling contact van buurtbewoners een goede bijdrage levert aan een prettige wijk. We juichen het toe als burensamenwerking veel samen optrekken, maar we laten mensen hun eigen keuzes maken hoe en in welke mate zij contact met de burens hebben.

Woonopmaat steunt wel actief de initiatieven die vanuit bewoners en bewonerscommissies komen. Dat doen we, naast portiek-/lift gesprekken en klankbordgroepen bijvoorbeeld door de organisatie van jaarlijkse wijkinformatiebijeenkomsten voor onze bewonerscommissies

WE ORGANISEREN WIJKINFORMATIEBIJeenKOMSTEN

6.4 Inzetten op een schone hele en veilige omgeving

Een schoon en hele omgeving is beeldbepalend. Het voelt welkom en er wordt minder snel rommel gemaakt. Omgekeerd: rommel trekt rommel aan en kan onveilig aanvoelen. Als wij zorgen voor een schoon, heel en veilig woongebouw of omgeving, zijn bewoners gemotiveerd om dat zo te houden; en dan houden de wijk prettig! In 2020 werken wij hierbij steeds meer samen met gemeenten. Denk bijvoorbeeld in de wijk Oosterwijk.

We gaan vanaf 2021 werken met beeldkwaliteit voor onze algemene ruimten in de grotere woongebouwen. Dit betekent dat we aan de hand van situatiefoto's in een app objectief kunnen zien of bijvoorbeeld de entree of het trappenhuis, ten opzichte van de norm. schoon, heel, veilig is en, niet onbelangrijk, of er actie nodig is. Dit bereiden we in 2020 voor.

WE WERKEN IN PROJECTEN SAMEN MET DE GEMEENTEN OP HET THEMA SCHOON HEEL EN VEILIG. WE STARTEN MET EEN PILOT STUREN OP BEELDKWALITEIT IN WOONGEBOUWEN

6.5 Adequaat functionerend netwerk

Het leefbaar houden van een wijk kunnen wij niet alleen. Iedereen heeft zijn eigen taak en verantwoordelijkheid: de corporatie, bewoners en bewonerscommissies, huurdersorganisaties, gemeente, politie en maatschappelijke organisaties. Wij zetten ons in om bij te dragen aan een beter functionerend netwerk. De wijkwinkel in de wijk Oosterwijk, geopend in 2019, is daar een goed voorbeeld van. Weer een mooi netwerk met een positieve bijdrage aan een prettige wijk. Een ander project waar we samen gaan werken is burenbemiddeling. Het netwerk wordt gevormd door onder andere de corporaties en Stichting Welzijn Beverwijk (zie ook 7.7.)

WE STARTEN MET ANDERE MAATSCHAPPELIJKE ORGANISATIES HET PROJECT BURENBEMIDDELING IN BEVERWIJK

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

Het is belangrijk dat bewoners weten wat ze van ons kunnen verwachten, wat ze zelf moeten doen en met welke vraagstukken ze waar terecht kunnen. We zorgen voor duidelijke communicatie over ieders rol. In 2019 zijn we gestart met een digitale nieuwsbrief voor onze relaties en samenwerkingspartners. We vertellen wat we doen en nodigen ze uit om met ons mee te doen. Daarnaast zijn we zichtbaar en aanspreekbaar op allerlei uiteenlopende wijkbijeenkomsten.

6.7 Sturen op leefbaarheid

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

Ook de sociale omgeving speelt een rol bij leefbaarheid. Het gaat 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 dan zeer serieus, we reageren snel. Op deze manier willen we het aantal overlastmeldingen (2018: 250) niet verder laten oplopen. En kan een huishouden echt niet meer in een 'normale' woonomgeving wonen, hebben we het project skaeve huse. In 2020 realiseren we, in samenwerking met de gemeente Beverwijk, hiervoor 4 – mogelijk op termijn 7 – units.

WE ZETTEN IN OP <3% OVERLASTMELDINGEN PER JAAR EN DE REALISATIE SKAEVE HUSE
MET 4 UNITS

7. 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 te werken. We gaan daarom voor bewonersbetrokkenheid; samen optrekken, meedoen en meebeslissen bij beleidskeuzes en activiteiten. Daarmee ontstaat betrokkenheid bij prettig wonen en het samen creëren van een thuis.

7.1 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; door betrokkenheid, een thuis te bieden en gastvrij te zijn. Om de betrokkenheid te vergroten, trekken we actief op met het Huurdersplatform. In 2019 hebben we huurders uitgenodigd meer te doen met het Huurdersplatform. De reactie was overweldigend: ongeveer 35 enthousiaste bewoners meldden zich. In 2020 ondersteunen we het Huurdersplatform om hiermee aan de slag te gaan, hetzij in het bestuur, dan wel in huurdersadviesgroepen of bewonerscommissies.

WE ORGANISEREN MET HET HUURDERSPLATFORM BIJENKOMSTEN VOOR BETROKKEN HUURDERS OVER VERSCHILLENDE ONDERWERPEN

7.2 Nieuwe vormen van ‘meedoen’ en meebeslissen’ introduceren

Samen met het Huurdersplatform hebben we een visie op bewonersbetrokkenheid opgesteld. Dat leidt tot een mix van formele en informele vormen om met elkaar in contact te treden, kennis te nemen van elkaars beelden en verwachtingen en samen tot keuzes te komen. We blijven graag werken met werkgroepen en klankbordgroepen en voegen nieuwe vormen toe. In 2019 hebben we het seniorenpanel in het leven geroepen. In 2020 starten we het verkennen van de woonwensen van bewoners en het digitale klantenpanel.

WE GEBRUIKEN HET DIGITALE KLANTENPANEL OM BEWONERS TE BETREKKEN BIJ ONZE BELEIDSKEUZEN

7.3 Bewonersbetrokkenheid is een vanzelfsprekend onderdeel in onze processen

Bouwen aan bewonersbetrokkenheid wordt steeds meer een natuurlijke en vanzelfsprekende handelswijze die verankerd is in onze processen: in een luisterende cultuur en in de hoofden en harten van de medewerkers. Zo ervaren bewoners voldoende invloed op het onderhoud en de dienstverlening rondom hun woning.

De betrokkenheid van bewoners nemen we mee in het programma voor gastvrije organisatie (hoofdstuk 2). We monitoren via periodieke metingen of bewoners zich ook daadwerkelijk meer betrokken gaan voelen. Dat doen we via STEM-onderzoek van het KWH. In 2020 bereiden we deze meting voor.

7.4 Nieuwe bewonersinitiatieven in complexen en buurten worden gestimuleerd

Elke bewoner kan en mag meedenken over beleidskeuzes. We hebben in 2019 een uitnodiging gedaan om mee te praten in het Huurdersplatform (zie 7.1). Maar het kan ook dichterbij huis. Als er initiatieven van bewoners zijn voor complexen en buurten, nemen we

deze serieus. Wij kijken hoe iets kan worden geregeld. Uiteraard moeten we rekening houden met maximale bedragen die we per verhuureenheid aan leefbaarheid mogen besteden. De richtlijnen en het proces voor bewonersinitiatieven houden we in 2020 tegen het licht. Zo geven we op een makkelijke en laagdrempelige manier groen licht aan goede initiatieven van bewoners!

WE STIMULEREN BEWONERSINITIATIEVEN EN MAKEN DE UITVOERING VAN GOEDE IDEEËN LAAGDREMPELIG

7.5 Digitaal klantenpanel operationeel

Niet iedereen die met ons mee wil denken, vindt het prettig om in werkgroepen te zitten en actief naar bijeenkomsten te gaan. Het is makkelijker om thuis achter de computer een paar vragen van ons te beantwoorden. We introduceren het digitale klantenpanel. In 2019 hebben zich al ongeveer 500 leden aangemeld. Vanaf 2020 gaan we het klantenpanel actief inzetten en in elk geval drie keer een vragen voorleggen over een bepaald beleidsonderwerp.

BEWONERS DENKEN MEE IN EEN DIGITAAL KLANTENPANEL MEE OVER ONS BELEID

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

De afgelopen jaren hebben wij meerdere woningen verkocht in appartementengebouwen. In deze complexen wonen 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 in verenigingen van eigenaren een positieve invloed heeft op fijn wonen in het woongebouw. De komende jaren richten we klankbordgroepen op om hier invulling aan te geven. Om elkaar beter te leren organiseren en stimuleren we in de woongebouwen gemeenschappelijke bijeenkomsten per woongebouw.

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

We hebben het al aangegeven: alleen ga je harder, samen kom je verder. 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 ook voor co-creëren; niet alleen met bewoners maar ook met onze maatschappelijke partners. Een mooi voorbeeld is de wijkwinkel in Oosterwijk (zie # ...). Een ander project waarin we samenwerken is de opstart van het project burenbemiddeling van de Stichting Welzijn te Beverwijk.

MET DE STICHTING WELZIJN WERKEN WE VANAF 2020 SAMEN AAN BURENBEMIDDELING

8. 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 beheeren 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.

8.1 Gezonde bedrijfsvoering; rentmeesterschap

We gaan voor rentmeesterschap. Met het vermogen dat door onze bewoners is opgebracht gaan we dan ook heel zorgvuldig om. Via een actief financieel beleid zorgen we dat we gezond blijven. Dit beleid hebben we beschreven in onze visie op vermogen. Hierin staan kengetallen, indicatoren en interne normen waar we ons aan houden. De kern is dat we de exploitatie sluitend hebben en houden. En moeten we activiteiten of externe ondersteuning, denk aan de uitvoering van projecten, inhuren dan doen we dat aan de hand van een gedegen aanbestedingsbeleid wat we in 2020 gaan herijken.

WE GAAN ZORGVULDIG OM MET GELD WAT DOOR BEWONERS IS OPGEBRACHT. DE EXPLOITATIE IS SLUITEND EN WE VOLDOEN AAN ALLE KENGETALLEN. AANBESTEDING GEBEURT CONFORM DE RICHTLIJNEN.

8.2 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 gaan we de bewoners meer en meer gastvrij bedienen. 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. Onze nieuwe HR visie geeft hier invulling aan. In 2019 zijn we gestart met het project loopbaan, een initiatief van Noord-Hollandse woningcorporaties. Dit zetten we door in 2020. Omdat een fijn werkklimaat van invloed is op de ontwikkeling en werkplezier van medewerkers creëren we een gastvrij kantoorpand; voor de medewerker en de klant! In 2020 brengen we de mogelijkheden in beeld starten we met het monitoren van de tevredenheid van medewerkers. We willen dat doen via een eNPS-meting; in lijn met hoe we extern bij onze klanten de beleving monitoren. Daar starten we in 2020 mee. De uitkomsten gebruiken we voor gerichte verbeteringen. Tegelijkertijd brengen we 'de reis van de medewerker' in kaart, we maken inzichtelijk hoe we onze werkgeversrol invullen op cruciale momenten in ieders loopbaan bij Woonopmaat.

VANAF 2020 GAAN WE STAP VOOR STAP AAN DE SLAG MET DE UITVOERING VAN ONZE NIEUWE HR VISIE EN DE METING VAN DE TEVREDENHEID VAN MEDEWERKERS

8.3 Gastvrij leiderschap bevordert organisatieontwikkeling

Bij een gastvrije organisatie hoort ook een leiderschapsstijl die gastvrij is. Hierin is samenwerking belangrijker dan autoriteit. Het resultaat van de gebundelde krachten van alle betrokkenen. Dat is het succes van Woonopmaat en haar gastvrije dienstverlening. Leidinggevendens volgen sinds 2019 samen een leiderschapsprogramma 'leidinggeven aan

een veranderende organisatie' om de gewenste leiderschapsstijl te hanteren. In 2020 loopt dit traject door.

8.4 Innovatie lab 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. Geheel nieuw daarin wordt ons innovatie lab. Een broedplaats voor nieuwe ideeën. In 2020 starten we met dit aanjaagteam. Het eerste onderwerp wat we ter hand nemen is verdere digitalisering van het informatie systeem, waaronder de correspondentie.

IN HET INNOVATIELAB WORDEN IDEEËN UITGEDACHT OM DE COMMUNICATIE MET ONZE HUURDERS TE DIGITALISEREN

8.5 Communicatieve wooncorporatie

We geven inhoud aan de communicatieve wooncorporaties. We kunnen luisteren en heldere boodschappen uitdragen. We zorgen voor heldere verwachtingen en leggen op transparante wijze verantwoording af. Dat doen we vanuit een doordachte visie op communicatie. Onderdeel hiervan is de communicatie met onze klant; hoe kan dat meer op maat, verstandiger en sneller? In 2020 onderzoeken we wie ons bewonersblad voortaan per mail wil ontvangen. Dat is voor de klant en voor ons makkelijk en spaart het milieu! Daarnaast zorgen we voor een TV serie 'Thuis in de IJmond'. Dit is een serie op de lokale televisie waar we wonen in de IJmond belichten en bewoners centraal stellen. Met onze samenwerkingspartners gaan we in debat tijdens een netwerk café. In dit café agenderen we een actueel onderwerp voor partners.; hoe groot is het thema, wat zijn de problemen, hoe en met wie lossen we dit op.

MET EEN TV-SERIE 'THUIS IN DE IJMOND', DE ORGANISATIE VAN EEN NETWERKCAFE EN DE VRAAG AAN BEWONERS OF HET BEWONERSBLAD PER MAIL KAN WORDEN VERZONDEN GEVEN WE INHOUD AAN DE COMMUNICATIEVE WOONCORPORATIE

8.6 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. In 2019 hebben we een risicokaart opgesteld voor het halen van de doelstellingen uit het Koersplan. We zorgen, ook in 2020, dat dit actueel blijft en dat we de nodige maatregelen nemen wanneer dat nodig is. Alles om de gastvrije corporatie te zijn en te blijven die een thuis biedt aan haar bewoners en medewerkers.

8.7 Social return

Samenwerken met maatschappelijke instellingen levert ook een basis voor 'social return'. Het leveren van een concrete bijdrage aan het verkleinen van de arbeidsmarkt van een specifieke groep kwetsbaren. Samen met collega corporaties, IJmond Werkt en samenwerkingspartners/leveranciers helpen we 20 mensen aan het werk.

9. EXPLOITATIE 2020

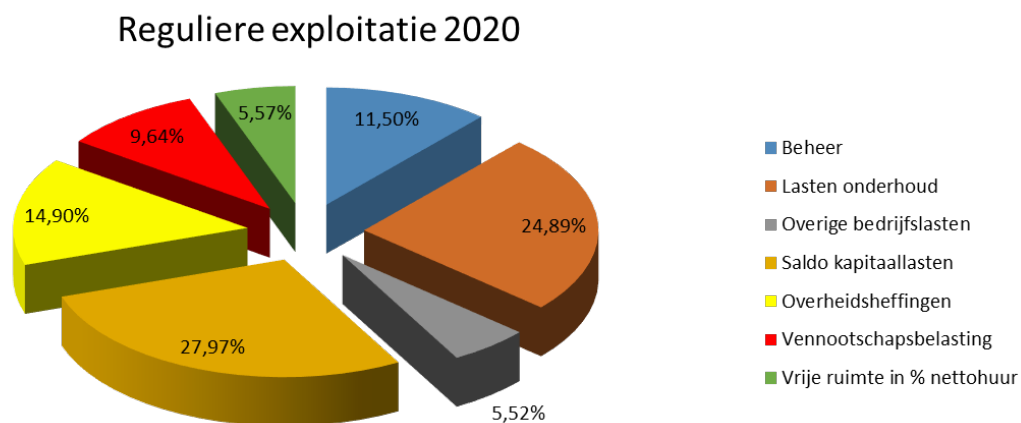
De begroting voor 2020 bestaat uit verschillende onderdelen: een beheerbegroting, een onderhoudsbegroting en een (des) investeringsbegroting. Deze begrotingen zijn opgenomen in de bijlagen bij dit activiteitenplan.

Bij het opstellen van de diverse begrotingen hebben we, zoals genoemd in paragraaf 8.1., 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.

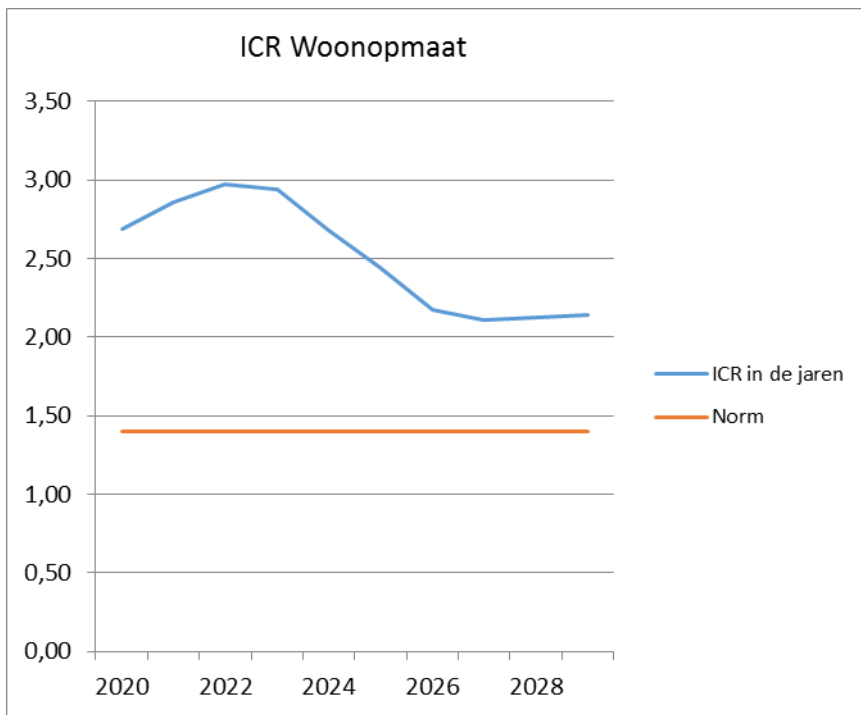
Hieronder is de verdeling van onze huuropbrengsten naar uitgaven opgenomen.



Zoals je ziet, voldoen we in 2020 niet aan de interne norm van beheer. We komen op een aandeel van 11,5%, waar een norm van 11,25% is benoemd. In euro's wijken we in 2020 € 152.000 van de norm af. De reden voor de extra uitgaven ligt vooral in specifieke projecten in 2020, zoals de opleidingen op het gebied van gastvrijheid (hoofdstuk 2) en het opzetten van het nieuwe aanbestedingsbeleid (hoofdstuk 8). De onderhoudsbegroting valt binnen de gestelde norm van 25%. In 2020 geven we aan verhuurdersheffing en vennootschapsbelasting bijna 25% van huur uit. Op totaalniveau bedragen deze begrote uitgaven bijna € 15 miljoen.

Interest Coverage Rate (ICR)

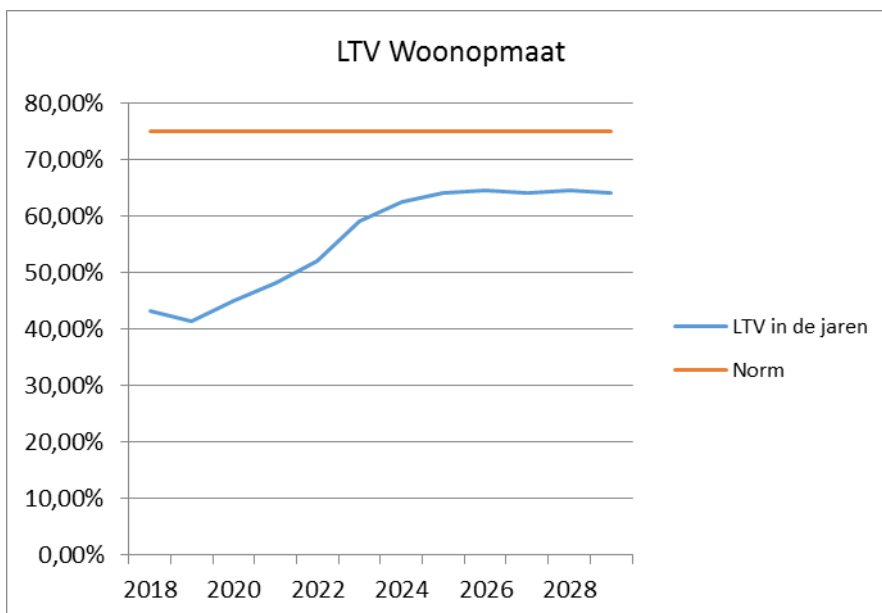
De volgende toets is het bepalen hoe vaak we de rente op onze leningen kunnen betalen uit de kasstromen van de exploitatie. Door externe partijen, de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw, is bepaald dat uit de kasstromen van de operationele activiteiten de verschuldigde rentelasten minimaal 1,4 keer kan worden betaald. Voor 2020 bedraagt deze indicator, Interest Coverage Rate genaamd, bij ons 2,7. 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 leningportefeuille niet meer mag bedragen dan 75% van de beleidswaarde. Per eind 2019 is de leningenportefeuille € 236 miljoen. De beleidswaarde bedraagt per 1 januari 2020 € 570 miljoen. Per 1 januari 2020 is de LTV 43%. 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 we met de huidige nieuwbouw en renovatieopgave beneden de gestelde norm blijven.