



WOON

OP

MAAT

**HIER BEN IK THUIS
HET ACTIVITEITENPLAN 2021**

Woonopmaat Activiteitenplan 2021

Heemskerk, november 2020

Sjoerd Hooftman
Martin Feenstra
Kees Fes
Nico van Zutphen
Carin Bruil

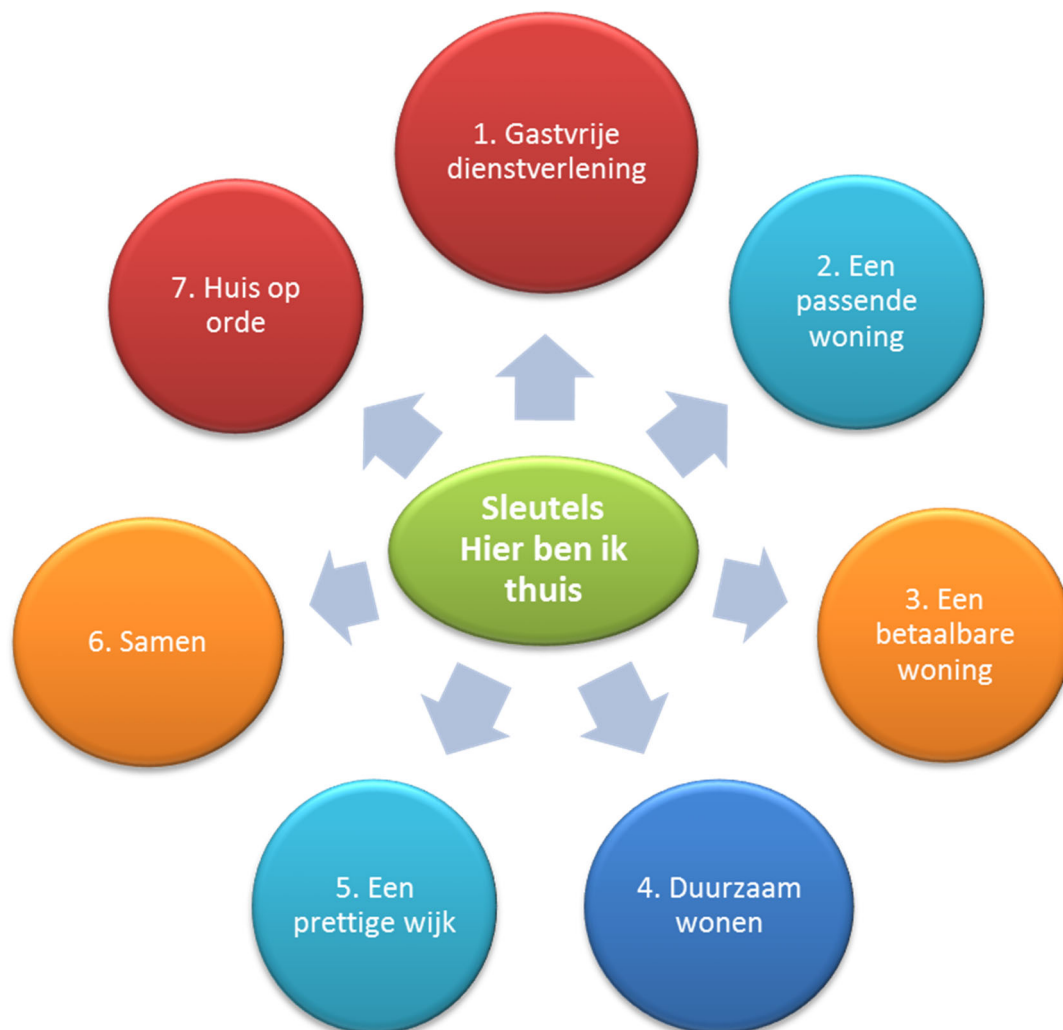


INHOUD

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 2021.....	26

0. VOORWOORD

Voor je ligt het activiteitenplan 2021. Opgebouwd vanuit de strategische doelstellingen die in ons koersplan 'Hier ben ik thuis' staan. Het activiteitenplan beschrijft de concrete activiteiten voor 2021.



Covid-19

Terwijl we het activiteitenplan voor het komende jaar vormgeven staat alles in de wereld in het teken van Covid-19. De impact op onze dienstverlening en de betrokkenheid van bewoners bij projecten is groot. Voorop staat dat we geen enkel gezondheidsrisico nemen. Om toch de dienstverlening door te kunnen zetten zijn we creatief geweest. We verhuren zoveel mogelijk contactloos, voeren reparaties uit met extra veiligheidswaarborgen, blijven zichtbaar in de wijk, voeren vooral vastgoedprojecten en onderhoud uit aan de buitenzijde van woningen en organiseren bewonersbijeenkomsten waarbij de 1,5 meter kan worden gewaarborgd. De Coronacrisis raakt een deel van onze bewoners in de portemonnee. We gaan met deze bewoners in gesprek en bieden maatwerkoplossingen. Dit alles continueren we. Uiteraard binnen de richtlijnen van de overheid. Woonopmaat heeft een goede financiële positie en kan tegen een stootje. Wat de financiële impact op de langere termijn is blijkt uit de meerjarenbegroting.

Rode draad 2021

Woonopmaat maakt zich, naast de ontwikkelingen rondom Covid-19, ook zorgen over de oplopende wachtlijsten voor woningzoekenden. Deze zijn in twee jaar tijd hard toegenomen en bedraagt nu, oktober 2020, gemiddeld 39 maanden voor een woning. Het zal niemand verbazen dat onze rode draad voor 2021 dan ook het terugdringen van de oplopende wachtlijsten is. Dat we onze focus richten op de wachtlijsten, betekent niet dat we niet meer werken aan de centrale thema's van 2019 en 2020 (bewonersbetrokkenheid respectievelijk gastvrijheid). Dat loopt uiteraard gewoon door en daar zetten we ons onverminderd voor in.

Verbetering woningen; samen met bewoners

Verder gaan we door met het omlaag brengen van de energielasten van onze bewoners. Denk aan het verbeteren van de isolatie van de woningen bij verduurzamingsprojecten of het zelf opwekken van energie door bijvoorbeeld het plaatsen van zonnepanelen. Daarnaast gaan we, in lijn met ons onze voornemens, verder met nieuwbouw, herstructurering, renovatie en groot onderhoudsprojecten die in de planning staan. Belangrijk vinden wij de betrokkenheid van de bewoners bij de verbetering van de woningen. Wie weet nu beter dan de bewoner wat er moet gebeuren om een fijn thuis te bieden? Per project bekijken we hoe we de inbreng van bewoners vorm kunnen geven.

Basis op orde en SAMENwerken

In dit activiteitenplan kun je lezen wat we in 2021 gaan doen. Dat doen we vanuit twee belangrijke principes: de basis bij Woonopmaat moet op orde zijn en blijven en we werken SAMEN, intern en extern vanuit gastvrijheid.

En natuurlijk dit alles naast wat we al doen aan verhuur en beheer van woningen om onze bewoners een fijn thuis te bieden.

Veel leesplezier!

november 2020

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. De uitdagingen voor de komende jaren: De band met onze huurders versterken en diensten en woonproducten in lijn brengen 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 door coaching op het gebied van gastvrijheid. Met partners die ook contact hebben met onze bewoners gaan 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 en belangrijk dat iedere bewoner en klant zich gezien, gehoord, geholpen en gewaardeerd voelt. We doen hierbij 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. We verbeteren dit continue. Bewonersbetrokkenheid is vanzelfsprekend bij onze project- en onderhoudswerkzaamheden (zie 6.3). Daarnaast faciliteren we een veertigtal bewonerscommissies in hun activiteiten en introduceren we nieuwe huurders bij deze commissies.

WE BIEDEN GOEDE DIENSTVERLENING, VERRASSEN ONZE HUURDERS DOOR ONVERWACHTE AANDACHT EN BRENGEN 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 hier van onze bewoners suggesties voor gekregen die we uitwerken. Komend jaar richten we ons op het optimaliseren van de website. We zorgen voor goed leesbare teksten (B1-niveau) en makkelijke formulieren op onze website om iets te vragen of te melden. Huurders kunnen de huur betalen met een eenvoudige digitale link en we onderzoeken of er vraag is naar een

digitaal bewonersblad. De jaarlijkse huuraanpassing doen we digitaal en vanaf komend jaar ook de afrekening stook- en servicekosten en de eindafrekening.

WE OPTIMALISEREN DE WEBSITE IN TAAL EN SELF-SERVICE FORMULEREN EN WE BIEDEN MEER 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? We meten dat op verschillende manieren. Dit jaar startten we met Net Promotor Score (NPS). Tevredenheid, betrokkenheid en mate van vertrouwen van bewoners in Woonopmaat hebben we samen met KWH meetbaar gemaakt. Dit vormt de basis voor ons leer- en verbeterproces de komende jaren.

WE METEN ONZE DIENSTVERLENING CONTINU EN HEBBEN OOK 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 steeds groter. 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, 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 is in het najaar 2020 opgelopen tot gemiddeld 39 maanden. Komend jaar zetten we ons in op stabilisatie van de gemiddelde wachttijd. Wij zorgen voor het op gang brengen van doorstroming en verhuisketens. In de komende jaren kunnen we, onder anderen in vervolg op de oplevering van nieuwbouw en andere slimme oplossingen, de wachttijd stabiliseren en wellicht iets verlagen. Het heeft onze bijzondere aandacht welke wij aan verschillende overlegtafels met belanghebbenden en bewoners willen bespreken om te komen tot snelle resultaten.

WE STABILISEREN DE GROEI IN GEMIDDELDE WACHTTIJD VOOR EEN WONING OP MAXIMAAL 40 MAANDEN.

2.2 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. Naast nieuwbouw zorgen we de komende jaren voor herstructurering van onze (verouderde) voorraad en voeren we 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 typen woningen. Dan kunnen we immers meerdere doelgroepen een passende woning bieden.

In 2021 zijn wij bezig met de voorbereiding en uitvoering van vier nieuwbouwprojecten. Dit zijn De Slotvrouw in Heemskerk, de Kingsford Smitstraat, het Slotakkoord en onder voorbehoud ook de Grebbestraat in Beverwijk. We verwachten deze woningen begin 2022 op te leveren. Daarnaast start de voorbereiding van nieuwe herstructureringsprojecten en maken plannen voor nieuwe plangebieden en bouwlocaties, zodat we in de periode 2022 – 2023 ongeveer 300 extra (nieuwe) woningen kunnen opleveren.

MET DE VOORBEREIDING EN UITVOERING VAN ONDER ANDERE VIJF NIEUWBOUWPROJECTEN LEVEREN WE IN DE PERIODE 2021 – 2023 TOTAAL 449 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 immers behouden voor onze doelgroep. We focussen ons met name 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 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 sinds dit jaar senioren die willen verhuizen van een eengezinswoning in Heemskerk of Beverwijk naar een appartement. Hiervoor is, 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 verhuistap voor deze groep eenvoudiger. We kijken hoe we met de ervaringen van het experiment kunnen komen tot een definitieve regeling. We nemen deel aan een seniorenmarkt en gaan verder met de introductie van de verhuiscoaches.

WE STELLEN DEFINITIEVE DOORSTROOMREGELING VOOR SENIOREN OP EN ZETTEN IN OP ACTIEVE VERHUISCOACHES EN NEMEN DEEL AAN EEN SENIORENMARKT.

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 voorraad (zie 2.2). We zorgen met deze toevoeging ook voor een mix aan 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 de wisselwoningen, 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 tweede helft van het komende jaar wordt hiertoe de verhuur van de nieuwbouwwoningen in het project De Slotvrouwe en de Kingsford Smitstraat opgestart.

WE STARTEN DE VERHUUR VAN DE 241 NIEUWBOUW SOCIALE HUURWONINGEN VAN DE SLOTVROUWE EN DE KINGSFORD SMITSTRAAT.

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.

2.7 Instellingverlaters opvangen in nauwe samenwerking met sociale partners

In Haarlem verdwijnen de komende jaren circa 400 opvangplekken voor huishoudens uit instellingen. Onlangs startten we middels de ondertekening van het Pact van Uitstroom, met de uitvoering van het tienpuntenplan Pact van Uitstroom. 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. Hierover maken we vervolgafspraken.

WE GEVEN INVULLING AAN HET TIENPUNTENPLAN 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. Dit heeft gevolgen voor de locaties die Woonopmaat verhuurt aan deze zorgaanbieders. We gaan in gesprek met deze partijen om te bepalen waar het vastgoed moet worden aangepast en welke kansen er zijn om leegkomende woningen geschikt te maken voor doelgroepen van Woonopmaat.

WE GAAN IN GESPREK MET ONZE ZORGAANBIEDERS 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 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 over een jaar ten minste 10 woningen beschikbaar te krijgen voor woningzoekenden.

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

2.10 Wisselwoningen realiseren

In 2020 hebben we in overleg met de gemeente Heemskerk 40 wisselwoningen gerealiseerd in het centrum van Heemskerk. Deze woningen gebruiken we voor bewoners die, wegens sloop of herstructurering, tijdelijk hun huurwoning moeten verlaten. Na oplevering van het betreffende project kunnen de bewoners weer terug naar de nieuwe of gerenoveerde woning. We gaan in gesprek met de gemeenten Heemskerk en Beverwijk om bij het stationsgebied Heemskerk maximaal 100 wisselwoningen te plaatsen. De doelgroep daarvoor is divers en bestaat uit onder andere bewoners die vanwege werkzaamheden hun

woning moeten verlaten, starters en spoedzoekers. Met deze tijdelijke woningen hopen wij de oplopende wachtlijsten te stagneren of zelfs iets te verlagen.

**WE ZETTEN IN OM BIJ HET STATION VAN HEEMSKERK MAXIMAAL 100
WISSELOWONINGEN TE PLAATSEN ALS OPLOSSING VOOR DE OPLOPENDE WACHTLIJSTEN.**

3. 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 ontruimingen 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 MAKEN MET HET HUURDERSPLATFORM AFSPRAKEN OVER DE UITVOERING VAN HET HUURAKKOORD BIJ DE JAARLIJKE HUURAANPASSING 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 2020). De streefhuren herijken we op basis van het bieden van een evenwichtig aanbod in de diverse huurprijscategorieën. Aansluitend gaan we het nieuwe beleid toepassen.

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

3.4 Versnelde isolatieaanpak woningen met een F en G label

De woonlast wordt 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. In 2020 zijn we gestart met het versneld isoleren van deze woningen naar energielabel C. Dat doen we door alleen 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 nog eens vier projecten. In totaal gaat het in 2021 om meer dan 300 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 MINIMAAL 300 WONINGEN MET EEN LAAG ENERGIELABEL.

3.5 Zonnepanelen bieden we aan tegen een maandelijkse bijdrage

Het komende jaar doen we de bewoners van eengezinswoningen zonder zonnepanelen een aanbod. 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 DE EENGEZINSWONINGEN 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 loopt, mede door de Coronacrisis, iets op. Er zijn nu iets meer dan 200 huishoudens met een achterstand. Een groeiend aantal bewoners kampt met een onzekere inkomenspositie. Dat vinden we een zorgelijke ontwikkeling en daarom zoeken we altijd het contact met bewoners met een huurachterstand. We bieden de mogelijkheid om met IDEAL de huur te voldoen en werken

met de gemeente Beverwijk, zorgverzekeraars en energieleveranciers samen in het project 'vroeg signalering'.

WE ONDERHOUDEN INTENSIEF CONTACT MET BEWONERS MET HUURACHTERSTAND, BIEDEN DIGITALE MOGELIJKHEDEN OM DE HUUR TE VOLDOEN EN STARTEN IN DE GEMEENTE BEVERWIJK MET DE PILOT 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 (kleinschalige) pilot in het project warmtenet met HVC en collega-corporaties. We zorgen zo voor een goede vertaling van de concept visie van de gemeenten op energietransitie. De verwachting is dat de visie binnenkort beschikbaar is. Daarnaast komt het innovatielab begin volgend jaar met voorstellen op duurzaamheidsgebied (zie 7.4).

WE NEMEN DEEL AAN EEN KLEINSCHALIG EXPERIMENT WARMTENET MET HVC , GEMEENTE EN COLLEGA-CORPORATIES EN VANUIT HET INNOVATIELAB KOMEN VOORSTELLEN OP DUURZAAMHEIDSVLAK.

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. We gaan hiermee door en geven we een 'duurzaamheidsspecial' uit van ons bewonersblad. Ook maken we filmpjes waarin we uitleggen hoe de nieuwe (mechanische) installatie in de woning juist kan worden gebruikt. Natuurlijk met goede tips om energieverbruik te verminderen.

WE ONDERSTEUNEN BEWONERS BIJ DE VERMINDERING VAN ENERGIVERBRUIK MET ENERGIECOACHES, INSTRUCTIEFILMPJES EN EEN ENERGIE-SPECIAL VAN HET BEWONERSBLAD.

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 met groot onderhoud en renovatie in combinatie met energetische verbeteringen. De pilot warmtepompen geeft ons inzichten in de mogelijkheden om bestaande woningen gasloos

Verder gaan we aan de slag om de ervaren woonkwaliteit, zoals vertaald in de Aedes Benchmark, van onze huurders te verbeteren.

WE EVALUEREN DE PILOT WARMTEPOMPEN ALS ALTERNATIEF VOOR CV KETELS EN WERKEN AAN EEN PLAN VOOR VERBETERING VAN ERVAREN WOONKWALITEIT.

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 start de nieuwbouw van 40 A+++ eengezinswoningen aan de Kingsford Smitstraat in Beverwijk en de nieuwbouw van 54 nieuwe sociale huur A++ appartementen/eengezinswoningen en 20 koopwoningen aan de Ann Burtonlaan in Beverwijk (Slotakkoord).

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 2021 zijn we ook bezig met het voorbereiden van nieuwe herstructureringsprojecten zoals de Geelvinckstraat en de planvorming van nieuwe plangebieden zoals het Centrumplan en De Velst in Heemskerk.

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 energie nota daalt en de energiemeter soms zelfs achteruit loopt (zie 3.5). We gaan hiermee door.

WE GAAN DOOR MET HET AANBIEDEN VAN PV-ZONNEPANELEN OP EENGEZINSWONINGEN EN MAKEN HIERVOOR EEN AANGESCHERPT MARKETINGPLAN.

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/B en de Antonio Morstraat in Heemskerk. Daarnaast start de voorbereiding van meerdere nieuwe verduurzamingsprojecten voor uitvoering in 2022 (zie 3.4). Zo komen we eind volgend jaar uit op een energie-index van 1.5.

WE STARTEN VERDUURZAMINGSPROJECTEN OM EIND 2021 GEMIDDELD ENERGIE INDEX (EI) 1.5 TE HEBBEN GEREALISEERD.

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 BORGEN ONZE ZORG VOOR FLORA EN FAUNA BIJ ONZE VASTGOEDPROJECTEN.

4.9 Bij sloop 98% hergebruik van het sloopmateriaal

In ons slooppject 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 slooppjecten.

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. Wij werken onze definitie en visie op vitale wijken uit en stellen we in lijn daarmee samen met andere betrokkenen de gebiedsvisie voor de wijken Oosterwijk in Beverwijk en het Centrumplan in Heemskerk op.

WE WERKEN ONZE VISIE OP GEVARIEERDE EN VITALE WIJKEN UIT EN NEMEN DIT MEE BIJ HET OPSTELLEN VAN DE WIJKVISIES VOOR OOSTERWIJK EN HET CENTRUMPLAN.

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 dan ook 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. Komend jaar gaan alle medewerkers een dagdeel de wijk in of zitten bij de receptie. Ook organiseren we wederom een Woonopmaat Doet!-dag voor onze bewoners.

WE VERGROTEN DE ZICHTBAARHEID EN AANSPEEKBAARHEID DOOR EEN DAGDEEL-INZET VAN MEDEWERKERS IN DE WIJK EN DE JAARLIJKSE WOONOPMAAT DOET!-DAG.

5.3 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 burens 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. Ook volgend jaar organiseren we weer wijkinformatiebijeenkomsten en

onderzoeken we de mogelijkheden voor een tweezijdig communicatiekanaal per complex wijk of buurt en onderzoeken we de mogelijkheden van community building.

WE ORGANISEREN WIJKINFORMATIEBIJEENKOMSTEN EN ONDERZOEKEN DE MOGELIJKHEDEN VAN EEN TWEEZIJDIG COMMUNICATIEKANAAL EN COMMUNITYBUILDING.

5.4 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 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 gaan werken met 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.

WE WERKEN MET BEELDKWALITEIT VOOR DE ALGEMENE RUIMTEN IN WOONGEBOUWEN.

5.5 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, 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, de pilot buurtbemiddeling in Beverwijk en het project vroegsignalering in Beverwijk zijn daar goede voorbeelden van. We verbeteren continu het project buurtbemiddeling en continueren de andere samenwerkingen.

WE VERBETEREN CONTINU HET PROJECT BURENBEMIDDELING EN CONTINUEREN DE SAMENWERKING BIJ VROEGSIGNALERING EN DE WIJKWINKEL OOSTERWIJK IN BEVERWIJK.

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

Het is belangrijk dat bewoners en onze 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 eveneens 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 serieus, we reageren snel. We zien een stijging van het aantal overlastklachten als gevolg van het meer thuiswerken door de corona-maatregelen (geluidsoverlast, burenruzies). Wanneer mogelijk zetten we bij eenvoudiger overlastzaken het genoemde project buurtbemiddeling in Beverwijk in.

Bij leefbaarheid gaat het ook om goed onderhouden groen nabij onze complexen. Daarom geven we het groenonderhoud een impuls.

WE WERKEN SAMEN MET BUURTBEMIDDELING BEVERWIJK BIJ EENVOUDIGE OVERLASTZAKEN EN ZORGEN VOOR EEN IMPULS VAN HET GROENONDERHOUD 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 mooiste 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.

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; door betrokkenheid, een thuis te bieden en gastvrij te zijn. Om de betrokkenheid te vergroten, trekken we actief op met het Huurdersplatform en geven we in 2021 verder vorm en ondersteuning aan de huurdersadviesgroep (een adviesorgaan voor het Huurdersplatform). 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 HUURDERSADVIESGROEP ALS ADVIESORGAAN 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 nieuwe vormen van betrokkenheid geïntroduceerd zoals het digitale klantenpanel, klankbordgroepen bij projecten en het seniorenpanel in het leven geroepen. In 2021 verkennen we de woonwensen en keuzemogelijkheden van bewoners met het digitale klantenpanel. Bewonerspanels zetten we komend jaar in om input te krijgen voor de prestatieafspraken nieuwe stijl die we maken met de gemeenten en collega corporatie Pré Wonen.

WE GEBRUIKEN HET DIGITALE KLANTENPANEL OM BEWONERS TE BETREKKEN BIJ ONZE BELEIDSKEUZEN OVER WOONWENSEN EN KEUZEMOGELIJKHEDEN. VIA BEWONERSPANELS KRIJGEN WE INPUT VOOR DE NIEUWE PRESTATIEAFSPRAKEN.

6.3 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 hebben bewoners voldoende invloed op het onderhoud en de dienstverlening rondom hun woning. Bij renovatie en herstructureringsprojecten werken we met klankbordgroepen vanaf de start van het project. We zijn bij het Euratomplein een pilot gestart om via dialoog de bewonerscommissie en bewoners te betrekken bij de voorbereiding van het project. Het gaat om het maken van een ‘foto’ van het complex op basis van onder andere de wensen van bewoners, leefbaarheid, duurzaamheid, toegankelijkheid en beoogde strategie. Het

resultaat is het bepalen van de voorkeursscenario's die worden onderzocht bij de verdere voorbereiding van het vastgoedproject.

WE BETREKKEN BEWONERS BIJ HET MAKEN VAN EEN 'FOTO' VAN EEN COMPLEX EN DE SCENARIOKEUZEN DIE WORDEN ONDERZOCHT BIJ DE VERDERE VOORBEREIDING VAN HET VASTGOEDPROJECT.

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 worden aan de hand daarvan aangepast. Doel is op een makkelijke en laagdrempelige manier groen licht kunnen geven 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 door met het panel.

WE ORGANISEREN DRIE 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. Komend jaar verbeteren we de communicatie met de Verenigingen van Eigenaren (VvE) en bewoners in deze wooncomplexen. We maken het verschil duidelijk tussen de beheer-en eigenaarsrol van Woonopmaat in de VvE.

WE VERBETEREN DE COMMUNICATIE MET DE VVE'S.

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 sluiten aan bij het initiatief dat het Huurdersplatform enige tijd geleden samen met de Woonbond is gestart om opgewassen te blijven tegen de groeiende complexiteit van de vraagstukken. Om oplossingen te bedenken voor de oplopende wachtlijsten gaan we in gesprek met een relaties op dit thema; we introduceren een netwerk 'de woningmakers'.

WE ONDERSTEUNEN EN BEGELEIDEN HET HUURDERSPLATFORM VOOR VERDERE PROFESSIONALISERING EN INTRODUCEREN EEN NETWERK 'DE WONINGMAKERS'.

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 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.

Het komende jaar leggen we hiernaast de focus op het goed laten verlopen van belangrijke processen zoals het VvE beheer, de digitalisering van primaire processen, de contractering met aannemers voor mutatie onderhoud, de inrichting van O-Prognose (onze vastgoedsturing en projectadministratie), het maken van scenario's en het voldoen aan wet- en regelgeving. 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 KENGETALLEN. 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 laten voelen, successen vieren, een goed werkklimaat (huisvesting), duurzame inzetbaarheid, de inzet van ontwikkelplannen, het herijken van de functiebeschrijvingen en een goede gesprekscyclus organiseren en borgen.

Volgend jaar starten we met het monitoren van de bewonersbetrokkenheid inclusief de meting interne gastvrijheid van medewerkers. We nemen hier de eNPS meting in mee; in lijn met hoe we extern bij onze klanten de beleving monitoren. De uitkomsten gebruiken we voor gerichte verbeteringen. Tegelijkertijd brengen we de uitkomsten van 'de reis van de medewerker' in beeld en voeren we verbeteringen door in de werkgeversrol we maken inzichtelijk hoe we onze werkgeversrol invullen op cruciale momenten in ieders loopbaan bij Woonopmaat.

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 belangrijker dan autoriteit. Leidinggevendens volgen samen een leiderschapsprogramma om een eenduidige leiderschapsstijl te hanteren. Dit traject loopt de komende jaren door. Hierbij introduceren we resultaatgericht werken in plaats van taakgericht en procesgericht waardoor medewerkers meer autonomie krijgen.

WE BIEDEN LEIDINGGEVENDEN EEN LEIDERSCHAPSPROGRAMMA AAN EN INTRODUCEREN RESULTAATGERICHT WERKEN.

7.4 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 is ons innovatie lab. Een broedplaats voor nieuwe ideeën. Het aanjaagteam is gestart met het onderwerp duurzaamheid. Elk jaar, en dus ook komend jaar, volgen nieuwe thema's.

WE ZORGEN MET EEN AANJAAGTEAM IN HET INNOVATIELAB DAT IDEEËN WORDEN UITGEDACHT OVER HET THEMA DUURZAAMHEID.

7.5 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? Komend jaar maken we een start met het digitaal aanbieden van ons bewonersblad voor bewoners die dat wensen. Dat is voor de klant en voor ons makkelijk en spaart het milieu! We communiceren actief over het onderhoud en de vastgoedprojecten die we uitvoeren, de daarmee gepaard gaande kosten, en hoe we ons geld besteden.

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

WE VRAGEN BEWONERS OF HET BEWONERSBLAD VOORTAAN PER MAIL KAN WORDEN VERZONDEN, INFORMEREN OVER ONDERHOUD EN UITGAVEN EN ORGANISEREN EEN NETWERKCAFE VOOR ONZE SAMENWERKINGSPARTNERS.

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. We houden het komende jaar de risicokaart actueel door reguliere agendering, voldoen aan de wet- en regelgeving en hebben een integraal en doordacht risicokader voor de gehele organisatie wordt gebruikt.

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'. 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 in de komende jaren minimaal 20 mensen aan het werk. Onze maatschappelijke rol wordt, via stages intern en extern, steeds duidelijker en bekender.

WE HELPEN, SAMEN MET ANDERE PARTNERS, MINIMAAL 20 MENSEN MET EEN AFSTAND TOT DE WONINGMARKT AAN HET WERK, HEBBEN STAGIAIRES EN /OF AFSTUDEERDERS.

8. EXPLOITATIE 2021

De begroting voor 2021 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.

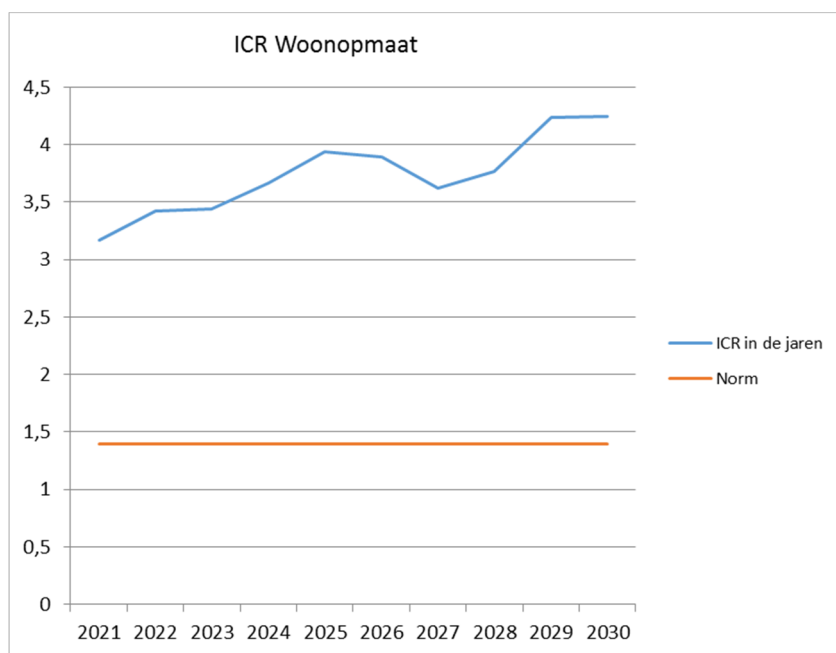
Hieronder is de verdeling van onze huuropbrengsten naar uitgaven opgenomen.



Voor zowel de beheerbegroting als voor de onderhoudsbegroting geldt dat we binnen de gestelde normen van respectievelijk 11,25% en 25% blijven. In 2021 geven we aan verhuurdersheffing en vennootschapsbelasting bijna 22% van huur uit. Op totaalniveau bedragen deze begrote uitgaven bijna € 13 miljoen.

Interest Coverage Rate (ICR)

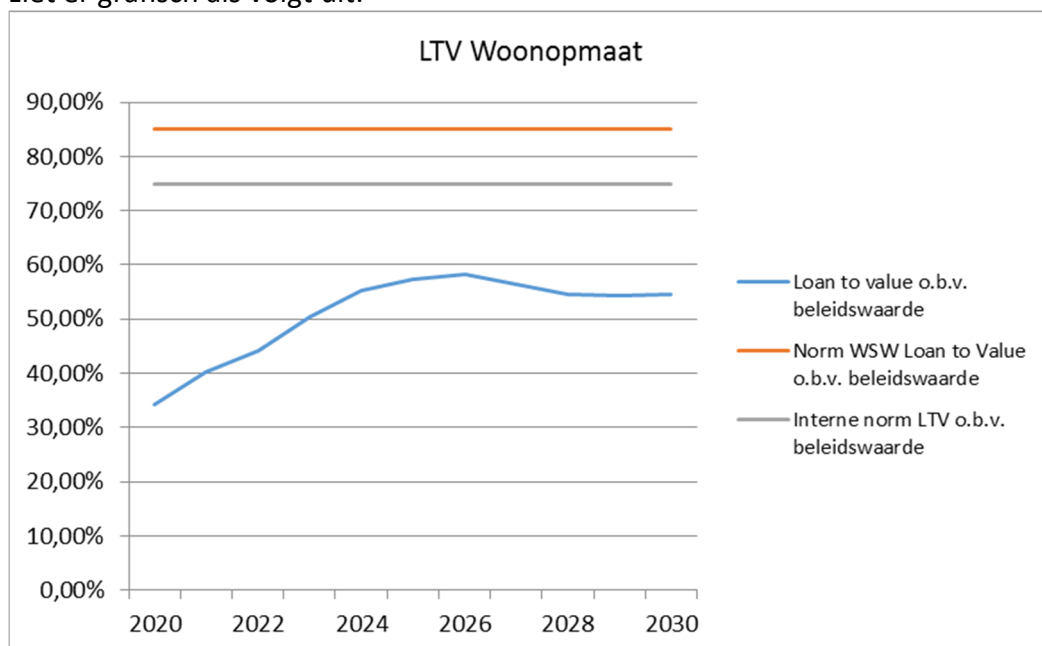
De volgende toets is het bepalen hoe vaak we de rente op onze leningen kunnen betalen uit de kasstromen van de exploitatie. Door externe partijen, de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw, is bepaald dat uit de kasstromen van de operationele activiteiten de verschuldigde rentelasten minimaal 1,4 keer kan worden betaald. Voor 2021 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 leningportefeuille niet meer mag bedragen dan 85% van de beleidswaarde. Per eind 2020 is de leningenportefeuille € 253 miljoen. De beleidswaarde bedraagt per 1 januari 2021 € 736 miljoen. Per 1 januari 2021 is de LTV 34%. 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 normen blijven.