

Woonopmaat Activiteitenplan



Heemskerk, november 2018

Sjoerd Hooftman
Martin Feenstra
Kees Fes
Nico van Zutphen
Cindy de Haan

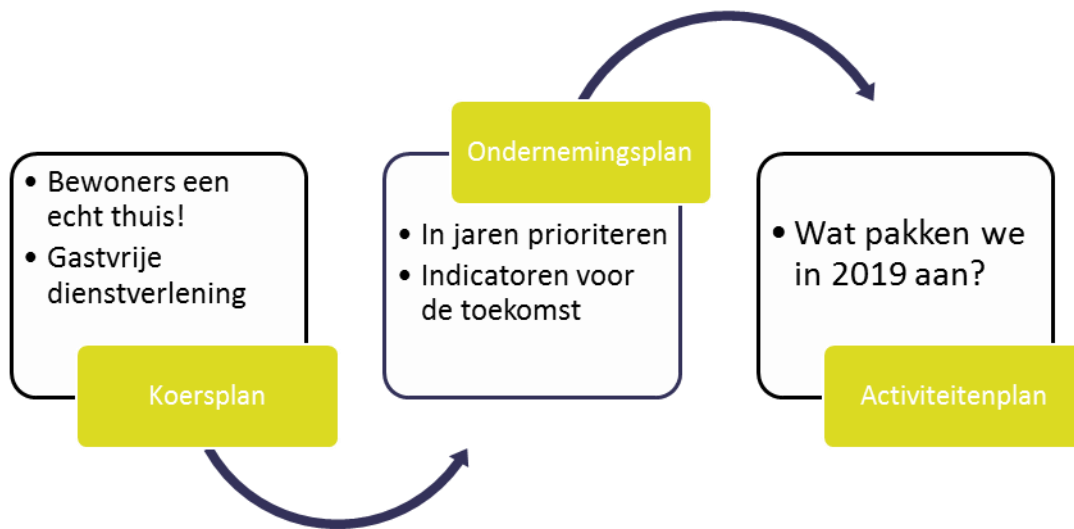


INHOUD

1.	De plannen van twintignegentien	3
1.1	Koersplan 2019 – 2023 een nieuwe fase	3
1.2	Een nieuw ondernemingsplan 2019-2023	3
1.3	Een nieuw activiteitenplan 2019	4
1.4	Resultaten in 2019	4
2.	Woonopmaat is persoonlijk	6
2.1	Dienstverlening Woonopmaat	6
2.2	Woningzoekenden	6
2.3	Aftersales	6
2.4	Onderzoek naar huurdersbeloning	7
3.	Woonopmaat is dichtbij	8
3.1	Bewonersbetrokkenheid	8
3.2	Netwerkorganisatie in de wijken	8
4.	Woonopmaat is zichtbaar	9
4.1	Zichtbaar in de wijken	9
4.2	Investeringsopgave in 2019	9
4.3	Richtingen duurzaamheid	10
4.4	Desinvesteringsopgave in 2019	111
4.5	Onderhoudsopgave in 2019	11
5.	Woonopmaat creëert samen met haar klanten	12
5.1	Samenwerkingsvormen Woonopmaat	12
5.2	Co-creatie bij Woonopmaat	12
6.	Woonopmaat is een professionele organisatie	144
6.1	Leren en verbeteren	144
6.2	Nieuwe inzichten	144
6.3	Feedback ophalen (aftersales)	144
7.	Woonopmaat; de basis blijft op orde	155
7.1	Betaalbaarheid van de woningen	155
7.2	Exploitatie Woonopmaat in 2019	155
7.3	Financiële continuïteit	166
7.4	Kasstromen 2019-2028	177
7.5	Solvabiliteit 2019-2028	188
7.6	Loan to value op basis van beleidswaarde	199
7.7	Loan to value op basis van WoZ-waarde	199
7.8	Overall conclusie exploitatie en financiële continuïteit	199

1. DE PLANNEN VAN TWINTIGNEGENTIEN

1.1 Koersplan 2019 – 2023 een nieuwe fase

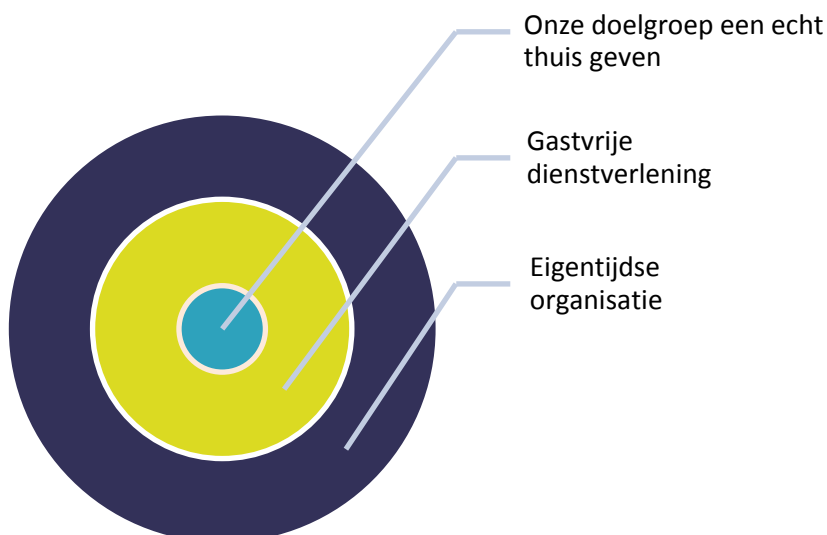


In 2018 is er binnen onze organisatie hard gewerkt om een nieuw beleidsplan voor de komende periode te formuleren. In de komende vijf jaar willen we onze huurders een echt thuis geven. Hoe we dat gaan doen? Woonopmaat kiest voor Gastvrije Dienstverlening. Dat gaan we de komende jaren uitrollen.

1.2 Een nieuw ondernemingsplan 2019-2023

Woonopmaat wil van vinken naar vonken. Hiermee bedoelen we dat we onze plannen geen uitgebreide notities willen laten zijn, waar iedereen iets van wil vinden. Klaar zijn voor de toekomst start bij ons met het vertrouwen hebben in elkaar en met een bijbehorende dialoog.

De indicatoren voor de komende periode hebben we uitgewerkt in meetbare doelstellingen en in een kaart of factsheet.



1.3 Een nieuw activiteitenplan 2019

Woonopmaat streeft er naar om onze bewoners in de IJmond een echt thuis te geven. In 2019 gaan we met onze nieuwe koers voor de komende jaren aan de slag. Dat betekent enerzijds dat onze dagelijkse werkzaamheden onverminderd doorgaan en dat er in 2019 conform planning nieuwe projecten worden opgestart, zoals nieuwbouw-, renovatie- en leefbaarheidsprojecten. Anderzijds zullen we alle voorbereidingen treffen die nodig zijn om onze nieuwe koers vorm te geven.

BIJ ONZE NIEUWE KOERS STAAT HET GESPREK CENTRAAL!

We gaan op verschillende manieren in gesprek met onze huurders en belanghouders om scherp te krijgen in hoe we het doen en wat ons te doen staat. Waar nodig optimaliseren we onze werkorganisatie om de koers voor de komende vijf jaar helder en eenduidig uit te zetten.

Onze concrete doelstellingen hebben we zichtbaar gemaakt in onderstaande afbeelding:



Bovenstaande doelstellingen zijn leidend bij de hoofdstukindeling van dit activiteitenplan.

1.4 Resultaten in 2019

Huurders en woningzoekenden hebben recht op tastbare resultaten. Wat hebben we eind 2019 voor hen gerealiseerd?

- Er zijn stappen gezet naar een gastvrije dienstverlening aan circa 9.000 huishoudens, die minimaal met het rapportcijfer 8 wordt gewaardeerd
- Betaalbare huren, de jaarlijkse huurstijging is sterk gematigd
- Goed onderhouden woningen, dit jaar wordt circa 24% van de huurinkomsten ingezet voor onderhoud
- Het project 'groot onderhoud 444 woningen Componistenbuurt' wordt opgeleverd
- 31 woningen uit de vrije sector komen in de verkoop ter bevordering van de doorstroom
- Een lagere energienota, via zonnepanelen op 1.000 woningen, extra isolatievoorzieningen en de inzet van energiecoaches
- Een wachttijd voor woningzoekenden van gemiddeld maximaal 30 maanden
- We spelen 25 woningen vrij vanuit het project woonfraude.

'Hier ben ik thuis' krijgt extra inhoud in 2019 via:

- Het klantenpanel dat we samen met het Huurdersplatform lanceren
- Onze netwerkorganisatie in de wijk Oosterwijk waarin we aan de slag gaan met het opgestelde wijkplan
- De nieuwe portiek-, liftgesprekken en luisterpanels die we organiseren
- De digitale projectenkaart waarop bewoners zien wat we wanneer in wijken en buurten gaan doen
- De nieuwe woonproducten en diensten die senioren samen met ons ontwikkelen.

2. WOONOPMAAT IS PERSOONLIJK

2.1 Dienstverlening Woonopmaat

Woonopmaat kiest voor gastvrije dienstverlening en meer klantsturing. We zien de bewoner als klant die niet alleen prettig woont maar in toenemende mate zelf actief aan het stuur zit en een positieve dienstverlening ervaart. Ons ultieme doel daarbij is om onze doelgroep een echt thuis te geven. Dat betekent een huis dat past bij je levensfase, dat comfortabel en energiezuinig is, dat staat in een fijne, veilige buurt en dat bovenal betaalbaar is. In onze dienstverlening zijn we warm en betrokken. We doen zoveel mogelijk in één keer goed. Dat is niet alleen prettig voor de klant, maar daarmee houden we onze dienstverlening ook betaalbaar. We leggen helder uit wat de klant kan verwachten. Daartoe passen we onze communicatieboodschappen aan, we hanteren een meer eigentijdse stijl.

We monitoren de waardering van onze klanten zorgvuldig. Via enquêtes, interviews en peilingen brengen we de waardering voor onze dienstverlening in beeld. We zetten daartoe ook nieuwe metingen in waarmee we onze nazorg aan onze klanten laten groeien.

**WE BIEDEN EEN GASTVRIJE DIENSTVERLENING AAN
CIRCA 9.000 HUISHOUDENS, DIE MINIMAAL MET
HET RAPPORTCIJFER 8 WORDT GEWAARDEERD**

Naast onze dienstverlening aan individuele bewoners bedienen we ook ruim 40 Verenigingen van Eigenaren (VvE's). We doen het beheer van complexen en verzorgen de administratie. Veelal is er sprake van gemengd bezit: koop en huur zitten in hetzelfde complex. In overleg met de VvE's verbeteren we onze dienstverlening en zetten we ons in om het gezamenlijke woongenot in complexen te vergroten.

2.2 Woningzoekenden

Woonopmaat zet in op acceptabele wachttijden voor woningzoekenden. De vraag naar sociale huurwoningen neemt toe. De gemiddelde wachttijd bedroeg in de afgelopen periode ongeveer 24 maanden. Dat is in vergelijking met andere woningmarktgebieden in Nederland kort. Een gemiddelde wachttijd van 30 maanden is voor ons de bovengrens. Maandelijks monitoren we het verloop van de wachttijd.

De schaarse woningen verdelen we via het optiesysteem. In dit systeem passen we in 2019 verbeteringen toe. Tevens monitoren we de werking van het systeem in relatie tot het aanbodsysteem dat door andere corporaties in de regio wordt gehanteerd.

2.3 Aftersales

In 2019 willen we meer aandacht voor de aftersales na sleuteloverdracht bij nieuwe verhuring en uitgevoerde reparaties. Doelstelling hierbij is evalueren, leren en verbeteren. Na afronding van onze dienstverlening wordt aan de betreffende huurder een aantal vragen voorgelegd gericht op het meten van de tevredenheid.

Uit de onderzoeken blijkt dat er in algemene zin een hoge mate van tevredenheid is over de geboden dienstverlening. Maar uit onder meer klantpanelonderzoeken is gebleken dat de

opvolging en terugkoppeling in die gevallen waar de huurder minder tevreden is, verbeterd kan worden. In 2019 willen we daarom verbeteringen doorvoeren op het gebied van aftersales bij sleuteloverdracht (meer persoonlijke benadering) en reparaties (betere klachtvolging en persoonlijke terugkoppeling).

MET AFTERSALES NAAR EEN PERSOONLIJKERE BENADERING EN EEN BETERE KLACHTOPVOLGING

2.4 Onderzoek naar huurdersbeloning

In de afgelopen jaren hebben we huurders die gedurende het hele jaar via automatische incasso betaald hebben, beloond met een VVV-bon. In 2019 willen we de haalbaarheid bekijken van een nieuwe beloningssystematiek waarin bijvoorbeeld gekeken wordt hoe lang iemand huurder is (1, 5, 10, 25, 50 jaar) in combinatie met goed huurschap. Een en ander natuurlijk binnen de mogelijkheden van de privacywetgeving.

3. WOONOPMAAT IS DICHTBIJ

3.1 Bewonersbetrokkenheid

Woonopmaat gaat haar bewoners actiever betrekken. We nemen daarbij afscheid van de term ‘participatie’. Voortaan spreken we over bewonersbetrokkenheid. De term participatie geeft in onze ogen een oude rolverdeling weer: ‘Ik vind dat jij iets moet doen’. Met de termwijziging laten we zien dat we heel bewust bezig zijn met dit thema. Het gaat bij bewonersbetrokkenheid over meedoen en meebeslissen. Zo ontstaat betrokkenheid bij prettig wonen en het creëren van een thuis.

We nodigen bewoners actief uit om mee te doen en mee te beslissen. Graag faciliteren we initiatieven in wijken en buurten die het wonen prettiger maken, en zetten we in op samenredzaamheid. Het onderzoek dat het Huurdersplatform eind 2018 met de Woonbond uitvoert, biedt concrete mogelijkheden om het meedoen vorm te geven.

Voor wat betreft het meebeslissen zullen we de mening van de huurder regelmatig ophalen. We lanceren in 2019 samen met het Huurdersplatform een klantenpanel, waarin huurders hun mening geven over de ideeën en plannen van zowel Woonopmaat als het Huurdersplatform. Dat kan gaan over nieuwe woondiensten, maar ook over de aanpak van overlast of de maatregelen om het wonen betaalbaar te houden.

Dit is niet vrijblijvend. We dragen samen met het Huurdersplatform zorg voor een zorgvuldige en heldere terugkoppeling van de keuzes aan de panelleden.

De samenwerking met het Huurdersplatform wordt geïntensiveerd. Dat betekent dat we hen eerder betrekken bij het formuleren van plannen en oplossingen en dat we elkaar uitgebreider informeren over activiteiten en reacties van bewoners.

BEWONERS GEVEN ACTIEF HUN MENING VIA HET NIEUWE KLANTENPANEL

3.2 Netwerkorganisatie in de wijken

Een optimale samenwerking tussen Woonopmaat, zorginstellingen, gemeenten (Sociale Teams, Noodteam) is noodzakelijk om onze huurders en de directe omgeving een prettige woonsituatie te kunnen (blijven) bieden. Ondanks alle inspanningen en goede intenties vallen in de praktijk toch mensen met enige regelmaat tussen wal en schip. Woonopmaat spant zich in om ook hen een fijn thuis te bieden. Dat betekent dat we de bewoner centraal stellen in onze aanpak.

In 2019 zetten we een netwerkorganisatie op in de wijk Oosterwijk. Deze wijk, waarin Woonopmaat veel woningen verhuurt, is kwetsbaar. Samen met de bewoners is een wijkplan opgesteld. Daarnaast heeft Woonopmaat de ambitie om de woningen in deze wijk aan te pakken. Dit biedt een prachtige kans om onze zichtbaarheid en toegevoegde waarde te vergroten. Dit kan via een netwerkorganisatie, waarbij we in samenspraak met de bewoners tot de juiste keuzes komen.

OOSTERWIJK: VAN WIJKPLAN SAMEN NAAR CONCRETE INITIATIEVEN

4. WOONOPMAAT IS ZICHTBAAR

4.1 Zichtbaar in de wijken

Woonopmaat is zichtbaar in Heemskerk en Beverwijk. De komende jaren staan er diverse projecten op het programma die plaatsvinden in uiteenlopende wijken en buurten. Dat betekent ook dat Woonopmaat haar klanten in deze wijken en buurten bezoekt en in gesprek gaat over hun behoeften als het gaat over de kwaliteit van de woningen of mogelijk verhuizen naar een andere, beter passende woning. Naast de één op één gesprekken lanceren we portiekgesprekken, liftgesprekken, luisterpanels en nemen we deel aan buurtactiviteiten om van bewoners te horen wat wensen, behoeften en zorgen zijn. Met bewonerscommissies doen we periodiek een ronde door de buurt en bespreken we mogelijke verbeteringen. Via het Huurdersplatform zijn er budgetten beschikbaar voor initiatieven van bewoners.

In 2019 organiseren we een 'Woonopmaat Doet-dag' waarin het hele Woonopmaat-team samen met bewoners aan de slag gaat om het wonen in buurten een stukje prettiger te maken.

BEWONERS VERTELLEN IN PORTIEKGESPREKKEN HOE WE HET WONEN PRETTIGER KUNNEN MAKEN

4.2 Investeringsopgave in 2019

Woonopmaat gaat komend jaar weer fors investeren in de sociale woningvoorraad. Door o.a. persoonlijke gesprekken en huurdersbijeenkomsten maken we inzichtelijk waar we de komende jaren nieuwe huizen gaan bouwen, renoveren of onderhoud gaan uitvoeren. Om het voor bewoners nog inzichtelijker te maken waar en wanneer Woonopmaat projecten start, gaan we in 2019 een digitale projectenkaart maken met informatie over onze projecten. Bij het realiseren van projecten gaan we eerst in gesprek met onze bewoners om hun wensen te inventariseren en na de oplevering vragen we de bewoners of ze gekregen hebben wat we hebben afgesproken.

In 2019 leveren we volgens planning de renovatie van 444 eengezinswoningen in de Muziekbuurt op. Daarnaast starten we met de bouw van de eerste woontoren aan de Debora Bakelaan met minimaal 64 woningen, gaan we de blauwe flat slopen en wordt de nieuwe Tolweg gerealiseerd volgens het goedgekeurde stedenbouwkundig plan. Met de projecten aan de Grebbestraat (een nieuwbouwproject van 24 appartementen voor jongeren met een fysieke beperking) en Cornelis Geelvinckstraat (een vernieuwingsproject van 52 eengezinswoningen) starten we in 2019 met de uitvoering. In 2019 geven we aan deze vier projecten bijna € 15 miljoen uit.

DE BOUW VAN DE EERSTE NIEUWE WOONTOREN AAN DE DEBORA BAKELAAN WORDT GESTART

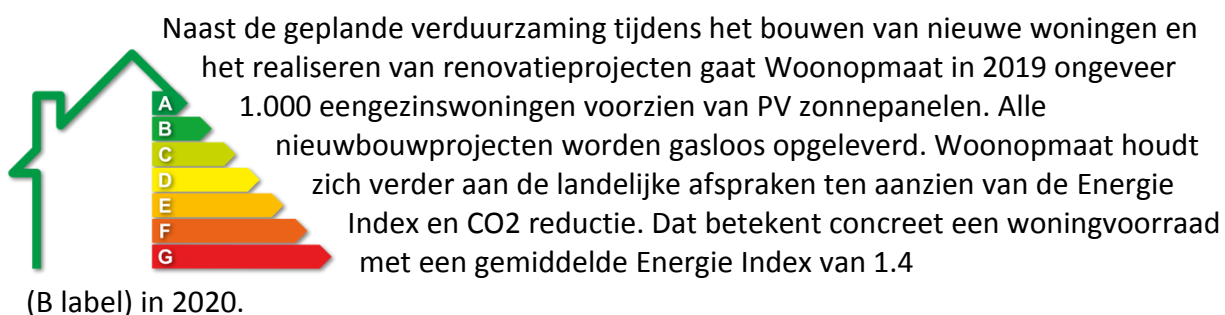
Ook gaan we voor een zestal projecten in 2019 een uitvoeringsbesluit nemen op het gebied van nieuwbouw (bijvoorbeeld Kingsford Smithstraat) of vernieuwen van woningen (bijvoorbeeld Cornelis Geelvinckstraat). De verwachte uitgaande kasstroom in 2019 voor deze projecten is € 4 miljoen. Ook gaan we meer in duurzaamheid investeren o.a. door het plaatsen van zonnepanelen en het vervangen van enkelglas door HR++ glas. De verwachte uitgaande kasstroom is bijna € 7 miljoen. Aan nieuwe projecten waarvan wij de voorbereiding gaan starten, geven we ook nog bijna een € 0,5 miljoen uit. In totaal zijn in 2019 de uitgaande kasstromen € 26 miljoen.



DOOR MIDDEL VAN EEN DIGITALE PROJECTENKAART MAKEN WE VOOR BEWONERS INZICHTELIJK WAAR EN WANNEER WIJ PROJECTEN GAAN REALISEREN

4.3 Richtingen duurzaamheid

Woonopmaat vindt betaalbaar wonen belangrijk voor bewoners. Daarom gaan we fors investeren in duurzaamheid, waardoor de Energie Index van de woning en de energielasten van bewoners naar beneden gaan. De investering voor het isoleren van vloeren, gevels en daken zijn voor rekening van Woonopmaat en de opbrengsten voor de bewoners. Ook bij het plaatsen van zonnepanelen zijn de opbrengsten voor de bewoners. Wel vragen wij hiervoor een vergoeding aan onze bewoners. Per saldo gaan bewoners gemiddeld tussen de € 500,- en € 850,- per jaar minder aan energielasten betalen. Dit brengen wij vooraf in beeld bij bewoners door een transparante rekensom.



WE VERSNELLEN ONZE INVESTERINGEN IN DUUR-ZAAMHEID EN ZORGEN VOOR LAGERE ENERGIELASTEN VOOR ONZE BEWONERS

4.4 Desinvesteringsopgave in 2019

Met de gemeente Heemskerk loopt een samenwerkingsovereenkomst voor het project De Slotvrouwe. Het project bestaat uit het slopen van vier galerijflats, het bouwen van drie nieuwe woontorens en het opnieuw aanleggen en inrichten van de Tolweg. Samen met bewoners en omwonenden is een klankbordgroep opgericht. In 2019 wordt volgens planning de tweede blauwe galerijflat met 48 woningen aan de Debora Bakelaan gesloopt.



Om voldoende aanbod aan sociale huurwoningen te kunnen bieden hebben we de keuze gemaakt dat we zo weinig mogelijk sociale huurwoningen gaan verkopen. Om dit mogelijk te maken worden in 2019 extra woningen uit de vrije sector aangeboden voor verkoop. In de begroting 2019 hebben we opgenomen dat we 31 woningen verkopen. De bijbehorende omzet is gelijk aan € 6,1 miljoen.

**WOONOPMAAT CREËERT EN RENOVEERT NIEUWE
WONINGEN VOOR DE KOMENDE 50 JAAR
HIERVOOR WORDEN SAMEN MET BEWONERS
KLANKBORDGROEPEN OPGERICHT**

4.5 Onderhoudsopgave in 2019

In 2019 geven we € 14,6 miljoen aan onderhoud (inclusief leefbaarheid) uit. Hiervan wordt door middel van servicekosten € 0,7 miljoen bij onze huurders in rekening gebracht. Hiervoor zijn uitgebreide servicecontracten afgesloten met vaste onderhoudspartners. De resterende € 13,9 miljoen gaat ten laste van de exploitatie. Woonopmaat onderhoudt haar woningen vanuit de gedachte schoon, heel, veilig en duurzaam. In 2019 gaan we onze onderhoudsprojecten nog efficiënter uitvoeren door het clusteren van onderhoudswerkzaamheden, waardoor de kwaliteit omhoog gaat en de kosten worden verlaagd.

De grootste onderhoudsprojecten bestaan uit het afronden van het groot onderhoud aan de Kweekschool, het uitvoeren van dakwerkzaamheden aan een wooncomplex aan de Italiëlaan, het starten van de voorbereiding en uitvoering voor het vervangen van hekwerken en kozijnen van een aantal verenigingen van eigenaren en het uitvoeren van werkzaamheden aan de brandwerendheid van zorggebouwen.

**WOONOPMAAT GEEFT BIJNA 24% VAN HAAR
HUROPBRENGSTEN UIT AAN ONDERHOUD
AAN SOCIALE HUURWONINGEN**

5. WOONOPMAAT CREËERT SAMEN MET HAAR KLANTEN

5.1 Samenwerkingsvormen Woonopmaat

Woonopmaat staat in 2019 voor een grote bouw- en duurzaamheidsopgave. We brengen onze opgave in kaart en stemmen deze vervolgens af met onze belanghouders en bewoners. We gaan de wijken gezamenlijk uitwerken in plangebieden en complexplannen.

We zien nieuwe vormen van preferred suppliership, ketensamenwerking, resultaat gericht samenwerken, bouwteams, Design & Build en allianties in de bouwsector als een belangrijk onderdeel van dienstverlening. We gaan bewoners nog meer betrekken bij projecten, waardoor er belangrijke en nieuwe vormen van samenwerking ontstaan. Om de grote bouw en duurzaamheidsopgave op lange termijn te realiseren en door de toenemende schaarste in de bouwsector en stijgende prijzen is het noodzakelijk om in 'co-creatie' samen te werken. In 2019 gaan we onderzoeken welke moderne vormen van aanbesteding en samenwerking met bestaande en nieuwe bouwpartners het beste passen voor de projecten binnen onze wijken en complexen. Deze samenwerkingsvormen hebben we in 2019 transparant uitgewerkt. Als volwaardige partners van elkaar kunnen we nog veel meer innovatief, duurzamer en circulair bouwen.

**WOONOPMAAT GAAT MODERNE SAMENWERKINGS-
VORMEN ONDERZOEKEN IN 'CO-CREATIE' MET
BEWONERS EN BESTAANDE & NIEUWE BOUW-
PARTNERS VOOR HET BOUWEN, ONDERHOUDEN EN
RENOVEREN VAN ONZE WIJKEN EN WONINGEN**

5.2 Co-creatie bij Woonopmaat

Bewoners en toekomstige bewoners zijn graag betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten. Via luisterpanels halen we klantervaringen op. Die ervaringen zijn vaak verschillend per bewonersgroep. Om te komen tot de juiste producten en diensten passen we vervolgens co-creatie toe.

In 2019 gaan we allereerst samen met senioren aan de slag om onze woonproducten en diensten voor hen beter te laten aansluiten bij de hedendaagse behoeften. Hiermee bieden we antwoorden op de 'dubbele vergrijzing' die op ons afkomt: we huisvesten steeds meer ouderen en de ouderen worden ook ouder. We gaan senioren nadrukkelijker informeren over de mogelijkheden om langer thuis te blijven wonen of om te verhuizen. We bieden faciliteiten om een eventuele verhuizing aantrekkelijk te maken.

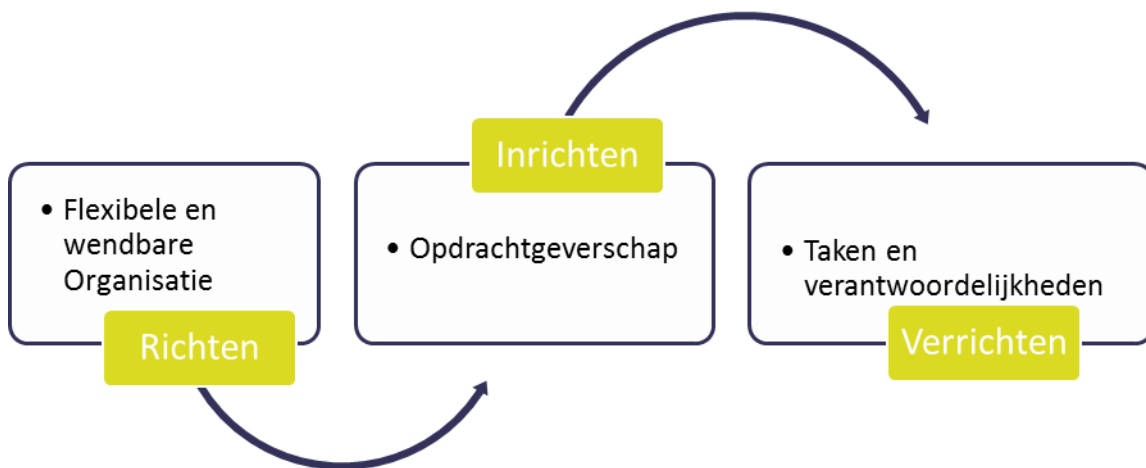
**SENIOREN ONTWIKKELEN SAMEN MET ONS
NIEUWE WOONPRODUCTEN EN DIENSTEN**

Woonopmaat ontvangt soms signalen van bewoners over mogelijke vormen van woonfraude (bijvoorbeeld illegale bewoning, onderhuur). Deze signalen onderzoeken we en we nemen (al dan niet juridisch) actie wanneer er sprake is van woonfraude. In 2019 willen we deze signalen van bewoners meer projectmatig oppakken, met als doel woningen vrij te maken voor reguliere verhuring.

6. WOONOPMAAT IS EEN PROFESSIONELE ORGANISATIE

6.1 Leren en verbeteren

We besteden veel aandacht aan kwaliteitsverbeteringen binnen de organisatie om onze klanten beter te kunnen bedienen. Ook gaan we de huisvesting van onze organisatie in 2019 beoordelen. Woonopmaat ontwikkelt zich naar een wendbare, flexibele en adaptieve organisatie. Hierbij gaan we elkaar onderling aanspreken op houding, gedrag en eigenaarschap. Dit doen we middels (positieve) feedback.



6.2 Nieuwe inzichten

In 2019 zullen we vaker gaan werken met werkstudenten, trainees en stagiairs. Hiermee halen we niet alleen een jongere generatie met andere inzichten naar binnen, maar ontstaat er ook meer dynamiek in de bestaande teams.

Woonopmaat wil haar prestaties graag delen met haar klanten. We gaan onze nieuwe doelstellingen meetbaar maken en tonen aan onze klanten. Dit doen we via onze website www.woonopmaat.nl. We gaan laten zien wat we gepresteerd hebben of juist niet. Bij deze prestaties gaat het niet om een mooi cijfer, maar wat het opgeleverd heeft voor onze klanten. Zo gaan we in 2019 meer doen aan aftersales. Uit de aftersales zou kunnen blijken dat we een goede waardering krijgen. Daar gaat het in dit geval niet om. Waar het wel om gaat of er klachten achtergebleven zijn bij onze klanten die niet zijn opgelost. De uitkomst waarop we sturen is dan het aantal opgeloste zaken.

6.3 Feedback ophalen (aftersales)

Het gesprek dat we met onze klanten gaan voeren, gaan we ook intern veelvuldig voeren. In de HR-visie van Woonopmaat is opgenomen dat we vertrouwen in onszelf en ook in anderen moeten hebben. Het ophalen van feedback is daar de eerste stap in. We zetten daartoe uiteenlopende middelen in. We passen ons klantonderzoek zo aan dat we onze aftersales veel beter kunnen vormgeven. Dit biedt houvast om veel sneller te leren van zaken die in de ogen van de klant beter hadden gekund.

7. WOONOPMAAT; DE BASIS BLIJFT OP ORDE

7.1 Betaalbaarheid van de woningen

We kiezen ook in 2019 voor betaalbaarheid. We zoeken hierbij naar de grenzen van de mogelijkheden van onze financiële huishouding. We hebben te maken met stijgende investeringen op het gebied van renovatie, nieuwbouw, verduurzamingen, maar ook stijgende lasten op het gebied van onderhoud en overheidsheffingen.



We willen de huurverhoging matigen. Ook in 2019 zullen we geen gebruik maken van de wettelijke mogelijkheden voor een inkomensafhankelijke huurverhoging.

Woonopmaat hanteert bij haar huurverhoging in de sociale huur de huursombenadering, waarin gekeken wordt naar de verhouding tussen de prijs en kwaliteit van de woning. We vergelijken dan de huurprijs van de woning met de huurprijs, die we bij een nieuwe verhuring zouden gaan hanteren, de zogeheten streefhuur.

We verhogen de huur wat meer daar waar de werkelijke huren láger liggen dan de streefhuur en wat minder daar waar de werkelijke huren hóger liggen dan de streefhuur. Op deze manier verminderen we eventuele huurprijsverschillen tussen vergelijkbare woningen. We verhogen huren met een vast bedrag in plaats van met een percentage. Daarmee wordt voorkomen dat huurders die een relatief hogere huurprijs betalen, verhoudingsgewijs nog meer huur gaan betalen.

De vrijesectorwoningen (4% van alle woningen) krijgen een huurverhoging conform contract.

Hoe de huurverhoging in 2019 concreet wordt ingevuld, zal worden bepaald na overleg met het Huurdersplatform van Woonopmaat.

**WE KIEZEN VOOR EEN GEMATIGDE HUURVERHOOGING
WE PASSEN GEEN INKOMENSAFHANKELIJKE
HUURVERHOOGING TOE**

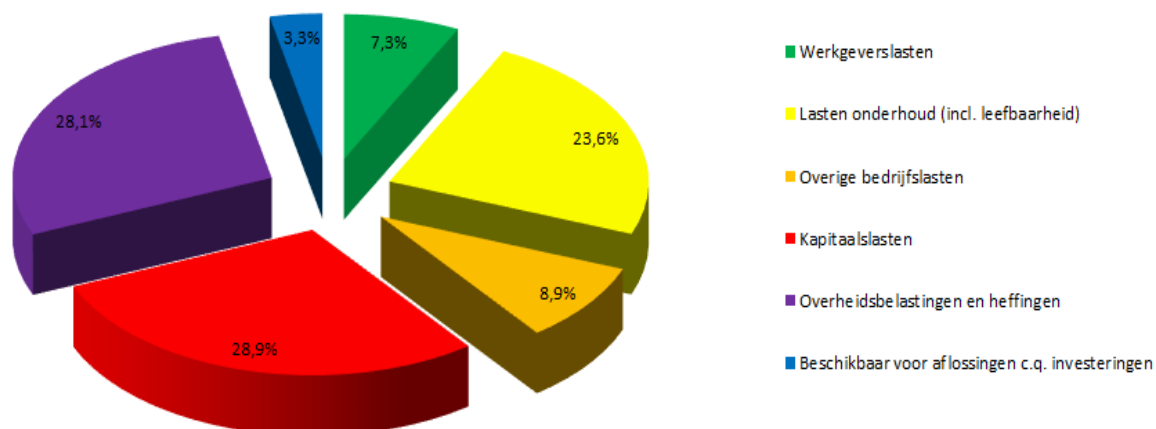
7.2 Exploitatie Woonopmaat in 2019

Het resultaat over 2019 is op basis van marktwaarde begroot op een positief resultaat van € 22,2 miljoen (na belastingen). In dit jaarresultaat is een grote rol weggelegd voor de waardeveranderingen. In 2019 wordt € 21,7 miljoen aan niet gerealiseerde waardeveranderingen aan het eigen vermogen toegevoegd. Daarnaast wordt het resultaat door verkopen positief beïnvloed met € 2,1 miljoen én door afwaarderingen in relatie tot uit te voeren projecten negatief beïnvloed met € 11,6 miljoen.

De vennootschapsbelasting is een uitgave van € 8,6 miljoen. De belasting is in 2019 berekend met als uitgangspunt dat van de uitgave die we aan renovatieprojecten doen geen deel fiscaal aftrekbaar is.

Ook in 2019 sturen wij op een sluitende reguliere exploitatie. In deze reguliere exploitatie wordt wel rekening gehouden met een aflossingsfictie van 3,3 procent van de leningenportefeuille, maar niet met verkoopopbrengsten, maatschappelijke bestedingen en waardeveranderingen van de huurwoningen. In onderstaande figuur staat hoe de huuropbrengsten van Woonopmaat worden besteed. De reguliere exploitatie heeft over 2019 een positief resultaat van € 1,9 miljoen. Dit is 3,3% van de huur.

Grafisch ziet de uitputting van de huuropbrengsten exclusief verkopen er als volgt uit:



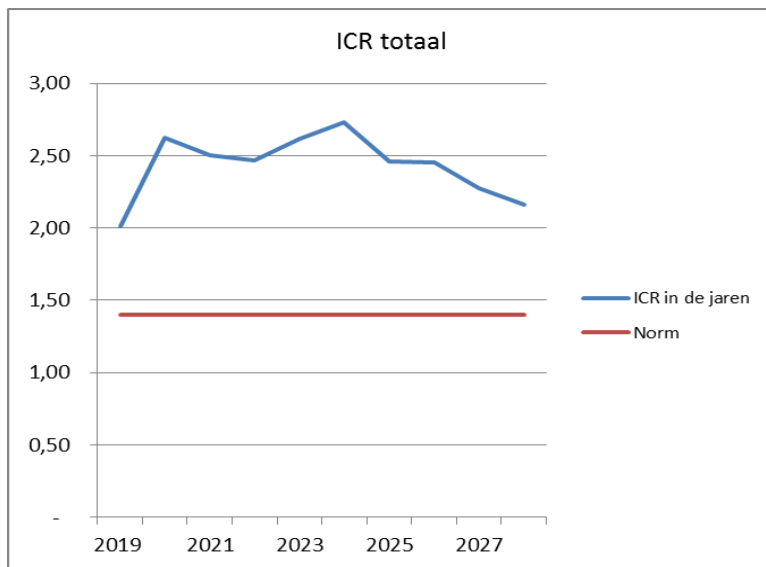
Zoals u kunt zien geven we ruim 28% van de huurontvangsten uit aan overheidsheffingen en belastingen. Naast de hierboven genoemde vennootschapsbelasting, € 8,6 miljoen, zijn de andere posten de verhuurdersheffing en de saneringsheffing. Deze twee heffingen zijn bij elkaar bijna € 8 miljoen.

7.3 Financiële continuïteit

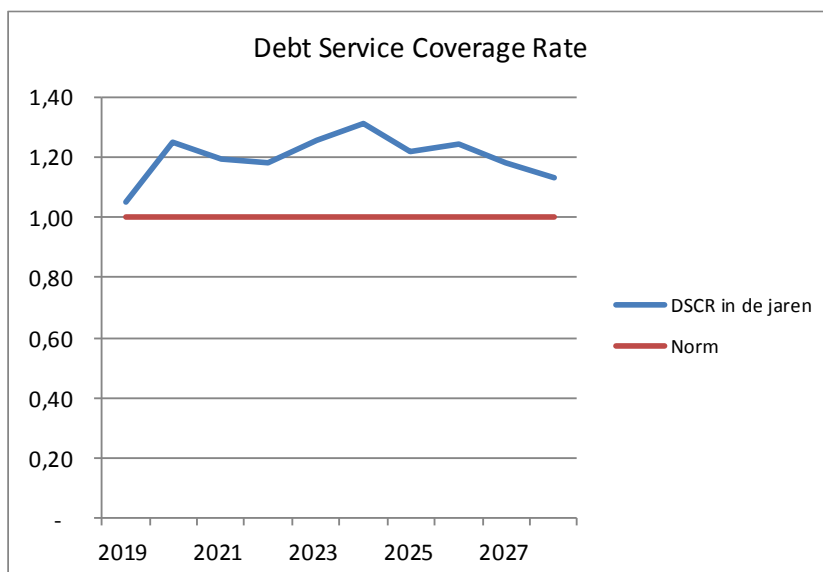
Om inzicht te verkrijgen in de financiële continuïteit van Woonopmaat wordt jaarlijks voor een periode van tien jaar een meerjarenprognose gemaakt. Als referentie voor onze continuïteit maken we gebruik van twee kengetallen, te weten de Interest Coverage Rate (ICR) en de Debt Service Coverage Rate (DSCR).

De ICR is het 'aantal keer' dat de rente van één jaar uit de exploitatie kan worden betaald. De DSCR geeft aan in hoeverre zowel de rente als de genormeerde aflossing, aflossingsfictie, kan worden betaald. De verkregen verhoudingen worden jaarlijks getoetst aan de norm van het WSW c.q. de Aw. Voor de ICR bedraagt de norm 1,4 en voor de DSCR is de norm gelijk aan 1.

Voor de periode 2019 tot en met 2028 ziet het verloop van de ICR er als volgt uit:



Voor de periode 2019 tot en met 2028 ziet het verloop van de DSCR er als volgt uit:

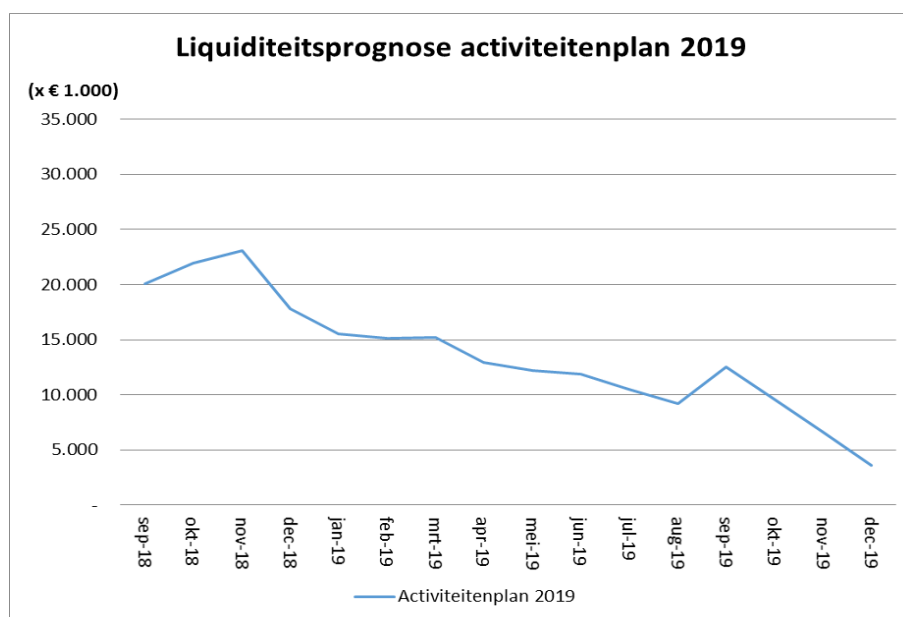


Voor zowel de ICR als de DSCR geldt dat we boven de gestelde normen blijven.

7.4 Kasstromen 2019-2028

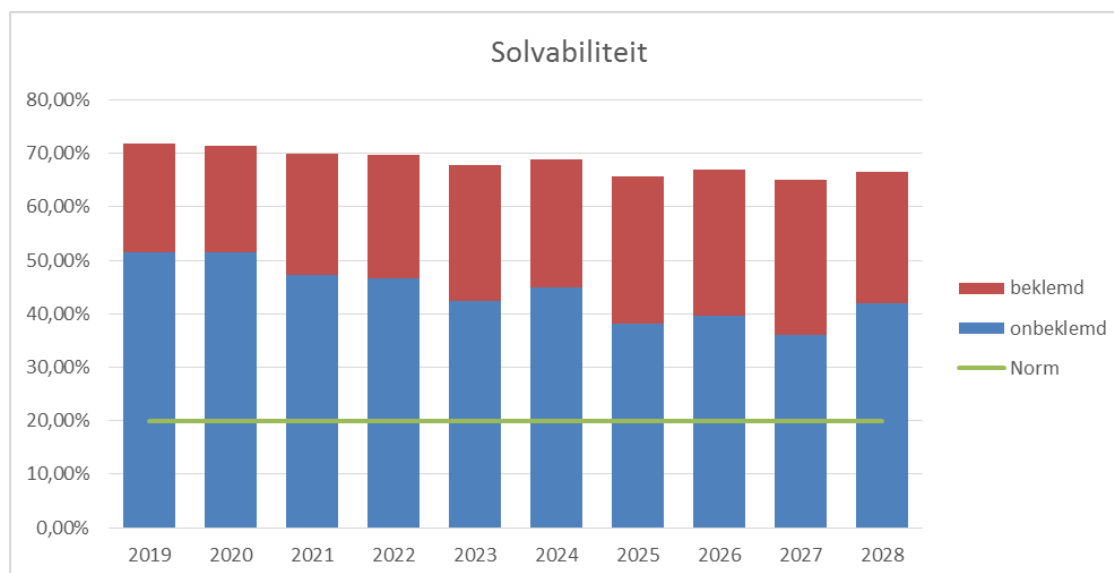
Voor de komende tien jaar wordt voor € 351 miljoen aan investeringen nieuwbouw en renovaties gepland. De investeringen worden voor € 50 miljoen gedekt uit verkopen. Per 1 januari 2019 is er € 16 miljoen beschikbaar uit liquide middelen, waarvan er per eind 2028 nog € 3 miljoen resteren. Gesaldeerd na aflossingen is er vanuit de operationele activiteiten een dekking aanwezig van € 15 miljoen. De resterende € 273 miljoen wordt door een nieuwe financiering gedekt.

Als we inzoomen op 2019 dan zien we dat er in 2019 voor € 13 miljoen aan leningen aantrekken. Het liquiditeitsverloop ziet er in 2019 als volgt uit:



7.5 Solvabiliteit 2019-2028

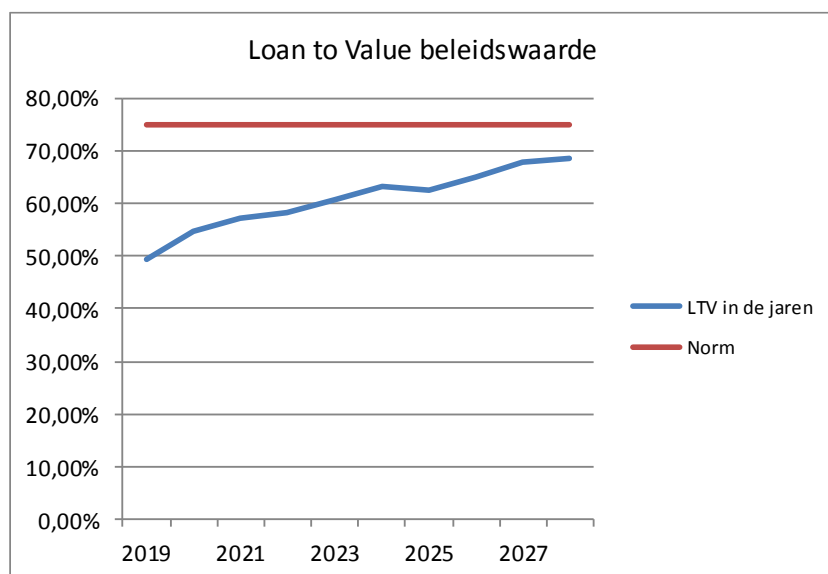
De solvabiliteit geeft de verhouding weer tussen het eigen en het totale vermogen. In de hieronder weergegeven grafiek is de presentatie van de solvabiliteit in een onbeklemd (beleidswaarde) en een beklemd deel (marktwaaarde in verhuurde staat). Voor het onbeklemd deel geldt een norm van 20 procent.



Op basis van bovenstaande grafiek kunnen we concluderen dat het onbeklemd deel van het eigen vermogen ruimschoots voldoet aan de norm.

7.6 Loan to value op basis van beleidswaarde

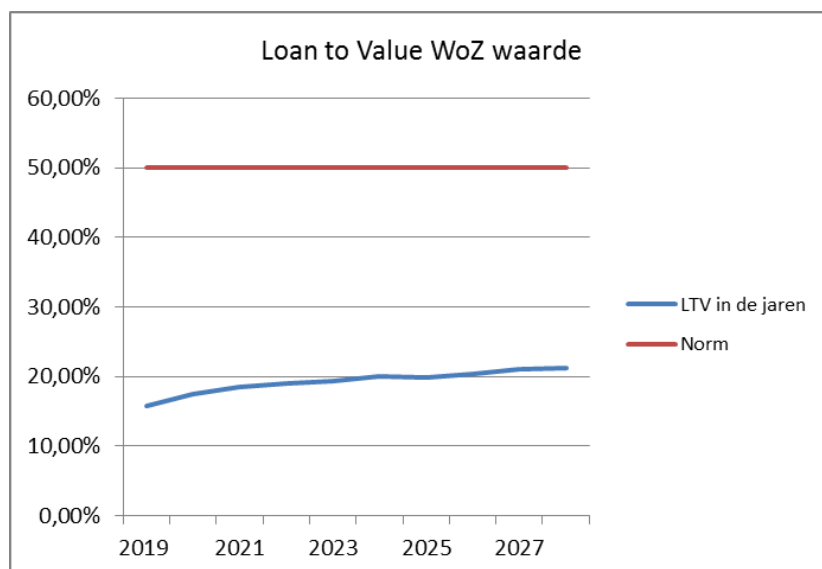
Bij de Loan to value op basis van beleidswaarde laten we de verhouding zien tussen de leningportefeuille en de beleidswaarde. De norm is 75%.



Op basis van bovenstaande grafiek kunnen we concluderen dat gedurende de gehele beschouwingsperiode de leningportefeuille onder de norm van de Loan to Value blijft.

7.7 Loan to value op basis van WoZ-waarde

Bij de Loan to value op basis van WoZ waarde laten we de verhouding zien tussen de leningportefeuille en de WoZ waarde. De norm is 50%.



Op basis van bovenstaande grafiek kunnen we concluderen dat de leningportefeuille ruim onder de norm van 50% van de WoZ waarde blijft.

7.8 Overall conclusie exploitatie en financiële continuïteit

Als we in 2019 naar de kasstromen van de reguliere exploitatie kijken, komen we richting de grens van wat we hebben afgesproken; de exploitatie moet minimaal sluitend zijn. Bij huidige inzichten komen we met de ingerekende heffingen en vennootschapsbelasting,

samen ruim € 16,5 miljoen, net aan uit op deze sluitende reguliere exploitatie. Er resteert een 'overschot' van € 1,9 miljoen oftewel 3,3 procent van de huur.

Als we naar het begrote resultaat van 2019 kijken, lijkt er een mooi resultaat van € 22,2 miljoen te staan. Dit resultaat behoeft wat nuance. In onderstaand overzicht geven we inzicht in het normale resultaat.

In duizenden €

Omschrijving	Begroting 2019	Uitleg
Jaarresultaat	22.211	
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	21.695	Verandering in de waardering van het bezit (marktwaarde in verhuurde staat)
Resteert	516	
Maatschappelijke bestedingen	-11.619	Besluitvorming rondom nieuwbouw en renovatie (afwaarderingen)
Resteert	12.135	
Netto verkoopresultaat	2.120	Verkoop van huurwoningen
Normaal resultaat	10.015	Reguliere bedrijfsuitoefening

Op het gebied van de continuïteitsparameters is te zien dat we de komende tien jaar bij huidige inzichten aan de normen kunnen voldoen.

In de periode 2019-2028 wordt het spannend omtrent onze reguliere exploitatie. Een doorkijk in de komende tien jaar laat zien, dat er gemiddeld jaarlijks één procent ruimte beschikbaar is. Het equivalent van dit procent is € 0,6 miljoen.

INKOMSTEN EN UITGAVEN ZIJN IN EVENWICHT