



WOON

OP

MAAT

HIER BEN IK THUIS
HET ACTIVITEITENPLAN 2023

Woonopmaat Activiteitenplan 2023



Heemskerk, 18 november 2022

Sjoerd Hooftman
Martin Feenstra
Kees Fes
Arjen Stoelinga
Esther van der Knaap



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	19
7.	Huis op orde	23
8.	Exploitatie 2023	26

0. VOORWOORD

Voor je ligt het activiteitenplan 2023. Net als de voorgaande jaren is het plan opgebouwd vanuit de strategische doelstellingen die in ons koersplan 'Hier ben ik thuis' staan. Per doelstelling staat aangegeven wat we doen in 2023 en wat onze klantbeloften zijn.

Korte terugblik

In 2022 werden de coronamaatregelen langzaam versoepeld na een harde lockdown, de laatste maatregelen vervielen in maart. Dat betekende dat de publiekbalie weer open ging en we gelukkig weer huurders en samenwerkingspartners bij ons op kantoor konden ontvangen. Het uitvoerende werk ging gelukkig gewoon door. Ook overleggen we weer fysiek en gaan we op huisbezoek. Dat doen we niet meer helemaal zoals in het pre-coronatijdperk. We hebben de goede dingen van de afgelopen 2 jaar behouden. We hebben gemerkt dat digitale diensten door een deel van onze huurders erg op prijs wordt gesteld. Voor hen houden we dat natuurlijk vast.

Verder stond 2022 in het teken van verschillende crises, mede veroorzaakt door de oorlog in Oekraïne. De energiearmoede, vluchtelingen crisis, stikstofcrisis, inflatie, de personeelstekorten en niet te vergeten wooncrisis hebben grote effecten op ons en onze huurders. Nu de verhuurdersheffing vervallen is, geeft ons dat wat extra's om te investeren in de opgaven die er liggen.

Hoe staat het met onze doelstellingen 2023?

Het jaar 2023 is het laatste jaar van ons Koersplan 2019-2023. Lukt het om onze klantbeloften te realiseren? Met minder huurinkomsten en stijgende kostenposten wordt het er immers niet makkelijker op. Maar het meeste lukt! Wel gaan we bij komende nieuwbouwprojecten kijken naar andere concepten (soberder, seriëmatiger), zijn we extra kritisch op dat deel van onze investeringen die 'onrendabel' zijn en zetten we extra in op het beheersen van onze financiële risico's. Om de toenemende complexiteit van de vraagstukken het hoofd te kunnen blijven bieden, is er extra ruimte in de personeelsformatie en stimuleren we de ontwikkeling van de teams. We stellen bovendien een visie op digitalisering van onze dienstverlening op en scherpen ons duurzaamheidsbeleid aan.

Bovenstaande zien we terug in het voorliggende activiteitenplan en bijbehorende begroting 2023.

Druk op de woningmarkt steeds groter

De urgentie op de woningmarkt is de afgelopen periode nog groter geworden. Daarom staat in 2023 de voorbereiding en uitvoering van vastgoedprojecten dan ook hoog op de interne en externe agenda. En hoewel er nog aanscherpingen en verbeteringen in het investeringsproces mogelijk zijn, is dit net als gastvrijheid, nagenoeg onderdeel geworden van het reguliere werk. En is er extra aandacht voor het vraagstuk van woonruimteverdeling. Hoe stabiliseren we de wachttijden op een woning?

Integraal samenwerken en prioriteiten

Het integraal samenwerken krijgt steeds meer vorm bij Woonopmaat. Bij het opstellen van de afdelingsplannen 2023 bleek er veel afdeling overstijgende reguliere werkzaamheden en nieuwe projecten zijn. Voor een goede onderlinge afstemming, en workload voor de medewerkers, heeft het management de prioriteiten van deze afdeling overstijgende projecten bepaald met als doel om onze klanten nog beter van dienst te zijn! Zo zetten we

onze schouders vol onder de versnelling van de verduurzaming, nemen we stappen om aan te sluiten bij het regionale woonruimteverdeelsysteem van Woonservice en starten we met de realisatie van het Huis van de huurder, onze nieuwe kantoorhuisvesting waar huurders zich nog meer thuis voelen. En ook hier proberen we in te spelen op de woningkrapte door het bouwen van extra sociale huurwoningen naast ons kantoor.

Samen komen we steeds verder

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

Tot slot

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

Veel leesplezier!

november 2022

1. GASTVRIJE DIENSTVERLENING

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

1.1 Klantwaarden gastvrijheid ingebed in onze organisatie

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

WE BIEDEN EEN GASTVRIJE DIENSTVERLENING AAN CIRCA 9.000 HUISHOUDENS.

1.2 De band met de bewoners is versterkt

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

We gaan ook in 2023 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. Bewonersbetrokkenheid is inmiddels vanzelfsprekend. Bij onze vastgoedprojecten (zie 6.3) werken we met klankbordgroepen. Daarnaast faciliteren we bewonerscommissies in hun activiteiten en introduceren we sinds kort nieuwe huurders bij deze commissies.

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

1.3 Woonproducten en –diensten voldoen aan de actuele verwachtingen

Bij 'Hier ben ik thuis' horen producten en diensten die voldoen aan de actuele verwachtingen en geven ruimte voor maatwerk. Daarvoor stellen we in 2023 een visie op digitalisering op. In deze visie geven we richting aan hoe we onze digitale dienstverlening

verder gaan optimaliseren. Of we willen werken met een klantportaal of een live-chat mogelijkheid voor bewoners. Of dat er een app komt waarmee men eenvoudiger in contact met ons kan komen. De inzet van een app voor woonruimteverdeling. Maar ook hoe we onze website verder kunnen optimaliseren in duidelijkheid en mogelijkheden tot selfservice. De mening van de klant hebben we daarbij nodig. De suggesties verkregen via ons digitale klantenpanel gebruiken we bij de uitwerking. We onderzoeken ook of er vraag is naar een digitaal bewonersblad.

WE STELLEN EEN VISIE OP DIGITALISERING OP. WE OPTIMALISEREN ONZE DIGITALE DIENSTVERLENING VIA DE WEBSITE IN TAAL EN SELF-SERVICE FORMULIEREN EN WE BIEDEN VERSCHILLENDE NIEUWE SOORTEN DIGITALE DIENSTVERLENING.

1.4. Waardering dienstverlening en vertrouwen in Woonopmaat is gegroeid

Hoe waardeert de klant onze gastvrijheid? Heeft hij vertrouwen in Woonopmaat en groeit dit vertrouwen ook? Tevredenheid, betrokkenheid en mate van vertrouwen van bewoners in Woonopmaat hebben we samen met KWH meetbaar gemaakt. De Net Promotor Score (NPS) staat halverwege 2022 op +9. Dit is positief, maar nog wel lager dan we willen. De uitkomsten van dit onderzoek analyseren we dan ook grondig en gebruiken we de komende jaren voor ons leer- en verbeterproces. Ons doel is om in 2023 uit te komen op een NPS score van +25.

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

2. EEN PASSENDE WONING

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

2.1 Gemiddelde wachttijd voor een woning

De sociale woningmarkt is, in onze gemeenten, in een paar jaar tijd verstopt geraakt en de wachttijd voor een woning ontwikkelt zich naar gemiddeld ruim 4 jaar. Dat is helaas beduidend meer dan we bij het opstellen van ons Koersplan dachten. We doen ons uiterste best om de wachttijd te stabiliseren. We leveren nieuwbouwwoningen op, zijn in gesprek over tijdelijke woningen en hanteren een doorstroomregeling voor senioren. Met onze bouwpartners onderzoeken we de mogelijkheden van conceptueel, kleiner en goedkoper te bouwen en met de gemeenten zijn we in gesprek over andere bouwlocaties.

We hebben de intentie om in 2023 aan te sluiten bij het regionale woonruimteverdeelsysteem Woonservice en zo de zoekmogelijkheden voor woningzoekenden vergroten en de slaagkansen voor bepaalde doelgroepen te verbeteren. Deze overstap naar het regionale aanbodmodel betekent een verandering voor de optiehouders van Woonopmaat en vraagt daartoe zorgvuldige communicatie.

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

2.2 Lichte toevoeging woningvoorraad (circa 85 woningen)

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

In 2023 willen we 85 extra woningen opleveren: 35 bij het project Grebbestraat (Beverwijk) plus 50 flexwoningen. Het nieuwbouwproject Slotakkoord in Beverwijk (54 sociale huurwoningen en 20 koopwoningen) is in voorbereiding. Daarnaast loopt de voorbereiding van nieuwe herstructureringsprojecten en maken we plannen voor het gebied De Velst, De Geelvinck, de Schrijversbuurt in Heemskerk. Belangrijk onderdeel van deze projecten is te bezien in welke mate er meer en goedkopere alternatieven / concepten voor nieuwe woningen mogelijk zijn. Daarover voeren we steeds vaker het debat met alle betrokkenen.

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

2.3 Minimaliseren verkoop sociale woningvoorraad

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

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

2.4 Doorstroomregeling senioren

Wij ondersteunen senioren die willen verhuizen van een ééngezinswoning in Heemskerk of Beverwijk naar een appartement. Hiervoor is samen met de gemeenten en collega corporatie Pré Wonen de seniorenregeling in het leven geroepen. Doel is om belemmeringen weg te nemen en senioren te begeleiden naar een passende woning. Met een zorgvuldige intake maken we de verhuistap voor deze groep eenvoudiger. De pilot is verlengd en in 2023 nemen we een besluit over hoe we ermee verder gaan. We zorgen ervoor dat de regeling goed onder de aandacht komt via seniorenmarkten en het seniorencafé van Socius en Stichting Welzijn Beverwijk.

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

2.5 Gevarieerder aanbod voor verschillende doelgroepen in nieuwbouwprogramma's

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

De verhuur van nieuwbouwappartementen benaderen we projectmatig op basis van een gedeeltelijke terugkeer van bewoners uit onze tijdelijke woningen, de verhuur van woningen op basis van een gedifferentieerd aanbod (meerdere huurklassen) en voorrangregels (voorrang voor senioren die een eengezinswoning achterlaten) en wederverhuur van woningen die daaruit voortkomen, zodat doorstroming en een verhuisketen ontstaat. In 2022 zijn de woningen in de nieuwbouwprojecten De Slotvrouw in Heemskerk en de Kingsford Smitstraat in Beverwijk opgeleverd. In 2023 leveren we de 35 zorgwoningen op in het project aan de Grebbestraat in Beverwijk die worden verhuurd aan Stichting Odion. Daarnaast realiseren we 50 flexwoningen voor Oekraïense vluchtelingen, statushouders, herstructureringskandidaten en starters.

WE REIKEN IN 2023 DE SLEUTELS UIT AAN DE BEWONERS VAN 35 NIEUWE WONINGEN AAN DE GREBBESTRAAT EN AAN DE BEWONERS VAN 50 FLEXWONINGEN.

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

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

WE MAKEN EEN PLAN VOOR DE AANPAK VAN DE PORTIEKWONINGEN.

2.7 Instellingverlaters opvangen in nauwe samenwerking met sociale partners

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

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

2.8 Huidig aanbod woningen in lijn brengen met zorgconcept van zorgaanbieders

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

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

2.9 Woningruil is mogelijk, woonfraude pakken we aan

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

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

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

2.10 Tijdelijke woningen realiseren

De 40 tijdelijke woningen in de Bilderdijkstraat in het centrum van Heemskerk bevallen goed. Deze woningen gebruiken we voor bewoners die, wegens een calamiteit, sloop of herstructurering, tijdelijk hun huurwoning moeten verlaten. Na oplevering van het betreffende project kunnen de bewoners weer terugkeren naar de nieuwe of gerenoveerde woning. Daarnaast hebben we de tijdelijke woningen ingezet om de Oekraïense vluchtelingen te huisvesten. We blijven actief in gesprek met de gemeenten Heemskerk en Beverwijk om alle kansen en nieuwe locaties voor tijdelijke woningen in beeld te hebben. De doelgroep daarvoor is divers en bestaat onder andere uit Oekraïense vluchtelingen, statushouders, herstructureringskandidaten en starters. Woonopmaat gaat zich aansluiten bij het landelijke inkoop-initiatief van onze koepelorganisatie Aedes, zodat we in 2023 extra flexwoningen kunnen toevoegen.

WE BLIJVEN ACTIEF ZOEKEN NAAR NIEUWE LOCATIES EN SLUITEN ONS AAN BIJ HET INKOOPTRAJECT VAN AEDES OM FLEXWONINGEN TE PLAATSEN.

3. EEN BETAALBARE WONING

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

3.1 Huuraanpassing conform het Sociaal Huurakkoord

We handelen binnen de kaders van het Sociaal Huurakkoord. Belangrijk in dit akkoord is een gematigde huurontwikkeling waardoor onze bewoners de komende jaren zekerheid hebben over de betaalbaarheid van hun woning. De huuraanpassing in 2023 zal daarom niet verhoogd worden op basis van inflatie, maar op basis van de CAO-loonontwikkeling. Met het Huurdersplatform maken wij elk jaar afspraken over de huuraanpassing met bijzondere aandacht voor huurders in woningen met een EFG energielabel. Deze woningen hebben gezien de stijgende energieprijzen alle aandacht. 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. Het kabinet heeft het voornemen om in 2023 een eenmalige huurverlaging voor huishoudens met een inkomen op het sociaal minimum door te voeren.

Wanneer bij duurzaamheidsinvesteringen de labelsprong naar energielabel C of hoger gaat passen we met ingang van 2023 alleen huurverhoging toe voor de installaties.. Een en ander conform de duurzaamheidsvergoedingentabel van Aedes en de Woonbond.

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

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

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

Om woningzoekenden (en nieuwe bewoners) inzicht te geven in de hoogte van de woonlasten in relatie tot de hoogte van het inkomen geven we een indicatie van de woonlasten van de woning. In het optiemodel op onze website staat per woning de woonlastenindicator van het NIBUD, 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 BETAALBAARHEID 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 (prijsspeil juli 2022).

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

3.4 Isolatie woningen met een laag energielabel

De woonlasten worden naast de huur voor een groot gedeelte bepaald door de energienota. Vooral bewoners van een woning met een laag energielabel, energielabel E, F en G, kunnen bij het aflopen van hun vaste contract te maken krijgen met een hogere energienota, zeker nu de gas- en elektraprijzen sterk stijgen. We isoleren sinds 2020 versneld woningen met een laag energielabel. 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 in 2023 de voorbereidingen getroffen voor nieuwe verduurzamingsprojecten. In totaal gaat het in de periode 2023 en de opvolgende jaren om het opstarten van circa 1500 woningen.

WE ZORGEN VOOR EEN VERSNELDE ISOLATIE AANPAK BIJ 1500 WONINGEN MET EEN LAAG ENERGIELABEL.

3.5 Zonnepanelen bieden we aan tegen een maandelijks bijdrage

We blijven onze bewoners van eengezinswoningen waar dat mogelijk is een aanbod doen voor zonnepanelen. De bewoners betalen een bijdrage voor de panelen en hebben een lagere energienota. De opgewekte energie is immers voor eigen gebruik. Verder wordt het plan voor zonnepanelen op de hoogbouw verder uitgewerkt en gaan we in gesprek met de Verenigingen van Eigenaren voor de mogelijkheden tot verduurzaming, al dan niet met hulp van het warmtefonds.

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

3.6 Maximaal 200 huurders hebben betalingsachterstand

Het aantal bewoners met een betalingsachterstand hebben we ook tijdens de Coronajaren onder de 200 huurders weten te houden. Dit is een belangrijk resultaat. Dat lukte ons door snel contact te leggen met bewoners met een huurachterstand. Door de stijgende inflatie en stijgende energiekosten spreken we meer huurders die moeite hebben om hun rekening te betalen. We hebben ons beleid gewijzigd van “betalen binnen 3 maanden” naar “meer maatwerk”. Ook in 2023 zal dit de nodige aandacht en inzet vragen. We werken met de

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

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

3.7 Nul ontruiming en 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 hulp en advies en verwijzen ook door naar ons netwerk met sociale partners. Zo doen we er alles aan om ontruiming te voorkomen. Constatering van hennep of woonfraude betekent altijd een huuropzegging.

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

4. DUURZAAM WONEN

Met de huidige energiecrisis en stijgende energielasten is duurzaamheid belangrijker dan ooit. Voor Woonopmaat heeft het al jaren onze aandacht. 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. Al is dit laatste gezien de stijgende energieprijzen steeds ingewikkelder. 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 stond al 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. Wanneer we onderhoudswerkzaamheden aan eengezinswoningen uitvoeren, introduceren we het project 'groensafari' van de gemeente Heemskerk waarbij we bewoners stimuleren om de stenen in de tuin te vervangen voor groen. Vanuit de gemaakte Nationale Prestatieafspraken tot 2030 en om het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad nog beter te verankeren bij de uitvoering van onderhoud en renovatie aan woningen en in onze bedrijfsvoering stellen we een aangescherpt duurzaamheidsbeleid op. Hierbij houden we nauwkeurig rekening met de Wet natuurbescherming. Deze wet beschermt Nederlandse natuurgebieden en planten- en diersoorten.

Daarnaast heeft de Raad van State eind 2022 uitspraak gedaan in het stikstof-dossier. Hiermee is de bouwvrijstelling vervallen. Het gevolg daarvan is dat de stikstofgevolgen van bouwactiviteiten weer moeten worden betrokken bij de beoordeling van projecten en plannen. Per (ver)bouwproject zal het verschillen of daadwerkelijk sprake is van vertraging. Als de bouwfase leidt tot een toename van stikstofdepositie, dan moeten de gevolgen daarvan worden onderzocht en beoordeeld. De uitspraak zal geen gevolgen hebben voor onherroepelijke omgevingsvergunningen en bestemmingsplannen die zijn uitgegaan van de bouwvrijstelling.

WE VERANKEREN DE MAATSCHAPPELIJKE OPGAVE UIT DE LANDELIJKE PRESTATIEAFSPRAKEN BIJ DE UITVOERING VAN ONDERHOUD EN RENOVATIE, INTRODUCEREN HET PROJECT 'GROENSAFARI' BIJ EENGEZINSWONINGEN WAAR WE RENOVEREN EN STELLEN EEN AANGESCHERPT DUURZAAMHEIDSBELEID OP.

4.2 Bewoners ondersteunen om het energieverbruik te verminderen

Duurzaamheid is meer dan techniek alleen, het gaat ook om het gedrag van de mens. Om duurzaam denken en doen. Daarover zijn we in gesprek met bewoners. Dat doen we met de bestuursleden van het Huurdersplatform die zijn opgeleid als energiecoaches. Zij kunnen in gesprek met bewoners werken aan bewustwording. Dit doen zij samen met ECO Heemskerk. Verder zijn wij eind 2022 gestart met het project "T.E.A. helpt" (Team Energie Aanpak) wat ook in 2023 doorloopt. Dit is een samenwerking tussen Woonopmaat, de gemeente Heemskerk, ECO Heemskerk, het huurdersplatform en IJmond Werkt. Hierbij zoeken we nog meer naar maatwerkoplossingen op het gebied van energiebesparing voor onze bewoners met de focus op onze slechtste woningen. De energiecoaches beoordelen de woningen naar

de specifieke (eenvoudige) besparingsmaatregelen die snel effect hebben. De producten, denk aan radiatorfolie, tochtstrippen, buisisolatie, waterbesparende douchekop, e.d.

DE SAMENWERKING MET ECO HEEMSKERK IS EEN SUCCES. IN 2023 GAAN DE ENERGIECOACHES VEEL BEWONERS ONDERSTEUNEN MET EEN ENERGIEBESPARINGSPAKKET.

worden door ECO Heemskerk geleverd en betaald door de gemeente (tot 130% van het minimuminkomen) en Woonopmaat. Bewoners krijgen via IJmond Werkt hulp bij het aanbrengen van de producten wanneer zij dat zelf niet kunnen.

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. En met de huidige energieprijzen kan de energierekening bij afloop van het energiecontract behoorlijk oplopen als deze buiten het energieplafond valt. Deze woningen worden de komende jaren aangepast bij groot onderhoud en renovatieprojecten in combinatie met energetische verbeteringen. De pilot warmtepompen geeft ons inzicht in de mogelijkheden om bestaande woningen gasloos te maken. Verder gaan we aan de slag om de ervaren woonkwaliteit, zoals vertaald in de Aedes Benchmark, van onze huurders te verbeteren. We gaan hierbij voor een score A. En bouwen we nieuwe woningen? Dan realiseren we die altijd gasloos, super energiezuinig en met voldoende zonnepanelen.

WE WERKEN AAN EEN PLAN VOOR VERBETERING VAN ERVAREN WOONKWALITEIT EN REALISEREN BIJ NIEUWBOUW ALTIJD GASLOZE SUPER ENERGIEZUINIGE WONINGEN MET VOLDOENDE ZONNEPANELEN.

4.4 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. We bereiden de nieuwbouw voor 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 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 appartementen die in 2022 zijn gerealiseerd in het project De Slotvrouw (A++ label). In 2023 zijn we ook bezig met het voorbereiden van nieuwe herstructureringsprojecten voor de komende jaren zoals het project De Geelvinck en de planvorming van nieuwe plangebieden zoals de Schrijversbuurt en De Velst in Heemskerk. Als de locatie geschikt is bouwen we altijd meer woningen dan er gesloopt worden.

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

4.6 2000 woningen voorzien van PV-zonnepanelen

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

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

4.7 Voor 1500 woningen starten we de voorbereidingen voor energielabelverbetering door verduurzaming

Het aankomende jaar voeren we verduurzamingsinvesteringen uit bij woningen aan de Normandiëlaan in Heemskerk. Daarnaast zijn onderhoudsprojecten, met verduurzamingsmaatregelen, in voorbereiding aan het Euratomplein, Loirestraat, Beneluxlaan en de Bonckenburghstraat in Heemskerk en Meerestein, Wonex, Ooijvaar en Pilotenbuurt in Beverwijk. Hier starten we met de technische onderzoeken.

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

4.8 Flora en Fauna hebben een belangrijke plek in onze projecten

We hebben veel aandacht voor de natuur. We houden rekening met flora en fauna bij al onze vastgoedprojecten. We zorgen dat tijdig onderzoek wordt uitgevoerd zodat projecten goed worden uitgevoerd en het planten en dierenrijk geen overlast heeft van onze werkzaamheden. Samen met de gemeente Heemskerk werken we daartoe aan een pilot gebiedsgebonden ontheffing Wet natuurbescherming. In 2023 willen we deze pilot afronden.

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

4.9 Bij sloop 98% hergebruik van het sloopmateriaal

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

5. PRETTIGE WIJK

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

5.1 Werken aan gemixte wijken, buurten en complexen

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

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

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

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

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

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

5.3 Ondersteunen van bewonersinitiatieven, samenredzaamheid

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

waar we, medewerkers van Woonopmaat betrokken bij wijk- en buurtbeheer de verbinding zoeken en leggen met leden van onze, ruim 50, bewonerscommissies.

WE ORGANISEREN WIJKINFORMATIEBIJENKOMSTEN EN HOUDEN VERBINDING MET ONZE (RUIM) VIJFTIG BEWONERSCOMMISSIES.

5.4 Inzetten op een schone hele en veilige omgeving

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

In 2021 zijn wij een pilot beeldkwaliteit voor onze algemene ruimten gestart in een 29-tal complexen. Met gepaste trots kunnen we zeggen dat deze pilot is geslaagd. Wij startten eind 2022 met een nulmeting voor alle hoogbouw. Alle portieken van het complex worden dan geschouwd, centrale binnenruimtes, bergingsgang en trappenhuis.

Via een app kunnen de sociaal buurtbeheerders de algemene ruimten beoordelen en fotograferen. De applicatie geeft een eenduidige meetlat over de gewenste kwaliteit in de gemeenschappelijke ruimten en input om nadere afspraken te maken met bewoners, contractpartners en de gemeenten (waar het gaat om gedeelde verantwoordelijkheid). Er ontstaat ook een duidelijk kader voor de verschillende afdelingen. Zo krijgen we inzicht in hoe complexen erbij staan en wat er nodig is om de kwaliteit en de woonbeleving te verbeteren. Het is vooral ook een praktisch instrument om op uniforme wijze de kwaliteit van ons bezit te meten, monitoren, beheren en verbeteren. In 2023 zetten we deze werkwijze voort.

ONZE NIEUWE APPLICATIE VOOR BEELDKWALITEIT IS EEN PRAKTISCH INSTRUMENT OM OP UNIFORME WIJZE DE KWALITEIT VAN ONS BEZIT TE METEN, MONITOREN, BEHEREN EN VERBETEREN. WE GEBRUIKEN DIT ALS KADER OM NADERE AFSPRAKEN TE MAKEN MET BEWONERS EN SAMENWERKINGSPARTNERS.

5.5 Adequaat functionerend netwerk

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

WE WERKEN SAMEN BIJ BUURTBEMIDDELING EN VROEGSIGNALERING BIJ SCHULDEN, EN ZETTEN IN OP EXTRA WEDERKERIGE PRESTATIEAFSPRAKEN MET DE GEMEENTEN.

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

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

WE STUREN VIER KEER PER 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 is deze ruim voldoende in Beverwijk en in Heemskerk, maar zijn er verschillen tussen wijken. Wijken als Oosterwijk, Zwaansmeer, Meerestein vragen een gezamenlijke aanpak met de gemeenten.

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

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

6. SAMEN

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

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

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

Om de betrokkenheid te vergroten, trekken we actief op met het Huurdersplatform en geven we in 2023 verder vorm en ondersteuning aan de huurdersadviesgroepen. We willen graag een brede vertegenwoordiging van onze bewoners betrekken bij ons werk en zoeken samen met het Huurdersplatform continu naar mogelijkheden om dit te realiseren.

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

6.2 Nieuwe vormen van ‘meedoen’ en meebeslissen’ introduceren

Samen met het Huurdersplatform hebben we de afgelopen jaren nieuwe vormen van betrokkenheid geïntroduceerd zoals het digitale klantenpanel, klankbordgroepen bij projecten en het seniorenpanel. Bewonerspanels hebben we georganiseerd om input te krijgen voor de prestatieafspraken nieuwe stijl die we maken met de gemeenten en collega corporatie Pré Wonen. We gaan door met het inzetten van bewonerspanels, luisterpanels maken daar onderdeel van uit.

WE GEBRUIKEN SAMEN MET HET HUURDERSPLATFORM HET DIGITALE KLANTENPANEL OM BEWONERS TE BETREKKEN BIJ ONZE BELEIDSKEUZEN OVER ONZE DIENSTEN. WE GAAN DOOR MET HET INZETTEN VAN BEWONERSPANELS. LUISTERPANELS MAKEN DAAR ONDERDEEL VAN UIT.

6.3 Bewonersbetrokkenheid is een vanzelfsprekend onderdeel in onze processen

Bouwen aan bewonersbetrokkenheid is inmiddels verankerd in ons investeringsproces. Zo hebben bewoners invloed op keuzes op het gebied van de onderhoudsingrepen en investeringen en het sociaal plan.

Bij renovatie en herstructureringsprojecten halen we bij de initiatieffase informatie op bij onze bewoners en werken we met klankbordgroepen waarin een representatieve vertegenwoordiging van de bewoners en bestuursleden van het Huurdersplatform

deelnemen. In 2022 hebben we bij 9 projecten klankbordgroepen. De komende jaren zal door de toenames van projecten de bewonersparticipatie nog verder worden uitgebreid

WE BETREKKEN BEWONERS EN BESTUURSLEDEN VAN HET HUURDERSPLATFORM BIJ DE VOORBEREIDING VAN AL ONZE RENOVATIE EN SLOOP/NIEUWBOUWPROJECTEN. WE DOEN DIT IN KLANKBORDGROEPEN DIE BIJ ELK PROJECT WORDT OPGERICHT.

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. De richtlijnen en het proces voor bewonersinitiatieven zijn door het Huurdersplatform en de Huurdersadviesgroep tegen het licht gehouden en aangepast zodat op een makkelijke en laagdrempelige manier groen licht wordt gegeven aan goede initiatieven van bewoners!

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

6.5 Digitaal klantenpanel operationeel

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

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

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

De afgelopen jaren hebben wij woningen verkocht in appartementengebouwen. In deze complexen wonen nu zowel eigenaren als huurders. Beiden willen prettig wonen maar hebben soms andere (financiële) belangen of wensen. We geloven dat het versterken van de gezamenlijkheid van eigenaren en huurders een positieve invloed heeft op fijn wonen in het woongebouw. Goede dienstverlening en communicatie in onze rol als beheerder en groot eigenaar is hierbij belangrijk. We streven continue naar verbetering op dit vlak. Zo maken we het verschil duidelijk tussen de beheer- en eigenaarsrol van Woonopmaat in de VvE en maken we een keuze in de VVE's die we zelf beheren en welke extern worden beheerd.

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

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

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

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

7. HUIS OP ORDE

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

7.1 Gezonde bedrijfsvoering; rentmeesterschap

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

De komende jaren gaan we aan de slag met het optimaliseren van het procesmanagement. Het gaat dan om, bijvoorbeeld, de inrichting van de projectadministratie, de optimalisatie van de Tertiaalrapportages, verbeteren van het facturatieproces en een werkinstructie van de ICT werkprocessen. Dit laatste is ook gekoppeld aan een visie op ICT/automatisering welke we gaan opstellen

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

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

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

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

7.3 Gastvrij leiderschap bevordert organisatieontwikkeling

Bij een gastvrije organisatie hoort ook een leiderschapsstijl die gastvrij is. Hierin is samenwerking en coaching en het geven van verantwoordelijkheid aan medewerkers belangrijker dan hiërarchie en autoriteit. Leidinggevend en volgden in 2021 en 2022 daarvoor samen een leiderschapsprogramma om een eenduidige leiderschapsstijl te hanteren. Dit traject eindigt niet en loopt door. Hierbij introduceren we resultaatgericht werken in plaats van taakgericht en procesgericht waardoor medewerkers meer autonomie krijgen. De nieuwe bevoegdheden en regeling is daarbij een hulpmiddel.

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

7.4 Innovatielab voor productontwikkeling

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

WE HOUDEN HET INNOVATIELAB KLEIN EN BEHAPBAAR.

7.5 Communicatieve wooncorporatie

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

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

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

7.6 Doordacht risicokader

Bij alles wat we doen moeten we, dat mag van ons worden verwacht als maatschappelijke organisatie, de risico's in beeld hebben en deze beheersen. Ook hier geldt dat we met geld van huurders werken. Onze organisatie is zodanig ingericht dat we risico's goed kunnen beheersen (we noemen dit het 'three lines' model), onze risicokaarten zijn actueel, we

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

voldoen aan de wet- en regelgeving en zorgen dat risicomanagement, ook bij de reguliere processen op de agenda staat.

7.7 Social return

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

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

8. EXPLOITATIE 2023

De begroting voor 2023 bestaat uit verschillende onderdelen: een beheerbegroting, een onderhoudsbegroting en een (des)investeringsbegroting. Deze begrotingen zijn opgenomen in de bijlagen van het Activiteitenplan 2023.

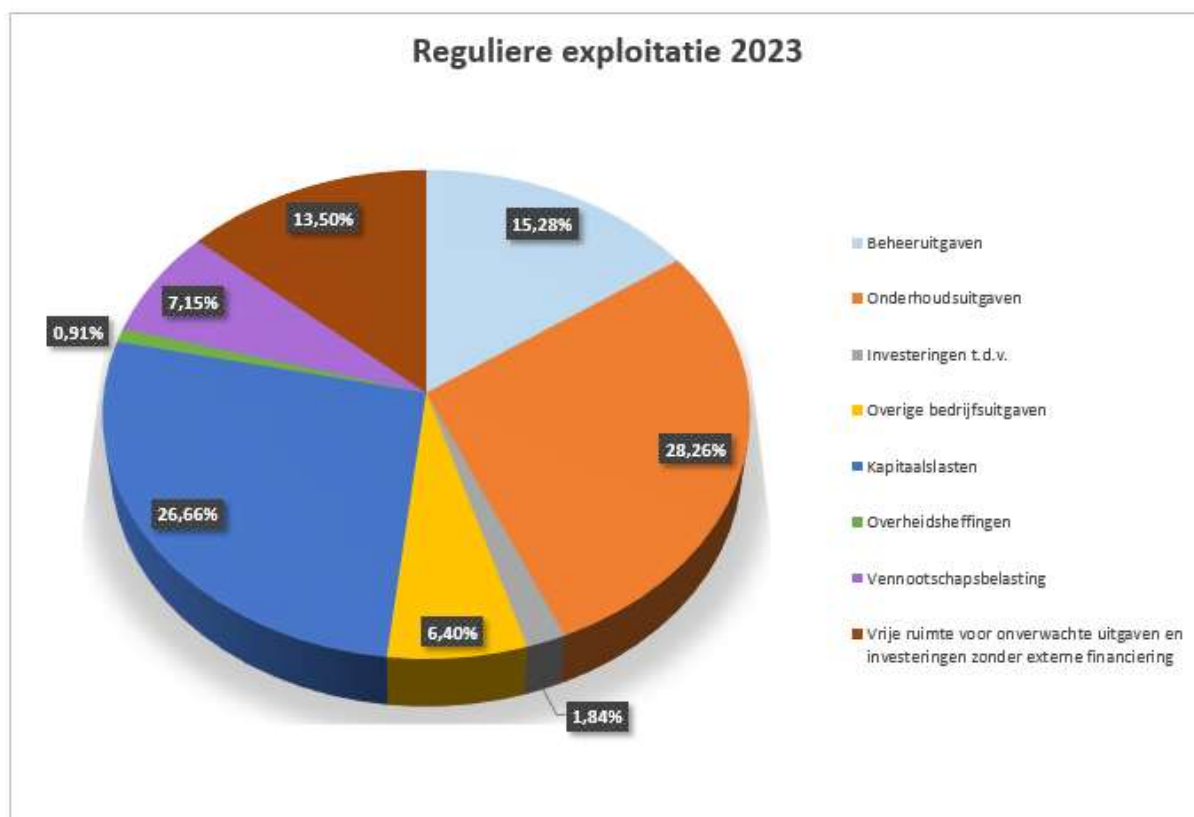
Bij het opstellen van de diverse begrotingen is er sprake van een aantal kengetallen, indicatoren en interne normen waarop we toetsen. In dit hoofdstuk staat een toelichting op de belangrijkste onderdelen: de reguliere exploitatie, de Interest Coverage Rate en de Loan to Value.

Reguliere exploitatie

In het Activiteitenplan 2022 stuurden wij op een norm voor de beheerkosten en het onderhoud ten opzichte van de huuropbrengsten. Omdat de huurinkomsten niet meer meegroeien met de verwachte inflatie sturen we in 2023 op een beheernorm die afgeleid is van de norm van 2022 en is geïndexeerd met de verwachte prijsinflatie.

De norm voor de onderhoudskosten, conform het Koersplan, is 25% van de huuropbrengsten. De hoge kostenstijgingen door inflatie, schaarste van materialen en de verplichte vervanging van cv's voor warmtepompen na 2025 zorgen voor een grote toename van de onderhoudslasten. Daarnaast mogen er na 2028 in principe geen woningen meer zijn met een E-, F- of G-energielabel. De huuropbrengsten kunnen deze kostenstijging niet volledig compenseren, doordat de huren qua indexatie achterblijven op de inflatie.

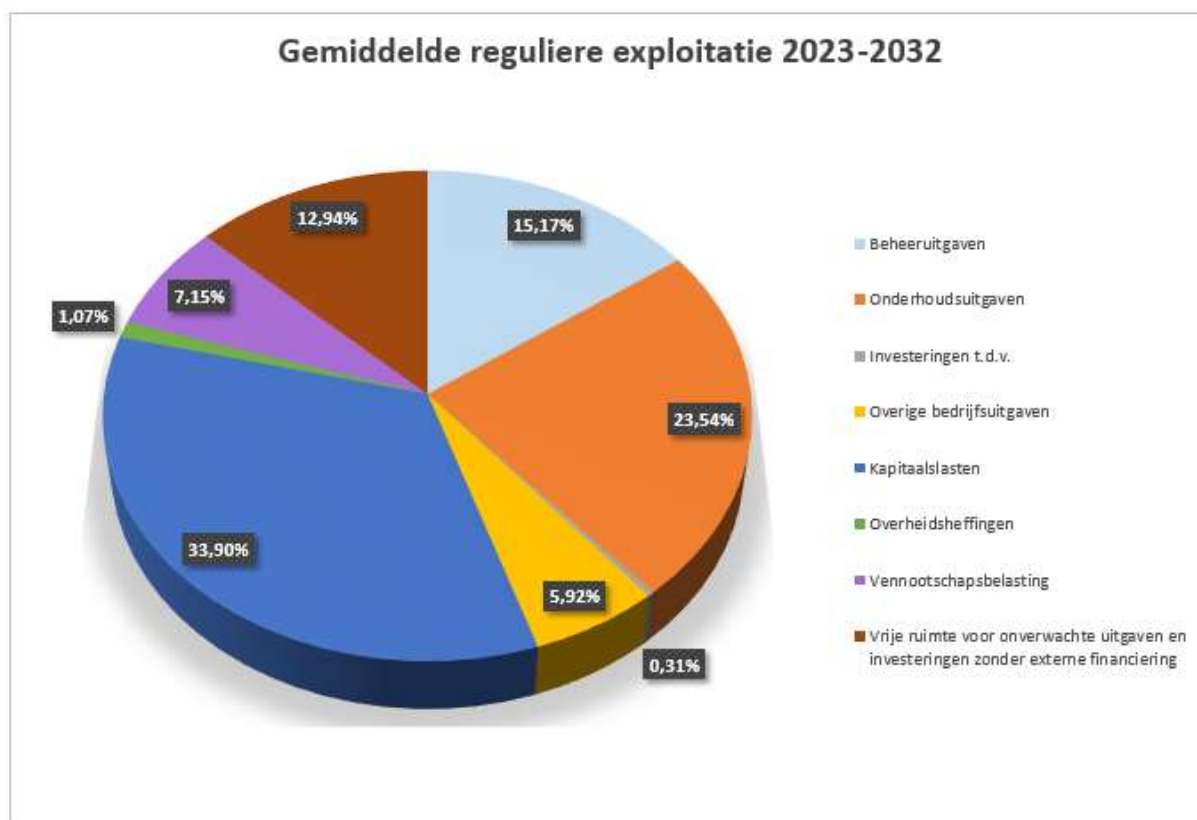
Specifiek voor het jaar 2023 ziet de verdeling van de reguliere exploitatie op basis van kasstromen er als volgt uit:



Figuur 1 Reguliere exploitatie 2023

Per saldo hebben we een sluitende reguliere exploitatie met nog een begrote ruimte van 13,5% voor onverwachte uitgaven en het doen van investeringen waarvoor geen leningen aangetrokken hoeven te worden. Dat betekent dat we dus per saldo meer ruimte hebben om te kunnen investeren, zonder dat daarbij de rentelasten toenemen door externe financiering die anders benodigd zou zijn.

Daarnaast hebben we ook gekeken naar de gemiddelde reguliere exploitatie over de periode 2023-2032 op basis van de kasstromen. De verdeling van de exploitatielasten ziet er dan als volgt uit:



Figuur 2 Gemiddelde reguliere exploitatie 2023-2032

Daaruit blijkt per saldo dat we gemiddeld over een periode van 10 jaar ook een sluitende reguliere exploitatie hebben.

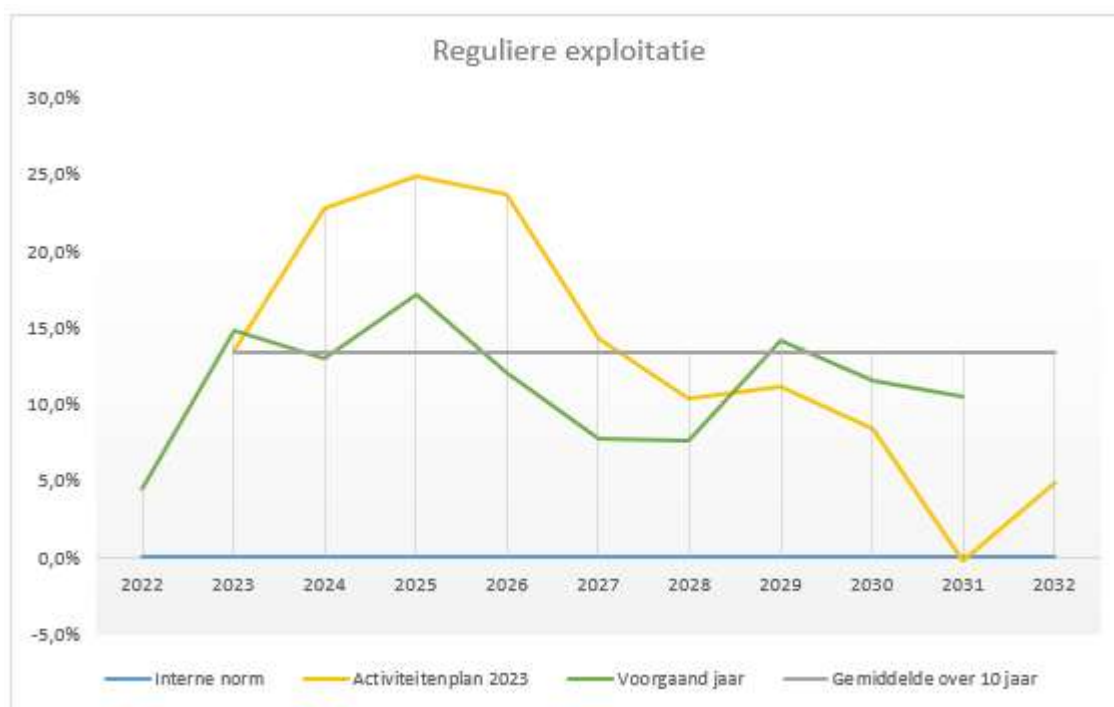
Op basis van de cirkeldiagram lijkt het alsof de onderhoudsuitgaven over een periode van 10 jaar lager dan de interne norm uitvallen, maar naast de reguliere onderhoudsuitgaven in ons bezit, doen wij ook onderhoudsuitgaven in de renovatieprojecten welke via een lening worden gefinancierd. Onderstaand hebben we een overzicht van de onderhoudsuitgaven over een periode van 10 jaar opgenomen.

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2023-2032	% t.o.v. huur
Onderhoud in reg. exploitatie	17,6	16	12,1	11,2	18,1	18,5	14,5	15,6	23,3	19	165,9	23,5%
Onderhoud in investeringen	8,9	13,4	11,7	8,5	4,9	4,7	2,8	5,7	3,6	0,6	64,8	9,6%
Onderhoudsuitgaven totaal	26,5	29,4	23,8	19,7	23	23,2	17,3	21,3	26,9	19,5	230,6	33,1%

Tabel 1 Onderhoudsuitgaven

Als we deze onderhoudsuitgaven bij elkaar optellen blijkt dat in totaal € 231 miljoen aan onderhoud uitgeven, wat gelijk staat aan 33,1% van de totale huuropbrengsten. Dat

betekent dat er de komende jaren dus flink extra geïnvesteerd wordt in het verbeteren van de kwaliteit van onze woningen. Voor de bepaling van de onderhoudsnormen voor de beleidswaarde wordt met deze totale onderhoudslast rekening gehouden. Dit heeft vervolgens weer impact op de financiële ratio's.



Figuur 3 Reguliere exploitatie

Als we naar de gehele 10-jars periode kijken dan zien we dat we gemiddeld 13,4% procent van onze huurinkomsten kunnen gebruiken voor onze duurzaamheidsinvesteringen, waarvoor geen leningen aangetrokken hoeven te worden. Hierbij zijn we ervan uit gegaan dat de leningen die ineens afgelost moeten worden in 2028 en 2029 weer geherfinancierd worden. Het jaar 2031 laat een minimaal tekort in de vrije ruimte zien wegens de eenmalige hoge onderhoudslasten in dat jaar. Dat betekent dat er dat jaar extra financiering nodig is om de exploitatie rond te krijgen en de rentelasten zullen toenemen.

Besteding verhuurderheffing

De verhuurderheffing van € 77 miljoen die was ingerekend in het Activiteitenplan van 2022, maar nu vrijvalt wordt de komende 10 jaar gebruikt voor duurzaamheidsinvesteringen, het toevoegen van woningen, het betaalbaar houden van de huren en het verbeteren van de leefbaarheid in de wijk. Door het Activiteitenplan van 2023 af te zetten tegen het Activiteitenplan van 2022 blijkt dat Woonopmaat extra investeert in de volgende punten:

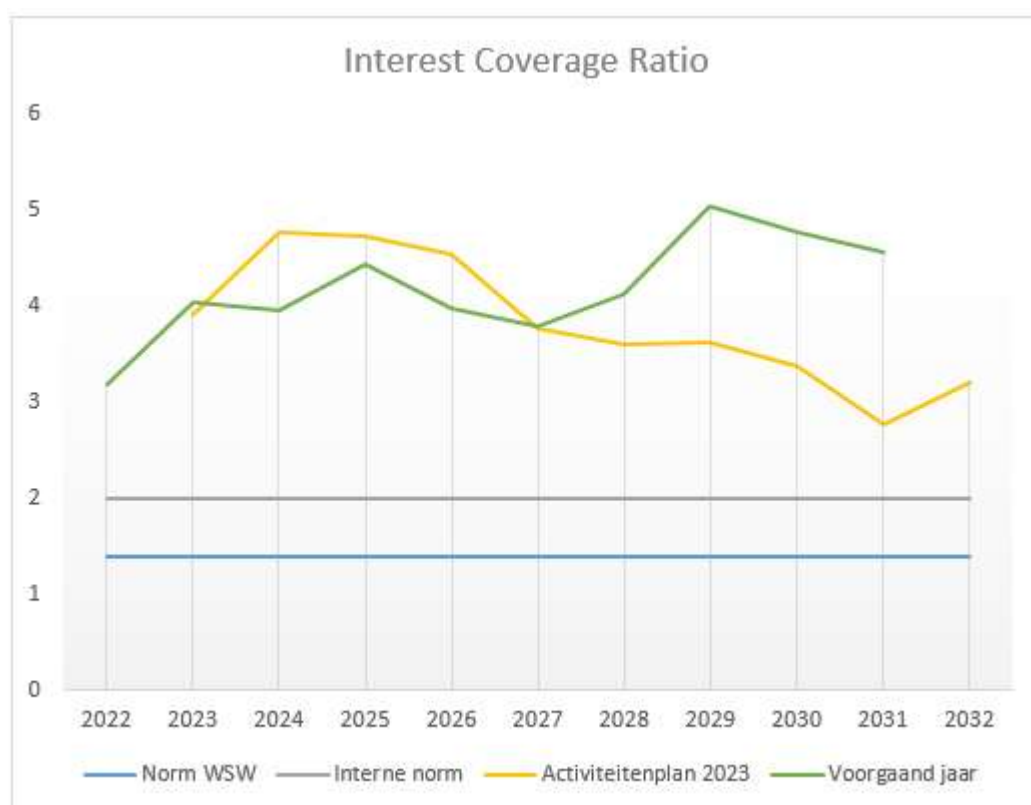
- Verduurzaming en renovatie € 59 miljoen
- Nieuwbouw € 76 miljoen
- Huren betaalbaar houden (huurkorting) € 10 miljoen
- Hogere leefbaarheidsuitgaven € 2 miljoen

Een deel van deze verbeteringen kan bekostigd worden middels de vrijgevalen verhuurderheffing. De rest van de verbeteringen worden gefinancierd via externe financiering. Doordat er meer geïnvesteerd wordt neemt onze leningportefeuille ook sneller

toe dan vorig jaar voorzien was. Hetzelfde geldt daarmee ook voor de rente die wij jaarlijks over deze leningen moeten betalen.

Interest Coverage Rate (ICR)

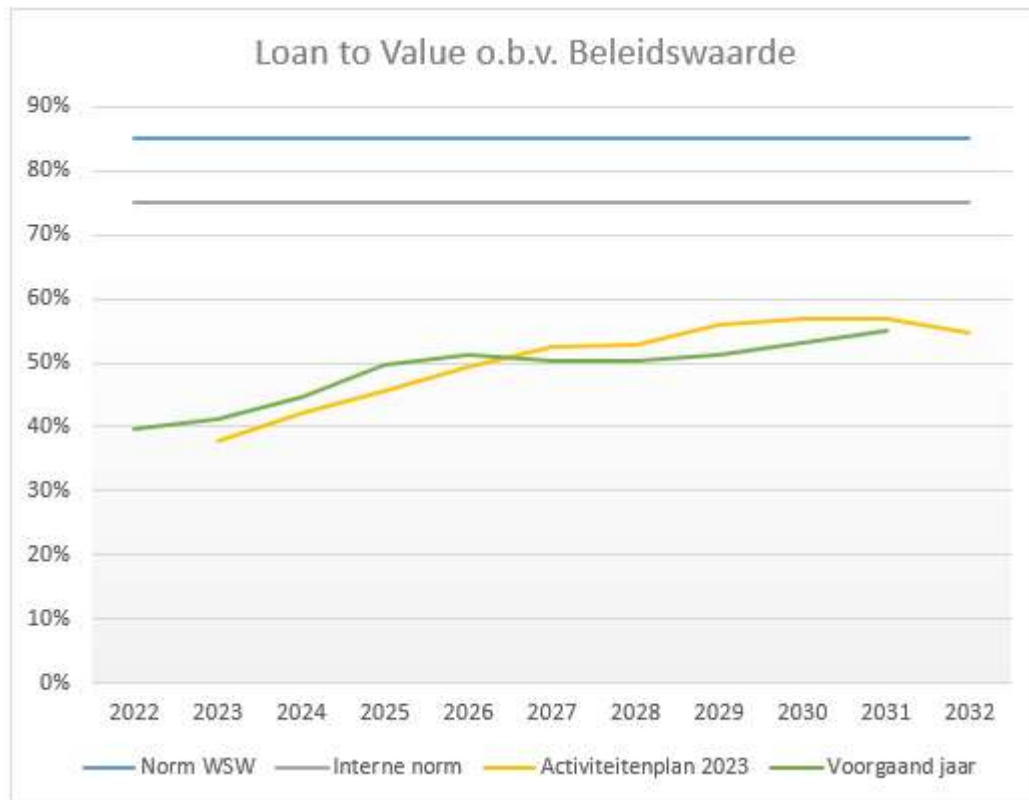
Middels de Interest Coverage Rate toetsen we hoe vaak we de rente op onze leningen kunnen betalen uit de kasstromen van de exploitatie. Door externe partijen, de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), is bepaald dat uit de kasstromen van de operationele activiteiten de verschuldigde rentelasten minimaal 1,4 keer betaald moeten kunnen worden. Voor 2023 bedraagt de ICR bij ons 3,9. 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

Middels de Loan to Value (LTV) toetsen we hoe onze leningenportefeuille zich verhoudt tot de beleidswaarde. De eerder genoemde instanties, Aw en WSW, hebben aangegeven dat de leningportefeuille niet meer mag bedragen dan 85% van de beleidswaarde. Per eind 2023 is de leningportefeuille € 273 miljoen. De beleidswaarde bedraagt per 31 december 2023 € 723 miljoen. Per eind 2023 is de LTV daarmee 38%. We voldoen op dat moment ruimschoots aan de norm. Net zoals bij de ICR hebben we ook voor de LTV een vooruitzicht opgesteld voor de komende tien jaar. Deze ziet er grafisch als volgt uit:



Wat betreft de LTV zien we een geleidelijk stijgende lijn door de grote investeringsopgave voor de komende jaren. Om aan de opgave te kunnen voldoen dienen er leningen aangetrokken te worden. Vanaf 2031 stabiliseert de lijn op een LTV van 55%.