



# HIER BEN IK THUIS

## SAMENVATTING KOERSPLAN

### 2019-2023



HIER

BEN

IK

THUIS

## SAMENVATTING KOERSPLAN 2019-2023:

*Onze bewoners een echt thuis bieden, dát is ons doel en passie. Een plek waar je altijd terecht kunt, waar je jezelf kunt zijn. In een buurt of wijk waarmee je je verbonden voelt. Ons koersplan beschrijft wat en hoe we dit de komende jaren gaan doen, aan de hand van zeven sleutels.*

### ONZE DOELGROEP

We zijn er voor mensen met een bescheiden portemonnee. Binnen deze groep zijn we er voor iedereen: gezinnen, ouderen, jongeren en kwetsbare groepen.





# 01. GASTVRIJE DIENSTVERLENING HIER BEN IK THUIS

*Het verschil maken voor onze bewoners*

Gastvrije dienstverlening is het kloppende hart van onze nieuwe koers. Zo versterken we onze band met bewoners. Doordat we samen optrekken en goed luisteren, weten we wat bewoners willen en sluiten ons klantcontact, diensten en producten goed aan.

## Klantwaarden ingebed in onze organisatie

We helpen onze klanten graag snel en goed. Of dit nu digitaal, telefonisch of persoonlijk is, we dragen ons gastheerschap uit en werken volgens deze klantwaarden:

**Gastvrij  
Persoonlijk  
Verantwoordelijkheid nemen**

Bewoners voelen zich thuis, in de woning én bij ons!  
We zijn dichtbij, uitnodigend en betrokken.  
We zetten ons maximaal in voor een passende oplossing.

**Luisteren  
Maatwerk**

Bewoners voelen zich echt gehoord.  
We bieden maatwerkoplossingen als de situatie daarom vraagt.

**Plezier**

We zijn toegewijd, gepassioneerd en overtreffen soms zelfs de verwachtingen.

## Woonproducten- en diensten sluiten aan op verwachtingen

We verbeteren onze producten en diensten en ontwikkelen nieuwe waar nodig. Denk aan een woonoplossing om iemand met een acuut probleem snel onderdak te bieden tot wensgesprekken met langdurige huurders.



Door de gastvrije dienstverlening groeit de waardering van onze dienstverlening en het vertrouwen in Woonopmaat.

## 02. EEN PASSENDE WONING HIER BEN IK THUIS

### *De juiste match van vraag en aanbod*

We spelen in op de woonwensen van vandaag en morgen. Zowel in aantallen als type woningen, passend bij de verschillende woonbehoeften.

#### **Tegemoet komen aan groeiende vraag**

We breiden onze woningvoorraad (licht) uit om tegemoet te komen aan de groeiende vraag en streven naar een gemiddelde wachttijd van 24 maanden:

- We voegen ruim 200 woningen toe, minimaliseren de verkoop en nemen 40 teruggekochte woningen weer in verhuur.
- Voor bewoners die tijdelijk hun huis uit moeten vanwege onze bouwactiviteiten bieden we wisselwoningen. Zo voorkomen we de inzet van regulier vrijkomende woningen.

#### **Aansluiten op woonbehoeften**

Iedereen heeft iets anders nodig om prettig te kunnen wonen, afhankelijk van inkomen, levensfase of gezondheid. Om zo goed mogelijk aan de verschillende woonwensen te voldoen, zorgen we voor de juiste mix aan woningen en brengen de verhuisketen op gang.

#### *Gevarieerd aanbod*

In het nieuwbouwprogramma zorgen we voor de juiste mix van woningtypen, passend bij de verschillende doelgroepen. Daarnaast is er aandacht voor een aantal specifieke doelgroepen zoals senioren, instellingverlaters, extreme overlastveroorzakers en zorgbehoevendenden.



#### *Verhuisketen op gang brengen*

Verhuizen maken we aantrekkelijker door woningruil te ondersteunen en belemmeringen weg te nemen. Bijvoorbeeld via een doorstroomregeling speciaal voor senioren. Een win-win situatie: de eengezinswoning komt vrij voor een gezin en de senior woont in een beter passend appartement. Ook pakken we woonfraude aan zodat deze woningen beschikbaar komen voor woningzoekenden.





## 03. EEN BETAALBARE WONING HIER BEN IK THUIS

### *In toom houden woonlasten*

Prettig wonen is ook betaalbaar wonen. We zetten daarom in op het in toom houden van de woonlasten, het verlagen van betaalbaarheidsrisico's bij bewoners en het voorkomen van ontruiming door huurachterstand.

#### **Verlagen energiekosten**

We verlagen de energiekosten door:

- woningen met een F en G-energielabel versneld te isoleren.
- zonnepanelen aan te bieden tegen een bescheiden maandelijkse bijdrage.
- de inzet van energiecoaches.

#### **Gematigd huurbeleid**

We voeren een gematigd huurbeleid:

- De huurverhoging is conform het Sociaal Huurakkoord.
- (Nieuwe) huurders bieden we een woning aan die zo goed mogelijk past bij het inkomen.
- De streefhuur is gemiddeld 70% van 'maximaal redelijk'.

#### **Persoonlijke benadering bij betalingsproblemen**

Iedere ontruimingsprocedure vinden we er één te veel. We proberen dit met een persoonlijke benadering en tijdige oplossingen te voorkomen.

We gaan vaker op huisbezoek en komen samen met de bewoner tot een maatwerkoplossing. Ons doel:

- Maximaal 200 huurders hebben een betalingsachterstand.
- 0 ontruiming als gevolg van een betalingsachterstand.

+ netto huur  
+ servicekosten  
+ energiekosten  
– huurtoeslag

---

= woonlasten

# 04. DUURZAAM WONEN HIER BEN IK THUIS

## *Een beter milieu en meer comfort*

We verankeren duurzaamheid in alle keuzes die we maken. Zo werken we aan een beter milieu, meer wooncomfort en een lagere energierekening voor onze bewoners.

### **Verduurzamen bestaande woningen: isoleren en zonnepanelen**

Bij woningen met een D, E, F of G energielabel voeren we groot onderhoud uit, we verbeteren de isolatie, plaatsen dubbelglas en vervangen tochtige houten vloeren. Hierdoor verbetert het wooncomfort. We voorzien bovendien 2.000 woningen tegen een bescheiden maandbedrag van zonnepanelen waardoor de energienota daalt en de energiemeter soms zelfs achteruit loopt.

### **Nieuwe woningen: superzuinig en gasloos**

Elke nieuwe woning die we bouwen is superzuinig en gasloos:

- We bouwen 217 extra nieuwe woningen met label A++.
- 267 woningen vervangen we door nieuwbouw met label A++.

### **Bewuste keuzes**

We kiezen voor 'bewezen oplossingen' en aanpassingen die altijd bijdragen aan energetische verbeteringen, ongeacht toekomstige keuzes voor nutsvoorziening of techniek. Daarnaast hebben we in onze vastgoedprojecten speciale aandacht voor flora en fauna en circulariteit, zoals het hergebruik van sloopmateriaal.

### **Duurzaam gedrag**

Duurzaamheid gaat ook over gedrag. We ondersteunen bewoners om energieverbruik te verminderen en 'leren' hoe je in een (bijna) energie neutrale woning moet wonen. Bijvoorbeeld door de inzet van de energiecoaches van het Huurdersplatform.

### **Onze duurzaamheidsopgave in stappen**

2020	Ons woningbezit heeft een gemiddeld energie-index van $EI \leq 1,4$
2030	Al onze woningen zijn van het aardgas uit Groningen af
2050	Al onze woningen zijn CO <sub>2</sub> vrij





## 05. PRETTIGE WIJK HIER BEN IK THUIS

### *Zichtbaarheid en nabij*

Je thuis is meer dan je woning. Het gaat ook om wonen in een fijne wijk, waar mensen prettig samenleven en elkaar respecteren. Schoon, heel en veilig. Dit doe je samen. We zetten in op samenredzaamheid, zichtbaarheid en een beter functionerend netwerk.

#### **Versterken buurtbeheer: zichtbaar en nabij**

In de wijk zijn we zichtbaar en aanspreekbaar. Onze complexbeheerders zijn opgeleid tot sociaal buurtbeheerders en de rol van wijkopzichters is aangescherpt. We weten wat er leeft doordat we samenwerken met bewonerscommissies en in gesprek zijn met bewoners. Met de nieuwe rayonindeling zetten we onze buurtbeheerders efficiënter in op complexen en in kwetsbare buurten.

#### **Gemixte wijken, buurten en complexen**

In de meest vitale buurten woont een mix van bewoners. Zij verschillen qua inkomen, leeftijd en sociaaleconomische positie en wonen in huur- en koopwoningen. Bij renovatie, herstructurering en sloop-/nieuwbouw zorgen we daarom voor een gevarieerd aanbod.

#### **Samenredzaamheid: goed functionerend netwerk & ondersteunen bewonersinitiatieven**

We dragen bij aan het verbeteren van de netwerken. Want het leefbaar houden van een wijk doe je samen. Iedereen heeft zijn eigen taak en verantwoordelijkheid: de corporatie, bewoners, bewonerscommissies, huurdersorganisaties, gemeente, politie en maatschappelijke organisaties.

We zijn duidelijk over de rollen. Bewoners weten wat ze van ons kunnen verwachten, wat ze zelf moeten en kunnen doen en met welke vragen ze waar terecht kunnen. Initiatieven vanuit bewoners juichen we toe en ondersteunen we.

## 06. SAMEN HIER BEN IK THUIS

*Alleen ga je harder, samen kom je verder*

De huidige vraagstukken vragen om slimme(re) keuzes. Hier hebben we onze bewoners en samenwerkingspartners hard bij nodig. We gaan voor bewonersbetrokkenheid zodat we samen kunnen werken aan het creëren van een echt thuis.

### **Bewonersbetrokkenheid**

De stem van de bewoner heeft een prominente plek. Meedoen en meebeslissen bij beleidskeuzes en activiteiten staat centraal. Het is verankerd in onze processen, in een luisterende cultuur en in de hoofden en harten van medewerkers. We zetten werk- en klankbordgroepen in en introduceren nieuwe vormen van 'meedoen' en 'meebeslissen'. Zoals een seniorenpanel en een (digitaal) klantenpanel waarin bewoners actief meedenken. Samen komen we tot concrete oplossingen. Via metingen monitoren we of bewoners zich daadwerkelijk betrokken voelen.

### **Samenwerking met partners en het huurdersplatform**

We staan voor een aantal grote opgaven. Door co-creatie bereiken we de resultaten. We werken hiervoor steeds vaker samen met sociale partners. Het Huurdersplatform is een van de partners met wie we actief optrekken en goede gesprekken over de inhoud voeren. Samen ontwikkelen we een werkwijze en slagen we erin een bredere groep gemotiveerde bewoners te mobiliseren en aan ons te binden. We richten één of meerdere huuradviesgroepen op waarin bewoners het huurdersplatform adviseert.

### **Verbeterde gezamenlijkheid van huurders en kopers**

Het versterken van de gezamenlijkheid van eigenaren en huurders in verenigingen van eigenaren heeft een positieve invloed op fijn wonen in het woongebouw. We organiseren daarom gezamenlijke klankbordgroepen en bijeenkomsten met eigenaren en huurders.





## 07. HUIS OP ORDE HIER BEN IK THUIS

### *Een gezonde organisatie*

De wereld verandert snel. Wat vandaag de standaard is, kan morgen achterhaald zijn. Dit vraagt om een flexibele en wendbare organisatie die makkelijk inspelt op veranderingen.

#### **Trots en bevlogen Woonopmaat-team**

Met een kleine groep mensen verrichten we veel werk. Dat blijven we doen. Wel zorgen we voor een kwalitatieve ontwikkeling om opgewassen te blijven tegen de groeiende complexiteit van het werk. Doel daarbij is een trots en bevlogen Woonopmaat-team. We verbeteren hiervoor het werkklimaat, zorgen voor goede faciliteiten en stimuleren persoonlijke ontwikkeling.

#### **Gastvrij leiderschap**

Er is een gastvrije leiderschapsstijl. Hierin is samenwerking belangrijker dan autoriteit; het succes van Woonopmaat en haar dienstverlening is het resultaat van de gebundelde krachten van alle betrokkenen. Er is een cultuur waarin we leren van en met elkaar en reflecteren op wat beter kan. Bijvoorbeeld in ons nieuwe innovatie lab: een broedplaats voor ideeën.

#### **De communicatieve wooncorporatie**

We zijn een communicatieve wooncorporatie. We luisteren en dragen heldere boodschappen uit. We scheppen duidelijke verwachtingen en leggen op transparante wijze verantwoording af.

#### **Gezonde bedrijfsvoering: rentmeesterschap en doordacht risicokader**

We gaan zorgvuldig om met het vermogen dat door onze bewoners is opgebracht. Via een actief financieel beleid zorgen we dat we gezond blijven. Bij alles wat we doen hebben we de risico's in beeld en beheersen deze.



**HIER**

**BEN**

**IK**

**THUIS**

**WOON**

**OP**

**MAAT**

**BEZOEKADRES**

Jan Ligthartstraat 5  
1960 BE Heemskerk

**POSTADRES**

Postbus 20  
1960 AA Heemskerk

**TEL.:** 0251-25 60 10

**E-MAIL:** [post@woonopmaat.nl](mailto:post@woonopmaat.nl)

**KVK:** 34057863

**WWW.WOONOPMAAT.NL**