ACTIVITEITENPLAN
2024

Woonopmaat
Activiteitenplan
2024

Heemskerk, 4 december 2023

Sjoerd Hooftman
Kees Fes
Arjen Stoelinga
Esther van der Knaap

INHOUD

0. VOORWOORD 3
1. Gastvrije organisatie 5
2. Een betaalbare, passende woning 8
3. Duurzaam 12
4. Samen buurtmaken 16
5. Huis op orde 20
6. Exploitatie 2024 23

0. VOORWOORD

Voor je ligt het activiteitenplan 2024. Net als de voorgaande jaren is het plan opgebouwd vanuit de strategische doelstellingen die in ons koersplan staan. Ons nieuwe Koersplan 'Duurzaam dichtbij' beschrijft onze ambities voor de periode tot 2030. In dit Activiteitenplan staat per doelstelling aangegeven wat we doen in 2024 en wat onze klantbeloften zijn.

Korte terugblik

Afgelopen jaar was het laatste jaar van ons Koersplan 2019-2023. Het meeste van wat we ons hadden voorgenomen, hebben we ook daadwerkelijk gerealiseerd. Daar zijn we best trots op. Maar de wereld om ons heen verandert voortdurend. Wat vandaag nog een zekerheid is, is morgen weer anders. Er ontstaan nieuwe situaties. En al deze veranderingen hebben effect. Op onze bewoners, maar ook op ons als organisatie. Ze bepalen wat wij wel en niet kunnen doen voor onze bewoners. Zo hebben we te maken met lagere huurinkomsten door huurbevriezing en huurverlaging, de gevolgen van de energiecrisis en oplopende wachttijden voor sociale huurwoningen. Ook zien we dat door vergrijzing het aantal kwetsbare ouderen en door toewijzing van statushouders en instellingsverlaters het aantal kwetsbare bewoners in onze wijken toenemen. Dat vraagt veel van de bewoners zelf, van ons en van onze samenwerkingspartners. Dit, in combinatie met toenemende verwachtingen bij onze klanten en lastige marktomstandigheden, maakt dat wij scherpe keuzes moeten maken. En dat niet alles wat we willen, mogelijk is.

In 2023 hebben we gewerkt aan het maken van verschillende toekomstplannen en visies. We hebben een nieuw Koersplan 'Duurzaam Dichtbij', een nieuwe portefeuillestrategie en nieuwe visies op onder meer klantdienstverlening, bewonersbetrokkenheid, duurzaamheid en HR. Vanaf 2024 gaan we uitvoering geven aan deze plannen. Dat betekent dat we een nieuwe focus hebben en nieuwe ambities.

Onze doelstellingen voor 2030

Met het oog op de hiervoor geschetste ontwikkelingen wil Woonopmaat er juist in deze omstandigheden zijn voor haar huurders en de inwoners van Heemskerk en Beverwijk. We willen van betekenis zijn en substantieel en met impact bijdragen aan prettig wonen in de IJmond. Ons antwoord op de ontwikkelingen die spelen, hebben we in het nieuwe Koersplan vertaald naar 5 sleutels. 5 sleutels die samenvatten wat wij de komende jaren gaan doen:

1. Gastvrije organisatie: samen met bewoners het verschil maken voor onze huurders
2. Een betaalbare, passende woning: streven naar een juiste match van vraag en aanbod en betaalbare huren
3. Duurzaam: werken aan een beter milieu en meer comfort
4. Samen Buurtmaken: samen werken aan fijne wijken, waar mensen prettig samenleven
5. Huis op orde: een gezonde organisatie zijn en blijven, op alle terreinen

Focus 2024

Het eerste jaar van de nieuwe Koersplan-periode richten we ons vooral op:

- De aanpak van de energiearmoede en een versnelling van de duurzaamheidsaanpak (o.a. verbeteren van woningen met EFG-labels) en het ontwikkelen van plannen voor de VvE's.

- Het verhogen van onze klanttevredenheid
- Samen met partners en bewoners inzetten op samen buurtmaken. Daarbij hebben we extra vrijwilligers hard nodig.

Verder werken we aan een actualisatie van beleidsstukken (als uitwerking van onze nieuwe portefeuillestrategie, duurzaamheidsbeleid en groenvisie), procesoptimalisaties en verbetering van ons risicomanagement. Daarnaast gaan we in het najaar van 2024 verhuizen naar een tijdelijk kantoor, in afwachting van het nieuwe Huis van de Huurder.

Bovenstaande zien we terug in het voorliggende activiteitenplan, de bijbehorende Klantbeloften en de begroting 2024.

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, 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, we zijn Duurzaam dichtbij! Het bieden van een fijn thuis aan onze bewoners staat bij ons aan de basis van ons werk. Daar draait het om, zowel in het reguliere werk rondom verhuur en beheer als de bijzondere en/of nieuwe projecten.

Veel leesplezier!

Sjoerd Hooftman
Bestuurder Woonopmaat
November 2023

1. GASTVRIJE ORGANISATIE

Gastvrijheid is het kloppende hart van Woonopmaat. Zo versterken we onze band met bewoners en woningzoekenden. Doordat we samen optrekken en goed luisteren, weten we wat ze willen en sluiten ons klantcontact, diensten en producten goed aan. De huidige vraagstukken vragen om een goede samenwerking met de juiste partijen en slimme(re) keuzes. Hier hebben we onze bewoners hard bij nodig. We gaan voor bewonersbetrokkenheid zodat we samen kunnen werken aan het creëren van een echt thuis. Niet alleen voor en met onze huidige huurders, maar ook voor en met onze toekomstige huurders.

1.1 Klantwaarden 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 ZIJN EEN GASTVRIJE ORGANISATIE VOOR CIRCA 9.000 HUISHOUDENS.

1.2 De band met de bewoners is stevig

Verwachtingen maken we graag waar. We vinden het vanzelfsprekend om 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 2024 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 werken we met klankbordgroepen. Daarnaast faciliteren we bewonerscommissies in hun activiteiten en introduceren we nieuwe huurders bij deze commissies.

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

1.3. Waardering dienstverlening en vertrouwen in Woonopmaat is stabiel hoog

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 najaar 2023 op -1 (landelijk -8). Dit is veel 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 voor 2024 is dat de gemiddelde klantwaardering minimaal een 8 scoort en dat we op alle onderdelen horen bij de beste 10% van de corporaties.
Om dat te bereiken gaan we ons dagelijks onderhoud in 2024 aanbesteden. We willen samenwerken met partners die net als wij een hoge klantwaarding nastreven.

WE BIEDEN GOEDE DIENSTVERLENING, METEN DEZE 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.

1.4. Bewoners zijn én voelen zicht 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.
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 2024 hebben we bij alle sloop/nieuwbouw- en renovatieprojecten een klankbordgroep.
Om de betrokkenheid te vergroten, trekken we actief op met het Huurdersplatform en geven we in 2024 samen 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 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.

1.5. We enthousiasmeren een brede groep bewoners als vrijwilliger

Het Huurdersplatform is al jaren een stabiele samenwerkingspartner voor Woonopmaat. Daarnaast zijn er nog vele tientallen buurt- en bewonerscommissies die zich inzetten voor een fijn thuis voor de bewoners van Heemskerk en Beverwijk. Om de ambities in ons nieuwe Koersplan te kunnen realiseren, hebben we deze en nog meer vrijwilligers keihard nodig. We streven ernaar om het aantal vrijwilligers op termijn te verdubbelen. In 2024 willen we toegroeien naar 300 vrijwilligers. Samen zetten we ons in voor een fijn thuis voor onze bewoners.

WE ZOEKEN SAMEN MET HET HUURDERSPLATFORM MOGELIJKHEDEN OM EEN BREDERE VERTEGENWOORDIGING VAN BEWONERS TE BETREKKEN BIJ ONS WERK.

1.6 Bij VvE's ondersteunen we actief het samenleven tussen kopers en huurders

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 ernaar bij elke VvE de eigenaarsrol op een goede manier uit te oefenen.

WE ZORGEN VOOR GOEDE COMMUNICATIE MET DE EIGENAREN IN EEN VVE EN ONDERSTEUNEN DAAR ACTIEF HET SAMENLEVEN TUSSEN KOPERS EN HUURDERS.

2. EEN BETAALBARE, PASSENDE WONING

We spelen in op de woonwensen van vandaag en morgen. Zowel in aantallen als type woningen, passend bij de verschillende woonbehoeften. Woonopmaat staat de komende jaren voor een gigantische verbeteropgave van onze woningen. We gaan volop renoveren, verduurzamen en waar nodig ook woningen slopen en vervangen voor nieuwe.
Passend wonen is ook betaalbaar wonen. We zetten daarom in op het in toom houden van de woonlasten.

2.1 Gemiddelde wachttijd voor een woning stabiliseert

De sociale woningmarkt is, in onze gemeenten, in een paar jaar tijd verstopt geraakt. De wachttijd voor een woning heeft zich ontwikkeld naar gemiddeld ruim 5 jaar. Dat is helaas beduidend meer dan we zouden willen. We doen ons uiterste best om de wachttijd te stabiliseren. We leveren nieuwbouwwoningen op, zijn in gesprek over tijdelijke woningen, proberen woningen vrij te krijgen door de aanpak van woonfraude 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 bouwlocaties.

In 2023 zijn we aangesloten bij het regionale woonruimteverdeelsysteem Woonservice om zo de zoekmogelijkheden voor woningzoekenden te verbreden en de slaagkansen voor bepaalde doelgroepen te verbeteren. In 2024 monitoren we nauwgezet wat de eerste effecten van de overstap zijn geweest voor de woningzoekenden in Heemskerk en Beverwijk.

WE STABILISEREN DE GEMIDDELDE WACHTTIJD VOOR EEN BETAALBARE HUURWONING.

2.2 Lichte netto groei woningvoorraad (circa 200 woningen tot 2032)

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 woningentypen. Dan kunnen we immers meerdere doelgroepen een passende woning bieden.

In 2024 willen we 125 extra woningen opleveren: 35 bij het project Grebbestraat (Beverwijk) plus 100 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 en 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 UITVOERING VAN NIEUWBOUW- EN HERSTRUCTURERINGSPROJECTEN VOEGEN WE IN DE PERIODE TOT 2032 TOTAAL 200 WONINGEN TOE. DIT ZULLEN VOORAL APPARTEMENTEN MET LIFT ZIJN.

2.3 Doorstroomregeling senioren

Wij ondersteunen senioren die willen verhuizen van een ééngezinswoning in Heemskerk of Beverwijk naar een appartement. Hiervoor is de seniorenregeling 'Ouder Worden en Prettig Wonen' in het leven geroepen. Het is een gezamenlijke regeling van de corporaties in Zuid- en Midden-Kennemerland. Doel is om belemmeringen weg te nemen en senioren te begeleiden naar een passende woning. Met een zorgvuldige intake maken we de verhuisstap voor deze groep eenvoudiger. We zorgen ervoor dat de regeling goed onder de aandacht komt, onder meer via seniorenmarkten en welzijnspartijen.

WE BRENGEN DE DOORSTROOMREGELING VOOR SENIOREN ACTIEF ONDER DE AANDACHT EN NEMEN DEEL AAN SENIORENMARKTEN.

2.4 Woningruil actief inzetten, 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 spreken van woonfraude als een huurder de woning niet bewoont en/of de ruimte wordt gebruikt waarvoor het niet bedoeld is. 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.

2.5 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 een goede verdeling van de woningen in de regio, het bieden van passende woonvormen en begeleiding en zorgen voor een zachte landing voor cliënt en omgeving. We evalueren continue de samenwerking en resultaten. We werken hierbij nauw samen met alle betrokken instanties.

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

2.6 Meer levensloopbestendige woningen

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.
Daarnaast zetten we in op de realisatie van meer levensloopbestendige woningen. We vinden het belangrijk dat deze zich op een zogenaamde 'triple A'-locatie ("Aldi, apotheek, arts") bevinden, dus dichtbij voorzieningen.

WE GAAN VERDER IN GESPREK MET DE VIVA! ZORGGROEP OVER DE TOEKOMST VAN HET VASTGOED DAT WIJ AAN HEN VERHUREN. ONZE LEVENSLOOPBESTENDIGE WONINGEN LIGGEN IN DE NABIJHEID VAN VOORZIENINGEN.

2.7 Toevoegen flexwoningen

De 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 en een sloopflat ingezet om de Oekraïense vluchtelingen te huisvesten. We zijn en 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 is samen met de gemeente Heemskerk bezig om in 2024 100 flexwoningen te realiseren op de locatie Tolhek-Oost.

WE REALISEREN IN 2024 100 FLEXWONINGEN IN HEEMSKERK.

2.8 Gematigd huurbeleid en huurverhoging

De streefhuur is de huurprijs die een vrijkomende woning krijgt. Gemiddeld is deze voor onze voorraad beoogd op 70-75% van de maximaal redelijke huurprijs voor een sociale huurwoning.
De huuraanpassing in 2024 zal naar verwachting niet verhoogd worden op basis van inflatie, maar op basis van de CAO-loonontwikkeling, maar politieke aanpassingen worden niet uitgesloten. 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. Bij duurzaamheidsinvesteringen passen we geen huurverhoging toe.

DE STREEFHUUR VAN EEN SOCIALE HUURWONING IS GEMIDDELD 70-75% VAN 'MAXIMAAL REDELIJK'. WE MAKEN MET HET HUURDERSPLATFORM AFSPRAKEN OVER DE JAARLIJKSE HUURAANPASSING.

2.9 Minder dan 200 huurders hebben betalingsachterstand

Het aantal bewoners met een betalingsachterstand hebben we de laatste jaren 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 "betalingsegeling binnen 3 maanden" naar "meer maatwerk". Ook in 2024 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.

2.10 Nul ontruimingen als gevolg van betalingsachterstanden

Ontruimingen zijn 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 ontruimingen 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.

3. DUURZAAM

We verankeren duurzaamheid in alle keuzes die we maken. Zo werken we aan een beter milieu, meer wooncomfort en een lager energieverbruik. Dat vereist een collectieve inspanning van corporaties, gemeenten, bewoners, ketenpartners en leveranciers. Want duurzaamheidsambities realiseer je samen!

3.1 Duurzaamheid verankeren in alle keuzes

Het thema duurzaamheid staat hoog op onze agenda. We bouwen circulair bij sloop/nieuwbouw en renovatie. En moeten we een keuze maken die onze eigen organisatie betreft? Ook dan nemen we het onderwerp duurzaamheid mee. Wanneer we onderhoudswerkzaamheden aan eengezinswoningen uitvoeren stimuleren we bewoners om de stenen in de tuin te vervangen voor groen. We hebben een nieuwe duurzaamheidsvisie opgesteld, onder meer vanuit de ambities van het nieuwe Koersplan en gebaseerd op de gemaakte Nationale Prestatieafspraken tot 2030. We willen het verduurzamen van de bestaande woningvoorraad nog beter te verankeren bij de uitvoering van onderhoud en renovatie aan woningen. We zijn aan de slag met het uitwerken van deze visie in een aangescherpt duurzaamheidsbeleid. Hierbij houden we nauwkeurig rekening met de Wet natuurbescherming. Deze wet beschermt Nederlandse natuurgebieden en planten- en diersoorten.

WE VERANKEREN DE MAATSCHAPPELIJKE OPGAVE UIT DE LANDELIJKE PRESTATIEAFSPRAKEN BIJ DE UITVOERING VAN ONDERHOUD EN RENOVATIE. DAARNAAST HOUDEN WE BIJ ALLE KEUZES DIE WE MAKEN REKENING MET HET DUURZAAMHEIDSASPECT.

3.2 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 èn doen. Daarover blijven 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 2024 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. 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.

DE SAMENWERKING MET ECO HEEMSKERK IS EEN SUCCES. IN 2024 GAAN DE ENERGIECOACHES DOOR MET HET ONDERSTEUNEN VAN BEWONERS MET EEN ENERGIEBESPARINGSPAKKET.

3.3 Wooncomfort verbeteren; de ervaren woningkwaliteit is verbeterd ten opzichte van 2023

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 veelal 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. Ons doel is om de door onze huurders ervaren woonkwaliteit, zoals vertaald in de Aedes Benchmark, te verbeteren ten opzichte van 2023. 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.

3.4 Woningen met E,F,G labels verbeteren we naar minimaal label D

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 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 de voorbereidingen getroffen voor nieuwe verduurzamingsprojecten. In totaal gaat het de komende jaren (tot 2032) om het verbeteren van circa 2.400 woningen. Het aankomende jaar voeren we verduurzamingsinvesteringen uit bij woningen aan de Normandiëlaan, Euratomplein en Bonckenburchstraat in Heemskerk. Daarnaast zijn onderhoudsprojecten, met verduurzamingsmaatregelen, in voorbereiding aan de Loirestraat en de Beneluxlaan (Heemskerk) en Meerestein-Oost, Wonex, Ooijvaar en Pilotenbuurt in Beverwijk.

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

3.5 Zonnepanelen op alle appartementsgebouwen

Aan huishoudens in eengezinswoningen blijven we tegen een bescheiden maandbedrag zonnepanelen aanbieden waardoor de energiemeter minder hard loopt. Ook op de daken van onze appartementsgebouwen leggen we zonnepanelen. Daken zijn hier veelal niet groot genoeg om het individueel verbruik te kunnen compenseren, Hier 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.

ONZE BEWONERS VAN EEN EENGEZINSWONING KRIJGEN EEN AANBOD VOOR PLAATSING ZONNEPANELEN OP HET DAK. WE LEGGEN ZONNEPANELEN OP ALLE DAKEN VAN ONZE HOOGBOUW.

3.6 Ons kantoor is in 2030 energieneutraal

In 2024 gaan we door met de voorbereidingen voor het Huis van de huurder, het nieuwe kantoor van Woonopmaat. Naar verwachting zal het pand aan de Jan Ligthartstraat in de 2e helft van 2024 leeggehaald worden voor de verbouwing. Woonopmaat is vanaf dan tijdelijk in een ander pand in Heemskerk gehuisvest. De inzet is om het nieuwe kantoor energieneutraal te maken en om zoveel mogelijk gebruik te maken van duurzame materialen.

ONS NIEUWE HUIS VAN DE HUURDER IS ENERGIENEUTRAAL. WE GEBRUIKEN HIER ZOVEEL MOGELIJK DUURZAME MATERIALEN EN HEBBEN AANDACHT VOOR DUURZAME ENERGIEOPWEKKING.

3.7 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.

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

3.8 Bij sloop maximaal 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.

WE ZETTEN ONS IN VOOR MAXIMAAL HERGEBRUIK VAN SLOOPMATERIAAL.

3.9 Onderzoek haalbaarheid deelname warmtenet

De gemeente Heemskerk is samen met betrokken partijen, waaronder Woonopmaat, aan het verkennen wat de mogelijkheden zijn van een warmtenet. Bij het maken van de afweging kijken we naar hoe het warmtenet bijdraagt aan onze ambities op betaalbaarheid en duurzaamheid.

WE ONDERZOEKEN SAMEN MET ONZE PARTNERS DE HAALBAARHEID VAN DEELNAME AAN EEN WARMTENET.

3.10 Stimuleren verduurzaming VvE's

We willen dat onze huurders in een energiezuinige woning wonen. Dat betekent een fikse opgave voor al onze woningen, ook die in een Vereniging van Eigenaren zitten. Woonopmaat zet in op het goed vervullen van de eigenaarsrol in elke VvE. Het stimuleren van de verduurzaming in de VvE's hoort hier ook bij. Alleen dan kunnen we ervoor zorgen dat alle huurders van Woonopmaat in een energiezuinige woning wonen.

VvE-beheer heeft in overleg met de VvE-besturen energiescans laten uitvoeren, zodat hier ook verduurzamingsmaatregelen kunnen worden getroffen. Gelet op de eigendomsverhoudingen is deze financiering en besluitvorming ingewikkelder.

DOOR DE VERDUURZAMING IN ONZE VVE'S TE STIMULEREN STREVEN WE NAAR EEN ENERGIEZUINIGE WONING VOOR AL ONZE HUURDERS.

4. SAMEN BUURTMAKEN

Je thuis is meer dan je woning. Het gaat ook om wonen in een fijne wijk, waar mensen prettig samenleven, elkaar respecteren en naar elkaar omzien, kortom: Buurtmaken. En die buurt moet er netjes uitziet: schoon, heel en veilig. Met onze partners zetten we in op Samen Buurtmaken. We zijn zichtbaar en aanspreekbaar en stimuleren en ondersteunen bewoners bij initiatieven om hun buurt leefbaarder te maken.

4.1 Samenwerken 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 de Schrijversbuurt in Heemskerk. We nemen daarnaast actief deel aan de projectgroep Thuis in Oosterwijk.

SAMEN BUURTMAKEN IS SAMENWERKEN AAN GEMIXTE WIJKEN, BUURTEN EN COMPLEXEN.

4.2 Ons buurtbeheer is zichtbaar, aanspreekbaar en dichtbij

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 AANSPREEKBAARHEID DOOR EEN DAGDEEL-INZET VAN MEDEWERKERS IN DE WIJK ÈN DE JAARLIJKSE WOONOPMAAT DOET!-DAG.

4.3 Ondersteunen van bewonersinitiatieven, stimuleren van 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 buren veel samen optrekken, maar we laten mensen uiteraard wel hun eigen keuzes maken hoe en in welke mate zij contact met de buren 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 willen actieve bewonerscommissies stimuleren in al onze complexen. Dit kunnen we niet zonder vrijwilligers. We investeren meer in bewonersbetrokkenheid.

WE ORGANISEREN WIJKINFORMATIEBIJEENKOMSTEN EN HOUDEN VERBINDING MET ONZE RUIM VIJFTIG BEWONERSCOMMISSIES.

4.4 Inzetten op een schone, hele en veilige woonomgeving

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!

Voor het project beeldkwaliteit hebben we een nulmeting voor alle hoogbouw gedaan. Alle portieken van het complex zijn geschouwd, evenals de 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 2024 zetten we deze werkwijze voort.

ONZE 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.

4.5 Adequaat functionerend, fijnmazig 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. De projecten buurtbemiddeling en vroegsignalering zijn daar goede voorbeelden van. We 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.

4.6 Samenwerking wonen, welzijn, zorg zit in de haarvaten van de organisatie

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 collega-corporatie Pré Wonen, de gemeenten Heemskerk, Beverwijk, welzijn Beverwijk en zorgpartners als Viva!Zorggroep en RIBW/KAM om een gezamenlijke woonzorgagenda te maken. Het is de bedoeling om aan deze samenwerkingstafel een uitvoeringsagenda wonen-zorg-welzijn te maken die gericht is op het faciliteren van zo lang mogelijk en weer zelfstandig wonen van bewoners.
Een ander samenwerkingsverband waar Woonopmaat bij aangesloten is, is het 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. Om goed te kunnen bijdragen aan deze externe samenwerkingsverbanden moet het thema wonen, welzijn en zorg in de haarvaten zitten van Woonopmaat.

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

4.7 Heldere communicatie over de rol van Woonopmaat in relatie tot 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.

4.8 Leefbaarheid in onze buurten scoort goed

De algemene tevredenheid van de buurten waar we werken is grotendeels op orde. In de leefbaarheidsmonitor is deze op gemeenteniveau (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.

4.9 Experimenteren met digitale communities

Niet iedereen die met ons mee wil denken en doen, vindt het prettig, om in fysieke werkgroepen te zitten en actief naar bijeenkomsten te gaan. Het is dan makkelijker om thuis achter de computer je bijdrage te leveren. Met het opzetten en actief beheren van digitale communities betrekken we bewoners actief bij hun woonomgeving. Als er ideeën en voorstellen van bewoners zijn voor complexen en buurten, bekijken we samen wat mogelijk is. Als het even kan, geven we graag groen licht aan bewonersinitiatieven! Zo zijn we ook digitaal duurzaam dichtbij!

WE GAAN EXPERIMENTEREN MET DIGITALE COMMUNITIES TER BEVORDERING EN ONDERSTEUNING VAN HET SAMEN BUURTMAKEN.

4.10 Experimenteren met zelfbeheer en inzetten op meer gemengd wonen projecten

Wonen in zelfbeheer levert vaak sociale en maatschappelijke meerwaarde op. Er zijn allerlei varianten. Zo kunnen bewoners kleine taken in het beheer van hun complex overnemen van de verhuurder, zoals het (groen)onderhoud van een gemeenschappelijke tuin of de schoonmaak van een portiek. Ook grotere taken, zoals het schilderen van het buitenwerk (groot onderhoud), of het sociale beheer en de leefbaarheid in het complex. Woonopmaat wil gaan experimenteren met vormen van zelfbeheer. Hierbij maken we goede afspraken over hoe de beheertaken en de verantwoordelijkheden worden verdeeld tussen bewoners en Woonopmaat. En over de financiële consequenties en bestendigheid van het zelfbeheer. Daarnaast zetten we in op meer gemengde complexen. Hierin helpen huurders elkaar om samen prettig te wonen.

WE GAAN EXPERIMENTEREN MET VORMEN VAN ZELFBEHEER EN ZETTEN IN OP MEER GEMENGDE PROJECTEN.

5. HUIS OP ORDE

De wereld verandert snel. Wat vandaag de standaard is, kan morgen achterhaald zijn. Dit vraagt om een flexibele en wendbare netwerkorganisatie die makkelijk inspeelt op veranderingen. Daarnaast is het van belang om als organisatie lerend te zijn, zodat we het elke dag een beetje beter doen. Dat doen we samen én met plezier!

5.1 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 digitalisering welke we gaan opstellen.

GEZONDE BEDRIJFSVOERING. WE GAAN VOOR RENTMEESTERSCHAP. BINNEN DE BANDBREEDTE VAN DE FINANCIËLE RATIO'S BENUTTEN WE ONZE INVESTERINGSRUIMTE OPTIMAAL.

5.2 Wendbare, lerende organisatie

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. Leidinggevenden hebben hier een belangrijke rol in. Zij geven op een coachende manier leiding en stimuleren medewerkers om meer verantwoordelijkheid te nemen. Maar ook van medewerkers zelf wordt verwacht dat zij initiatieven nemen om de organisatie en de werkprocessen te verbeteren. Meestal weten de betrokkenen zelf het beste welke aanpassingen nodig zijn om meer tevreden bewoners te krijgen of om een proces efficiënter te laten verlopen.

ALS WENDBARE, LERENDE ORGANISATIE DOEN WE HET ELKE DAG EEN BEETJE BETER. WE HEBBEN LEIDINGGEVEDEN DIE COACHEND LEIDING GEVEN EN MEDEWERKERS STIMULEREN OM MEER VERANTWOORDELIJKHEID TE NEMEN. WE STUREN OP RESULTATEN.

5.3 Bevlogen en professionele medewerkers

Met een groep bevlogen professionals 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 'Mens en Cultuur' geeft hier met 10 beloften invulling aan. Specifiek gaat het dan om medewerkers zich thuis en welkom laten voelen, successen vieren, een goed werkklimaat (huisvesting), duurzame inzetbaarheid, de inzet van

ontwikkelplannen en een goede gesprekscyclus borgen. Het jaarlijkse medewerkersbelevingsonderzoek geeft een beeld van de ontwikkeling van het werkklimaat.

WE BIEDEN EEN FIJN WERKKLIMAAT, GOEDE FACILITEITEN EN STIMULEREN PERSOONLIJKE ONTWIKKELING. ZO GEVEN WE INVULLING AAN DE 10 HR BELOFTEN UIT DE HR VISIE EN METEN DE TEVREDENHEID VAN MEDEWERKERS.

5.4 Coachend leiderschap bevordert de 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. Leidinggevenden volgden eerder al een leiderschapsprogramma om een eenduidige leiderschapsstijl te hanteren. De komende jaren ligt de focus op het coachen en faciliteren van meer samensturen. We willen werken met teams die meer verantwoordelijk dragen en initiatieven nemen. Die zelf bedenken hoe ze het beste kunnen bijdragen aan de realisatie van deze koers.
Het ontwikkelmodel (ons nieuwe functiehuis) gaat hier verder bij helpen. Hierin staat niet beschreven wát een functie inhoudt, maar juist het gedrag dat nodig is om bepaald werk en bepaalde vraagstukken goed op te lossen. En dus hóe je iets doet. Per januari 2024 gaan we met dit ontwikkelmodel werken en geeft dit iedereen de kans om zijn/haar talenten te gebruiken en daarin te groeien.

COACHEND LEIDERSCHAP BEVORDERT DE ORGANISATIEONTWIKKELING EN FACILITEERT SAMENSTURENDE TEAMS.

5.5 Dienstverlening op maat: digitaal en persoonlijk

Woonopmaat wil behoren tot de beste 10% corporaties in Nederland op het gebied van klanttevredenheid. Dat betekent dat we onze bewoners op maat moeten bedienen, want ‘situaties verschillen’! Veel mensen regelen graag hun zaken digitaal. Dat is wel zo snel en makkelijk. Randvoorwaarde hiervoor is dat we het ‘achter de schermen’ zo goed inrichten, dat bewoners dit ook daadwerkelijk kunnen doen. Het vraagt nog de nodige inspanningen om onze processen en systemen hiervoor klaar te maken. Om deze werkzaamheden goed te kunnen richten, maken we een visie op digitalisering.
Maar niet iedereen zit op digitale dienstverlening te wachten. Sommige bewoners hebben liever persoonlijk contact en regelen zaken het liefst via een medewerker van Woonopmaat. Ook dat maken we mogelijk. Zo wordt iedereen op maat bediend!

WE LEVEREN DIENSTVERLENING OP MAAT: DIGITAAL WAAR HET KAN, PERSOONLIJK WAAR NODIG. DAARVOOR STELLEN WE EEN VISIE OP DIGITALISERING OP EN ROLLEN DEZE UIT.

5.6 Communicatieve wooncorporatie

Als communicatieve wooncorporatie luisteren we en dragen heldere boodschappen uit. We zorgen voor heldere verwachtingen bij zowel bewoners als onze relaties en leggen op transparante wijze verantwoording af. Goede (digitale) communicatie is 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 LUISTEREN, ZIJN OPEN EN BETROUWBAAR EN LEGGEN ZAKEN GOED UIT AAN ONZE BEWONERS. WE STUREN ONZE BELANGHOUDERS VIER MAAL PER JAAR AAN DIGITALE NIEUWSBRIEF. DAARNAAST KIEZEN WE VOOR VERSCHILLENDE COMMUNICATIE-KANALEN, AFHANKELIJK VAN DE BOODSCHAP.

5.6 We kennen onze risico's en nemen zo nodig tijdig beheersmaatregelen

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

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

5.7 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).

SAMEN MET ONZE PARTNERS HELPEN WE MENSEN MET EEN AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT AAN HET WERK, BIEDEN PLAATS AAN STAGIAIRES EN /OF AFSTUDEERDERS EN HANTEREN ZOVEEL MOGELIJK DE PRINCIPES VAN SROI BIJ ONZE ACTIVITEITEN.

6. EXPLOITATIE 2024

De begroting voor 2024 en de jaren erna is een uitdagende begroting geworden. We zijn ambitieus en willen de opgave die er ligt voor onze bewoners realiseren. Daarbij houden we rekening met ontwikkelingen die momenteel plaatsvinden, zoals:

- De wooncrisis waarin Nederland zich bevindt.
- Het afgesloten Woonakkoord met een grote opgave, welke een substantiële (financiële) impact heeft op Woonopmaat. Zowel aan de inkomsten- als de uitgavenkant.
- De energiecrisis als gevolg van de oorlog in Oekraïne, waardoor verduurzaming nog hoger op de agenda is gekomen.
- Ongekend hoge inflatie met bijbehorende hogere (bouw)kosten.
- Stijgende rentetarieven, waardoor de rentelasten voor Woonopmaat verder stijgen dan we vorig jaar hadden voorzien.
- Verwachtingen van onze belanghouders ten aanzien van de afschaffing van de verhuurderheffing.
- Een visitatierapport met de oproep om te werken aan de beschikbaarheid van woningen en zowel kwantitatief als kwalitatief de organisatie op orde te brengen om de uitdagingen die op ons afkomen aan te kunnen.

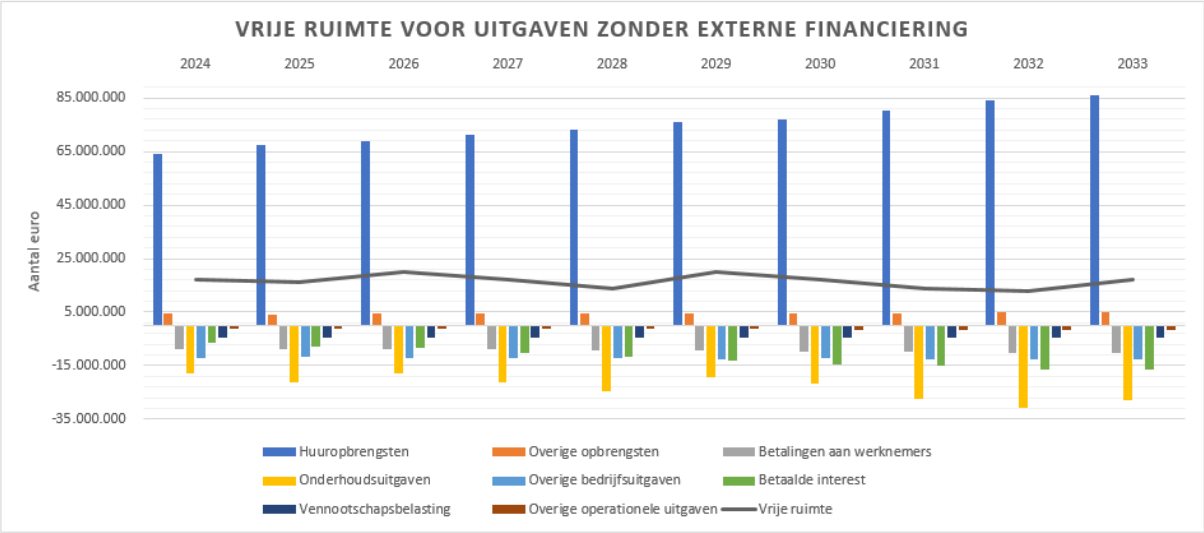
Voor deze uitdagingen lopen wij niet weg, we gaan ze juist vol energie aan.

Reguliere exploitatie
De huren laten we niet meer stijgen dan noodzakelijk (stijging van de lonen -/- 0,5%-punt). We blijven de betaalbaarheid van onze woningen belangrijk vinden. De betaalbaarheid verbetert ook doordat we de komende jaren versneld aan de slag gaan met het verduurzamen van onze woningen. Hierdoor worden de energielasten lager.

De kostenstijgingen zorgen ervoor dat de beheer- en onderhoudsuitgaven toenemen ten opzichte van voorgaande jaren. In de beheeruitgaven zien we met name dat de servicekosten en betalingen aan werknemers zorgen voor de toename. In 2023 is er een nieuw energiecontract afgesloten wat zorgt voor een toename in de energielasten. Daarnaast zijn er ten opzichte van voorgaand jaar meer medewerkers langdurig ziek waarvoor ter vervanging externe krachten ingehuurd worden. En lopen er cao-onderhandelingen voor de nieuwe cao van 2024. De inflatie van de afgelopen twee jaar is tot op heden nog niet in de lonen gecorrigeerd, waardoor een grotere stijging dan normaal voor 2024 verwacht wordt.

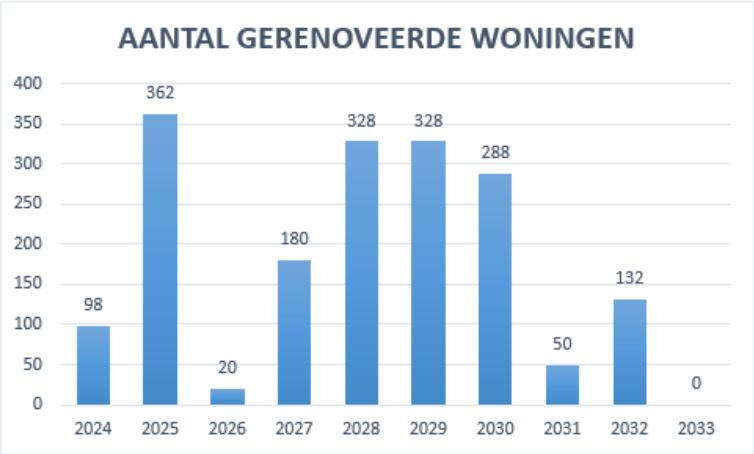
De onderhoudsopgaven liggen redelijk in lijn met voorgaand jaar voor 2024, maar zullen gedurende de begrotingsperiode van 10 jaar wel toenemen ten opzichte van de begroting van voorgaand jaar. Dit is het gevolg van de bouwkostenstijging en de grote opgave die Woonopmaat heeft om te voldoen aan de Nationale Prestatieafspraken op het gebied van verduurzaming.

Gedurende de begrotingsperiode heeft Woonopmaat een vrije bestedingsruimte van gemiddeld €16 miljoen euro per jaar voor uitgaven zonder externe financiering aan te hoeven trekken.



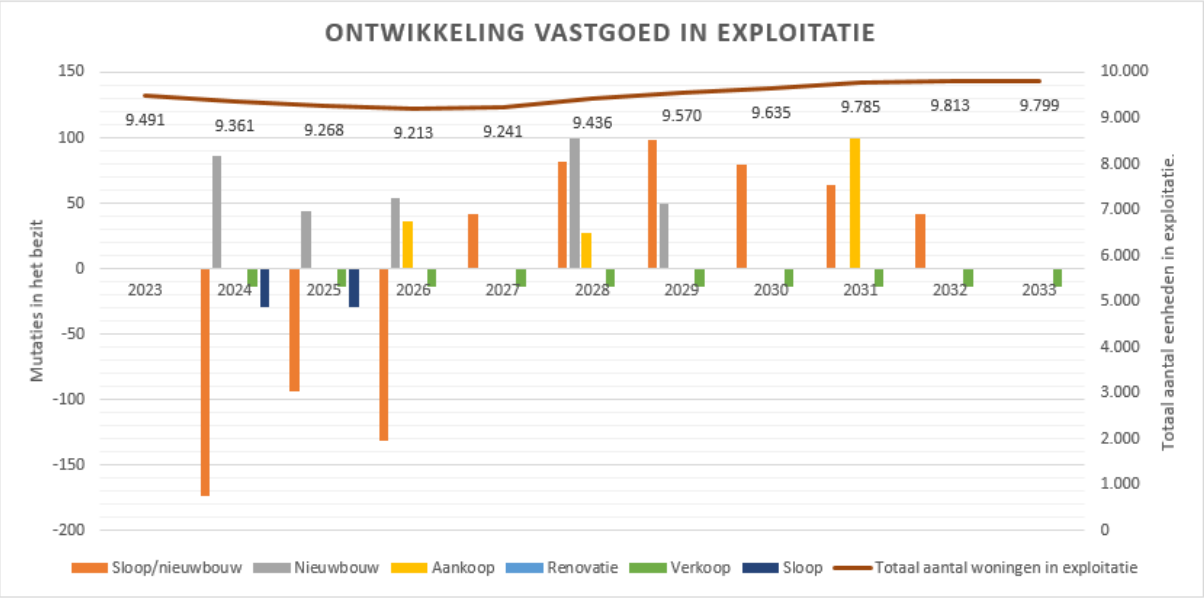
Renovatie en duurzaamheid

We investeren de komende jaren ruim €260 miljoen in duurzaamheids- en renovatieprojecten. Hiermee renoveren we 1.800 woningen en verduurzamen we daarnaast nog meer woningen. De woningen worden goed geïsoleerd en vanaf 2025 allemaal voorzien van (hybride) warmtepompen bij renovatie of reguliere vervanging van de cv-ketels. Daarnaast gaan we de komende jaren zo veel mogelijk zonnepanelen plaatsen. Onze huurders krijgen hiermee een duurzame woning met een beter energielabel en profiteren hierdoor van de bijbehorende lagere energielasten. Met deze projecten zorgen wij ervoor dat we na 2028 geen woningen meer in het bezit hebben met een E-, F-, of G-energielabel.

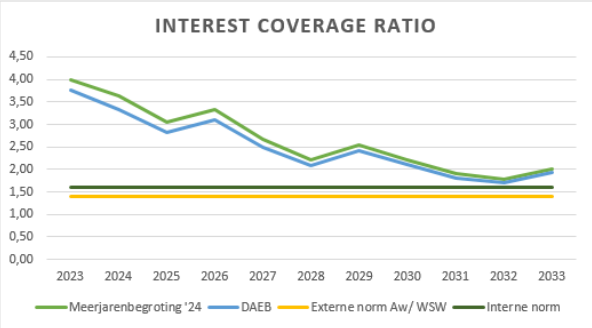


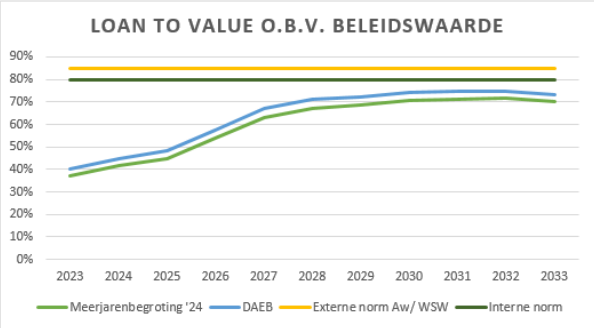
Duurzaamheidsingrepen *(10-jaars periode)*	**Bedrag**	**Jaar**
Verwijderen asbest bij renovatie en mutatieonderhoud	€ 10.539.415	2024-2033
Diverse duurzaamheidsingrepen (regulier en VvE)	€ 4.176.671	2024-2033
Verbeteren E, F en G energielabels	€ 1.012.500	2024-2025
Plaatsing warmtepompen (regulier en VvE) en zonnepanelen	€ 91.465.701	2024-2033
	€ 107.194.287	

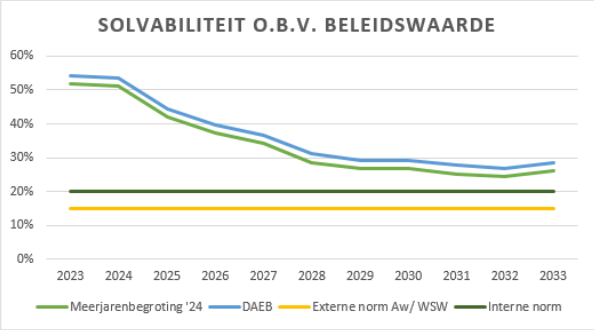
Uitbreiding van het bezit
Naast het verbeteren van ons bezit, middels renovatie en verduurzaming, blijven we ook investeren in de uitbreiding van het aantal woningen. Voor de komende 10 jaar gaat het hierbij om een netto toename van ons woningbezit met 308 eenheden. Hiermee dragen we bij aan de grote behoefte aan woningen in ons werkgebied. Meer dan in het verleden gaan we op zoek naar samenwerkingsvormen met derden om de opgave te realiseren.
De snel verslechterende macro economische omstandigheden vragen om een (financieel) haalbare en robuuste investeringsbegroting die een stootje kan hebben en ook bij een nog verdere verslechtering van de marktomstandigheden gerealiseerd kan worden. Wij zeggen wat we doen en doen wat wij zeggen. Wanneer de komende jaren blijkt dat de investeringsruimte toe- of afneemt, passen wij ons investeringsprogramma aan om het maximale te blijven realiseren.

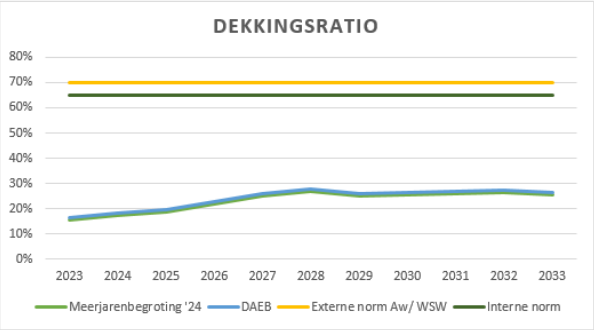


Financiële ratio's
Woonopmaat staat er financieel goed voor. Maar voor een groot deel van deze investeringen moeten we de komende jaren wel leningen afsluiten. We kiezen er bewust voor om de komende jaren een belangrijke bijdrage te leveren aan de wooncrisis in de gemeenten Beverwijk en Heemskerk. We zullen hiervoor verantwoord de financiële grenzen opzoeken. Dit betekent dat onze financiële kengetallen zullen verslechteren. Dat wordt met name veroorzaakt door de verslechterende operationele kasstroom, toegenomen leningportefeuille en als gevolg daarvan ook de toegenomen rentelasten. Desondanks blijven we binnen de financiële grenzen, zoals deze opgesteld zijn door onze externe toezichthouders.







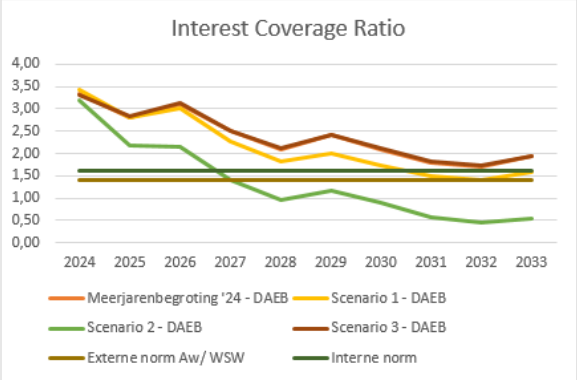


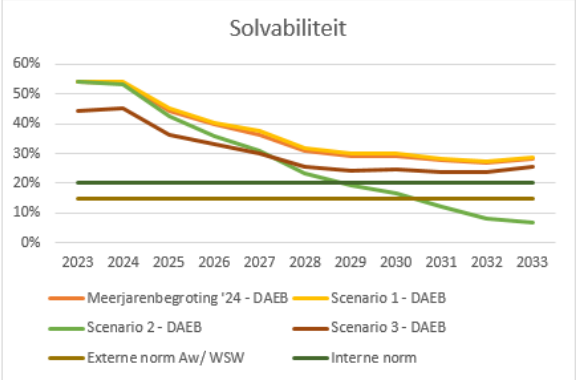
Scenario's

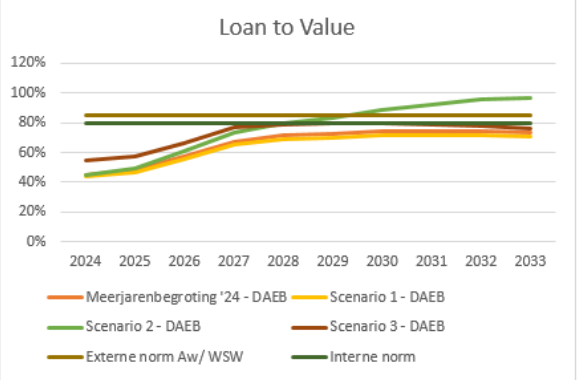
De macro-economische ontwikkelingen blijven echter onzeker, daarom moeten we deze strak blijven monitoren. We hebben hiervoor de volgende scenario's doorgerekend:

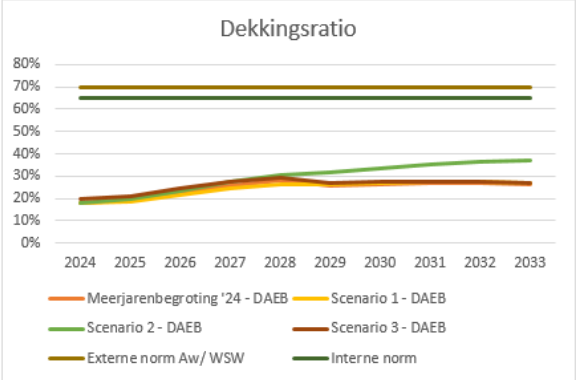
- Scenario 1: Een scenario op basis van de meest recente aan de markt getoetste renteverwachtingen inclusief dubbele verkopen ten opzichte van de meerjarenbegroting.
- Scenario 2: Een scenario waarbij er sprake is van een huurbevriezing voor de eerste drie aankomende jaren. Daarnaast rekenen we een kostenstijging in van structureel 5% en stijgen de rentelasten met 0,5%-punt.
- Scenario 3: Een scenario waarbij de beheer- en onderhoudsnorm van de beleidswaarde met 10% zijn gestegen en de disconteringsvoet structureel verhoogd is met 0,5%-punt.

Als gevolg van de extra kostenstijgingen die ingerekend zijn zien we dat de operationele kasstroom verslechterd ten opzichte van de meerjarenbegroting. In het ergste geval wordt deze zelfs negatief. Dat zorgt ervoor dat er extra leningen aangetrokken moeten worden, waar ook weer extra rentelasten uit voort komen.









** In de grafieken is alleen DAEB opgenomen en hebben we niet-DAEB buiten beschouwing gelaten. In de niet-DAEB tak is namelijk geen sprake van externe financiering. Dat zorgt ook voor een vertekening van het beeld van de TI. Om die reden is alleen DAEB opgenomen.*

De impact van de toegenomen lasten en leningportefeuille zie je terug in de financiële ratio's. In veel gevallen blijven de financiële ratio's evengoed binnen de externe normen, maar in een aantal gevallen ook niet. Wanneer deze slechtere scenario's zich voordoen zullen we tijdig maatregelen nemen om ook op langere termijn een financieel gezonde woningcorporatie te blijven.

Bijsturingsmogelijkheden
Wanneer we voorzien dat we de financiële grenzen naderen hebben we een aantal 'knoppen' waaraan we kunnen draaien om te zorgen dat we binnen de grens blijven. Hieronder hebben we een korte omschrijving opgenomen van de 'knoppen' en benoemen daarbij hoe snel deze knop kan werken.

- **Verhogen van het aantal verkopen**
  De toename van het aantal verkopen leidt direct tot hogere inkomsten, wat betekent dat we minder hoeven te lenen. Het is dan wel van belang dat er voldoende voor verkoop aangemerkte woningen beschikbaar komen om te kunnen verkopen. Daarnaast moet wel gewaarborgd worden dat niet te veel woningen verkocht worden, omdat dit van invloed is op de beschikbaarheid voor onze huurders. Als grens geldt dat binnen de gemeente Beverwijk en Heemskerk het aandeel sociale huurwoningen minimaal 30% moet zijn.
- **Verhogen van de streefhuur**
  Woonopmaat streeft naar betaalbare huurwoningen. Als gevolg daarvan ligt de gemiddelde streefhuur net onder de 70%. Dat betekent dat er nog voldoende ruimte is om de streefhuur te verhogen naar bijvoorbeeld 75%. Op de korte termijn heeft dit weinig impact, omdat de streefhuur pas ingaat na mutatie van de woning. Maar op de lange termijn zorgt het verhogen van de streefhuur zeker voor extra huuropbrengsten, waarmee vervolgens gestegen losten of hogere rentelasten betaald kunnen worden.
- **Vertragen, versoberen of afstel van de projecten**
  Naast het verhogen van inkomsten middels bovenstaande 'knoppen' is een andere 'knop' het verlagen van de investeringsuitgaven door het vertragen, versoberen of niet meer uitvoeren van specifieke projecten. We hebben goed zicht op de status van de projecten die opgenomen staan in de begroting. Indien nodig kunnen we snel schakelen om op dit gebied keuzes te maken en zo de investeringsuitgaven te verminderen.
- **Deel van de opgave laten ontwikkelen door een externe partij**
  Om de eigen investeringsuitgaven te verlagen en projecten toch door te kunnen laten kunnen we er ook voor kiezen om een deel van het project te laten ontwikkelen door een externe partij. Op die manier worden er toch woningen toegevoegd in de gemeente en dragen we bij aan de Nationale Prestatie Afspraken, ondanks dat deze woningen niet in het bezit zijn van Woonopmaat.

Samenvattend gaat Woonopmaat zich de komende jaren, verantwoord, maximaal inzetten.