



WOON
OP
MAAT

HIER BEN IK THUIS KOERSPLAN 2019-2023

**HIER
BEN
IK
THUIS**

03

01

10

04

02

16

06

03

21

04

25

05

30

06

35

07

40

VOORWOORD

Een maatschappelijke organisatie die zich steeds realiseert waarvoor en voor wie we er zijn.

Afstand nemen, uitzoomen, terugblikken, vooruitkijken en daarbij duiden wat we zien. Wat komt er op ons af als het gaat om het wonen in de IJmond? Wat staat ons te doen in de komende jaren om onze bewoners een echt thuis te bieden en hoe gaan we dat doen? Waar hebben onze huidige en toekomstige bewoners behoefte aan? Waar hebben ze zorgen over? Belangrijke vragen. We stelden ze aan onszelf, aan onze bewoners en onze samenwerkingspartners zoals de gemeenten, het huurdersplatform en tal van collega maatschappelijke organisaties. Dat lijkt vanzelfsprekend. Maar dat is het geenszins. Luisteren en het echte gesprek aangaan over zulke belangrijke vragen is lastig als de dagelijkse hectiek alle aandacht vraagt. We zijn – als nuchtere Noord Hollanders – gewend om vooral te doen en meteen door te pakken. Tijd voor reflectie gunnen we onszelf nauwelijks.

Ik ben er trots op dat we in deze belangrijke fase van Woonopmaat een nieuwe aanpak hebben omarmd. Alle teams in de organisatie hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van een nieuwe koers voor de komende vijf jaar. Samen deelden we inzichten en ideeën en gingen in gesprek. We organiseerden luisterpanels met bewoners, we nodigden onze belanghouders uit in een Woonopmaat Netwerk Café en creëerden intern inspiratiemeetings om het gesprek te voeren. We organiseerden interviews met woningzoekenden en deden waar nodig verdiepend onderzoek.

Het resultaat ligt voor je. De nieuwe koers van Woonopmaat: 'Hier ben ik thuis'. Een plan dat

laat zien waar je op mag rekenen. We gaan door op de ingeslagen weg: de transformatie naar een netwerkorganisatie met gastvrije dienstverlening voor haar bewoners. Een maatschappelijke organisatie die zich steeds realiseert waarvoor en voor wie we er zijn.

Graag maken we alle verwachtingen en wensen van (toekomstige) bewoners en belanghouders waar. Dat gaat helaas niet. En dus hebben we dilemma's moeten overwinnen en keuzes moeten maken. Betaalbaarheid van het wonen staat in de komende periode voorop. Maar we leveren ook een bijdrage aan het creëren van een passend aanbod voor huidige en toekomstige bewoners én we zorgen ervoor dat onze kinderen straks ook nog over kwalitatief goede woningen beschikken. We doen daarom forse investeringen in sloop/nieuwbouw, in groot onderhoud en dagelijks beheer. Ook in de wijze waarop we onze dienstverlening inrichten en hoe bewoners 'meedoen' en 'meebeslissen' is er veel vernieuwing. Het vraagt veel. In euro's. In menskracht. Het gehele pakket aan keuzes is in evenwicht. Dat bewaken we zorgvuldig met elkaar. Mochten zaken anders uitpakken, dan sturen we bij.

Stap voor stap werken we met dit koersplan toe naar concrete resultaten. Samen geven we inhoud aan 'Hier ben ik thuis'.

Ik nodig je van harte uit om met ons mee te doen!

Sjoerd Hooftman

Directeur-bestuurder

SAMENVATTING

Woonopmaat wil haar (toekomstige) bewoners een fijn thuis bieden. Ons koersplan bevat heldere keuzes om dit te realiseren. Het zijn daarmee de sleutels voor 'Hier ben ik thuis'!

Toelichting

- 01.** Gastvrije dienstverlening: onze focus is gericht op het verschil willen maken voor onze klanten
- 02.** Een passende woning: we streven naar een juiste match van vraag en aanbod (beschikbaarheid)
- 03.** Een betaalbare woning: we richten ons op de woonlasten van onze bewoners
- 04.** Duurzaam wonen: werken aan een beter milieu en meer comfort
- 05.** Een prettige wijk: we zijn zichtbaar en nabij (leefbaarheid)
- 06.** Samen: we gaan in gesprek en maken slimmere keuzes (bewonersbetrokkenheid)
- 07.** Huis op orde: we zijn een gezonde organisatie, op alle terreinen (continuïteit en wendbaarheid)



ONZE PASSIE

Wij willen onze doelgroep, mensen met een bescheiden portemonnee, een echt thuis bieden.

HOE

Een thuis creëren doe je samen. Samen betekent dat we met onze (toekomstige) bewoners in gesprek gaan over wat zij onder prettig wonen verstaan. Kortgezegd 'Samen Wonen'.

We zijn daarbij gastvrij. Bovendien zijn we persoonlijk, nemen onze verantwoordelijkheid, we luisteren en gaan samen op zoek naar maatwerk als de situatie daarom vraagt. Bevlogenheid en plezier in ons werk vinden we belangrijk.

WAT

We bieden betaalbare en comfortabele woningen, die passen bij de levensfase van onze bewoners. We dragen bij aan een prettige en veilige buurt en zijn daarin zichtbaar en nabij. We bieden een optimaal klantcontact en zorgen voor goed onderhoud. We kiezen voor duurzame oplossingen en werken daarmee aan een beter milieu. Met nieuwe woonproducten en dienstverlening spelen we in op de veranderende wensen van bewoners.



DE PASSIE VAN WOONOPMAAT: HIER BEN IK THUIS

*Ons ultieme doel: onze
doelgroep een echt thuis bieden.*

Wonen betekent een thuis hebben en je thuis voelen. Een plek hebben waar je altijd terecht kunt, waar je jezelf kunt zijn. In een buurt of wijk waarmee je je verbonden voelt. Bij Woonopmaat beseffen we maar al te goed hoe belangrijk wonen is in het leven van mensen. Wat voor ons eenvoudige beslissingen of handelingen lijken, kunnen voor onze bewoners grote gebeurtenissen zijn. Neem een sleuteloverdracht: vaak het begin van een nieuwe levensfase. Of groot onderhoud in de wijk: fijn als het klaar is, maar tijdens de uitvoering vooral spannend. Wonen maakt iets los bij mensen en daar hebben we oog voor. Maar voor ons houdt het daar niet op. We willen erop inspelen, met de juiste aandacht op het juiste moment.

Wat we zien in 2023

Technologische ontwikkelingen maken dat ons leven in 2023 er toch wel wat anders uit zal zien. Gewone apparaten die we allemaal kennen en dagelijks gebruiken, zoals de voordeur, de koelkast of het bed, worden opeens 'slim', door ze aan internet te koppelen. Langer thuis wonen voor senioren wordt mogelijk door inzet van slimme snufjes en begeleiding 'op afstand'. Verwarmen en koelen van woningen doen we met andere technieken en bedienen we met een app op onze telefoon. De circulaire economie wordt belangrijker, waardoor we bewust meer duurzame materialen gaan gebruiken.

Wij geloven in samen bouwen aan prettig wonen.

Onze mobiliteit verandert. Auto's kunnen vaker zelf rijden en het autobezit neemt -vooral onder de jongere generatie- af. Dat werpt een heel ander licht op de huidige parkeerdiscussies bij woongebouwen. Blockchain technologie maakt het samenwerken voor Woonopmaat in de keten met leveranciers eenvoudiger. Dit vergemakkelijkt bijvoorbeeld processen als het verhuur (mutatie)proces, onderhoudsproces en incassoproces. En hoewel onze vraagstukken alsmaar complexer worden, vervangen kunstmatige intelligentie kennisintensieve werkzaamheden. Dat raakt ook de werkstromen binnen Woonopmaat. Consumenten hebben door 24/7 'on-demand' mogelijkheden nieuwe verwachtingen rondom dienstverlening. Zomaar een paar ontwikkelingen die een belangrijke invloed hebben op hoe we leven in 2023.

Woningen zijn in 2023 in de IJmond nog steeds een schaarste product. Vanuit de druk op de stad Amsterdam is ook in ons noordwestelijke deel van de Metropool Regio Amsterdam ('de MRA') de vraag naar woningen groter dan het aanbod. De vergrijzing en de verdunning van huishoudens hebben een grote invloed op onze woonproducten en dienstverlening.

ONZE PASSIE: WAT DRIJFT ONS?

We willen onze doelgroep een echt thuis bieden. Wij geloven in samen bouwen aan prettig wonen. Kortgezegd: 'Samen Wonen'. Dit is waarom we bestaan. Iedere dag weer.

We zijn er voor mensen met een bescheiden portemonnee (lage én middeninkomens). Binnen deze groep zijn we er voor iedereen, voor gezinnen, ouderen, jongeren en kwetsbare groepen. We zijn persoonlijk, nemen onze verantwoordelijkheid, we luisteren en gaan samen op zoek naar maatwerk als de situatie daarom vraagt. Bevlogenheid en plezier in onze bijdrage vinden we belangrijk. Ze maken dat nieuwe samenwerkingen ontstaan en 'Samen Wonen' echt mogelijk wordt.



Om toch 'ver te kunnen blijven springen' moeten we het beste uit ons zelf halen. Een uitdaging die we graag aangaan.

Om de juiste producten te kunnen bieden die voldoen aan de huidige verwachtingen, ook op het gebied van comfort en energieverbruik, moeten we veel woningen aanpakken. Het huisvesten van instellingverlaters in een zelfstandige woning leidt tot nieuwe tussenvormen in het wonen.

De leefbaarheid van complexen en buurten vraagt extra aandacht, samenredzaamheid heeft (meer dan) een impuls nodig. Daaraan leveren we een bijdrage. We voorzien dat in 2023 de bouwmarkt wat meer ontspannen zal zijn dan nu. Dat biedt mogelijkheden om versneld aan de slag te gaan met onze woningen. Waarbij we afscheid nemen van onze traditionele opdrachtgeversrol en nieuwe samenwerkingen als kansrijk zien.

Tot slot zien we dat onze financiële polsstok kleiner wordt. De tijdelijke verhuurdersheffing blijft gewoon in stand, de overige heffingen nemen toe en de kosten lopen op. De inkomstenkant groeit tot 2023 niet (extra), dit als gevolg van onze bewuste keuze voor inflatievolgende huurverhogingen. Om toch 'ver te kunnen blijven springen' moeten we het beste uit ons zelf halen. Een uitdaging die we graag aangaan.

Wat we doen in 2023

Mensen een fijn huis én een thuis bieden. Daar gaan we voor. Natuurlijk ligt niet alles in onze macht, maar wel veel. Hoe kunnen we een stapje extra zetten voor onze bewoners? Zodat ze prettig wonen in hun huis en in hun buurt. Maar hetzelfde geldt voor de diensten die we onze bewoners aanbieden: we vinden het belangrijk dat onze bewoners zich thuis voelen bij Woonopmaat. Gastvrijheid staat daarin centraal.

Om dat mogelijk te maken is Woonopmaat een wooncorporatie die midden tussen haar bewoners én haar belanghouders staat. Geen organisatie die – lastig benaderbaar – vanuit een ivoren toren werkt, maar een open, gastvrije en betrokken organisatie waar je graag mee in gesprek raakt. Een netwerkorganisatie met een duidelijke focus. Een organisatie die begrijpt dat je bij de ontwikkeling van beleid of de uitrol van activiteiten eerst de buitenwereld naar binnen moet halen. Medewerkers van Woonopmaat luisteren, gaan de dialoog aan en verwoorden de kernboodschap helder. We werken graag samen aan nieuwe oplossingen. Technologische ontwikkelingen helpen daarbij en maken dat we onszelf slank en fit kunnen organiseren. We zullen onszelf vrijspelen voor persoonlijk contact en maatwerk. Zo creëren we een fijn thuis voor iedereen.



In de Componistenbuurt kregen de bewoners een nieuw thuis. Een comfortabele energiezuinige woning die er weer als nieuw uitziet. Fijn dat Woonopmaat nog veel meer wijken in Heemskerk aanpakt.

Wethouder Krijn Rijke – Gemeente Heemskerk



HIER BEN IK THUIS: GASTVRIJE DIENSTVERLENING

*Focus op het verschil
willen maken.*

Het kloppend hart van onze nieuwe koers in de komende jaren is duidelijk: gastvrije dienstverlening. Dit raakt ons in onze haarvaten. In wie we zijn, in wat we doen. Hoe we invulling geven aan ons dagelijks werk. Het is ons nieuwe DNA. Daarom starten we ons koersdocument met dit belangrijke onderdeel. Nog voordat we vertellen wat we allemaal doen op de verschillende inhoudelijke onderwerpen.

Gastvrije dienstverlening dus. Een geheel nieuw DNA? We denken van wel, maar laten dat oordeel graag aan anderen over. Vast staat dat Woonopmaat een reputatie hoog te houden heeft als het gaat om dienstverlening. Fijn dat veel huurders dik tevreden zijn. Het stimuleert ons om deze lijn door te zetten en waar mogelijk nog te verstevigen. Een keuze met impact én met een duidelijk doel. Dat leggen we graag uit.

Wat we zien

Onze bewoners stellen – gevoed door hun nieuwe klantervaringen bij andere organisaties zoals bijvoorbeeld 'Coolblue', 'Netflix' of 'Carglass' – steeds hogere eisen aan het niveau en de snelheid van onze dienstverlening. Niet inspelen op die groeiende verwachtingen maakt dat de waardering over onze dienstverlening stapsgewijs gaat dalen. In dat scenario

wil Woonopmaat niet terechtkomen. Sterker nog: we willen het hoge waarderingsniveau vasthouden en de band met onze bewoners juist versterken. Dat is nodig omdat we in de toekomst vaker samen willen optrekken met onze bewoners. Denk daarbij aan het duurzame beheer van complexen en buurten of het voorkomen van verwaarlozing en eenzaamheid bij onze bewoners. Samenredzaamheid dus. Dat lukt alleen als we een goede en warme band met onze bewoners hebben.

Wat we doen

Uitpakken! Nieuwe woonproducten aanbieden. Nieuwe diensten toevoegen. Maar vooral een meer eigentijdse stijl hanteren. Niet willekeurig, maar goed doordacht vanuit een heldere Klantvisie. Met klantwaarden die steeds de leidraad vormen in wat we doen. Trefwoord daarin is Gastvrijheid.

Hier ben ik thuis

Als je bij ons binnenloopt zie je het al op de glaspui: 'Hier ben ik thuis'. Dat schept verwachtingen. Terecht. Je hoopt op een organisatie met gastvrije service, waar ruimte is voor persoonlijk contact én voor maatwerk. Waar je je een gewaardeerde klant voelt. Die mag meedenken en meedoen. Je voelt dat we er voor je zijn, en dat we luisteren naar je verwachtingen, behoeften en zorgen. Je ervaart ons als buitengewoon gastvrij en voelt je thuis. Niet alleen in je woning, maar ook bij Woonopmaat.

DE UITDAGINGEN OP EEN RIJ

- Band versterken met onze bewoners
- Diensten en woonproducten in lijn brengen met actuele verwachtingen



Je voelt dat we er voor je zijn en dat we luisteren naar je verwachtingen, behoeften en zorgen.

Verwachtingen maken we graag waar. We vinden het vanzelfsprekend om een onderscheidende klantbeleving te bieden. Die bijzonder en consistent is. Dit hebben we vertaald naar producten en diensten die hierop aansluiten. We hebben er plezier in om onze bewoners af en toe te verrassen, met een blijk van waardering, een maatwerkoplossing, een vernieuwende dienst of een goed gesprek. Hiermee versterken we de band met onze huurder. Uiteraard geldt gastvrije dienstverlening ook richting de ruim 40 Verenigingen van Eigenaren (VvE's) en onze zakelijke klanten zoals zorgaanbieders. Ook onze partnerorganisaties omarmen deze filosofie en passen deze toe. Ongetwijfeld zijn er soms ook verwachtingen die we niet waar kunnen maken. Daarover zijn we eerlijk en duidelijk.

Optimaal klantcontact

Optimaal klantcontact is en blijft voor ons vanzelfsprekend. We helpen onze klanten graag snel en goed. Digitaal waar dat voor de bewoner makkelijk is, persoonlijk waar dat op prijs wordt gesteld. We maken slim gebruik van nieuwe technologieën om onze bewoners beter te bedienen. We kiezen er voor om te werken met bewezen concepten waar bewoners goed mee uit de voeten kunnen. We bieden

onze huurders uiteenlopende mogelijkheden waarmee ze ons kunnen bereiken. Immers, de jongeren vinden het fijn om ons met een appje te kunnen bereiken, terwijl senioren veelal de voorkeur geven aan telefonisch contact. Storingen kunnen bewoners ook 's avonds live melden bij ons callcenter. We maken direct een afspraak. Op het moment dat het de bewoner schikt. We lossen het graag in één keer goed op. Bewoners die langs willen komen zijn van harte welkom. Onze balie kent ruime openingstijden.

Nieuwe woonproducten

Er is vraag naar nieuwe woonproducten. Daar spelen we graag op in. Denk aan woonvormen waarin ouderen en jongeren samenwonen en elkaar ondersteunen. Of aan woonoplossingen die er voor zorgen dat iemand met een acuut probleem snel onderdak heeft.

We bieden ook graag de ruimte om de woning een echt 'thuis' te laten worden. Door maatwerk te bieden bij het op orde brengen van de woning voordat we de sleutels overhandigen. Of via een menukaart met keuzemogelijkheden waarbij de bewoner tijdens een renovatie, tegen betaling, extra zaken in zijn woning kan laten aanbrengen. En wat te denken van een huurder die tegen een huurkorting zelf zaken op zich neemt zoals het bijhouden van gezamenlijke groenperken rondom een flatgebouw.

Nieuwe diensten

Bovenop nieuwe woonproducten bieden we ook nieuwe diensten. We gaan aan de slag met concrete suggesties die we hebben meegekregen. Zo willen we huurders die al wat langer bij ons huren, benaderen voor een wensgesprek en een periodieke 'woning-APK'. We willen nieuwe bewoners introduceren bij de bewonerscommissie. We bekijken of we vaker spreekuren in complexen, -bijvoorbeeld tijdens renovaties- moeten houden. En we bieden meer nazorg als de woning is betrokken. Vraagt dat om veel extra personeel? Dat valt erg mee. Het gaat vooral om persoonlijke inzet die beschikbaar komt omdat we dagelijkse praktische werkstromen verder digitaliseren en vereenvoudigen.



Klantbeloften

Met nieuwe woonproducten en diensten zijn we er nog niet. Het belangrijkste is dat we er echt zijn voor onze bewoners. Hoe doen we dat? We hanteren daarin heldere klantwaarden. Deze groeien – stap voor stap – uit tot echte klantbeloften.

GASTVRIJ Je voelt je thuis. In jouw huis. Bij Woonopmaat.

PERSOONLIJK We zijn dichtbij, uitnodigend en betrokken. Het contact is laagdrempelig. Je komt makkelijk met ons in contact en we behandelen je op een respectvolle en vriendelijke manier.

VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN We begrijpen jouw wensen en zetten ons maximaal in voor een passende oplossing. Jouw contactpersoon handelt zoveel mogelijk zelf af. Is de deskundigheid van een andere medewerker noodzakelijk voor een verdere afhandeling? Dan betreft de contactpersoon deze collega, maar blijft voor jou het aanspreekpunt of zorgt voor een warme overdracht. Transparantie en verantwoordelijkheid kun je van ons verwachten.

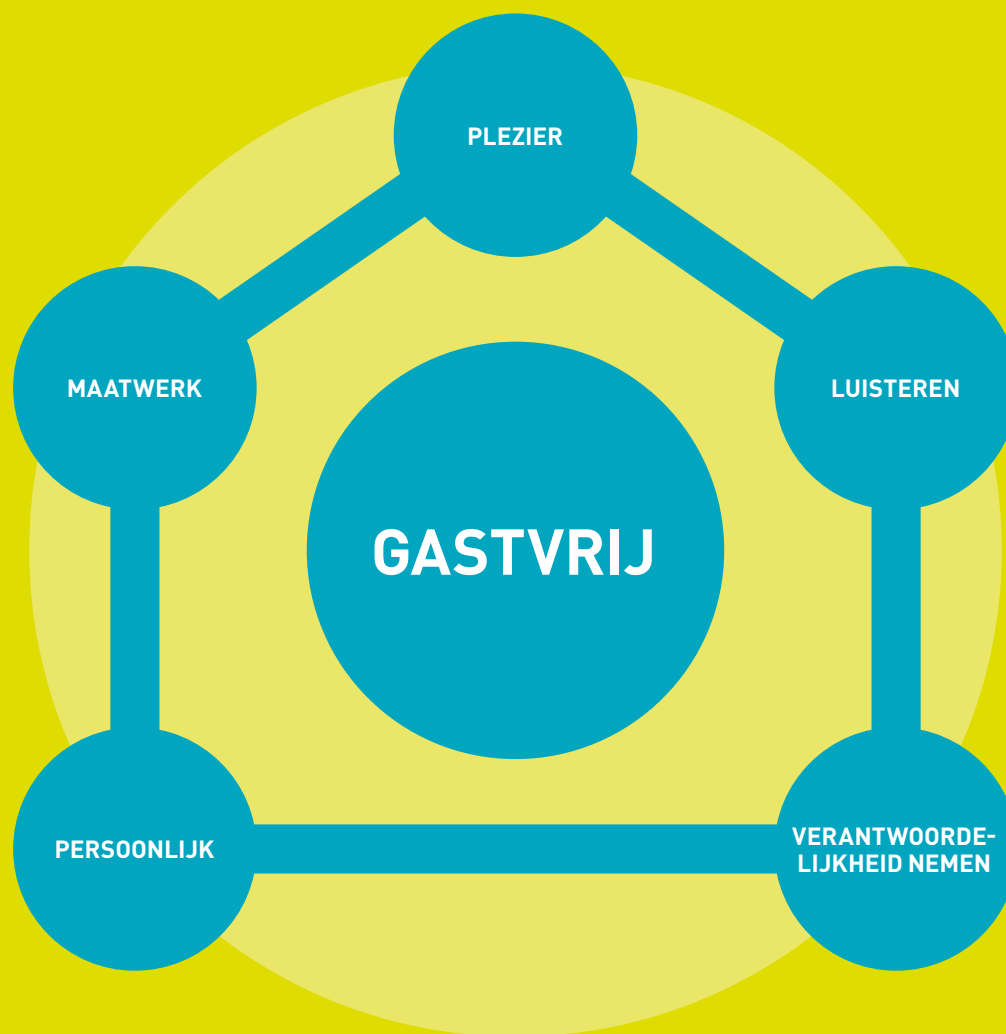
LUISTEREN We horen de vraag achter jouw vraag, je voelt je echt gehoord.

MAATWERK Samen met jou verkennen we een maatwerkoplossing als de situatie daarom vraagt.

PLEZIER Je ervaart dat we toegewijd en gepassioneerd zijn om jou niet alleen een huis maar ook een fijn thuis te bieden. Dat kan met een maatwerkoplossing, met extra blijken van waardering en herkenning, een onverwachte verrassing of een vernieuwende dienst. Soms overtreffen we zelfs jouw verwachtingen.

Hier ben ik thuis

De belevingswaarden van de klant



Het voorgaande betekent dat we vaker en diepgaander met onze bewoners in gesprek gaan. We stappen nadrukkelijker in de leefwereld van onze bewoners. En vertalen met toewijding en passie behoeften, wensen en zorgen in toenemende mate naar maatwerkoplossingen als dat nodig is. Zo geven we richting onze bewoners inhoud aan onze ONZE PASSIE: 'hier ben ik thuis!'.

ONZE DOELEN VOOR 2023*

- De nieuwe klantwaarden zijn ingebed in onze wijze van werken
- Band met onze bewoners is versterkt
- Waardering dienstverlening en vertrouwen in Woonopmaat is gegroeid
- Woonproducten voldoen aan de actuele verwachtingen

** Via periodiek onderzoek monitoren we de realisatie van deze doelen.*



*Bewoners ervaren nadrukkelijker dat we er voor ze zijn.
Gastvrijheid staat hierbij centraal.*

Sacha Schilthuizen – Adviseur Dienstverlening Woonopmaat

02

HIER BEN IK THUIS: EEN PASSENDE WONING

*Focus op de juiste match
van vraag en aanbod.*

Voor iedereen in onze doelgroep een passende woning: dat is onze ambitie. De woonwensen van onze bewoners lopen sterk uiteen. Iedere levensfase brengt zo zijn eigen voorkeuren mee. Daar helpen we graag bij. Of je nu een starter bent op de woningmarkt en net het ouderlijk huis verlaat, of een gezin met kinderen, of een echtpaar waarbij de kinderen het huis uit zijn, of een senior met een zorgvraag: we bieden graag een thuis.

Ook geven we thuis in bijzondere situaties: bijvoorbeeld een 'kanswoning' om perspectief te kunnen bieden op een zelfstandige en stabiele woonsituatie voor diegenen die de regie over het eigen leven zijn kwijtgeraakt. Maar denk ook aan een zogenaamde 'wisselwoning' bij renovatie van de gehuurde woning en de overlast (even) te groot is.

We spelen in op de woonwensen van vandaag en morgen. Maar ook op die van over tien jaar. We breiden onze voorraad (licht) uit. Met alleen voldoende woningen zijn we er niet. De juiste mix van woningtypen is minstens zo belangrijk.

Wat we zien

Is er voldoende plek voor iedereen in de Noordelijke IJmond? En wonen onze huurders -mede gelet op ieders levensfase- 'passend' binnen het palet aan woningen dat we verhuren?

We spelen in op de woonwensen van vandaag en morgen.

Het antwoord is nee. De sociale woningmarkt is verstopt geraakt. De verhuisketen zit vast. Het lijkt wel of iedereen blijft zitten waar hij zit. De wachttijden voor een huurwoning lopen op. Zonder ingrijpen vergroot dit probleem. De woningmarkt in ons werkgebied is immers aan het veranderen. Een aantal factoren speelt. Allereerst speelt de 'dubbele vergrijzing' een belangrijke rol: de groep ouderen wordt groter en ouderen worden ook ouder. Met het sluiten van de verzorgingshuizen moeten zij noodgedwongen langer thuis wonen. Daardoor komen er onvoldoende eengezinswoningen vrij voor gezinnen met kinderen. De verdunning van huishoudens gaat ondertussen sneller dan de groei van het woningaanbod. Verder merken we de effecten van de oververhitte woningmarkt in Amsterdam en Haarlem: woningzoekers zoeken vaker hun heil in de omringende plaatsen. Schaarste blijft dus de boventoon voeren. Tegen deze achtergrond is het een uitdaging dat we ook een nieuwe bijdrage moeten leveren aan huisvesting van kwetsbaren, zoals mensen

DE UITDAGINGEN OP EEN RIJ

- Verhuisketen op gang brengen, de sociale woningmarkt in de noordelijke IJmond raakt verstopt
- Groeiende vraag naar huurwoningen (bevolkingsgroei en overloop Amsterdam e.o.)
- Toename kleinere huishoudens vertalen naar passend aanbod (meer 1 en 2 persoons)
- Aanbod voor jongeren vergroten
- Aanbod voor senioren vergroten ('dubbele vergrijzing', alternatief verzorgingshuizen)
- Instellingverlaters zelfstandige woonruimte bieden
- Aanbod tijdelijke woningen vergroten (bij sloop, nieuwbouw en renovatie)
- Aanbod vergroten speciale woningen voor extreme overlast veroorzakers



Wij gaan onze bewoners faciliteren met een 'seniorenregeling'.

die eerst in een instelling woonden en nu zelfstandig moeten wonen (de zogenaamde 'instellingverlaters'). Soms is dat te hoog gegrepen en zijn er in samenwerking met onze sociale partners nieuwe tussenvormen nodig.

Wat we doen

We brengen – in lijn met de gemeentelijke Woonvisie – de verhuisketen weer op gang. Dat vraagt om slimme ingrepen. De insteek is dat we ons daarbij allereerst richten op de senioren. Ons huurdersbestand van 55 jaar of ouder groeit met 10% naar 55% in 2023. Een grote groep dus. Veelal woonachtig in een eengezinswoning, waarbij kinderen vaak de deur uit zijn. Een deel van deze ouderen wil hier graag blijven wonen met eventueel extra voorzieningen. Dat is prima. Een ander deel wil graag verhuizen, maar kent de mogelijkheden niet of ziet op tegen deze stap. Dat kunnen we oplossen. Wij gaan onze bewoners faciliteren met een 'seniorenregeling'. Doel is om belemmeringen weg te nemen en senioren te begeleiden naar een passende woning. Heeft de nieuwe woning een hogere huur, dan bieden we graag maatwerk om een schoksgewijze huurverhoging te verlichten. Zo wordt verhuizen een stuk simpeler en aantrekkelijker. Laten ze een eengezinswoning achter, dan kan er weer een gezin met kinderen doorstromen die op hun beurt weer een starterswoning achterlaat.

Aanbod seniorenwoningen vergroten

Dat betekent wel dat we voldoende woningen voor senioren moeten hebben, met name appartementen met een lift, liefst dichtbij de voorzieningen. Dat gaan we organiseren, bijvoorbeeld via ons nieuwbouwprogramma. We richten ons daarbij vooral op de mobiele ouderen die zelfstandig – al dan niet met ondersteuning van thuiszorg – kunnen wonen. Het bieden van onderdak aan mensen met een hele zware zorgindicatie wordt steeds complexer, risicovoller en duurder. Woonopmaat ziet om die reden geen groeiende rol voor zichzelf weggelegd, ondanks de stijgende vraag. Wel laten wij onze huidige zorgwoningen zo goed mogelijk aansluiten bij de eisen van deze tijd. Dat vergt al heel veel.

Woning die echt past

In sloop- en nieuwbouwprogramma's bieden we een meer gedifferentieerd aanbod. Zo organiseren we de juiste mix van woningtypen, passend bij de verschillende doelgroepen die we bedienen. Hiermee stimuleren we bewoners om te gaan verhuizen naar een woning die beter past. Woningruil gaan we ondersteunen. We brengen vraag en aanbod in kaart en nemen belemmeringen om onderling te ruilen weg. En voor bewoners die tijdelijk hun huis uit moeten vanwege onze bouwactiviteiten, bieden we een wisselwoning. Deze plaatsen we voor een aantal jaren in de omgeving van onze komende projecten. Daarmee voorkomen we dat we reguliere vrijkomende woningen hier steeds voor moeten inzetten.



*We brengen
vraag en aanbod
in kaart en nemen
belemmeringen
om onderling te
ruilen weg.*

ONZE DOELEN VOOR 2023

- Gemiddelde wachttijd voor een woning: 24 maanden in beide gemeenten
- Lichte toevoeging voorraad (ruim 200 woningen)
- Minimaliseren verkoop sociale woningvoorraad
- Doorstroomregeling senioren ontwikkelen en toepassen
- Gevarieerder aanbod voor verschillende doelgroepen in nieuwbouwprogramma's
- Meer appartementen met lift terugbrengen in sloop-/ nieuwbouwprogramma's
- Instellingverlaters opvangen in nauwe samenwerking met sociale partners
- Huidig aanbod zorgwoningen in lijn brengen met zorgconcept van zorgaanbieders
- Woningruil is mogelijk
- Project wisselwoningen lanceren



Bewoners ontwikkelen samen met Woonopmaat een doorstroomregeling voor senioren. Ik vind het erg waardevol om daarover mee te praten. Verhuizen naar een passende woning wordt een stuk simpeler.

Bert van Dijk – bewoner en deelnemer werkgroep Doorstroomregeling

03

HIER BEN IK THUIS: EEN BETAALBARE WONING

*Focus op de woonlasten
van onze bewoners.*

Prettig wonen is betaalbaar wonen. Woonopmaat kiest nadrukkelijk voor betaalbaarheid. Hier gaan we voor! We zijn er voor mensen met een bescheiden inkomen. Binnen deze inkomensgroep zijn we er voor iedereen. Bijvoorbeeld gezinnen, ouderen, jongeren en kwetsbare groepen. We vinden het erg belangrijk dat de woonlasten betaalbaar blijven. Het gaat daarbij om de nettohuur + servicekosten + energielasten minus eventuele huurtoeslag.

Wat we zien

Het wonen wordt steeds duurder. Belangrijkste oorzaak is de energienota. Maar ook de gemeentelijke heffingen hebben zo hun effect bij onze bewoners. We zien dat een deel van hen niet profiteert van de economische groei, bijvoorbeeld omdat ze een uitkering hebben of een pensioen dat niet geïndexeerd wordt. Er is ook armoede onder onze bewoners. Uit de cijfers blijkt dat twee op de tien huurders in onze regio na het betalen van de huur te weinig geld overhouden om te kunnen voorzien in de basisbehoeften. Zij wonen vooral in een woning met een nettohuur tussen de € 593 en € 635 per maand. Met name eenoudergezinnen hebben vaker moeite om rond te komen, 40% heeft te weinig bestedingsruimte. Dit zijn cijfers die ons raken en we maar moeilijk kunnen accepteren.

We vinden iedere ontruiming er één teveel.

Wat we doen

We blijven inzetten op de betaalbaarheid van het wonen. Sinds enkele jaren voeren we een gematigd huurbeleid en hebben we zelfs voor een aanzienlijke groep bewoners de huren verlaagd. Voor de komende periode zetten we in op een inflatievolgend huurbeleid. Daarbij volgen we zoveel mogelijk de afspraken uit het landelijke Sociaal Huurakkoord. We voeren een gericht beleid op het verlagen van het energieverbruik en de CO₂ uitstoot. Dit door woningen te isoleren, te voorzien van zonnepanelen en de inzet van energiecoaches. Hoewel de energienota uit steeds meer vaste lasten bestaat en steeds minder beïnvloedbaar is, dragen we ons steentje bij aan het in toom houden van de energielasten. Nieuwe huurders bieden we een woning aan die zo goed mogelijk past bij het inkomen. We zullen nog beter de woonlasten van iedere vrijkomende woning vooraf communiceren.

DE UITDAGINGEN OP EEN RIJ

- Woonlasten in toom houden
- (Nieuwe) bewoners een woning bieden die bij het inkomen past
- Betaalrisico's bij onze bewoners verminderen
- Ontruiming terugdringen



Persoonlijke benadering

In die gevallen waar er betalingsproblemen ontstaan hanteren we een persoonlijke benadering waarbij vroegtijdige signalering belangrijk is. We leggen meer huisbezoeken af, gaan in gesprek over de financiële situatie en komen samen met de bewoner tot een maatwerkoplossing. Onze bewoners reageren positief op deze aanpak. Woonopmaat kent momenteel een huurachterstand die naar een laagste niveau sinds jaren is gebracht. De lage huurachterstand koesteren we en willen we behouden. Ontruiming is ontwrichtend voor betrokkenen en erg kostbaar. We vinden iedere ontruimingsprocedure er één te veel. Dit proberen we met tijdige oplossingen te voorkomen. Dat kan ook betekenen dat we een bewoner met betalingsproblemen een goedkopere woning aanbieden die beter bij het inkomen past. Gelukkig hebben we het aantal ontruiming sterk kunnen verlagen. Dat houden we vast.

ONZE DOELEN VOOR 2023

- Huurverhoging conform Sociaal Huurakkoord
- (Nieuwe) huurders huisvesten in een woning die past bij het inkomen
- De streefhuur van een sociale huurwoning is gemiddeld 70% van 'maximaal redelijk'
- Versnelde isolatie-aanpak woningen met een F en G energielabel
- Zonnepanelen bieden we aan tegen een bescheiden maandelijkse bijdrage
- Maximaal 200 huurders hebben betalingsachterstand
- 0 ontruiming als gevolg van betalingsachterstanden

Meer inzicht

Hoewel we graag snel en voortvarend willen handelen bij betalingsproblemen, merken we dat we op dit moment niet altijd de juiste inzichten of benodigde kennis hebben. We gaan aan de slag om dat te optimaliseren.

In gesprek

Wat is betaalbaar wonen nu eigenlijk? Beantwoorden we die vraag morgen op dezelfde wijze als gisteren? Waarschijnlijk niet. Uiteenlopende factoren hebben invloed op de woonlasten van onze bewoners. Daarom bespreken we dit regelmatig, bijvoorbeeld met het Huurdersplatform. Daarmee zorgen we ervoor dat we samen de juiste invulling geven aan dit belangrijke onderwerp.



Woonpmaat zet in op betaalbaar wonen. Dat vinden we als Huurdersplatform erg belangrijk. Woningen met slechte energielabels worden op ons verzoek extra ontzien.

Joop den Hollander – secretaris Huurdersplatform

04

HIER BEN IK THUIS: DUURZAAM WONEN

*Focus op werken aan een
beter milieu en meer comfort.*

Huurwoningen die zelf hun energie opwekken. Het is een mooi vooruitzicht. Zo dalen de woonlasten en werken we aan een betere wereld. Het thema duurzaamheid verankeren in alle keuzes die we maken, dat is ons doel. En liefst de meest duurzame optie kiezen natuurlijk. Belangrijk is wel dat onze bewoner er niet op achteruit gaat: niet in comfort en niet in woonlasten. We willen voor onze bewoners alle woningen in 2050 volledig energieneutraal hebben. Dat is een enorme klus. Hoe gaan we daarbij om met woningen waarbij de investering simpelweg te hoog is? Met deze en andere vraagstukken gaan we aan de slag. Samen met bewoners en partners. Want duurzaamheidsambities realiseer je samen.

Wat we zien

Onze bewoners zien hun energienota stijgen. Bovendien voldoen niet alle woningen aan de comforteisen van nu. Dat is ook niet zo vreemd. Circa 40% van onze woningvoorraad stamt uit de jaren 50 tot begin jaren 70 uit de vorige eeuw en heeft een D, E, F of G energielabel. Soms met enkel glas, ongeïsoleerde daken, gevels en vloeren. Niet altijd even comfortabel. Deze woningen zijn in de komende periode toe aan groot onderhoud in combinatie met energetische verbeteringen.

Investeren in duurzaamheid en het comfortabel maken van woningen, op alle fronten.

De nieuwbouwpoging is relatief klein ten opzichte van de renovaties. Toch vragen de nieuwbouwprojecten ook veel aandacht door de steeds strenger wordende prestatie-eisen. Een extra uitdaging zijn de Verenigingen van Eigenaren (VvE's) met gemengd bezit (koop en huur). Voor hen blijkt het ingewikkeld om (tijdig) tot de juiste keuzes voor de lange termijn te komen. In vrijwel iedere wijk is er ook een duurzaamheidsopgave: gasleidingen in de straat zijn soms verouderd, de roep om een warmtenet in de IJmond groeit en het hemelwater tijdens de tropische buien kan niet meer via het riool worden afgevoerd.

Wat we doen

Investeren in duurzaamheid en het comfortabel maken van woningen, op alle fronten. Elke nieuwe woning die we bouwen is superzuinig en gasloos. Bestaande woningen verduurzamen we waar mogelijk. We verbeteren de isolatie en plaatsen dubbelglas.

DE UITDAGINGEN OP EEN RIJ

- Transitie naar een gasloze en CO₂-neutrale woningvoorraad
- Terugdringen energieverbruik, wooncomfort vergroten
- Zonnepanelen en andere energiebronnen organiseren
- Nieuwe technieken de woning inbrengen
- Bewoners informeren over juist gebruik nieuwe installaties
- Circulair bouwen: bij sloop, nieuwbouw en renovatie



We kiezen zo veel mogelijk voor 'bewezen' oplossingen waar onze bewoners ook goed mee uit de voeten kunnen.

Tijdens groot onderhoud vervangen we tochtige houten vloeren waardoor de woning veel behaaglijker wordt. We bieden ruim 2.000 huishoudens tegen een bescheiden maandbedrag zonnepanelen aan waardoor de energienota daalt en de energiemeter soms zelfs achteruit loopt. De doelstelling voor eind 2020 -gemiddeld energielabel B- houden we vast. Door bij groot onderhoud en verhuizingen de woningen meteen voor te bereiden op een energieneutrale toekomst, slaan we twee vliegen in één klap. De energietransitie kent vele onzekerheden. Woonopmaat maakt daarom voor de verbeteringen van woningen gewogen keuzes: aanpassingen dragen altijd bij aan energetische verbeteringen ongeacht de toekomstige keuze voor de nutsvoorziening of techniek. Wij noemen dit principe 'no-regret'. We kiezen zo veel mogelijk voor 'bewezen' oplossingen waar onze bewoners ook goed mee uit de voeten kunnen. Al met al zal het comfort in veel woningen verbeteren. De door de bewoners ervaren woonkwaliteit stijgt in de komende jaren duidelijk. Dat monitoren we.

Warmtenet

De aanleg van een warmtenet kan een oplossing zijn om woningen van het gas af te halen. Aangezien dit een publieke voorziening is investeert Woonopmaat zelf niet in een dergelijk warmtenet. Woonopmaat is uitsluitend een toekomstige afnemer. Wel denken we graag mee over de mogelijkheden om wooncomplexen aan te sluiten en zijn we bereid om te investeren in benodigde technische installaties in onze wooncomplexen. We stellen voorwaarden aan de aanbieders van een warmtenet om onze bewoners te beschermen tegen stijgende energielasten.

Energiecoaches

Duurzaamheid is meer dan techniek alleen; het gaat ook om de mens. Om duurzaam denken én doen. Daarover gaan we graag in gesprek. Want wonen in een (bijna) energieneutrale woning moet je leren. Via bewustwording en goede begeleiding werken we aan gedragsverandering. Dat doen we bijvoorbeeld samen met de energiecoaches van het Huurdersplatform.

Hergebruik

We hebben veel aandacht voor de natuur. We houden rekening met flora en fauna bij onze vastgoedprojecten. We werken daarbij nauw samen met de gemeente. Tevens bouwen we meer en meer circulair. In ons sloopproject van de flats aan de Debora Bakelaan in Heemskerk wordt in de komende jaren maar liefst 98% van het sloopmateriaal hergebruikt.

Bijstellen

We realiseren ons dat het tot 2050 een grote operatie is om alle woningen van het gas af te halen en te laten voldoen aan strengere CO₂ normen. In de komende vijf jaar zetten we daarin belangrijke stappen. We werken vanuit een concreet plan. Dit volgen we nauwgezet. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waardoor we genoodzaakt zijn om bij te sturen. Dat doen we in goed overleg met het Huurdersplatform, de gemeenten en onze ketenpartners.



*Via bewustwording
en goede begeleiding
werken we aan
gedragsverandering.*

ONZE DOELEN VOOR 2023

- Duurzaamheid verankeren in alle keuzes
- Bewoners ondersteunen om het energieverbruik te verminderen
- Wooncomfort verbeteren, de ervaren woningkwaliteit scoort een A in de Aedes Benchmark
- 217 extra nieuwe woningen met label A++
- 267 woningen vervangen we door nieuwbouw met label A++
- 2.000 woningen voorzien van PV-panelen
- 1.000 woningen krijgen upgrade naar label A door groot onderhoud
- Flora en fauna hebben een belangrijke plek in onze projecten
- Bij sloop 98% hergebruik van het sloopmateriaal



*Op 2.000 woningen plaatst Woonopmaat zonnepanelen.
Ook appartementencomplexen komen aan de beurt.
Dit past uitstekend in de duurzaamheidsstrategie
van de gemeente.*

Wethouder Gaatze de Vries – Gemeente Heemskerk

05

HIER BEN IK THUIS: PRETTIGE WIJK

*Focus op zichtbaarheid
en nabijheid.*

Wonen in een fijne buurt, waar mensen prettig samenleven en elkaar respecteren. Wij gunnen het iedereen. Een plek waar je ontspannen thuis komt. Waar je je goed en veilig voelt. Je thuis is zo veel meer dan je woning. Daarom zetten wij onze schouders onder een leefbare woonomgeving.

Een fijne wijk of buurt, iedereen heeft er zo zijn eigen ideeën bij. En dat is maar goed ook. Wat vaststaat, is dat het woonplezier van mensen voor een groot deel afhangt van de wijk of buurt waarin zij wonen. Was de aandacht voor leefbaarheid wat verslapt in ons land: inmiddels is het thema weer erg actueel. En terecht. De ervaring leert dat leefbaarheid continu onze aandacht vraagt. Allerlei aspecten spelen een rol: van veiligheid, fijne burens en een nette uitstraling van de wijk tot het gevoel erbij te horen. Daarbij juichen wij het toe als burens veel samen optrekken. Moeten ze de deur bij elkaar platlopen? Wij denken van niet. Er zijn genoeg voorbeelden van wijken waar mensen elkaar weinig opzoeken, maar toch prima in hun vel zitten. Bij Woonopmaat laten we mensen hun eigen keuzes maken.

Bij Woonopmaat laten we mensen hun eigen keuzes maken.

Wat we zien

De algemene tevredenheid over de buurt is in orde. In Beverwijk is deze gemiddeld 7,2; in Heemskerk gemiddeld 8,1. Dit geldt helaas niet voor alle wijken. In een aantal buurten en wijken in ons werkgebied gaat het wat minder goed. Er ontstaan problemen. Winkels staan vaker leeg, we zien hangjeugd, onveiligheid, overlast en verpaupering. Mensen weten elkaar daar niet meer te vinden, zo lijkt het.

Daar waar het wel goed gaat zien we duidelijke succesfactoren. Veel bewoners wonen het liefst in een gevarieerde buurt. Wij vinden dat logisch. De meest vitale buurten zijn nu eenmaal gemengd van opzet. Hier wonen verschillende soorten mensen; qua inkomen, leeftijd en sociaal economische positie. Ze wonen er in huur- en koopwoningen. En in de ideale situatie dragen ze zelf bij aan de kwaliteit van hun woonomgeving. Meedenken over

DE UITDAGINGEN OP EEN RIJ

- Leefbaarheid staat onder druk
- Toewijzingsregels overheid versus wens tot meer differentiatie inkomensgroepen
- Aanpak van wijken die extra kwetsbaar zijn
- Nieuwe samenwerkingsvormen ontwikkelen met netwerkpartners (minder vrijblijvend)



We zetten in op gemengde wijken, met een gezonde mix van bewoners.

een probleem, samen met de buren een perkje aanleggen of gewoon je eigen tuinhokje opknappen: je eigen buurt mooi maken én houden, geeft energie. Plus natuurlijk gezamenlijke trots om ergens bij te horen. Het zijn de kleine dingen die een groot verschil kunnen maken in wat vandaag de dag de 'inclusieve samenleving' wordt genoemd.

Wat we doen

We zetten – in lijn met de gemeentelijke woonvisie – in op gemengde wijken, met een gezonde mix van bewoners. En we betrekken bewoners zo veel mogelijk bij de kwaliteit van hun woonomgeving. Zo proberen we vooraf problemen te voorkomen in plaats van ze achteraf te moeten oplossen. Natuurlijk nemen we zelf ook onze verantwoordelijkheid. Leefbaarheid regel je niet vanachter je bureau, en al helemaal niet als organisatie alléén. Dus gaan we met mensen in gesprek, zodat we weten wat er leeft. Daarbij werken we gericht samen met de bewonerscommissies in straten en complexen. Wijkopzichters zijn zichtbaar en aanspreekbaar. Technische complexbeheerders ondersteunen we in sociaal buurtbeheer. We zetten in op een woonomgeving die schoon, heel en veilig is.

Een concentratie van kwetsbare doelgroepen in wijken of delen daarvan, is het laatste wat wij willen. Sociaal scheefwonen (lage huurprijs, wat hoger inkomen) is soms zelfs nodig voor een evenwichtige wijkopbouw. Van ons hoeven mensen van wie het inkomen stijgt, niet uit hun sociale huurwoning te vertrekken. Intussen nemen we het heft graag in eigen hand door zelf gevarieerde wijken en complexen te ontwikkelen. De nieuwe woontorens langs de Debora Bakelaan in Heemskerk – waarin we nadrukkelijk kiezen voor een evenwichtig en gevarieerd woonprogramma – illustreren dit.

Het leefbaar houden van een wijk kunnen we niet alleen. Iedereen heeft zijn eigen taak en verantwoordelijkheid: de corporatie, bewoners, bewonerscommissies, huurdersorganisaties, gemeente, politie en maatschappelijke organisaties. Woonopmaat zet zich in om bij te dragen aan een beter functionerend netwerk. Zodat bewoners goed worden geholpen bij hun hulpvraag. Richting hen zijn we duidelijk over de rollen, het proces en de acties. Het is belangrijk dat de bewoners weten wat ze van ons kunnen verwachten, wat ze zelf moeten en kunnen doen en met welke vraagstukken ze waar terecht kunnen. We zorgen daarom voor duidelijke communicatie en leveren een duidelijke bijdrage aan het verbeteren van de netwerken in wijken en buurten.



Woonopmaat zet zich in om bij te dragen aan een beter functionerend netwerk.

ONZE DOELEN VOOR 2023

- Werken aan gemixte wijken, buurten en complexen
- Kwantiteit en kwaliteit versterken van ons buurtbeheer, meer zichtbaar en nabij
- Ondersteunen van bewonersinitiatieven, samenredzaamheid
- Inzetten op een schone, hele en veilige woonomgeving
- Adequaat functionerend netwerk
- Verbeteren van de communicatie over de rol van Woonopmaat, bewoners en partners
- Meten van leefbaarheid, we gaan voor een minimale score van 7,5



In Beverwijk kennen we een aantal wijken met veel woningen in hetzelfde segment. Voor meer evenwicht in de bevolkingsopbouw is het belangrijk dat er een gevarieerder woningaanbod komt. Woonopmaat is hierbij voor ons een belangrijke partner.

Wethouder Serge Ferraro – Gemeente Beverwijk

06

HIER BEN IK THUIS: SAMEN

Focus op het gesprek.

In de voorgaande hoofdstukken hebben we toegelicht wat we doen in de komende periode. Nu zoomen we in op hoe we dat gaan doen. Welke stijl hanteren we bij het realiseren van onze ambities?

Woonopmaat komt uit een tijdvak waarin er stevig is ingezet op het vergroten van de woningportefeuille. Er is veel nieuwbouw gepleegd en er is een omvangrijke woningportefeuille van een collega-corporatie overgenomen. Een knappe prestatie, waarbij de focus automatisch wat meer op het vastgoed lag. We maken een omslag nu van een ontwikkelende organisatie naar een beherende organisatie. Waarbij we – mede als gevolg van de wensen van onze bewoners én onze renovatieopgave – veel nadrukkelijker in de leefwereld van onze bewoners komen. Dat vraagt om een andere benadering. We gaan daarom voor bewonersbetrokkenheid. Daaronder verstaan we het samen optrekken en het meedoen en meebeslissen van bewoners bij beleidskeuzes en activiteiten. Daarmee ontstaat betrokkenheid bij prettig wonen en het samen creëren van een thuis.

We zorgen dat meedenken en meebeslissen centraal staat.

Wat we zien

De huidige tijdgeest vraagt een andere houding van ons als wooncorporatie. Alleen ga je harder, samen kom je verder. Dat laatste herkennen we meer dan ooit. De huidige vraagstukken vragen om slimme(re) keuzes die we als Woonopmaat niet alleen, maar vooral samen willen maken. Hetzelfde geldt voor het uitwerken van allerlei oplossingen. We gaan voor co-creëren. In de afgelopen periode hebben we eerste stappen gezet in deze nieuwe aanpak. De resultaten zijn veelbelovend en geven energie.

Wat we doen

We gaan er voor zorgen dat meedoen en meebeslissen centraal staat. De stem van de bewoner heeft een prominente plek in ons beleid en onze activiteiten en is een drijvende kracht achter wat wij als corporatie doen. Bouwen aan bewonersbetrokkenheid is een

DE UITDAGINGEN OP EEN RIJ

- Samen slimme(re) keuzes maken in de wat we doen
- Samenredzaamheid in complexen en buurten stimuleren



Alleen ga je harder, samen kom je verder.

natuurlijke en vanzelfsprekende handelswijze die is verankerd in onze processen, in een luisterende cultuur en in de hoofden en harten van medewerkers. Bewoners ervaren voldoende invloed op het onderhoud en de dienstverlening rondom hun woning. Met het Huurdersplatform voeren we het goede gesprek over de inhoud, zij herkennen zich in het beleid. Samen met het platform hebben we een werkwijze ontwikkeld en slagen we er in om een bredere groep gemotiveerde bewoners te mobiliseren en aan ons te binden. Met partners en bewoners zijn er duurzame wijkverbanden en wijkarrangementen waarop een beroep kan worden gedaan. Bewoners voelen zich meer en meer betrokken bij hun buurt; de leefbaarheid en hechtheid van wijken waarin wij actief zijn neemt toe.

Uitgangspunten

Om dit waar te kunnen maken hanteren we voortaan de volgende uitgangspunten:

- We geven bewust ruimte aan bewonersbetrokkenheid en durven los te laten.
- We trekken actief samen op met het Huurdersplatform.
- Elke bewoner kan en mag meedenken over de beleidskeuzes.
- We stimuleren samenredzaamheid in complexen en buurten.
- Bewoners krijgen meer invloed om van hun huis echt een thuis te maken.
- We versterken de gezamenlijkheid van eigenaren en huurders in Vereniging van Eigenaren complexen.

We hebben samen met het Huurdersplatform een visie op bewonersbetrokkenheid opgesteld. In de dagelijkse praktijk leidt dat tot een mix van formele en informele vormen om met elkaar in contact te treden, kennis te nemen van elkaars beelden en verwachtingen en samen tot keuzes te komen.

Dat betekent dat we graag blijven werken met werkgroepen en klankbordgroepen. We voegen er ook nieuwe vormen aan toe. Denk daarbij aan een seniorenpanel en een klantenpanel. Hierin zijn onze bewoners vertegenwoordigd en denken ze actief mee. Samen komen we tot concrete oplossingen.



Bewoners voelen zich meer en meer betrokken bij hun buurt; de leefbaarheid en hechtheid van wijken waarin wij actief zijn neemt toe.

ONZE DOELEN VOOR 2023

- Bewoners zijn én voelen zich meer betrokken bij de keuzes van Woonopmaat
- Nieuwe vormen van 'meedoen' en 'meebeslissen' introduceren
- Bewonersbetrokkenheid is een vanzelfsprekend onderdeel in onze processen
- Nieuwe bewonersinitiatieven in complexen en buurten worden gestimuleerd
- Digitaal klantenpanel operationeel
- De gezamenlijkheid van huurders en kopers in gemengde complexen is verbeterd
- Coalities met maatschappelijke partners leveren resultaten op die in lijn zijn met de nieuwe opgaven



*We hebben samen een nieuwe visie op
bewonersbetrokkenheid opgesteld.
Meedoen en meebeslissen geeft energie!*

Annette Leeuw – voorzitter Huurdersplatform

07

HIER BEN IK THUIS: HUIS OP ORDE

*Focus op een gezonde
organisatie, op alle terreinen.*

Bewoners een thuis laten beleven. Het kan alleen als je zelf de boel op orde hebt. In de vorm van geld op de bank, gezonde woningen en gastvrije medewerkers bijvoorbeeld. Een flexibele organisatie, die makkelijk inspeelt op veranderingen.

Gewoon samen doen, dat is typisch Woonopmaat. Het team bestaat vooral uit doeners. Waarin we ook financiële rekenmeesters hebben. Hierdoor hebben wij ons huishoudboekje al sinds jaar en dag op orde. We werken hard, geven niet meer uit dan er binnenkomt en nemen weloverwogen risico's. En we besteden ons geld op verantwoorde wijze. Dat laatste vinden we erg belangrijk.

Wat we zien

We leven in een snel veranderende wereld. Wetten en regelgeving, digitalisering, de manier waarop we met elkaar communiceren: wat vandaag de standaard is, kan morgen achterhaald zijn. Voor ons als corporatie is het de kunst om wendbaar te blijven en de ontwikkelingen op de voet te volgen.

We werken hard, geven niet meer uit dan er binnenkomt en nemen weloverwogen risico's.

Wat we doen

Met een kleine groep mensen veel werk verrichten. Dat deden we al en blijven we doen. Net zoals slim organiseren en verantwoord investeren. Ondertussen gaan we de bewoners meer en meer gastvrij bedienen, met aandacht en op maat. We voegen zo veel mogelijk waarde toe en beperken verspillingen tot een minimum. Slim en slank werken dus. Zo creëren we maatschappelijk en financieel rendement. We geven inhoud aan de communicatieve wooncorporatie: we kunnen luisteren én heldere boodschappen uitdragen. We creëren heldere verwachtingen en leggen op een transparante wijze verantwoording af. Dat doen we vanuit onze doordachte visie op communicatie.

DE UITDAGINGEN OP EEN RIJ

- Wendbare organisatie creëren
- Trots en bevlogen team dat opgewassen is tegen de nieuwe uitdagingen
- Voldoen aan stringente financiële ratio's



We bieden medewerkers graag meer ruimte om maatwerk te bieden indien de situatie daarom vraagt.

Nieuw leiderschap

Alle veranderingen vragen veel van de medewerkers. Daarom faciliteren we hen met de juiste tools en stimuleren we de persoonlijke ontwikkeling. De nieuwe HR Visie geeft hiertoe een concrete richting.

Het team leidinggevend groeit qua samenstelling in diversiteit (zoals de verhouding man/vrouw).

We hanteren een duidelijke leiderschapsstijl: gastvrij leiderschap. Hierin is samenwerking belangrijker dan autoriteit; het succes van Woonopmaat en haar gastvrije dienstverlening is het resultaat van de gebundelde krachten van alle betrokkenen. Leidinggevend volgen samen een leiderschapsprogramma 'leidinggeven aan een veranderende organisatie' om de gewenste leiderschapsstijl te hanteren. We bieden medewerkers graag meer ruimte om maatwerk te bieden als de situatie daarom vraagt. Dat vraagt om heldere kaders en durf om los te laten. We zijn een lerende organisatie die het beste uit zichzelf haalt.

Samen leren en ontdekken

Woonopmaat zet in op een trots en bevlogen team. We willen dat medewerkers zich thuis voelen bij Woonopmaat. We stimuleren een cultuur waarin we leren, van en met elkaar. Waarin we reflecteren op wat wel en niet goed gaat en hoe dat beter kan. Geheel nieuw daarin wordt ons 'innovatielab', een broedplaats voor nieuwe ideeën,

woonproducten en diensten. Collega's krijgen hierin ruimte om met elkaar tot nieuwe oplossingen te komen en hiermee te experimenteren. Dat inspireert en daagt uit.

Duurzame arbeidsinzet

Woonopmaat zet in de komende periode extra in op duurzame arbeidsinzet. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich mee-ontwikkelen in de veranderende markt. Om die reden heeft Woonopmaat zich aangesloten bij het Project 'Loopbaan', een initiatief van Noord-Hollandse Woningcorporaties. We zien veel ontwikkelkracht in het huidige personeelsbestand en gaan daar actief mee aan de slag. Er is bovendien een loopbaancoach beschikbaar die helpt bij het vinden van de juiste opleiding of carrièrestap.

Netwerkkorganisatie

We groeien naar een netwerkkorganisatie. In de IJmond werken we meer en meer samen. Met bewoners. Met de gemeenten. Met andere maatschappelijke organisaties. En met onze partners zoals bouw- en onderhoudsbedrijven natuurlijk. Dat betekent in gesprek gaan, scherp krijgen wat het vraagstuk is en met elkaar oplossingen uitwerken. We realiseren ons dat we hierin nog best wel wat te leren hebben. Maar de eerste stappen zijn gezet en zijn bemoedigend. Daarbij doen zich ook nieuwe kansen voor. Samenwerken biedt ook een basis voor 'social return': het leveren van een concrete bijdrage aan het verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt van een specifieke groep kwetsbaren. Woonopmaat werkt daartoe samen met 'IJmond Werkt', collega corporaties, tal van partners en leveranciers in de regio. Dat doen we niet zomaar: we beseffen maar al te goed dat deze groep vaak huurder is bij een wooncorporatie en gebaat is bij een balans tussen wonen en werken. 'Hier ben ik thuis' vraagt juist bij hen om een extra stimulans.



*We zien veel
ontwikkelkracht
in het huidige
personeelsbestand,
en gaan daar actief
mee aan de slag.*

ONZE DOELEN VOOR 2023

- Gezonde bedrijfsvoering. We gaan voor rentmeesterschap. We gaan heel zorgvuldig om met het vermogen dat door onze bewoners is opgebracht en passen onze bedrijfsvoering hier op aan, bijvoorbeeld via een actief financieel beleid
- Trotse medewerkers. We bieden een fijn werkklimaat en goede faciliteiten en stimuleren persoonlijke ontwikkeling
- Gastvrij leiderschap bevordert de organisatieontwikkeling
- Innovatielab voor productontwikkeling binnen Woonopmaat operationeel
- Communicatieve wooncorporatie. We luisteren, zijn open en eerlijk en leggen zaken goed uit aan onze klanten
- Doordacht risicokader. We gaan heel bewust om met risico's en hebben een duidelijke visie welke risico's we acceptabel vinden en niet
- Social Return. Samen met collega corporaties en onze partners/leveranciers 20 mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk



Een fijn werkklimaat en plezier staan centraal in de nieuwe HR visie. De organisatie is mooi in ontwikkeling en daarin voel ik mij thuis.

Johan Mooij – Contract beheerder Bedrijfsbureau Woonopmaat

HIER
BEN
IK
THUIS

WOON
OP **MAAT**

BEZOEKADRES

Jan Ligthartstraat 5
1965 BE Heemskerk

POSTADRES

Postbus 20
1960 AA Heemskerk

TEL.: 0251-25 60 10

E-MAIL: post@woonopmaat.nl

KVK: 34057863

www.woonopmaat.nl