

WOON

OP

MAAT



KOERSPLAN 2024 – 2030
DUURZAAM DICHTBIJ

**SAMEN
WERKEN
AAN EEN
FIJN THUIS!**



5
7
8
10
13
17
21
25
29



SLEUTELS
DUURZAAM
DICHTBIJ



VOORWOORD

De wereld is veranderd sinds het vorige Koersplan. Woningzoekenden worden moedeloos van de groeiende wachttijden. Er is oorlog in Oekraïne en het Midden-Oosten. Een energiecrisis en stikstofcrisis hebben geleid tot oplopende kosten voor bewoners, bouwbedrijven en corporaties. Tegelijkertijd wordt, terecht, een beroep gedaan op de corporaties om versneld te verduurzamen en zo de stijgende woonlasten voor huurders te beperken. Maar ook om de toenemende vereenzaming van ouderen en verpaupering van buurten tegen te gaan.

Deze handschoen pakken we op met als grootste uitdaging: hoe kunnen we het betalen in een wereld van stijgende rente, oplopende bouwkosten en lagere huurinkomsten door huurbevriezing en huurverlaging.

Voor je ligt het nieuwe Koersplan van Woonopmaat: Duurzaam Dichtbij. Een plan dat laat zien waar onze bewoners de komende jaren op mogen rekenen. En wat Woonopmaat de komende jaren gaat doen om dit voor elkaar te krijgen.

Het wordt een intensieve periode. Ons investeringsprogramma van € 50 miljoen per jaar is nog nooit zo groot geweest en de omstandigheden waarin we dit willen realiseren zijn ingewikkelder dan voorheen. Daarnaast houden we vast aan onze ambitie om een gastvrije organisatie te zijn die zich inzet om onze bewoners een fijn thuis te bieden. Daar gaan we voor! Maar dat kunnen we niet alleen.

We houden vast aan de goede samenwerking met onze bewoners en samenwerkingspartners. We willen overeenkomstig de eerder ingezette lijn extra vrijwilligers onder onze bewoners activeren. In onze overtuiging levert dit meer op dan het kost. Samen werken we aan het realiseren van onze doelstellingen. Een fijn thuis is immers meer dan alleen een betaalbare, passende woning. Het gaat ook om wonen in een fijne wijk.

Een wijk waar mensen prettig samenleven, waar mensen elkaar respecteren en naar elkaar omzien. Maar ook een wijk die er netjes uitziet! Schoon, heel én veilig is ons credo. Daarbij zijn we ons bewust van onze rol: Woonopmaat is van het wonen en niet van aanpalende onderwerpen.

Dat vraagt veel inzet en soms een lange adem. Vandaar de term 'Duurzaam Dichtbij'. Wij blijven ons duurzaam inzetten voor prettig wonen; wonen in een comfortabele en betaalbare woning, in een fijne buurt. Dat doen we voor onze huidige huurders, maar ook voor de mensen die in de toekomst bij ons een (duurzame) woning huren. Stap voor stap werken we met dit koersplan toe naar concrete resultaten. Geven we inhoud aan 'Duurzaam Dichtbij'.

Onze horizon reikt tot 2030. Omdat de wereld er dan flink anders uit kan zien, stellen we onze koers eerder bij als dat nodig is. Daarover blijf ik graag in gesprek met onze bewoners en samenwerkingspartners.

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

Sjoerd Hoofman
Bestuurder Woonopmaat



DE WERELD OM ONS HEEN

De wereld om ons heen verandert voortdurend. Wat vandaag nog een zekerheid is, is morgen weer anders. Op dit moment kennen we een aantal ontwikkelingen die een enorme impact op ons hebben. Ze bepalen wat wij wel en niet kunnen doen voor onze bewoners. Op welke manier en in welke tijd wij dat doen. Ze maken dat wij scherpe keuzes moeten maken. En dat niet alles wat we willen, mogelijk is.

Krimpende huurinkomsten

Als corporatie hebben we ambities om het wonen betaalbaar te houden. En vragen we niet de hoofdprijs aan onze huurders. We hebben ook te maken met een overheid die voorschrijft waar we ons geld aan moeten besteden. En in welk tempo wij dat moeten doen. Naast het bijbouwen van woningen zijn het veelal duurzaamheidsinvesteringen die veel geld kosten. Geld dat we niet mogen terugvragen via de huur en dus niet meer terugverdienen. Al met al hebben we dus te maken met krimpende huurinkomsten.

Woningnood; olopende wachttijden

Sinds 2016 zijn de gemiddelde wachttijden voor een sociale huurwoning in Beverwijk en Heemskerk flink toegenomen. Duurde het vinden van een huurwoning van Woonopmaat in 2016 nog 24 maanden, inmiddels staan mensen zo'n 5 jaar in de rij voordat ze aan de beurt zijn. Meer 1- en 2-persoonshuishouden, uitstroom uit maatschappelijke opvang en meer mensen die urgent een woning nodig hebben zijn een aantal oorzaken.

De woningnood is dus hoger dan ooit. Willen we terug naar 'normale' gemiddelde wachttijden van 30 maanden, zou ons bezit zo'n 11.000 woningen moeten tellen om iedereen aan een huis te helpen. Zolang er geen nieuwe woningen worden bijgebouwd lopen de gemiddelde wachttijden verder op.

Meer kwetsbare bewoners in onze huurwoningen

We zien dat de groep mensen die in een sociale huurwoning komt wonen wat anders is dan pakweg 10 jaar geleden. Er zijn meer mensen in een kwetsbare positie, meer mensen met een andere culturele achtergrond en minder draagkrachtige bewoners. In ons dagelijkse werk merken we langzaam de effecten van deze andere instroom; verschraving en verpaupering van de buurt, vereenzaming van mensen en meer overlast van elkaar. Een fijn thuis is daarmee steeds minder vanzelfsprekend. Het prettig wonen en samenleven vraagt veel van de bewoners zelf. En ook van onze medewerkers en samenwerkingspartners. Alleen door veel aandacht voor deze situatie te houden, zorgen we voor leefbare wijken en buurten.

Verdubbeling van het aantal ouderen

De bevolking in Nederland vergrijsd. Mensen worden ouder en er komen steeds meer ouderen bij. En iedereen moet langer zelfstandig blijven wonen. We verwachten de komende jaren een verdubbeling van het aantal senioren in de regio Heemskerk en Beverwijk. Dat vraagt wel veel meer woningen waarin dat kan. Woningen die toegankelijk zijn, ook als de mobiliteit van de bewoners afneemt. Ons huidige bezit is niet toereikend voor deze vraag. Niet in aantal en ook niet in deze kwaliteit.

Energiecrisis

De energiecrisis heeft heel Nederland met de neus op de feiten gedrukt: bij slecht geïsoleerde woningen lopen de energiekosten gigantisch op. Door onze woningen energiezuinig te maken, helpen we onze bewoners bij het in toom houden van hun woonlasten. Woonopmaat heeft relatief een groot aandeel woningen uit de jaren '50. Het zijn woningen die (nog) niet of nauwelijks voldoende geïsoleerd zijn om de warmte goed vast te houden. We zijn hier al wel behoorlijk bezig. Stijgende kosten van bouwmaterialen maar ook het vinden van mensen die de aanpassingen kunnen uitvoeren, maken van een snelle verduurzaming een ingewikkelde kwestie.

Het verwachtingspatroon van onze klant

Het gemak om dingen te regelen, informatie op te halen of contact op te nemen buiten kantooruren. Niets lijkt meer onmogelijk voor consumenten. En wat je bij de een krijgt, verwacht je bij de ander ook. Dat merken we ook bij Woonopmaat. Ook onze bewoners verwachten van ons dat we bepaalde diensten verlenen. Eenvoudig een reparatiemelding doen, een wijziging doorgeven of simpelweg telefonisch contact omdat je een vraag wilt stellen. Dat vraagt dat we hierop blijvend moet anticiperen. En moeten meegroeien met het verwachtingspatroon van onze klant.

Lastige marktomstandigheden

Woningnood, energiecrisis, stikstofcrisis. Met de gevolgen van deze crises hebben we dagelijks te maken: stijgende rente, stijgende bouwkosten, schaarste in bouwmaterialen maar ook in personeel. Daarnaast legt de overheid ons al maar meer eisen en voorschriften op. Plannen maken voor de lange termijn te maken is daarmee een ingewikkelde klus geworden. En met deze marktomstandigheden een behoorlijke uitdaging.

HET ANTWOORD VAN WOONOPMAAT

Met de hiervoor geschetste ontwikkelingen wil Woonopmaat er juist in deze omstandigheden zijn voor haar huurders en de inwoners van Heemskerk en Beverwijk. We zijn een maatschappelijke onderneming en nemen onze opgave en verantwoordelijkheid zeer serieus. We willen van betekenis zijn. Wij kunnen en willen substantieel en met impact bijdragen aan prettig wonen in de IJmond. En geven antwoord op de ontwikkelingen die spelen.

➤ **Afgewogen en scherpe keuzes**

De financiële situatie van Woonopmaat is tot nu toe rooskleurig. We hebben wat vlees op de botten. Maar we moeten steeds goed blijven nadenken. We zijn kritisch hoe en waaraan we 'ons' geld besteden. En maken scherpe en afgewogen keuzes. We doen ons werk sober en doelmatig. Alleen zo kunnen we de krimpende huurinkomsten te lijf gaan. En tegelijkertijd doen, wat we vinden dat we moeten doen, voor onze bewoners.

➤ **Ruim 200 woningen bijbouwen**

Dat is ons doel voor de komende 10 jaar. Het is bij lange na niet genoeg om aan de enorme vraag te voldoen. Dat realiseren we ons ook. Als we gaan herstructureren in een wijk, zorgen we ervoor dat er meer woningen terugkomen dan dat er door sloop verdwijnen. Door zo te verdichten creëren we meer woningen in de beschikbare ruimte.

➤ **Samen met partners en vrijwilligers 'buurtmaken'**

Vereenzaming, verschraving, verpaupering en meer overlast. Dit willen we zo veel mogelijk voorkomen. En dus zetten we in op Samen Buurtmaken. Samen met onze samenwerkingspartners werken we aan gemixte wijken, buurten en complexen. Daar hebben we ook onze vrijwilligers hard bij nodig. Door inzet van extra vrijwilligers zien we nog meer kansen om wijken leefbaar te houden. Het 'nieuwe' kantoor van Woonopmaat, wordt dé plek waar wij elkaar ontmoeten en samenwerken.

➤ **Ouderen faciliteren**

Voor de groeiende groep ouderen gaan we ook aan de slag. Om deze groep te kunnen blijven huisvesten, verbeteren wij, waar mogelijk, de toegankelijkheid van onze woningen. Zodat ze meer geschikt zijn voor mensen van alle leeftijden en hun fysiek vermogen. Met een voorrangregeling faciliteren we ouderen te verhuizen naar een beter geschikte woning. Ook bouwen we senioren woningen bij. Woningen waarin zij zelfstandig kunnen blijven wonen.

➤ **€50 miljoen per jaar investeren**

Dat is meer dan we ooit hebben gedaan. Het geld besteden we onder andere aan het energiezuinig maken van onze woningen. Bij zo'n 2400 woningen nemen we hiervoor maatregelen. We dragen eraan bij dat de woonlasten voor onze bewoners omlaag gaan en beperkt blijven.

➤ **Inzet op klantbeleving**

We streven naar een goede waardering van onze klanten. Waardering voor onze dienstverlening die leidt tot vertrouwen. Vertrouwen van onze bewoners in Woonopmaat. Met onze inzet op klantbeleving willen we voor elkaar krijgen dat we tot de 10% best scorende corporaties van Nederland behoren. En daarmee het toonbeeld worden voor andere corporaties.

➤ **De organisatie aan zet**

Lastige marktomstandigheden maakt dat je de dingen anders moet aanpakken. De omstandigheden verander je niet. Dus moet je zelf aan de slag. De teams binnen Woonopmaat komen steeds meer aan het roer te zitten. Nemen initiatief en dragen verantwoordelijkheid. Dat betekent dat we gaan werken aan onze eigen organisatie om dit voor elkaar te krijgen.



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. En dat we samenwerken met partijen die daarbij helpen. Kortgezegd 'Samen werken aan samen Wonen'. We zijn daarbij gastvrij. Bovendien zijn we persoonlijk, nemen onze verantwoordelijkheid, zijn betrouwbaar, 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. Met nieuwe woonproducten en dienstverlening spelen we in op de veranderende wensen van bewoners.

DOELGROEP EN WERKGEBIED

Woonopmaat is een lokaal verankerde woningcorporatie in Heemskerk, Beverwijk en Wijk aan Zee. We zijn er voor mensen met een bescheiden portemonnee: lage en middeninkomens tot anderhalf keer modaal. Binnen deze groep zijn we er voor iedereen: gezinnen, ouderen, jongeren en kwetsbare groepen.

DUURZAAM DICHTBIJ IN 5 SLEUTELS

Ons antwoord op de ontwikkelingen die spelen, hebben we 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

We blijven ons met volle inzet richten op onze kerntaak: het bieden van betaalbare, passende woningen voor mensen met een bescheiden portemonnee. Dit is immers ons bestaansrecht en daarmee onze primaire taak. De manier waarop wij dat doen is Duurzaam Dichtbij.

- **Duurzaam:** We verankeren duurzaamheid de komende jaren in alle keuzes die we maken. En zetten dus niet alleen in op het verduurzamen van onze woningen. Ook onze bedrijfsvoering richten we duurzaam in. We doen ons werk vanuit het principe van rentmeesterschap, zodat we ook volgende generaties betaalbare woningen kunnen blijven bieden.
- **Dichtbij:** In alles wat wij doen, zijn wij in de buurt van onze bewoners. Zodat zij zich gezien en gehoord voelen. We zetten in op Samen Buurtmaken. Hiermee willen we voor elkaar krijgen dat onze huurders wonen in een fijne wijk waar mensen prettig samenleven, elkaar respecteren en naar elkaar omzien. Verdere verschraving en vereenzaming willen we voorkomen. Iedereen verdient een fijn thuis!

In de volgende hoofdstukken lichten we per sleutel toe hoe we invulling geven aan Duurzaam Dichtbij.



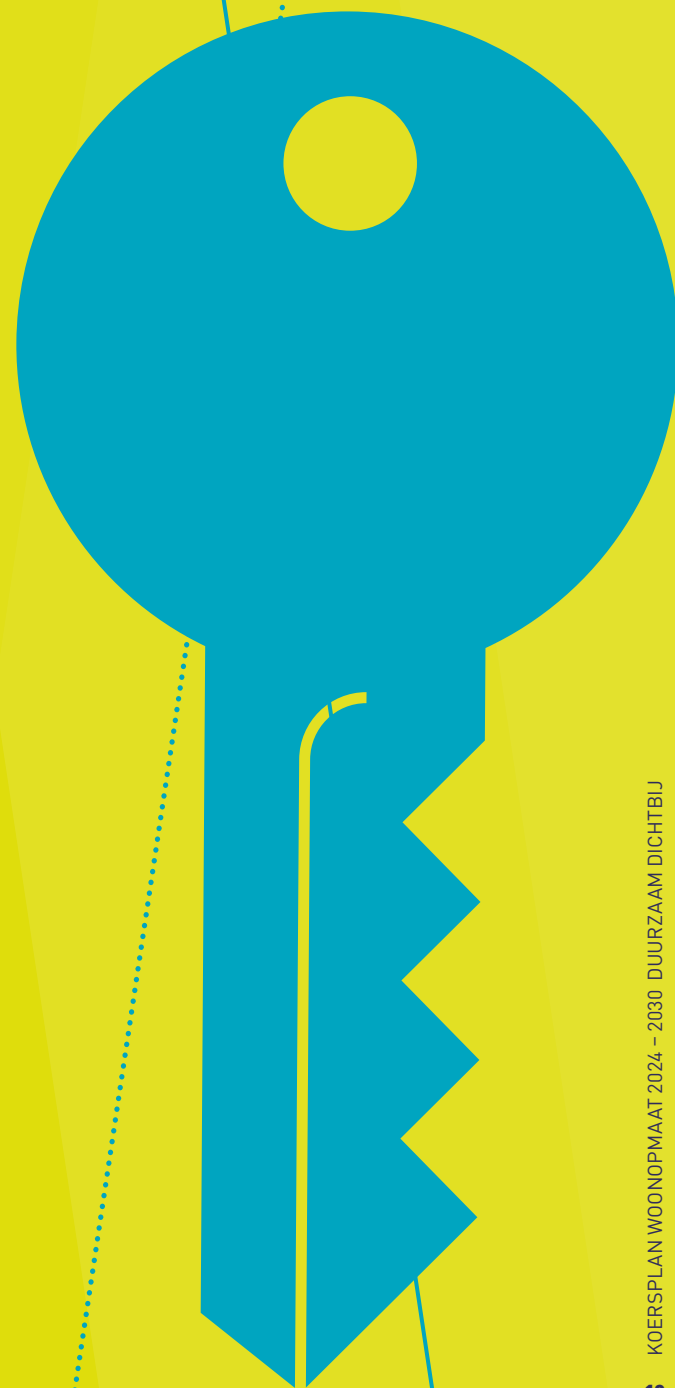
01





SLEUTEL 01 GASTVRIJE ORGANISATIE

Gastvrijheid is voor ons dé manier om de **band met onze bewoners te versterken**. Door gastvrij te zijn, ervaren onze bewoners dat we er echt voor hen zijn. Daarmee creëren we betrokken bewoners die **vertrouwen** hebben in Woonopmaat.





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 zij willen en sluiten ons klantcontact, diensten en producten daar goed bij aan. De huidige vraagstukken vragen om een goede samenwerking met de juiste partijen en het maken van 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.

Klantwaarden ingebed in onze organisatie

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

- **Gastvrij** - Bewoners voelen zich thuis, in de woning én bij ons!
- **Persoonlijk** - We zijn dichtbij, uitnodigend en betrokken.
- **Verantwoordelijkheid nemen** - We zetten ons maximaal in voor een passende oplossing.
- **Betrouwbaar** - We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen, we komen onze afspraken na.
- **Luisteren** - Bewoners voelen zich echt gehoord.
- **Maatwerk** - We bieden maatwerkoplossingen als de situatie daarom vraagt.
- **Plezier** - We zijn toegewijd, gepassioneerd en overtreffen soms zelfs de verwachtingen.

Het verschil maken voor onze bewoners

Door de gastvrije dienstverlening groeit de waardering van onze dienstverlening en het vertrouwen in Woonopmaat. We hebben de ambitie om een A-label corporatie te worden in de Aedes-benchmark, en willen bij de 10% best scorende corporaties horen. We verbeteren onze producten en diensten en ontwikkelen nieuwe waar nodig. Woonopmaat heeft de komende jaren een forse verbeteropgave voor haar woningen. We gaan volop renoveren, verduurzamen en waar nodig slopen en vervangen door nieuwe woningen. Bij deze noodzakelijke vastgoedprojecten maken we het verschil voor onze huurders door onze dienstverlening op hun wensen en behoeften af te stemmen. Zo proberen we de overlast en ongemakken zo klein mogelijk te houden. En natuurlijk mogen bewoners altijd bij ons op kantoor langskomen voor een kopje koffie!

Bewonersbetrokkenheid

We koesteren de inzet van actieve bewoners in bijvoorbeeld onze bewonerscommissies. De stem van de bewoner houdt een prominente plek. Meedoen en meebeslissen bij beleidskeuzes en activiteiten staat centraal. Het is verankerd in onze processen, in een luisterende cultuur en in de hoofden en harten van medewerkers.

We zetten werk- en klankbordgroepen in alsook andere vormen van 'meedoen' en 'meebeslissen'. Bij de stevige verbeteropgave van onze woningen gaan we met onze bewoners in overleg om te luisteren naar hun wensen en behoeften en nemen deze mee bij de aanpak van onze woningen. Uiteraard zijn er daarbij grenzen aan wat kan, gezien de opgave en onze financiële middelen.

We zoeken ook naar nieuwe vormen van samenwerking met onze huurders en kijken we hoe we de bewonersbetrokkenheid kunnen bestendigen en versterken. Samen komen we tot concrete en werkbare oplossingen. Via metingen monitoren we of bewoners zich daadwerkelijk betrokken voelen. Samen met het Huurdersplatform slagen we erin een bredere groep gemotiveerde bewoners te mobiliseren en aan ons te binden.

We werken nauw samen met onze Verenigingen van Eigenaren om ook hier het samen wonen en leven tussen huurders en kopers te ondersteunen. We investeren in onze eigenaarsrol. Degene die de huurders van Woonopmaat in de Vereniging van Eigenaren vertegenwoordigt (=eigenaarsrol), neemt actief deel aan de vergaderingen van de VvE. En is aanspreekpunt voor andere eigenaren als het gaat om huurders/woningen van Woonopmaat.

*We delen de ambitie van Woonopmaat
meer bewoners aan ons te binden.
En halen samen de stem van de bewoners
naar binnen. Daardoor weten we nog beter
hoe wij er als Huurdersplatform voor
bewoners kunnen zijn.*

Ko van Houten - bestuurslid Huurdersplatform

Doelen 2030

- De klantwaarden zijn ingebed in onze organisatie.
- Band met onze bewoners is stevig.
- Waardering dienstverlening en vertrouwen in Woonmaat is stabiel hoog. Onze ambitie is om op alle onderdelen van het huurdersoordeel een A-label corporatie te zijn. We willen bij de 10% best scorende woningcorporaties horen.
- Bewoners zijn én voelen zich betrokken bij de keuzes van Woonmaat.
- We enthousiasmeren een brede groep bewoners als vrijwilliger. We zetten in op extra vrijwilligers.
- Het Huis van de Huurder is een levendige ontmoetingsplaats en faciliteert onze vrijwilligers.
- Bij VvE's ondersteunen we actief het samenleven tussen kopers en huurders.



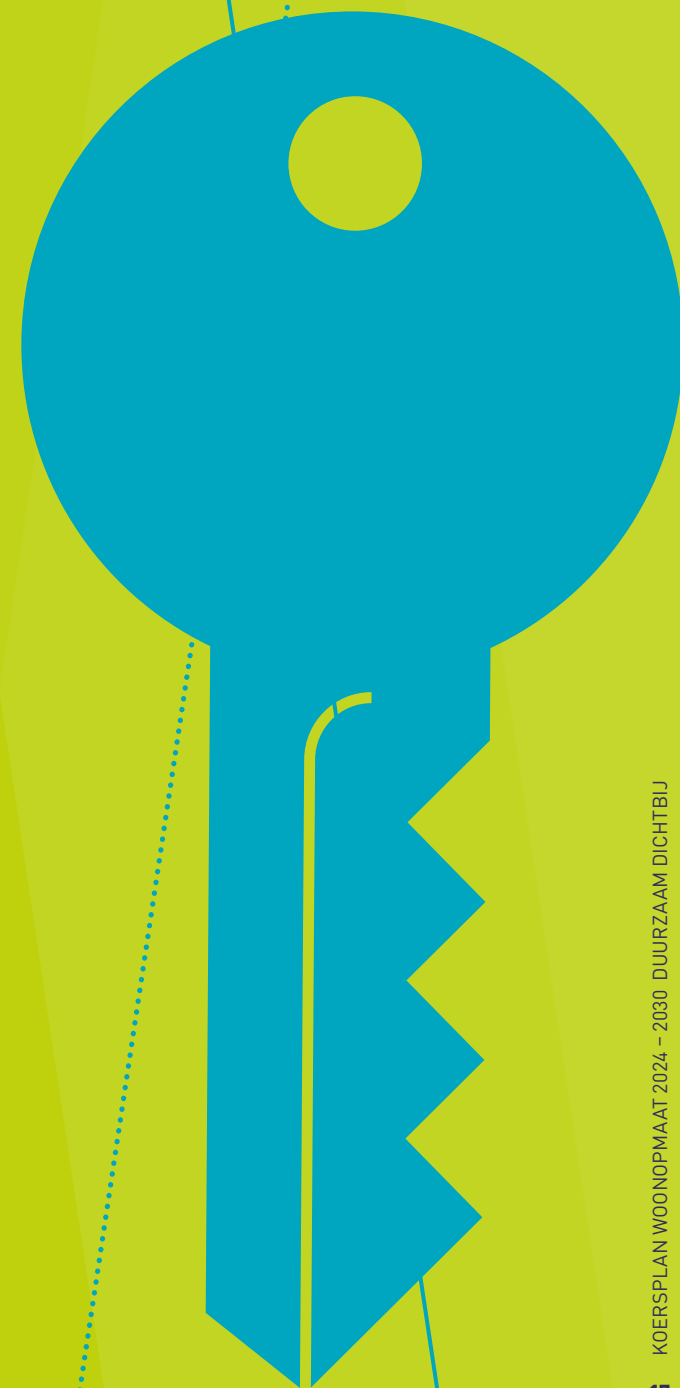
02





SLEUTEL 02 EEN BETAALBARE, PASSENDE WONING

Met de **juiste mix** aan woningen en maatregelen, zorgen we ervoor dat iedereen die bij Woonopmaat huurt, in een **fijne passende woning** kan wonen. Door woningen bij te bouwen en woningen **betalbaar** te houden, voorzien wij in de groeiende vraag van onze doelgroep.





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.

Aansluiten op woonbehoeften

Iedereen heeft iets anders nodig om prettig te kunnen wonen, afhankelijk van inkomen, levensfase of gezondheid. Om zo goed mogelijk aan de verschillende woonwensen te voldoen, zorgen we voor de juiste mix aan woningen: sociale huur én middeldure huur, eengezinswoningen én appartementen. Dit vraagt om een kwalitatieve impuls in de woningvoorraad met meer levensloopgeschikte en zorggeschikte woningen, kleinere woningen en (tijdelijke) woningen voor jongeren en instromers. Onze bestaande en nieuwe partners in de bouw hebben we bij deze enorme opgave keihard nodig.

Daarnaast zetten we ons in om de verhuisketen op gang te brengen. Verhuizen maken we aantrekkelijker door woningruil te ondersteunen en actiever voor-rangs- en verhuisregelingen in te zetten. We gaan meer flexwoningen realiseren. Ook pakken we woonfraude aan zodat deze woningen beschikbaar komen voor woningzoekenden.

Betaalbaar wonen

We voeren een gematigd huurbeleid: het merendeel van onze sociale huurwoningen is bereikbaar voor bewoners op grond van passend toewijzen. Bij huurders met betalingsproblemen komen we tot een maatwerkoplossing. Ons doel: minder dan 200 huurders hebben een betalingsachterstand en er zijn geen ontruimingens als gevolg van een betalingsachterstand.

Tegemoet komen aan groeiende vraag

Daarnaast breiden we onze woningvoorraad (licht) uit om tegemoet te komen aan de groeiende vraag en de gemiddelde wachttijden te stabiliseren.

- We voegen tot 2032 netto 200 woningen toe¹. Bij sloop-nieuwbouw is het uitgangspunt om meer woningen terug te bouwen dan er stonden.
- Voor bewoners die tijdelijk hun huis uit moeten vanwege een renovatie of herstructurering bieden we wisselwoningen en flexwoningen. Zo beperken we het gebruik van regulier vrijkomende woningen voor bouwactiviteiten.

In het nieuwbouwprogramma zorgen we voor de juiste mix van woningtypen, passend bij de verschillende doelgroepen. Uiteraard zijn onze nieuwbouwwoningen energiezuinig en gasloos en zijn nieuwe appartementen waar nodig levensloopbestendig. Hierbij letten we op de nabijheid van voorzieningen als huisarts, apotheek en supermarkt.

Samen met Woonopmaat werken we aan het vervullen van de verschillende behoeftes voor een passende en betaalbare woning. Zoals huisvesting voor jongeren en ouderen met een woon-zorg behoefte.

Ani Zalinyan- wethouder gemeente Heemskerk

1) Conform de portefeuillestrategie 2023-2032.

Doelen 2030

- Gemiddelde wachttijd voor een woning stabiliseert op 5 jaar.
- Lichte toevoeging woningvoorraad (ruim 200 woningen), vooral appartementen met lift.
- Doorstroomregeling senioren en woningruil actief inzetten.
- Instellingverlaters opvangen in nauwe samenwerking met sociale partners.
- Meer levensloopbestendige woningen, deze liggen in de nabijheid van voorzieningen.
- Toevoegen 150 flexwoningen om zo druk op reguliere huurwoningen te verminderen.
- Gematigd huurbeleid en huurverhoging: de streefhuur van een sociale huurwoning is gemiddeld 70-75% van 'maximaal redelijk'.
- Minder dan 200 huurders hebben betalingsachterstand.
- 0 ontruiming als gevolg van betalingsachterstanden.



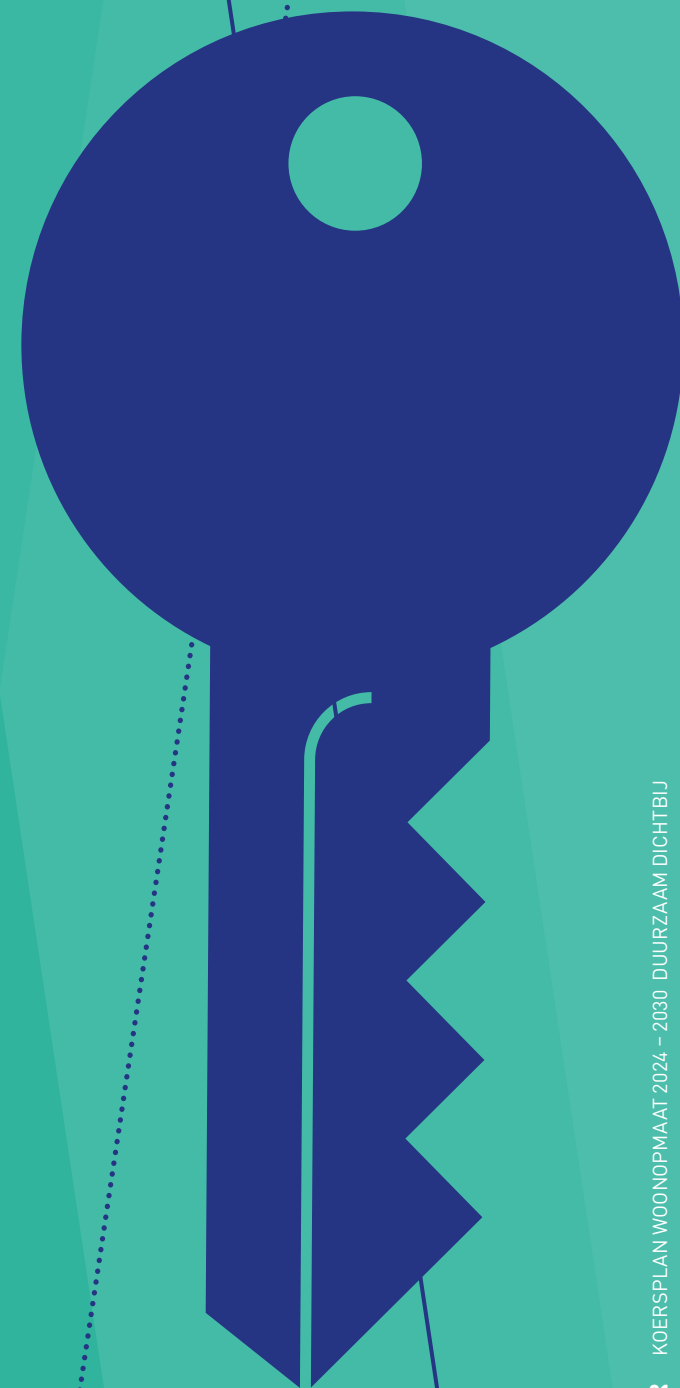
03





SLEUTEL 03 DUURZAAM

We verankeren **duurzaamheid** **in alle keuzes** die we maken. Een beter milieu, meer **wooncomfort** **en een lager energieverbruik** is daarbij ons doel. Dat kunnen wij niet alleen. Daar hebben we onze samenwerkingspartners en bewoners hard bij nodig. Maar zeker ook onze eigen medewerkers. **Samen** gaan we voor duurzaamheid.





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!

Verduurzamen bestaande woningen: isoleren en zonnepanelen

Om onze huurders betaalbaar te laten wonen en het wooncomfort te verhogen zetten we in op het verlagen van het energieverbruik door:

- woningen met een E, F en G-energielabel voor 2028 te verbeteren naar minimaal label D.
- bewoners van eengezinswoningen zonnepanelen aan te bieden tegen een bescheiden maandelijkse bijdrage.
- zonnepanelen te leggen op de daken van onze flatgebouwen om zo de servicekosten van de bewoners te verlagen.
- CV-ketels - waar nodig en mogelijk - te vervangen door (hybride) warmtepompen.
- energicoaches in te zetten.

Ons doel is dat onze woningen in 2030 gemiddeld label B hebben en dat in 2050 al onze woningen CO2 neutraal en klimaatbestendig zijn. Daarnaast streven we ernaar dat de ervaren woningkwaliteit in 2030 minimaal een 8 scoort in de Aedes-benchmark.

Klimaatadaptatie en circulair bouwen

Elke nieuwe woning die we bouwen is superzuinig en gasloos. Bestaande woningen verduurzamen we waar mogelijk. We houden rekening met flora en fauna bij onze vastgoedprojecten en werken daarbij nauw samen met de gemeente. We kiezen voor 'bewezen oplossingen' en aanpassingen die altijd bijdragen aan energetische verbeteringen, ongeacht toekomstige keuzes voor nutsvoorziening of techniek. Samen met onze partners onderzoeken we de haalbaarheid van deelname aan een warmtenet. Daarnaast hebben we in onze vastgoedprojecten speciale aandacht voor klimaatadaptatie en circulariteit, zoals het hergebruik van sloopmateriaal.

Duurzaam gedrag

Duurzaamheid gaat ook over gedrag. We stimuleren en ondersteunen bewoners om energieverbruik te verminderen en 'leren' hoe je in een (bijna) energie neutrale woning moet wonen. Bijvoorbeeld door de inzet van de energicoaches van het Huurdersplatform en Eco Heemskerk. We geven bewoners ook voorlichting via verschillende kanalen: onze website, campagnes en op natuurlijke contactmomenten. Door de communicatie ook via huurders te laten verlopen bereiken we meer bewoners in de wijk. Zo proberen we iedereen erbij te betrekken.

Goede voorbeeld geven

We gaan verder met de verduurzaming van ons kantoor, de organisatie en het gedrag van onze medewerkers. Met het nieuwe kantoor in het verschiet geven we het goede voorbeeld: in 2030 is deze energieneutraal.

We zorgen voor een aanspreekpunt in onze organisatie voor de binnen- en buitenwereld, zodat zowel collega's, bewoners als samenwerkingspartners weten bij wie ze van Woonopmaat terecht kunnen met vragen en initiatieven op het gebied van duurzaamheid. Om het bewustzijn en kennisniveau over duurzaamheid bij de medewerkers te vergroten, organiseren we trainingen en inspiratiesessies. Zo maken we de organisatie bewuster over de eigen footprint en wordt duurzaamheid een vast onderdeel van ons dagelijks werk.

Bewoners helpen om hun gedrag te veranderen, om zo bij te dragen aan een duurzame wereld. Ook dat vraagt om samenwerking. Als energicoaches van Eco Heemskerk dragen we graag ons steentje daaraan bij.

George Poel - Eco Heemskerk

Doelen 2030

- Duurzaamheid verankeren in alle keuzes.
- Bewoners ondersteunen om het energieverbruik te verminderen.
- Wooncomfort verbeteren, de ervaren woningkwaliteit scoort minimaal een 8 in de Aedes Benchmark.
- Woningen met een E, F en G label zijn voor 2028 verbeterd naar minimaal een D-label, in 2030 gemiddeld label B.
- We leggen zonnepanelen op de daken van onze flatgebouwen.
- Ons kantoor is in 2030 energieneutraal en ons wagenpark is verduurzaamd.
- Flora en fauna hebben een belangrijke plek in onze projecten.
- Bij sloop maximaal hergebruik van het sloopmateriaal.
- We onderzoeken samen met partners de haalbaarheid van deelname aan een warmtenet.
- Cv-ketels worden – waar nodig en mogelijk – vervangen door (hybride) warmtepompen.
- We stimuleren de verduurzaming in VvE's.



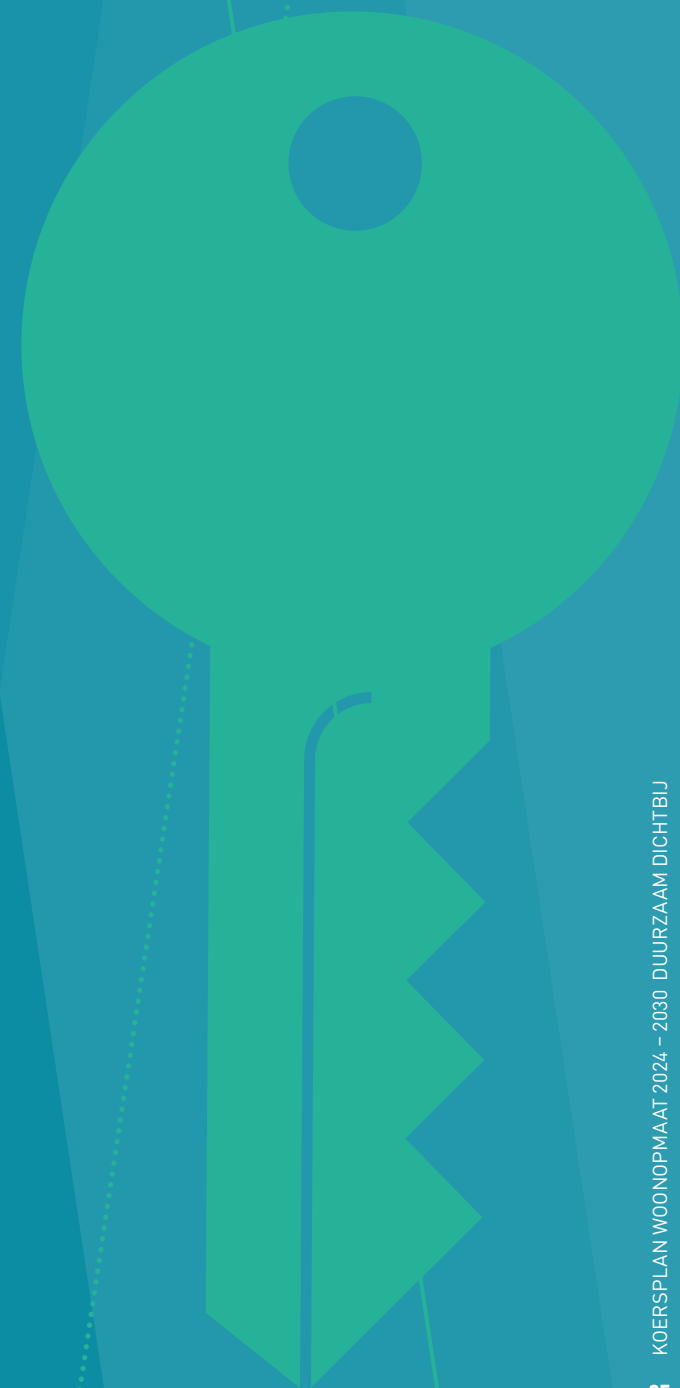


04



SLEUTEL 04 SAMEN BUURTMAKEN

Samen Buurtmaken is samen je schouders zetten onder een leefbare wijk of buurt. **Prettig samenleven** in een fijne wijk, dat is waar we voor gaan. **Samen met andere partijen** en samen met onze bewoners. Een **goed functionerend netwerk** helpt ons daarbij.





Je thuis is meer dan je woning. Het gaat ook om wonen in een fijne buurt, waar mensen prettig samenleven, elkaar respecteren en naar elkaar omzien, kortom: Buurtmaken. En die buurt moet er netjes uitzien: schoon, heel en veilig. In de Nationale Prestatieafspraken wordt het belang van de kwaliteit van de leefomgeving voor het woongenot van bewoners onderstreept. Van corporaties wordt hierop extra inzet verwacht. 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.

Samenwerking en goed functionerend netwerk

We staan voor een aantal grote opgaven. Door co-creatie, een verregaande vorm van samenwerking, bereiken we de gewenste resultaten. En dus werken we steeds vaker samen met sociale partners in een verfijnd lokaal netwerk. Hierbij willen we overeenkomstig de eerder ingezette lijn extra vrijwilligers onder onze bewoners activeren. Want het leefbaar houden van een wijk doe je samen. Iedereen heeft zijn eigen taak en verantwoordelijkheid: de gemeente (als regisseur) werkt nauw samen met de corporaties, bewoners, bewonerscommissies, huurdersorganisaties, politie, zorg- en welzijnspartijen en andere maatschappelijke organisaties. We zijn duidelijk over de rollen: Woonopmaat is van het wonen, niet van aanpalende onderwerpen. Bewoners weten wat ze van ons kunnen verwachten, wat ze zelf moeten en kunnen doen en met welke vragen ze waar terecht kunnen. De wijze van samenwerken bij Buurtbemiddeling is voor ons een lichtend voorbeeld. Bij de samenwerking met onze partners en vrijwilligers houden we oog voor het beheersbaar en bestuurbaar houden van onze activiteiten. We zetten daarom kleine stapjes en focussen ons op de activiteiten welke bijdragen aan de sociale samenhang en ontmoeting in de wijk tussen bewoners.

Zichtbaar en ondersteunend

Met onze sociaal buurtbeheerders in de wijk zijn we zichtbaar en aanspreekbaar. We weten wat er leeft doordat we samenwerken met bewonerscommissies en in gesprek zijn met bewoners. Dat hoeft niet alleen fysiek plaats te vinden, maar zal in toenemende mate ook digitaal zijn. Bijvoorbeeld via digitale communities in flatgebouwen. In de meest vitale buurten woont een mix van bewoners. Zij verschillen qua inkomen, leeftijd en sociaaleconomische positie en wonen in huur- en koopwoningen. Bij herstructurering en sloop-/nieuwbouw zorgen we daarom voor een gevarieerd aanbod. Ook, of juist, bij dit soort ingrijpende projecten zijn we zichtbaar, aanspreekbaar en ondersteunend voor de huurders. Initiatieven vanuit bewoners juichen we toe en ondersteunen we. En we gaan experimenteren met meer zelfbeheer door bewoners en met nieuwe woonconcepten zoals gemengd wonen projecten. Hierin helpen huurders elkaar om samen prettig te wonen.

Wonen, zorg en welzijn

We voorzien dat door de vergrijzing het prettig wonen voor sommige van onze oudere huurders onder druk kan komen te staan. Een afnemende mate van zelfredzaamheid, een toename van ervaren eenzaamheid en fysieke ongemakken maken een fijn thuis niet vanzelfsprekend. We willen de oudere bewoners faciliteren om zo lang mogelijk op een prettige manier zelfstandig te blijven wonen. Soms betekent dat via gemeentelijke regelingen de woning kan worden aangepast. In andere gevallen kunnen wij deze huurders helpen te verhuizen naar een andere, gelijkvloerse woning in de nabijheid van voorzieningen waarbij ze hun huidige huur behouden. Ook het (helpen) organiseren van een goed netwerk (samenredzaamheid) rondom deze bewoners kan het verschil maken. Woonopmaat zet zich samen met de relevante partners in om de samenhang van formele en informele netwerken in de buurt te stimuleren.

Meer huurders in kwetsbare positie

Mede door de forse toename van het aantal statushouders en de uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen, neemt de komende jaren het aantal huurders in een kwetsbare positie toe. Zij hebben vaker een minder veerkrachtige positie en hebben soms andere opvattingen over goed wonen dan andere huurders. Hierdoor ervaren overige bewoners steeds vaker en ernstiger overlast en ontstaat er enorme druk op de leefbaarheid. Door actief buurtbeheer en door nauwe afstemming met onze samenwerkingspartners weten we waar en hoe we extra aandacht moeten geven om de buurten leefbaar te houden.

Onze buurtbemiddelaars zien dat het voor een steeds grotere groep kwetsbare mensen een uitdaging is om deel te nemen aan de samenleving. Een goede samenwerking met andere organisaties is belangrijk om bij te kunnen dragen aan een wijk waar het fijn samenleven is.

**Judith Luesink - Projectmanager
buurtbemiddeling Welzijn Beverwijk**

Doelen 2030

- Samen buurtmaken is samenwerken aan gemixte wijken, buurten en complexen.
- We hanteren op het thema leefbaarheid de spelregels en kaders van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015.
- Ons buurtbeheer is zichtbaar, aanspreekbaar en dichtbij.
- Ondersteunen van bewonersinitiatieven, stimuleren van samenredzaamheid in het wonen.
- Inzetten op een schone, hele en veilige woonomgeving.
- Adequaat functionerend, fijnmazig netwerk.
- Samenwerking wonen, welzijn, zorg zit in de haarvaten van de organisatie.
- Heldere communicatie over de rol van Woonopmaat in relatie tot bewoners en partners. Wij zijn van het wonen, niet van aanpalende onderwerpen.
- De leefbaarheid in onze buurten scoort goed.
- Experimenteren met digitale communities in flatgebouwen.
- Experimenteren met zelfbeheer en inzetten op meer gemengd wonen projecten.



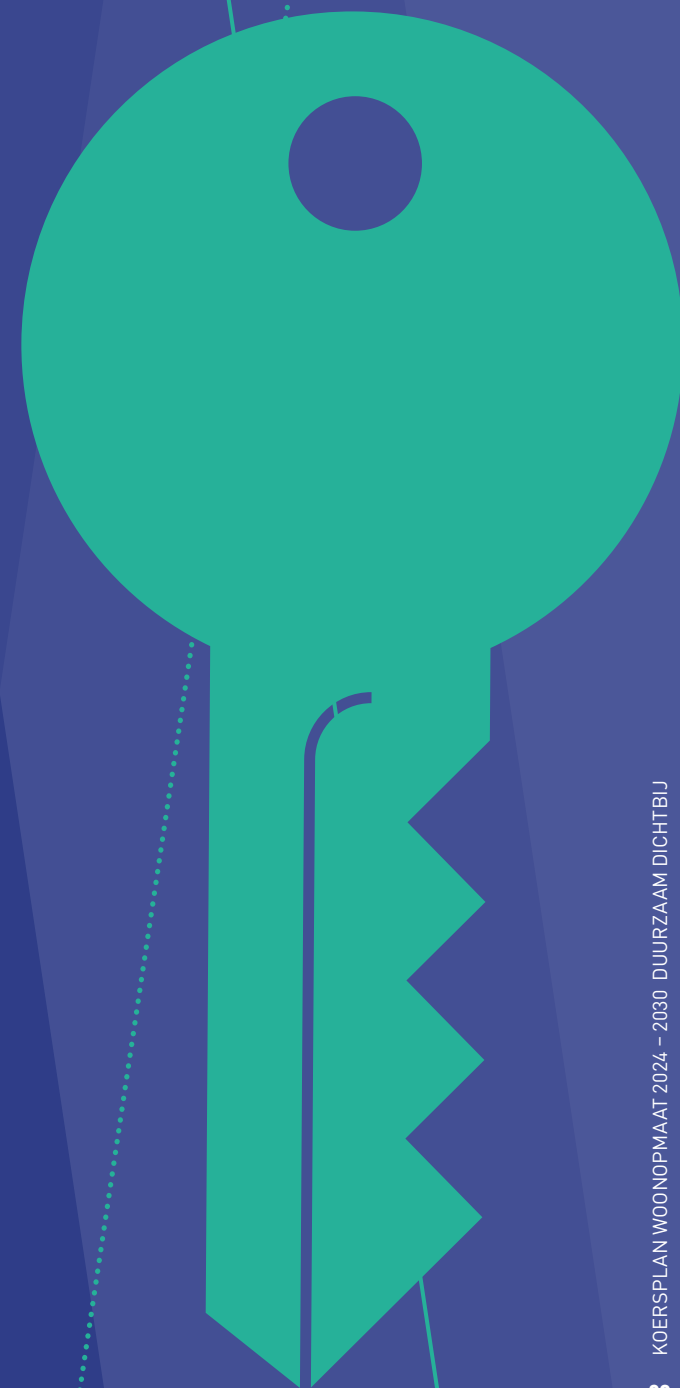
05





SLEUTEL 05 HUIS OP ORDE

We **ontwikkelen** naar een organisatie die is opgewassen tegen de **groeïende complexiteit** van het werk. We staan open voor nieuwe inzichten. En we **intensiveren het samenwerken** in teams, ieder vanuit zijn eigen expertise en discipline.





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!

Wendbare, lerende netwerkorganisatie

Woonopmaat is en blijft een kei in improviseren. Voor elke uitdaging zoeken wij een oplossing. Of dat nu grote of kleine vraagstukken zijn. Waar we nog een stap te zetten hebben, is in ons lerend vermogen. Beter nadenken voordat we iets doen en vaker terugkijken om daarvan te leren. Zodat we het de volgende keer nóg beter doen. Fouten maken hoort daarbij, zolang we er maar van leren. Samen met onze externe samenwerkingspartners werken we vaker in gezamenlijkheid aan oplossingen en vernieuwen we onze processen. Om sneller, beter en met hogere klanttevredenheid onze huurders te bedienen. Een verdere digitalisering is hier onlosmakelijk mee verbonden.

Bevlogen en professioneel Woonopmaat-team

Wij maken het verschil! We zijn in continue ontwikkeling als individu en als team om opgewassen te blijven tegen de groeiende complexiteit van het werk. Doel daarbij is een bevlogen en professioneel Woonopmaat-team. We creëren een fijn werkklimaat, zorgen voor goede faciliteiten en stimuleren persoonlijke ontwikkeling.

Coachend leiderschap en samensturende teams

We werken met teams die veel verantwoordelijk dragen en initiatieven nemen. Die zelf bedenken hoe ze het beste kunnen bijdragen aan de realisatie van deze koers. Dat vraagt om een coachende, inspirerende en faciliterende leiderschapsstijl. Medewerkers zijn op expertise met elkaar verbonden en voelen veel eigenaarschap. Hierin is samenwerking belangrijker dan autoriteit; het succes van Woonopmaat en haar dienstverlening is het resultaat van de gebundelde krachten van alle betrokkenen.

De communicatieve corporatie

We zijn een communicatieve corporatie. In onze communicatie zijn we gastvrij, tonen ons betrokken en bieden we duidelijkheid. We luisteren en dragen heldere boodschappen uit. We scheppen duidelijke verwachtingen en leggen op transparante wijze verantwoording af. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Daarnaast zijn we zichtbaar en toegankelijk en bieden maatwerk waar nodig.

Ons nieuwe kantoor is de katalysator voor waardevolle ontmoetingen. We stellen ons kantoor open voor persoonlijk contact, faciliteren en creëren ruimte voor ontmoeting en hebben oog voor situaties waar communicatie niet eenvoudig is. Zo bouwt Woonopmaat aan het vertrouwen van haar huurders, vrijwilligers en belanghouders. Vertrouwen dat we nodig hebben om gezamenlijk tot oplossingen te komen voor de vraagstukken waar we voor staan.

Gezonde bedrijfsvoering: rentmeesterschap en doordacht risicokader

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

Het maken van beleidskeuzes is kijken naar de opgave vanuit verschillende hoeken. Door hier samen met collega's aan te werken, zorgen we er voor dat we de juiste keuzes maken.

Chantal Spiekermann - beleidsadviseur Wonen Woonopmaat

Doelen 2030

- Gezonde bedrijfsvoering. We gaan voor rentmeesterschap. Binnen de bandbreedte van de financiële ratio's benutten we onze investeringsruimte optimaal.
- Als wendbare, lerende organisatie doen we het elke dag een beetje beter.
- Bevlogen en professionele medewerkers: we creëren een fijn werkklimaat, goede faciliteiten en stimuleren persoonlijke ontwikkeling.
- Coachend leiderschap bevordert de organisatieontwikkeling en faciliteert samensturende teams.
- Dienstverlening op maat: digitaal én persoonlijk.
- Communicatieve wooncorporatie. We luisteren, zijn open en betrouwbaar en leggen zaken goed uit aan onze bewoners.
- We kennen onze risico's. Waar nodig nemen we tijdig beheersmaatregelen.
- Social Return. Samen met onze partners helpen we mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk.



HIER

BEN

IK

THUIS

BEZOEKADRES

Jan Ligthartstraat 5
1965 BE Heemskerk

POSTADRES

Postbus 20
1960 AA Heemskerk

T 0251-25 60 10

E post@woonopmaat.nl

www.woonopmaat.nl

WOON
OP **MAAT**