

Jaarplan 2023

Verder werken aan 'Samen hart voor thuis'

Plannen maken in tijden van verandering, waarbij de ene crisis de andere in rap tempo opvolgt, is een uitdaging. Om een stabiele en betrouwbare partner te blijven, moeten we flexibel en wendbaar zijn. Vooral kijken naar wat nu nodig is en daar resultaten boeken. Als corporatie die vooral wil dóen, past dat heel goed bij ons. Doen wat in onze ogen, maar vooral in die van onze huurders en van woningzoekenden, nodig is.



We zien dat de inflatie voor veel van onze huurders een groot probleem is. Meer dan de helft van het inkomen gaat al snel op aan vaste lasten, zoals huur en energie. Dit kan onzekerheid en stress teweegbrengen. We helpen waar we kunnen door met hen in gesprek te gaan en maatwerk te bieden als dat nodig is. Meer Wonen kijkt daarbij graag naar wat wél kan, in plaats van naar wat niet. Ook het afgelopen jaar hebben we zo gewerkt. We zetten graag de belangrijkste activiteiten op een rij:



Wij bouwen gestaag door. In 2022 zijn 60 energieneutrale nieuwbouwwoningen in project Westend in Roelofarendsveen verhuurd. In Oegstgeest zijn we druk bezig met de herhuisvesting van de 69 bewoners van seniorencomplex Heemwijck, omdat dit complex over 5 jaar wordt opgeknapt. Natuurlijk verliezen we ook de kwaliteit van onze bestaande woningen niet uit het oog. En we investeren veel geld in het terugdringen van de energielasten van onze huurders. De resultaten van de Aedes benchmark bevestigen dit. We lopen voor met het isoleren van woningen en onze energielabels zijn lager dan gemiddeld in de sector. Genoeg aanleiding dus om door te gaan met ons duurzaamheidsbeleid en waar mogelijk te versnellen.

Conform de wetgeving worden in alle woningen rookmelders geplaatst. Tegelijkertijd hebben we onze huurders de woning-APK aangeboden. We controleren hierbij kosteloos de veiligheid van de elektrische installatie, gasinstallatie, waterleidingen en de ventilatie. We krijgen veel positieve reacties en gaan hier in 2023 mee door. Naast een eenvoudige technische keuring van de woning is het tegelijkertijd een mooie manier om met elkaar in gesprek te gaan. Ons werk is en blijft tenslotte mensenwerk en daarom houden we op allerlei manieren contact met onze huurders. Zo reden

onze wijkbeheerders rond Pasen met de elektrische bakfiets een route door Kaag en Braassem en Oegstgeest. Om een praatje met de huurders te maken én een paaslekkernEitje aan te bieden. In december hebben we een kerstwensenactie gehouden en onze huurders gevraagd welke buur een leuk cadeaupakket verdient. We zijn blij verrast door het aantal reacties, 413 in totaal. We hebben 200 bewoners blij gemaakt met een verwenpakketje namens een dankbare buur. Ook komend jaar gaan we weer vol energie aan de slag om onze doelen waar te maken.

1. Betaalbaar en duurzaam huis voor een goed thuis

Ons werk draait om mensen. Mensen die het zonder hulp niet redden op de woningmarkt. Onze woningen zijn het belangrijkste middel, daarmee voorzien we in een basisbehoefte; wonen. Voor ons een huis, voor de bewoners hun thuis. Voor de komende jaren zien wij een flinke uitdaging om voldoende nieuwe woningen te realiseren. De fors gestegen bouwkosten, rentestijgingen en de regelgeving rondom stikstof staan (snelle) realisatie soms in de weg. Samen met gemeenten, ontwikkelaars en aannemers zoeken we naar oplossingen om toch zoveel mogelijk plannen te realiseren. In het eerste en tweede kwartaal van 2023 leveren we in totaal 80 sociale huurwoningen op in Kaag en Braassem, namelijk 20 woningen in project De Kolk in Oud Ade en 60 woningen in project Aan de Braassem in Roelofarendsveen. In Oegstgeest starten we met de bouw van 158 nieuwe woningen, 68 appartementen worden in 2024 opgeleverd en de resterende 90 in 2025.

Naast nieuwbouwlocaties kijken we ook naar mogelijkheden om extra woningen

toe te voegen op locaties waar we al woningen hebben staan. Zoals eerder aangegeven is het eerste project dat hiervoor in aanmerking komt het seniorencomplex Heemwijk.

Komend jaar wordt er, samen met de gemeente en andere woningcorporatie, een woningmarktonderzoek uitgevoerd in Kaag en Braassem. De uitkomsten verwerken we in ons portfeuilleplan.

Duurzame en comfortabele huizen

We blijven veel investeren in duurzaamheid. Goed voor het klimaat, maar ook voor onze huurders die daardoor hun energiekosten zien dalen. We verwachten dit jaar van 450 woningen de isolatie te verbeteren. Vaak wordt dit aangevuld met andere duurzaamheidsmaatregelen, bijvoorbeeld het plaatsen van zonnepanelen. Dit jaar starten we ook met het plaatsen van zonnepanelen op de daken van appartementencomplexen. Gemiddeld hebben onze woningen al energielabel B. In 2023 pakten we de woningen die nog een E-, F- of G-label hebben versneld

aan. Zo helpen we onze huurders om de energielasten zoveel mogelijk te verlagen. Ook helpen we hen graag met tips voor het zelf besparen van energieverbruik in de woning. Daarvoor hebben we twee energiecoaches opgeleid die hen met raad en daad bijstaan.

Betaalbare huizen

Bij nieuwe en bestaande woningen blijven we ons tweehurenbeleid inzetten om te zorgen dat de woningen betaalbaar zijn voor onze huurders. Bovendien biedt het ook mensen, die (net) geen recht op huurtoeslag hebben, de mogelijkheid om een goedkopere woning te bemachtigen. Wel hanteren we daarnaast ook de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dit om huishoudens

met een hoger inkomen een meer marktconforme huur voor de woning te laten betalen. Juist bij het tweehurenbeleid is het de enige mogelijkheid om de eerder gegeven extra korting aan te passen als een huishouden daar qua inkomen geen recht meer op heeft.

Voor de jaarlijkse huurverhoging zetten we in op de lijn die is afgesproken in de nationale prestatieafspraken: 0,5% onder de ontwikkeling van de cao-lonen. Een lagere huurverhoging dan dat is financieel niet verantwoord als we willen kunnen blijven investeren in nieuwe en duurzame woningen. Hoe hoog de huurverhoging uiteindelijk wordt, bepalen we in overleg met de huurdersorganisatie.



2. Passend thuis in een prettige buurt voor iedereen

Om van een huis een thuis te kunnen maken, is meer nodig dan een woning. Een prettige buurt is minstens zo belangrijk. Die ontstaat helaas niet altijd vanzelf. Wij zetten in op wijkgerichte acties met bewoners en andere partijen, want prettige en leefbare buurten creëer je met elkaar. Daarbij is het belangrijk dat onze wijkbeheerders en servicemedewerkers onze 'ogen en oren' in de wijk zijn. Zij zijn gemakkelijk aanspreekbaar en komen achter de voordeur. De informatie die we van hen krijgen, combineren we met signalen van bewoners en andere organisaties om te bepalen welke acties gewenst zijn.

Eén van de actiepunten in 2023 is de vergroening van de wijken. Groen in de wijk heeft een positief effect op mensen en groen verbindt. Daarom verkennen we onder andere of er belangstelling is bij onze huurders om een moestuin of generatietuin te maken. We blijven ook continu aandacht besteden aan het onderhoud van de tuinen. Ontmoetingen tussen huurders stimuleren we graag en we ondersteunen hen bij activiteiten

die bijdragen aan een prettige buurt voor iedereen. Onze elektrische bakfiets komt hierbij weer goed van pas. Helaas constateren we wel dat overlastzaken en woonfraude toenemen. Met de inzet van onze wijkbeheerders, buurtbemiddeling en/of andere partijen, proberen we te voorkomen dat overlastzaken uit de hand lopen. Dat lukt helaas niet altijd. Dan proberen we toch gezamenlijk een oplossing te vinden. Dit geldt ook voor problemen met het betalen van de huur. Steeds meer huishoudens in Nederland hebben moeite om rond te komen. Als er dan een schuld ontstaat, blijven mensen voor een lange tijd financieel kwetsbaar. We roepen huurders daarom op om actief contact met ons te zoeken als ze in de problemen dreigen te komen. Maar we nemen in ieder geval snel contact op als de huur niet op tijd betaald wordt. Ons doel is om huisuitzetting als gevolg van huurachterstand te voorkomen.

We zien bij een deel van onze oudere huurders dat de woning niet meer bij ze past, maar dat ze veel drempels ervaren in het zoeken naar een nieuwe

woning. Met de corporaties in de Leidse regio trekken we daarom in 2023 een doorstroommakelaar aan, die in kaart brengt welke drempels er zijn en hoe we deze weg kunnen nemen. Deze vraag speelt natuurlijk niet alleen bij oudere huurders. Voor andere huurders die graag van woning willen ruilen organiseren we dit jaar 'De Waanzinnige MeerWonen Woningruilweek'.

Ook voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen met een woon- en zorgvraag zijn wij het aanspreekpunt. Met de gemeenten en collega-corporaties kijken

we wat er nodig is en waar mensen in geïnteresseerd zijn. Als er een groep komt met een initiatief voor een woonvorm die wonen en zorg combineert, gaan we graag met hen in gesprek. Ook voor andere bijzondere doelgroepen zoals de uitstromers uit zorginstellingen, statushouders of mensen met urgentie zijn we er. Zo realiseren we dit jaar twee Skaeve Huse in Oegstgeest in samenwerking met de gemeente en Stichting Binnenvest. Een mooi initiatief bedoeld voor mensen die zich niet aan een gewone woonomgeving kunnen aanpassen.



3. Samen werken aan thuis

Wendbaar, flexibel, lenig, maar ook stabiel en betrouwbaar. Dat is wat we als organisatie willen zijn en wat we van onze medewerkers vragen. En de afgelopen jaren hebben we laten zien dat we dit kunnen. Maar we kunnen het niet alleen, daarvoor is samenwerking noodzakelijk. Met de bewonerscommissies en huurdersorganisaties, met de gemeente, maatschappelijke organisaties en andere partijen.

Metten is weten

Een van de punten waarop we kunnen meten of we de dingen die we doen, goed

doen, is onze dienstverlening. Door te meten hoe bewoners onze dienstverlening ervaren weten we hoe erover ons geoordeeld wordt. Die beoordeling kunnen we gebruiken om onze dienstverlening aan te passen als dat nodig is. Onze scores liggen al een paar jaar hoger dan gemiddeld in de sector. Dit willen we graag zo houden en daarom gaan we in 2023 door met aandacht voor onze dienstverlening. Wat betreft het onderhoud waarden onze huurders de woningkwaliteit met een 7,2 ook hoger dan het landelijk gemiddelde van een 6,9. Doordat onze kosten iets zijn gestegen vergeleken met vorig jaar, komen

we voor Onderhoud & verbetering op een B-score uit. Op het gebied van Duurzaamheid scoren we ruim beter dan het sectorgemiddelde. We scoren hier een A.

De visitatie is vorig jaar uitgevoerd en de commissie heeft begin dit jaar haar oordeel bekend gemaakt. We scoren gemiddeld een 8,2 en daar zijn we trots op! Natuurlijk nemen we de aanmoedigingen en verbeterpunten ter harte die ze ons 'meer ter inspiratie dan ter verbetering' meegeven. Zo blijven we onszelf uitdagen om ons werk nog beter te doen. En daar hebben we het hele team bij nodig. Het tevredenheidsonderzoek onder onze medewerkers, dat in het eerste kwartaal is afgerond, laat zien dat wij als team goed functioneren en dat de tevredenheid hoog is. 89% van de medewerkers heeft de enquête ingevuld en we scoren een 8,5. De benchmark woningcorporaties komt uit op een 8,2. De resultaten bespreken we gezamenlijk en de verbeterpunten werken we verder uit en voeren we door in ons beleid.

Om zo goed te kunnen blijven presteren terwijl de veranderingen elkaar in rap tempo opvolgen, moeten we zorgen dat we ons als team blijven ontwikkelen. En die ontwikkeling gaat over kennis, vaardigheden en deelnemen aan het netwerk. Vanuit de cao wordt er 12 uur

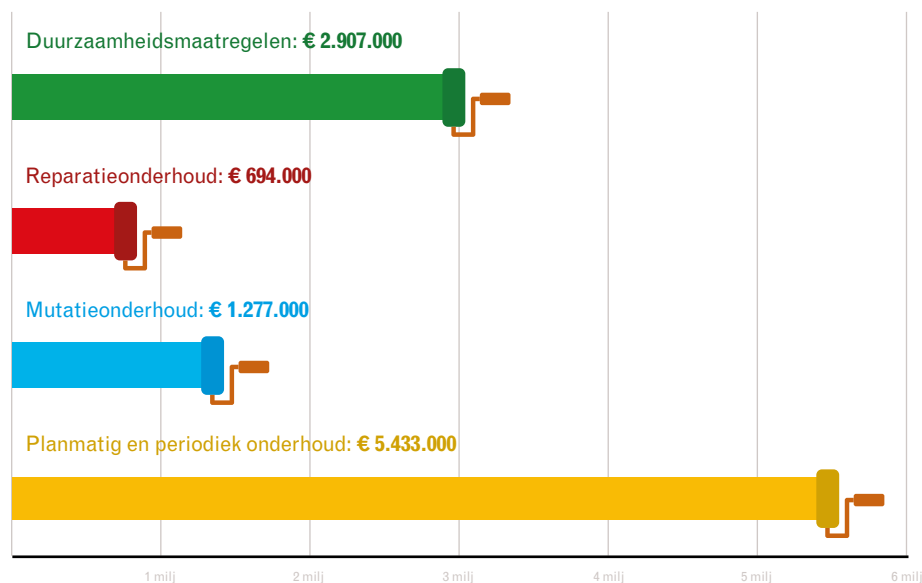
opleiding per jaar voorgeschreven. MeerWonen vraagt echter van de medewerkers om hier minimaal 20 uur per jaar aan te besteden. Deze uren worden vertaald naar zogenaamde Fitpunten.

Financieel gezond

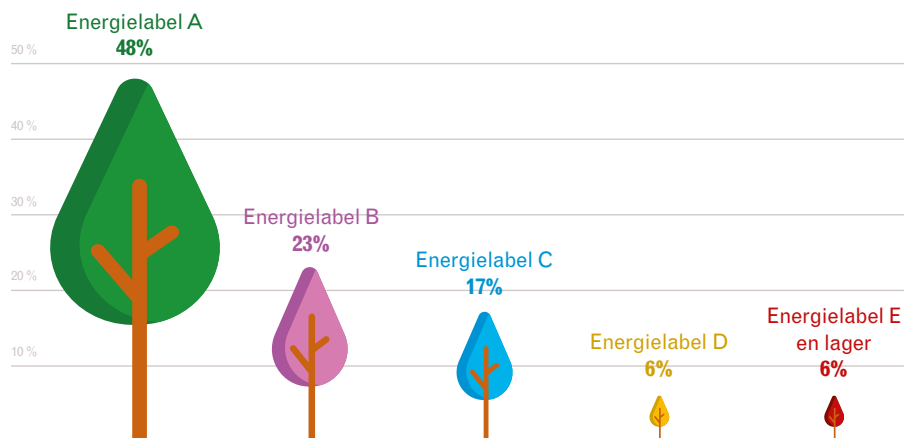
MeerWonen is financieel gezond en de investeringen die we willen doen zijn haalbaar. Dit geldt ook voor de projecten die wat verder in de toekomst gepland staan. We willen namelijk goed kunnen inschatten of de investeringen die van ons gevraagd worden in de nationale prestatieafspraken ook financieel haalbaar zijn. Daarom hebben we onze meerjarenbegroting uitgebreid met projecten waarvan de ontwikkeling nog onzeker is. Naast de financiële vertaling van onze voorgenomen onderhoudsactiviteiten hebben we extra geld gereserveerd voor duurzaamheidsinvesteringen. Ook nemen we projecten op die al wel op de wensenlijstjes van de gemeenten staan, maar waar wij nog niet met hen over in gesprek zijn. Zo bewaken we zorgvuldig onze toekomstige financiële gezondheid. Heel belangrijk, want alleen dan kunnen we blijven doen wat nodig is: ons inzetten voor goede en betaalbare huisvesting in prettige en veilige buurten voor onze huurders in Kaag en Braassem en Oegstgeest.



Voor 2023 verwachten we de volgende bedragen uit te geven aan onze bestaande woningen:



Energielabels 2023



Doelen voor 2023 samengevat:

Betaalbaar en duurzaam huis voor een goed thuis

1. Aantal verhuringen (exclusief nieuwbouw): 193
2. Aantal woningen nieuwbouw: 80
3. Start nieuwbouw van 158 woningen die in 2024 en 2025 worden opgeleverd
4. Toename van per saldo 7 woningen in de verhuur door aankoop en verkoop
5. Huurderving bedraagt maximaal 0,80% van de huur
6. Lokaal maatwerk maximaal 25% per gemeente
7. Uitgaven onderhoud en duurzaamheid (zie illustratie)
8. Energielabels voor het woningbezit eind 2023 (zie illustratie)
9. Uitvoeren woningmarktonderzoek Kaag en Braassem
10. Opzetten MeerWonenmarktplaats

Passend thuis in een prettige buurt voor iedereen

11. Huurachterstand bedraagt maximaal 0,45% van de huur
12. Effect inzet doorstroommakelaar meten
13. Activiteiten onder de noemer 'verbindend groen' organiseren
14. Organisatie van de 'Waanzinnige MeerWonen woningruilweek'
15. Informatievoorziening voor nieuwe huurders verbeteren

Samen werken aan thuis

16. Dienstverlening: scores in de Aedes benchmark op alle drie onderdelen hoger dan gemiddeld
17. Uitvoeren klantreis met behulp van klantpanel
18. Conclusies visitatie en medewerkersonderzoek borgen in organisatie
19. Formatiegrootte 41,11 fte
20. Opleidingsbudget € 54.000
21. Ziekteverzuim maximaal 4,0%



Postadres: Postbus 150, 2370 AD, Roelofarendsveen
Kantoor Roelofarendsveen: Noordeinde 174, Roelofarendsveen
Kantoor Oegstgeest: Gladiolenlaan 1A, Oegstgeest
Telefoon: (071) 331 50 00
E-mail: info@stichtingmeerwonen.nl
Website: www.stichtingmeerwonen.nl