

Jaarplan 2024



Goed wonen in de Krimpenerwaard

QuaWonen

Inhoud

3 Voorwoord

4 QuaWonen in 2024

5 Doelstellingen 2024

19 In vogelvlucht door 2024

20 Financiën

7



Qua Huisvesten

9



Qua Huisvesten Plus

11



Qua Verduurzamen

13



Qua Samenleven

15



Qua Dienstverlening

17



Qua Samenwerken

Voorwoord van de bestuurder

Voor u ligt het jaarplan van QuaWonen voor 2024.

In 2023 hebben wij onze visie en ambitie gedefinieerd voor 2023 – 2026 in ons

Koersplan – *Samen (ge)woon grenzen verleggen*.

Daarin hebben we een droom beschreven die wij met elkaar willen verwezenlijken. De koers die wij gaan inzetten om deze droom om te zetten naar ambitie, vertaalt zich door in dit jaarplan. Het jaarplan sluit ook aan op de gemaakte en te maken prestatieafspraken. We nemen je mee in onze ambities voor 2024 en hoe we deze voor elkaar gaan krijgen.



Het jaarplan geeft ons houvast en richting en helpt keuzes te begrijpen en te verantwoorden. Want keuzes moeten we maken. Om gelijke tred te houden met de snel veranderende maatschappij en om te kunnen inspelen op uitdagingen zoals duurzaamheid, de groeiende woningnood en toenemende druk op leefbaarheid, moeten we duidelijke keuzes maken. Niet alleen wij zullen kleur moeten bekennen. Ook de politiek, gemeenten, en zelfs de burger. Als QuaWonen realiseren we ons dat de maatschappelijke ambitie voor huisvesting organisatie-overstijgend is en slaan daarom de handen ineen met onze partners. Het kernwoord voor dit jaarplan is daarom

samenwerken. Samen, intern en extern, werken we toe naar vooruitgang. En proberen we dé droom – iedere huurder een fijn dak boven zijn hoofd – beetje bij beetje te realiseren.

De politiek heeft volkshuisvesting weer op de kaart gezet. Er is een duidelijk doel gesteld om maatschappelijke opgaven als woningnood en de energiecrisis aan te gaan. De val van het kabinet kan mogelijk ook voor ons veranderingen meebrengen. We gaan echter niet stilzitten en afwachten. Wij gaan door met onze koers, ook al moeten we deze eventueel wat bijsturen.

Voor dit jaar ligt onze focus op het bouwen aan een *stevig fundament*. Onze visie uit het Koersplan is ambitieus. We hebben in ons Koersplan beschreven dat we ons tot het uiterste inspannen om invulling te geven aan de volkshuisvestelijke opgave. En als deze daarom vraagt, doen we binnen aanvaardbare risico's ook financieel en organisatorisch het maximale. Altijd in die volgorde. Bij het opstellen van het jaarplan 2024 hebben we gezocht wat het maximale is dat we met de organisatie kunnen realiseren, dat is op inhoud leidend geweest voor de gestelde doelen.

Om die doelen te kunnen behalen, moeten we zorgen dat onze organisatie staat als een huis. Dat we genoeg mankracht hebben. Dat we de juiste mensen met de juiste kennis op de juiste plek hebben en openstaan voor nieuwe manieren van werken. Dat we draagkracht voor veranderingen creëren en verbinding vinden met onze partners. Dat we samenwerkingen aangaan met andere partijen en weten wat we van elkaar kunnen verwachten. Die gezamenlijke stip aan de horizon gaan we zetten en als het fundament daarvoor er eenmaal ligt, kunnen we op volle kracht vooruit om die te bereiken. Daarbij is lef van essentieel belang. Om samen (ge)woon grenzen te verleggen.

Dennis Gerlof

Directeur-bestuurder QuaWonen

QuaWonen in 2024

Missie

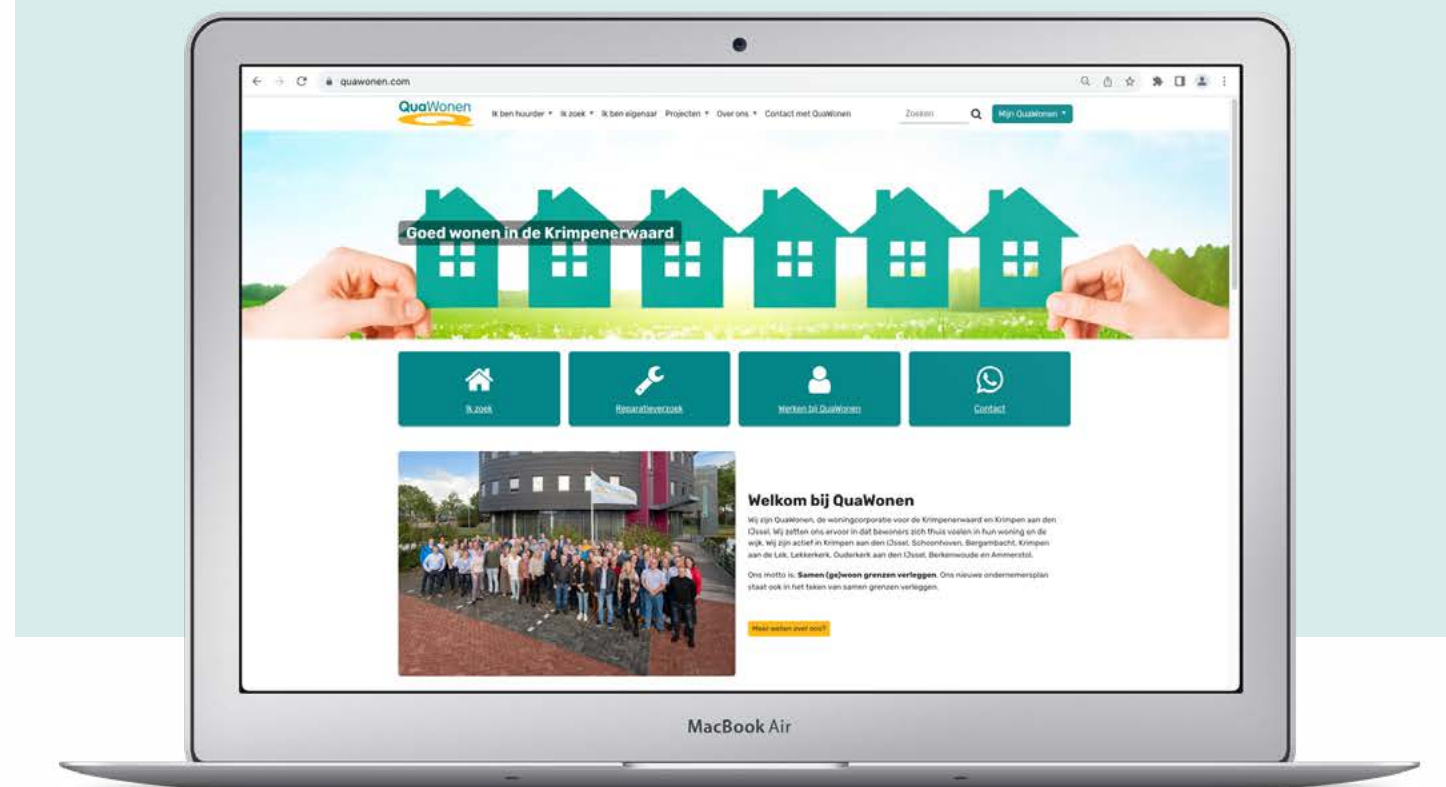
QuaWonen is dé corporatie in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel; midden in de samenleving en altijd nabij. We bieden er een goed, betaalbaar en duurzaam (t)huis aan wie ons nodig heeft en bouwen mee aan buurten waar het prettig wonen is met elkaar.

Visie

We gaan bij QuaWonen de komende jaren tot het uiterste om invulling te geven aan de sociale woonopgave in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel, zodat mensen zo vlot mogelijk, passend en duurzaam onder dak zijn. Daarbij vinden we het belangrijk dat mensen prettig wonen en zich thuis voelen in hun buurt. We investeren naar vermogen en op alle denkbare manieren, om zoveel mogelijk betaalbare woningen toe te voegen en te verduurzamen. En op zo'n manier, dat we tegelijkertijd de woon- en (samen)leefkwaliteit in de buurt verhogen. Dat lukt ons doordat we vanuit zichtbaarheid en nabijheid weten wat er lokaal leeft en speelt. En doordat we soepel en waar nodig grensverleggend met elkaar, met bewoners en met netwerkpartners samenwerken; vanuit een meedenkende houding en uitgaande van wat er wél kan.



Naast ons jaarplan, laten we ook op de website zien met welke thema's en projecten we ons bezighouden: **www.quawonen.com**.



Doelstellingen 2024

Wat hebben we te doen?

Onze doelstellingen voor 2024 in 1 oogopslag

In dit document vertellen we welke doelen uit het Koersplan we dit jaar willen gaan behalen, welke activiteiten we gaan uitvoeren en hoe we dit gaan financieren. Dat doen we aan de hand van de volgende zes kernopgaven, op deze pagina puntsgewijs uiteengezet. In de hoofdstukken die volgen, beschrijven we een aantal doelstellingen gedetailleerder.



Huisvesten Vlot en goed onder dak

Eind 2024 hebben we..

- woningen in aanbouw in 4 lopende projecten.
- conceptueel bouwen toegepast op plekken waar dat kan, om de productie te versnellen.
- de mogelijkheden voor flexwonen in beeld, om in latere jaren de kansen te benutten voor flexwoningen.
- woningen verhuurd aan spoedzoekers.

Huisvesten Plus Wonen met een plus

Eind 2024 hebben we...

- een gereedschapskist voor doorstroming gerealiseerd die bijdraagt aan het passend wonen.
- de BuurtKamer Vijverhoek gerenoveerd, zodat het voor verschillende doelgroepen een fijne plek is om elkaar te ontmoeten.
- een actueel beeld over de vraag naar woonlocaties met zorgvoorzieningen van zorgpartijen.
- heldere werkafspraken gemaakt met de Gemeente Krimpenerwaard over het signaleren en interveniëren, wanneer iemand niet voldoende zelfstandig (meer) kan wonen.

Verduurzamen Natuurlijk duurzaam

Eind 2024 hebben we...

- 9 verduurzamingsprojecten opgestart, met in totaal 483 woningen.
- 3 verduurzamingsprojecten afgerond: 39 woningen energetisch verbeterd.
- bij 500 woningen enkelglas vervangen.
- 18 woningen verduurzaamd in EFG-treintjes.
- op 400 woningen zonnepanelen gelegd.
- de vernieuwde duurzaamheidsstrategie afgerond.
- de werkwijze klimaatbestendige buitenruimte gecreëerd en hebben we hiermee ervaring opgedaan.
- 73 warmtepompen en ketels vervangen om de energievraag van deze woningen te beperken.

Samenleven Een fijne buurt

Eind 2024 hebben we...

- samen met de Gemeente Krimpen aan den IJssel een verbeteraanpak opgesteld, waarmee we de Veerkracht in het gebied Vijverlaan versterken.
- de nieuwe werkwijze overlstaanpak volledig geïmplementeerd.
- in beide gemeenten een convenant preventie huisuitzetting gesloten.
- een visie op het gebiedsgericht werken binnen QuaWonen opgesteld.
- de gemiddelde waardering van bewoners voor hun woonomgeving minimaal op peil weten te houden (cijfer 7,3).
- een huurbeleid opgesteld waarmee we kunnen sturen op een passende mix tussen vragers en dragers, wat zorgt voor meer evenwicht in de buurt.

Dienstverlening Persoonlijk en nabij

Eind 2024 hebben...

- we een visie op het digitaliseren van onze klantcommunicatie opgesteld.
- medewerkers een e-learning gevolgd over digitale veiligheid.
- we een participatiemodel gekozen waarmee we de verbinding met onze bewoners vergroten.
- we een nieuwe klantvisie, waarbij de nadruk ligt op persoonlijke dienstverlening.

Samenwerking Samen grensverleggend

Eind 2024 hebben we...

- de fusie (juridisch en organisatorisch) met Beter Wonen Ammerstol gerealiseerd.
- met de partners een Gemeenschappelijke leefbaarheidsagenda opgesteld voor de buurten Vijverlaan en Schoonhoven Noord.
- bedrijfsbreed een training gevolgd om interne en externe samenwerkingen te verbeteren.
- met 12-15 collega's het grensverleggers-programma uitgevoerd, waarin we aan de slag gaan met ideeën en experimenten om onze doelen uit het koersplan en jaarplan te behalen.
- onze processen doorgelicht om tot betere, gestroomlijnde werkwijzen te komen.

- de HR-cyclus vernieuwd en geautomatiseerd, waarbij prestatieafspraken en de benodigde ontwikkeling van medewerkers en teams in het kader van ons Koersplan/jaarplan centraal staat.
- onze onboarding voor nieuwe werknemers opnieuw vormgegeven.
- hybride werken geïmplementeerd binnen het nieuwe kantoor.
- een medewerkerstevredenheidsmeting uitgevoerd, geanalyseerd en een plan van aanpak gemaakt om punten te verbeteren.





Qua Huisvesten

Vlot en goed onder dak



Een betaalbaar dak boven je hoofd, dat lijkt zo vanzelfsprekend. Want wonen is net zo'n basis-behoefte als eten, drinken en ademen. Toch is die vanzelfsprekendheid soms ver te zoeken en worden achter de schermen alle zeilen bijgezet om in de woonvraag te kunnen voorzien. De vraag naar woningen is de afgelopen jaren flink toegenomen en wordt de komende tijd niet minder. Ook in Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard weten we dat het aantal woningzoekenden en de hoeveelheid beschikbare huizen niet in verhouding is. Tegenwoordig wonen meer mensen alleen, worden we gemiddeld een stuk ouder, maar zien we ook steeds meer bewoners in de wijk wonen die voorheen in sociale instellingen of verzorgingshuizen verbleven. En hebben we te maken met een instroom van statushouders. Er is daarom niet alleen een behoefte aan méér, maar ook aan andersoortige woningen. Ons streven is dan ook om voor iedereen zo vlot mogelijk een passende woning – een fijn thuis – te vinden.



We dromen over het volgende:

Hoe mooi is het als...

... wie ons nodig heeft, vlot kan rekenen op een passende woning

... wachtlijsten verleden tijd zijn

... de woonlasten van onze bewoners passen bij hun portemonnee

In 2024 zetten we daarom in op de volgende acties.

Meer mankracht, meer bouwvolume

Waar denk je als eerste aan als de vraag naar woningen vele malen groter is dan het beschikbare aanbod? Juist, het aanbod vergroten. Eén van de belangrijkste doelen van QuaWonen de komende jaren is het toevoegen van sociale huurwoningen. Het woningtekort geldt voor het hele land en daarom stuurt de overheid aan op het bouwen van meer nieuwbouwwoningen. De urgentie bestond al langer, maar in 2024 hebben we meer middelen beschikbaar om écht tempo te maken. Dat komt onder andere door de afschaffing van de verhuurdersheffing. Een van de manieren om sneller te kunnen bouwen en de komende jaren flink resultaat te boeken, is door *team vastgoed* uit te breiden. Meer capaciteit in het team betekent meer energie voor het bedenken, afstemmen, voorbereiden en uitvoeren van bouwprojecten. En meer energie om samen te werken. We focussen in 2024 op de samenwerking met gemeenten en ontwikkelaars. Daarmee maken we heldere afspraken en blijven we constant zoeken naar nieuwe en efficiëntere bouwconcepten. Geen wachtlijsten, daar dromen we van in het Koersplan. Een groter aanbod in woningen is een stap in die richting. Dat zorgt voor kortere wachtlijsten, zodat we er kunnen zijn voor wie ons nodig heeft.

Bouwen á la 2024

Meer bouwen betekent ook dat we onder de loep nemen hoe we bouwen. Doen we dat zo efficiënt mogelijk? Zijn er manieren waarop we nog sneller kunnen? Is het mogelijk om dezelfde kwaliteit te kunnen waarborgen en toch de kosten omlaag te brengen? Het antwoord op deze vragen ligt – wat ons betreft – in *conceptueel bouwen*. Er worden steeds meer gestandaardiseerde woningconcepten op de markt gebracht. Deze concepten kunnen op iedere

locatie steeds weer op dezelfde manier worden toegepast. Dat betekent ook dat ze in een stroomversnelling goedgekeurd en gebouwd kunnen worden. Voor deze aanpak werken we samen met de corporaties uit de Rotterdamse regio in “De Rotterdamse Bouwversnelling”: een samenwerkingsverband tussen woningcorporaties, gemeenten en marktpartijen (zoals projectontwikkelaars) om bouwen te versnellen. In 2024 starten we met een aantal kleinschalige pilots waarmee we ons voorbereiden om in 2026 en 2027 grootschalige bouwprojecten op te leveren.

Van de gebaande paden

Het zoeken naar oplossingen voor spoedzoekers en herstarters stond al op onze agenda en blijft daarop staan. In 2023 zijn we gestart met een onderzoek voor deze groep woningzoekenden: mensen die met spoed (tijdelijk) een woning nodig hebben. In het onderzoek kijken we naar de vraag en mogelijkheden voor het bouwen van flexwoningen, en verkennen we opties voor tijdelijke huur op basis van flexcontracten. In 2024 ronden we het onderzoek af. Met de uitkomsten van dat onderzoek maken we nieuwe vervolgplannen. We proberen onze visie op wonen te verbreden. Woonruimte die op het eerste gezicht misschien niet geschikt lijkt, kan voor een spoedzoeker mogelijk toch een tijdelijke uitkomst zijn. Denk bijvoorbeeld aan woningen die pas over een aantal jaren gesloopt worden, maar wel al leegstaan. Met wat aanpassingen zou een dergelijke woning iemand in nood zo weer een dak boven het hoofd kunnen bieden!



Qua Huisvesten Plus

Wonen met een plus



Bij QuaWonen staat de mens voorop. En weten we dat de ene huurder de andere niet is. Dat er soms een stapje meer nodig is. Zo vergrijst het land in een rap tempo en hebben ouderen vaak meer nodig dan alleen een dak boven hun hoofd. Verpleeghuizen raken vol en het traditionele verzorgingshuis bestaat bijna niet meer. Door deze ontwikkelingen wonen steeds meer mensen op leeftijd in 'gewone' woningen. Bijvoorbeeld in woningen met meerdere verdiepingen: te groot en te moeilijk in gebruik voor iemand voor wie soepel bewegen steeds lastiger wordt. Deze doelgroep heeft behoefte aan woonruimte op maat en extra ondersteuning. Maar niet alleen senioren hebben soms iets extra's nodig. Denk ook aan nieuwkomers, die veel hebben meegemaakt en die onverwachts in een nieuw land hun draai moeten vinden. Deze mensen willen we ook een zachte landing kunnen bieden, en hun leven hier wat comfortabeler maken. Wonen met een plus is maatwerk, en daarom zoeken we actief de samenwerking met onze partners op om het plaatje voor iedereen kloppend te maken.




We dromen over het volgende:

Hoe mooi is het als...

... iedereen die ons nodig heeft bij ons kan wonen, ook als er méér nodig is dan een dak

... het ons lukt om dit waar te maken dankzij een vloeiend samenspel met partners, waarbij wij de benodigde diversiteit aan woonproducten en -diensten bieden

In 2024 zetten we daarom in op de volgende acties.



Ieder dekseltje op het juiste potje

Als we zo veel mogelijk mensen een plekje willen geven, is het van belang dat iedereen in een woning zit die past bij zijn of haar leven. Niet te groot en niet te klein. Voor ouderen bij voorkeur een gelijkvloerse woning, voor een gezin met jonge kinderen een woning met tuin. Iedere huurder op de juiste plek krijgen, is een behoorlijke puzzel. We willen dat verschillende type huurders zo veel mogelijk wonen in een passende woning. Denk hierbij aan het soort woning, de locatie, de grootte en de voorzieningen. Er is bijvoorbeeld een win-winsituatie mogelijk als ouderen in grote eengezinswoningen kleiner en gelijkvloers gaan wonen en daarmee een gezinswoning vrij laten komen. Om zulk soort doorstroming te bevorderen, richten we ons in 2024 op het ontwikkelen van een 'gereedschapskist': een verzameling van verschillende producten en diensten vanuit QuaWonen en onze netwerkpartners, die kunnen helpen bij het doorstromen. Zoals actief informeren over de opties, persoonlijke begeleiding vanaf de start van iemands woonzoektocht, of gewoon heel praktisch: wat extra handjes bij een verhuizing. Zodat we als een goed op elkaar ingespeeld netwerk in alle woonbehoeften van een huurder kunnen voorzien. Met deze gereedschapskist en samenwerking dragen we direct bij aan de 'wonen met een plus'-doelstellingen die we hebben opgesteld in het Koersplan.

'Ons kent ons'

Woonplezier betekent voor veel mensen méér dan een huis om in te wonen. Het gaat ook over het dagelijkse praatje met buurtgenoten. Weten wat er speelt in de buurt. Je burens kennen en het gevoel hebben dat je bij iemand aan kunt kloppen als dat nodig is. We vinden het heel belangrijk dat bewoners elkaar kunnen ontmoeten, in een tijd waarin steeds meer mensen zich eenzaam voelen. Daarom hebben we ontmoetingsruimten binnen woongebouwen: onze BuurtKamers. Vanaf 2024 beheert QuaWonen de BuurtKamers weer zelf en bekijken we hoe we natuurlijke ontmoetingen hier kunnen stimuleren. Hoe zorgen we ervoor dat huurders elkaar ontmoeten in de gezamenlijke ruimte? Dat ze er graag komen? Wat werkt wel en wat werkt niet? Plekken creëren waar iedereen zich thuis kan voelen, daar is behoefte aan en daarin willen we voorzien. Zo gaan we vol enthousiasme aan de slag met de BuurtKamer Vijverhoek. Die gaan we in 2024 volledig renoveren. En ook bij nieuwbouwprojecten letten we op natuurlijke ontmoetingsplaatsen, zoals voldoende bankjes in de hal bij woongebouwen of in gemeenschappelijk groen, en zorgen we voor een zo optimaal mogelijke omgeving om elkaar te treffen, te leren kennen, of juist even bij te praten.



Qua Verduurzamen

Natuurlijk duurzaam



Duurzaamheid heeft bij ons een hoge prioriteit. De steeds urgenter wordende klimaatcrisis vraagt om een andere, meer duurzame kijk op onze woningen. Energieprijzen zijn onvoorspelbaar, warmte- en wateroverlast in de woningen zijn steeds vaker een probleem. Wij nemen hierin een actieve houding aan en willen met de juiste investeringen een positieve maatschappelijke impact maken. Voor onze huurders én voor de samenleving. We accepteren dat verduurzaming in de meeste gevallen financieel onrendabel is en baseren onze investeringskeuzes daarom op drie pijlers: een positieve bijdrage aan het klimaat, een afname van de huurlasten of een toename van wooncomfort. Hoe positiever deze pijlers, hoe meer 'waarde' de investering voor ons heeft. Nét een andere manier van kijken, die anno 2024 hard nodig is.



We dromen over het volgende:

Hoe mooi is het als...

... onze bewoners comfortabel én betaalbaar wonen met volledig duurzame energie

... we samen met hen en met onze partners lokaal onze bijdrage leveren aan het tegengaan van de klimaatverandering

In 2024 zetten we daarom in op de volgende acties.

Groen én energiebesparend

In 2024 voeren we elf verduurzamingsprojecten uit en zullen we er drie afronden. De focus ligt onder andere op het vervangen van enkelglas en het aanpakken van woningen met energielabel E, F en G. Als werkwijze zetten we de treintjesaanpak in. Dit betekent dat we een bepaalde route volgen en alle woningen in ons beheer langs deze route beoordelen. Heeft een woning energielabel E, F of G, of enkelglas? Dan vervangen we het enkelglas door isolatieglas en verduurzamen we de woning tot minimaal label D. Dit draagt bij aan onze ambitie om eind 2026 minimaal 95% van onze woningen van energielabel D te voorzien. Verder slaan we ook dit jaar weer een slag met het plaatsen van zonnepanelen: in 2024 leggen we op 400 woningen zonnepanelen. Daarmee zijn we weer een stap dichterbij het doel uit ons Koersplan, waar we ernaar streven om om eind 2026 ruim 4000 woningen van zonnepanelen te hebben voorzien.

Strategie onder de loep

We moeten én willen verduurzamen. Onze duurzaamheidsstrategie helpt daarbij. Het feit dat we deze al eerder hebben opgesteld, betekent niet dat we latere ontwikkelingen daarin niet meer meenemen. Integendeel, we beseffen dat stilstand achteruitgang is en we willen juist graag vóóruit. Er zijn steeds meer nieuwe technieken, methoden en inzichten die we maar wat graag meenemen in onze strategie. Net zoals het klimaat zich blijft ontwikkelen, doen wij dat ook. Onze duurzaamheidsstrategie is een levend document dat we constant onder de loep nemen en blijven aanvullen. Belangrijke onderwerpen om te analyseren zijn hoe om te gaan met hittestress in woningen, de afvoer van hemelwater en het gebruik van groene energie. Daarbij zoeken we meer de verbinding op met onze partners, met

name de gemeenten Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard. Eind 2024 is onze vernieuwde duurzaamheidsstrategie gereed, zodat we met elkaar werken aan één agenda voor een klimaatneutraal woonmilieu.

Beginnen bij Boveneind: klimaatneutrale tuinen

In de wijk Boveneind in Krimpen aan den IJssel werken we aan een pilotproject: we gaan aan de slag om alle tuinen klimaatbestendig in te richten. De gemeente heeft hier al een mooie eerste stap in gemaakt, door de openbare ruimte aan te pakken. Wat betekent een klimaatbestendige tuin? Meer groen, minder tegels, en een betere afvoer van hemelwater. Zo is de buitenruimte beter in staat om water uit nattere tijden op te vangen, en helpt het extra groen de buurt af te koelen in warme zomers. Om de leefomgeving van de wijk écht een impuls te geven is het noodzakelijk om de bewoners te betrekken. Naast de fysieke omgeving, werken we daarom ook aan de sociale omgeving. We gaan in gesprek met bewoners en verbinden deze aan elkaar. Waar is behoefte aan? Wat ontbreekt er? Of is juist niet nodig? Kortom: hoe zien de bewoners klimaatneutrale tuinen voor zich waar ze prettig in kunnen leven? Zowel voor de gemeente als voor ons is het van belang dat bewoners elkaar fysiek en sociaal weten te vinden. Korte communicatielijntjes met de gemeente Krimpen aan den IJssel zijn daarin erg belangrijk. In 2024 creëren we een werkwijze, gebaseerd op de doelen die we in de duurzaamheidsstrategie hebben geformuleerd. Daarna evalueren we de successen en lessen van pilotproject Boveneind en beoordelen we in hoeverre we deze aanpak kunnen toepassen in andere wijken.



Qua Samenleven

Een fijne buurt



Goed wonen gaat over meer dan vier muren en een dak. Het gaat over je thuis voelen, veilig voelen. Over een fijne woonomgeving. Over gemeenschap en verbinding. Over samen, in plaats van alleen. QuaWonen hecht dan ook een groot belang aan een prettige woonomgeving. Want zeg nou zelf, niemand wordt blij van geluidsoverlast, onverzorgde tuinen of een burenruzie. Bij verschillende levensstijlen, achtergronden en leeftijden is het niet altijd makkelijk om de samenhang te vinden tussen burens. En dat terwijl we elkaar nodig hebben. We willen investeren in het versterken van het gevoel van gemeenschap op buurtniveau. Zodat burens naar elkaar om blijven kijken, en er meer woonplezier en zelfredzaamheid is. Bewoners hebben hier zelf ook een rol in. We bouwen – met elkaar – aan hechte gemeenschappen, waar iedereen zich thuis en welkom voelt.



We dromen over het volgende:

Hoe mooi is het als...

... **fijn wonen**
vanzelfsprekend is in de buurten en dorpen waar onze woningen staan

... **bewoners er een thuisgevoel ervaren en zich welkom en veilig voelen**

... **wij dit samen met bewoners en partners helpen mogelijk maken**

In 2024 zetten we daarom in op de volgende acties.

Veerkrachtige Vijverlaan

Als de groep bewoners in kwetsbare posities toeneemt, gaat dit over het algemeen vaak samen met meer overlast en onveiligheid op straat. Voorkomen is ook hier beter dan genezen en daar gaan we ons voor inzetten. We zetten in op veerkrachtige buurten: zelfredzaamheid, samenredzaamheid en leefbaarheid. Gemeente Krimpen aan den IJssel heeft het initiatief genomen om aan de slag te gaan met veerkrachtige buurten. In zulke buurten kunnen bewoners en de organisaties die er actief zijn (zoals scholen, de gemeente, corporaties, welzijnspartijen en netwerken) samen omgaan met veranderingen en uitdagingen die zich voordoen in de buurt. In samenwerking met gemeente Krimpen aan den IJssel ontwikkelen we in 2024 een werkwijze voor veerkrachtige buurten. Op basis van een analyse komt een lijst plaatsen naar voren waar de veerkracht onder druk staat. Daaruit kiezen we ieder jaar met onze partners samen een focusbuurt. Hierin zullen we extra inzetten op de leefbaarheid, door gezamenlijke acties waarmee we de uitdagingen van de buurt aanpakken en de veerkracht verhogen. Zo richten we ons in 2024 op het gebied rondom de Vijverlaan.

Samen tegen woonoverlast

We zien een toename in overlast. Niet vreemd, als er steeds meer mensen met uiteenlopende levensstijlen naast elkaar wonen en er meer en meer aanpassingsvermogen wordt gevraagd van bewoners. Niet vreemd, maar ook zeker niet wenselijk. Daar willen we dit jaar een omslag in maken en efficiënter in optreden. In 2023 hebben we het proces rondom overlastmeldingen intern verbeterd. We hebben in kaart gebracht welke stappen er gezet moeten worden als er een melding binnenkomt. In 2024 gaan we de werkwijze stapsgewijs doorvoeren en zorgen we ervoor dat iedereen

hetzelfde proces volgt. Het is hierbij zaak dat we de stappen helder communiceren, zodat we zo veel mogelijk verandering bewerkstelligen. Daarbij hebben we ook de inzet van bewoners zelf nodig: samenleven doen we immers samen. Aan de ene kant betekent dat een heldere dossieropbouw en vragen we van degene die overlast meldt om ons van voldoende informatie te voorzien. Aan de andere kant breidt QuaWonen haar onderzoeksmogelijkheden bij overlast uit. Zo komen wij, samen met de bewoners, tot een betere overlstaanpak.

Voorkomen van huisuitzetting

Als woningcorporatie streven we naar actieve zorg en hulp bij beginnende schulden. Daarbij proberen we zo veel mogelijk huisuitzettingen te voorkomen. Dat laatste station behalen we liever niet, maar is helaas in enkele gevallen niet te voorkomen. We zien het als onze verantwoordelijkheid om ook in die gevallen een goed vangnet te hebben voor de huurders. Daar maken we met de gemeente afspraken over. In de gemeente Krimpenerwaard hebben we hier al afspraken over. Met de gemeente Krimpen aan den IJssel leggen we in 2024 onze gezamenlijke afspraken vast in het *convenant preventie huisuitzetting*.



Qua Dienstverlening

Persoonlijk en nabij



Als het gaat om verbeteringen en veranderingen kijken we altijd door de ogen van de bewoners. Waar hebben zij het meest aan? Hoe kunnen we hen, binnen de mogelijkheden, zo goed mogelijk helpen? Dienstverlening begint bij luisteren. Openstaan voor andermans verhaal en ons realiseren dat iedere situatie uniek is. We blijven onze processen verbeteren, blijven in gesprek gaan met belanghebbenden en blijven ervaring opdoen in de praktijk. Om zo goed mogelijk aan de behoeften van de bewoners te voldoen, want dat is de mate van persoonlijke dienstverlening waar we naar streven.



We dromen over het volgende:

Hoe mooi is het als...

... (toekomstige) bewoners écht blij zijn met ons

... bewoners ervaren dat we er voor hen zijn als het nodig is en zij ons kunnen helpen om de juiste keuzes te maken

... we doen wat een situatie vraagt en altijd denken in mogelijkheden

In 2024 zetten we daarom in op de volgende acties.



In contact

In een tijdperk van razendsnelle technologische vooruitgang kunnen we niet stilstaan. Het is cruciaal om een heldere visie te omarmen over de digitalisering van onze klantcommunicatie. We zetten koers naar een toekomst waarin we naadloos kunnen aansluiten bij deze ontwikkelingen. Dit betekent dat we strategische keuzes moeten maken over de manieren waarop bewoners met ons in contact kunnen treden, en wij met hen. Het doel voor 2024? Het optimaliseren van onze digitale communicatie en dienstverlening, zodat we meer ruimte creëren voor persoonlijk contact voor de huurders die dat graag willen. In 2024 zetten we onze visie op papier en zetten we concrete stappen bij het kiezen van de meest geschikte digitale instrumenten om deze visie tot leven te brengen.

Zeker en veilig digitaal

Meer dan ooit is digitale veiligheid een belangrijk thema. Dat hebben we in 2022 gemerkt, door een grootschalige cyberaanval. Om de kans op een hack of gegevenslek te verkleinen, nemen we diverse maatregelen. Zo blijven we constant in gesprek met de leveranciers van onze systemen over verbeteringen en trainen we onze medewerkers intensief. Denk daarbij aan een e-learning over digitale veiligheid en trainingen over phishing. Onze systemen zijn volledig up to date en iedere medewerker weet hoe te handelen om digitale veiligheid te bewaken. Voor ons en voor onze huurders.

Zichtbaarheid en participatie

Lokale betrokkenheid vinden we belangrijk. We willen weten wat er bij huurders speelt. En andersom moeten zij voelen dat we benaderbaar en goed bereikbaar zijn, zodat we makkelijk met elkaar delen. Om dat te bereiken, moeten we zorgen dat we voldoende zichtbaar zijn in de buurten en de betrokkenheid en inspraak van bewoners vergroten. In 2024 richten we ons daarom op het ontwikkelen van een participatiemodel dat recht doet aan onze huurders, betrokkenheid stimuleert en gericht is op het continu verbeteren van onze dienstverlening. Zodat huurders zich gehoord en gesteund voelen. Ook willen we dat onze medewerkers zich ondersteund voelen door de processen en daardoor de bewoners zo goed mogelijk kunnen bedienen. Voor de ontwikkeling van het participatiemodel gaan we in gesprek met huurders en huurdersorganisaties. Verder bestuderen we wat andere corporaties doen op dit terrein. Op die manier kijken we wat het beste bij de huurders van QuaWonen past.



Qua Samenwerken

Samen grensverleggend



Steeds meer woonopgaven vragen om een grotere aanpak dan wij als QuaWonen alleen kunnen dragen. Een veranderende doelgroep, klimaatadaptaties, zorgwoonwensen. Dit soort factoren maken dat we steeds meer moeten zoeken naar organisatie-overstijgende oplossingen. Als je blijft doen wat je altijd deed, krijg je wat je altijd kreeg. En we willen juist grenzen verleggen. (Ge)woon grenzen verleggen. Daarom is het van belang dat we onze organisatie zo optimaal mogelijk inrichten en onze partners goed weten te vinden. Goede afspraken, duidelijke verwachtingen en heldere communicatie. Voor interne én externe samenwerking. Zodat we iedere dag beter worden in ons werk en beter worden voor onze huurders. Dat maakt ons werk leuk.



We dromen over het volgende:

Hoe mooi is het als...

... we met elkaar en met bewoners en partners met passie en trots werken aan de opgave

... we gedreven zijn om het iedere dag beter te doen

In 2024 zetten we daarom in op de volgende acties.

Unieke wijken, unieke aanpak

Ieder gebied is anders en heeft zijn eigen kenmerken, bewoners, problematiek en sociale samenhang. Daarom zijn we – in plaats van teams op basis van specialisme en werkzaamheden – gestart met gebiedsgericht werken. We vormen multidisciplinaire teams. Collega's van verschillende afdelingen werken samen in gebiedsoverleggen en delen kennis en informatie over de woningen en gebeurtenissen per gebied. In het Koersplan 2023-2026 dromen we van gebiedsgericht werken, mét onze partners. Denk aan de politie die dagelijks meemaakt wat er op straat gebeurt. En jeugdzorg, die weet hoe de vlag er achter de voordeur bij hangt bij bewoners. Als we allemaal met elkaar delen wat er speelt, hebben we een veel completer beeld van wat een gebied écht nodig heeft. Per gemeente hebben we een pilotbuurt geselecteerd: de Vijverlaan in Krimpen aan den IJssel en Schoonhoven Noord in de Krimpenerwaard. Begin 2024 stellen we een gezamenlijke visie op en spreken we af welke partij welke rol heeft en welke verplichtingen en verwachtingen daarbij horen. Zo werken we samen aan de buurten en voeren we het door het hele jaar heen gezamenlijke acties uit om de leefbaarheid te verbeteren.

Organisatie in beweging

We hebben als woningcorporatie een opgave te realiseren en daarvoor willen we de juiste mensen op de juiste plek hebben. Dat vraagt op sommige terreinen om extra ontwikkeling van medewerkers of andere competenties. En het vraagt ook om zelfkennis bij onze collega's. Waar liggen je talenten? Je ambities? Je valkuilen? Het blijven trainen en ontwikkelen van medewerkers is een constant aandachtspunt binnen QuaWonen. De focus ligt op toekomstbestendig ontwikkelen, aandacht in oplossingen, aanpak en acties.

En laten we zelfontplooiing niet vergeten. Blijven doorleren is zeker dit jaar van essentieel belang, aangezien QuaWonen iets zal uitdijen. We gaan per 31 januari 2024 namelijk fuseren met woningcorporatie Beter Wonen Ammerstol. Dat betekent meer bewoners, meer collega's en nieuwe manieren van samenwerking. Maar minstens dezelfde service en kwaliteit die mensen van ons gewend zijn. Voor de bewoners van Beter Wonen Ammerstol streven we naar een vlekkeloze overgang en een heel warm welkom.

Flexibel werken in ons gerenoveerde kantoor

In de loop van 2024 kunnen we onze intrede maken in ons gerenoveerde kantoor. Met duurzame materialen, een nieuw klimaatsysteem, een warmtepomp, ledverlichting en zonnepanelen maken we ons kantoor energiezuiniger. Eigen werkkamers zijn verleden tijd, want te veel muren en deuren beletten een flexibele en informele samenwerking. We willen juist dat collega's elkaar gemakkelijk kunnen vinden en geen drempels ervaren. Dus werken we voortaan in open ruimtes die verbinding en afdelings-overstijgende samenwerking stimuleren. Zo creëren we een werkwijze die past bij onze ambities en dromen. En werken we samen aan alle doelen uit dit jaarplan.

In vogelvlucht door 2024

Naast de speerpunten voor 2024 om QuaWonen op en top draaiende te houden, gaan we in 2024 ook...



... **39** woningen **energetisch verbeterd** opleveren in de Schildersbuurt Zuid 2, Wilhelminastraat en Nachtegaallaan



... **67** scootmobielplekken realiseren

... circa **8000** reparaties uitvoeren



... **150** statushouders huisvesten

... **22** VvE's beheren



... verder werken aan



2 herstructureringsprojecten

... **€68,4** miljoen investeren in huisvesten, leefbare buurten en dienstverlening



... **413** woningen verhuren



... circa **135** woningen aanpassen zodat bewoners langer **zelfstandig thuis** kunnen wonen

Financiën

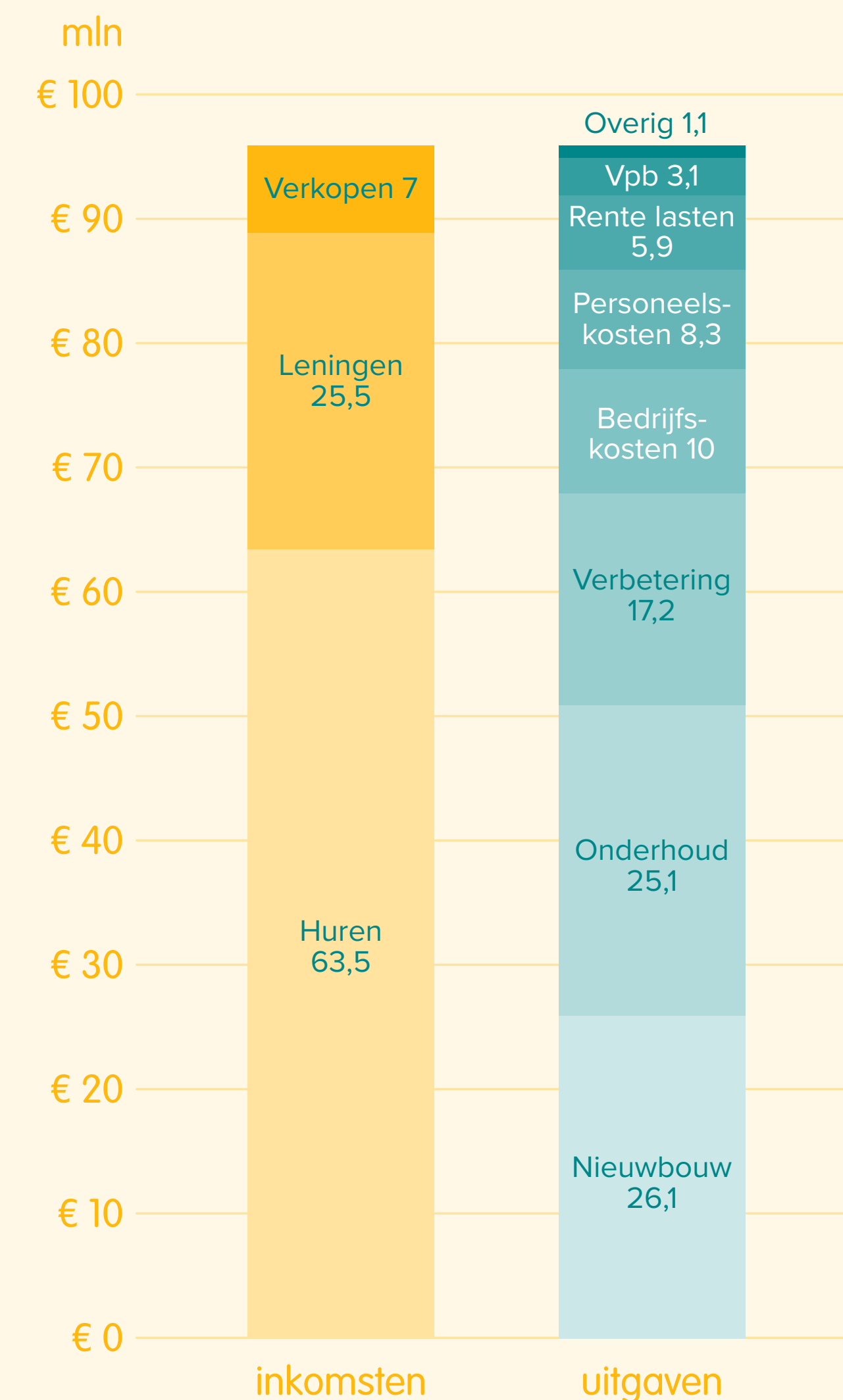
Als maatschappelijke organisatie willen we transparant zijn over onze financiën en daarom willen we in het jaarplan een helder beeld schetsen van onze verwachte inkomsten en uitgaven voor 2024. Op basis van wat er qua financiën binnenkomt en wat eruit gaat, laten we zien welke keuzes we maken voor de komende tijd. Dit hoofdstuk geeft een beknopte samenvatting van de begroting voor het komend jaar en de meerjarenbegroting (2024-2028).

Een progressieve begroting bij een ambitieuze koers

QuaWonen kiest ervoor om de komende 5 jaar de financiële grenzen op te zoeken en zo de ambities van het koersplan waar te kunnen maken. Mede door de afschaffing van de verhuurdersheffing is er extra investeringsruimte ontstaan én gecreëerd. We zetten ons vermogen zoveel mogelijk in om de ambities in te vullen. Daarbij accepteren we dat er tijdelijk sneller en meer geïnvesteerd wordt dan volgens een duurzaam financieringsmodel wenselijk zou zijn.

De portemonnee van QuaWonen in 2024

De grafiek hiernaast laat zien hoe ons geld binnenkomt (gele kolom) en waar we ons geld aan uitgeven (groene kolom). Bijna drie kwart (71%) van de uitgaven gaat naar nieuwbouw, onderhoud en verbeteren. De bedrijfs- en personeelskosten bedragen ongeveer 19% van de uitgaven en de overige 10% gaat naar rente, aflossing van leningen en de vennootschapsbelasting. De inkomstenkant bestaat voor ruim 66% aan huur, 27% aan leningen en de overige 7% aan verkoop van woningen.



Ontwikkeling financiële ratio's

De tabel hieronder geeft de geprognosticeerde waarden van de financiële ratio's voor de komende vijf jaren weer. Alle ratio's vallen de komende jaren binnen het gestelde financieel normenkader 2024 van QuaWonen.

Prognose financiële ratio's, DAEB

	Norm	Realisatie 2022	Prognose 2023	2024	2025	2026	2027	2028
Solvabiliteit (beleidswaarde, DAEB)	≥ 20	58,4	57,3	57,4	55,0	52,5	49,8	44,5
ICR, DAEB	$\geq 1,6$	4,1	3,8	2,9	2,4	2,5	2,4	2,1
LTV (beleidswaarde, DAEB)	≤ 80	38,2	42,5	44,0	45,5	48,3	52,0	54,3
Dekkingsratio (marktwaarde)	≤ 70	18,8	19,7	20,6	21,7	23,7	25,3	26,6
Onderpandratio	≤ 70	18,8	19,7	20,6	21,7	23,7	25,3	26,6

Colofon

Dit jaarplan is een uitgave van QuaWonen

Hof ter Bergen 25

Postbus 27, 2860 AA Bergambacht

Telefoon (088) 799 66 89

E-mail info@quawonen.com

Website www.quawonen.com

November 2023

Uitgave

QuaWonen

Eindredactie en vormgeving

Leene Communicatie

Illustraties

Leene Communicatie

Vecteezy.com

