



Jaarplan 2023

Goed wonen in de Krimpenerwaard



Inhoud

3 Voorwoord van de bestuurder

4 QuaWonen in 2023

5 Maatschappelijk budget 2023

27 Speerpunten

29 Financiën

7



Huisvesten

12



Vitaliseren

16



Verduurzamen

19



Dienstverlening

21



Samenwerking met anderen

23



Interne organisatie

Voorwoord van de bestuurder

Voor je ligt het jaarplan voor 2023. Een jaar waarin we verder werken aan de complexe vraagstukken die op ons bord liggen.

Want er is veel gaande. Er zijn nog steeds meer woningzoekenden dan beschikbare woningen, het aantal kwetsbare mensen in onze samenleving en dus in onze complexen groeit en de hoge energieprijzen brengen veel huishoudens in de problemen. Stuk voor stuk uitdagingen waarin we als woningcorporatie onze verantwoordelijkheid voelen en een verschil kunnen maken. Daarom staat dit jaar in het teken van investeren.

Investeren betekent keuzes maken. We kunnen niet alle problemen (alleen) oplossen en zeker niet in één keer. Daarom geven we in 2023 prioriteit aan plannen die haalbaar zijn op de korte termijn, maar gaan we ook aan de slag met zaken waarvan we weten dat ze een investering zijn voor de komende jaren. Dit doen we vanuit onze kerntaken op het gebied van huisvesting en leefbaarheid, maar ook als het gaat om duurzaamheid, samenwerking met partners en onze interne organisatie.

QuaWonen investeert al jaren om aan de groeiende vraag naar woningen te voldoen. De komende jaren willen we de bouw van nieuwe woningen versnellen. Dat is zowel intern (qua capaciteit) als extern met de stijgende bouwkosten en beschikbaarheid van mensen en materialen een hele uitdaging. Daarvoor zetten we in 2023 de eerste stappen. Daarnaast gaan we volop door met het verduurzamen van ons vastgoed. Zo doen we een flinke investering door op 1.000 woningen zonnepanelen te plaatsen en kijken we welke energiebesparende maatregelen we nog meer kunnen doorvoeren. Bovendien nemen we veel meer projecten in voorbereiding, zodat we de jaren daarna grotere aantallen woningen kunnen verduurzamen.

Een ander belangrijk focuspunt is wijkgericht investeren in leefbare en veilige buurten. Denk aan het verbeteren van de aanpak van overlast, maar ook hulp bij langer zelfstandig

thuiswonen. Een goede samenwerking met belanghebbenden en duidelijke wederzijdse verwachtingen zijn daarbij onmisbaar. Daarom willen we in 2023 actief het gesprek aangaan over onze gezamenlijke maatschappelijke opgaven en hoe alle partijen daar vanuit hun eigen rol aan kunnen bijdragen.

De wereld om ons heen is voortdurend in beweging. Om hier flexibel op in te spelen, willen we ook investeren in onze medewerkers. We gaan aan de slag met een Strategische Personeelsplanning en werken toe naar een hybride bedrijfs-cultuur waarin onze medewerkers de ruimte krijgen om zichzelf te blijven ontwikkelen. Want als zij kunnen doen waar ze goed in zijn, straalt dat zeker af op onze huurders. Uiteindelijk willen we als woningcorporatie bij alles wat we doen een betrouwbare partner zijn. Zodat onze medewerkers en huurders weten dat ze op ons kunnen rekenen. In 2023 én in de toekomst.

Dennis Gerlof

Directeur - Bestuurder QuaWonen



QuaWonen in 2023

Missie

QuaWonen is dé corporatie voor de Krimpenerwaard. Wij bieden goede huisvesting aan mensen die zelf moeilijk kunnen slagen op de woningmarkt en dragen bij aan vitale kernen en leefbare wijken. Onze organisatie is stevig lokaal verankerd. We werken nauw samen met huurders, gemeenten en zorg- en welzijnsorganisaties. We handelen klantgericht en met aandacht voor het milieu.

Behalve in ons jaarplan laten we ook op onze website zien met welke onderwerpen en projecten we ons bezighouden en waarom: www.quawonen.com.

Over dit jaarplan

In dit jaarplan vertellen we over onze doelen en activiteiten in 2023 en wat daarvan de financiële consequenties zijn. Dat doen we aan de hand van de volgende zes speerpunten:



Huisvesten

Betaalbare woningen voor mensen die moeilijk slagen op de woningmarkt



Vitaliseren

Aanpakken van leefbaarheid, overlast en zorg



Verduurzamen

Energie besparen en stap voor stap naar energieneutrale woningen



Dienstverlening

Persoonlijk, betrouwbaar en waarmaken klantbeloften



Samenwerking met anderen

Wijkgericht vormgeven en verstevigen



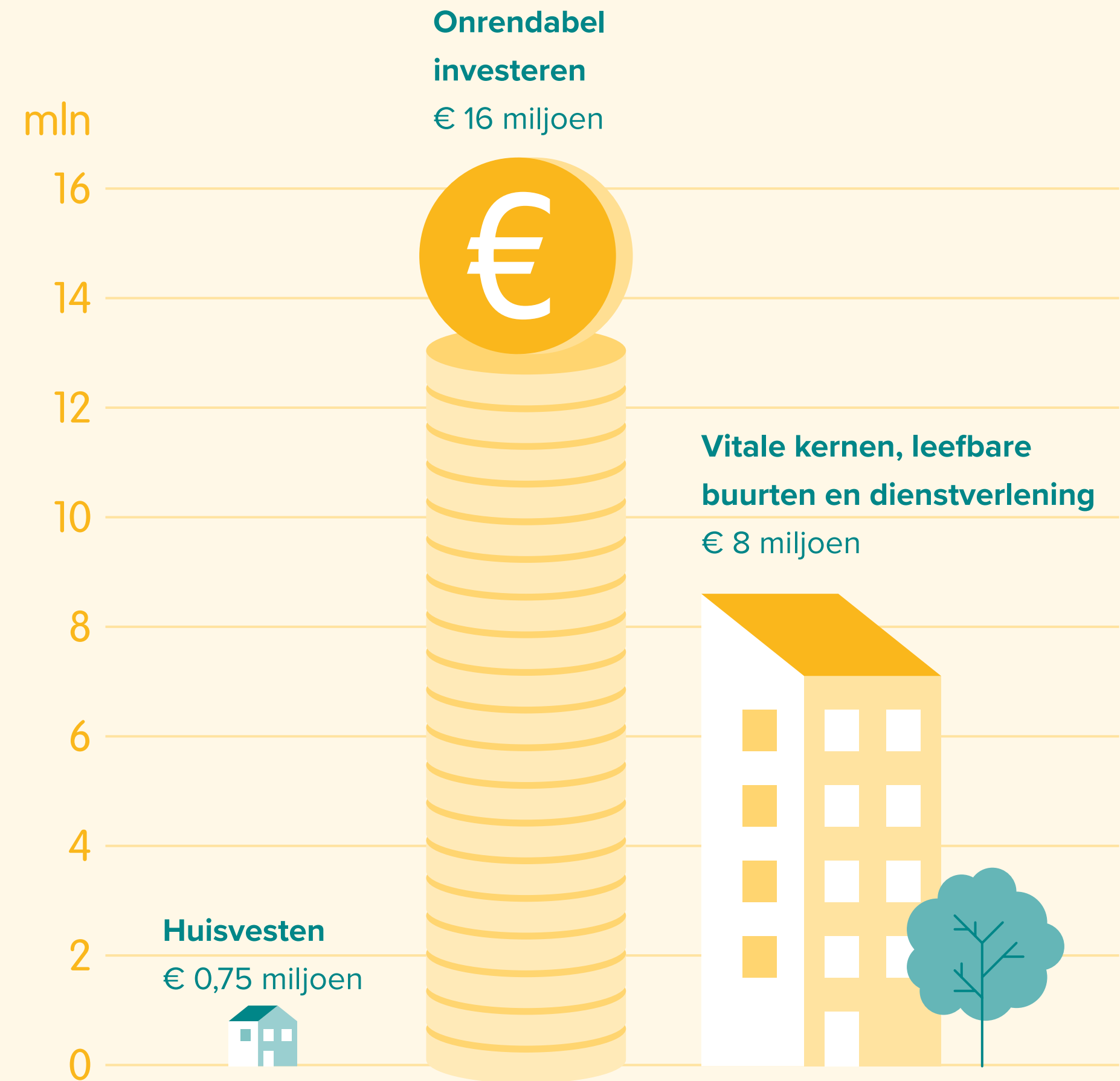
Interne organisatie

De juiste persoon op de juiste plek

Maatschappelijk budget 2023

Elk jaar besteedt QuaWonen een deel van haar inkomsten aan activiteiten met een volkshuisvestelijk doel: we noemen dat het maatschappelijk budget. Het gaat om maatschappelijk relevante activiteiten die wij verrichten zonder dat wij daar opbrengsten voor ontvangen én om investeringen die we niet terugverdienen via de huur. We stemmen de inzet hiervan af met onze belanghouders, bewoners en gemeentebesturen. Dit maakt dat we met recht kunnen zeggen dat we een organisatie zijn met een maatschappelijke doelstelling.

Het maatschappelijk budget bedraagt in 2023 €24,8 miljoen



De bedrijfsvoering van QuaWonen levert inkomsten op, bijvoorbeeld inkomsten uit de huren en de verkoop van woningen. Anders dan bij een commerciële organisatie, wordt deze ‘opbrengst’ meteen weer ingezet in het belang van de volkshuisvesting. Die extra inzet in het belang van de volkshuisvesting noemen we ons maatschappelijk budget. In het hoofdstuk Financiën gaan we hier verder op in.

Het maatschappelijk budget voor **huisvesten** draagt bij aan betaalbaar wonen; we investeren in nieuwbouw en houden onze huurprijzen bewust laag. Ons beleid is erop gericht dat twee derde van onze woningvoorraad bereikbaar is voor huishoudens met recht op huurtoeslag.

Kijken we naar onze ambitie op het gebied van **verduurzamen**, dan is dit een behoorlijke investering. Wij brengen onze woningen naar minimaal energielabel B met als doel voor de lange termijn een energieneutrale woningvoorraad. Daarnaast vragen we vanaf 2023 geen huurverhoging meer voor de investering die we doen. Zo komt het financiële voordeel door besparing op energie volledig ten gunste van onze huurders.

Bij **vitale kernen, leefbare buurten** gaat het om ontmoetingscentra die we in gebruik geven aan de buurt. Bij open activiteiten doen we dat kosteloos. Wij hebben complex- en buurtbeheerders in dienst die zorgen voor een woonomgeving die schoon, heel en veilig is. Ook houden we de kwaliteit van ons bezit hoog met planmatig en projectmatig onderhoud. Bij nieuwbouw realiseren we meer kwaliteit dan met de toekomstige huurprijs is terug te verdienen.

Voor **dienstverlening** gaat het budget onder meer naar het ondersteunen van de groeiende groep minder zelfredzame en kwetsbare klanten. Daarnaast vinden we het belangrijk om huurders invloed te geven op ons beleid en de uitvoering daarvan.



In de volgende hoofdstukken leest u uitgebreid over onze maatschappelijke doelen en ambities voor het jaar 2023.



Huisvesten

In de huidige woningmarkt hebben veel jongeren, starters en mensen met een midden-inkomen grote moeite om aan een woning te komen. Er is een woningtekort en de prijzen van zowel koopwoningen als de huren in de vrije sector zijn onverminderd hoog. Als woningcorporatie is het onze belangrijkste taak om mensen te huisvesten die er op de vrije woningmarkt niet tussen komen. Door de lange wachttijden voor sociale huurwoningen gaat dat minder snel dan we zouden willen. Daarom willen we de komende jaren investeren in het versneld bouwen van woningen. In 2023 gaan we daarvoor de eerste stappen zetten. Zodat we zoveel mogelijk mensen een comfortabel huis kunnen bieden dat bij hen past en waarin ze zich thuisvoelen.



Woningen in huurprijsklassen beter verdelen

Huisvesten is een van de kerntaken van woningcorporaties. In de huidige wooncrisis zijn niet genoeg woningen beschikbaar voor alle woningzoekenden. Onze doelgroepen verschillen in leeftijd, type huishouden en huurprijscategorie, maar hebben met elkaar gemeen dat ze zijn aangewezen op een sociale huurwoning. We willen deze verschillende doelgroepen zoveel mogelijk gelijke kansen bieden. In 2023 gaan we met de woonruimteverdeling en ons huurbeleid van vrijkomende woningen onderzoeken hoe we de kansen van onze doelgroepen kunnen verbeteren. Zo willen we ervoor zorgen dat we de woningen die we hebben, zo eerlijk mogelijk verdelen.

Vrije toewijzing middeninkomens

Ook voor mensen met een middeninkomen is het in de huidige markt moeilijk om aan een woning te komen. Als woningcorporatie willen we er ook voor deze groep zijn. Bovendien gaat het hier deels om onze eigen huurders, aan wie we het verplicht zijn om voor een nieuwe woning te zorgen als we besluiten hun woningen te slopen. Daarom hebben we met de gemeenten Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel en het Centraal Overleg Huurdersorganisatie (COH) afgesproken om maximaal 15% toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 60.000,-. Hiermee sluiten we aan bij de

Woningwet, die wil bewaken dat sociale huurwoningen van corporaties vooral de doelgroep met lagere inkomens* bedienen. We maken hierbij wel gebruik van de wettelijke ruimte om het percentage van maximaal 7,5% van het sociale huuraanbod van corporaties dat verhuurd mag worden aan hogere inkomens, uit te breiden naar maximaal 15% als lokale marktomstandigheden daarom vragen en er lokale prestatieafspraken zijn.

Huurbeleid voor betaalbaar wonen toegankelijker maken

We vinden het belangrijk dat wonen voor iedereen betaalbaar blijft. Huurders met een laag inkomen en een relatief hoge huurprijs, kunnen daarom huurbevriezing of huurverlaging aanvragen. In de praktijk blijkt dat veel huurders moeite hebben met het aanvragen van deze regelingen. We gaan in 2023 kijken op welke manier we dit proces beter kunnen inrichten, zodat het voor de huurders makkelijker wordt.

Ook bereiden we ons voor op de veranderingen vanuit de nieuwe Landelijke Prestatieafspraken. In 2024 verandert de wetgeving voor huurtoeslag én zal een deel van de huurders waarschijnlijk recht hebben op huurverlaging. Aandachtspunten voor QuaWonen zijn: huurders informeren, het proces

tot huurverlaging inrichten en een eerlijke verdeling van de woningen over al onze doelgroepen.

Vastgoedsturing: inbedden van prestatieafspraken

QuaWonen heeft vastgoedsturing goed geborgd binnen de organisatie; we hebben een portefeuilleplan, het multidisciplinair assetteam is op elkaar ingespeeld en we hebben voor de meeste complexen de langetermijnstrategie in beeld. We blijven dit proces verder professionaliseren. Wel kunnen de nationale prestatieafspraken en de op te stellen woonvisie van de gemeente Krimpenerwaard de focus verleggen. Het jaar 2023 zal in het teken staan van met name het inbedden van de prestatieafspraken in onze investeringsbegroting en onze portefeuille- en complexstrategieën. We gaan dus goed bekijken of we nog de juiste en voldoende woningen bouwen en renoveren. Het kan zijn dat we hier in 2023 aanpassingen in doen, maar die zullen pas vanaf 2024 hun effect hebben.

* Inkomen boven de € 40.765,- bij eenpersoonshuishoudens en € 45.015,- bij meerpersoonshuishoudens, prijspeil 2022.



Nieuwe projecten geven kwaliteitsimpuls

De komende jaren gaan we aan de slag met de herontwikkeling van het centrum van Krimpen aan den IJssel, Krimpen aan den Lek en Lekkerkerk. Dit zijn grote projecten waarin we niet alleen extra duurzame woningen toevoegen voor onze huurders, maar ook een kwaliteitsimpuls geven aan deze kernen.

Het gaat om project Centrum-Zuid in Krimpen aan den IJssel, Koningin Julianastraat in Krimpen aan den Lek en de Lorentzweg in Lekkerkerk.

Nieuwbouw: sneller en meer bouwen

Het landelijke tekort aan sociale huurwoningen voelen we ook in Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard. De komende tien jaar wil QuaWonen 1.165 nieuwe woningen bouwen. Voor een deel staan er nog woningen op de locaties waar deze woningen gebouwd gaan worden. In totaal worden voor deze plannen 465 woningen gesloopt. Per saldo zal de woningomvang van QuaWonen hiermee in 10 jaar groeien met ongeveer 700 woningen.

De Lorentzweg bevindt zich in 2023 in de voorbereidingsfase. De **Lorentzweg** wordt uiteindelijk een combinatie van

- Verduurzaming van circa 40 woningen
- Sloop van circa 90 woningen
- Nieuwbouw van ruim 130 woningen

Voor **Centrum-Zuid** is de bouw van ruim 140 huurappartementen inmiddels gestart.

Voor de Koningin Julianastraat start de bouw in 2023. De 59 woningen in de **Julianastraat** worden gesloopt en er worden 72 nieuwe woningen teruggebouwd.





Nieuwbouwplan Centrum-Zuid in Krimpen aan den IJssel is voor QuaWonen een groot project op de meest prominente plek in Krimpen. Wij gaan hier 143 woningen bouwen in drie bouwblokken. Het eerste blok is in aanbouw en de oplevering verwachten we in het 4e kwartaal van 2023. De bouw van de andere twee blokken start in april 2023. Met dit project voegen we veel appartementen toe aan onze voorraad en dat is nodig. Op de eerste 44 woningen zijn meer dan duizend reacties gekomen van geïnteresseerden. Ik ben er trots op dat QuaWonen in deze roerige tijden krachtig doorgaat en een parel toevoegt aan ons bezit!

Cees Bol, projectleider vastgoed

In 2023 onderzoeken we de kansen om het aantal nieuwbouwwoningen te vergroten. Dit doen we onder andere op locaties die de gemeente ons mogelijk beschikbaar stelt en waar we bijvoorbeeld met een industrieel concept – waarbij woningen grotendeels in de fabriek worden gemaakt en op de bouwplaats gemonteerd – snel tot realisatie over kunnen gaan. Daarbij spreken we met de gemeenten over het verkorten van de termijnen voor de nodige vergunningen. Ook zijn we aangesloten bij de Rotterdamse bouwversnelling om samen te werken aan oplossingen om versneld nieuwbouw te realiseren in de regio. We verwachten dat dit ons helpt om sneller, meer woningen te kunnen bouwen.

Zorgen voor woningen statushouders

Een (t)huis is ook voor statushouders belangrijk en zeer noodzakelijk. Zeker voor hen geldt dat zij niet zo gemakkelijk aan een woning komen. Zij kennen de woningmarkt niet en hebben geen inschrijfduur opgebouwd. Gemeenten hebben de wettelijke taak om woonruimte te regelen voor statushouders. Elk half jaar wordt op basis van het aantal inwoners vastgesteld aan hoeveel statushouders gemeenten onderdak moeten bieden. Daaruit volgt een taakstelling waarbij ook een eventuele voor- of achterstand wordt meegenomen. QuaWonen neemt in Krimpen aan den IJssel en de Krimpenerwaard een groot deel van de taakstelling voor haar rekening. Hoewel dit van overheidswege niet langer verplicht is, krijgen statushouders volgens de huisvestingsverordening in ons werkgebied nog steeds voorrang op ‘gewone’ woningzoekenden.

De taakstelling voor de eerste helft van 2023 wordt pas vlak voor het nieuwe jaar bekendgemaakt. QuaWonen vindt het belangrijk om zich ook dit jaar weer in te spannen om de taakstelling te realiseren. We bekijken verzoeken om iets extra te doen altijd in het licht van de kansen die regulier woningzoekenden hebben.

Woontrainingen voor statushouders

Statushouders die voor het eerst zelfstandig gaan wonen in Nederland kunnen bij ons een woontraining volgen. We merken dat dit echt een meerwaarde is voor mensen die van ver komen. Vaak leven en woonden zij op een hele andere manier dan in Nederland en weten ze niet altijd hoe de voor ons zo vanzelfsprekende dingen hier werken. Tijdens de woontraining geven wij hen in een leegstaande woning allerlei praktische tips. In 2023 gaan we hiermee door. De woontraining is onderdeel van het participatietraject in de gemeente Krimpenerwaard.

Investeren in woningen van kwaliteit

Al onze huurders hebben recht op een woning van goede kwaliteit. Via het onderhoudsbeleid werken we aan het verbeteren van onze bestaande woningvoorraad. We streven er altijd naar onze woningen veiliger, energiezuiniger, comfortabeler en toegankelijker te maken. Daarom inspecteren we elk jaar een derde van onze woningen, zodat we ten minste eenmaal per drie jaar het totale woningbezit hebben gezien. Ook in 2023 voeren we bij ongeveer 1.500 woningen gepland



onderhoud uit. Denk aan gevelonderhoud, ophoogwerkzaamheden en het vervangen van cv-ketels. Leegkomende woningen passen we aan volgens onze normen voor basis-kwaliteit. Dat betekent dat een nieuwe huurder altijd precies weet welke kwaliteit hij van de woning mag verwachten.

In totaal investeren we in 2023 circa 22 miljoen euro in het onderhoud van onze woningen. Deze uitgaven zijn onderverdeeld in Niet Planmatig Onderhoud (NPO), Planmatig Onderhoud (PO) en Contract Onderhoud (CO).

Passend toewijzen

De Woningwet wil voorkomen dat huishoudens financiële problemen krijgen omdat ze een woning huren die voor hen eigenlijk te duur is. Bij ten minste 95% van de woningen die QuaWonen toewijst aan huishoudens met een inkomensgrens onder de grens voor passend toewijzen (de huurtoeslaggrens), moet de kale huur onder de zogenoemde aftoppingsgrens liggen.

Huisvesten uitstroom beschermd wonen

Het overheidsbeleid gaat ervan uit dat mensen met een zorgvraag vaker zelfstandig gaan wonen. Als woningcorporatie hebben we hierover afspraken gemaakt met onder andere gemeenten, zorginstellingen en andere corporaties in de regio Midden-Holland en in Krimpen aan den IJssel. Bij het huisvesten van mensen die doorstromen uit zorginstellingen naar zelfstandige woonruimte met begeleiding, doen we een intakegesprek en maken wij gebruik van tijdelijke huurcontracten in combinatie met verplichte begeleiding vanuit de zorg. Met tijdelijke contracten kunnen we effectiever ingrijpen bij onverhoopte ernstige overlast of het structureel mijden van zorg of hulp. Zo kan het woongenot van omwonenden beter worden gewaarborgd. Naast het huurcontract sluit de bewoner met de zorginstelling een zorgcontract af voor zijn of haar begeleiding.

Mogelijkheid om een woning te kopen

QuaWonen hanteert een terughoudend verkoopbeleid. De vraag naar sociale huurwoningen is momenteel immers erg groot. Als we woningen verkopen doen we dat bij voorkeur aan woningzoekenden die een sociale huurwoning achterlaten. We verkopen onze woningen dus niet vanzelfsprekend aan de hoogsteieder. Dit past bij onze volkshuisvestelijke doelstellingen en is sinds juni 2022 ook onderdeel van de landelijke prestatieafspraken.

Natuurlijk blijven we ook bouwen, zodat er weer sociale huurwoningen bij komen. Daarnaast verwachten we enkele woningen terug te kopen vanuit het 'oude' regeling Koopgarant. Koopgarant betekent dat QuaWonen de woningen weer moet terugkopen als de eigenaar daarom vraagt. Een enkele woning die we vanuit deze constructie terugkopen gaat in de verhuur, maar veruit de meeste woningen worden permanent verkocht.



Onze huurders hechten naast een fijne, goed onderhouden woning ook groot belang aan een prettige woonomgeving. Als woningcorporatie investeren we veel om wijken en buurten veilig te houden. We vinden het belangrijk dat bewoners zich thuis voelen. Helaas zien we dat de leefbaarheid onder druk staat. Er wonen meer kwetsbare mensen bij elkaar, soms zonder voldoende ondersteuning en zorg. Onze medewerkers zijn vaak de eersten die de problematiek ‘achter de voordeur’ signaleren. Om zorg en overlast snel aan te pakken is het cruciaal dat we samen optrekken met de gemeenten en partners. QuaWonen streeft naar een lokale wijkaanpak onder regie van de gemeente met concrete afspraken over samenwerking en de bijdrage van alle partijen. Met als doel samenhang in de buurt zodat bewoners er met plezier wonen.



Vitaliseren



Leefbaarheid en veiligheid verder verbeteren

We zien dat de maatschappij verandert en onze doelgroep niet altijd meer gemakkelijk zelfstandig woont. Hierdoor kunnen bewoners vereenzamen of ontstaan er overlastsituaties. QuaWonen zet al een aantal jaar extra in op het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in onze wijken en complexen. In 2023 gaan we hiermee door. Daarbij focussen we ook op onze eigen organisatie. Hoe kunnen we onze eigen processen en werkwijze verbeteren? En wat is er nodig om samenwerking zowel intern als extern te versterken? Tegelijkertijd vragen we ook wat van bewoners. Zijn zij bereid overlast te blijven melden, een dagboek bij te houden? Als woningcorporatie nemen wij onze verantwoordelijkheid en daar hebben we de huurders bij nodig.

Wijkgericht werken en afspraken met partners

We werken wijkgericht. Binnen QuaWonen hebben we gebiedsgericht overleg met collega's uit diverse disciplines en overleggen we regelmatig met onze samenwerkingspartners. Zo vangen we signalen uit onze buurten, wijken en complexen op en proberen we ervoor te zorgen dat de juiste personen hiermee aan de slag gaan. Samenwerken is daarbij heel belangrijk. Daarom willen we de gecreëerde samenwerkingen in 2023 verder uitwerken en vastleggen. Het doel hiervan is om tot concrete afspraken te komen op het gebied van wijkgericht werken. In Krimpen aan den IJssel neemt de gemeente haar regierol om partijen met dit doel aan tafel uit

te nodigen. We zien graag dat deze afspraken domein overstijgend en meerjarig worden; deels in de meerjarige prestatieafspraken binnen de gemeenten en deels via bijvoorbeeld sociale contracten.

Concreet aan de slag in de wijk Boveneind

In samenspraak met de gemeente Krimpen aan den IJssel hebben we de wijk Boveneind benoemd als focuswijk voor 2023. De gemeente gaat daar aan de slag met een groot ophogingsproject: straten en tuinen worden opgehoogd. Wij haken aan en gaan bewoners hierin zo goed mogelijk begeleiden. Tegelijkertijd investeren we in de sociale samenhang van Boveneind. We gaan ophalen hoe we samen met de gemeente en welzijnsorganisaties de wijk kunnen verbeteren.



Dit project voeren we verdeeld over twee jaar uit. In 2022 zijn we gestart en in 2023 willen we op een concrete manier zichtbaar zijn in de wijk. Ook sluiten we graag aan bij de community building waar door de gemeente, welzijn en jongerenwerk op wordt ingezet.

Hulp aan huurders bij langer zelfstandig thuis wonen

Ouderen wonen steeds langer zelfstandig thuis. Enerzijds heeft dat te maken met het beleid van onze overheid, anderzijds vinden zij het zelf vaak ook prettig om in hun eigen omgeving te blijven wonen. Als woningcorporatie willen we er ook voor deze doelgroep zijn. Tegelijkertijd gaat de vergrijzing snel en zijn er in onze gemeenten niet voldoende geschikte woningen voor mensen met een fysieke beperking. Daarom hebben we sinds 2020 een medewerker Langer Zelfstandig Thuis in dienst. Wanneer verhuizen naar een gelijkvloerse woning al dan niet met lift (nog) geen optie is, kijkt deze medewerker samen met de gemeente (WMO) naar wat wél mogelijk is in de huidige woning. Denk aan een verhoogd toilet, aanpassingen in de badkamer of automatische deuropeners. Vaak kan iemand met kleine aanpassingen in en om de woning weer langere tijd uit de voeten. In 2023 verwachten we zo'n 200 huurders te kunnen helpen. In totaal is er een budget van maximaal € 200.000 beschikbaar. Een investering waar zowel wij als onze huurders heel blij mee zijn!



Investeren in structurele scootmobiel stallingen

De bewoners van onze complexen worden gemiddeld steeds ouder. Om zelfstandig te blijven, verplaatsen zij zich vaak met een scootmobiel. We willen deze scootmobielen natuurlijk stallen op een veilige plek, maar het is inmiddels een uitdaging om hiervoor ruimte te vinden in onze complexen. Daarom gaan we vanaf 2023 meer plaatsen geschikt maken om structureel scootmobielen te parkeren. We beginnen met het verbeteren van de complexen met de meeste oplaadpunten en waar het probleem het grootst is. In Krimpen aan den IJssel zijn dat de complexen Binnenvaart, Gouden Regen, de Nieuwe Vlietflat, Parkrand en de Vijverlaan. In de Krimpenerwaard gaat het om de Asserlaan (Schoonhoven), Zilverstadplantsoen (Schoonhoven) en de Nederburght (Bergambacht).

Plan voor samenwerking rondom buurtkamers

In de landelijke prestatieafspraken is aangegeven dat buurtkamers een belangrijke sociale functie hebben. Wanneer mensen elkaar kennen, kijken ze meer naar elkaar om en nemen gevoelens van eenzaamheid af. QuaWonen heeft hier in het verleden al sterk op ingezet. Op dit moment hebben we acht buurtkamers in Krimpen aan den IJssel en vier in de Krimpenerwaard. Deze buurtkamers bieden ruimte aan bewoners voor allerlei sociale activiteiten en zijn belangrijk voor partijen die maatschappelijk actief zijn in buurten, zoals welzijnsorganisaties. Momenteel doen we onderzoek naar de taken en verantwoordelijkheden die we hierin als woning-

corporatie op ons hebben genomen. Hoe verhoudt dit zich tot onze opdracht als woningcorporatie? Zijn onze inspanningen nog passend of zijn we gaandeweg op de stoel van de gemeente gaan zitten? In 2023 maken we met maatschappelijke partners en gemeenten een plan voor de toekomst, de samenwerking en wat we van elkaar mogen verwachten rondom de buurtkamers.

Overlastzaken goed en gezamenlijk oppakken

De laatste jaren neemt de woonoverlast toe. Het gaat dan met name om burenoverlast en overlast van verwarde personen. De aanpak daarvan vraagt veel tijd van onze medewerkers. Een belangrijke focus in 2023 is daarom het verbeteren van onze aanpak bij overlastzaken. Samen met de gemeenten, politie en welzijnsorganisaties, gaan we een proactieve werkwijze ontwikkelen voor het voorkomen en aanpakken van overlast. We maken inzichtelijk hoe het proces verloopt na een overlastmelding, wat onze taak is en wat bewoners, gemeente, politie of andere partijen kunnen doen. Zodat we overlastzaken uiteindelijk goed én gezamenlijk oppakken. In dit proces vinden we het noodzakelijk om ook principes toe te voegen. We merken dat huurders meer en meer van mening zijn dat wij als corporatie een probleem moeten oplossen zonder dat zij zelf bijdragen. Daarom gaan we met bewoners afspraken maken over hoé je als goede huurder woont. Zo verwachten we dat bewoners elkaar aanspreken en, als ze overlast hebben, ook actief melden. Deze afspraken zien we als principes.



De samenleving vergrijsd en er komen steeds meer scootmobielen. Ze kunnen niet meer incidenteel geplaatst worden. Voor aankomend jaar is het van belang dat er een meerjarenplan komt voor de plaatsing van de scootmobielen. Een goede samenwerking tussen gemeente, brandweer, en QuaWonen draagt daar ook aan bij om ervoor te zorgen dat er goede plaatsen komen, die en onderhoudsvriendelijk en gebruiksvriendelijk zijn.

**Herman de Reuver, medewerker
Langer Zelfstandig Thuis**



In 2023 willen we investeren in 'zelfredzaamheid' en 'samenredzaamheid'. Ook kwetsbare huurders moeten zich in het dagelijks leven kunnen redden, zo nodig met hulp van mensen om hen heen. Als maatschappelijke organisatie willen we hen hierbij zo goed mogelijk ondersteunen. Daarin willen we optrekken met onze ketenpartners, zodat we problematiek zoals bijvoorbeeld woonoverlast gezamenlijk kunnen tegengaan.

Jan Verschoor, consulent sociaal beheer

Introduceren buurtbemiddeling en monitoren leefbaarheid

Om bewoners te helpen bij het aanpakken van overlastzaken, introduceren we in 2023 buurtbemiddeling. Dit middel kan vroegtijdig worden ingezet bij overlast. Ook blijven we de gedragsaanwijzing inzetten. Dit is een afspraak die we kunnen toevoegen aan een huurovereenkomst, waarin we met de bewoner concreet benoemen van welk gedrag geen sprake mag zijn. Dat kan bijvoorbeeld gaan om geluidsoverlast. Verder gaan we in 2023 de leefbaarheid in onze complexen monitoren. Met data wordt bijgehouden waar veel of weinig problematiek is. Op die manier kunnen we vroegtijdig ingrijpen bij de complexen waar het minder goed lijkt te gaan.

Onderzoek naar gemengd wonen

We zien dat er steeds meer kwetsbare mensen in dezelfde complexen komen te wonen. Ook neemt de sociale draagkracht de laatste jaren af. In 2023 gaan we onderzoeken of gemengd wonen, ofwel het spreiden van kwetsbare huurders, kan bijdragen aan de leefbaarheid en of een dergelijke woonvorm past in complexen van QuaWonen. Bij gemengd wonen denken we aan wooncomplexen waar verschillende groepen mensen doelbewust samenwonen, contact onderhouden en vaak ook gezamenlijk activiteiten ondernemen. Want wonen is zoveel meer dan een dak boven je hoofd. Wonen gaat ook over ontmoeting en meedoen aan de samenleving.





De urgentie om het energieverbruik in onze woningen verder terug te dringen is groter dan ooit. De hoge energieprijzen en de internationale klimaatdoelstellingen vragen om aanpassing van veel woningen. Met onze energieaanpak investeren we in comfortabele huizen die betaalbaar blijven. Een zeer goed geïsoleerde en kierdichte woning gebruikt zó weinig gas en elektriciteit, dat bewoners hun woonlasten zien dalen. Daarbij kijken we naar oplossingen die we snel en zo eenvoudig mogelijk kunnen toepassen. Dat betekent zo min mogelijk installaties en/of installaties die gemakkelijk te bedienen zijn. Per project bepalen we of we een stap kunnen zetten naar energieneutraal: een woning of wijk die evenveel energie opwekt als ze verbruikt. Nieuwbouw woningen die we nu ontwikkelen zijn altijd gasloos.



Verduurzamen



Deze verduurzamingsprojecten staan voor 2023 op de planning



Steeds meer energiezuinige woningen

QuaWonen zet al jaren in op het verduurzamen van woningen en de komende jaren gaan we hiermee door. In 2023 investeren we in het verduurzamen van bijna 243 woningen. Ook gaan we op zoek naar mogelijkheden om het verduurzamen van onze woningen te versnellen. Daarnaast bereiden we veel projecten voor zodat we de komende jaren grotere aantallen woningen kunnen verduurzamen.

Energiearmoede: hoe krijgen we de kosten omlaag?

De prijzen voor energie zijn het afgelopen jaar extreem gestegen. Vooral de prijs voor gas is hoog. Op het moment van schrijven is deze met 345% gestegen ten opzichte van juli 2021. Uiteraard heeft dit gevolgen voor onze huurders. Met name de huurders die in een slecht geïsoleerde woning wonen, zien hun energierekening enorm stijgen. Maar ook huurders in een woning met een energielabel C of D hebben hier last van. Vooral mensen met een laag- of middeninkomen kunnen de eindjes niet meer aan elkaar knopen.

In 2023 willen we maatregelen treffen om de energiekosten omlaag te krijgen. We kijken naar maatregelen gericht op informatie en advies aan de bewoner (onder andere met energiecoaches), kleine maatregelen (bijvoorbeeld radiatorfolie, kierdichting en zuiniger inregelen van cv-installatie) en het versnellen van isolatiemaatregelen. Waar mogelijk trek-

ken we op met gemeenten, die vanuit de overheid geld hebben gekregen om de energiearmoede voor de laagste inkomens te verlichten.

Extra zonnepanelen voor onze huurders

Zonnepanelen zijn een belangrijk middel om CO2 te besparen en de woonlasten voor onze huurders te laten dalen. Daarom hebben zonnepanelen een vaste plek in onze verduurzamingsstrategie. We leggen panelen bij geplande verduurzamingsprojecten en bieden ze complexgewijs aan bewoners aan. Bewoners betalen een zeer beperkte gebruikersvergoeding en we merken dat zij het waarderen dat wij goed rekening houden met hun woonlasten.

Jaarlijks plaatsen we zonnepanelen op 500 woningen. In 2023 willen we daar een flinke schep bovenop doen. We gaan ons tot het uiterste inspannen om eind 2023 maar liefst 1.000 huurders blij te hebben gemaakt met zonnepanelen. Dat is een investering van 3.500.000 euro waarmee we zeker in tijden van stijgende energieprijzen echt wat voor onze huurders kunnen betekenen.

Pilot plaatsen hybride warmtepomp

Het kabinet werkt aan een verplichting om vanaf 2026 een hybride warmtepomp of een ander duurzaam alternatief te plaatsen op het moment dat de cv-ketel moet worden vervangen.

“

Om huurders in deze tijden van hoge energieprijzen te helpen, gaan we in plaats van de gebruikelijke 500 zonnepanelen, 1000 stuks plaatsen. Dat wordt een hele opgave, want we kunnen lang niet overal zomaar zonnepanelen plaatsen. Daarbij is een goede samenwerking met aannemers natuurlijk belangrijk. Ik heb er zin in om deze puzzel het komende jaar met elkaar te gaan leggen.

Nel van der Bosch, medewerker huurincasso

QuaWonen gaat in 2023 kijken hoe we deze opgave samen met onze partners op kunnen pakken. Daarbij streven we ernaar om bij een beperkt aantal woningen (circa 60) waar we een cv-ketel vervangen, tevens een hybride warmtepomp te plaatsen. We selecteren hiervoor eengezinswoningen met een goed energielabel (C of hoger). Hierbij lijkt het bijplaatsen het eenvoudigst en het meest doelmatig.



Prettig wonen gaat voor ons hand in hand met persoonlijke en betrouwbare dienstverlening. Onze huurders moeten adequaat geholpen worden bij vragen en wensen en we willen technische problemen in de woning snel oplossen. Maar een goede klantbeleving zit bovenal in de houding en het gedrag van onze medewerkers. Ook dat is een investering waar we ons hard voor maken. We willen dat medewerkers hun werk met aandacht kunnen doen én dat onze huurders dat merken. Juist in deze tijd is het belangrijk dat we luisteren naar wat bewoners willen en samen zoeken naar mogelijkheden en oplossingen. Daarbij houden we oog voor de verschillen. Zo hebben zelfredzame huurders een andere behoefte dan minder zelfredzame huurders.



Dienstverlening



Bij klantenservice staat de klant altijd centraal. Wat zou het mooi zijn als we ons komend jaar nog meer oriënteren op die klant. Wat leeft er bij de klant, wat verwacht de klant en wat zijn de wensen van de klant? Laten we als woningcorporatie dit jaar actief het gesprek met de klant aangaan, oprecht luisteren en meedenken.

Brigitte Schouten, klantconsulent

Werken aan persoonlijke dienstverlening

Als woningcorporatie doen we onze uiterste best om onze maatschappelijke opgaven waar te maken. Minstens zo belangrijk is de manier waarop we die opgaven waarmaken. Wij staan in dienst van onze huurders en willen dat zij QuaWonen ervaren als betrouwbare organisatie waarop ze kunnen rekenen. Daarom stelden we in 2022 een nieuwe klantvisie en bijbehorende klantbeloften op. We willen dat onze klanten zich serieus genomen voelen en een oplossing aangeboden krijgen die past bij hun situatie. Klachten worden goed en snel afgehandeld. We streven ernaar dat minimaal 75% van de klanten ons een 8 of hoger geeft op de belangrijkste klantprocessen: reparatieverzoeken (regulier en contractonderhoud samen), woning betrekken, huur opzeggen en afhandelen klantcontact. Voor de overige processen is de ambitie dat 60% van de klanten een 8 of hoger geeft.

Samen onze klantbeloften waarmaken

In 2022 stelden we onze klantbeloften vast op basis van de ambitie die is geformuleerd in de klantvisie. Daarbij plaatsen we de kanttekening dat we deze klantbeloften op dat moment nog niet konden waarmaken. Met name op de processen rondom mutatie, het afhandelen van klantcontacten en renovatie blijven we achter. Het is de hoogste tijd om in 2023 vol in te zetten op het waarmaken van onze klantbeloften.

We willen deze ambitie dan ook actief en zichtbaar onder de aandacht brengen van medewerkers. Zodat het echt gaat leven en een proces wordt waar iedereen bij betrokken is.

We gaan investeren in het verbeteren van de samenwerking en werkafspraken tussen medewerkers en teams, het beter gebruikmaken van onze primaire systemen en de ontsluiting daarvan, verbeteringen in de communicatie naar onze verschillende klantgroepen en het stimuleren van het gedrag van alle medewerkers dat daarbij hoort. Het doel is uiteindelijk om in 2023 onze klantbeloften naar buiten te kunnen communiceren én daadwerkelijk waar te maken.

Samen voor de klant: Rode Knop en Denk en Doe teams

Naast het verbeteren van onze persoonlijke dienstverlening en nakomen van onze klantbeloften, willen we de interne samenwerking ook op andere manieren versterken. We denken onder andere aan de zogenoemde deelprojecten Rode Knop en Denk en Doe teams. Het idee achter de Rode Knop is dat medewerkers die vastlopen of geconfronteerd worden met een complex probleem, beroep kunnen doen op een team dat ad hoc kan bijspringen en helpt bij het vinden van een oplossing. Met de Denk en Doe teams focussen we vooral op het voorkomen dat een probleem zich nogmaals voordoet. Met beide deelprojecten hebben we in 2022 een start gemaakt. In 2023 gaan we deze werkwijze voortzetten.



Samenwerking met anderen

Samen bereiken we meer dan alleen. Als woningcorporatie hechten we daarom veel waarde aan een goede samenwerking met al onze belanghouders. Van huurdersorganisaties en gemeenten tot zorg- en welzijnsorganisaties en belangenbehartigers. We vinden het belangrijk om in deze relaties te blijven investeren door wederzijdse verwachtingen uit te spreken en te weten wat er speelt. Als maatschappelijke organisatie zetten we ons elke dag in om de juiste dingen zo goed mogelijk te doen.



Nieuwe prestatieafspraken: prioriteiten en focus bepalen

Gemeenten, woningcorporaties en huurdersorganisaties maken samen afspraken over de volkshuisvestelijke opgave in hun gebied. Deze afspraken leggen zij vast in zogenoemde prestatieafspraken. In 2023 maken we zowel in de gemeente Krimpen aan den IJssel als de Krimpenerwaard nieuwe meerjarige prestatieafspraken met de gemeenten en huurdersorganisaties. Met het oog op onder andere het nieuwe koersplan van QuaWonen, het regioakkoord in regio Rotterdam en de nieuwe Woonvisie van de Krimpenerwaard gaan we regelmatig met elkaar in gesprek over de opgaven die er liggen. Gezamenlijk bepalen we de prioriteiten en onze focus. Van daaruit levert iedere partij vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid prestaties die bijdragen aan het behalen van de gezamenlijke doelen.

Betrekken van belanghouders

Het betrekken van en samenwerken met belanghouders is altijd belangrijk geweest voor QuaWonen. Met het in werking treden van de Woningwet 2015 en in de Wet op overleg tussen huurder en verhuurder is deze participatie ook wettelijk verankerd. Ook de Governancecode woningcorporaties 2020 erkent de belangrijke rol van belanghouders. Woningcorporaties leggen over hun prestaties niet alleen verantwoording af aan bewoners maar ook aan gemeenten en andere maatschappelijke organisaties.

Voor ons zijn belanghouders meer dan alleen de partijen waaraan we als corporatie wettelijk en volgens de governancecode verantwoording moeten afleggen. Wij zien belanghouders ook als partners voor gezamenlijke strategie-bepaling, waarmee we inhoudelijke kennis uitwisselen voor beleidsontwikkeling en waarmee we samenwerken in projecten en de wijken. Daarbij vinden we het belangrijk dat wat wij doen aansluit bij dat wat belanghouders zien als de belangrijkste opgave van ons als woningcorporatie. In 2023 blijven we actief met hen in gesprek over onze gezamenlijke opgaven en hoe iedere partner of partij daar vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid aan kan bijdragen.

“

Voor de wijk Boveneind in Krimpen aan den IJssel werken we intensief met verschillende partijen aan het verbeteren van de hele wijk. In 2023 gaan we samen met de gemeente aan de slag met het klimaatadaptief maken van tuinen. Ook is er een intensieve interne samenwerking van bewonersbegeleiding en sociaal beheer met welzijnsorganisaties om het sociale klimaat op orde te krijgen. Een mooi project en een flinke uitdaging!

Jonathan van Leeuwen,
projectleider planmatig onderhoud





Interne organisatie

Medewerkers bij QuaWonen kiezen vaak heel bewust voor een maatschappelijke omgeving. Ze doen graag betekenisvol werk en willen dat hun bijdrage aan de maatschappelijke opgave zichtbaar is. Dat vraagt om duidelijk herkenbare organisatiedoelen en prioriteiten. Daarnaast zien we dat onze omgeving continu in beweging is, door wet- en regelgeving en algemene trends. We willen daarom groeien naar een flexibele organisatie met ruimte om je te blijven ontwikkelen. Leidinggevenden spelen hierin een belangrijke rol. We verwachten dat zij collega's begeleiden naar een steeds grotere zelfstandigheid in hun functie. Dat ze hen stimuleren om te blijven leren en hen daarbij ondersteunen. Zo blijven we ook in de toekomst een aantrekkelijke en slagvaardige werkgever.



Presentatie van het nieuwe koersplan

Het huidige ondernemingsplan van QuaWonen richt zich op de periode 2018-2022. De speerpunten van dat plan zijn terug te vinden in het Jaarplan: Huisvesten, Vitale kernen leefbare buurten, Verduurzamen en Dienstverlening. Vier jaar later is er het nodige veranderd. Zo is de woningnood nog groter en worden we geconfronteerd met een energiecrisis. Ook deden we zelf nieuwe inzichten op en gaven belanghouders tips in het visitatierapport 2017-2020.

In 2022 zijn we gestart met het proces om tot een nieuw ondernemingsplan (vanaf nu koersplan genoemd) te komen. Aan de hand van allerlei maatschappelijke thema's onderzoeken we wat onze focus voor de komende vier jaar moet zijn. Daarbij kiezen we bewust voor een proces waarbij medewerkers van QuaWonen nadrukkelijk achter het stuur kunnen zitten. Zij kunnen thema's die zij belangrijk vinden, zaken waar zij in de dagelijkse praktijk tegenaan lopen of dingen die hen na aan het hart liggen op de agenda zetten. Daarmee komen we tot een stevig koersplan door en van QuaWonen. Het uiteindelijk koersplan presenteren we in 2023.

Personeelsplanning: de juiste persoon op juiste plek

De wereld om ons heen is altijd in beweging. Om daar als woningcorporatie goed en flexibel op in te spelen, is het belangrijk dat onze medewerkers zowel nu als in de toekomst de juiste vaardigheden en capaciteiten hebben. Daarom gaan we in 2023 aan de slag met onze Strategische Personeelsplanning (SPP). Om tot een zo effectief mogelijke personele bezetting te komen, brengen we de huidige en toekomstige ontwikkelingen in kaart. We zien SPP als een gezamenlijke inspanning van leidinggevende en medewerker. Zij voeren samen het goede gesprek over de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker én koppelen dit aan de ontwikkeling van de organisatie of een nieuwe loopbaanstap.

Daarbij willen we graag dat onze medewerkers in 2023 gebruik gaan maken van het modern Individueel Keuze Budget dat we in 2022 opzetten. Dit modern Individueel Keuze Budget sluit aan bij het binden en boeien van medewerkers in relatie tot SPP. Op deze manier verwachten we dat SPP leidt tot de juiste verhouding tussen vraag en aanbod van werk bij onze corporatie. We zijn ervan overtuigd dat investeren in 'de juiste persoon op de juiste plek' een positieve uitwerking zal hebben op zowel de medewerker als het halen van onze organisatiedoelen. We gaan SPP dan ook als cyclisch proces inzetten en bespreken de uitkomsten met de ondernemingsraad.



Daarnaast zetten we in 2023 verder in op het verbeteren van de onderlinge samenwerking vanuit het principe 'ken jezelf, ken de ander'. Wij geloven dat hoe beter je jezelf en de ander kent, hoe beter je weet hoe en waarom je op elkaar reageert. Inzicht hierin kan helpen bij een goede samenwerking.



Een paar maanden geleden kwam er voor mij onverwachts een vacature vrij voor Buurtbeheer met complexbeheer taken. Ik dacht meteen: 'Dat wil ik!'. In februari heb ik mijn diploma leergang Woonconsulent in ontvangst mogen nemen en deze functie sluit daar perfect op aan. Na twee sollicitatiegesprekken heb ik een assessment moeten doen. Ik was daar best zenuwachtig voor, maar heb uiteindelijk een goed beeld van mezelf op papier gekregen. Inmiddels ben ik met veel plezier Buurtbeheerder met Complexbeheer taken en leer ik elke dag weer nieuwe dingen, heel leuk! Ik vind het supertof dat ik deze kans heb gekregen bij QuaWonen.

Nina Kelder, buurtbeheerder

Hybride werken verankeren

We zijn bij QuaWonen inmiddels gewend aan het zogenoemde hybride werken. In 2023 borduren we hierop voort door hybride werken te verankeren in de bedrijfscultuur. Dat wil zeggen dat we toewerken naar een cultuur waarbij onze medewerkers vanuit vertrouwen en in gesprek met hun leidinggevende de werkplek kiezen die het beste bij henzelf en hun werkzaamheden past. We richten het werk flexibel in, bevorderen fysiek en digitaal samenwerken en gaan het kantoor hierop inrichten. Met als doel om zo doelgericht, optimaal en duurzaam mogelijk gebruik te maken van de keuzes om ons werk plaats- en tijdsafhankelijk uit te voeren.

Governance: betrekken van huurders en belanghouders

Governance gaat over het op een goede en verantwoorde manier uitvoeren van de maatschappelijke taak die we als woningcorporatie hebben. Zo zijn de doelen in het ondernemingsplan van QuaWonen samen met onze belanghouders tot stand gekomen. Met hen blijven we ook voortdurend in gesprek over hun wensen en verwachtingen. Bij het inrichten van goed bestuur en toezicht houden we ons bovendien aan de normen en waarden die zijn vastgelegd in de Governance-code woningcorporaties. Deze gelden voor alle medewerkers van QuaWonen. In 2023 besteden we in de organisatie op verschillende manieren aandacht aan integriteit, transparantie, verantwoordelijkheid en leiderschap. Denk onder andere aan

intranetberichten en trainingen. Ook betrekken we huurders en andere belanghouders actief bij de uitvoering van onze strategie en een goede beheersing van de risico's.

Verbeteren kwaliteit interne controles

In 2023 willen we de kwaliteit van de uitgevoerde interne controles voor de bedrijfsprocessen verbeteren en onvolkomenheden opsporen en corrigeren. Verder gaan we ook de soft controls toetsen. Binnen QuaWonen wordt gestuurd op hard controls. Dat zijn veelal (financiële) cijfers, die meetbaar zijn. Cultuur en gedrag, die ook bepalend zijn voor het succes van de organisatie, worden gezien als soft controls. Binnen QuaWonen zijn we al wat langer bezig de gewenste cultuur en het gedrag hierbij te realiseren. Om te bepalen in hoeverre we hier ook de gewenste ontwikkeling in doormaken willen we dit in 2023 gaan meten.

Verbeteren privacy- en informatiebeveiliging

Als maatschappelijke organisatie willen we zorgvuldig omgaan met informatie. De hack in 2022 onderstreepte het belang hiervan nog eens extra. Ons doel is om in lijn met de geldende wet- en regelgeving te zorgen voor adequate bescherming van zowel persoons- als bedrijfsgegevens. De mogelijke risico's en passende maatregelen hebben we beschreven in een beleidskader. In 2023 zullen we aan de hand van het control plan diverse acties nemen en audits uitvoeren. Zo volgen medewerkers die veel contact hebben met onze

klanten een training (opfriscursus) over de AVG wetgeving en voeren we een audit op de verwerkersovereenkomsten uit. Ten aanzien van informatiebeveiliging houden we een phishing mail campagne. Daarnaast gaan we medewerkers via intranet regelmatig informeren over het uitvoeren van beveiligingsupdates op de laptop en attenderen we hen op het opschonen van de mailbox, aangezien hier vaak persoonsgegevens in staan. Ook laten we een penetratietest op de ict infrastructuur uitvoeren.



“

We merken dat sturen op data steeds belangrijker wordt. Maar als je data niet compleet en correct is, dan kun je die niet gebruiken. Dat is een aandachtspunt voor de hele organisatie. Ook is het belangrijk dat de processen op orde zijn. Dat begint bij proceskennis op alle afdelingen. Om de processen voor iedereen te optimaliseren, willen wij inzetten op verdere digitalisering en automatisering. We werken graag samen met de organisatie om te kijken waar het digitaal werken nog verder ingezet kan worden. Om daarin te ondersteunen bieden we verschillende ontwikkelmogelijkheden om alle collega's up-to-date te houden.

Jacoline Teeuwen, medewerker functioneel beheer en informatiemanagement

Speerpunten



Huisvesten

- Versnellen van nieuwbouw
- Comfortabele woningen van goede kwaliteit
- Comfortabele betaalbare huizen



Vitaliseren

- Leefbare en veilige buurten
- Sociale samenhang in focuswijk Boveneind (Krimpen aan den IJssel)
- Structurele scootmobiel stallingen



Verduurzamen

- Verduurzamen van onze woningen
- Planmatig en projectmatig onderhoud
- Maatregelen voor lagere energiekosten

2023 staat in het teken van investeren



Dienstverlening

- Goede persoonlijke dienstverlening
- Waarmaken van onze klantbeloften
- Goede interne samenwerking



Samenwerking met anderen

- Duidelijke samenwerking met partnerorganisaties
- Transparante wederzijdse verwachtingen
- Nieuwe onderlinge prestatieafspraken



Interne organisatie

- Ontwikkeling van onze medewerkers
- De juiste persoon op de juiste plek
- Verankeren van hybride werken

Huisvesten

1.165

nieuwe
woningen
in 10 jaar



Gepland
onderhoud in

1500

woningen

22 miljoen euro
voor onderhoud



Vitaliseren



200

huurders helpen bij
langer zelfstandig
thuiswonen

Samenwerking met anderen

Samen werken
aan nieuwe
prestatieafspraken



Verduurzamen

Verduurzamen van

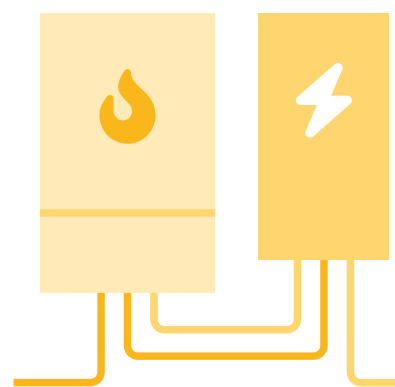
243

woningen



1000

huishoudens
blij maken met
zonnepanelen



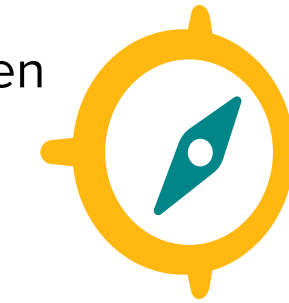
Hybride
warmtepomp
voor circa

60

woningen

Interne organisatie

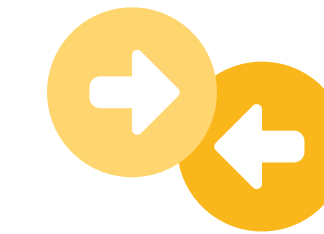
Presenteren
nieuwe
Koersplan



Gebruikmaken
van modern
Individueel
Keuze Budget



Samenwerken
vanuit 'ken jezelf,
ken de ander'



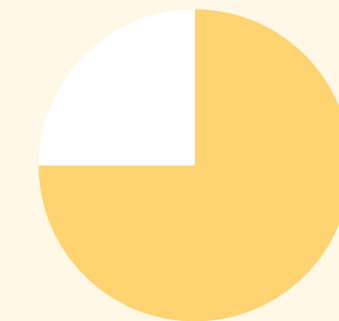
Verbeteren
privacy- en
informatie-
beveiliging

Dienstverlening

Streven naar

cijfer 8

op belangrijkste klantprocessen
door minimaal 75% van de klanten





Financiën

Als maatschappelijke organisatie willen we op een duidelijke manier inzicht geven in onze verwachte inkomsten en uitgaven voor 2023. Daarom is de begroting 2023 en de meerjarenbegroting 2023-2027 een belangrijk onderdeel van ons jaarplan. We laten zien welke keuzes we maken op basis van onze inkomsten en uitgaven, op welke manier we gehoor geven aan de maatregelen uit de Nationale Prestatie Afspraken (NPA) en wat de afschaffing van de verhuurdersheffing betekent voor onze investeringen. Dit hoofdstuk geeft een korte samenvatting van de begroting.

Zorgvuldige en realistische begroting

Door de afschaffing van de verhuurdersheffing vanaf 2023 komen er middelen vrij om versneld te gaan investeren in beschikbaarheid, betaalbaarheid en verduurzaming. Voor QuaWonen betekent deze afschaffing enerzijds dat de al bestaande ambities versneld kunnen worden uitgevoerd. Anderzijds is een dergelijke verandering in het financieel perspectief geen kwestie van het eenvoudig aanpassen van het investeringsbeleid. Het tijdstip waarop dit wetsvoorstel bekend werd, gaf ons niet genoeg mogelijkheden om nu al gericht bij te sturen als het gaat om de meerjaren-investeringsbegroting (MJIB). Kortom: we hebben meer tijd nodig om 'het geld uit te geven waar het nodig is'. We kiezen dan ook voor zorgvuldigheid en realisme bij het opstellen van de begroting.

Maatregelen uit de Nationale Prestatie Afspraken

De maatregelen die we uit de Nationale Prestatie Afspraken (NPA) hebben meegenomen in de begroting 2023 zijn:

- de eenmalige huurverlaging voor sociale minima, de gematigde huurverhoging en geen huurverhoging bij isolatiemaatregelen
- CV vervanging door een hybride warmtepomp

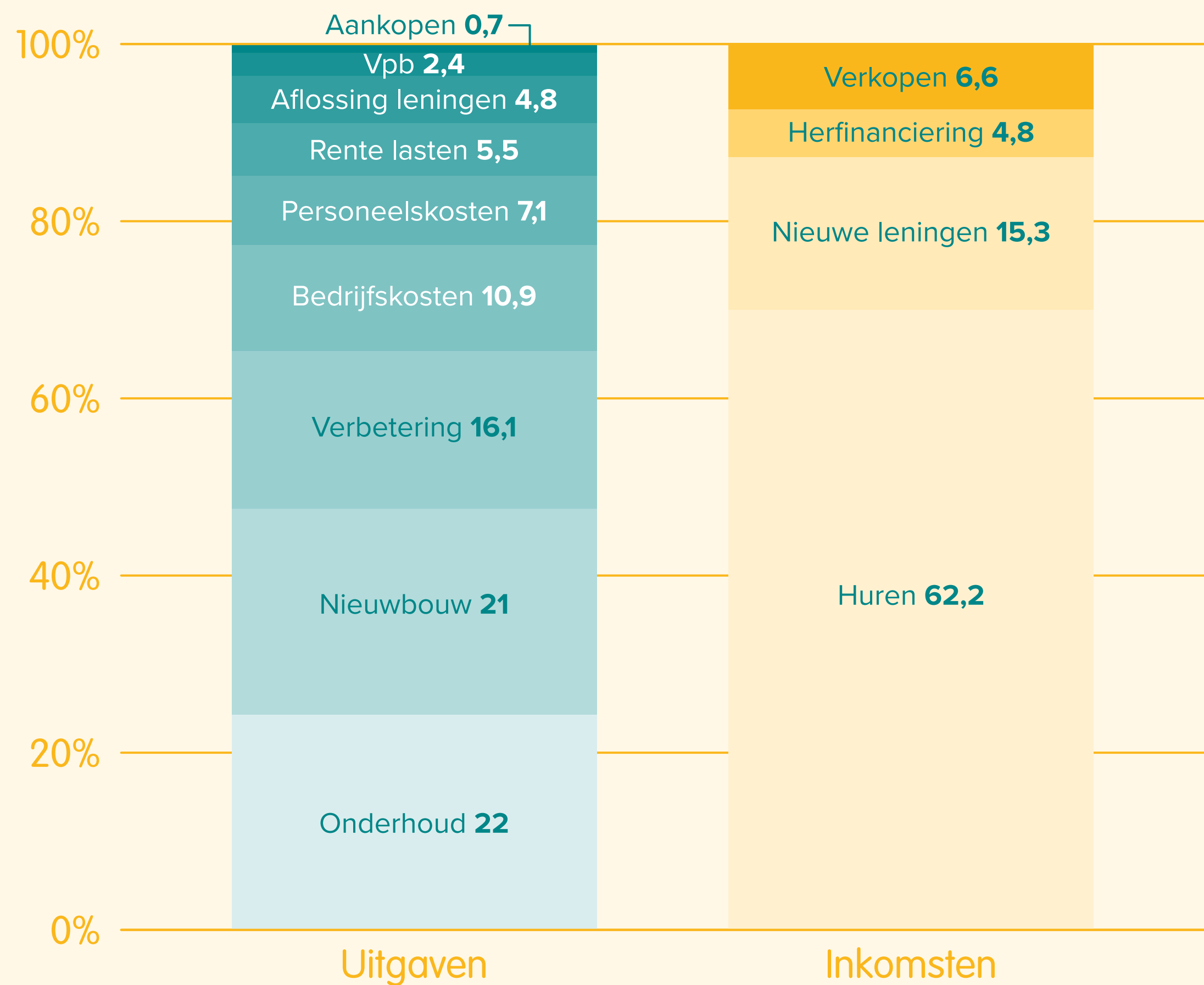
De overige afspraken met betrekking tot extra investeren in nieuwbouw en midden huurwoningen en woningen in slechte staat van onderhoud zijn nog niet ingerekend in deze begroting. We zullen deze vraagstukken in samenwerking met de gemeenten verder vorm gaan geven richting de MJIB 2024.

Portemonnee van QuaWonen in 2023

Het overzicht op de volgende pagina laat zien vanwaar we ons geld binnen krijgen (gele kolom) en waar we ons geld aan uitgeven (groene kolom). Meer dan de helft (65%) van de uitgaven gaat naar nieuwbouw, onderhoud en verbeteren, de bedrijfs- en personeelskosten bedragen ongeveer 20% van de uitgaven en de overige 15% gaat naar de rente, aflossing van leningen en de vennootschapsbelasting. De inkomstenkant bestaat voor ruim 70% aan huur, 10% verkoop van woningen en de overige 20% zijn leningen.



Uitgaven en inkomsten 2023 (in miljoenen euro's)



Ontwikkeling financiële ratio's

De tabel hiernaast geeft de geprognosticeerde waarden van de financiële ratio's voor de komende vijf jaren. Alle ratio's vallen de komende jaren binnen het gestelde financieel normenkader 2023 van QuaWonen.

Prognose financiële ratio's, DAEB en niet-DAEB

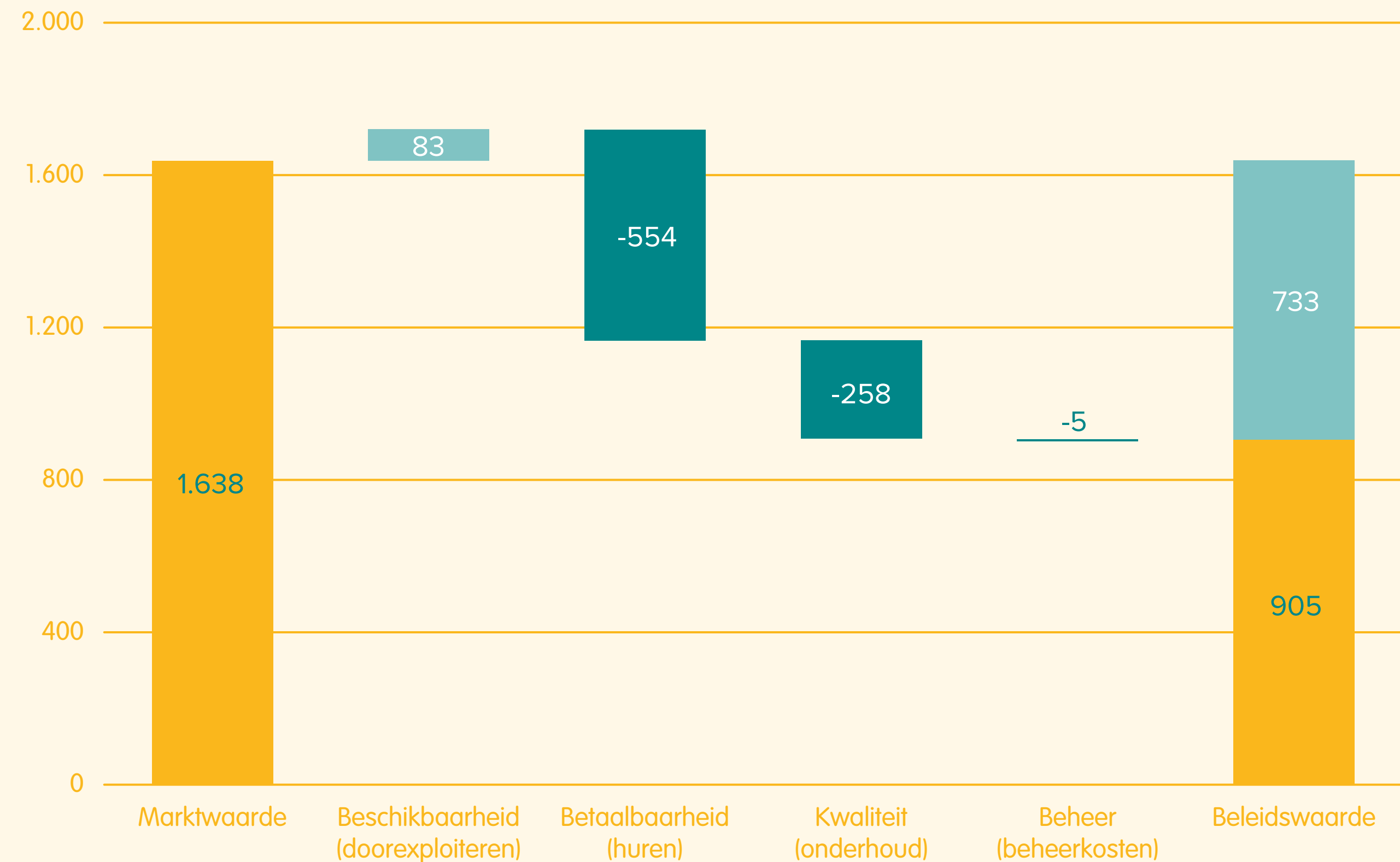
	Norm	Realisatie 2021	Prognose 2022	2023	2024	2025	2026	2027
Solvabiliteit (beleidswaarde, DAEB)	≥ 20	48,9	61,2	60,5	59,6	58,9	57,6	55,3
Solvabiliteit (beleidswaarde, niet-DAEB)	≥ 40	56,5	55,5	55,2	55,8	56,2	55,7	55,4
ICR, DAEB	$\geq 1,6$	2,6	3,4	3,7	3,7	3,5	3,6	3,2
LTV (beleidswaarde, DAEB)	≤ 80	48,4	38,5	39,9	40,8	41,2	42,9	44,4
Dekkingsratio (marktwaarde)	≤ 70	27,7	19,6	19,7	20,4	20,8	21,7	22,7
Onderpandratio	≤ 70	26,9	19,5	19,7	20,4	20,8	21,7	22,7

Maatschappelijke bestemming van ons vastgoedbezit

Het vastgoedbezit is gewaardeerd tegen de marktwaarde in verhuurde staat. QuaWonen realiseert echter niet de marktconforme kasstromen. Dit komt doordat we een deel van ons vastgoed aanwenden voor sociale huisvesting. Om hier inzicht in te krijgen berekenen we de beleidswaarde.

De marktwaarde van ons vastgoed bedraagt voor de start van het begrotingsjaar 2023 1,6 miljard. De beleidswaarde bedraagt voor de start van het begrotingsjaar 0,9 miljard. Dat betekent dat de beleidswaarde ruim 700 miljoen lager ligt dan de marktwaarde; dit bedrag is dus de maatschappelijke bestemming van ons vastgoedbezit.

Van marktwaarde naar beleidswaarde (in miljoenen euro's)



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.nl

November 2022

Uitgave

QuaWonen

Eindredactie en vormgeving

Leene Communicatie

Fotografie

Coverfoto: Wijntjes Fotografie

Beeldbank QuaWonen

Fotografie Van Der Torren

