

# Jaarplan 2025



Goed wonen in de Krimpenerwaard

QuaWonen

# Inhoud

3	Voorwoord
4	QuaWonen in 2025
5	Doelstellingen 2025
20	In vogelvlucht door 2025
21	Financiën

7



Qua Huisvesten

9



Qua Huisvesten Plus

11



Qua Verduurzamen

13



Qua Samenleven

15



Qua Dienstverlening

17



Qua Samenwerken



# Voorwoord van de bestuurder

**Bij QuaWonen geloven we in het voortdurend verleggen van grenzen om de woonbehoeften in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel te vervullen. De woonopgaven waar we voor staan, zijn groot en veranderen snel. We willen niet alleen meer woningen toevoegen, maar ook een omgeving creëren waar mensen zich thuis voelen. Daarom hebben we in 2025 heldere doelen gesteld om onze koers verder te versterken. Dit doen we samen met onze bewoners, partners en collega's, waarbij onze vernieuwde kernwaarden centraal staan; GeWoon Duidelijk, Luisteren, en Ontdekken vormen het fundament van alles wat we doen en spelen een cruciale rol in het verbeteren van onze samenwerking.**

3



**Duidelijk** staat voor heldere communicatie, zodat iedereen binnen én buiten QuaWonen precies weet wat er van hen verwacht wordt. Dit bevordert een efficiënte samenwerking en voorkomt misverstanden. **Luisteren** zorgt ervoor dat we niet alleen de behoeften van onze bewoners en partners goed begrijpen, maar ook elkaar intern beter aanvoelen. Door actief te luisteren, ontdekken we waar we kunnen verbeteren en vinden we samen oplossingen voor de uitdagingen die we tegenkomen. Met **Ontdekken** creëren we ruimte voor innovatie, waarbij we samen nieuwe mogelijkheden verkennen en grens-verleggende ideeën ontwikkelen die onze organisatie sterker maken.

In 2024 zijn we gestart met ons Koersplan voor 2024 – 2027. Die opgaves zijn in 2025 nog steeds hetzelfde.

Waar gaan we ons in 2025 vooral op richten? Naast de kernwaarden te presenteren, die eerder genoemd zijn, bouwen we verder aan een prettige woon-omgeving waarin iedereen zijn bijdrage levert. Dit doen we door transparantie, wederzijds begrip en vernieuwende ideeën te omarmen. Samen werken we elke dag aan verbetering, zodat we voor onze bewoners en onze partners steeds een stap verder kunnen gaan. Met een nieuw kabinet wachten we af wat de nieuwe plannen voor ons gaan betekenen. Ondanks dat er accentverschillen zullen zitten in deze plannen, blijven woningbouw en verduurzaming aandachtspunten.

We stellen ons flexibel op, zodat we kunnen acteren op de nuances in deze akkoorden. Want de opgave is groot, de woningnood is groot en de middelen zijn beperkt. We zullen onze creativiteit in zetten voor efficiënte oplossingen. Door te ontdekken en open te staan voor innovatie en nieuwe ideeën kijken we met elkaar naar de toekomst.

Deze uitdaging kunnen we niet alleen aan. Samenwerking is essentieel. Het project De Zellingen is een uitstekend voorbeeld van hoe we samen met de gemeente en zorgpartners de handen ineenslaan. Het zal een goede samenwerking en veel creativiteit van alle betrokken partijen vergen om dit project te realiseren. Daarnaast ontwikkelen we een toolkit voor doorstroming en zetten we de eerste stappen richting maatwerkwoon. Om het samenleven in onze wijken te waarborgen, intensiveren we dit jaar onze aanpak van woonfraude, overlast en ondermijning. Samen met partners zoals de gemeente, politie en andere corporaties krijgen we steeds meer inzicht in gedrag, richtlijnen en de beste handelwijzen. Dit jaar staat voor QuaWonen de visitatie op de agenda. Dit is een uitstekend moment om inzicht te krijgen in de verwachtingen van onze maatschappelijke partners en huurders, en hoe zij onze samenwerking ervaren. Op basis hiervan kunnen we onze dienstverlening verder verbeteren. Stap voor stap werken we zo aan de opgave voor de toekomst. Het lijkt een grote uitdaging. Hoe gaan we dit allemaal doen?

[Samen \(ge\)woon grenzen verleggen.](#)

Dat is wat ons drijft.

**Dennis Gerlof**  
**Directeur – bestuurder QuaWonen**



# QuaWonen in 2025

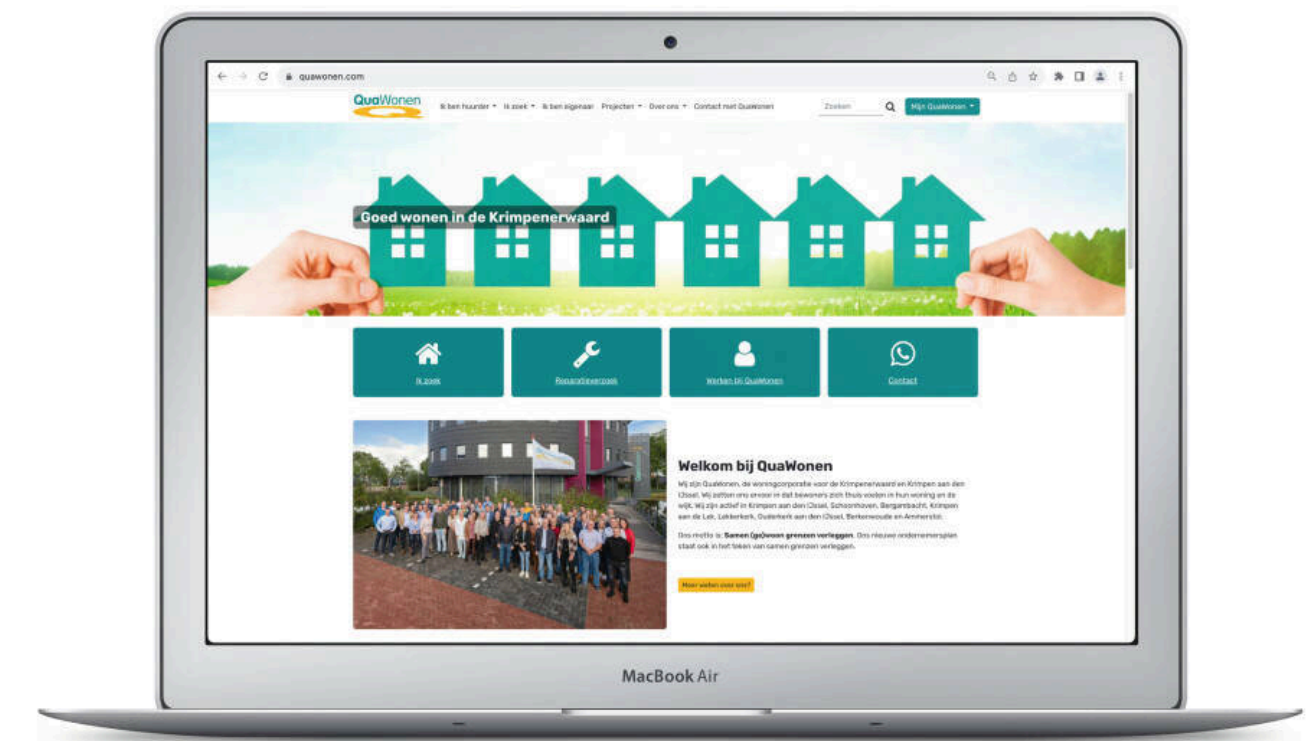
## Missie

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](http://www.quawonen.com)**.



# Doelstellingen 2025

## Wat hebben we te doen? Onze doelstellingen voor 2025 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 2025 hebben we...

- 54 nieuwbouwwoningen opgeleverd.
- 135 woningen in aanbouw in 4 projecten.
- meer locaties in beeld om onze woningen op te bouwen.
- een keuze gemaakt in ons aanbod voor middeninkomens.

### **Huisvesten Plus** Wonen met een plus

Eind 2025 hebben we...

- een gereedschapskist voor doorstroming gerealiseerd die bijdraagt aan het passend wonen met o.a. goede begeleiding van mensen die dit nodig hebben.
- een intentieovereenkomst voor maatwerkwoon getekend, zodat ook mensen die niet kunnen aarden in een reguliere woonomgeving goed (begeleid) kunnen wonen.
- ongeveer 150 woningen aangepast zodat mensen langer zelfstandig thuis kunnen wonen.

### **Verduurzamen** Natuurlijk duurzaam

Eind 2025 hebben we...

- 3 projecten opgestart met 147 woningen.
- 8 projecten afgerond: 237 woningen verbeterd.
- bij 500 woningen enkel glas of verouderd dubbel glas vervangen door HR++.
- 12 woningen in 4 complexen verduurzaamd bij onderhoud door onze RGS partners.
- op 400 woningen zonnepanelen gelegd.
- de vernieuwde duurzaamheidsstrategie omgezet in de eerste acties.
- 128 Cv-ketels hybride gemaakt d.m.v. warmtepompen.

## **Samenleven** Een fijne buurt

Eind 2025 hebben we...

- een waardering van 7,3 gekregen van onze huurders over hun woonomgeving.
- de BuurtKamer Vijverhoek gerenoveerd, zodat het voor verschillende doelgroepen een fijne plek is om elkaar te ontmoeten.
- geëxperimenteerd met digitale platforms om bewoners onderling te verbinden.
- ondermijning en woonfraude beter aangepakt.
- een visie op wat qua plaatsing van woningzoekenden verstandig is in de minst veerkrachtige wijken.

## **Dienstverlening** Persoonlijk en nabij

Eind 2025 hebben...

- een waardering van een 8,0 of hoger gekregen van onze huurders voor onze dienstverlening in de Aedes benchmark.
- betere digitale dienstverlening voor onze huurders, door bv. meer kanalen aan te bieden om ons te bereiken.
- meer draagvlak en participatie van huurders door ons geïmplementeerde nieuwe participatiemodel.

## **Samenwerking** Samen grensverleggend

Eind 2024 hebben we...

- een prettige werkplek voor alle collega's zowel op ons kantoor in Bergambacht als in de wijk die door de collega's gemiddeld met minimaal een 8 beoordeeld wordt.
- een nieuwe manier van HR-gesprekken voeren die meer gericht is op ontwikkeling en onze koersplandoelen.
- goede samenwerking in alle klantprocessen.
- meer inzicht in wat onze maatschappelijke partners van ons verwachten uit de visitatie.
- onze kernwaarden geïmplementeerd en doorleefd.





# Qua Huisvesten

Vlot en goed onder dak



Een betaalbaar dak boven je hoofd, dat lijkt zo vanzelfsprekend. Want wonen is net zo'n basisbehoefte 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 2025 zetten we daarom in op de volgende acties:**

**Volume maken**

De woningnood is onverminderd groot, dus zetten we onze middelen maximaal in om nieuw te bouwen. Tot en met 2034 hebben we de plannen klaar staan om ongeveer 70 miljoen per jaar te investeren in nieuwbouw en verduurzaming. In gemeente Krimpen aan den IJssel leveren we in 2025 Centrum Zuid op en hebben we tot 2034 nog ongeveer 400 woningen in de planning. In gemeente Krimpenerwaard is het aandeel sociale huur laag en wil QuaWonen als grootste sociale huisvester haar rol pakken door zo'n 950 woningen te bouwen tot 2034. In 2025 leveren we 54 nieuwbouwwoningen op en hebben we nog eens 135 woningen in aanbouw in 4 verschillende projecten. Bij herstructurering bouwen we meer woningen terug, om nog meer huishoudens te huisvesten. Een mooi voorbeeld is Centrum Zuid: We realiseren meer woningen én meer groen. We hebben de potentie van optoppen in kaart, in 2025 willen we kijken of we op deze manier extra woningen kunnen toevoegen. Daarna willen we ook het splitsen van woningen in beeld brengen.

**Voor de juiste doelgroep**

Doordat we steeds meer 1- en 2-persoonshuishoudens plannen en het steeds vaker ouderen betreft, die een passend woning zoeken, zetten we met name in op het bouwen van gelijkvloerse woningen met lift. We zoeken in Krimpenerwaard naar mogelijkheden om zorgappartementen te bouwen.

**Balans tussen investeringen en inkomsten**

We investeren veel en we moeten dit geld voor het grootste gedeelte bijlenen. Dit kan niet eindeloos doorgaan. Omdat bijna al onze inkomsten uit huur komen, zijn we in 2024 gestart met het opnieuw bekijken van de huurprijzen van onze woningen en het vormen van nieuw beleid dat bijdraagt aan betaalbaarheid, beschikbaarheid (voldoende geld om te investeren) en leefbaarheid (goede samenstelling van wijken). Dit zal in 2025 zijn beslag krijgen. Ook middeninkomens komen steeds minder goed aan bod op de woningmarkt. QuaWonen heroverweegt haar keuze in inzet voor middeninkomens.

**GeWoon Ontdekken**

Projectleider Bernhard "Het geeft me een goed gevoel om als projectleider te werken aan de Koningin Julianastraat, waar we voldoende 2-kamer appartementen bouwen in een lagere huurcategorie. Deze woningen zijn geschikt voor zowel jongeren (starters) als senioren (doorstromers), en bieden passende huisvesting voor beide groepen."





# 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 vergrijsst 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 onverwachts in een nieuw land hun draai moeten vinden. 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.



## Wij 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 2025 zetten we daarom in op de volgende acties:

## Wonen met een zorg

Voor veel mensen begint prettig wonen met een goede woning.

Sommige mensen hebben meer nodig om fijn en veilig te kunnen wonen. Dit kan gaan om technische voorzieningen in en rond het huis, of om sociale en organisatorische structuren die helpen om zelfstandig te blijven. Vaak is dit een samenwerking, waarbij QuaWonen zorgt voor de woningen en andere partijen in zorg en welzijn de nodige ondersteuning bieden, zowel individueel als voor groepen, afhankelijk van de doelgroep.

Samen met deze partners werken we aan woonvormen die zijn toegepast op de behoefte in ondersteuning van de bewoner. Maar een belangrijke voorwaarde is dat de ontwikkeling die we in gang zetten, een antwoord geeft op een geconstateerde behoefte (in de woonzorgvisies die op lokaal en regionaal niveau zijn opgesteld). Als expert in huisvesting zijn wij bereid om zowel vernieuwende als vertrouwde woonvormen te realiseren. Deze vormen zullen wel moeten aansluiten bij wat er nodig is in de gemeenschap en ruimte bieden aan de mensen die niet op andere wijze in hun eigen woon- en zorgbehoefte kunnen voorzien.

We werken aan twee concepten: “gemengd wonen” en “maatwerkwoon”. Bij “gemengd wonen” streven we naar een mix van bewoners die hulp nodig hebben en bewoners die kunnen helpen. Dit doen we op eigen initiatief.

“Maatwerkwoon” is een woonlocatie net buiten de bebouwde kom voor mensen die niet in een gewone woonomgeving kunnen wonen. Dit doen we op uitnodiging van de gemeente Krimpenerwaard. In 2025 tekenen we de intentieovereenkomst en plaatsen we hopelijk de woningen. Daarnaast praten we met zorgpartners over het ontwikkelen van woonzorgcomplexen.

## Huisvesten met een plus

Het Koersplan zet ook in op Wonen met een plus: diensten en woonconcepten die we met partners ontwikkelen om passend wonen voor meer doelgroepen mogelijk te maken. Daarbij ontwikkelen we o.a. een gereedschapskist met netwerkpartners die inzet op doorstroming en woningaanpassingen, de realisatie van woonzorgconcepten en goede afspraken over begeleiding van uitstromers en statushouders. We beloven extra persoonlijke begeleiding, service en communicatie voor senioren en anderen die meer of iets anders nodig hebben.

## Langer zelfstandig thuis

We gaan door met hulp bieden aan bewoners om langer zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. We doen woningaanpassingen bij ongeveer 150 woningen voor huurders die niet onder de wmo vallen en het zelf niet kunnen regelen. Zo blijven onze woningen geschikt voor alle leeftijden. We plaatsen ook genoeg scootmobielbergingen, zodat scootmobiel veilig bij de woning kunnen staan.

### GeWoon Luisteren

Opzichter Herman: “Als opzichter Langer Zelfstandig Thuis geeft het echt voldoening om het voor bewoners makkelijker én veiliger te maken zodat ze thuis in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Door gewoon te luisteren naar hun behoeften en waar nodig aanpassingen in of aan de woning te doen. Soms kan het plaatsen van een beugel of aanpassen van een drempel al helpen, een andere keer is er meer nodig. Het is de persoonlijke benadering die het werk zo waardevol maakt.”



# 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 en 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 2025 zetten we daarom in op de volgende acties:**

### **Minst duurzame woningen het eerst verduurzamen**

De duurzaamheidsopgave is een belangrijke opgave voor QuaWonen. Allereerst ligt onze focus op het verduurzamen van de woningen met een energielabel E, F of G. In 2025 starten we met het verduurzamen van ongeveer 150 woningen en ronden we de verduurzaming van ongeveer 250 woningen af. Door sloop en nieuwbouw worden nog eens 50 woningen minder zuinige woningen vervangen door zuinige nieuwbouwwoningen. Daarnaast plaatsen we in ongeveer 500 woningen HR++glas. Zo willen we eind 2025 nog maximaal 500 woningen met een energielabel E,F of G hebben. Die 500 woningen staan op de planning om in 2026-2028 verduurzaamd te worden, zodat in we 2029 alleen nog woningen met energielabel D of hoger hebben.

Na de pilot met warmtepompen, pakken we nu door. Steeds vaker worden standaard CV-ketels vervangen voor het duurzame alternatief van een hybride warmtepomp. QuaWonen zet extra expertise in om deze meer complexe vervangingen goed te laten verlopen. In 2025 gaat dit om ongeveer 128 CV-ketels. En natuurlijk gaan we door met het leggen van zonnepanelen; ook in 2025 leggen we weer op 400 woningen zonnepanelen.

### **Nieuwe thema's, een nieuwe strategie**

In 2025 zijn we volop bezig met het verduurzamen, maar tegelijk denken we beleidsmatig na over hoe we duurzaamheid in de verdere toekomst zien. In 2024 zijn we al begonnen met het maken van een nieuwe duurzaamheidsvisie. Dit werken we, in samenwerking met huurders en medewerkers, in 2025 uit tot een duurzaamheidsprogramma. Daarin wordt helder hoe we thema's als klimaatadaptatie, hittestress, biodiversiteit en circulariteit een plek willen geven in onze bedrijfsvoering en (renovatie of nieuwbouw) van gebouwen.

#### **GeWoon Ontdekken**

Adviseur Vastgoedbeheer Arjan: "Bij QuaWonen zijn we trots op onze inzet voor duurzaamheid en het welzijn van onze huurders. Het aanbieden van warmtepompen is een belangrijke stap in het verlagen van de energierekening en het verhogen van het wooncomfort. Door te investeren in groene technologieën dragen we niet alleen bij aan een beter milieu, maar zorgen we er ook voor dat onze huurders profiteren van lagere woonlasten en een hoger leefcomfort. Samen bouwen we aan een duurzame toekomst."



# 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 buurniveau. 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 te maken.**

In 2025 zetten we daarom in op de volgende acties:

### Fijne buurt, brede aanpak

Het Koersplan zet in op een onverminderd fijne buurt. De gemiddelde waardering voor de woonomgeving blijft minstens op een 7,3. Om dit te doen moeten we waardering van de huurders goed en grondig onderzoeken en analyseren, zodat team Sociaal Beheer gericht en effectief kan werken om de 7,3 te behouden. Met behulp van data willen we meer inzicht krijgen wat bijdraagt aan het succes van een prettige woonomgeving. Daarbij werken we volop samen met partners en bewoners; hoe kan iedereen zijn eigen bijdrage leveren aan fijne buurten.

Ook de aanpak van woonfraude, overlast en ondermijning intensiveren we om prettig samenleven te waarborgen. In onze algemene voorwaarden beschrijven we duidelijker welk gedrag we niet acceptabel vinden en wat we hiertegen doen.

### Ontmoeten en verbinden

QuaWonen blijft 'ontmoeten' bevorderen, bijvoorbeeld in de Buurtkamers. We renoveren de Buurtkamer Vijverhoek. We experimenteerden in 2024 met digitale platforms om bewoners onderling te verbinden, om leefbaarheidsvraagstukken te ontdekken en om partners aan de uitdagingen verbinden. In 2025 geven we dit een vervolg.

### Goede plaatsing woningzoekenden

Om wijken leefbaar te houden bekijkt QuaWonen hoe wij kunnen inzetten op een goede plaatsing in minder veerkrachtige wijken, zodat de woningzoekende en de buurt of het complex goed matchen.

### Leefbaarheid

QuaWonen heeft een leefbaarheidsfonds. Vanuit dit fonds worden bewonersinitiatieven gefinancierd, die de buurt schoner, veiliger en/of gezelliger maken. Dit fonds wordt meer gepromoot en nadrukkelijker gekoppeld aan de doelen uit de buurtplannen. Daardoor kijken we nog beter naar de specifieke buurten om te bepalen welke inzet nodig is.

### GeWoon Duidelijk

Programmabeheerder Buurtkamer Brigitte gelooft in de kracht van lokale ontmoetingen: "Onze buurtkamers in de Krimpenerwaard en Krimpen aan den IJssel bieden bewoners, vrijwilligers en organisaties een plek om samen te komen. Ik ben trots op hoe onze buurtkamers bijdragen aan verbinding: mensen vinden elkaar, bouwen vriendschappen op en zorgen samen voor hun buurt."





# 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 echt 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 2025 zetten we daarom in op de volgende acties:



### Dienstvoering blijven verbeteren

Een persoonlijke en goed georganiseerde dienstverlening is essentieel voor onze huurders. We zijn er trots op dat onze huurders ons een 8 of hoger geven in de Aedesbenchmark. Dit mooie cijfer houden we graag vast.

Om onze dienstverlening voor huurders te verbeteren, analyseren we data. En voeren we op basis hiervan verbeteringen door in onze dienstverlening. We onderzoeken hoe we huurders beter digitaal kunnen bedienen en bieden nieuwe manieren aan huurders om contact met ons te onderhouden. Ook vernieuwen we onze klantwaarden en visie op klantdienstverlening, zodat deze goed aansluit bij ons koersplan en de huidige tijd en klanten nog beter bediend worden.

### Nieuwe vormen van participatie

Samen met onze huurders, het COH, lokale huurdersverenigingen en collega's gaan we onderzoeken en bedenken hoe we onze huurders op meerdere manieren kunnen betrekken bij ontwikkeling van nieuw beleid, inspraak op besluitvormingen en aanpak van projecten. Dit is een grote uitdaging waarbij het van belang is om iedereen vroegtijdig aan boord te hebben en houden. Het doel is om beter samen te werken op basis van de wensen van huurders en wat hun buurt nodig heeft.

#### GeWoon Ontdekken

Beleidsadviseur Leon: "Volgend jaar blijven we hard werken om onze goede service te houden en nog beter te maken. We gaan nieuwe initiatieven proberen om beter te praten met onze huurders en hun ideeën meer te gebruiken. Ook gaan we investeren in digitale communicatie-oplossingen om sneller en makkelijker in contact te komen met de bewoners. We willen dat huurders zich nog meer gehoord en gewaardeerd voelen, en dat ze op QW kunnen rekenen als een betrouwbare en betrokken partner."



# Qua Samenwerken

Samen grensverleggend



Steeds meer woonopgaven vragen om een grotere aanpak dan wij als QuaWonen alleen kunnen dragen. Een veranderende doelgroep, klimaatadaptaties, zorgwonenwensen. 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.

Onze nieuwe kernwaarden helpen ons hierbij. Ze vormen de basis van alles wat we doen. GeWoon Duidelijk, GeWoon Luisteren en GeWoon Ontdekken zijn de waarden die onze samenwerking versterken, zowel intern als met bewoners en externe partners.






### 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 2025 zetten we daarom in op de volgende acties:



### Een prettige werkplek

Om ons Koersplan waar te maken, hebben we elkaar nodig. Het vraagt ontwikkeling van iedereen en ook het aantrekken en behouden van de juiste mensen om onze ambities te realiseren. Aantrekkelijk werkgeverschap betekent ook een goede werkplek voor iedereen, waar je veilig kunt werken. Ons hoofdkantoor in Bergambacht is vernieuwd en in 2025 zorgen we dat ook de medewerkers die meer in de wijken en buurten werken een werkplek hebben die voldoet aan onze normen. Ons doel is dat gemiddeld collega's hun werkplek met een 8 of hoger beoordelen.

In 2024 ontwikkelden we ons waardenstatement, als onderdeel van het cultuurprogramma. Het biedt een basis voor de werving en ontwikkeling van onze medewerkers. Als gevolg hiervan vernieuwen we de HR-cyclus en voeren we in 2025 op een andere manier gesprekken met onze medewerkers, die meer aansluiten bij onze doelstellingen. Onze vernieuwde kernwaarden (zie kader) geven houvast in het aannemen en ontwikkelen van medewerkers. Ze geven ook richting aan samenwerking tussen collega's. We helpen collega's hierbij door een trainings- en ontwikkelprogramma.

### Samenwerkend vernieuwen

We blijven intern (ge)woon grenzen verleggen. Door betere samenwerking, bijvoorbeeld tussen wonen en vastgoed, willen we nog meer klanten in één keer goed bedienen. "Samen voor de klant" noemen we dat. Onze kernwaarden zullen hierbij de basis vormen: heldere communicatie vanuit Duidelijkheid, begripvolle samenwerking door Luisteren en het voortdurend verkennen van nieuwe mogelijkheden via Ontdekken. Daarnaast gaan teams aan de slag gaan met "continu verbeteren" van processen, zodat we nog meer klantgericht en efficiënt samenwerken. Ook ontwikkelen we onszelf het beter samenwerken in (afdelingsoverstijgende) projecten.

Intern versterken we het eigenaarschap op data en digitalisering. Waar dit eerder meer een bijzaak was, wordt dit steeds crucialer voor goede klantdienstverlening, efficiënte bedrijfsvoering en het beheersen van onderhoudskosten.



## Samenwerken met onze omgeving

Iedere 4 jaar worden woningcorporaties gevisiteerd. Voor ons is 2025 weer een jaar van visitatie, een gelegenheid om op te halen bij huurders en partners hoe zij aankijken tegen de prestaties van QuaWonen. Daar leren we ongetwijfeld weer van.

## Onze nieuwe kernwaarden

Met onze nieuwe kernwaarden GeWoon Duidelijk, GeWoon Luisteren en GeWoon Ontdekken creëren we een werkomgeving waarin helderheid, begrip en innovatie centraal staan. Door duidelijk te communiceren, te luisteren naar de wensen van bewoners en collega's en open te staan voor nieuwe ideeën, zorgen we ervoor dat we grensverleggend blijven in alles wat we doen.

**"Samen duidelijk, luisterend en ontdekkend grenzen verleggen. Elke dag een stap verder – voor elkaar en onze bewoners."**

In 2025 richten we ons op interne samenwerking, geleid door onze kernwaarden. Door duidelijke communicatie en afspraken verbeteren we de afstemming tussen teams en stroomlijnen we processen. Door naar elkaar te luisteren en feedback te verwerken, versterken we de samenwerking en ondersteunen we elkaar bij projecten. Met een open blik blijven we ontdekken en ontwikkelen, van het vernieuwen van werkplekken tot intensievere samenwerking tussen afdelingen. Zo bouwen we dagelijks aan een sterkere organisatie voor ons gezamenlijke doel."



# In vogelvlucht door 2025

Naast de speerpunten voor 2025 om QuaWonen op en top draaiende te houden, gaan we in 2025 ook...



... **54**  
nieuwbouwwoningen  
**opleveren**  
in Centrum Zuid  
(Blok D, Bleuland).



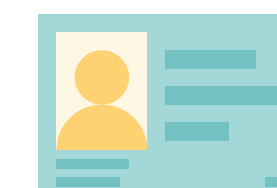
... **38**  
scootmobielplekken  
realiseren

... circa

**11000**  
**reparaties** uitvoeren. Dat  
is elk jaar 100 reparaties  
meer dan het jaar ervoor  
(vanaf 2019).



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



... op  
**400**  
woningen  
zonnepanelen  
plaatsen



... **8**  
**verduurzamingsprojecten**  
afroonden en zijn er 237 woningen  
verbeterd.

... **45** miljoen  
**investeren** in huisvesten



... **2**  
verduurzamingspr-  
ojecten met 147  
woningen  
**opstarten**  
(Bomen- en  
Sportbuurt, Allegro  
e.o.)



... **148** woningen  
bouwen in 3 projecten  
(Kon. Julianastraat, K-5  
Locatie, Merelstraat)



# Financiën

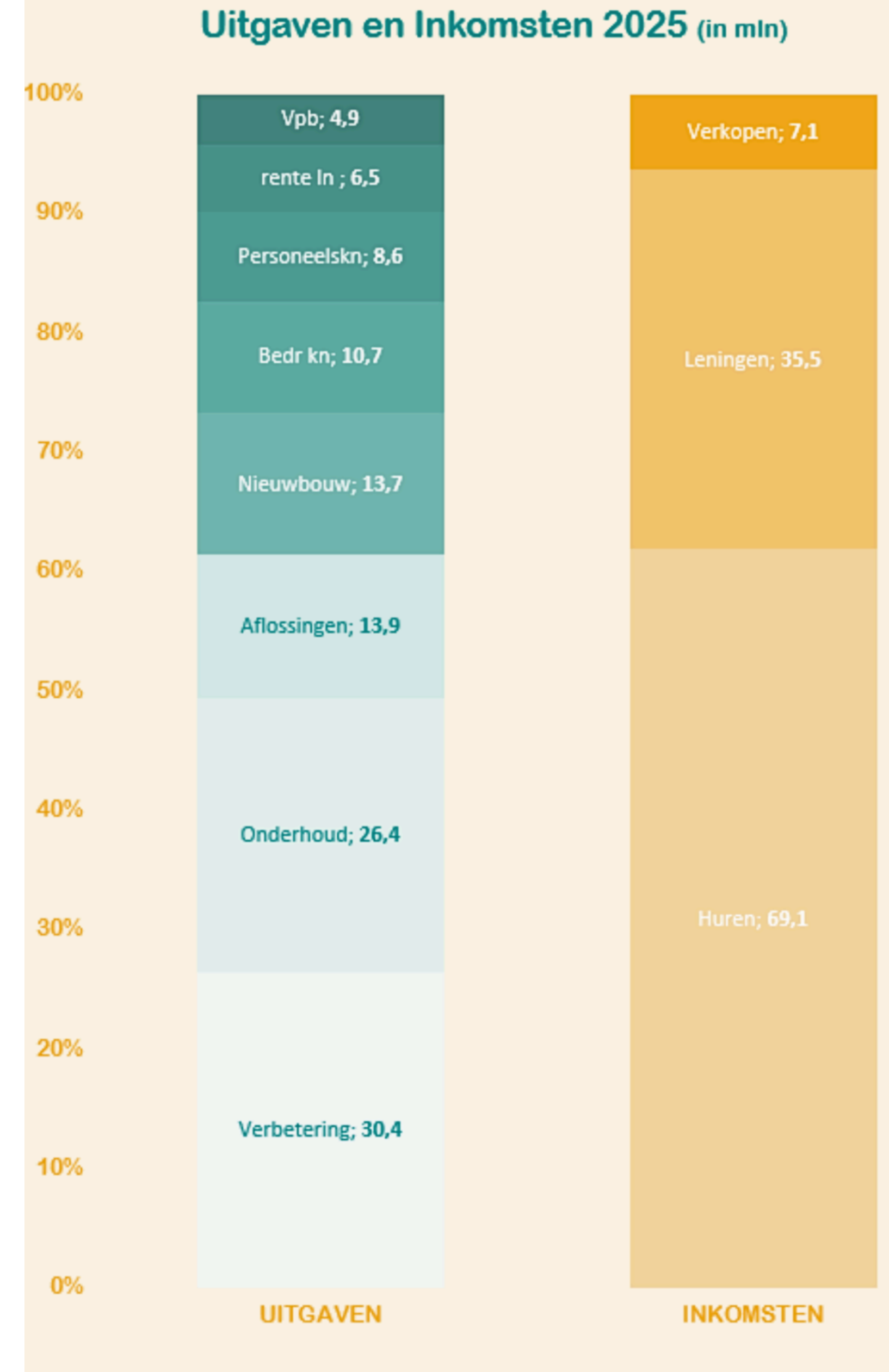
Als maatschappelijke organisatie willen we transparant zijn over onze financiën en daarom willen we in het jaarplan een helder beeld schetsen van onze verwachte inkomsten en uitgaven voor 2025. Op basis van wat er qua financiën binnenkomt en wat eruit gaat, laten we zien welke keuzes we maken voor de komende tijd. Dit hoofdstuk geeft een beknopte samenvatting van de begroting voor het komend jaar en de meerjarenbegroting.

## 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 vanaf 2024 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 2025

De grafiek hiernaast laat zien hoe ons geld binnenkomt (groene kolom) en waar we ons geld aan uitgeven (blauwe kolom). 61% van de uitgaven gaat naar nieuwbouw, onderhoud en verbeteren. De bedrijfs- en personeelskosten bedragen ongeveer 21% van de uitgaven en de overige 19% gaat naar rente, aflossing van leningen en de vennootschapsbelasting. De inkomstenkant bestaat voor ruim 62% aan huur, 32% aan leningen en de overige 6% aan verkoop van woningen.



## Ontwikkeling financiële ratio's

De tabel hieronder geeft de geprognosticeerde waarden van de financiële ratio's voor de komende tien jaren weer. Deze vallen binnen het gestelde financiële normenkader, waarmee gesteld kan worden dat er op de lange termijn voldoende middelen beschikbaar zijn om de ambities van QuaWonen waar te kunnen maken.

### Prognose financiële ratio's, DAEB

	norm	Realisatie 2023	Prognose 2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034
Solvabiliteit (beleidswaarde, DAEB)	$\geq 30$	53,0	67,1	65,8	63,7	62,0	59,7	58,3	56,5	55,0	54,0	54,2	53,2
Solvabiliteit (beleidswaarde, niet-DAEB)	$\geq 30$	53,6	55,0	55,1	54,9	54,0	53,4	54,2	54,7	54,7	53,9	53,5	54,6
ICR, DAEB	$\geq 1,6$	3,9	3,24	2,81	2,78	2,61	2,56	2,18	2,28	1,85	1,71	1,62	1,19
LTV (beleidswaarde, DAEB)	$\leq 70$	47,3	32,9	34,3	36,5	38,5	40,8	42,1	43,5	44,9	45,5	45,2	46,5
Dekkingsratio (marktwaarde)	$\leq 70$	21,6	18,3	19,4	21,1	22,4	23,9	24,9	25,8	26,7	27,2	26,9	27,7
Onderpandratio	$\leq 70$	21,6	18,3	19,4	21,1	22,4	23,9	24,9	25,8	26,7	27,2	26,9	27,7

## 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](mailto:info@quawonen.com)

**Website** [www.quawonen.com](http://www.quawonen.com)

November 2024

