

Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop | Nu en in de toekomst

Ondernemingsplan 2019-2023
Woningstichting Nieuwkoop



WONINGSTICHTING NIEUWKOOP



Voorwoord

2 | Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop | Nu en in de toekomst

Nieuwkoop is een geliefde gemeente om te wonen. Als je er rondfietst, wandelt of over het water roeit - zoals ik zelf graag doe - dan begrijp je waarom mensen die er eenmaal wonen er blijven wonen. Je snapt ook dat mensen die er nog niet wonen, er graag willen wonen. Er staan prachtige woningen in alle soorten, maten en prijzen. De ligging is prachtig, in het groen en aan het water, met de grote steden op schootsafstand. Voor de stedelingen is het verrassend dat je midden in de Randstad zo ontspannen kunt wonen.

Maar “elk voordeel heb z’n nadeel”. Juist in populaire gebieden stijgen de prijzen. Koopwoningen die voorheen werden bewoond door huishoudens met een modaal inkomen of lager, worden bij leegkomst verkocht voor een prijs die voor die groep al lang niet meer is op te brengen. Gelukkig hebben we de afgelopen decennia een degelijke sociale woningvoorraad opgebouwd. Maar daarvan komen maar weinig huizen beschikbaar. Dat komt gelukkig vooral omdat bewoners huren naar tevredenheid. Het komt helaas ook omdat sommige huurders wel graag willen verhuizen, maar geen passend alternatief vinden. Door de stijgende prijzen en het tekort aan

doorstroming komen weinig woningen beschikbaar voor jongeren en startende gezinnen.

Daar ligt dus een schone taak voor Woningstichting Nieuwkoop, zult u zeggen. Want als er geen ‘nieuw bloed’ instroomt, wie bemenst dan de winkels, wie werkt er dan lokaal in de zorg, waar halen bedrijven dan hun medewerkers vandaan? Bovendien, zonder jongeren en kinderen wordt het toch een saaie boel in Nieuwkoop? Scholen lopen dan leeg om nog maar niet te spreken van de (nu nog) levendige verenigingen. Stuk voor stuk hartenkreten die voorbij kwamen

tijdens de gesprekken die ik de laatste maanden met stakeholders voerde en die richting hebben gegeven aan dit plan.

Dit ondernemingsplan beschrijft onze missie waaraan we willen bijdragen en de doelen die we daarbij stellen. Aan die doelen mag u mij de komende jaren houden. Maar het blijft niet bij doelen stellen alleen. Een plan maak je om het te realiseren. Daarom onderscheidt dit plan een zestal strategieën die op hoofdlijnen beschrijven hoe we het willen gaan doen. Niet tot in detail, want dan zou het plan binnen de kortste keren achterhaald zijn. Het plan bevat onderdelen die we blijven doen zoals we het deden. Sommige zaken herkent u echter nog niet uit onze dagelijkse praktijk. Ze moeten nog worden uitgewerkt en geïmplementeerd. Het is een nieuw plan, dat prioriterend en richtinggevend is voor de organisatie en dat houvast biedt aan u – onze partner in Nieuwkoop.

Ik hoop dat ik bij het waarmaken even veel steun en energie ga krijgen als bij het opstellen van dit plan. Ik wil onze huurdersvereniging, de gemeente, de zorgaanbieders, de collega corporaties, de deskundigen, de ondernemers en alle andere bij Nieuwkoop betrokken mensen daarvoor bedanken.

Op naar tevreden huurders, in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst

Caroline Nolet



Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop | Nu en in de toekomst | 5

Inhoudsopgave

Wat speelt er in Nieuwkoop? | **8**

Haarscheurtjes in de Leefbaarheid | **9**

Betaalbaar wonen in het geding | **10**

De doorstroming stagneert | **11**

Duurzaamheid vraagt veel | **12**

Bewoners verdienen de aandacht | **14**

Financieel en organisatorisch complexer | **15**

Waarom willen we bijdragen? | **16**

Een maatschappelijke organisatie met een missie | **17**

Wanneer zijn wij tevreden? | **17**

Hoe gaan we dat doen? | **19**

Goede dienstverlening door dicht bij de huurder te staan
en actieve communicatie | **20**

Goede bereikbaarheid | **21**

Dicht bij de huurders | **21**

Actief communiceren | **21**

Beschikbare sociale huur, door nieuwbouw en verhuur gericht op doorstroming | **22**

Woonwensen veranderen, maar de woning blijft hetzelfde | **23**

Nieuwbouw gericht op ouderen | **23**

Vrijkomend aanbod gericht op gezinnen en jongeren | **25**

Ondersteunen bij verhuizing | **25**

Betaalbare woningvoorraad, door rechtvaardig huurbeleid | **26**

Wat is een goede huurprijs? | **27**

Aantal betaalbare woningen | **27**

Leefbare buurten, door verbinding en samenwerking | **30**

Verbinding stimuleren tussen bewoners | **31**

Samenwerken met andere partijen in de buurt | **31**

Kwalitatief goede woningen, door verstandig investeren in duurzaamheid | **32**

Verduurzamen is nodig | **33**

Maar wel verstandig | **33**

Continuïteit in kwaliteit, door samenwerking met andere corporaties en teamwork | **34**

Kwalitatieve en kwantitatieve kwetsbaarheid | **35**

Samenwerken met andere corporaties | **35**

Teamwork en plezier | **35**

Focus op toegevoegde waarde voor de huurder | **36**

Financieel | **37**

Op naar 2023 | **38**

Van ondernemingsplan naar jaarplan | **39**

Wonen is lokaal | **39**

Colofon | **40**

Wat speelt er in Nieuwkoop?



8 | Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop | Nu en in de toekomst

► Haarscheurtjes in de Leefbaarheid

Wie de Leefbaarometer op internet opent, kan zien dat de bewoners van Nieuwkoop anno 2016 tevreden zijn over de leefbaarheid. Begrijpelijk, want Nieuwkoop is prachtig gelegen, in het groen en aan het water. De gemeente bestaat uit diverse kleine kernen, waar de mensen zich veilig en thuis voelen. Er zijn echter haarscheurtjes zichtbaar in die tevredenheid. De bewoners ervaren dat de bevolkingssamenstelling verandert, de woningmarkt onder druk staat en het voorzieningenniveau afneemt.

De kwaliteit van wonen in een dorp binnen de stedelijke invloedssfeer van de Randstad, maakt het gebied aantrekkelijk voor mensen uit Nieuwkoop maar ook van daarbuiten. Het maakt het voor de bewoners van Nieuwkoop moeilijker een wooncarrière te starten of voort te zetten binnen de gemeente. De koopwoningen worden - ook door de toegenomen belangstelling vanuit de steden - steeds duurder, de nieuwbouwmogelijkheden zijn beperkt en in de sociale woningvoorraad komen (te) weinig woningen vrij.

Ondertussen worden de bewoners van Nieuwkoop ouder. Jongeren trekken naar de stad voor een opleiding, werk en vertier. Tegelijkertijd zien de bewoners dat het voorzieningenniveau van Nieuwkoop verschaalt. Stuk voor stuk ontwikkelingen die overal in Nederland zichtbaar zijn, met name in de dorpen, maar die door de bewoners en bedrijven van Nieuwkoop wel degelijk als negatief worden beoordeeld. Zij willen graag tegendruk geven aan deze trends en vragen aan de gemeente en de maatschappelijke organisaties zoals Woningstichting Nieuwkoop daar gehoor aan te geven.

Onze zorg is dat de vitaliteit van de gemeente Nieuwkoop door vergrijzing en ontgroening in het gedrang komt. Onze visie is dat het juiste woonbeleid beide trends kan verzachten, door te sturen op de beschikbaarheid van betaalbare woningen voor jongeren.

► Betaalbaar wonen in het geding

Nieuwkoop kent een typisch dorps woonmilieu met veel eengezinswoningen in rij, twee onder één kap of vrijstaand. Veruit de meeste van de ruim 10.400 woningen zijn koopwoningen en circa 3.200 worden verhuurd. Tweederde van die huurwoningen wordt beheerd door één van de drie woningcorporaties. Woningstichting Nieuwkoop verhuurt er daarvan 1.125.

In de gemeente Nieuwkoop hebben circa 4.000 huishoudens een inkomen waarmee ze behoren tot de doelgroep van woningcorporaties. Slechts een deel daarvan woont in een van de 1.300 sociale huurwoningen die onder de huurtoeslaggrens worden aangeboden. Ruim 500 wonen in een particuliere huurwoning en 2.200 zijn er door de jaren heen in geslaagd een koopwoning te bemachtigen. Als die bewoners van koopwoningen komen te overlijden of verhuizen, dan is de kans klein dat deze woningen worden verkocht voor een prijs die ***betaalbaar** is voor een huishouden met een lager inkomen. Daarvoor ligt de koopprijs in Nieuwkoop inmiddels

te hoog. Lagere inkomens zijn in toenemende mate aangewezen op de sociale huurvoorraad.

Ook andere ontwikkelingen zetten druk op de ***betaalbare** woningvoorraad. Een substantieel deel van de woningen wordt verhuurd door particuliere verhuurders. Er is een kans dat zij de komende jaren al die woningen blijven verhuren, maar zeker is dat niet. Ook als deze woningen op de markt komen, is de kans klein dat daar lagere inkomens voor in aanmerking komen. De toekomst van de huurwoningen van Vestia is eveneens onzeker. De corporatie kan niet op eigen kracht financieel herstellen en kan in gebieden zoals Nieuwkoop niet de gewenste volkshuisvestelijke bijdrage leveren.

Onze zorg is dat door de afname van de voorraad ***betaalbare** koopwoningen en de onzekere toekomst van een deel van de huurwoningvoorraad, er de komende jaren minder betaalbare woningen beschikbaar zijn voor mensen met een lager inkomen.



Onze visie is dat we zuinig moeten zijn op de huidige betaalbare woningvoorraad en samen op zoek moeten naar mogelijkheden deze uit te breiden.

► **Betaalbare huurwoning: Een woning, die qua huurprijs volgens overheidsnormen geschikt is voor huurders die met hun inkomen in aanmerking komen voor een sociale huurwoning onder de huurtoeslaggrens of voor huurders tot de sociale huurgrens. Betaalbare koopwoning: Met de huidige hypotheeknormen een woning tot € 200.000,-.*

► De doorstroming stagneert

Een aanzienlijk deel van de sociale huurvoorraad wordt bewoond door mensen die op basis van hun inkomen niet zijn aangewezen op een sociale huurwoning. Dit worden vaak 'goedkope scheefwoners' genoemd. In tegenstelling tot die voormalig goedkope koopwoningen, komen deze woningen bij leegkomst wel beschikbaar voor huishoudens met een lager inkomen. Maar ook sommige van die nieuwe huurders gaan in inkomen stijgen, terwijl zij niet verhuizen. Het betekent dat niet alle sociale huurwoningen worden bewoond door huishoudens met een lager inkomen.

Ook een huurder die hele andere wensen heeft dan de woning kan vervullen, woont in zekere zin scheef. In zijn algemeenheid hebben jongeren, gezinnen en ouderen een andere woonvoorkeur wat betreft woninggrootte, woningtype en woonmilieu. Bewoners die in een nieuwe levensfase komen, ervaren dat de oude woning steeds minder voldoet (*push*) en staan open voor een alternatief (*pull*). Als dat alternatief er niet is, wordt er weinig verhuisd en wonen veel bewoners in een woning die eigenlijk niet meer helemaal voldoet aan de wensen. Dan stagneert de woningmarkt. Zeker in gebieden waar relatief weinig nieuw wordt gebouwd, is doorstroming een uitdaging.

Onze visie is dat de sociale huurwoningvoorraad optimaal benut dient te worden zodat de komende jaren de woningmarkt niet verder stagneert.



► Duurzaamheid vraagt veel

We zijn trots op onze gevarieerde vastgoedportefeuille. We verhuren in het totaal 1.212 eenheden, bestaande uit appartementen, kamers, standplaatsen, woonwagens en intramurale zorgplaatsen. Daarnaast verhuren we garages, maatschappelijk - en bedrijfsnonroerend goed.

De huurprijs van onze woningen is redelijk en dat geldt zeker ten opzichte van de kwaliteit. De huurders van onze woningen betaalden in 2017 gemiddeld € 536,- (kale) huur per maand voor woningen waarvan de maximaal toegestane huur dikwijls ver boven de vrije sector huurgrens ligt. In 2017 rekende Woningstichting Nieuwkoop in het *DAEB segment 67 procent van de maximaal toegestane huurprijs. In de niet-DAEB lag dit op 86 procent.

De prijs-kwaliteit van onze huurwoningen is goed, maar dat wil niet zeggen dat ieder huishouden deze huur even makkelijk kan opbrengen. Zeker de huishoudens met een inkomen op het sociaal minimum houden na het betalen van de huur, vaak erg weinig over voor andere levensbehoeften.

De ruimte om de huren te verhogen kent dan ook grenzen, maar de kwaliteit moet wel verder worden verhoogd. De buitenkant van veel van onze woningen is weliswaar goed in orde, maar op het gebied van duurzaamheid ligt er een stevige opgave. Momenteel is onze gemiddelde Energie Index 1,79 en het gemiddelde label is C. In Aedesverband is afge-

sproken dat onze woningen in 2021 gemiddeld een label B hebben.

Onze visie is dat het verduurzamen van onze woningvoorraad een grote opgave is die niet ten koste mag gaan van de beschikbaarheid en betaalbaarheid van onze huurwoningen.

► **DAEB: Dienst van Algemeen Economisch Belang. In de sector wordt deze term gebruikt om de sociale huurwoningen mee aan te geven. N-DAEB: Alles wat Niet DAEB is. In de sector wordt deze term gebruikt om de woningen aan te geven die in de vrije sector verhuurd worden.*

► Bewoners verdienen de aandacht

Het gaat anno 2018 goed met de economie. We zijn een welvarend volkje en al eerder schreven we dat de meeste bewoners van Nieuwkoop ook tevreden zijn. Toch sluimert er iets. De bewoners zien dat jongeren wegtrekken, dat de voorzieningen afnemen, dat mensen van buiten het dorp de woningen kopen en dat de betaalbare woningvoorraad afneemt. De bewoners van sociale huurwoningen zien ook dat er aan corporaties naast investeringen in duurzaamheid een torenhoge verhuurdersheffing wordt gevraagd, terwijl de eigenwoningbezitters buiten schot blijven. Alles tezamen kan dit huurders het gevoel geven dat de welvaartsgroei niet bij hen terecht komt. Dat ze in de hoek zitten waar de klappen vallen. Van corporaties wordt door de overheid veel gevraagd op het gebied van duurzaamheid, bijbouwen en het opvangen van de bijzondere doelgroepen. Er zijn hoge ambities, maar is er nog genoeg aandacht voor de individuele huurder?

Corporaties - maar eigenlijk alle maatschappelijke organisaties - staan voor de uitdaging vanuit brede maatschappelijke context naar de opgave te kijken, maar ook dicht bij de bewoners en de andere lokale stakeholders te staan. Natuurlijk hebben we ons te verhouden met grote maatschappelijke trends en mag men van ons een brede regionale blik en een lange termijn visie verwachten. Zolang er maar ruimte blijft voor de menselijke maat en de lokale situatie.

Onze visie is dat Woningstichting Nieuwkoop bij het maken van keuzes naast het financiële en brede (regionale) volkshuisvestelijke perspectief, ook het lokale en soms zelfs individuele perspectief van de huurder moet betrekken. Natuurlijk hoort daar ook onze Huurders Belangen Vereniging bij.

► Financieel en organisatorisch complexer

Bij het streven naar betrokkenheid en nabijheid is de schaal van onze Woningstichting absoluut een voordeel. Een kleine organisatie staat dicht bij de huurders en de andere stakeholders. Maar klein zijn maakt ook kwetsbaar. Bijvoorbeeld bij vervanging als een medewerker ziek wordt. De kwetsbaarheid neemt toe omdat op het financiële, technische, beleidsmatige en sociale vlak steeds meer specialisaties worden gevraagd. Alleen al op het gebied van duurzaamheid, wonen en zorg, woonruimteverdeling en huurbeleid verandert het wettelijke - en beleidsmatige kader waarbinnen corporaties werken continue. Denk ook aan de toenemende administratieve druk die de Autoriteit Woningcorporaties (AW) en het Waarborgfond Sociale Woningbouw (WSW) ons oplegt en aan de veelheid van problemen waar onze huurders mee van doen kunnen hebben.

Ook financieel liggen er uitdagingen. Het betaalbaar houden, beschikbaar krijgen en verduurzamen van onze woningen kost veel en brengt financieel weinig op. We zijn finan-

cieel weer gezond, maar willen dat ook blijven. We willen de opgave van nu oppakken, maar op een manier dat we het over tien jaar - als nieuwe opgaven zich aandienen - ook nog kunnen. Een van de belangrijkste opgaven voor Woningstichting Nieuwkoop is die van de financiële continuïteit.

Onze visie is dat wij onze positie dichtbij de huurder willen behouden en versterken. Voor complexe, administratieve of algemene zaken willen we in de toekomst nauwer samenwerken met andere (kleine) corporaties.



Waaraan willen we bijdragen?

16 | Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop | Nu en in de toekomst

► Een maatschappelijke organisatie met een missie

Woningstichting Nieuwkoop richt zich op het bouwen en beheren van huurwoningen voor mensen met een lager inkomen. Dat is de kernopgave zoals deze staat verwoord in de Woningwet. Als maatschappelijke organisatie kunnen wij die opgave alleen succesvol vervullen als we verbonden zijn met onze omgeving. Met de gemeente, de ondernemers, de zorg- en welzijnsinstellingen en de politie. Met de bewoners van Nieuwkoop, onze Huurders Belangen Vereniging in het algemeen en met onze huurders in het bijzonder. Wij zijn zelf verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op de keuzes die we maken, maar het is ons streven dat ze in Nieuwkoop spreken van 'onze woningstichting'.

Wij zien dat de vitaliteit van Nieuwkoop in het geding is, dat de beschikbaarheid van betaalbare woningen afneemt, dat er een grote duurzaamheidsopgave ligt die niet ten koste mag gaan van de betaalbaarheid, dat we als woningcorporatie ook moeten hebben voor de lokale situatie en de mense-

lijke maat. Dit zijn de maatschappelijke opgaven die kleur geven aan hoe wij onze kernopgave oppakken. Het brengt ons bij een missie die betrekking heeft op onze huurders - zowel de zittende als de toekomstige - en op de gemeente als geheel. Zij is opgesteld vanuit het besef dat zich op termijn weer andere opgaven zullen aandienen, die ook dan weer onze financiële slagkracht vragen.

Onze missie: Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst.

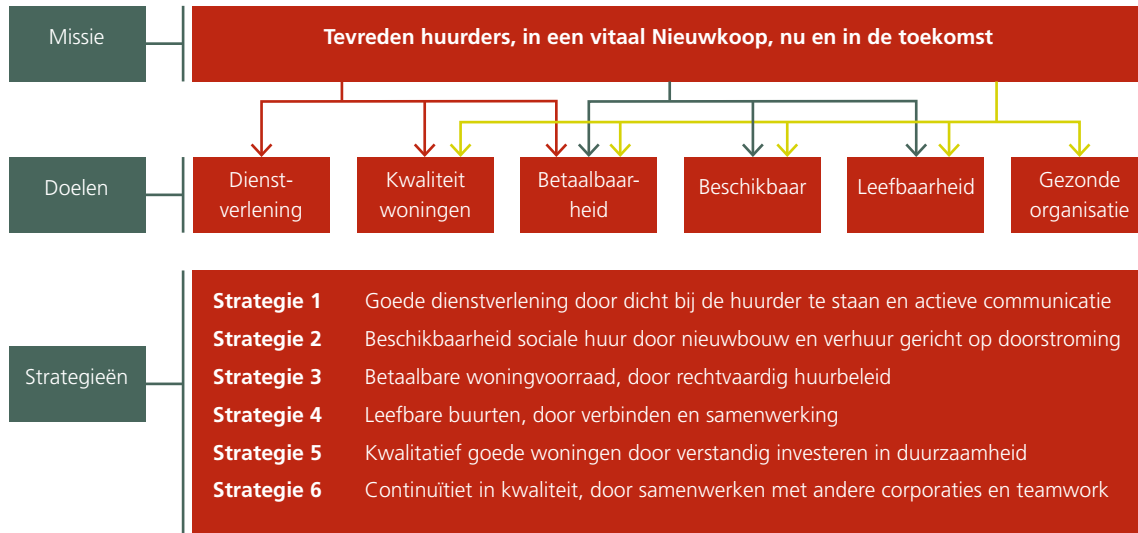
► Wanneer zijn wij tevreden?

Maar welke beloften doet Woningstichting Nieuwkoop aan haar huurders en andere stakeholders? Hoe laten we zien dat we vorderen op onze missie? Daartoe hebben we de verschillende aspecten waaruit de missie is opgebouwd geconcretiseerd in doelen. De meeste van deze doelen dragen bij aan meerdere aspecten tegelijk, maar we hebben ze gekoppeld

aan dat deel van de missie waaraan ze het meest direct bijdragen (zie onderstaande figuur).

Over vijf jaar willen wij terugkijken en constateren dat de woningen er kwalitatief goed bij staan, onze bewoners de

huur kunnen betalen en de dienstverlening waarderen. Dan mogen we met recht spreken van 'tevreden huurders'. Het gaat dus om de *dienstverlening*, de *kwaliteit* van de woningen en de betaalbaarheid. Dit deel van de missie heeft betrekking op de zittende huurder.



Het tweede deel van de missie gaat voor een belangrijk deel over woningzoekenden. Wij willen dat er in Nieuwkoop voldoende woningen beschikbaar komen voor jongeren met een lager inkomen en meer ouderen doorstromen naar een andere woning. Dan hebben wij een wezenlijke bijdrage geleverd aan een vitaal Nieuwkoop. Natuurlijk moet de leefbaarheid de komende jaren positief worden beleefd. Vitaliteit gaat voor ons concreet om de betaalbaarheid, de *beschikbaarheid* van de woningen voor woningzoekenden en de leefbaarheid van de buurt. Ook onze Huurders Belangen Vereniging wil zich daarvoor sterk maken.

Het derde deel van de missie gaat over de mate waarin we ook op termijn opgaven kunnen blijven vervullen. Vanzelfsprekend is dat voor een belangrijk deel afhankelijk van hoe we vorm en inhoud weten te geven aan de kwaliteit, de betaalbaarheid en de beschikbaarheid van de woningen en ook van de *leefbaarheid* in de buurten waar die woningen staan. Daarnaast gaat het er om dat we een gezonde organisatie zijn, die zowel financieel als wat betreft organisatie zelf klaar is voor de toekomst.

► Hoe gaan we dat doen?

Nu we weten wat er in Nieuwkoop speelt, we onze visie daarop hebben beschreven, kan worden begrepen en beschreven hoe we tot onze missie zijn gekomen. We hebben die missie ook uiteen laten vallen in een aantal doelen, die als beloften dienen aan onze huurders, aan woningzoekenden en de samenleving als geheel. Nu gaat het er om wat we gaan doen om die doelen te verwezenlijken. We onderscheiden daarbij een zestal strategieën. De strategie is direct gekoppeld aan het doel waar ze het meest op is gericht: doel door doen. In werkelijkheid dragen de strategieën bij aan meerdere doelen tegelijk.

A woman with blonde hair tied back, wearing a white blouse and a headset with a microphone, is looking at a computer monitor in a call center. The background is slightly blurred, showing other people and office equipment.

Goede dienstverlening door dicht bij de huurder te staan en actieve communicatie

Strategie 1

► Goede bereikbaarheid

We kunnen als woningcorporatie een bijdrage willen leveren aan de gewenste samenleving, maar dat kan alleen succesvol vanuit een solide basis. Dat betekent om te beginnen dat we bereikbaar moeten zijn voor onze huurders. Dat ze ons kunnen bellen, dat ze worden teruggebeld, dat ze aan onze balie of bureau kunnen komen en dat we naar hen toe komen als de situatie daarom vraagt. Natuurlijk betekent dat ook dat we doen wat we beloven en altijd open staan voor feedback.

► Dicht bij de huurders

Als kleine corporatie willen we dicht bij de huurders staan. We streven er naar dat huurders zich gehoord voelen. We willen ons inleven in de huurders en echt betrokkenheid tonen als een huurder een woning wil betrekken, wil verlaten, als er ergens daar tussenin iets aan de woning moet gebeuren of de leefbaarheid in het geding is. Wij geven om onze huurder en dat merkt de huurder. We streven er naar dat we een bovengemiddelde *KWH score krijgen van nieuwe huurders,

van huurders die een woning van ons achterlaten en van bewoners waar een reparatie is verricht.

► Actief communiceren

Wij willen graag dat onze huurders en andere partijen in Nieuwkoop weten waarmee wij bezig zijn en wat dat voor hen betekent. Dat vraagt van ons vooraf een actieve communicatie over wat we van plan zijn. Het vraagt ook dat we tijdens een project de mensen op de hoogte houden en dat we het vieren als er iets op een goede manier is afgerond. Hiertoe gaan we onze internetsite benutten en komen we met een (digitale) nieuwsbrief. Voor beleidszaken overleggen we tijdig met de Huurders Belangen Vereniging en daarnaast organiseren we minimaal eens per jaar een benen op tafel-gesprek met stakeholders over wat er speelt en wat de verwachtingen over en weer zijn.

► **KWH: Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Deze instantie meet de klanttevredenheid.*

Beschikbare sociale huur, door nieuwbouw en verhuur gericht op doorstroming

Strategie 2



Eerste element
geplaatst door
Antoinette & Caroline
27-09-2018

► Woonwensen veranderen, maar de woning blijft hetzelfde

Woonvoorkeuren veranderen met de levensfase waarin de bewoner zich bevindt. Natuurlijk kun je een woning een beetje aanpassen, maar op een gegeven moment houdt dat op. De woning wordt bijvoorbeeld te klein of te groot, heeft te veel trappen of te weinig buitenruimte, de ligging is te ver van voorzieningen of te dicht bij die drukke straat. Zo wil het startende gezin in een inmiddels te kleine woning in het centrum best verhuizen, maar dan moet er wel een wat grotere woning zijn in een leuke rustige buurt. Dat beter passende huis bestaat wel in Nieuwkoop, maar wordt dikwijls bewoond door een ouder echtpaar waar de kinderen al jaren geleden zijn uitgevlogen. Ook dat oudere echtpaar wil best nadenken over een andere woning, maar dan moet het bijvoorbeeld wel een gelijkvloers appartement zijn nabij zorg en andere voorzieningen.



► Nieuwbouw gericht op ouderen

Als wij mogen kiezen of we ons beschikbare investeringsvolume inzetten voor nieuwe sociale huurwoningen voor dat startende gezin of voor dat oudere echtpaar, dan kiezen we met name voor dat laatste. Daarmee realiseren we kleinere, levensloopbestendige woningen waar in de toekomst überhaupt veel vraag naar is. Het aantal één- en tweepersoons huishoudens neemt immers toe, zowel onder jong als oud. Bovendien voegen we daarmee woningen toe waarvan we er

weinig hebben, en - zeker zo belangrijk - we starten een verhuisketen die meerdere huishoudens tegelijk kansen biedt. We zijn van plan om gedurende de looptijd van dit ondernemingsplan ca. 145 nieuwe woningen toe te voegen.

Planning aantal 2019-2023:

De Verwondering - Nieuwveen		12
Teylerspark - Nieuwveen		20
Driekoppenland - Noorden		12
Koetshuislocatie - Nieuwkoop	minimaal	20
Centrumlocatie Nieuwveen	ca.	45
Buytewech-Noord fase 1 - Nieuwkoop	ca.	12
Buytewech-Noord fase 2 - Nieuwkoop	ca.	12
Buytewech-Noord fase 3 - Nieuwkoop	ca.	12
<hr/>		
Totaal	ca.	145

* Fase 4 en 5 van Buytewech-Noord vallen buiten de looptijd van dit ondernemingsplan



Alle strategieën - en zeker ook deze- beschrijven de hoofdlijn en niet de uitzondering. In de praktijk kijken we bij nieuwbouw bijvoorbeeld altijd naar de specifieke kenmerken van de bouwlocatie en naar de marktsituatie op dat moment. Bovendien vragen de meeste strategieën een overgangperiode. Zo hebben we nu nog een behoorlijk aantal eengezinswoningen in de pijplijn, terwijl we bij nieuwe bouwplannen de voorkeur gaan geven aan voor ouderen geschikte woningen.

► Vrijkomend aanbod gericht op gezinnen en jongeren

We geven bij nieuwbouw voorrang aan onze zittende huurders en zetten bij de woningen die als gevolg daarvan vrijkomen in op een zo lang mogelijke verhuisketen. Concreet betekent dit dat als er bijvoorbeeld bij verhuizing van een senior naar een appartement, er een eengezinswoning vrijkomt, we voorrang geven aan een gezin dat een kleinere woning achterlaat. Onder de vrijkomende kleine woningen (niet zijnde seniorenwoningen) reserveren we jaarlijks minimaal 30% voor jongeren, bij voorkeur uit de gemeente Nieuwkoop zelf. Deze ambities realiseren we in overleg met huurders, Huurders Belangen Vereniging en gemeente, binnen de lokale beleidsruimte.

► Ondersteunen bij verhuizing

We weten dat verhuizen voor veel mensen, en zeker voor ouderen, een zware opgave is. Onze huurders kunnen erg opkijken tegen de fysieke verhuizing zelf maar ook tegen de

emotionele belasting die het met zich brengt. Het stimuleren van doorstroming gaat voor ons dan ook verder dan het aanbieden van de juiste woningen aan de juiste groep alleen. Doorstroming vraagt aandacht en inleving. Wij zoeken samen met de gemeente en zorginstellingen naar de juiste begeleiding voor bewoners. We willen samen met de gemeente een wooncoach in het leven roepen om onze huurders te ondersteunen als ze graag willen verhuizen of daarover twijfelen.



Betaalbare woningvoorraad, door rechtvaardig huurbeleid

Strategie 3



26 | Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop | Nu en in de toekomst

► Wat is een goede huurprijs?

Bij het bepalen wat een goede huur kijken we als woningstichting vanuit het perspectief van een goede financiële bedrijfsvoering, het volkshuisvestelijke perspectief en natuurlijk het perspectief van de individuele huurder. We gaan dus na hoeveel huuropbrengst we nodig hebben om onze woningen en dienstverlening op niveau te houden. We betrekken hoeveel woningen we in de gemeente betaalbaar en beschikbaar willen houden en wat het kost om te verduurzamen. Tenslotte kijken we nadrukkelijk naar wat rechtvaardig is voor de individuele huurders zelf. Past de huur bij de kwaliteit van de woning? Is de huur vergeleken met andere bewoners rechtvaardig en is het wel eerlijk ten opzichte van nieuwe huurders?

Rechtvaardigheid heeft voor ons ook te maken met de draagkracht van de huurder. De verschillen mogen niet te groot worden. Inkomenspolitiek is niet aan ons, maar de sterkste schouders mogen best een wat zwaardere last dragen en andersom. Het huurbeleid wordt in 2019 geëvalueerd en



mogelijk herzien op basis van deze perspectieven. Vanzelfsprekend worden onze huurders en de gemeente betrokken.

► Aantal betaalbare woningen

De betaalbare woningvoorraad in Nieuwkoop is beperkt, zeker gezien de afname van de betaalbare koopwoningen. Particuliere verhuurders en ook Vestia zullen hier - gezien de huidige (markt-) omstandigheden waarschijnlijk geen grote bijdrage in leveren. Daarom willen wij onze huidige soci-

ale woningvoorraad tenminste behouden op het niveau van 2018 (1.125 woningen (dit aantal is inclusief het aantal onzelfstandige woningen) en daarvan willen we 80% aanbieden voor mensen die recht hebben op huurtoeslag. Waar mogelijk willen we onze voorraad betaalbare woningen uitbreiden.



Hierbij richten we ons in eerste instantie op toevoeging door nieuwbouw. We voelen ons begaan met de situatie van Vestia, zijn altijd bereid tot een gesprek over hoe wij kunnen bijdragen aan een oplossing, maar nemen daarbij nadrukkelijk onze financiële randvoorwaarden in acht.

Het terugnemen en in de huur aanbieden van woningen die nu nog in Koopgarant (of andere vormen) zijn verkocht is eveneens een optie om de betaalbare woningvoorraad op niveau te houden. Op basis van ons nieuw op te stellen portefeuillebeleid werken we dit verder uit.

Verder zijn wij op dit moment de enige woningcorporatie in Nieuwkoop die woningen in het middensegment aanbiedt. Dit zijn de woningen tussen € 710,- en € 1.000,- huur (prijspeil 2018). Wij koesteren de voorraad in dit segment en willen deze vooral inzetten voor de doorstroming uit sociale huur of het huisvesten van jonge stellen, bij voorkeur uit de gemeente Nieuwkoop.



Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop | Nu en in de toekomst | 29

Leefbare buurten, door verbinding en samenwerking

Strategie 4

30 | Tevreden huurders in een vitaal Nieuwkoop | Nu en in de toekomst

► Verbinding stimuleren tussen bewoners

Bewoners van Nieuwkoop voelen zich over het algemeen veilig en vertrouwd, maar dat blijft niet vanzelf zo. De wereld verandert continue en dat kan door mensen als bedreigend worden ervaren. In de buurten waar wij onze woningen verhuren kan dat bijvoorbeeld gaan om nieuwe bewoners. Wij zijn er van overtuigd dat bewoners niet dagelijks bij elkaar op de koffie hoeven of elkaars beste vrienden hoeven te zijn. Maar het draagt wel bij aan de leefbaarheid als mensen elkaar ontmoeten, al is het maar af en toe of vluchtig.

Daarom ondersteunen wij bestaande bewonerscommissies en stimuleren wij het ontstaan van nieuwe. We dragen waar mogelijk ook graag bij aan kleinschalige initiatieven op straat- of buurtniveau van bewoners voor bewoners, mits toegestaan volgens de Woningwet.

► Samenwerken met andere partijen in de buurt

Een toenemend deel van de bewoners van onze woningen bestaat uit mensen die uitstromen uit de GGZ, uit mensen met licht verstandelijke beperkingen, met gezondheidsproblemen en/of een zorgbehoefte. Deze mensen hebben vaak een verminderde zelfredzaamheid. Velen hebben zorg, ondersteuning of begeleiding nodig. Door hun verminderde zelfredzaamheid zijn ze vaak ook minder goed in staat om anderen bij te staan. Daardoor neemt ook de zogenaamde 'samenredzaamheid' af. Zonder goede begeleiding kunnen deze mensen overlast geven aan buren. Wij beseffen dat dit geen corporatiezaak alleen is. Alleen in nauwe samenwerking met de zorg- en welzijnspartijen, de politie en de gemeente kunnen we de leefbaarheid in buurten behouden. Onze Huurders Belangen Vereniging heeft aangegeven hier, samen met omwonende huurders ook graag een rol in te willen spelen. Wij maken graag concrete afspraken met onze partners hoe we met kwetsbare groepen omgaan.

Kwalitatief goede woningen, door verstandig investeren in duurzaamheid

Strategie 5

► Verduurzamen is nodig

We hebben bij de Woningstichting kwalitatief goede woningen, maar dat willen we over vijftien jaar nog kunnen zeggen. Dat vraagt goed onderhoud en zo nu en dan een renovatie. Heel af en toe is het zonde om een woning nog verder op te lappen en is sloop-nieuwbouw of verkoop als kluswoning de beste optie. Een kluswoning is voor kopers met twee rechterhanden een aantrekkelijk en betaalbaar alternatief, terwijl de woning al snel te duur wordt als wij alle werkzaamheden voor rekening nemen. De koper kan zijn maandlasten door de hypotheekrenteaftrek bovendien betaalbaar houden. Wij willen huurders daarbij voorrang geven bij de koop van dergelijke woningen.

Om de kwaliteit van onze woningen naar de toekomst te kunnen garanderen is duurzaamheid een belangrijk thema. Dat is niet alleen omdat we dat als corporaties in Aedesverband hebben afgesproken, maar ook omdat wij zelf zuiniger met de wereld willen omgaan.

► Maar wel verstandig

Omdat we op dit moment nog niet weten wat de meest effectieve en efficiënte manier is om te verduurzamen, moeten we er verstandig mee omgaan. Nu de verkeerde keuze maken kan ons en bovenal de huurders jarenlang parten spelen. Natuurlijk isoleren we op een hoog niveau bij nieuwbouw en hoogwaardige renovaties. We zetten vol in op het isolatiepakket dat in ieder denkbaar toekomstscenario voorwaardelijk is: *no regret*. Hierbij dagen we onze leveranciers uit tot het gebruik van zo duurzaam mogelijke materialen. Als het gaat over wat de beste manier is om de reeds bestaande woningen te verwarmen gaan wij niet voorop lopen. Wij willen niet over de rug van onze huurder nu hoge kosten maken voor innovaties, die mogelijk binnen enkele jaren weer achterhaald zijn. Verstandig investeren betekent dat we ons opstellen als smart follower. Uiterlijk in 2022 hebben wij onze woningen gemiddeld op label B.

Continuïteit in kwaliteit, door samenwerking met andere corporaties en teamwork

Strategie 6

► Kwalitatieve en kwantitatieve kwetsbaarheid

Omdat we een kleine organisatie zijn, staan we dicht bij de huurder en bij onze andere partners in Nieuwkoop. Ook intern zijn de lijnen kort. Dat maakt ons benaderbaar, wendbaar en slagvaardig. Bij ons gaat geen tijd verloren aan overdadig overleg en er gaat geen energie verloren aan ingewikkelde afstemming tussen afdelingen. Onze medewerkers zijn allround vakmensen met overzicht, die bovendien dagelijks in aanraking komen met het werk van collega's met een ander vakmanschap.

Betrokkenheid bij elkaars werk is bij ons vanzelfsprekend en noodzakelijk. Als een van ons op vakantie is of ziek, moet een collega inspringen. Daar komt bij dat ons werk op onderdelen specialistischer wordt. Denk aan de administratie, wetgeving en computersystemen. Met een klein team verantwoordelijk zijn voor een breed taakveld, kan ertoe leiden dat we een hoge werkdruk ervaren. Klein zijn maakt werken leuk en efficiënt, maar maakt ons ook kwetsbaar.

► Samenwerken met andere corporaties

Wij vinden onze beperkte omvang vooral een kracht. We willen de kwalitatieve en kwantitatieve kwetsbaarheid die daar bij hoort compenseren, door samen te werken met andere corporaties. We hoeven niet allemaal een specialist op ieder deelterrein onder ons dak te hebben, als we bereid zijn specialisten te delen, af en toe te ruilen of samen in te huren. Zodoende behouden we de voordelen van onze beperkte omvang, verkleinen we de kwetsbaarheid en beteugelen we de bedrijfslasten.

Concreet houden we gedurende de looptijd van dit ondernemingsplan, de bedrijfslasten onder of op het gemiddelde van de Nederlandse woningcorporaties (Aedes benchmark).

► Teamwork en plezier

Voor het waarmaken van onze missie is het essentieel dat we een team vormen en plezier hebben in ons werk. Blijfe medewerkers maken blijfe huurders en andersom. Wij heb-

ben plezier in ons werk als we huurders kunnen helpen hun problemen op te lossen of juist kansen te benutten. Door bijvoorbeeld een woningzoekende te verblijden met een passende woning of door een betaalbare nieuwbouwwoning te realiseren. Ook het ondersteunen van collega's, bijvoorbeeld door alles financieel op rolletjes te laten verlopen, zorgt voor plezier. We zijn één team, waarin ieder iets voor elkaar over heeft en gewaardeerd wordt om zijn of haar talenten. We zetten onze talenten in om elkaar te ondersteunen.



Wij zorgen voor voldoende bijscholing en opleiding zodat de ontwikkelingen in onze sector goed gevolgd kunnen worden en we duurzaam inzetbaar blijven. Daartoe stimuleren wij samen met andere corporaties onderlinge stages, kennisuitwisseling en delen van medewerkers. Wij vierten onze successen en delen onze problemen.

► Focus op toegevoegde waarde voor de huurder

Wij richten onze organisatie zo in, dat de toenemende administratieve druk niet - of zo min mogelijk - ten koste gaat van onze toegevoegde waarde voor de huurder. Wij moeten erg veel administratief werk doen om ons te verantwoorden naar toezichthouders. Dat is soms lastig en voelt als “vinken in plaats van vonken” maar het is belangrijk. Wij moeten de samenleving transparant laten zien wat wij doen. Onze uitdaging is te zorgen dat het zo min mogelijk tijd kost. Digitalisering is daarbij belangrijk. Onze systemen moeten ons ondersteunen en niet belemmeren. Dit is een goed voorbeeld waar wij mogelijk de samenwerking zoeken met andere (kleine)

corporaties om bepaalde lasten te delen en/of om ons ICT landschap zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten.

► Financieel

We blijven minimaal voldoen aan de eisen van de externe toezichthouders (WSW/AW). Binnen de gestelde financiële randvoorwaarden realiseren we zo optimaal mogelijk onze volkshuisvestelijke ambities en doelstellingen. De uitdaging is om een optimum te vinden tussen het investeren in nieuwe woningen en de bestaande voorraad enerzijds en het op niveau houden van de financiële positie anderzijds. Hierdoor zijn we ook in de toekomst in staat om de volkshuisvestelijke uitdagingen aan te kunnen.



Op naar 2023

► Van ondernemingsplan naar jaarplan

Plannen maak je om ze uit te voeren. Bij het maken van plannen, ontkom je er immers niet aan een beeld te vormen van de toekomst en daarbij zit je er natuurlijk geregeld naast. Sterker nog: de enige zekerheid die we hebben is dat het anders gaat zijn dan we nu denken. Dat is helemaal niet erg, tenminste als je goed om je heen blijft kijken, kritisch bent naar jezelf en bereid bent de koers aan te passen en daarover open te communiceren. Een ondernemingsplan zoals dit, zorgt wel dat we allemaal aan de zelfde kant van het touw trekken. Zowel intern binnen Woningstichting Nieuwkoop als extern met onze partners.

Juist omdat de omgeving waarin we werken gaat veranderen en onzeker is in welke richting, gaan we jaarlijks even stilstaan: Wat waren we ook al weer aan het doen en waarom, bereiken we onze doelen, wat doen andere partijen, ontwikkelen de trends zich zoals we hadden gedacht of moeten we bijsturen? Op basis daarvan maken we een jaarplan, dat we aan het einde van dat jaar weer evalueren in ons jaarverslag.

We betrekken graag onze partners in deze cyclus.

► Wonen is lokaal

We hebben in dit plan de ontwikkelingen rondom ons heen benoemd, beschreven wat onze opgave is en hoe we die willen gaan invullen. Wij hopen dat we daarbij de kansen die zich in Nieuwkoop voordoen kunnen benutten en de bedreigingen kunnen afwenden. Wij hebben daar het volste vertrouwen in. Niet alleen omdat we geloof hebben in onszelf, maar vooral omdat we geloven in een samenwerking met partijen die allen het beste met Nieuwkoop voor hebben: de huurders, de woningzoekenden, de gemeente, de zorginstellingen, de ondernemers en nog vele anderen. Alleen samen zorgen we voor tevreden huurders, in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst.

Colofon

Uitgave: januari 2019

Woningstichting Nieuwkoop

Bezoekadres huurders:

De Verbinding 10, 2421 EX Nieuwkoop

Bezoekadres directie, administratie en secretariaat:

Kennedyplein 5b, 2421 EN Nieuwkoop

Postadres:

Postbus 122,

2420 AC Nieuwkoop

Telefoon: 0172 52 51 07

Fax: 0172 52 51 99

E-mail: secretariaat@wst-nieuwkoop.nl

www.wst-nieuwkoop.nl

Tekst: WSN

Vormgeving: Vormgeving Studio B, Nieuwkoop

Fotografie: Buro AGB BV, iStock, Nationale Beeldbank,

C. Nolet

Druk: Ecodrukkers, Nieuwkoop