

# JAARPLAN 2012

“koersvast in onzekere tijden”

## INHOUDSOPGAVE

	pagina
1   Inleiding	2
2   Woningverhuur	3
3   Onderhoud	5
4   Nieuwbouw	7
5   Woon- en leefomgeving	8
6   De organisatie woonveste	10
7   Financieel plan	11

## MISSIE

Woonveste ziet als haar werkterrein alle activiteiten die nodig of gewenst zijn om ervoor te zorgen dat mensen goed wonen.

- Woonveste is een maatschappelijk ondernemer op het terrein van volkshuisvesting. Ultiem doel is het hebben van tevreden klanten. Woonveste biedt een ruime keuze aan woonproducten tegen een passende prijs-kwaliteitverhouding.
- Woonveste zorgt er in haar werkgebied voor, dat de doelgroep van beleid (mensen met een smallere beurs) betaalbaar en goed kan wonen.
- Woonveste investeert in duurzaam vastgoed en leefbaarheid in buurten en wijken in haar werkgebied. Zij brengt daartoe relevante partijen met elkaar in verbinding.

Woonveste realiseert dit alles met professionele, gemotiveerde en integere medewerkers. Woonveste investeert in haar medewerkers, zodat deze de missie kunnen waarmaken.

WOONVESTE: `VOOR MENSEN, DOOR MENSEN`

## KERNWAARDEN

- Klantgericht
- Ondernemend
- Resultaatgericht
- Samenwerken
- Betrouwbaar

## 1. INLEIDING

Deze samenvatting van het jaarplan geeft beknopt de plannen van Woonveste weer voor het jaar 2012. Het is samengesteld nadat alle belanghouders door leden van het managementteam zijn gehoord. De resultaten van deze gesprekken staan aan de basis van dit jaarplan. Dit kalenderjaar beslaat het tweede jaar van het Ondernemingsplan 2011-2015.

Overheidswetgeving en overheidsheffingen kondigen onzekere tijden aan bij corporaties. De effecten hiervan kunnen van grote invloed zijn op de bedrijfsvoering door Woonveste. Toch blijft Woonveste vasthouden aan haar doelstelling:

**Woonveste wil huurders een energiezuinige woning met een goede prijs-kwaliteitverhouding bieden in een fijne woonomgeving zonder dat actief woningzoekenden daar lang op hoeven te wachten.**

Voor de energieverbetering van wooncomplexen vraagt dit jaar een flinke inzet van de organisatie. Woonveste past daarom het nodige aan op het gebied van planmatig onderhoud. Een uitwerking staat in hoofdstuk 3 Onderhoud.

Uit dit jaarplan en de financiële meerjarenraming blijkt dat Woonveste – ondanks de marktomstandigheden en de rijksheffingen – een gezond financieel beleid kan voeren. Woonveste blijft haar maatschappelijke functie als vanouds vervullen. Daarmee is de organisatie nog altijd koersvast, ook in deze onzekere tijden.

Graag werken wij ook in 2012 samen met onze medewerkers, huurders en belanghouders in ons werkgebied om onze plannen te realiseren.

Namens het managementteam van Woonveste

Aart Jan Gorter  
directeur-bestuurder

## 2. WONINGVERHUUR

**Woonveste streeft naar een combinatie van kostenbewust verhuren en een uitstekende dienstverlening aan individuele klanten.**

In 2011 is de woningmarkt ook voor Woonveste veranderd. De nieuwe Europese regelgeving verplicht Woonveste om 90 procent van de woningen onder de huurtoeslaggrens toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen onder € 33.614. Daarnaast zorgen economische omstandigheden en de vastzittende huizenmarkt voor minder doorstroom en kritische bewoners. Bovendien besloot Woonveste in het Ondernemingsplan 2011-2015 om de vrijkomende woningen te verhuren tegen 80 procent van de maximaal redelijke huur. Dit om een passende prijs-kwaliteitverhouding te realiseren en financieel gezond te blijven. Hierdoor wijzigt de huurprijs bij vrijwel elke vrijkomende woning. De ontwikkelingen op de woningmarkt zullen ook in 2012 van invloed zijn op de activiteiten van Woonveste op het gebied van woningverhuur.

### **Verhuren van woningen**

Toewijzing van vrijkomende en nieuwbouwwoningen gebeurt - net als in voorgaande jaren - op basis van **inschrijfduur**. Woonveste evalueert dit jaar de manier waarop we woningen onder de aandacht van de doelgroep brengen. Want sluit dit nog wel aan bij de eisen van deze tijd, van de markt en van woningzoekenden? Het accent in deze evaluatie ligt op efficiëntie, kostenbewustzijn en klantgerichtheid.

### **Huurbevorderende maatregelen**

Woonveste zet een pakket met huurbevorderende maatregelen in om meer reacties op met name seniorenwoningen en woningen met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens te krijgen. Verder wordt bij afwijzingen geïnformeerd naar de reden(en) hiervan. Door directer te communiceren en maatwerk in te zetten streeft Woonveste ernaar dat het aantal keren dat we een woning aanbieden, terugloopt naar gemiddeld twee keer.

### **Afnemende wachttijd**

De gemiddelde wachttijd voor actief woningzoekenden komt eind 2012 naar verwachting uit op ongeveer elf maanden. Het gestelde doel van een gemiddelde wachttijd van zes maanden voor 2015 komt daarmee opnieuw een stap dichterbij.

### **Verhuizingen**

Het aantal verhuizingen (mutaties) in 2012 wordt geschat op 300, iets minder dan in 2011. Woonveste verwacht hierbij meer groot onderhoud omdat er verhoudingsgewijs meer senioren opzeggen, die vaker een 'verouderde' woning achterlaten. Woonveste onderzoekt op welke punten het onderhoud naar aanleiding van het vrijkomen van een woning nog beter kan.

### **Huurachterstand beperken**

De inspanningen die Woonveste verrichtte om een strikter en **klantgericht incassobeleid** te voeren, werpen vruchten af. Daarom zet Woonveste dit beleid in 2012 voort. Doelstelling is om de vorderingen op actieve huurders terug te brengen onder de 0,6 procent van de jaarhuur. Woonveste biedt in 2012 minimaal 80 huurders budgetondersteuning aan met als inzet dat zeker 50 huurders structureel (minimaal 12 maanden), tijdig en voldoende betalen. Verder wordt bekeken hoe Woonveste efficiënter en met **modernere betaalsystemen** (Ideal en mobiele pinapparatuur) huur kan ontvangen. Ook stimuleert Woonveste betaling via automatische incasso.

### **Kooprecht huurders**

De verwachting is dat het kabinet binnenkort het kooprecht voor huurders in een wetsvoorstel vastlegt. Woonveste is hier geen voorstander van. Naast principiële bezwaren wijst Woonveste op de ongewenste invloed hiervan op het voeren van een verantwoord voorraadbeleid.

### **Strategisch voorraadbeleid**

Verschillende ontwikkelingen van het afgelopen jaar ontnemen het zicht op de markt en de ontwikkelingen in de woningvoorraad. Dat heeft effect op het **strategisch voorraadbeleid** (SVB).

Daarom gaat Woonveste:

- zich verder verdiepen in de marktvrage;
- de huidige woningvoorraad analyseren op prijs, kwaliteit, populariteit, type woning en de verdeling over kernen;
- zich beraden op een aantal complexen dat - met de kennis van nu - vragen oproept over de verhuurbaarheid;
- een vervolgstap zetten in de beoordeling van verkoopgeschikte woningen.

### 3. ONDERHOUD

Woonveste streeft naar een klantgerichte, efficiënte, effectieve en kostenbewuste manier van woningonderhoud met een kwalitatief goede, betaalbare en duurzame woningvoorraad als resultaat. Qua onderhoudsactiviteiten richt Woonveste zich komende jaren nadrukkelijk op het energiezuiniger maken van een geselecteerd aantal woningen. Op deze manier kan Woonveste de woonlasten voor haar huurders betaalbaar houden.

Woonveste voert **verschillende soorten onderhoud** uit. De kernactiviteiten zijn:

- planmatig onderhoud op basis van de meerjarenonderhoudsplanning die we actueel houden door jaarlijkse inspecties;
- contractonderhoud met duidelijke resultaatafspraken voor steeds terugkerende onderhoudsactiviteiten;
- dagelijks onderhoud dat bestaat uit onderhoud naar aanleiding van het vrijkomen van een woning (mutatieonderhoud) en reparatieverzoeken;
- het toepassen van energiebesparende maatregelen.

Onderhoud in 2012	x € 1.000
Planmatig onderhoud	€ 6.185
Contractonderhoud	€ 1.046
Dagelijks onderhoud	€ 2.314
Energiebesparende maatregelen	€ 3.460
Totale onderhoudsuitgaven	€ 13.005

#### Planmatig onderhoud

Voor woningen die energiebesparender worden, haalt Woonveste een aantal planmatige onderhoudsactiviteiten naar voren. Regulier gepland onderhoud van andere woningen wordt hierdoor verantwoord doorgeschoven. Het team Onderhoud beoordeelt daarom nog kritischer wat er precies aan onderhoud toe is en hoe dit onderhoud zal plaatsvinden.

Dit jaar wordt bovendien gebruikt om de **procedure werkvoorbereiding** voor planmatig onderhoud anders in te richten. Huurders krijgen hierdoor onder meer eerder en exacter informatie over onderhoudsactiviteiten.

#### Contractonderhoud

Woonveste brengt steeds meer onderhoud onder in contracten. Dit leidt tot betere resultaatafspraken, inkoopvoordelen en efficiëntie in de voorbereiding.

#### Dagelijks onderhoud

In het dagelijks onderhoud zal het onderhoud naar aanleiding van het vrijkomen van woningen in 2012 iets vaker plaatsvinden in vergelijking met 2011, te weten in 300 woningen. Ook ten aanzien van het aantal reparatieverzoeken verwachten we een kleine toename, namelijk 5.700.

#### Energiebesparende maatregelen

Naast de basiskwaliteit waaraan woningen moeten voldoen, krijgt elke vrijkomende woning in 2012 een **energielabel**. Al in 2010 startte Woonveste met het vernieuwen van de energielabels. In het eerste kwartaal van 2012 zal de gehele woningvoorraad voorzien zijn van een dergelijk label.

Woonveste streeft ernaar om in 2023 de totale woningvoorraad op minimaal **energielabel C** te hebben. Tot en met 2015 werkt Woonveste aan een energetische verbetering van 800 woningen naar (minimaal) energielabel C. Voor 2012 staat het energiezuiniger maken van 173 woningen op het programma.

### **PassiefHuis-renovatie**

In juni 2011 is de eerste PassiefHuis-renovatie voor zestien bestaande appartementen in Nieuwkuijk opgeleverd. Met een sterk isolerend vermogen van de buitenschil van de woning als uitgangspunt wordt de actieve energievraag voor ruimteverwarming en –koeling tot een minimum beperkt, **met energie-label A+** als resultaat. In 2012 ontvangt het complex aan de Magnoliastraat/Acaciastraat in Nieuwkuijk het PassiefHuis-certificaat. Dit keurmerk wordt alleen toegekend als is voldaan aan strenge eisen van duurzaam bouwen in combinatie met comfortabel wonen. Een vergelijkbaar complex aan de Donkhof in Haarsteeg ondergaat in het eerste kwartaal van 2012 dezelfde renovatie en wordt in november opgeleverd. De levensduur na deze intensieve aanpassing is minimaal 50 jaar.

### **Woningaanpassingen in het kader van Wmo**

De overheid stuurt op het gebied van de **Wet maatschappelijke ondersteuning** (Wmo) aan op regie en inkoop door bewoners – met een sturende rol voor de gemeente. Daarnaast wordt er waarschijnlijk wederom fors bezuinigd op het Wmo-pakket. Woonveste maakt hierover afspraken met de gemeente.

## 4. NIEUWBOUW

Woonveste werkt in 2012 naar de oplevering van verschillende projecten toe. In vijf verschillende woonkernen komen in totaal 83 nieuwbouwwoningen beschikbaar. Verder start de bouw van een serie appartementen en ontwikkelt Woonveste projecten voor de nabije toekomst.

Een overzicht van de geplande uitvoering en ontwikkeling van nieuwbouwlocaties in 2012:

Op te leveren projecten	Plaats
18 appartementen in 2e fase Castellum	Oudheusden
14 sociale huurwoningen Zuid-Australië	Drunen
16 appartementen op basis van PassiefHuis-principe Donkhof	Haarsteeg
18 wooneenheden en een educatief cluster Cello	Berlicum
11 sociale huurwoningen en 6 koopgarant woningen Wijngaert	Haaren
Start bouw	Plaats
Ca. 30 appartementen woon-zorgcentrum samen met 't Heem	Helvoirt
Ca. 40 appartementen en 19 grondgebonden huurwoningen in tussengebied Mommersteeg Geerpark	Vlijmen
Aanpassing Rijksmonument Mommersteeg naar sociaal-maatschappelijk vastgoed	Vlijmen
24 appartementen aan de Wolput	Vlijmen
Projecten in ontwikkeling	Plaats
Multifunctionele onderwijsaccommodatie	Helvoirt
Restant ca. 150 huurwoningen in Geerpark. In 2012 voorbereiding bouwstroom 2012/2013	Vlijmen
20-25 appartementen bij zorgcomplex Van Houtplein	Vlijmen
Ca. 26 zorgeenheden en 16 wooneenheden woon-zorgcomplex Kasteellaan	Oudheusden

Woonveste gaat dit jaar de mate van **duurzaamheid** van nieuw te bouwen woningen bepalen. Zo krijgen we een nog beter zicht op de gevolgen van bepaalde keuzes in het bouwproces. Verder onderzoekt Woonveste de mogelijkheden om onderhoudsafspraken te koppelen aan bouwopdrachten. Het is de bedoeling dat een aannemer onderhoudt wat hij zelf bouwde. De aannemer krijgt hiermee een verantwoordelijkheid voor een langere periode. Het einddoel is om kosten te besparen en tegelijkertijd een kwaliteitsslag te maken.

### Evaluatie Koopgarant en alternatieve koopconstructies

Woonveste realiseerde de afgelopen jaren op kleine schaal koopwoningen onder Koopgarant. De eerste ervaringen worden geëvalueerd. De inzichten benut Woonveste bij eventuele nieuwe projecten.

## 5. WOON- EN LEEFOMGEVING

**Woonveste werkt aan wijken waar onze klanten graag wonen en waar het vastgoed van Woonveste zich goed kan ontwikkelen.**

Ook in 2012 onderneemt Woonveste activiteiten die buurten en wijken vitaler maken. We streven er continu naar om de tevredenheid ten aanzien van Woonveste te verbeteren en ons te profileren als betrouwbare partner voor belanghouders op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

### **Actief buurtbeheer**

De rayonconsulenten en buurtbeheerders van Woonveste zijn actief aanwezig in de wijken en houden spreekuur in de woonwinkels in Vlijmen en Oudheusden. Zij ondersteunen het team Onderhoud bij contacten met bewoners van wie de woning wordt verduurzaamd.

Daarnaast stimuleren onze rayonconsulenten en buurtbeheerders buurtbewoners tot activiteiten op het gebied van **leefbaarheid**.

De buurtbeheerder zet zich in 2012 meer in op sociaal gebied door:

- de eerste maanden meer contact te houden met nieuwe huurders. Inzet: uitbreiden van het buurtnetwerk.
- huurders met een huurachterstand persoonlijk de laatste aanmaning te overhandigen. Inzet: inzicht krijgen in problematiek en het vinden van de juiste oplossing.
- huurders met een begeleidingsovereenkomst na een halfjaar te bezoeken. Inzet: beoordelen of de afspraken worden nagekomen.

Woonveste vindt een **schone en veilige leefomgeving** belangrijk en besteedt hier continu aandacht aan. Dit jaar optimaliseert Woonveste de schoonmaakprogramma's en evalueren we het brandgangenbeleid. De afspraken rondom het hennepbeleid worden onder de loep genomen en geactualiseerd.

### **Gerichte wijkontwikkeling**

Woonveste zet zich in om draagvlak te creëren onder belanghouders voor activiteiten in de wijk.

Elke wijk heeft zijn eigen speerpunten. Woonveste organiseert en stimuleert activiteiten die hierop aansluiten. Zo zijn er bijvoorbeeld ontmoetingsactiviteiten op het gebied van schoon, heel en veilig.

En is er een activiteitenprogramma dat wijkbinding versterkt en de leefbaarheid verbetert.

Er is specifieke aandacht voor de wijk **Oudheusden**. Woonveste levert er – in lijn met het sociaal plan – een bijdrage door het beheer van de woonomgeving te intensiveren en door overlast aan te pakken.

### **Intensieve samenwerking met belanghouders en partners**

Woonveste werkt samen met partners in het maatschappelijk veld. In 2012 gaan we:

- afspraken maken met gemeenten Heusden en Haaren over maatschappelijke activiteiten. Zo wordt ieders inzet en betrokkenheid duidelijk.
- de afstemming van onderhoudsprojecten door gemeenten verbeteren om overlast voor bewoners te beperken.

### **Participatie bewoners**

Om effectief te werken in wijken zoekt Woonveste de samenwerking met bewoners. Dat draagt bij aan een **prettige woonomgeving**. Woonveste pakt onder meer de volgende activiteiten op:

- Op gemeente-initiatief: wijkgesprekken, wijktafels en/of klankbordgroepen in wijken waar Woonveste een belang heeft.
- Energiebesparingsprogramma "Beter Peter" inzetten om huurders bewust te maken van hun energiegebruik en aan te zetten tot energiebesparing.
- Toekomstige bewoners betrekken bij nieuwbouw en wijkontwikkeling op het gebied van duurzame wijkomgeving.
- Informele bijeenkomsten organiseren om de persoonlijke beleving van huurders te achterhalen, bijvoorbeeld door 'speeddates' te houden tussen wijkprofessionals en bewoners.
- Bewoners bij de buurt te betrekken – onder het motto "goed idee, kom ermee".

Om beter zicht te krijgen op de bijdrage van Woonveste aan leefbaarheidsprojecten gaan we in 2012 de resultaten in kaart brengen.

### **Verbeteren woonomgeving**

Woonveste speelt in op knelpunten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Daarmee willen we een verbetering van de woning en woonomgeving realiseren. Woonveste **initieert, regisseert en participeert** ook in 2012 weer in allerlei (jaarlijks terugkerende) projecten zoals de nationale burendag, de voortuinenwedstrijd in Vlijmen en veilig verkeer acties.

In de gemeente Heusden wonen relatief veel allochtone ouderen. In 2012 worden de resultaten bekend naar aanleiding van het **woonwensenonderzoek onder allochtone ouderen**. Deze onderzoeksresultaten leveren informatie op voor verdere planvorming op gebied van wonen, welzijn en zorg.

## 6. DE ORGANISATIE WOONVESTE

**Woonveste investeert in een aangename bedrijfscultuur. De organisatie streeft naar een motiverend werkklimaat dat medewerkers gezond en betrokken houdt.**

### **Personeelsbeleid**

Woonveste werkt actief aan het realiseren van de gewenste bedrijfscultuur binnen de organisatie, zoals vastgelegd in het HR-beleid van 2011. In kader van het HR-thema "Binden en boeien" wordt daarom een beleidsnotitie opgesteld die er op gericht is om medewerkers hun hele werkzame leven vitaal, gemotiveerd en inzetbaar te houden. De organisatie stelt zich als doel om het ziekteverzuim onder de vijf procent te houden. Op die manier koestert Woonveste de kwaliteiten van haar medewerkers. Daar waar nodig zet de organisatie opleiding of werving in om de kwaliteit te garanderen.

De formatie voor 2012 bedraagt 52,0 fte.

### **Communicatie- en ICT-beleid**

Uiteraard zijn informatie en communicatie met de bijbehorende technologieën van groot belang voor het goed functioneren van een organisatie. Met het in 2011 opgestelde communicatiebeleidsplan als basis pakt Woonveste in 2012 diverse nieuwe activiteiten op. Intranet en de website van Woonveste zullen een nog belangrijkere rol gaan spelen. We gaan dit jaar aan de slag met het gebruiksvriendelijker en interactiever maken van onze website. In 2012 gaan we bovendien bekijken of we nieuwe technologieën kunnen inzetten om de communicatie met (mogelijke) huurders en woningzoekenden te optimaliseren. Denk hierbij aan sms- en e-mailberichten, maar ook aan de inzet van social media zoals Twitter, Facebook, Hyves en LinkedIn.

## 7. FINANCIËEL PLAN

Woonveste streeft naar een structureel gezonde kasstroom waarbij de inkomsten groter zijn dan de kosten.

Om de gestelde ambities te realiseren, is een financieel verantwoord beleid een randvoorwaarde. Met een adequaat risicomanagement sluit Woonveste onnodige risico's uit en blijven noodzakelijke risico's beheersbaar.

### Exploitatie

	Begroting 2012 x € 1.000	Begroting 2011 x € 1.000
Exploitatie bestaand bezit	22.094	19.904
Exploitatieopbrengsten	34.388	32.858
Exploitatielasten	12.294	12.954
Organisatiekosten	5.336	5.245
Personeelskosten	3.848	3.776
Beheerkosten	1.488	1.469
Financiële baten en lasten	9.874	9.783
Rentebaten	120	114
Rentelasten	9.994	9.897
Operationeel resultaat	6.884	4.876

### Meerjarenprognose voor de periode 2012 tot en met 2016

	2012 x € 1.000	2013 x € 1.000	2014 x € 1.000	2015 x € 1.000	2016 x € 1.000
Kasstroom operationele activiteiten	5.578	5.945	4.962	5.594	5.924
Kasstroom (des)investeringsactiviteiten	19.039	26.731	27.697	20.998	10.715
Kasstroom financieringsactiviteiten	-/-974	-/-1.552	-/-2.046	-/-16.753	-/-8.197
<b>Financieringsbehoefte</b>	<b>14.436</b>	<b>22.338</b>	<b>24.781</b>	<b>32.157</b>	<b>12.988</b>
Aflossingsfictie	4.500	4.770	5.185	5.640	5.948
<b>Saldo operationele kasstroom -/- aflossingsfictie</b>	<b>1.078</b>	<b>1.175</b>	<b>-/-223</b>	<b>-/-46</b>	<b>-/-24</b>