



Jaarplan 2024

Voorwoord – 1

Zichtbaar maken wat we doen – 2

Presteren voor onze huurders – 4

Coalities aangaan voor de buurt – 7

Werken aan de woningen – 10

Weten en meten – 14

Bijlagen – 16



Inhoud

Voorwoord

Het ondernemingsplan ‘Met ons in de buurt’ schreven we voor de jaren 2021 t/m 2025. In 2024 gaan we dus alweer ons voorlaatste jaar in. Gaan we al onze ambities waarmaken?

In ons ondernemingsplan hebben we ambities geformuleerd die gericht zijn op betere buurten, woningkwaliteit en huurdergerichtheid. Maar ook qua organisatie hebben we een aantal veranderingen in gang gezet. De afgelopen tijd is veel aandacht gegaan naar de kwaliteit van onze organisatie en onze medewerkers. Bovendien is geheel in lijn met de adviezen van de visitatiecommissie ingezet op versterking van de communicatie met de omgeving. Ons Woonplus Nieuws is vernieuwd en digitaal gegaan. We werken intensief samen met onze partners in zorg en welzijn. En met ons motto ‘We wonen met je mee’ hebben we kort en krachtig onze ambitie voor onze huurders onder woorden gebracht. Organisatie en medewerkers dienen dat ook waar te kunnen maken. Daartoe werken we hard aan de klantprocessen binnen Woonplus.

Net als de meeste andere organisaties worden we qua organisatieontwikkeling afgeremd door de situatie op de arbeidsmarkt. In 2023 hebben we op een aantal belangrijke taakvelden (met name technische functies en sociaal beheer) vacatures gehad die moeilijk in te vullen bleken. Weliswaar ging het werk door met behulp van inhuurkrachten, maar bouwen aan de organisatie doe je met eigen mensen. We gaan zien of 2024 in dit opzicht makkelijker wordt.

Terug naar onze inhoudelijke ambities uit het ondernemingsplan. Als het gaat om onze huurdergerichtheid hebben we al forse stappen gezet en daar gaan we in 2024 mee door. We zijn zichtbaar in de wijk en hebben onze klantcontactkanalen uitgebreid en verbeterd. In onze buurtaanpak is leefbaarheid weer terug van weggeweest. Onze ambitie is in te zetten op preventie. In de praktijk blijkt dat onze medewerkers (te) veel tijd kwijt zijn met zaken als woonfraude en overlast en we vooral met handhaving bezig zijn. Hopelijk kunnen we hier komend jaar (en daarna) nog een slag slaan richting preventie en participatie.

Bij Woonplus werken we iedere dag aan meer woningkwaliteit in betere buurten. Daaronder verstaan we een gemengde(re) buurt met kwalitatief goede sociale woningen. Met name in Groenoord en Nieuwland zouden we het aandeel sociale woningen (DAEB) lager willen zien ten gunste van koop- en duurdere woningen. En we zetten in op een kwaliteitsverbetering van onze eigen woningen waarbij de energietransitie uiteraard leidend is. De afgelopen jaren zijn we erin geslaagd om in de bestaande voorraad goede stappen te zetten. Nieuwe Energie voor Groenoord springt daarbij als eerste in het oog. We hebben van 4.400 woningen de binnenpakketten in kaart gebracht. Maar ook het planmatig onderhoud is fors opgeschroefd op basis van een inzichtelijke meerjarige onderhoudsplanning.

Een belangrijke wijziging ten opzichte van het ondernemingsplan is dat in de Nationale Prestatieafspraken is afgesproken dat eind 2028 alle EFG-labels moeten zijn weggewerkt. Dit hebben we vertaald naar een meerjaren isolatieprogramma. Andere afspraken zijn in paragraaf 4.1 in van dit jaarplan opgenomen.

Als het gaat om onze totale woningvoorraad zetten we sterk in op herstructurering, dat moeilijke woord voor sloop en nieuwbouw van sociale woningen waarbij een meer gemengde buurt kan ontstaan.

Die herstructurering vinden we belangrijk voor onze huurders en voor Schiedam. Wie wil er immers niet in een fijne omgeving wonen? Deze herstructureringen zijn ook nodig om een belangrijk doel in ons ondernemingsplan te behalen: namelijk 11.500 woningen die in buurten liggen waar het percentage sociale huurwoningen tussen de 20% en 40% ligt. Helaas liggen we achter op planning. Het lukt niet om met de gemeente tot meerjarige afspraken over herstructurering te komen. In 2024 herijken wij daarom onze portefeuille- en vastgoedstrategie. Als de doelen in ons ondernemingsplan voor meer woningkwaliteit en gemengde buurten niet langs de lijn van herstructurering te halen zijn, moeten we in 2024 beslissen over alternatieven. Overigens hopen we nog steeds de gemeente Schiedam tot samenwerking te bewegen.

Ik kijk uit naar 2024. Het geeft energie om met fijne en betrokken collega’s stappen te zetten op onze ondernemingsdoelen. We willen en zullen stilstaan bij alles wat we de afgelopen jaren al hebben bereikt en gaan enthousiast 2024 in zoals zal blijken uit dit jaarplan. Veel leesplezier!

Emile Klep
Directeur-bestuurder



1.1 Vertellen wat we van plan zijn

Begin 2023 zijn we gestart met het digitale Woonplus Nieuws. De nieuwsbrief wordt heel goed gelezen. Gemiddeld bereiken we ruim 6.000 huurders per editie ('unieke opens'). Op de website tonen we steeds meer projecten onder 'waar we aan werken', ook als ze nog in voorbereiding zijn. Uit het aantal nieuwsbrief-kliks blijkt dat deze projectinformatie zeer gewild is. In 2024 zetten we deze aanpak dan ook voort. Hiermee geven we invulling aan de behoefte van onze huurders om informatievere nieuwsbrieven te ontvangen. Deze behoefte hebben zij uitgesproken in het tevredenheids-onderzoek van eind 2022.

Ook plaatsen we sinds vorig jaar bouwboarden en doeken op locaties waar we aan het werk zijn. Dit doen we bij alle (ver)nieuwbouw- en onderhoudsprojecten die een looptijd hebben van minimaal vier weken. Op die manier maken we in het straatbeeld duidelijk zichtbaar wat we van plan zijn. Hiermee voldoen we aan de roep van onze bewoners om een zichtbaarder Woonplus. Ook de herkenbare Woonpluskleding van al onze medewerkers die buiten lopen, draagt bij aan deze zichtbaarheid.

In het eerste kwartaal van 2023 publiceerden we de publieksversie van onze portefeuillestrategie. Deze strategie stelden we echter alweer drie jaar geleden vast. En in die tijd is er veel gebeurd. Daarom zijn we gestart met het herijken van onze vastgoedstrategie en de doelen in de portefeuillestrategie. In 2024 ronden we dit af. We actualiseren dan ook de publieksversie van onze portefeuillestrategie en brengen deze naar buiten. Zowel naar onze huurders als naar al onze andere relaties. Dit doen we onder andere in de vorm van een stakeholdersbijeenkomst.

1. Zichtbaar maken wat we doen

1.2 We wonen met je mee

We zijn inmiddels een jaar aan de slag met het invullen en uitdragen van onze nieuwe belofte aan onze huurders: 'we wonen met je mee'. Dagelijks stellen we onszelf de vraag: 'Als ik dit doe, woon ik dan écht even mee? Heb ik écht goed in beeld wat er leeft bij de ander en doe ik voldoende? Kan ik misschien meer doen, of moet ik het juist anders doen?'

Dat begint met luisteren naar onze huurders. Met ze in gesprek raken. Daarom zetten we hier in 2024 ook weer vol op in met ons wijk- en buurtbeheerteam. In het anders of beter doen, werken we nauw samen met onze partners. Een voorbeeld hiervan is de organisatie van expertbijeenkomsten. November 2023 organiseerden we een eerste bijeenkomst over het thema uitverhuizen vanuit het perspectief van kinderen, jongeren en senioren. We ontdekten zo een aantal belangrijke 'blinde vlekken' die we samen met onze partners goed kunnen oppakken. In 2024 gaan we daarmee aan de slag. Ook organiseren we twee nieuwe expertbijeenkomsten.

Om aan 'we wonen met je mee' goed invulling te geven is een stabiele bezetting belangrijk. Het invullen van vacatures blijft echter een grote opgave. Daarom hebben we in 2023 een begin gemaakt met de verdere professionalisering van onze arbeidsmarktcommunicatie. In 2024 zetten we die voort en bouwen we deze verder uit. Onderdeel daarvan is het uitbreiden van het 'werken bij' gedeelte van onze website, onder andere met video's en interviews waarin collega's een hoofdrol spelen. Deze video's en interviews gaan we ook op social media delen.

We actualiseren de publieksversie van onze portefeuillestrategie.

We organiseren twee expertbijeenkomsten.

We professionaliseren onze arbeidsmarktcommunicatie.

1.3 Oog voor de wereld om ons heen

Als woningcorporatie willen we ook actief bijdragen aan de sociaaleconomische situatie van onze doelgroep. We werken hierin graag samen met Schiedamse partners. Zo is er sinds 2021 sprake van een samenwerking met De Kleine Ambassade. Samen hebben we invulling gegeven aan huiskameractiviteiten in de wijk Groenoord, om met kinderen en volwassenen in gesprek te komen over wat er allemaal speelt in de wijk. De buurtmoestuin is hier een resultaat van.

Het afgelopen jaar is ook onderzocht in hoeverre de 'deelschuur' een positieve bijdrage kan leveren aan 'elkaar ontmoeten'. Idee hierachter is dat je niet meer alles zelf hebt, zoals bijvoorbeeld een boor, maar dat je deelt met de buurt. Dat is duurzamer. In 2024 gaan wij deze samenwerking verder verkennen.

Daarnaast werken we samen met JINC, een non-profitorganisatie die zich inzet voor een gelijke startpositie van alle jongeren op de arbeidsmarkt. In 2023 hebben we onder andere deelgenomen aan sollicitatietrainingen, bliksemstages en het bijzondere project 'de Baas van Morgen'. Hiermee gaan we ook in 2024 door.

Verder bieden we verschillende stage- en werkplekken aan voor starters op de arbeidsmarkt. In samenwerking met Hogeschool Rotterdam, droegen we in 2023 bij aan de minor Circular Supply Chain. Een groep studenten heeft diverse onderzoeken voor Woonplus uitgevoerd rondom het thema circulariteit. De resultaten van deze onderzoeken presenteren ze begin 2024. Tot slot zijn we in het najaar van 2023 gestart met het nationale traineeprogramma 'Talent in Huis', waarin we gedurende anderhalf jaar drie recent afgestudeerden de kans bieden werkervaring op te doen voor een vliegende start van hun carrière.

Als opdrachtgever kunnen we ook onze opdrachtnemers stimuleren om wenselijke maatschappelijke veranderingen teweeg te brengen. Zo zien we graag dat ze kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt betrekken bij de uitvoering van opdrachten. In 2024 gaan we zogenaamde 'social return' afspraken opnemen in onze contracten. Met deze afspraken willen we een bijdrage leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. In welke mate social return toepasbaar is, bepalen we per inkooptraject. Vervolgens nemen we dit mee in onze contractafspraken. In 2024 gaat dit onder andere om het contract voor ons isolatieprogramma en om het nieuwe contract dagelijks onderhoud.

We nemen social return afspraken op in onze contracten.



2.1 Prettig wonen

Je woonomgeving heeft veel invloed op je woongenot. Daarom hebben we daar ook in 2024 weer veel aandacht voor.

• Wijk- en buurtbeheer

Onze collega's van wijk- en buurtbeheer zijn weer dagelijks aanwezig in de wijk. Dankzij hun Woonpluskleding zijn ze voor iedereen herkenbaar. Ze lopen vaste routes die op onze website terug te vinden zijn en ze houden spreekuren. Daardoor is de drempel om met ze in contact te komen laag. In 2024 starten we ook met spreekuren in onze buurtpost aan de Nieuwe Damlaan.

Tijdens de looproutes controleren ze ook of tuinen goed onderhouden worden. Is dat niet het geval? Dan pakken ze dit bij voorkeur samen met de betreffende bewoners op. Naast de aandacht voor een schone, hele en veilige woonomgeving, houden ze ook een oogje in het zeil bij kwetsbare bewoners en opvallende adressen. Ze signaleren mogelijke problematiek en schakelen collega's in die daadwerkelijk iets voor deze bewoners kunnen betekenen. Zijn de gordijnen op een adres bijvoorbeeld altijd gesloten? Dan proberen we in contact te komen en te vragen naar de reden daarvoor.

In 2023 hebben we te maken gehad met meerdere personeelwisselingen binnen dit team. In 2024 moeten we het team op het goede formatieniveau krijgen én houden.

We voeren kennismakingsgesprekken met de nieuwe huurders.

Alleen dan kunnen we voldoende met onze bewoners in gesprek blijven en nieuwe huurders weer persoonlijk welkom heten. Dat is onmisbaar, want dankzij die gesprekken kunnen wij beter bepalen welke acties nodig zijn op het gebied van schoon, heel en veilig én op het gebied van prettig wonen. De saamhorigheid in de buurt groeit wanneer je samen ideeën en mogelijkheden verkent en uitwerkt. En daarmee verbetert uiteindelijk ook de leefbaarheid.

2. Presteren voor onze huurders

• Schotelantennes

Vorig jaar hebben wij de inventarisatie van schotelantennes afgerond. In 2024 starten we met de handhaving. Dat betekent dat wij bewoners met foutief geplaatste antennes verzoeken deze te verwijderen of op correcte wijze te plaatsen. Gelukkig zijn er tegenwoordig voldoende alternatieven en speelt recht op vrije nieuwsgaring hierbij geen rol meer. Het weghalen van de foutief geplaatste antennes levert ook een mooier straatbeeld op.

In Q2 starten we met de aanpak van verkeerd geplaatste of gemonteerde schotelantennes.

• Camera's

We krijgen veel aanvragen binnen voor het plaatsen van camera's. Bij overlast in algemene ruimtes wordt dit vaak gezien als een mogelijke oplossing. Helaas is dat niet altijd het geval en brengt het beheer ook hoge kosten met zich mee. Daarom hebben we eind 2023 de randvoorwaarden en strategische uitgangspunten voor het gebruik en beheer van camera's in beeld gebracht. In 2024 gaan we aan de slag met het beheer en de mogelijke inkoop ervan.

• Wijkoverleggen

We zijn actief deelnemer aan de wijkoverleggen die de gemeente initieert. Iedereen kan hier zijn eigen aandachtspunten ter verbetering inbrengen. Soms worden ook andere netwerkpartners uitgenodigd, zoals politie en handhaving. In 2024 blijven we hier vanuit wijk- en buurtbeheer bij aanwezig zijn. Waardevol zijn ook de schouwen die we met onze partners en bewoners lopen.

• Zichtbaarheid binnen VvE's

De afgelopen twee jaar heeft de rol van groot eigenaar binnen de VvE's steeds meer vorm gekregen. De samenwerking tussen de collega's van Woonplus en Woonplus VvE beheer is sterk verbeterd. We weten elkaar goed te vinden en er vindt overleg plaats bij complexe meldingen.

In het 2^e HJ gaan we aan de slag met beheer en mogelijke inkoop van camera's.

Deze samenwerking zetten wij de aankomende jaren door. Hierbij hebben we er ook naar gestreefd om vanuit Woonplus bij alle ALV's (90 in totaal) aanwezig te zijn. Dat is bij meer dan 95% van de vergaderingen ook gelukt. In 2024 evalueren we of we deze aanwezigheid volledig gaan doorzetten of selectief. Bijvoorbeeld alleen bij VvE's waarbij dit zinvol bleek of als er een belangrijke stemming plaatsvindt binnen de ALV. De inspanning om bij alle ALV's aanwezig te zijn vraagt een forse inzet van de medewerkers verhuur en de leefbaarheidsregisseurs. Daarom is het belangrijk die af te zetten tegen de opbrengst.

In 2024 ligt de uitdaging vooral op het gebied van de gebruikersverklaringen. Woonplus moet deze aan de VvE- besturen verstrekken om aan de wettelijke verplichting te voldoen. Hiervoor gaan we intern procesafspraken opstellen.

2.2 Participeren en ontmoeten

Leefbaarheid is een verzameling van omstandigheden die maken of je prettig kunt wonen of niet. Enerzijds gaat het hier om de sociale interactie tussen bewoners, anderzijds om de mate waarin iemand zich veilig voelt in zijn of haar woonomgeving.

In het afgelopen jaar hebben onze leefbaarheidsregisseurs sterk ingezet op het aanpakken van overlast, sociale onveiligheid en allerlei vormen van woonfraude. Dit zetten we in 2024 onverminderd voort. Tegelijkertijd willen we in 2024 gaan bouwen aan gemeenschapszin door participatie en ontmoeting.

Uit ons huurderstevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat ruim 50% van de huurders behoefte heeft aan een laagdrempelige manier om met buurtbewoners in contact te komen.

De ideeën hierover zijn verschillend. Zo hebben huurders in zuid aangegeven dat ze graag een activiteit willen en bestaat in het centrum juist de behoefte aan een centraal ontmoetingspunt. In andere wijken wordt een burendag geopperd om elkaar te leren kennen. In 2024 willen we via diverse initiatieven gehoor geven aan de wensen van bewoners, waarbij we waar mogelijk het nuttige met het aangename willen combineren.



We zijn zichtbaar bij ALV's als dit nodig is of als er besluitvorming plaatsvindt.

Zo wordt afval op straat vaak genoemd als een bron van ergernis. Wellicht dat een zogenaamde ‘afvalchallenge’, waarbij het draait om het verminderen van ons afval, dan een mooi initiatief kan zijn. Ook kun je denken aan een tuinenwedstrijd, community building, whatsapp-groepen en aandacht voor inclusief wonen.

In de Staatsliedenbuurt kiezen we voor meer persoonlijk contact met onze huurders. De komende periode houden we de vinger extra aan de pols en blijven we laagdrempelig benaderbaar dankzij spreekuren in de wijk.

2.3 Dienstverlening

Het klantcontactcentrum (KCC) heeft het eerste contact met de huurder. Veel informatie van en naar de huurder gaat dus via ons KCC. Veel daarvan komt terecht in het klantsysteem Embrace. Niet alle gewenste functionaliteiten blijken helaas mogelijk. In 2024 gaan we ons richten op wat er in het systeem wél kan. Ook onderzoeken we welke hervorming ons klantvolgsysteem het best kan ondergaan om het fit de toekomst in te loodsen.

- **Bereikbaarheid**

Uit het huurderstevredenheidsonderzoek werd duidelijk dat 61% van de huurders graag via de telefoon in contact treedt met Woonplus. In het eerste kwartaal van 2024 breiden we deze bereikbaarheid uit. Vanaf dan zijn we op werkdagen bereikbaar tot 16.30 uur. Daarbij streven we ernaar dat we 90% van de telefoontjes binnen een wachttijd van vijf minuten kunnen helpen.

We vergroten onze telefonische bereikbaarheid en zijn dagelijks van 8:30 - 16:30 uur bereikbaar.

Doorlooptijden monitoren we in onze dashboards. Ook maken we daarin pieken en herhaalverkeer zichtbaar. Zo weten we aan welke knoppen we moeten draaien om het contact met onze huurders doorlopend te verbeteren. Daarnaast werken we in onze training gesprekstechnieken aan het managen van verwachtingen van de huurder en het benoemen van een realistische inzet van Woonplus. Voor de huurders die liever digitaal contact hebben, richten we in 2024 onze kennisbank opnieuw in. Daarmee maken we de juiste antwoorden beter vindbaar.

- **Huurderstevredenheid**

In 2024 steken we veel energie in het aanbesteden van ons dagelijks onderhoud. Dit moet kortere doorlooptijden bij reparaties opleveren, heldere afspraken over de kwaliteit en oplevering van mutatiewoningen en daarmee uiteindelijk een hogere huurderstevredenheid. Nieuwe dashboards helpen ons bij de sturing. Sinds kort kunnen we het percentage one-time fix zien, gemeten vanuit de beleving van de huurder. Eind 2023 is dit 60% voor de gehele dienstverlening (inclusief de huisaanemers). Ook kunnen we nu het onderhoud conform onze mutatielijzer monitoren.

Om het verhuurmutatieproces flink te verbeteren, gaan we intensiever samenwerken tussen opzichters en woonmakelaars. Ook vragen we onze nieuwe huurders om feedback op onze dienstverlening rondom de nieuwe verhuur. We laten daarvoor doorlopend telefonisch de tevredenheid van onze nieuwe huurders uitvragen en we onderzoeken welke inzet de grootste tevredenheidsscore oplevert. In 2025 willen we onze klanttevredenheid 'nieuwe huurders' doen groeien naar een 8. Voor 2024 is het streven een 7,5.

Voor het onderdeel reparatieverzoeken willen we binnen de jaarlijkse Aedes benchmark in 2025 toegroeien naar een 7,3.*

Een andere weg om onze service te verbeteren is het formuleren en inrichten van ons klachtenbeleid. Oftewel: welke waarden, normen en principes hanteren wij bij (het verwerken van) klachten?

- **Sociaal incasseren**

Bij Woonplus incasseren we sociaal. Het spreekt voor zich dat de maandelijkse huur en achterstanden betaald moeten worden. Maar het kan nu eenmaal voorkomen dat een huurder door omstandigheden krap bij kas zit. Vaak schamen huurders zich hiervoor of zijn ze de hulpverlening moe. Door meer persoonlijk contact met de huurder proberen we te achterhalen waarom er later, of helemaal niet, wordt betaald. Samen met onze netwerkpartners werken we vervolgens -indien nodig en de huurder dat wil - aan het vergroten van iemands sociale weerbaarheid. Denk hierbij aan budgethulp, bewindvoering of begeleiding naar betaald werk. Zo hopen we huurders de regie over hun (betaal)problemen weer terug te geven en toekomstige problemen te voorkomen.

**Dit is de score op de vraag: 'hoe heeft u de dienstverlening ervaren vanaf de melding totdat het reparatieverzoek is afgehandeld?' In onze eigen KCM meting stellen we meer vragen over dit onderwerp. Daarom ligt de tevredenheid hier hoger dan bij de Aedes benchmark en verwachten we hier ook eerder een stijging van de score. Hier is de 7,3 wel al eind 2024 haalbaar en verwachten we eind 2025 door te groeien naar de 7,5 uit het ondernemingsplan.*

We bellen nieuwe huurders doorlopend om te vragen naar hun tevredenheid.

3.1 Partnerschap met gemeente en huurdersvertegenwoordiging

- **Huurdersvertegenwoordiging (HOW)**

Woonplus hecht veel waarde aan een goede relatie met de huurdersbelangenorganisatie. De afgelopen jaren hebben we gezamenlijk geïnvesteerd in kennisopbouw en informatie-overdracht. Zo werken we onder andere met een routeplanner waarin de belangrijkste onderwerpen voor elk jaar gepland zijn. Het afgelopen jaar werkten we nauw samen bij het opstellen van het bod op de woonvisie 2024-2027. Doel hiervan is om met de gemeente tot langjarige prestatieafspraken te komen.

In 2024 staat het thema effectieve communicatie centraal. Dit is niet alleen een wens van de HOW. Het sluit ook goed aan bij een van de speerpunten uit ons huurderstevredenheidsonderzoek: de betrokkenheid van huurders. Bij alle onderwerpen die dit jaar aan bod komen, leggen we extra nadruk op effectieve communicatie met onze huurders. Daarbij gaat het zowel om het brengen en halen van informatie als het activeren van huurdersparticipatie.

- **Stadspartners**

De deelname van Woonplus aan het "Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid Nieuwland en Oost" heeft nooit ter discussie gestaan. Als de herstructurering van Nieuwland en Oost echter niet gerealiseerd kan worden, dan is de doelstelling uit de woonvisie (en ons ondernemingsplan) om te komen tot een evenwichtige woningopbouw in deze wijken, niet te behalen.

Samen met de HOW werken we aan effectieve communicatie met onze huurders.

- **Gemeente Schiedam**

Woonplus is (vrijwel) de enige aanbieder van DAEB woningen in Schiedam. Ook is Schiedam de enige gemeente waarin we actief zijn. Daardoor zijn we op het terrein van volkshuisvesting sterk van elkaar afhankelijk. We hebben de gemeentelijke woonvisie en warmtevisie en ons ondernemingsplan en portefeuillestrategie goed op elkaar afgestemd.

3. Coalities aangaan voor de buurt

Maar de opgave is complex. In november ontvingen wij een eerste reactie op ons bod op de woonvisie. Zolang er geen uitspraak is over de Staatsliedenbuurt, wil de gemeente nog geen afspraken maken over herstructurering. Ook bij andere thema's blijkt het nodig met elkaar verder te praten. In 2024 zullen wij ons daarom opnieuw inzetten om alsnog te komen tot goede prestatieafspraken.

We voeren we periodiek huisbezoeken en intakegesprekken met zorg- en welzijnspartners

3.2 Samenwerken in wijken en buurten


Het is hard nodig om in te zetten op het (duurzaam) oplossen van schulden en vervuiling en het beperken van overlast door verslaving of verwarring. Daarvoor werken we samen met onze partners aan de sociale weerbaarheid van bewoners. Met de wijkondersteuningsteams en organisaties als GGZ, Antes verslavingszorg, Pameijer en Enver proberen we het wonen zo aangenaam mogelijk te maken. Daarbij trekken we onder andere samen op bij huisbezoeken en intakegesprekken, waarbij het in de eerste gesprekken vooral draait om het winnen van vertrouwen.





We ervaren in toenemende mate dat de gewenste begeleiding niet tijdig of zelfs helemaal niet beschikbaar is. Daardoor is preventie niet altijd mogelijk en moeten situaties soms escaleren voordat de juiste hulp geboden kan worden.

Het aanpakken van woonfraude is een gemeenschappelijke taak van de corporatie, gemeente en politie. Het contact met de politie hebben we in 2023 flink geïntensiveerd. Samen gaan we op pad om onrechtmatige bewoning en onrechtmatig gebruik van onze woningen aan te pakken. Óók buiten kantooruren. Daardoor komen regelmatig sociale huurwoningen beschikbaar waardoor mensen minder lang op een woning hoeven te wachten. We komen ook andere vormen van fraude op het spoor en aan drugscriminaliteit gerelateerde overlast wordt verminderd. Deze intensieve inzet loont. Afgelopen jaar hebben we zo circa 50 woningen kunnen toewijzen aan huurders waarvoor de woning ook echt bedoeld is. We verwachten dat dit aantal in 2024 verder zal groeien.



We lossen opnieuw
circa 50 onrechtmatige
bewoningen op.

3.3 Wonen en zorg

In ons ondernemingsplan 2021-2025 schreven we dat de groep 75-plussers in Schiedam sterk groeit en dat we daarom meer geschikte seniorenwoningen willen realiseren.

We stelden in 2023 onze Woonplus woonzorgvisie vast met daarin opgenomen dat er 850 extra geschikte (deels geclusterde) woningen voor senioren nodig zijn tot 2030. Belangrijk is dat senioren ook gebruik kunnen maken van zorg en/of welzijnsvoorzieningen in de buurt. Daarom werken we nauw samen met de zorg- en welzijnspartijen in Schiedam.

• Gezond & Wel Thuis

Met de Frankelandgroep en Careyn werkten we het afgelopen jaar aan de subsidieaanvraag voor meerdere Gezond & Wel Thuis projecten. In deze projecten willen we wonen, welzijn en zorg gezamenlijk aanbieden bij verschillende seniorencomplexen van Woonplus. Daarmee kunnen we de levenskwaliteit van ouderen verbeteren en er voor zorgen dat ze langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. De aanvragen zijn inmiddels goedgekeurd en de projecten werken we in 2024 verder uit. We starten met een eerste pilot in Menuet II en Suite in Groenoord. Daar gaan we onder andere experimenteren met een preferente zorgaanbieder en een vast zorg- en ondersteuningsteam.

• Gemeentelijke woonzorgvisie

Met onze woonzorgpartners werken we nog altijd aan een gezamenlijke woonzorgvisie en een concreet uitvoeringsprogramma voor senioren. Hierbij krijgen we ondersteuning van een procesbegeleider.

Doelstelling is dat de gemeenteraad en alle bestuurders van de woonzorgpartners in het najaar van 2024 de woonzorgvisie van Schiedam kunnen vaststellen.

• Doorstroomregeling

Met onze doorstroomregeling bemiddelen wij huurders van 55 jaar en ouder die wonen in een grote, schaarse woning naar een passende seniorenwoning. Bij deze regeling werken we met maatwerk. Denk hierbij aan verhuis- en klushulp. In 2024 werken we onder andere aan een brochure met daarin al onze seniorenwoningen.

Doorstroomregeling (sinds mei 2022)

Contactmomenten met vraag om info	186
Daadwerkelijk gebruik van regeling	89
- Waarvan direct bemiddeld	39
- Waarvan op wachtlijst	50

• (Ver)nieuwbouw

Tot slot werken we door (ver)nieuwbouw ook aan de opgave om de 850 extra seniorenwoningen beschikbaar te maken. De afgelopen periode leverden we er al 115 op. In 2024 komen er nog 76 woningen bij. Daarmee hebben we al invulling gegeven aan 20% van de opgave.

(Ver)nieuwbouw seniorenwoningen (aantallen)

2022: - Wiltonflats	39
2023: - Wiltonflats	39
- In de Buurtuin	37
2024: - Wiltonflats	39
- In de Buurtuin	37
Aandeel ambitie (850 woningen)	20%

We werken met Frankelandgroep en Careyn aan vier Gezond en Wel Thuis projecten.



4.1 Portefeuillestrategie

We zijn al goed op weg met de realisatie van ons portefeuilleplan. De doelstellingen op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid gaan we realiseren. Daarvoor geven we in de meerjarenbegroting 2024-2033 voorrang aan het verduurzamen en verbeteren van onze bestaande woningen. De investeringscapaciteit die overblijft, zetten we in voor het toevoegen van nieuwe woningen. Daarmee blijven we slechts een kleine 200 woningen achter op de streefwaardes voor beschikbaarheid.

In 2022 zijn de Nationale Prestatieafspraken getekend. Ook is in januari 2023 het regioakkoord geactualiseerd en de realisatieagenda voor onze regio ondertekend. In navolging hiervan actualiseren we in 2024 onze portefeuilledoelstellingen. Tegelijkertijd actualiseren we de vastgoedstrategie waarmee we deze nieuwe doelen willen realiseren.

Waarom? De vastgoedstrategie in onze huidige portefeuillestrategie kent een stevig (sloop- en) nieuwbouwprogramma. We hebben echter meer flexibiliteit nodig om in te kunnen spelen op de actuele ontwikkelingen. Ook zien we dat circulariteit steeds belangrijker wordt bij duurzaam bouwen én hebben we met de Wiltonflats en de Lorentzlaan laten zien dat vernieuwbouw tot hoge (woon) kwaliteit kan leiden.

In de tweede helft van 2023 zijn we al met de herijking gestart. Uitbreiding en differentiatie van ons woningaanbod, de woonomgeving een kwaliteitsimpuls geven, verduurzaming en de energietransitie: met welke mix van vastgoedinstrumenten kunnen we deze doelen het beste behalen? Eind 2023 is een nieuwe richtinggevende koers voor de vastgoedstrategie gereed. In de eerste helft van 2024 gaan we deze verfijnen. Dit pakken we gelijktijdig op met het inrichten van de begroting voor 2025.

4. Werken aan de woningen

4.2 Gebiedsontwikkeling

- **Groenord Zuid**

In 2023 hebben we samen met onze partner AM een gebiedsvisie voor Groenord Zuid opgesteld. Hierin is ook een ruimtelijk en programmatisch voorstel voor de Wagenaarlocatie opgenomen. Dit zijn de vijf flats ten noorden van de Obrechtstraat. Het plan is op draagvlak getoetst bij de gemeente.

In 2024 starten we met de eerste fase van de herhuisvesting en werken we dit voorstel verder uit. Doel is om met de gemeente en AM afspraken te maken over een nieuw integraal plan met ongeveer 300 nieuwe woningen. Hiertoe behoort ook het Wereldhuis, een woonzorgconcept waar senioren met verschillende culturele achtergronden fijn kunnen samenleven.

- **Staatsliedenbuurt**

In 2024 gaan we ook aan de slag met de Staatsliedenbuurt. De wijze waarop is afhankelijk van de uitkomst van het onderzoek door een onafhankelijke adviseur dat in de laatste twee maanden van 2023 wordt uitgevoerd. Hij onderzoekt of en zo ja, hoe we de herstructurering van de Staatsliedenbuurt naar beider tevredenheid kunnen realiseren. Leidt dat niet tot een oplossing die voor beide partijen haalbaar is? Dan gaan we aan de slag met een andere vastgoedstrategie. We kiezen dan voor vernieuwbouw, renovatie of een combinatie daarvan.

4.3 Inkoop en opdracht geven

- **Goed opdrachtgeverschap**

In 2023 hebben we onze organisatie vanuit inkoop- en contractmanagement verder ingericht. Denk hierbij aan de toepassing van startformulieren, het opstellen van de inkoop- en contractmanagementprocessen en het in gebruik nemen van een contractbeheer-omgeving. Inkoop heeft ook haar adviesrol opgepakt. Hieruit zijn al diverse adviezen, offerteaanvragen en contracten voortgekomen.

Daarnaast is de inkoopkalender in gebruik genomen voor drie inkooppakketten en is het inkoopproject centrale verwarming & mechanische ventilaties opgestart. Dit betekent dat voor dagelijks onderhoud en cv & mv de modelkeuze en de wijze van inkopen zijn vastgesteld. Verder is de verzekeringsportefeuille beoordeeld en voor elk type verzekering de vervolgaanpak geformuleerd.



We voeren diverse inkooptrajecten uit conform de inkoopkalender.

In 2024 voeren we de feitelijke inkooptrajecten voor deze inkooppakketten uit. We contracteren leveranciers en zorgen voor de implementatie. Medio 2024 bepalen we ook welke inkooppakketten we in 2025 en daarna oppakken. Het contractmanagement krijgt in 2024 verder vorm in de reguliere monitoring van de gecontracteerde leveranciers.

• **Dagelijks onderhoud**

In 2023 zijn de processen van het dagelijks onderhoud flink verbeterd. We werken intensiever samen met onze opdrachtnemers, hebben raamovereenkomsten en houden vast aan een duidelijke overlegstructuur. Ook sturen we steeds meer op resultaat en kwaliteit. Voor de verlenging van de huidige raamovereenkomst zijn KPI's afgesproken en dankzij nieuwe dashboards kunnen we deze ook steeds beter meten. De resultaten zijn onderwerp van gesprek op operationeel én strategisch niveau.

Het verhogen van de klanttevredenheid willen we onder andere bereiken door nieuwe 'co-making' contracten met onze partners. In het eerste kwartaal van 2024 voeren we hiervoor een marktverkenning uit, gevolgd door een aanbesteding van ons reparatie- en mutatieonderhoud in het midden van het jaar. Vooruitlopend op dit inkooptraject nemen we in januari 2024 volledig afscheid van de uitvoering van het serviceabonnement via onze eigen onderhoudsdienst. Alles loopt dan via onze twee huisaannemers.

We sluiten nieuwe contracten dagelijks onderhoud af en implementeren ze.

• **Schoonmaak**

In veel complexen betalen bewoners in de servicekosten een bijdrage voor de schoonmaak van de algemene ruimten. In 2023 hebben we hiernaar onderzoek gedaan en er blijkt sprake van een veelvoud aan contracten en schoonmaakprogramma's. Binnen deze contracten zijn geen KPI's afgesproken en is de kwaliteitscontrole beperkt. Dit gaan we in 2024 verbeteren.

De aanpak hiervoor is in samenspraak met de HOW bepaald. Het inkooptraject stemmen we af met bewonersorganisaties en bewoners. Vervolgens gaan we met dit pakket de markt op zodat we een kwaliteitsslag kunnen slaan in het belang van onze huurders.

Dagelijks onderhoud (bedragen x € 1.000)

Reparaties	4.609
Mutatie onderhoud	4.551
Mutatiewijzer	664
Keuken/douche/toilet	3.738
Totaal	13.562

4.4 Nieuwe Energie voor Groenoord

NEVG bestaat uit twee fasen: eerst maken we de woningen aansluitgereed. Daarna sluiten we ze ook daadwerkelijk op duurzame warmte aan. In 2024 starten we met deze tweede fase. In totaal sluiten we dit jaar 24 ketelhuizen en daarmee 920 woningen aan. We verwachten de eerste aansluitingen in oktober te realiseren.



We sluiten 920 woningen aan op het warmtenet.

Eind 2023 zijn 1.185 woningen aansluitgereed. In 2024 voegen we hier 74 woningen aan toe. Hiermee ronden we de eerste fase af voor de 100% Woonplus-complexen met een collectieve aansluiting. Dit is 80% van alle 100% Woonpluscomplexen. Woningen die een individuele aansluiting krijgen, komen vanaf 2025 aan de beurt.

Van de 17 verenigingen van eigenaren waarin wij bezit hebben, staan acht VvE's positief tegenover verduurzaming en de aansluiting op het warmtenet. De meeste VvE's hebben gekozen voor een 'zeer energiezuinig pakket'. Inmiddels hebben zeven VvE's een investeringsbesluit genomen. Daarnaast moeten deze VvE's ook hun splitsingsakte wijzigen. Dit kan alleen als 80% van de leden vóór dit besluit stemt. Vier VvE's hebben dit besluit al genomen. Zij werken in 2024 in een bouwteam een plan uit. Dit leggen ze vervolgens voor aan de VvE zodat deze een realisatiebesluit kan nemen. Bij een positief besluit, kunnen de eerste VvE's starten met de uitvoering.

4.5 Versneld isoleren

In het kader van de Nationale Prestatieafspraken gaan we onze woningen versneld isoleren. Daarmee verbeteren we ook alle woningen met een E, F of G label die nog niet in een ander project zijn opgenomen. In 2023 is voor deze 563 woningen een plan van aanpak gemaakt.

Dit isolatieprogramma loopt van 2024 t/m 2028. Het is opgedeeld in een individuele aanpak en een complexmatige aanpak. Omdat we in veruit de meeste gevallen kiezen voor complexen, pakken we in dit programma in totaal 2400 woningen aan.

We maken 74 woningen gereed voor aansluiting op het warmtenet.

De woningen zijn verdeeld over 44 projecten in Schiedam. Het ambitieniveau verschilt per complex en is gekoppeld aan de exploitatieduur. Zo waarderen we ongeveer 1/3 deel op naar minimaal label D, 1/3 deel naar minimaal label B, en 1/3 deel naar De Standaard.

We werken met vier aannemers. Voor de projecten die naar label D gaan zetten we onze twee huidige partners voor planmatig onderhoud in. Voor de andere projecten hebben we twee nieuwe aannemers geselecteerd. Ook zijn voorbereidende werkzaamheden opgestart, zoals inspecties in het kader van de Wet natuurbescherming en energetische adviezen.

In 2024 werken we aan zeven projecten, met totaal 471 woningen. De uitvoering ervan start ook in 2024. Met deze zeven projecten worden 146 woningen met een E, F of G label verbeterd naar minimaal label D. Ook bereiden we dit jaar 12 projecten voor die in 2025 starten. Hierin liggen 650 woningen. De uitvoering vindt in nauw overleg met de bewoners plaats. Daarbij houden we rekening met hun persoonlijke omstandigheden. Indien nodig halen we ook instemming (70% akkoord) van de bewoners op.

We isoleren 471 woningen naar label D of hoger, waarvan 146 woningen met EFG-label.

4.6 Intensiveren planmatig onderhoud

In 2023 hebben we onze MJOB volgens planning kunnen uitvoeren en hebben we de kwaliteit daarvan verder verbeterd. Zo hebben we bijvoorbeeld, met behulp van het bedrijf Spotr, van ruim 4400 woningen de kwaliteit van onder andere badkamers, toiletten en keukens in beeld gebracht. Daarmee hebben we een goede basis gelegd voor het planmatig onderhoud in de komende jaren. Om alle verzamelde gegevens actueel te houden, zijn onze opzichters en verhuurmakelaars geïnstrueerd over het gebruik van een opname-app en zijn de werkprocessen vastgelegd. In 2024 (en in 2025) gaan we aan de slag met alle voorbereidende werkzaamheden en selecteren we aannemers. In 2026 gaat de uitvoering van start. We verbeteren dan jaarlijks, complexgewijs, de binnenkwaliteit van onze woningen.

Verder voeren we in 2024 aan 154 complexen (ruim 3300 woningen) onderhoud uit. We beperken de overlast voor onze huurders daarbij zoveel mogelijk. Ook blijven we met onze aannemers de mogelijkheden onderzoeken om de klantwaardering van de uitgevoerde werkzaamheden te verhogen. We streven onverminderd naar een 7,5.

Cyclisch onderhoud (bedragen x € 1.000)

Planmatig onderhoud	14.481
Bijdrage planmatig onderhoud VvE's	1.887
Afgekocht onderhoud (contractonderhoud)	1.962
Totaal	18.330

Uitsplitsing

planmatig onderhoud (bedragen x € 1.000)	bedrag	aantal complexen
Schilderwerk & gevels	9.150	83
Individuele ketels & mechanische ventilatie	1.120	37
Liftmodernisering	1.174	21
Scootmobielen	639	4
Daken	479	4
Ophogingsprojecten	526	4
Waterleidingen	250	n.t.b.
Brandveiligheid	105	1
Stelpost vervanging binnenpakketten	518	n.t.b.
Stelpost vervanging	520	n.t.b.
Totaal	14.481	154



De huurderstevredenheid voor ons planmatig onderhoud is een 7,5

5.1 Processturing en organisatieontwikkeling

Een van de doelen uit ons ondernemingsplan 2020-2025 is een procesgerichte organisatie in INK* termen (fase 2). Dit betekent dat collega's in staat zijn om verantwoordelijkheid te dragen voor hun eigen proces. Ze weten wat van hen verwacht wordt, kunnen zelf actief aan de slag met het behalen van de gewenste resultaten én ze worden voorzien van de juiste informatie. Ook herkennen ze de mogelijke risico's en passen ze geschikte beheersmaatregelen toe. Die ambitie is realistisch als we kijken waar we staan, maar vraagt ook nog om stevige aandacht in 2024 en 2025.

Op onderstaande aspecten hebben we nog een slag te maken:

- verduidelijken en ontsluiten van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor de organisatie-inrichting en toezicht op de naleving
- beheren van de primaire processen en verbetering ervan op basis van periodieke doorlichting
- digitaliseren van processen en borging van data en kennis door passende registratie en sturing
- versterken van eigenaarschap en (budget)verantwoordelijkheid voor processen door metingen
- vergroten van samenwerking tussen afdelingen en interne klantgerichtheid (met (verbeter)teams)

**Voor de verbetering van onze organisatie gebruiken we het INK-managementmodel.*

We ontsluiten taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden (TVB).

In 2023 zijn de processen en werkinstructies neergezet in 'Mavim'. Vanaf eind 2023 doorlopen we periodiek de belangrijkste processen met de proceseigenaren. Dit doen we stap voor stap waarbij we de voortgang van het proces, de werkinstructie en de informatiebehoefte bespreken. Ook bespreken we de voorziening die er is om de resultaten te monitoren en de kwaliteit van de data. Aanpassingen en verbeteringen kunnen we op die manier snel en effectief oppakken. Zo zijn we in november 2023 bijvoorbeeld gestart met het verhuur mutatieproces.

5. Weten en meten

5.2 Van data naar sturingsinformatie

• Digitaliseringsagenda

Digitaliseren is een middel om te komen tot een organisatie die duurzamer, wendbaarder en efficiënter is. Zowel huurders, leveranciers als medewerkers hebben daar profijt van. Het afgelopen jaar hebben we systemen beter op elkaar aangesloten. Ook leggen we data nu op één plek vast. Medio 2024 verwachten we onze inhaalslag af te ronden. We zijn dan een goede 'middenmoter'.

We rollen de digitaliseringsagenda uit.

• Systemen en dashboards

In 2023 zijn de systemen Embrace en Empire bijgewerkt naar toekomstbestendige platforms. In 2024 nemen we afscheid van onze eigen server. Deze is aan het eind van z'n levensduur. We stappen over naar een externe serverdienst waarmee we de leveringszekerheid, beveiliging en continuïteit beter borgen.

Het huidige Document Management Systeem (DMS) wordt niet meer ondersteund door onze leverancier. Daarom zetten we dit in 2024 over naar Sharepoint. De migratie van bestanden, DMS en Empire naar de 'cloud' vindt eind 2024 plaats.

De dashboards (standaard en maatwerk) zijn in 2023 ingericht en gekoppeld aan de werkprocessen. In 2024 ligt de focus op het continue verbeteren van deze processen, werkbeschrijvingen en het op orde houden van de datakwaliteit.

• Van datakwaliteit naar informatiesturing

Alleen met correcte informatie kun je gericht sturen. Daarom hebben we data-eigenaren benoemd die ervoor zorgen dat 'hun' data volledig, juist en tijdig beschikbaar is. Zij worden daarin ondersteund door dashboards, de coördinator informatiesturing en de business intelligence specialist.

We houden de datakwaliteit op orde.

5.2 Vastgoedsturing

Vastgoedsturing is als belangrijk speerpunt in het ondernemingsplan benoemd. Daarmee kunnen we gericht sturen op te behalen portefeuilledoelstellingen. We hebben twee instrumenten die we hiervoor gereed maken. Medio 2024 zijn deze klaar.

- **Vastgoedcloud**

De Vastgoedcloud is in de basis een informatie-systeem. Daarnaast ontwikkelt Batavia de modules waarmee we strategische en tactische scenario's kunnen toetsen op maatschappelijke en financiële prestatie.

Vastgoedcloud was medio 2023 operationeel voor de vastgoedinformatie. Eind 2023 kwam daar de assetmodule bij. Met deze module toetsen we complexscenario's aan het portefeuillebeleid. Hiervoor zijn datavelden en data toegevoegd waarmee we de portefeuille KPI's kunnen meten. Met behulp van informatiedashboards kunnen we ze eenvoudig aflezen.

Begin 2024 komt naar verwachting de portefeuillemodule beschikbaar. In de eerste maanden van 2024 kunnen we deze dan inrichten. Deze module maakt het mogelijk om verschillende scenario's door te rekenen voor onze nieuwe portefeuille- en vastgoedstrategie. Daarmee kunnen we onze nieuwe strategische koers gelijktijdig met de inrichting van de begroting 2025 verfijnen.

- **Complexmonitor**

De complexmonitor is bedoeld om prestaties actief en voortdurend te monitoren en (waar mogelijk) te prognosticeren. Met een complexmonitor ontstaat voor assetmanagement de mogelijkheid om afwijkingen te signaleren en gericht het gesprek aan te gaan met de betrokken afdelingen. Ook kunnen we uitvoeringsaspecten of beleid bijstellen als dit de prestaties van de complexen ten goede komt. In 2024 ontwikkelen we deze complexmonitor en richten we hem in. We kiezen voor een projectmatige aanpak. Vastgoedcloud is vooralsnog de applicatie die hier het meest geschikt voor is.



In Q1 zijn de sturingsmodules in de Vastgoedcloud ingericht.



Bijlagen

	KPI		KPI
<p>1.1 Huurderstevredenheid (12 mnds gemiddelde)</p> <p>Nieuwe huurder 7,5</p> <p>Vertrokken huurder 8,0</p> <p>Reparatie onderhoud 7,3</p> <p>Planmatig onderhoud 7,5</p> <p>KCC meting klanttevredenheid klantcontact 7,8</p>		<p>1.4 Leefbaarheid</p> <p>Huisuitzettingen Rapportage op stand</p> <p>Dossiers leefbaarheid Rapportage op stand</p> <p>Dossiers woonomgeving Rapportage op stand</p> <p>Onrechtmatige bewoning (inclusief ondermijning) Rapportage op stand</p>	
<p>1.2 Toewijzing</p> <p>Verwachte mutaties (huuropzeggingen) 700 - 750</p> <p>Huisvesting statushouders (Q1 en 2) 98</p> <p>Woningtoewijzing (DAEB) 85% - 7,5% - 7,5%</p> <p>Passend toewijzen 95% - 5%</p> <p>Directe bemiddeling (conform regelgeving) 25%</p> <p>Schiedammers voorrang 25%</p> <p>Doorstroomregeling senioren 60</p> <p>Urgenties Rapportage op stand</p> <p>Aanvragen inwoning Rapportage op stand</p>		<p>1.5 Betalingsachterstand</p> <p>Zittende huurders (bruto huur) 1,05%</p> <p>Project preventie huisuitzetting 0,25%</p> <p>Vertrokken huurders 0,15%</p> <p>Non-valeur (oninbaar) 0,50%</p>	
<p>1.3 Leegstand (% van huurinkomsten)</p> <p>Regulier 1,25%</p> <p>Bijzondere leegstand Rapportage op stand</p> <p>Verkoop 0,02%</p> <p>Projecten (sloop / (ver)nieuwbouw) 2,53%</p>		<p>1.6 Zichtbaarheid</p> <p>Deelname VVE-vergaderingen Rapportage op stand</p> <p>Geslaagd contact Rapportage op stand</p> <p>Deelname wijkoverleggen Rapportage op stand</p>	

	KPI		KPI
2.1 Voortgang projecten		2.5 Duurzaamheid	
Initiatieffase	60%	Isolatieprogramma	471
Voorbereiding	70%	NEvG aansluitgereed	74
Uitvoeringsfase	90%	Bestaande woningen aardgasvrij	920
		Bestaande woningen voorzien van zonnepanelen	329
		Uitfasering EFG-labels	550
2.2 Aantal woningen opgeleverd ultimo jaar (DAEB en niet-DAEB)		2,6 Realisatiegraad cyclisch onderhoud	
Sloop	47	Uitgaven PO in % van budget	95%
Nieuwbouw	92	Uitgaven CO in % van budget	95%
Vernieuwbouw	39	Uitgaven VVE bijdrage in % van budget	95%
		% niet uitgevoerde complexen PO	0%
2.3 Aantal huishoudens herhuisvest bij sloop/(ver)nieuwbouw	147	3.8 Realisatiegraad dagelijks onderhoud	
		Reparatie onderhoud	95%
2.4 Aantal woningen aangekocht en verkocht		Mutatie onderhoud	95%
DAEB	-18	Mutatiewijzer	95%
Niet-DAEB	-3	KDT	95%

	KPI		KPI
3.1 Specifieke dashboards operationeel Assetmodule enPortefeuillemodule in Vastgoedcloud Complexmonitor	Q1 Q1	3.4 Financieringsbehoefte (in € 1.000)	77.321
3.2 Klantcontactcentrum Telefoontjes	Rapportage op stand	3.5 Kosten sociaal (woonmg. & leefbaarh.) (in € 1.000)	757
3.3 Kasstromen (in € 1.000) Netto operationele kasstromen Netto investeringskasstromen Netto onderhoudskasstromen Netto financieringskasstromen	9.912 -79.628 -34.481 70.184	3.6 Ziekteverzuim per afdeling/team 3.7 Meldingsfrequentie per afdeling/team	4,0% 1



Woonplus Schiedam
Valeriusstraat 3
3122 AM Schiedam
(010) 20 45 100
Woonplus.nl