



Koersplan

2017 - 2020

Woningbouwvereniging
Poortugaal

OP WEG NAAR TOEKOMSTBESTENDIGE
VERNIEUWING

Inhoud

AAN HET WOORD... RENÉ KOUTERS	2
1 WAAR WE STAAN	3
1.1 TERUGBLIK	3
1.2 NAAR EEN NIEUW KOERSPLAN	3
1.3 MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE	4
1.4 TEVREDENHEIDSONDERZOEK HUURDERS	4
2 WAAR WE MEE TE MAKEN HEBBEN	7
2.1 ECONOMIE, POLITIEK EN REGELGEVING	7
2.2 ONTWIKKELINGEN BIJ PARTIJEN WAARMEE WE SAMENWERKEN	9
2.3 MAATSCHAPPELIJKE TRENDS EN TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELING	9
2.4 OP DE WONINGMARKT, IN ALBRANDSWAARD EN BINNEN ONS BEZIT	10
2.5 IN ONZE ORGANISATIE	14
2.6 SWOT-ANALYSE	16
3 ONZE BASIS	17
3.1 OVER ONS	17
3.2 ONZE MISSIE EN KERNWAARDEN: WAAR WE VOOR STAAN	17
3.3 VISIE OP ONZE WONINGVOORRAAD	18
3.4 VISIE OP DE OPGAVE	20
3.5 VISIE OP ONZE MAATSCHAPPELIJKE POSITIE	21
3.6 VISIE OP ONZE MARKTPOSITIE	22
3.7 VISIE OP DE ORGANISATIE	23
4 WAAR WE OP KOERSEN	24
4.1 SPEERPUNT 1: WONEN BETAALBAAR HOUDEN	24
4.2 SPEERPUNT 2: VERDER VERBETEREN VAN DE KWALITEIT VAN DE VOORRAAD	25
4.3 SPEERPUNT 3: PASSEND WONEN VOOR ONZE DOELGROEP	27
4.4 SPEERPUNT 4: EEN PRETTIGE WOONOMGEVING VOOR ONZE HUURDERS	29
5 ORGANISATIE, FINANCIËN EN BEDRIJFSVOERING	31
6 TOT SLOT	33
BIJLAGE 1: EVALUATIE ONDERNEMINGSPLAN	34

Aan het woord... René Kouters

Beste lezer,

Voor u ligt het nieuwe Koersplan 2017 – 2020 van Woningbouwvereniging Poortugaal. Een nieuwe naam voor een document dat wij in het verleden ondernemingsplan noemden. Deze nieuwe naam dekt naar onze mening beter de lading. Het gaat tenslotte om waar we heen willen, waar we op koersen de komende jaren. En sluit beter aan bij de huidige relatie tussen huurder, woningzoekende, belanghouder en verhuurder. En doet nog meer recht aan het belang van degenen waarvoor wij werken.

Onze basis

Wij zijn een kleinschalige, laagdrempelige lokaal en regionaal betrokken woningcorporatie die haar klanten nog kent en bereid is mee te denken met de huurders. We willen zorgen voor goede en betaalbare huisvesting in een dorpse setting voor huishoudens die daar zelf niet in kunnen voorzien. En we gaan de komende jaren inzetten op een duurzame sociale woningvoorraad die toekomstbestendig is. Onze huidige kernwaarden betrouwbaar, benaderbaar en betrokken blijven daarbij onveranderd.

Koersplan

Dit Koersplan verwoordt onze visie en de keuzes die we voor de komende vier jaar maken. Het geeft richting aan ons dagelijks handelen en maakt derden duidelijk waar onze huurders en belanghouders ons wel en niet op aan kunnen spreken. Het Koersplan beschrijft de hoofdlijn, die verder wordt uitgewerkt in plannen, projecten en werkwijzen. Jaarlijks kijken we terug: wat hebben we de afgelopen tijd bereikt en liggen we daarmee op koers? En vooruit: wat betekent dit voor de komende periode? Dit plan is daarvoor het kader. Het is voor ons ook de basis voor de prestatieafspraken met gemeente Albrandswaard. Dit Koersplan is tot stand gekomen in een tijd waarin nog veel onzekerheden bestaan over uitwerkingen van de herziene Woningwet. We kijken jaarlijks of er ontwikkelingen zijn die aanpassing van dit plan vergen.

Op weg naar toekomstbestendige vernieuwing

Wij hebben als titel voor ons Koersplan 'Op weg naar toekomstbestendige vernieuwing' gekozen. Een vernieuwing die verder en veel breder gaat dan alleen de energetische maatregelen. We gaan voor woningbeheer waarbij naast het verbeteren van de kwaliteit van de woningvoorraad meer dan voorheen geleidelijke vernieuwing van het woningbezit belangrijk is.

Speerpunten

Een van onze speerpunten is een belangrijk thema; wonen betaalbaar houden. Wij hebben niet voor niets ervoor gekozen om een woningcorporatie met uitsluitend sociale huurwoningen te zijn. Ook passend wonen voor onze doelgroep en een prettige woonomgeving voor onze huurders zijn de komende jaren belangrijke thema's. In dit Koersplan gaan we uitgebreid op onze speerpunten in.

Samen

Om de koers te kunnen uitzetten en vervolgens goed te kunnen varen hebben wij ook onze organisatie uitgebreid onder de loep genomen. En we hebben gesprekken met de gemeente Albrandswaard, Klankbordgroep van huurders en belanghouders gevoerd over ons Koersplan. Wij concluderen dat zij onze speerpunten, ambities en doelstellingen herkennen en op hoofdlijnen ondersteunen.

100 jaar

Op 19 april 2018 bestaan wij 100 jaar. Wat we graag willen is dat onze klanten bij het volgende huurdersonderzoek nog nét zo tevreden over ons zijn als nu. Om dit te bereiken gaan we ons volledig inzetten als team en samen met iedereen die zich bij ons betrokken voelt. Hoe wij denken dit te verwezenlijken? Leest u daarvoor ons Koersplan met daarin onze speerpunten en bijbehorende specifieke uitgangspunten, doelstellingen en indicatoren. Ik wens u veel leesplezier!

1 Waar we staan

1.1 Terugblik

Ons ondernemingsplan 'Thuis in Albrandswaard' is opgesteld in 2012/2013. In dit ondernemingsplan hebben we aan de hand van drie speerpunten beschreven wat we in de periode 2013 t/m 2016 wilden bereiken en welke acties we daarvoor zouden ondernemen. Deze periode is bijna voorbij. Tijd om de balans op te maken. We constateren met tevredenheid dat we de meeste voorgenomen acties ook daadwerkelijk hebben uitgevoerd en dat de meeste doelstellingen zijn bereikt. In bijlage 1 hebben we een uitgebreide verantwoording opgenomen en kunt u per speerpunt lezen welke resultaten zijn behaald.

1.2 Naar een nieuw Koersplan

Dit jaar hebben we onze missie, visie en kernwaarden opnieuw tegen het licht gehouden. Ook hebben we nagedacht over onze ambities. Waar willen we mee doorgaan, waar zou een tandje bij mogen en wat moet anders of misschien helemaal niet meer? Net als bij de totstandkoming van het vorige plan hebben we dat niet alleen gedaan. We hebben gesproken met de Klankbordgroep van huurders, met de gemeente, onze collega-woningcorporaties en de zorgorganisaties Profila en ASVZ. We hebben weer een maatschappelijke visitatie uit laten voeren en we hebben laten onderzoeken hoe tevreden onze huurders zijn over hun woning, woonomgeving en onze dienstverlening en welke verbeterpunten zij aan ons mee willen geven.

Dit alles heeft geresulteerd in dit Koersplan. Op een aantal punten is er weinig veranderd ten opzichte van het ondernemingsplan uit 2013. De opzet is bijvoorbeeld gelijk gebleven. Ontwikkelingen en ambities die nog steeds van kracht zijn, hebben we overgenomen.

We hebben ook veranderingen doorgevoerd. Zo hebben we de naam gewijzigd. We noemen het geen ondernemingsplan meer, maar een Koersplan. Dit dekt naar onze mening beter de lading. Het gaat tenslotte om waar we heen willen, waar we op koersen de komende jaren. Ook hebben we de missie, visie en ambities aangepast. We hebben dit keer veel scherper gekeken naar onze verantwoordelijkheden en onze beïnvloedingsmogelijkheden. Bij het evalueren van het ondernemingsplan merkten we dat lang niet altijd is te meten in hoeverre onze acties hebben bijgedragen aan hetgeen we uiteindelijk wilden bereiken. De slaagkans van onze doelgroep bijvoorbeeld blijkt van veel verschillende factoren afhankelijk te zijn en in de praktijk hebben we lang niet op al die factoren invloed.

Dat geldt ook voor onze visie, daar waar we heen wilden. 'Thuis in Albrandswaard' was de titel van ons ondernemingsplan. Dat onze huurders zich thuis voelen, vinden we heel erg belangrijk. Nog steeds, dat is niet veranderd. Maar mensen verschillen. Daar waar de ene bewoner zich in een buurt prima thuis voelt, voelt de andere bewoner dat niet. Wat voor de één belangrijk is, is voor de ander soms helemaal niet belangrijk. Daar hebben we maar beperkt invloed op. Waar we wel invloed op hebben, zijn de activiteiten die wij ondernemen om ervoor te zorgen dat mensen zo prettig mogelijk kunnen wonen. In dit Koersplan gaan we vooral in op die activiteiten.

Tot slot: alle bedragen die genoemd worden in dit Koersplan hebben als prijspeil 1 januari 2016, tenzij anders vermeld. Deze bedragen worden jaarlijks aangepast aan de inflatie en de dan geldende normen.

1.3 Maatschappelijke visitatie

In het eerste halfjaar van 2015 hebben we voor de tweede keer door een onafhankelijk bureau een visitatie laten uitvoeren. Deze visitatie kijkt terug op de periode 2011-2014. Gemiddeld kregen we het cijfer 6,1 voor onze prestaties in die periode. Wij hadden natuurlijk gehoopt op een hoger cijfer, maar we herkennen en erkennen de aandachts- en verbeterpunten van de visitatiecommissie. Op het moment dat de visitatie werd uitgevoerd, waren we nog volop bezig met de implementatie van ons ondernemingsplan en het voorbereiden van alle maatregelen die we als gevolg van de invoering van de nieuwe Woningwet moesten doorvoeren.

De visitatiecommissie omschrijft de kracht van onze corporatie als volgt: "in de dagelijkse operatie, in de uitvoering van de beheertaken, in de korte lijnen, in de dagelijkse contacten met huurders en lokale partners, ligt duidelijk de kracht van de corporatie. Hier zit ook de professionaliteit: de medewerkers zijn vooral doeners. Huurders doen succesvol een beroep op de organisatie als er iets is. En de corporatie stelt er eer in om snel en adequaat een probleem op te lossen. Zowel in de woningen als in de wijken. De door de organisatie gevoelde betrokkenheid is groot en oprecht". We zijn blij met deze omschrijving en herkennen ons daarin.

Met de dagelijkse werkzaamheden zit het dus wel goed, maar in strategisch opzicht moet volgens de visitatiecommissie nog het nodige worden verbeterd. De visitatiecommissie miste bijvoorbeeld een visie op onze positie in de regio Rotterdam, op het effect van de regionale woonruimteverdeling, op hoe we willen omgegaan met een toekomst waarin er veel meer verschillende soorten bewoners in een wijk wonen. Andere verbeter suggesties die de visitatiecommissie heeft gedaan zijn bijvoorbeeld: "denk opnieuw na over de toekomst van de organisatie, kijk kritisch of toekomstige (grote) nieuwbouwprojecten via samenwerkingsverbanden of derden een optie zijn, maak beleid op woningaanpassingen voor ouderen, maak meer werk van het evalueren van prestaties en waar nodig het opstellen van verbeterplannen".

Inmiddels hebben we op veel van de door de commissie genoemde aandachts- en verbeterpunten actie ondernomen. Wij hopen het effect daarvan terug te zien bij de volgende visitatie in 2019.

1.4 Tevredenheidsonderzoek huurders

In 2016 hebben wij voor de tweede keer een tevredenheidsonderzoek onder onze huurders uit laten voeren. Bijna 400 huurders hebben aan het onderzoek meegedaan. Dat is ruim een derde van alle huurders. Een mooie score en voor ons heel waardevol. Zo hebben we goed inzicht gekregen in de mening van onze huurders.

Uit het onderzoek blijkt dat onze huurders nog steeds tevreden zijn over hun woning, de woonomgeving en onze dienstverlening. Op nagenoeg alle (sub)onderdelen geven onze huurders cijfers die liggen boven de landelijke benchmark en boven de benchmark van andere kleine woningcorporaties. Daar zijn we natuurlijk heel blij mee!

Huurders beoordelen hun woning met gemiddeld het cijfer 7,6. Dit is een iets hoger cijfer dan vier jaar geleden. Toen was het een 7,4. Op bijna alle aspecten van de woning is de beoordeling beter dan vier jaar geleden. Onze extra inzet op het gebied van inpandig onderhoud en isolatie lijkt zijn vruchten af te werpen. Bewoners zijn vooral tevreden over de indeling van de woning, het aantal kamers, de grootte van de kamers en de grootte van de tuin. Deze aspecten worden als (zeer) belangrijk ervaren én de huurders beoordelen deze aspecten ruim boven de norm. Er is geen enkel aspect dat als onvoldoende wordt beoordeeld. Wel worden de gehorigheid, energiezuinigheid en de isolatie van de woning onder de norm beoordeeld. Dit zijn belangrijke aandachtspunten, met name bij het wat oudere bezit. Andere aandachtspunten zijn een verouderde inrichting van de badkamer, keuken en/of het toilet en schimmelvorming in de badkamer. De meest genoemde verbeterpunten hebben dan ook te maken met problemen als isolatie, kou, tocht en geluidsoverlast uit andere woningen.

De leefbaarheid in de buurt wordt door de huurders met een 7,6 beoordeeld. Dit is ruim hoger dan het landelijk gemiddelde. Bewoners geven aan zich thuis en veilig te voelen in de buurt. Ook over de uitstraling van de woningen in de buurt en de kwaliteit van het openbaar groen zijn bewoners tevreden. De laagste cijfers worden gegeven voor betrokkenheid van buurtbewoners (6,7), samenleven van verschillende culturen (6,9) en overlast van verkeer (6,9). Hoewel het cijfer voor leefbaarheid ongeveer gelijk is aan het cijfer van vier jaar geleden, geven toch behoorlijk wat huurders (38%) aan dat ze vinden dat de leefbaarheid is achteruitgegaan. Dit heeft te maken met de instroom van bewoners van buiten de gemeente, minder betrokkenheid van bewoners en een toename van verschillen in culturen. Er ontstaan meer verschillen in leefstijl. Ook voor de komende jaren wordt eerder een achteruitgang dan een vooruitgang van de leefbaarheid verwacht. Dit is een belangrijk aandachtspunt.

Het hoogste cijfer (7,9) kregen we, net zoals in 2012, voor onze dienstverlening. De huurders waarderen onder meer de klantvriendelijkheid van de medewerkers, de telefonische bereikbaarheid, de snelheid van antwoord op vragen en het nakomen van afspraken. De afhandeling van overlastmeldingen blijft een aandachtspunt, maar dit wordt met een 6,6 al een stuk beter beoordeeld dan vier jaar geleden.

Net als vier jaar geleden heeft het externe bureau dat het onderzoek heeft uitgevoerd aan huurders gevraagd welke woorden het eerst bij hen op komen als ze aan Woningbouwvereniging Poortugaal denken. Het onderzoeksbureau heeft de uitkomst als volgt verbeeld (des te groter, des te vaker genoemd):

Betrouwbaar
Kleinschalig Sociaal
Huurder moet veel zelf doen
Niet zichtbaar in de wijk
Klantvriendelijk
Behulpzaam Prima
Persoonlijk
Goede service
Goede bereikbaarheid

Tot slot is aan de huurders de volgende vraag gesteld: "Als u prioriteiten zou mogen bepalen in het beleid van Woningbouwvereniging Poortugaal, wat zou dan volgens u op nummer 1 moeten staan?" De verdeling van de antwoorden is als volgt:

1. Betaalbaar houden van woningen (42%)
2. Onderhoud en verbetering van bestaande woningen (13%)
3. Bewaken van de leefbaarheid in de buurt (11%)
4. Bouwen van nieuwe sociale huurwoningen (10%)
5. Aanpassen van bestaande woningen aan specifieke doelgroepen, zoals ouderen (8%)
6. Duurzaamheid en energiebesparing (6%)
7. Anders / geen mening (9%)

Wij zijn tevreden met de uitkomsten en de informatie die het onderzoek heeft opgeleverd en hebben de resultaten nadrukkelijk bij het opstellen van dit Koersplan betrokken.



2 Waar we mee te maken hebben

2.1 Economie, politiek en regelgeving

Recessie voorbij, aantrekkende woningmarkt

Eén van de meest duidelijke veranderingen sinds het verschijnen van ons ondernemingsplan is dat we de economische recessie achter ons lijken te hebben gelaten. Er is weer sprake van economische groei, de werkloosheid neemt af, de gemiddelde koopkracht stijgt en de markt voor koopwoningen is - mede onder invloed van de lage rente - weer aardig op stoom. Wel zijn er verschillen waarneembaar. Zo is de koopkracht vooral voor werkenden gestegen en stijgen de woningprijzen in de middelgrote en grote steden veel harder dan op het platteland.

Toenemende economische groei en het aantrekken van de markt voor koopwoningen leidt vaak ook tot meer dynamiek op de huurmarkt. De periode van groei is nog te kort om nu al te kunnen vaststellen of dit in Albrandswaard het geval is. Wel constateren we dat het aantal woningzoekenden dat actief op zoek is naar een sociale huurwoning in Albrandswaard in 2015 is afgenomen. Ook is de marktdruk behoorlijk gedaald. Uit ons huurdersonderzoek blijkt dat huurders die binnen nu en vijf jaar willen gaan verhuizen veel vaker dan vier jaar geleden aangeven te willen gaan verhuizen naar een koopwoning. Iets meer dan 40% van de verhuisgeneigde huurders wil de volgende woning gaan kopen. In 2012 was dit nog 26%. Vooral jongeren onder de 35 jaar zijn op dit moment sterk koopgeneigd.

Sterke toename aantal vluchtelingen en statushouders

Als gevolg van oorlogen en de situatie in een aantal landen is het aantal mensen dat naar Europa vlucht sterk gestegen. Dit heeft, ook in Nederland en in Albrandswaard, geleid tot een sterke stijging van het aantal mensen dat moet worden gehuisvest. Hoe de instroom van vluchtelingen zich verder zal ontwikkelen is onzeker. In Albrandswaard is de komende jaren naar verwachting voor circa 60 statushouders (vluchtelingen die een –tijdelijke- verblijfsstatus hebben gekregen) per jaar huisvesting nodig.

Nieuwe Woningwet

In juli 2015 is de nieuwe Woningwet van kracht geworden. In de nieuwe Woningwet zijn regels opgenomen over wat woningcorporaties wel en wat ze niet meer (of alleen onder voorwaarden) mogen doen. Het speelveld van woningcorporaties is flink ingeperkt. Woningcorporaties moeten zich weer gaan richten op hun kerntaak: het bieden van huisvesting aan huishoudens met een laag inkomen. Het bouwen van vrije sector huurwoningen, koopwoningen en commercieel vastgoed, de ontwikkeling van diverse vormen van maatschappelijk vastgoed en een groot aantal activiteiten op het gebied van leefbaarheid zijn in principe de taak van andere partijen. Activiteiten op dit gebied zijn nog maar beperkt mogelijk en aan voorwaarden gebonden. Daarnaast worden veel andere onderwerpen in de nieuwe Woningwet geregeld. Zo is de positie van gemeenten en huurdersorganisaties ten opzichte van woningcorporaties versterkt, zijn er regels opgesteld over het woningmarktgebied waar woningcorporaties mogen werken, over de manier van verslaglegging, verantwoording en over het interne toezicht.

Woningbouwvereniging Poortugaal richtte zich al op haar kerntaak. Wat dat betreft verandert er voor ons niet zoveel. De nieuwe Woningwet heeft wel veel invloed gehad op de inrichting van onze organisatie. Er moest nieuw beleid worden opgesteld en procedures moesten worden aangepast.

Dat heeft veel werk met zich mee gebracht, maar inmiddels hebben we bijna alle noodzakelijke aanpassingen gedaan. We verwachten dit proces eind 2016 grotendeels te hebben afgerond.

Verhuurdersheffing nog steeds van kracht

Woningcorporaties moeten sinds 2013 jaarlijks een verhuurdersheffing betalen over hun bezit. Het gaat om forse bedragen. In 2015 betaalden we meer dan € 800.000,-. Dat is per jaar bijna € 700,- per woning. Dit bedrag zal de komende jaren nog iets verder oplopen. Dit is geld wat wij niet kunnen investeren in sociale woningbouw.

Aangescherpte regels woningtoewijzing

In 2011 zijn de regels voor de toewijzing van sociale huurwoningen behoorlijk aangescherpt. Voor de periode 2016 tot en met 2020 zijn deze regels tijdelijk iets verruimd. Van de leegkomende sociale huurwoningen:

- Moet tenminste 80% worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot en met € 35.739,00.
- Mag maximaal 10% worden toegewezen aan huishoudens met een laag middeninkomen. Dat is een inkomen tussen € 35.739,00 en € 39.874,00.
- Mag maximaal 10% worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen boven € 39.874,00. Hierbij gelden wel een aantal voorrangregels.

Daarnaast is in de nieuwe Woningwet bepaald dat woningen met ingang van 2016 passend moeten worden toegewezen. Dat wil zeggen dat minimaal 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag een woning toegewezen moet krijgen met een huur tot en met de aftoppingsgrens. Voor één- en tweepersoonshuishoudens is de aftoppingsgrens in 2016 € 586,68. Voor drie- en meerpersoonshuishoudens is dat € 628,76.

Nieuwe Huisvestingswet

In 2014 is de nieuwe Huisvestingswet in werking getreden. Met de Huisvestingswet kunnen gemeenten sturen in de woonruimteverdeling en de samenstelling van de woningvoorraad. Het uitgangspunt van de Huisvestingswet is de keuzevrijheid van woningzoekenden. Woningzoekenden moeten zelf kunnen kiezen waar ze willen wonen. Toewijzingsregels zijn alleen mogelijk wanneer er sprake is van schaarste. Als gemeenten toewijzingsregels willen hanteren moeten zij een huisvestingsverordening opstellen.

In Albrandswaard heeft de gemeente een huisvestingsverordening opgesteld. Het is daardoor nog steeds mogelijk om voorrang te geven aan woningzoekenden met een economische en maatschappelijke binding aan de gemeente en de regio, maar dit mag volgens de Huisvestingswet niet onbeperkt. Een gemeente kan in 50% van de gevallen waar sprake is van schaarste voorrang geven aan mensen met binding aan de regio, in ons geval de regio Rotterdam. De helft van dat percentage mag met voorrang gaan naar woningzoekenden uit de gemeente zelf. De gemeente moet wel aantonen dat er daadwerkelijk sprake is van schaarste op de woningmarkt.

Tweede Kamer verkiezingen in 2017

De afgelopen jaren hebben we te maken gekregen met wisselend politiek beleid. In 2017 komen er nieuwe verkiezingen. Dat betekent dat er misschien andere partijen in de regering komen en het betekent zeker dat er een nieuw Regeerakkoord zal worden gesloten met misschien weer nieuwe of andere regelgeving. Dat kan gevolgen hebben voor de woningcorporatiesector. Op dit moment is nog niet te voorspellen wat dit gaat betekenen.

2.2 Ontwikkelingen bij partijen waarmee we samenwerken

De gemeente Albrandswaard

De bezuinigingen bij de overheid de afgelopen jaren hebben hun weerslag gehad op hetgeen in een gemeente gebeurt, ook in Albrandswaard. Er is bijvoorbeeld bezuinigd op huishoudelijke hulp en op zorgvoorzieningen voor ouderen (zoals trapliften). De overheid vraagt meer initiatief en een grotere bijdrage van andere partijen en van bewoners zelf en dus ook van ons. De gemeente werkt steeds meer samen met de collega-gemeenten Barendrecht en Ridderkerk in BAR-verband. Dit betekent dat het ook voor ons belangrijk is om regelmatig contact te hebben met onze collega-woningcorporaties in deze gemeenten. Onze samenwerking met de gemeente is goed, de lijnen zijn kort.

Collega-woningcorporaties

Binnen de woningcorporatiesector is er de afgelopen jaren een tendens van schaalvergroting geweest door fusies en verregaande samenwerking. Ook in Albrandswaard is dit het geval. Daardoor zijn we in Albrandswaard met een woningvoorraad van bijna 1.200 woningen de kleinste corporatie geworden. Binnen Albrandswaard zijn wij wel de grootste verhuurder. Ook zijn we de enige corporatie die alleen bezit heeft in de gemeente Albrandswaard.

Zorginstellingen

Ook in de zorgsector is sprake geweest van schaalvergroting/fusies en bezuinigingen. Daarnaast hebben onze belanghouders te maken met het scheiden van wonen en zorg dat vanaf 2013 is ingevoerd. Een groot aantal nieuwe cliënten dat voorheen een indicatie kreeg voor verblijf in een zorginstelling, krijgt dat nu niet meer. Het is de bedoeling dat zij zelfstandig gaan of blijven wonen en zorg aan huis geleverd krijgen. Dit betekent dat er ook voor ons een opgave ligt in het huisvesten van deze cliënten en het geschikt maken van de woningen. De afgelopen jaren hebben we hier flink in geïnvesteerd. Begin 2016 waren er 45 wooneenheden verhuurd aan verschillende doelgroepen.

2.3 Maatschappelijke trends en technologische ontwikkeling

Technologische ontwikkeling

Technologische ontwikkelingen hebben grote invloed op de manier waarop mensen leven en werken. Deze ontwikkelingen gaan steeds sneller. De kranten staan vol met nieuws over de zelfrijdende auto, 3D printen, virtual reality, kunstmatige intelligentie, robotica, persoonsgerichte medische behandelingen, big data, online onderwijs. Ontwikkelingen die nu nog in de kinderschoenen staan, maar die binnen afzienbare tijd weleens grote gevolgen voor de woningmarkt kunnen gaan hebben.

Flexibilisering en locatie onafhankelijkheid

Mede onder invloed van de technologische ontwikkeling worden we steeds flexibeler en minder afhankelijk van locaties. Winkelen, werken, leren gaat steeds makkelijk vanuit huis of een andere plek. Het vaste arbeidscontract en het 50-jarige huwelijk komen steeds minder vaak voor. De dynamiek wordt groter. Dit zien we ook in de sociale huursector. Waar veel van onze huidige huurders al 20, 30 of soms 40 jaar in hun woning wonen is de dynamiek bij jongere generaties veel groter. Wanneer deze trend zich blijft voortzetten zal dit op termijn waarschijnlijk tot een grotere doorstroming op de woningmarkt leiden.

Van bezit naar gebruik

Een ander aspect dat samenhangt met technologische ontwikkelingen is het ontstaan van de deeleconomie. Waarom spullen kopen als ze ook te leen zijn of digitaal beschikbaar? Dit betekent ook dat er minder ruimte nodig is voor de boekenkast, het cd-rek of het tuingereedschap. Waar de afgelopen decennia sprake was van een toenemende ruimtebehoefte per persoon zou dit in de toekomst weleens kunnen omslaan naar een afnemende ruimtebehoefte per persoon. Op dit moment lijkt het echter nog niet zo ver.

Mensen worden mondiger en kritischer

Mensen worden mondiger en kritischer. De vraag naar comfort neemt toe. Dit vertaalt zich in de eisen die aan een woning worden gesteld. Er is een toenemende behoefte aan keuzevrijheid, aan flexibiliteit en aan kwaliteit. Woningen die niet aan de gestelde eisen voldoen, worden makkelijker afgewezen.

Steeds meer aandacht voor duurzaamheid

De aandacht voor duurzaamheid en de klimaatdoelstellingen neemt toe. Ook van woningcorporaties worden inspanningen op het gebied van duurzaamheid verwacht. Naast het milieu is dit ook van belang voor het beheersen van de woonlasten van huurders, omdat de energiekosten hier een steeds groter deel van uitmaken. Ook wij zetten hier op in. Het aandeel woningen in onze bezit met een energielabel E, F of G is gedaald van 40% in 2013 naar 29% begin 2016.

2.4 Op de woningmarkt, in Albrandswaard en binnen ons bezit

Ongeveer een kwart van alle woningen in de gemeente Albrandswaard is een sociale huurwoning. In totaal hebben alle woningcorporaties samen ruim 2.600 huurwoningen in bezit, waarvan 95% een prijs heeft onder de sociale huurgrens. De sociale huurvoorraad is niet gelijk over de woonkernen verdeeld. Het aandeel sociale huurwoningen is het grootst in Poortugaal (30% van de woningen in Poortugaal is een sociale huurwoning) en het kleinst in Portland (19% van de woningen in Portland is een sociale huurwoning). De meeste sociale huurwoningen in Poortugaal staan in het gebied ten zuiden van de Groene Kruisweg. Ook qua samenstelling van de sociale huurvoorraad zijn er behoorlijke verschillen tussen de woonkernen. Zo is het aandeel appartementen in Rhoon en Portland veel groter dan in Poortugaal, waar slechts 7% van de sociale huurwoningen een appartement is en liggen de huurprijzen van de sociale voorraad in Poortugaal aanmerkelijk lager dan in Portland. Dit komt doordat de woningen in Poortugaal gemiddeld ouder zijn dan de woningen in Portland. De opgave is ook niet voor alle woonkernen hetzelfde.

Ruimte in de sociale huursector

Albrandswaard is een relatief welvarende gemeente. Het aandeel huishoudens dat tot de doelgroep voor sociale woningbouw behoort is relatief klein in vergelijking met andere gemeenten in de regio en het Nederlands gemiddelde. In 2014 behoorden bijna 3.200 huishoudens in Albrandswaard tot de primaire doelgroep voor sociale huurwoningen. Dit zijn er meer dan er sociale huurwoningen zijn. Op het eerste gezicht lijkt er dus een groot tekort te zijn aan sociale huurwoningen. Maar in de praktijk woont bijna 40% van deze huishoudens in een koopwoning. Zij horen wel tot de doelgroep van woningcorporaties, maar maken vaak niet de overstap naar een sociale huurwoning. Ongeveer 1.900 huishoudens uit de doelgroep wonen in een huurwoning.

Er wonen dus minder mensen uit de doelgroep in een huurwoning, dan dat er sociale huurwoningen zijn. Dat betekent dat een deel van de sociale woningvoorraad (20 tot 25%) wordt bewoond door huishoudens met een midden of hoger inkomen. Wanneer deze huishoudens doorstromen, komt de woning vrij voor de primaire doelgroep. Er is daardoor theoretisch gezien dus ruimte in de sociale huurvoorraad aanwezig om meer huishoudens met een laag inkomen te huisvesten.

Maar in praktijk grote marktdruk als gevolg van grote vraag vanuit de regio

Voor het opvangen van de eigen lokale behoefte is de sociale huurvoorraad dus in principe groot genoeg. De praktijk is echter, dat onze woningmarkt veel groter is dan alleen Albrandswaard. Binnen de regio Rotterdam is afgesproken dat vrijkomende woningen worden geadverteerd via een regionaal woonruimteverdelingssysteem. Alle woningzoekenden in de regio kunnen reageren op een woning in Albrandswaard en andersom kunnen woningzoekenden uit Albrandswaard reageren op woningaanbod in andere plaatsen.

Het woonmilieu van de gemeente Albrandswaard (dorps, groen, rustig, maar wel vlakbij de stad) is erg gewild bij woningzoekenden uit de regio. Dit heeft tot gevolg dat we veel reacties krijgen op geadverteerde woningen. Gemiddeld genomen kreeg een woning in de periode 2012 t/m 2015 ruim 200 reacties. Vooral de wat goedkopere eengezinswoningen zijn erg populair. Van alle reacties die we op een woning krijgen is circa 90% afkomstig van bewoners uit omliggende gemeenten (vooral Rotterdam). De gemiddelde slaagkans van actief woningzoekenden is de afgelopen jaren wel gestegen, maar was in 2015 met 2,1% nog steeds erg laag.

Doelgroep neemt in omvang toe

De laatste jaren is het aantal huishoudens met een laag inkomen binnen de gemeente gestegen. Deze stijging is sterker dan in omliggende gemeenten. Dit komt doordat er in Albrandswaard nog relatief veel huishoudens in een sociale huurwoning wonen, die daar volgens de huidige regelgeving niet meer voor in aanmerking zouden komen. Een deel van deze huishoudens verlaat de sociale huursector en er komen nieuwe huurders met een lager inkomen voor in de plaats. Omdat het merendeel van deze huishoudens van buiten de gemeente komt, stijgt het aantal huishoudens met een lager inkomen in de gemeente. Daarnaast bereiken steeds meer huurders de pensioengerechtigde leeftijd en krijgen dan een inkomensterugval.

De verwachting is dat het aantal huishoudens met een laag inkomen in de gemeente ook de komende jaren zal toenemen. Hoewel het aantal inwoners in de gemeente iets zal afnemen, neemt het aantal huishoudens nog licht toe. Dit komt vooral door de toename van het aantal (oudere) alleenstaanden. De vergrijzing neemt toe en daarmee ook het aantal huishoudens dat de pensioengerechtigde leeftijd bereikt. Deze huishoudens zullen in de toekomst wel steeds vaker in een koopwoning wonen. Het aandeel huishoudens dat in een sociale huurwoning woont en een midden of hoger inkomen heeft zal, als gevolg van de aangescherpte regelgeving, steeds kleiner worden. Het aantal huishoudens dat in een sociale huurwoning woont en een lager inkomen heeft neemt juist toe.

Op korte termijn extra vraag verwacht naar sociale huurwoningen

In veel gemeenten in de regio neemt de sociale huursector in omvang af. Dit is vastgelegd in regionale afspraken. Er is in gemeenten als Rotterdam en Ridderkerk een overschot aan sociale huurwoningen en in beide gemeenten zullen er sociale woningen verdwijnen. In Rotterdam gebeurt dit vooral in Rotterdam-Zuid. Dit betekent dat huishoudens moeten verhuizen.

Hoewel het uitgangspunt is dat deze verhuizingen zoveel mogelijk binnen Rotterdam zelf plaatsvinden, verwachten wij toch dat hierdoor ook extra vraag komt naar woningen in Albrandswaard. Daarnaast zijn de komende jaren extra woningen nodig voor de opvang van statushouders.

Betaalbaarheid onder druk

Als gevolg van de bezuinigingen van de afgelopen jaren in combinatie met de gestegen huurprijzen, is de betaalbaarheid van het wonen onder druk komen te staan. Onder onze huurders is het aantal huurders dat echt in de problemen is gekomen relatief klein. Het aandeel huurachterstanden is bij ons lager dan het landelijk gemiddelde. Bij het huurdersonderzoek gaf 4% van de huurders aan moeite te hebben met het betalen van de huur. Dit zijn vooral huishoudens tussen 35 en 54 jaar, vaak de (eenouder)gezinnen.

Lokaal Maatwerk van belang voor huisvesten lokaal woningzoekenden

Door de grote vraag van woningzoekenden van buiten de gemeente, ervaren woningzoekenden uit de gemeente zelf dat het moeite kost om een woning te vinden in de gemeente. Toch is in de praktijk de slaagkans van lokaal woningzoekenden een stuk hoger dan die van niet-lokaal woningzoekenden. Circa 44% van onze leeggekomen woningen is de afgelopen vier jaar toegewezen aan een inwoner uit de gemeente. Uit ons eigen onderzoek is wel gebleken dat het adverteren van woningen onder het label Lokaal Maatwerk hiervoor van groot belang is. Zonder het label Lokaal Maatwerk is het voor lokaal woningzoekenden moeilijk om een woning toegewezen te krijgen.

Beperkte doorstroommogelijkheden

Veel van onze huurders wonen al lange tijd in hun woning. Zij hebben de woning naar hun smaak ingericht en hebben vaak hechte sociale banden in de buurt. Uit het onderzoek dat we hebben laten uitvoeren, blijkt dat de verhuisgeneigdheid van onze bewoners erg laag is. Er komen dan ook relatief weinig woningen vrij, waardoor het aanbod beperkt is.

Voor huurders die wel willen verhuizen en die een middeninkomen hebben (tussen € 35.739,00 en circa € 44.000,00) of die al wat ouder zijn, zijn er weinig mogelijkheden om door te stromen. Veel huishoudens hebben niet de mogelijkheid om te kopen (vanwege het beperkte aanbod aan goedkope koopwoningen in de gemeente, hun leeftijd of andere oorzaken). Verhuizen naar een vrije sector huurwoning gaat gepaard met een forse huursprong en er is nauwelijks aanbod. In de woonkern Poortugaal zijn er nauwelijks vrije sector huurwoningen.

Vergrijzing is een actueel vraagstuk in de sociale huursector

De gemeente Albrandswaard krijgt de komende jaren te maken met vergrijzing. Volgens de laatste prognoses stijgt het aantal inwoners van 65 jaar en ouder van 16% in 2015 tot 24,9% in 2030. Ook na 2030 zal de vergrijzing doorzetten. Dit gaat gepaard met een toename van het aantal kleine huishoudens. Dit heeft gevolgen voor de woningvraag. Bewoners geven aan dat er de komende jaren behoefte is aan maatwerk: geen standaard gezinswoningen meer, maar woningen aangepast voor 55-plussers, starters en één- en tweepersoonshuishoudens.

Binnen de sociale huursector in Rhoon en Poortugaal is het vergrijzingsvraagstuk nu al aan de orde. De gemiddelde leeftijd van onze huurders is 58 jaar. Ruim 40% van onze huurders is 65 jaar of ouder en bijna 20% zelfs 75 jaar of ouder. Op dit moment is 14% van onze woningvoorraad specifiek bestemd voor senioren.

Hoewel seniorenwoningen nog steeds worden gelabeld voor huishoudens van 55 jaar en ouder, zijn bewoners van seniorenwoningen in de praktijk vaak 70 jaar of ouder.

Ondanks het grote aantal senioren, is de vraag naar seniorenwoningen relatief beperkt. Het aantal reacties op een vrijgekomen seniorenwoning is relatief laag en de slaagkans van senioren is relatief hoog. De verhuisgeneigdheid onder senioren is laag. Men verhuist vaak pas wanneer het niet anders kan. Wanneer er problemen ontstaan met de toegankelijkheid van de woning of wanneer de woning te groot wordt om te onderhouden. Maar er wordt ook weinig verhuisd omdat het huidige aanbod aan seniorenwoningen niet goed aansluit bij de vraag. Het aanbod is niet altijd goed toegankelijk en veel seniorenwoningen liggen ver van het centrum. Ook willen lang niet alle senioren in een complex met alleen maar ouderen wonen.

In de woonkern Poortugaal is slechts 7% van de sociale huurwoningen een appartement. Dit is wel een heel laag aandeel in vergelijking met het aantal senioren. Het gaat om het WISH-huis (bestemd voor jongeren met een beperking), om De Landjonker en De Bongerd. Het complex De Bongerd ligt in het centrum. Dit zijn grote appartementen met een huurprijs rond € 700,00. De woningen hebben geen buitenruimte. Dit vinden (potentiële) bewoners een minpunt. Voor senioren met een inkomen onder de huurtoeslaggrens die op zoek zijn naar een appartement in het centrum van Poortugaal is er helemaal geen aanbod. Wij pleiten al jaren voor meer aanbod in het centrum en zijn ook bereid daarin te investeren.

Er is dus binnen onze voorraad niet zozeer behoefte aan *meer* woningen voor senioren, maar er is wel behoefte aan woningen die *beter geschikt* zijn. Dit komt ook naar voren uit het huurdersonderzoek dat we hebben uitgevoerd. Er is vooral behoefte aan betaalbare, gelijkvloerse, goed toegankelijke woningen in het centrum. Deze vraag zal de komende tien tot vijftien jaar zijn hoogtepunt bereiken, wanneer de huidige groep 65-75 jarigen de 80 jaar passeert en voor een deel te maken krijgt met lichamelijke beperkingen.

Na 2030 zal de vraag van senioren zich naar verwachting steeds meer manifesteren in de koopsector. Van alle huishoudens van 65 jaar en ouder in de kern Poortugaal woont de meerderheid in een van onze huurwoningen. Bij huishoudens onder de 65 jaar is dit niet het geval. Waar de senioren van nu dus nog voor een belangrijk deel in een sociale huurwoning wonen, woont de senior van straks steeds vaker in een koopwoning.

Vooraf kleinere en jongere huishoudens onder de woningzoekenden

Onder invloed van de vergrijzing en door de toenemende individualisering neemt het aantal kleine huishoudens toe. Huishoudensomvang is daarbij niet langer een statisch gegeven. Gezinsamenstellingen veranderen vaker. Het komt bijvoorbeeld steeds meer voor dat woningzoekenden een deel van de week alleen wonen en een deel samen met de kinderen en/of partner.

De meerderheid van de huishoudens dat actief op zoek is naar een sociale huurwoning in Albrandswaard (65%) is alleenstaand of een tweepersoonshuishouden (vaak een alleenstaande ouder met een kind). Meer dan de helft van de woningzoekenden is jonger dan 35 jaar. Dit zijn vaak starters op de woningmarkt.

Wanneer we deze vraag afzetten tegen ons woningbezit, dan constateren we dat er een tekort is aan woningen voor alleenstaanden. Het grootste deel van ons bezit bestaat uit vierkamereengezinswoningen.

Van traditionele gezinnen naar eenoudergezinnen

In het verleden woonden er veel traditionele gezinnen in onze woningen. Dat wil zeggen: vader, moeder en kind(eren). Inmiddels is nog maar 13% van de actief woningzoekenden een traditioneel gezin. Het merendeel van de gezinnen dat op zoek is naar een sociale huurwoning betreft éénoudergezinnen. Vaak is het inkomen van deze gezinnen onder de huurtoeslaggrens. Betaalbaarheid van de woning is voor hen erg belangrijk.

Doelgroep verandert, geleidelijke veranderingen van wijken

Het profiel van de actief woningzoekenden wijkt behoorlijk af van dat van de huidige huurders. Vooral in het wat oudere, goedkopere deel van ons bezit zal de komende jaren steeds meer een verschuiving plaats gaan vinden van de doelgroep. Van de huidige senioren naar jonge alleenstaanden, stellen en in toenemende mate eenoudergezinnen. Veel nieuwe huurders hebben een gemiddeld lager inkomen dan de huidige huurders. De meerderheid van de nieuwe bewoners is niet afkomstig uit Albrandswaard. Veel nieuwe bewoners komen uit Rotterdam en dan met name uit Rotterdam-Zuid. Een toenemend aandeel van de nieuwe bewoners betreft statushouders. De nieuwe bewoners hebben vaker een andere leefstijl en ook vaker een andere culturele achtergrond.

De verschillen in leefstijl roepen soms spanning op. De leefbaarheid in de wijken is nog steeds goed en aanmerkelijk beter dan het landelijk gemiddelde, maar uit het huurdersonderzoek blijkt dat het wel een aandachtspunt is.

Kwaliteit van de voorraad is goed

De kwaliteit van ons bezit is gemiddeld genomen hoog. Het merendeel van het bezit bestaat uit eengezinswoningen. De WOZ-waarde van de woningen is relatief hoog. Wanneer voor de woningen de maximale huurprijs gevraagd zou worden, zou meer dan 60% van de woningen een huurprijs boven de sociale huurgrens krijgen. Dit betekent echter ook dat een relatief grote afslag op de huurprijs nodig is om de woningen betaalbaar te houden.

Ook bouwtechnisch gezien is de kwaliteit van de woningen over het algemeen goed. De woningen zijn gemiddeld 38 jaar oud. De geleidelijke veroudering van het bezit is wel een aandachtspunt. De kwaliteit van een aantal oudere woningen voldoet niet meer aan de eisen van de huidige tijd.

Er lijken weer mogelijkheden voor nieuwbouw te ontstaan

In de Woonvisie van de gemeente is opgenomen dat het aantal sociale woningen in de gemeente in de periode tot 2025 minimaal gelijk blijft. Daarnaast wil de gemeente, gezien de grote druk op de markt vanuit de regio en gezien de noodzaak tot het huisvesten van statushouders, in deze periode minimaal 225 sociale huurwoningen toevoegen aan de voorraad. Dit zijn er gemiddeld zo'n 30 per jaar, dus 120 sociale woningen in heel Albrandswaard t/m 2020.

2.5 In onze organisatie

Onze organisatie is relatief klein. Dit maakt dat de lijnen kort zijn, we snel besluiten kunnen nemen en we dichtbij onze belanghouders en huurders staan. Uit gesprekken met onze belanghouders en uit het huurderonderzoek is gebleken dat dit wordt gewaardeerd. Ook betekent het dat wanneer er extra maatregelen nodig zijn, we dit met een kleine groep medewerkers moeten uitvoeren.

De invoering van de nieuwe wet- en regelgeving de afgelopen jaren is hier een voorbeeld van. Implementatie van deze wetten bracht veel extra werk mee voor de woningcorporatiesector. De visitatiecommissie vroeg zich begin 2015 af of het gezien onze omvang zou lukken om de Huisvestingswet, de nieuwe Woningwet, de governancecode 2015 en alle daaruit voortvloeiende verplichtingen nog eens bovenop ons huidige werk te doen.

Nu, eind 2016, kunnen we deze vraag bevestigend beantwoorden. De basis voor de verdere implementatie van alles wat voortkomt uit de nieuwe Woningwet, is gelegd. Daarnaast hebben we de organisatie verstevigd, hebben we interne processen opnieuw beschreven en geoptimaliseerd. We hebben de continuïteit meer geborgd door voor elke cruciale functie een achtervang te creëren. Ondanks alle tijd en energie die we daarin hebben gestoken, is het ook gelukt om onze dienstverlening op peil te houden en de meeste ambities uit ons ondernemingsplan 2013-2016 te realiseren.

In 2013 stond onze financiële positie onder druk. Om de extra kosten als gevolg van de verhuurdersheffing te kunnen financieren, waren we genoodzaakt in 2013 en 2014 de inkomensafhankelijke huurverhoging volledig door te voeren. In 2015 en 2016 is dit niet nodig geweest. Daarnaast hebben we een aantal woningen verkocht en de opbrengst daarvan ingezet voor investeringen in ons bezit en het aflossen van leningen. Een deel van de opbrengst hebben we gereserveerd voor nieuwbouw van gelijkvloerse woningen. Met al deze maatregelen hebben we onze financiële positie kunnen verbeteren.

Als vereniging hebben wij een Algemene Vergadering als hoogste orgaan in de organisatie. In 2013 constateerden we al dat de deelname door leden aan de jaarlijkse Algemene Vergadering afneemt. We vroegen ons af hoe we hier mee om konden gaan en op welke manier we een goede en representatieve huurdersvertegenwoordiging kunnen borgen. Tijdens het huurdersonderzoek in 2012 is gevraagd of bewoners interesse hadden in participatie en konden bewoners zich hiervoor aanmelden. Dit heeft geleid tot de oprichting van een Klankbordgroep, waar we een aantal keer per jaar mee overleggen. Hiermee is een belangrijke stap gezet.

De volgende stap is het borgen van de representativiteit van de huurders. Nu zijn jonge huurders of huurders met een andere culturele achtergrond nog niet vertegenwoordigd, terwijl veel woningzoekenden wel tot deze groepen behoren. De huidige Klankbordgroep heeft aangegeven vanwege de beperkte representativiteit geen formeel overlegorgaan te willen zijn in het overleg met de gemeente over de woonvisie en de prestatieafspraken. We willen samen met de Klankbordgroep kijken hoe we hier in de toekomst wel invulling aan kunnen geven en we zijn uiteraard bereid dit te faciliteren. Ook zien we kansen bij het meer inzetten op online klantenpanels. Veel huurders hebben geen behoefte of geen tijd om deel uit te maken van een huurdersorganisatie, maar zijn wel bereid om meer op ad hoc basis mee te denken over onderwerpen die hen raken.

2.6 SWOT-analyse

Op basis van alle voorgaande gegevens hebben we de vier belangrijkste sterkten en zwakten van onze organisatie en onze woningvoorraad benoemd. Het gaat om interne elementen. Daarnaast hebben we de vier belangrijkste externe kansen en bedreigingen benoemd.

Dit zijn de ontwikkelingen en gebeurtenissen waar onze organisatie en onze woningvoorraad aan onderhevig zijn. Door de interne en externe elementen met elkaar te combineren ontstaat inzicht in wat er nodig is de komende periode. We hebben deze tabel gebruikt bij het bepalen van onze ambities.

Sterkten	Zwakten
<ul style="list-style-type: none"> • kleinschaligheid / betrokkenheid • tevredenheid huurders over woning, woonomgeving en dienstverlening • gewilde woningen, goede verhuurbaarheid • flexibiliteit groot deel van de voorraad (ruimte om plattegronden te wijzigen of huurprijzen te differentiëren) 	<ul style="list-style-type: none"> • slagkracht bij grote (bouw)opgaven • geschiktheid seniorenwoningen • weinig aanbod voor alleenstaanden • matige tevredenheid huurders isolatie en badkamers/keukens
Kansen	Bedreigingen
<ul style="list-style-type: none"> • zoekopdracht gemeente voor nieuwbouw • veroudering woningbezit biedt kansen voor transformatie • online huurdersparticipatie en klantenpanels • samenwerking met collega-woningcorporaties 	<ul style="list-style-type: none"> • wisselend politiek beleid • beslag op kasstromen door ingrijpen overheid (verhuurdersheffing, bijdragen aan huurtoeslag) • beslag op de organisatie door vele verantwoordingsinformatie • gevolgen verscherping toewijzingsregels en inperking werkdomein woningcorporaties (eenzijdige wijken, leefbaarheid, middeninkomens)

3 Onze basis

3.1 Over ons

Woningbouwvereniging Poortugaal is een kleinschalige, laagdrempelige, lokaal en regionaal betrokken woningcorporatie in de gemeente Albrandswaard. De gemeente heeft een dorps karakter en ligt aan de rand van Rotterdam. Wij bieden betaalbare huurwoningen met een passende kwaliteit. Wij kennen onze klanten en zijn bereid mee te denken met de huurders.

In het kort:

- Wij vinden betaalbaarheid en beschikbaarheid heel belangrijk
- Wij willen graag dat mensen prettig kunnen wonen en leven in buurten en wijken
- Wij vragen voor een leefbare omgeving ook de inzet van onze huurders
- Wij werken graag samen
- Wij zijn betrokken en sociaal en hechten veel waarde aan een persoonlijke benadering
- Wij zijn kostenbewust

3.2 Onze missie en kernwaarden: waar we voor staan

Zorgen voor goede en betaalbare huisvesting in een dorpse setting voor huishoudens die daar zelf niet in kunnen voorzien

Dat is onze basis. Dat is waar we voor bestaan.

Door ervoor te zorgen dat woningen ook betaalbaar blijven voor huishoudens met een laag inkomen en door onze sterke lokale verankering onderscheiden we ons van commerciële partijen.

Binnen onze woningmarktregio onderscheiden we ons door het type woningen en het woonmilieu dat we bieden: laagbouw in een groene, rustige omgeving dichtbij de stad.

Als woningbouwcorporatie onderscheiden we ons door onze kleinschaligheid. Dat past bij de dorpse setting waarbinnen we werken. We staan voor en handelen vanuit onze kernwaarden:

Betrouwbaar

- Wat we zeggen, dat doen we ook.
- En als iets niet kan, dan zijn we daar duidelijk in.

Benaderbaar

- De lijnen zijn bij ons kort, we zijn allemaal aanspreekbaar.
- In eenvoud ligt onze kracht. We voorkomen omslachtige procedures en bureaucratie.
- Het formaat van onze organisatie maakt dat we van elkaar weten wie we zijn en wat we doen. Elkaar kennen maakt het mogelijk om samen te werken. Door de lijnen tussen medewerkers zo kort mogelijk te houden, reageren wij slagvaardig op wensen van belanghouders en ontwikkelingen in de buurt.
- Het kantoor ligt centraal in ons bezit.

Betrokken

- Wij zijn thuis in Albrandswaard:
 - Wij kennen de karakteristiek van de omgeving.
 - Wij kennen onze samenwerkingspartners en huurders.
 - Wij kennen ons bezit.
 - Wij kennen onze wijken.
- Onze medewerkers voelen zich verbonden met Albrandswaard en de organisatie.
- We denken mee met onze huurders en samenwerkingspartners.
- We denken in kansen, oplossingen en mogelijkheden.

3.3 Visie op onze woningvoorraad

Een duurzame sociale woningvoorraad die toekomstbestendig is

Dat is waar we op in zetten, dat is waar we voor gaan.

Een duurzame woningvoorraad is een woningvoorraad die:

- voldoende flexibel is
- waarvan de kwaliteit op orde is
- energiezuinig is
- past en aansluit bij de huidige en toekomstige bewoners
- in geleidelijk en beheerst tempo, maar wel continu, wordt vernieuwd

In 2018 bestaan we 100 jaar. In 1918 werd Woningbouwvereniging Poortugaal opgericht en een jaar later bouwden we de eerste woningen. Sinds die tijd zijn we geleidelijk gegroeid naar een professionele corporatie met een bezit van bijna 1200 woningen. In ons bezit hebben we een aantal monumentale woningen die ouder zijn dan de woningbouwvereniging zelf. Woningen gaan lang mee. Uit onderzoek blijkt dat de kans dat een woning een levensduur van 75 jaar haalt bijna 80% is. En dat betekent nogal wat. Terwijl woningen blijven staan, verandert de wereld erom heen. Veranderingen die de laatste jaren, onder invloed van technologische ontwikkelingen, steeds sneller gaan. Woningen gaan veel langer mee, dan dat wij vooruit kunnen kijken.

Dat stelt ons voor een vraagstuk voor de toekomst. Hoe zorgen we voor een woningvoorraad die kan mee ademen met veranderingen? Die aanpasbaar is? Misschien zelfs op termijn wel makkelijk verplaatsbaar is en niet meer gebonden aan een locatie? Flexibiliteit zal ook op de woningmarkt de komende jaren steeds belangrijker worden. We zien de eerste innovaties op dit gebied, zoals meegroeiwoningen, 3D geprinte woningen en verplaatsbare woningen (zogenaamde tiny houses). De meeste ontwikkelingen staan echter nog in de kinderschoenen.

Is onze voorraad voldoende flexibel?

Doordat een groot deel van ons bezit bestaat uit eengezinswoningen is er flexibiliteit in de indeling. De binnenkant van woningen kan worden veranderd of woningen kunnen worden uitgebouwd. Dit zijn wel ingrepen die met relatief hoge kosten gepaard gaan, maar als het nodig is kunnen we het aantal kamers veranderen of woningen groter maken. Het kleiner maken van woningen is een stuk lastiger. Op dat punt is onze woningvoorraad niet erg flexibel. Ook is er veel minder flexibiliteit aanwezig in het woningtype. Een eengezinswoning is niet zomaar te veranderen in een appartement met lift.

Is de kwaliteit op orde?

De kwaliteit van het bezit is over het algemeen goed, maar een aantal woningen is verouderd en voldoet niet meer aan de hedendaagse eisen. Op het gebied van isolatie/verduurzaming en het vervangen van verouderde badkamers en keukens hebben we de afgelopen drie jaar een flinke slag gemaakt, maar we zijn nog niet klaar.

Zijn de woningen energiezuinig?

De afgelopen jaren hebben we stevig ingezet op verduurzaming van het bezit. Het aantal woningen met een zogenaamd groen label (label A, B of C) is gestegen van 32% begin 2013 naar 48% begin 2016. Ongeveer 30% van de woningen heeft nog een label E, F of G. Het antwoord is dus: nog lang niet alle woningen zijn energiezuinig.

Sluit onze woningvoorraad voldoende aan bij de huidige en toekomstige bewoners?

De verhuurbaarheid van het bezit is over het algemeen goed. Vanuit dat perspectief is er weinig aanleiding om iets te veranderen. Wanneer we echter kijken naar de samenstelling van de doelgroep en de ontwikkeling daarin, dan zien we dat er een deel van de voorraad is dat niet meer goed past en waar een (beperkt) overschot aan is en we merken tegelijkertijd dat er behoefte is aan woningtypes die we niet of nauwelijks in bezit hebben. Dat heeft te maken met het volgende:

- Eengezinswoningen zijn nog steeds heel populair en zullen dat naar verwachting ook blijven, omdat het aanbod in de regio heel beperkt is. De doelgroep voor deze woningen is langzaam verschoven van traditionele gezinnen naar jonge stellen en eenoudergezinnen. Vaak hebben deze nieuwe huurders een laag inkomen. Dit geldt ook voor statushouders, die met hun gezin worden herenigd. Betaalbaarheid is voor deze groep belangrijk. De grotere eengezinswoningen met een huurprijs boven de aftoppingsgrens zijn voor veel van deze huishoudens te duur. De vraag naar deze woningen neemt af, terwijl het aanbod de komende jaren als gevolg van de vergrijzing zal toenemen.
- Het merendeel van onze huidige bewoners zijn alleenstaanden of stellen van 55 jaar of ouder. De grootste groep is tussen de 65 en 75 jaar oud, vaak woonachtig in de grotere eengezinswoningen uit de jaren zeventig waar ze al lang wonen. Een aantal bewoners is in de loop der jaren meer gaan verdienen, krijgt naast AOW ook pensioen en komt inmiddels (net) niet meer in aanmerking voor een sociale huurwoning. De meeste huurders wonen prima in hun huidige woning en blijven er het liefst zo lang mogelijk wonen. Er zijn ook weinig alternatieven voor hen in Poortugaal. In de komende tien jaar zal deze groep huishoudens de 75 jaar passeren. Nu is de verhuisgeneigdheid nog laag, maar we verwachten dat deze zal gaan stijgen. Deels omdat met het stijgen van de leeftijd een deel van de bewoners lichamelijke beperkingen krijgt en/of alleen komt te staan en deels omdat juist veel huishoudens uit deze groep in de grootste eengezinswoningen uit ons bezit wonen, waarvan het onderhoud op termijn wellicht teveel werk wordt. We verwachten binnen nu en tien jaar een tekort aan *geschikt* aanbod in ons woningbezit voor deze groep.
- Ongeveer 40% van de actief woningzoekenden is alleenstaand. Het merendeel is jonger dan 35 jaar en starter op de woningmarkt. Ook is er op korte termijn een extra vraag van alleenstaande huishoudens als gevolg van de huisvestingsopgave voor statushouders. Ook hier sluit het aanbod niet goed aan op de vraag. Er is behoefte aan meer kleine, betaalbare woningen voor deze groep.

Mede onder invloed van de verscherpte toewijzingsregels is er een verschuiving van de vraag van grotere eengezinswoningen met een huurprijs boven de aftoppingsgrens naar betaalbare woningen voor alleenstaanden, stellen en eenoudergezinnen.

De verwachting is dat het aantal kleine huishoudens en daarmee de vraag naar deze woningen de komende jaren alleen maar verder toe zal nemen.

De samenstelling van onze huurders verandert en zal verder gaan veranderen. Het meest zichtbaar is dit in de oudere delen van ons bezit zoals de Schutskooiwijk of de Koninginnewijk, waar ouderen overlijden of verhuizen naar een seniorenwoning en er jongere alleenstaanden, stellen en eenoudergezinnen voor in de plaats komen. Vaak vanuit de stad, met verschillen in leefstijl en diverse culturele achtergronden. Naarmate de vergrijzing doorzet, zal dit in steeds meer wijken aan de orde zijn. De sociale huursector wordt meer toegespitst op mensen die echt geen alternatieven hebben en/of die beperkt zelfredzaam zijn. Naast de grotere diversiteit die hierdoor op korte termijn ontstaat, bestaat ook het risico van eenzijdigheid en concentratie van kansarme bevolkingsgroepen op langere termijn. Vaak zijn wijken in eenzelfde bouwperiode gebouwd en staan veel van dezelfde woningtypes in dezelfde prijsklasse bij elkaar. Door de gewijzigde regelgeving hebben we minder mogelijkheden dan voorheen om hier op te sturen. Wij staan de komende jaren voor de opgave om samen met onze belanghouders en onze huurders een weg te vinden binnen deze continu veranderende omgeving.

3.4 Visie op de opgave

Samenvattend zien we voor de periode tussen nu en 2030 de volgende opgave:

- Het betaalbaar houden van de voorraad voor alle doelgroepen.
- Het toevoegen van meer geschikte en goed toegankelijke woningen in of nabij het centrum van Poortugaal voor de groeiende groep senioren. Hiermee kan ook doorstroming op gang gebracht worden. Een aantal woningen dat nu nog bestemd is voor senioren maar niet geschikt is voor deze doelgroep, kan dan herbestemd worden voor starters en alleenstaanden.
- Het toevoegen van aanbod voor de groep alleenstaande woningzoekenden.
- Het (beperkt) verkleinen van het aandeel eengezinswoningen met een gebruiksoppervlak van meer dan 100 m².
- Het zorgen voor voldoende betaalbare eengezinswoningen met een huurprijs onder de aftoppingsgrens voor (éénouder)gezinnen.
- Het huisvesten van het groeiende aantal statushouders, in het kader van de taakstelling.
- Het minimaal op peil houden en waar nodig verbeteren van de kwaliteit van het bezit.
- Het verder isoleren en energiezuinig maken van de woningen.
- Het bewaken van de leefbaarheid in de buurt, voor zover dit binnen het werkveld en de beïnvloedings sfeer van de corporatie valt.

Het bovenstaande sluit op veel onderdelen aan bij de door de gemeente Albrandswaard geconstateerde opgave, zoals verwoord in de Woonvisie 2017-2025. Wij hebben deze opgave verder toegespitst op de woonkern Poortugaal en ons bezit.

De urgentie voor verandering begint langzaam toe te nemen. Bepaalde trends zetten door, evenals de veroudering van de woningvoorraad. Uit onze marktanalyse komt naar voren dat - voor het invullen van de lokale woningvraag - de opgave niet zozeer ligt in het toevoegen van grote aantallen woningen, maar vooral in het langzaam veranderen en beter passend maken van de woningvoorraad voor de doelgroep. Om ook op lange termijn de kwaliteit van de woningvoorraad en woonomgeving op peil te houden en een duurzame en toekomstbestendige voorraad te garanderen is het belangrijk is dat we op tijd starten met een vernieuwing en aanpassing (transformatie) van de woningvoorraad.

Dit betekent een behoorlijke verandering ten opzichte van de afgelopen 100 jaar, waarin we vooral woningen hebben bijgebouwd. De opgave voor de komende 20 tot 40 jaar zal veel meer gericht zijn op het tijdig aanpakken van bestaande, verouderde woningen, zodat ze niet in een negatieve spiraal belanden. Onze woningvoorraad blijft in omvang ongeveer gelijk. Door woningen die technisch niet meer voldoen te slopen of grootschalig te renoveren, door woningen die niet meer passen binnen ons beleid te verkopen en door nieuwe passende woningen terug te bouwen verbetert de kwaliteit van de woningvoorraad. Zo zorgen we dat de woningvoorraad blijft passen bij de doelgroep.

3.5 Visie op onze maatschappelijke positie

Onze investeringscapaciteit zetten we in daar waar dit het hardst nodig is. Dat betekent dat we kiezen voor focus. Om invulling te geven aan onze missie en visie hebben we de volgende keuzes gemaakt:

Doelgroepen

Wij richten ons op die huishoudens die vanwege hun inkomen of persoonlijke situatie de diensten van ons nodig hebben. Zo hebben wij onze doelgroepen afgebakend.

- Onze primaire doelgroep zijn huishoudens met een inkomen tot en met € 35.739,00 en huishoudens die vanwege een lichamelijke of andere reden op een sociale huurwoning aangewezen zijn.
- Onze secundaire doelgroep bestaat uit huishoudens met een laag middeninkomen (tussen € 35.739,00 en € 39.874,00) en onze huidige huurders die een hoger inkomen hebben en waarvoor geen alternatief beschikbaar is in de koop- of vrije huursector.

Verantwoordelijkheden

Samen met andere partijen werken we aan leefbaarheid, aan voldoende voorzieningen binnen een bereikbare afstand en aanvullende dienstverlening op het gebied van wonen, welzijn en zorg. We zijn van mening dat problemen het beste opgelost kunnen worden als iedere partij doet waar hij goed in is. Wij richten ons daarom vooral op:

- Het bedienen van de woonvraag van onze doelgroepen.
- Het kwalitatief op peil brengen en houden van onze woningvoorraad.
- Het verzorgen van voorzieningen aan en direct rondom onze woningen in het kader van sociale veiligheid.
- Het zorgen dat voldoende van onze woningen toegankelijk zijn voor mensen die zorg nodig hebben.
- De aanpak van bepaalde vormen van overlast binnen onze woningvoorraad.
- Het stimuleren van de betrokkenheid en participatie van onze huurders.

Op andere taakvelden, zoals openbaar groen, voorzieningen, overlast op straat en onderwijs, zijn andere partijen beter bekend. Wanneer we daar problemen signaleren, kiezen we voor een andere rol bijvoorbeeld door de verantwoordelijke partij snel op de hoogte te brengen of door actief mee te denken over mogelijke oplossingen.

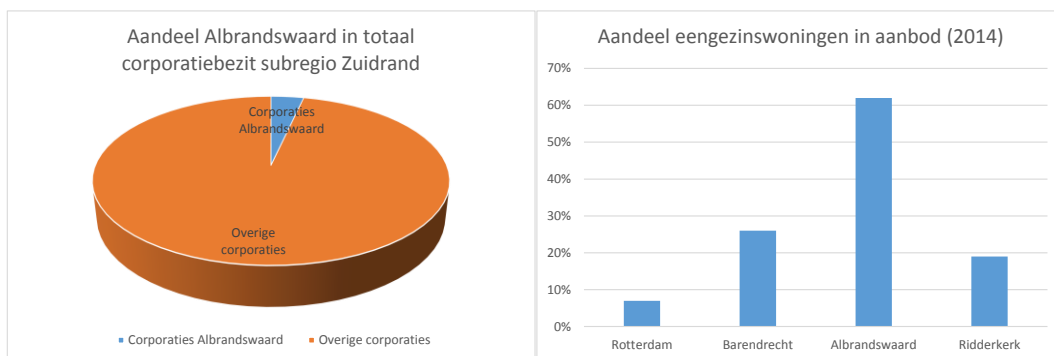
Investeringen

We richten ons de komende vier jaar uitsluitend op de realisatie en het beheer van sociale huurwoningen.

3.6 Visie op onze marktpositie

Binnen de regio

Na het opheffen van de stadsregio begin 2015 zijn de gemeenten gehergroepeerd in vijf subregio's. Albrandswaard behoort tot de regio Zuidrand: Albrandswaard, Barendrecht, Ridderkerk en de Rotterdamse gebiedscommissies Feijenoord, Charlois, IJsselmonde, Pernis en Hoogvliet. De gemeenten en woningcorporaties in de regio Zuidrand hebben afspraken gemaakt over de ontwikkeling van de woningmarkt tussen 2014 en 2020. Afgesproken is dat gemeenten in hun eigen behoefte aan sociale huisvesting moeten kunnen voorzien. Rotterdam-Zuid en Ridderkerk hebben een overschot aan sociale huurwoningen, daar zal de sociale voorraad de komende jaren in omvang dalen. Voor Albrandswaard en Barendrecht is afgesproken dat de gemeenten en de woningcorporaties een uiterste inspanning leveren om de sociale woningvoorraad minimaal op peil te houden.



Binnen de regio Zuidrand zijn wij de kleinste corporatie met circa 1.200 huurwoningen. Onze collega-corporatie Patrimonium Barendrecht heeft ongeveer 2.500 woningen. Woonvisie heeft ongeveer 9.000 woningen. De overige woningcorporaties, waaronder Havensteder, zijn allemaal ook buiten de regio Zuidrand actief en hebben een totaalbezit van 35.000 woningen of meer.

Onze toegevoegde waarde binnen de regio Zuidrand ligt dus niet in het aantal woningen, maar wel in het woningtype en het woonmilieu dat we bieden. Een woonmilieu en een woningtype dat schaars is in de regio en erg gewild is. We kiezen ervoor om ons ook in de toekomst te blijven positioneren als een corporatie met een dorps bezit. Hoewel we inzetten op vergroting van het aandeel kleinere gelijkvloerse woningen in de voorraad, blijft de ruime meerderheid van onze woningen een eengezinswoning. Daarmee richten we ons binnen de regio met name op de (een)oudergezinnen die hun kinderen in een rustige, groene omgeving willen laten opgroeien.

Binnen de gemeente

Binnen Albrandswaard zijn wij de grootste verhuurder. Bijna de helft van de sociale huurwoningen is van ons. In de kern Poortugaal is ons aandeel zelfs bijna 95% van de sociale huurvoorraad. Binnen de gemeente Albrandswaard richten we ons de komende jaren op Poortugaal en dan met name op het gebied ten zuiden van de Groene Kruisweg. Daar ligt een aanzienlijke opgave. Dat betekent dat wij onze portefeuille t/m 2020 niet zullen uitbreiden in Portland of Rhoon.

3.7 Visie op de organisatie

In de kleinschaligheid van onze organisatie zit onze kracht, maar het kan ons ook kwetsbaar maken. De vraag die ons regelmatig wordt gesteld is of we in de huidige maatschappelijke context als kleine organisatie kunnen blijven voortbestaan. We sluiten onze ogen niet voor dit vraagstuk, maar schaalgrootte is wat ons betreft geen doel op zich. Het is een middel om iets anders te bereiken, namelijk betaalbaar en goed wonen in een prettige woonomgeving voor onze doelgroep.

Juist in de snel veranderende maatschappij signaleren wij een behoefte aan kleinschaligheid, benaderbaarheid en een menselijke maat. Onze huurders zijn in toenemende mate huishoudens die beperkt zelf redzaam zijn, soms op meerdere gebieden problemen hebben. Juist voor deze groep kan een persoonlijke aanpak, het feit dat we door onze kleinschaligheid snel op de hoogte zijn en onze korte lijnen met onze samenwerkingspartners, het verschil maken.

Zoals beschreven in paragraaf 2.5 hebben we de afgelopen jaren veel stappen gezet om de organisatie en financiën te versterken. Daar zijn we ver mee, maar op een aantal punten moeten we nog een verbeteringsslag maken. Het fundament om als organisatie verder te gaan is echter gelegd. Bij zeer specifieke vraagstukken huren we externe kennis in om ons te ondersteunen en onze dienstverlening te waarborgen. Daarnaast zetten we komende jaren meer in op samenwerking en het delen van kennis met onze collega-woningcorporaties.

Wij toetsen jaarlijks of onze visie op onze organisatie nog steeds actueel is aan de hand van de volgende punten:

- Is onze missie nog relevant?
- Kunnen we onze visie de komende vier jaar uitvoeren (zowel financieel als organisatorisch)? Zijn we daarvoor de beste organisatie?
- Zijn onze kernwaarden nog relevant voor onze doelgroep?
- Is onze financiële continuïteit voldoende geborgd?
- Is onze organisatorische continuïteit voldoende geborgd?
- Kunnen we door samenwerking met onze collega-woningcorporaties voldoen aan de prestatieafspraken met de gemeente?

Vierjaarlijks toetsen we de meerwaarde voor onze huurders door middel van een uitgebreid onderzoek naar de tevredenheid van onze huurders over de woning, woonomgeving en dienstverlening. Is het cijfer dat wij krijgen minimaal gelijk aan de landelijke benchmark?

Op dit moment kunnen alle bovenstaande vragen met ja beantwoord worden. Wanneer hier verandering in komt, onderzoeken we hoe dat komt en onderzoeken we wat op dat moment de beste strategie is om van een nee een ja te maken.

4 Waar we op koersen

In het vorige hoofdstuk hebben we onze visie op de opgave voor de periode 2017-2030 beschreven. We willen deze opgave in twee stappen aanpakken. De komende vier jaar richten we ons op het verder afmaken van de in 2013 ingezette verbetering van de kwaliteit en de duurzaamheid van het bezit. We zetten in deze periode in op een beperkte verandering van onze woningvoorraad door een combinatie van nieuwbouw en verkoop. In de periode 2021-2030 starten we vervolgens met grotere veranderingen, namelijk het geleidelijk vervangen of grootschalig aanpassen van woningen door sloop en/of hoog-niveau renovatie. Daarbij concentreren we ons als eerste op de Schutskooiwijk.

Dit Koersplan gaat concreet in op onze ambities voor de periode 2017 t/m 2020. In deze periode richten we ons op de volgende vier speerpunten:

1. Wonen betaalbaar houden
2. Verder verbeteren van de kwaliteit en duurzaamheid van de voorraad
3. Passend wonen voor onze doelgroep
4. Een prettige woonomgeving voor onze huurders

Per speerpunt geven we aan wat we de komende vier jaar concreet gaan doen. Waar nodig lichten we dit kort toe. Elk kwartaal monitoren we of we nog op schema liggen. Daarnaast houden we een aantal indicatoren in de gaten. Dit zijn cijfers waar we geen 100% invloed op hebben, maar die ons wel een goede indicatie geven over hoe het ervoor staat met een speerpunt. Het percentage huurachterstanden geeft bijvoorbeeld een indicatie van hoe het staat met de betaalbaarheid van het wonen. Per indicator geven we aan wat onze norm is. Wanneer een indicator niet meer voldoet aan onze norm, onderzoeken we hoe dat komt, in hoeverre wij dit kunnen beïnvloeden en of het nodig is ons beleid of onze acties aan te passen.

4.1 Speerpunt 1: Wonen betaalbaar houden

Betaalbaarheid is een ruim begrip en kent vele definities. Het kan bijvoorbeeld op basis van een gevoel worden gedefinieerd of op basis van harde cijfers. Wij hebben ervoor gekozen om voor de definitie van betaalbaarheid aansluiting te zoeken bij de uitgangspunten / bedragen die in het kader van de Wet op de huurtoeslag (jaarlijks) worden vastgesteld. Voor 2016 gelden de volgende huurgrenzen (in combinatie met diverse leeftijden, inkomenscategorieën en huishoudenssamenstellingen):

- Maximale huurgrenzen:
 - huurder is jonger dan 23 jaar: € 409,92 (kwaliteitskortingsgrens)
 - huurder is ouder dan 23 jaar: € 710,68
- Aftoppingsgrenzen:
 - één- en tweepersoonshuishoudens met recht op huurtoeslag: € 586,68
 - drie- en meerpersoonshuishoudens met recht op huurtoeslag: € 628,76

Wat gaan we doen?

Om de betaalbaarheid te kunnen blijven garanderen voeren we de komende jaren zoveel mogelijk een gematigd huurbeleid. Ongeveer 70% van alle actief woningzoekenden in Albrandswaard heeft een inkomen onder de huurtoeslaggrens.

We houden daarom eenzelfde aandeel woningen binnen onze woningvoorraad qua huurprijs bereikbaar voor deze huishoudens. Omdat onze woningvoorraad voor een belangrijk deel uit eengezinswoningen bestaat, dragen we hiermee ook bij aan de betaalbaarheid voor gezinnen. Dit is de groep waarbij de betaalbaarheid het meest onder druk staat.

In principe voeren we de komende jaren geen inkomensafhankelijke huurverhoging door. De meerderheid van onze huurders is 55 jaar of ouder. Zij hebben weinig alternatieven op de koopmarkt of in de vrije huursector. Ook vallen zij bij pensionering terug in inkomen. De woorden 'in principe' geven een onder voorbehoud aan. Wanneer de rijksoverheid zou besluiten om nog hogere heffingen aan ons op te leggen of wanneer er voldoende alternatief aanbod wordt bijgebouwd, kan het zijn dat we dit uitgangspunt aanpassen.

De verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de woning wordt leidend bij het vaststellen van de jaarlijkse huurverhoging. Nu zijn er soms grote verschillen tussen wat huurders voor eenzelfde woning betalen. Met het gewijzigde huurbeleid worden deze verschillen langzaam kleiner gemaakt.

Betaalbaarheid van de woningvoorraad

- We zorgen ervoor dat alle woningen een huurprijs houden tot en met de sociale huurgrens.
- We zorgen ervoor dat minimaal 70% van de woningen een huurprijs houdt tot en met de aftoppingsgrens (€ 628,76) en daarmee bereikbaar is voor driepersoonshuishoudens met huurtoeslag.
- We zorgen ervoor dat van bovenstaande 70% minimaal 35% van de woningen een huurprijs houdt tot en met de lage aftoppingsgrens (€ 586,68) en daarmee bereikbaar is voor één- en tweepersoonshuishoudens met huurtoeslag.
- We dragen bij aan lagere woonlasten door voor spouwmuurisolatie en het vervangen van enkel glas door HR-glas geen huurverhoging in rekening te brengen. De kosten van vloer- en dakisolatie berekenen we maar voor de helft door (via een huurverhoging). Huurders gaan er dus altijd op vooruit.

Huurbeleid

- We voeren in principe geen inkomensafhankelijk huurbeleid.
- De hoogte van de jaarlijkse huurverhoging wordt afhankelijk van de verhouding tussen de prijs en de kwaliteit van de woning.
- We verhogen de huren jaarlijks gemiddeld met de inflatie plus het wettelijk vastgesteld percentage (1% per 2017).
- Voor individuele huurders is een jaarlijkse huurverhoging mogelijk van maximaal inflatie plus het wettelijk vastgesteld percentage (2,5% per 2017).

De indicatoren die we gebruiken

- Het percentage huurachterstanden: onze norm is dat het percentage bij ons onder het landelijk gemiddelde van 1% van de jaarhuur blijft.

4.2 Speerpunt 2: Verder verbeteren van de kwaliteit van de voorraad

Wat gaan we doen?

We geven het vervangen van verouderde keukens, toiletten en badkamers en het verbeteren van isolatie ook de komende jaren prioriteit. Door huurders is aangegeven dat hier een verbeterpunt ligt en dat zij dit belangrijk vinden.

De landelijke ambitie op het gebied van duurzaamheid is om in 2021 tenminste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld label B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad in de woningcorporatiesector. Dit komt overeen met een besparing op het gebouw gebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 t/m 2020. Hoewel we hierop sturen en onze aanpak intensiveren, verwachten we deze doelstelling niet volledig te halen. Ons uitgangspunt is dat investeringen op korte termijn niet in de weg mogen staan aan investeringen op langere termijn. Een aantal woningen zal in de periode 2021 t/m 2030 grootschalig worden vernieuwd. Deze woningen isoleren wij de komende vier jaar niet. Ook lenen niet alle woningen zich voor alle isolatiemaatregelen. Tot slot geven we onze huurders zelf de keuze om al dan niet mee te doen. We stimuleren deelname door geen of slechts een beperkt deel van de kosten in de huur door te berekenen, maar we verplichten de huurders niet. Woningen waarvan de bewoners niet meedoen, isoleren we bij mutatie.

Isolatie en in pandig onderhoud

- We gaan door met het verduurzamen van onze woningen en intensiveren onze aanpak. Wij verbeteren de isolatie van minimaal 400 woningen.
- We gaan door met de inhaalslag in pandig onderhoud. We vervangen tenminste 300 verouderde keukens of badkamers.
- We starten een voorlichtingscampagne over wat bewoners zelf kunnen doen om schimmelvorming in de badkamer tegen te gaan.

Voorbereiding verdere vernieuwing en transformatie bezit

- Wij stellen een plan op voor de vernieuwing van 108 woningen in de Schutskooiwijk. In de komende periode onderzoeken wij de opties renovatie en sloop / nieuwbouw, overleggen we met de bewoners, laten we een stedenbouwkundige verkenning uitvoeren naar de mogelijkheden van het gebied en maken we financiële haalbaarheidsanalyses. Uiterlijk in 2020 presenteren we het plan en is voor bewoners duidelijk wat we gaan doen met de woningen en wanneer.

Schoon, heel en veilig

- Wij blijven doorgaan met het Politie Keurmerk Veilig Wonen. Een aantal woningen waarvan het certificaat verloopt, wordt opnieuw gecertificeerd. Daarnaast beveiligen wij tussen 2017 t/m 2020 minimaal 50 nog niet gecertificeerde woningen, zodat ze voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen.

De indicatoren die we gebruiken

- Bewoners zijn tevreden over hun woning en de onderhoudsstaat van hun woning. Huurders geven in 2020 de woning als totaal gemiddeld het cijfer 7,5 of hoger.
- De tevredenheid over de energiezuinigheid van de woning en de isolatie is gestegen. Huurders geven in 2020 gemiddeld het cijfer 7 of hoger.
- De tevredenheid over de badkamer is in 2020 gestegen. Huurders geven gemiddeld in 2020 gemiddeld het cijfer 7 of hoger.
- De huurders beoordelen de keuken en het toilet in 2020 met gemiddeld het cijfer 7 of hoger.
- Ons woningbezit (exclusief 108 woningen in de Schutskooiwijk) heeft in 2021 een gemiddelde energie-index tussen de 1,2 en 1,4.

4.3 Speerpunt 3: Passend wonen voor onze doelgroep

Wat gaan we doen?

We streven ernaar dat onze woningen passen bij onze doelgroep: in aantal, in prijs en in soort woningen. We richten ons daarbij in eerste instantie op onze doelgroep in Albrandswaard, op huishoudens die vanwege een lichamelijke of verstandelijke beperking op een sociale huurwoning zijn aangewezen en op urgente doelgroepen, zoals statushouders. Dit is ook zo afgesproken binnen de regio Zuidrand. We constateren dat er binnen onze bestaande voorraad te weinig geschikte, betaalbare gelijkvloerse woningen voor kleine huishoudens beschikbaar komen. Wij hebben relatief veel grote eengezinswoningen in ons bezit. Wij zetten bij nieuwbouw in eerste instantie in op toevoeging van het aanbod voor kleine huishoudens.

Wij vinden het belangrijk dat bij de realisatie van nieuwe sociale huurwoningen in de gemeente goed wordt gekeken naar de verdeling van de sociale voorraad over de verschillende woonkernen. Wij vinden het belangrijk dat er een zeker evenwicht is tussen de drie woonkernen. De woonkern Poortugaal heeft binnen de gemeente het hoogste aandeel sociale huurwoningen en de goedkoopste voorraad. De woningen zijn voornamelijk geconcentreerd in het gebied ten zuiden van de Groene Kruisweg. In dit gebied is 36% van alle woningen een sociale huurwoning. Uit ons huurdersonderzoek blijkt dat onze huurders daar het liefste blijven wonen, ook als zij gaan verhuizen.

De opgave in de kern Poortugaal ligt vooral in het aanbrengen van meer verscheidenheid in de sociale voorraad en niet zozeer in het toevoegen van veel woningen. Wij willen daarom de komende vier jaar circa 30 appartementen bijbouwen, maar tegelijkertijd ook doorgaan met ons verkoopprogramma waarbij een beperkt aantal woningen wordt verkocht. Ook met verkoop dragen we bij aan verscheidenheid binnen de wijken. Wanneer we de daadwerkelijk nieuwe appartementen kunnen bouwen, zullen we in 2020 meer sociale huurwoningen hebben dan nu. Wanneer hiervoor geen bouwlocaties beschikbaar komen, zijn het er minder. Mocht het aantal woningen lager worden dan 95% van het huidige aantal, dan stoppen we tijdelijk de verkoop.

De regionale schaarste aan eengezinswoningen en de behoefte aan rustig wonen op steenworp afstand van de stad leidt, zoals aangegeven, tot een grote druk in onze woningmarkt. Om ervoor te zorgen dat ook de huidige inwoners van Albrandswaard binnen de gemeente kunnen blijven wonen, maken we – binnen de geldende kaders - gebruik van Lokaal Maatwerk of directe bemiddeling. Bij Lokaal Maatwerk krijgen inwoners uit Albrandswaard voorrang op een woning. Hierover zijn afspraken gemaakt met de gemeente en dit zal ook onderdeel worden van de prestatieafspraken.

Passend toewijzen

- We wijzen minimaal 80% van onze leegkomende sociale huurwoningen toe aan huishoudens met een inkomen tot en met € 35.739,00.
- We huisvesten minimaal 95% van de huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens in een voor hen betaalbare woning. Dat wil zeggen: een woning met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens (€ 586,68 voor één- en tweepersoonshuishoudens en € 628,76 voor drie- en meerpersoonshuishoudens).
- Voor huishoudens met een middeninkomen (tussen € 35.739,00 en € 39.874,00) zetten we actief 10% van onze sociale huurvoorraad in. We wijzen hen vooral woningen toe met een huurprijs tussen € 628,76 en € 710,68.

- Woonfraude willen we tegengaan door met de gemeente afspraken te maken over registratie / inzage in de Basis Registratie Personen.

Beschikbaarheid

- Het aantal sociale huurwoningen (1182 woningen op 1 januari 2016) houden we op lange termijn zoveel mogelijk gelijk. We sturen op korte termijn op een maximale afwijking van dit aantal van 5%.
- We zetten in op de nieuwbouw van circa 30 appartementen in de woonkern Poortugaal. We richten ons daarbij in eerste instantie op een locatie in of nabij het centrum.
- We bevorderen doorstroming in het bezit door (zolang het past binnen de kaders van de woonruimteverdeling) inzet van een doorstroomregeling.
- We mogen maximaal 10% van de leegkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen boven € 39.874,00. Wij zetten deze vrije ruimte in voor de doorstroming van senioren uit ons bezit, tenzij de ruimte nodig is voor de huisvesting van andere urgente huishoudens.
- We informeren senioren actiever over de doorstroommogelijkheden en over wat er mogelijk is op het gebied van woonruimteverdeling. We sturen in 2017 al onze huurders van 65 jaar en ouder hierover een brief met informatie.

Overige maatregelen ten behoeve van starters en senioren

- We zetten Lokaal Maatwerk maximaal in. Maximaal 25% van de leegkomende woningen mag onder Lokaal Maatwerk worden aangeboden.
- We zorgen ervoor dat van de woningen die worden geadverteerd onder Lokaal Maatwerk minimaal 70% wordt toegewezen aan starters of senioren.
- Minimaal de helft van de leegkomende woningen (exclusief seniorenwoningen) met een huurprijs tot en met € 409,92 wordt bestemd voor jongeren tot 23 jaar uit Albrandswaard.
- Zolang het binnen de huidige regionale afspraken mogelijk is, blijft minimaal 10% van het woningbezit gelabeld voor huishoudens van 55 jaar en ouder.
- Zolang het aandeel sociale huurappartementen in de woonkern Poortugaal (exclusief WISH) lager is dan 15%, bieden we huurders in woningen met een voldoende grote badkamer de mogelijkheid om tegen een huurverhoging een tweede toilet te laten realiseren.

Urgente doelgroepen en mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking

- We voldoen aan ons aandeel (naar verhouding van ons bezit) in de gemeentelijke opgave voor huisvesting van statushouders.
- We voldoen aan ons aandeel in de gemeentelijke opgave voor huisvesting van urgenten.
- Jaarlijks inventariseren wij bij onze zorgpartners hun behoeften met betrekking tot de huisvesting van cliënten als gevolg van het scheiden van wonen en zorg. De huisvesting van deze doelgroep vindt vraaggestuurd plaats.

Huishoudens uit de regio Zuidrand

- We zetten het instrument regionale voorrang uit de Verordening woonruimtebemiddeling optimaal in. Minimaal 20% en maximaal 25% van de vrijkomende woningen wordt aangeboden voor regionale woningzoekenden uit de Zuidrand.

De indicatoren die we gebruiken

Aantal dagen leegstand. Wij hebben hiervoor interne normen opgesteld.

4.4 Speerpunt 4: Een prettige woonomgeving voor onze huurders

Wat gaan we doen?

We willen graag dat onze huurders zich thuis voelen in de buurt. De leefbaarheid in onze wijken is nog steeds goed. We spannen ons ervoor in dat dit zo blijft. Dit doen we vooral door het actief inzetten op samenwerking, met de gemeente, met collega-woningcorporaties, met zorg- en welzijnspartijen en met de politie. Wij vragen voor een leefbare woonomgeving ook de inzet van onze huurders.

Kwaliteit wijken en buurten

- We gaan door de inzet van een Medewerker Sociaal beheer. Deze medewerker is zichtbaar aanwezig in de wijken.
- Wij stellen vanaf 2017 jaarlijks een budget beschikbaar van € 50.000,00 voor benodigde leefbaarheidsingrepen in of direct rondom onze woningvoorraad. We maken afspraken met de gemeente en de Klankbordgroep over het gebruik van dit budget.
- We verbeteren de afhandeling van overlastklachten nog verder. Dit komt tot uitdrukking in een hogere beoordeling bij het huurdersonderzoek wat wij periodiek laten uitvoeren.
- We doen minimaal 1x per jaar een extra controle van het volledige woningbezit op tuinonderhoud en achterpaden en nemen actief actie als dat nodig is.
- In de periode 2017 t/m 2020 voeren we in alle wijken een wijkscouw uit. We vragen de gemeente, politie en mogelijk een aantal andere partijen hieraan mee te doen.
- We handhaven het huidige verkoopprogramma. We verwachten de komende vier jaar 8 tot 12 woningen te verkopen. De woningen die gelabeld zijn voor verkoop bevinden zich vooral in wijken waar veel sociale huurwoningen staan. Door de verkoop wordt de verscheidenheid in deze wijken vergroot en krijgen huurders de mogelijkheid om binnen de wijk door te stromen.

Samenwerking en overleg

- We maken nieuwe prestatieafspraken met de gemeente Albrandswaard en onze collega-woningcorporaties. We streven ernaar om zoveel mogelijk afspraken te maken op corporatieniveau, zodat ook duidelijk is welke bijdrage van ons kan en mag worden verwacht.
- We maken met onze overige belanghouders concrete afspraken over hoe we communiceren met elkaar en met bewoners, wie welke verantwoordelijkheid heeft en neemt en hoe we handelen bij diverse maatschappelijke vraagstukken. We leggen deze afspraken vast.
- We organiseren 1x per jaar een overleg met onze belanghouders, waarin we aangeven welke resultaten we hebben gehaald en input vragen ten behoeve van onze voornemens.

Huurdersparticipatie

- We benaderen alle bewoners die hebben aangegeven interesse te hebben in deelname aan de klankbordgroep.
- We willen graag dat de huurders ook een belangrijke stem krijgen bij de afspraken die de woningcorporaties maken met de gemeente. Hiervoor is het nodig dat de Klankbordgroep zich verder ontwikkelt tot een formele huurdersorganisatie, die de belangen van alle huurders vertegenwoordigt. We ondersteunen de Klankbordgroep wanneer zij besluiten zich verder te willen professionaliseren. We stellen hiervoor een budget beschikbaar.
- We experimenteren in overleg met de Klankbordgroep met andere vormen van huurdersparticipatie waarbij we huurders meer gericht betrekken, zoals online klantenpanels.

De indicatoren die we gebruiken

- Onze bewoners wonen in een prettige woonomgeving. In 2020 beoordelen zij de leefbaarheid van de buurt met gemiddeld het cijfer 7,5 of hoger.
- Huurders voelen zich thuis in de wijk. Ze beoordelen dit in 2020 met gemiddeld het cijfer 7,5 of hoger.
- Huurders geven in 2020 gemiddeld een hoger cijfer voor de afhandeling van overlast klachten dan in 2016 (6,6).



5 Organisatie, financiën en bedrijfsvoering

Woningbouwvereniging Poortugaal staat niet stil. Wij ontwikkelen de interne organisatie verder door om te kunnen blijven voldoen aan de vraagstukken uit de omgeving. Ons uitgangspunt is daarbij, dat wij een organisatie willen zijn met een sterk ontwikkelde praktische insteek, met betrokken medewerkers en korte communicatielijnen die zorgen voor een slagvaardige organisatie.

We zijn een financieel gezonde vereniging. Voldoende liquide middelen (direct beschikbaar geld) en voldoende vermogen zijn essentieel om onze toekomstige ambities te kunnen realiseren. Wij kunnen onze plannen alleen realiseren als we financieel gezond zijn en blijven. Een goede en continue (financiële) sturing is erg belangrijk om de continuïteit van onze woningbouwvereniging niet in gevaar te brengen. Voor ons betekent dit dat daar de komende jaren - nog meer dan voorheen – de aandacht heen zal gaan en dat we op een aantal onderdelen op korte termijn een verdere professionaliseringsslag maken.

Financiële continuïteit

- We richten ons investeringsprogramma zo in, dat we financieel gezond blijven en tijdig kunnen ingrijpen als dat nodig is. We zorgen dat we blijven voldoen aan de normen van de Autoriteit Woningcorporaties en het WSW en aan de overige normen die in ons financieel beleid en beheer, investeringsstatuut en in ons treasurystatuut zijn opgenomen.

We hebben onze plannen uit dit Koersplan doorgerekend en getoetst aan deze parameters en daaruit blijkt dat we onze plannen voor de komende vier jaar kunnen uitvoeren.

Dienstverlening

- Huurders beoordelen onze dienstverlening in 2020 met gemiddeld het cijfer 7,5 of hoger.

Bedrijfsvoering

- Onze netto beïnvloedbare bedrijfslasten blijven rondom het landelijk gemiddelde.
- Wij maken een verdere professionaliseringsslag op het gebied van financiële en vastgoedsturing:
 - We vervolmaken de Plan, Do, Check en Act-cyclus en maken deze sluitend. De cirkel beschrijft vier activiteiten die op alle verbeteringen in organisaties van toepassing zijn. De vier activiteiten zorgen voor een betere kwaliteit.
 - We versterken de koppeling tussen de volkshuisvestelijke doelen en de financiële sturing.
 - We stellen waar nodig verbeterplannen op.
 - We geven assetmanagement (vastgoedsturing op complexniveau) een grotere rol binnen onze organisatie. We verbreden en verdiepen onze kennis op dit gebied.
 - We gaan meer sturen op financieel en maatschappelijk rendement en maken hiervoor een afwegingskader.
- We gaan sturen op restant levensduur van onze complexen.

Monitoring

- In 2019 laten we opnieuw een visitatie uitvoeren.
- In 2020 laten we opnieuw een conditiemeting uitvoeren van de onderhoudssituatie van ons woningbezit.
- We herhalen in 2020 het onderzoek onder onze huurders naar de tevredenheid over de woning, woonomgeving en onze dienstverlening.



6 Tot slot

Wanneer we dit Koersplan vergelijken met onze eerdere ondernemingsplannen dan constateren we dat er in onze omgeving veel is veranderd. Tegelijkertijd is ook veel hetzelfde gebleven. We vinden nog steeds dezelfde zaken belangrijk: betaalbaarheid, goed onderhoud, tevreden huurders, samenwerking. En dat is ook dit keer onze insteek geweest: veranderen wat nodig is en koesteren wat waardevol blijft.

In dit Koersplan hebben we getracht onze doelen en acties zo concreet mogelijk te verwoorden. We willen transparant zijn in het oppakken van onze ambities en opgaven. Hierdoor stellen we onszelf in staat verantwoording af te leggen aan onze toezichhouders en onze belanghouders over de voortgang en de resultaten.

Jaarlijks evalueren we de behaalde resultaten intern en met onze belanghouders. Bovendien toetsen we de inhoud steeds aan de ontwikkelingen in de maatschappij en aan de interne ontwikkelingen. Daar waar nodig werken we onderwerpen nog verder uit of passen we delen aan. Zo blijft ons Koersplan een actueel document.



Bijlage 1: evaluatie ondernemingsplan

In deze bijlage zijn alle doelen uit het ondernemingsplan 2013-2016 weergegeven. Per doel is aangegeven of het doel gerealiseerd is of niet. Omdat het jaar 2016 nog niet voorbij is, gaat het om de resultaten die behaald zijn t/m 2015 of om resultaten waarvan al vast staat dat ze in 2016 worden behaald. Waar het van belang is, is een extra toelichting opgenomen.

Speerpunt 1: verbeteren van de kansen van onze doelgroepen op de woningmarkt in Albrandswaard

Wat wilden we bereiken?	Bereikt?
Verbetering van de slaagkans van woningzoekenden met een inkomen onder de EU-grens binnen ons bezit.	✗
Verbetering van de slaagkans van starters binnen ons bezit.	✓
Verbetering van de doorstroming. Verhoging van de mutatiegraad van 4% naar 6%.	✗
Meer differentiatie in onze woningvoorraad in de kern Poortugaal, zowel in type als in prijs, zodat er meer keuzemogelijkheden voor de verschillende doelgroepen ontstaan.	✓
Het vergroten van het aantal wooneenheden voor doelgroepen met een bijzondere woonbehoefte.	✓
Wat zouden we doen?	Gedaan?
<i>Betaalbaarheid van de woningvoorraad</i>	
We zorgen ervoor dat minimaal 95% van onze huurwoningen een sociale huurwoning blijft en dat minimaal 60% van de woningen een streefhuurprijs houdt onder de hoogste aftoppingsgrens.	✓
Wij streven ernaar om in de periode 2013-2016 gemiddeld 90% van onze woningen passend toe te wijzen.	✗
<i>Huisvesting doelgroepen/differentiatie/doorstroming</i>	
We voeren in 2013 een nulmeting uit van de slaagkans van de verschillende doelgroepen binnen ons bezit.	✓
We wijzen minimaal 90% van onze leegkomende sociale huurwoningen toe aan huishoudens met een inkomen onder de EU-grens.	✓
We wijzen de overige maximaal 10% zoveel mogelijk toe aan huishoudens met een middeninkomen (tussen EU-grens en € 43.000,00).	✓
We realiseren een woonhuis met tenminste 15 wooneenheden voor jongeren met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking.	✓
Jaarlijks inventariseren wij bij onze partners (Profila, Delta en WISH) hun wensen met betrekking tot de huisvesting van cliënten als gevolg van het scheiden van wonen en zorg.	✓
We onderzoeken de mogelijkheid om in het centrum van Poortugaal nieuwe sociale huurappartementen voor met name senioren te realiseren.	✓
We labelen onze woningen met een sterrensysteem voor toegankelijkheid.	✓
Het aandeel voor senioren bestemde woningen blijft de komende vier jaar minimaal gelijk.	✓
We voldoen (samen met onze collega-woningcorporaties) aan de gemeentelijke opgave voor huisvesting van statushouders.	✓ / ✗
We benutten de mogelijkheid om Lokaal Maatwerk te bieden maximaal.	✓
Van de woningen die via Lokaal Maatwerk worden aangeboden, labelen we – met uitzondering van de woningen die specifiek bestemd zijn voor senioren – minimaal de helft voor jongeren of starters uit de gemeente.	✓
We brengen de prijs van de woningvoorraad meer in evenwicht met de waarde van de woningen door meer differentiatie in ons huurbeleid aan te brengen.	✓
We verhogen het aandeel vrije sectorwoningen binnen onze woningvoorraad van 1% naar minimaal 3%.	✗

We bestemmen 90 tot 100 woningen voor verkoop. We richten ons daarbij vooral op wijken waar hoofdzakelijk sociale huurwoningen staan, zodat de differentiatie wordt vergroot en huurders de mogelijkheden krijgen binnen de wijk door te stromen. Zittende huurders van deze woningen krijgen de mogelijkheid om hun woningen te kopen.



Toelichting bij speerpunt 1:

Slaagkans

In 2013 zijn we gestart met het bijhouden van de slaagkansen van verschillende doelgroepen in ons eigen bezit. Dit bleek echter veel tijd te vragen, terwijl de uitkomst nauwelijks door ons is te beïnvloeden. Daarom hebben we besloten de slaagkans niet meer zelf bij te houden, maar wel te blijven volgen aan de hand van de Monitor Woonruimteverdeling die jaarlijks verschijnt. Uit deze monitor blijkt dat de slaagkans van alle actief woningzoekenden in Albrandswaard is gestegen van 1,4% in 2011 naar 2,1% in 2015. Wanneer wordt gekeken naar de verschillende doelgroepen, dan blijkt dat de slaagkans voor starters is gestegen (van 1,2% naar 3,6%). De slaagkans van huishoudens met een inkomen onder de EU-grens is licht gedaald (van 1,9% naar 1,8%).

Mutatiegraad

De mutatiegraad wisselt per jaar en blijkt in de praktijk ook maar beperkt door ons te beïnvloeden.

Differentiatie bezit

We hebben de differentiatie binnen ons bezit iets vergroot door de verkoop van eengezinswoningen en de nieuwbouw van 16 appartementen in het WISH-huis. Het aandeel appartementen in ons bezit is daardoor licht gestegen van 10% naar 12% en het aandeel eengezinswoningen is licht gedaald van 76% naar 74%. Door de aanpassing van ons huurbeleid is er ook iets meer differentiatie in huurprijzen ontstaan.

Betaalbaarheid van de voorraad

- We hebben besloten geen woningen meer te verhuren als vrije sectorwoning. Alle woningen hebben nu een huurprijs tot en met de sociale huurprijsgrens. Op 1 januari 2016 had 86% van de woningen een huurprijs tot en met de hoogste aftoppingsgrens. We hebben daarmee dus ruimschoots aan onze doelstelling voldaan.
- Voor het passend toewijzen zijn alleen cijfers over de periode 2012 t/m 2014 beschikbaar. Het is in die periode niet gelukt om minimaal 90% van de woningen passend toe te wijzen, ondanks het feit dat we tijdens de intakegesprekken die we met potentiële huurders houden extra aandacht hebben gegeven aan de betaalbaarheid van de woning. Huishoudens met een laag inkomen (tot de huurtoeslaggrens) reageerden ook op woningen met een huurprijs boven de aftoppingsgrens. Vanaf 1 januari 2016 kan dat bijna niet meer. De wetgeving is veranderd. Vanaf die datum moet passend worden toegewezen en komen huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens nauwelijks meer in aanmerking voor woningen met een huurprijs boven de aftoppingsgrens.

Huisvesting doelgroepen

- We hebben 16 nieuwe appartementen gerealiseerd voor jongeren met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Daarnaast zijn de zorgwoningen in de Wanmolen verbouwd naar 14 zelfstandige appartementen met een eigen pantry en badkamer. Deze woningen zijn bedoeld voor bewoners die 24-uurs zorg nodig hebben. Ook is een aantal reguliere sociale

huurwoningen verhuurd aan zorgpartijen. Aan Delta hebben we wel gevraagd wat de behoefte aan woningen is, maar daar hebben we geen reactie op ontvangen.

- Wij hebben diverse malen aan de gemeente aangegeven dat we graag sociale huurwoningen in het Centrum van Poortugaal willen realiseren. De grondprijs die de gemeente vroeg was helaas te hoog voor sociale woningbouw. De grond is verkocht aan een projectontwikkelaar die er koopwoningen zal bouwen. Wij zijn nu opnieuw met de gemeente en de projectontwikkelaar in overleg om te onderzoeken of er toch een mogelijkheid is om (elders) in of nabij het centrum appartementen te bouwen.
- De taakstelling die de gemeente en woningcorporaties hebben voor het huisvesten van statushouders is niet gehaald. Wij hebben in de periode 2013 t/m 2015 ons aandeel in de taakstelling wel ruimschoots gehaald. Wij hebben in deze periode meer dan 70% van de statushouders geplaatst.
- We hebben de regeling voor Lokaal Maatwerk maximaal benut. Door gebruik te maken van Lokaal Maatwerk, de doorstroomregeling en urgentiebepalingen (die worden afgegeven door de gemeente) hebben we tussen 2012 en 2015 gemiddeld 44% van de leegkomende woningen toegewezen aan een inwoner uit Albrandswaard.
- Er zijn 95 woningen gelabeld voor verkoop. De meeste woningen staan in de Schutskooiwijk en de Zantelwijk. Het bezit in deze twee wijken is eenzijdig van samenstelling. Door woningen te verkopen, willen we iets meer menging tussen koop en huur in deze wijk brengen. De opbrengsten van de verkoop zijn onder meer bestemd voor het bouwen van nieuwe sociale huurwoningen en voor extra onderhoud aan het bestaande bezit. In de periode 2013 t/m 2015 zijn er 23 woningen verkocht. Van deze woningen zijn 13 woningen verkocht aan zittende huurders en 6 woningen zijn verkocht aan andere huurders uit ons bezit. Dit betekent dat ruim 80% van de woningen verkocht is aan huurders uit ons bezit.

Speerpunt 2: zorgen voor goed woningbeheer

Wat wilden we bereiken?	Bereikt?
<p>Bewoners zijn tevreden over hun woning en de onderhoudsstaat van de woning. Zij geven minimaal dezelfde cijfers voor hun de onderhoudsstaat als in 2012:</p> <p>Woning totaal: 7,4</p> <p>Onderhoudsstaat buitenkant: 7,4</p> <p>Onderhoudsstaat binnenkant: 7,1</p>	<p>✓</p> <p>✗</p> <p>✓</p>
<p>De tevredenheid over de badkamer/keuken/toilet is gestegen.</p> <p>Huurders geven minimaal het cijfer 7.</p>	<p>✓</p>
<p>In 2020 heeft minimaal 60% van onze woningen een energielabel C of beter en de overige woningen minimaal energielabel D. De eerste maatregelen om dit te bereiken worden in de komende vier jaar gestart.</p>	<p>✓</p>
<p>Onze bewoners wonen in een prettige woonomgeving. Zij beoordelen de buurt en de leefbaarheid met minimaal het cijfer 7.</p>	<p>✓</p>
Wat zouden we doen?	Gedaan?
<i>Kwaliteit woningvoorraad en woningbeheer</i>	
<p>Vanaf 2013 voeren we jaarlijks bij 1/3 deel van ons bezit een conditiemeting uit van de onderhoudssituatie. De resultaten daarvan verwerken we in ons meerjarenonderhoudsplan. We informeren huurders via ons bewonersblad over onze meerjarenonderhoudsplanning.</p>	<p>✓</p>
<p>In de periode 2013-2016 vervangen we – waar technisch nodig en door de bewoner gewenst – tenminste 250 keukens of badkamers.</p>	<p>✓</p>
<p>In de periode 2014-2020 benaderen wij alle bewoners (van woningen met een energielabel D t/m G) met een voorstel voor de verbetering van de isolatie van de woning. De bewoners hebben de keuze om daar al dan niet aan mee te doen. De kosten worden voor 50% via de huurprijs doorberekend aan de huurders en zijn voor 50% voor rekening van de woningbouwvereniging. Wanneer bewoners niet meedoen, wordt de isolatie verbeterd bij mutatie. Verder plaatsen we alleen nog maar CV-ketels met een hoog rendement.</p>	<p>✓</p>
<i>Schoon, heel en veilig</i>	
<p>Bij mutatie van ieder complex voor 1993 wordt een asbestinventarisatie gemaakt. Mocht blijken dat de asbest een direct gevaar voor de gezondheid kan opleveren, dan zal het bij alle woningen uit dat complex worden gesaneerd.</p>	<p>✓</p>
<p>In 1% van onze woningen is nog een geiser en/of eigen CV (verwarmingsinstallatie) aanwezig. We benaderen de bewoners van deze woningen met een voorstel voor vervanging door een hoogrendementsketel.</p>	<p>✓</p>
<p>Wij investeren al jaren in het Politiekeurmerk veilig wonen. Inmiddels hebben 656 woningen een certificaat. Wij verwachten hier t/m 2016 nog 48 woningen aan toe te kunnen voegen.</p>	<p>✓</p>
<i>Kwaliteit wijken en buurten</i>	
<p>Wij stellen vanaf 2013 jaarlijks een budget beschikbaar van € 10.000,00 voor benodigde leefbaarheidsingrepen in of direct rondom onze woningvoorraad.</p>	<p>✓</p>
<p>We verbeteren de afhandeling van overlastklachten. Dit komt tot uitdrukking in een hogere beoordeling bij het huurdersonderzoek wat wij periodiek laten uitvoeren.</p>	<p>✓</p>
<p>We controleren minimaal 2x per jaar op tuinonderhoud en nemen actief actie als dat nodig is.</p>	<p>✓</p>

We houden vanaf 2013 in elke wijk 1x per 3 jaar met bewoners een wijkschouw. We willen dit doen in overleg met de gemeente Albrandswaard.

x

Toelichting bij speerpunt 2:

Tevredenheid bewoners

Bewoners gaven in 2016 een hoger cijfer voor de tevredenheid over de woning dan in 2012: een 7,6. De onderhoudsstaat aan de binnenkant werd iets hoger beoordeeld (7,3). De onderhoudsstaat aan de buitenkant werd iets lager beoordeeld (7,3).

Badkamers en keukens

In de periode 2013 t/m 2015 zijn er 223 keukens, 93 badkamers en 93 toiletten vervangen. De doelstelling wordt dus ruimschoots behaald.

Energielabel

In 2014 en 2015 is bij 189 woningen het label verbeterd. Dit zijn meer woningen dan gepland. In 2013 had 32% van de woningen label C of hoger. Op 1 januari 2016 was dit aandeel gestegen naar 48%. Bijna 30% van de woningen heeft nog label E, F of G. Voor het vervangen van enkel glas en voor spouwmuurisolatie zijn geen kosten doorberekend aan de huurder. Voor binnendaken en vloerisolatie is slechts 50% van de kosten doorberekend aan de huurder (via een huurprijverhoging).

Schoon, heel en veilig

- Er is inmiddels ook asbestbeleid opgesteld.
- Bewoners met een eigen geiser en/of CV zijn benaderd voor vervanging voor een hoogrendementsketel. Drie van de twaalf huurders hebben dit laten doen.
- In de periode 2013 t/m 2015 hebben 71 woningen een Politiekeurmerk Veilig Wonen gekregen. Ook deze doelstelling is ruimschoots gehaald.

Kwaliteit wijken en buurten

- We hebben de afgelopen jaren budget beschikbaar gesteld voor leefbaarheid. Uit dit budget zijn diverse maatregelen bekostigd, zoals herinrichting van de speelplaats bij Essendael, het opknappen en beter verlichten van achterpaden, onkruidbestrijding. Ook is er (tuin)gereedschap aangeschaft dat bewoners kosteloos kunnen lenen. In 2015 is een nieuwe medewerkster in dienst getreden, die zich volledig richt op sociaal beheer en leefbaarheid.
- Bewoners gaven in 2014 een hogere beoordeling (6,6) voor de afhandeling van overlastklachten dan in 2012 (6,0).
- In 2014 zijn we gesprekken met de gemeente en de politie gestart over het uitvoeren van een wijkschouw. De eerste wijkschouw heeft in 2014 plaatsgevonden in de Schutskooiwijk. Als vervolg op de wijkschouw zijn we in samenwerking met de politie en de gemeente in de Schutskooiwijk met de BuurTent gestart. Dit is een tent waar medewerkers van de politie, de gemeente en de woningbouwvereniging aanwezig zijn om vragen te beantwoorden. Er was een goede opkomst van buurtbewoners. Ons voornemen om in elke wijk een wijkschouw te houden hebben we niet gerealiseerd.

Speerpunt 3: versterken van de samenwerking met partijen en participatie van onze huurders

Wat wilden we bereiken?	Bereikt?
Wij werken nauw samen met onze belanghouders: huurders, de gemeente Albrandswaard, collega-woningcorporaties en politie. We weten wie waarvoor verantwoordelijk is en weten elkaar snel te vinden als dat nodig is.	✓
Wij betrekken onze huurders actiever bij onze plannen en vragen hen om hun visie. Bewoners kunnen als geen ander aangeven wat nodig is voor hun woning en woonomgeving. Zij wonen in de woning en de buurt, kennen de mensen, de sfeer en de goede en slechte aspecten. En ze weten hoe ze die graag zelf zouden willen oplossen.	✓
Huurders voelen zich thuis bij onze woningbouwvereniging. Onze huurders blijven tevreden over onze dienstverlening. Zij beoordelen zowel onze dienstverlening als onze klantvriendelijkheid aan het einde van de ondernemingsplanperiode met minimaal hetzelfde cijfer als in 2012 (respectievelijk een 7,8 en een 8,1).	✓ ✓/✗
Wat wilden we doen?	Gedaan?
<i>Samenwerking en overleg</i>	
We organiseren 1x per jaar een overleg met onze belanghouders, waarin we aangeven welke resultaten we hebben gehaald en input vragen ten behoeve van onze voornemens.	✓
Wij maken nieuwe prestatieafspraken met de gemeente en onze collega-woningcorporaties na afloop van de huidige afspraken. We evalueren de gemaakte afspraken uit de vorige periode en geven waar nodig aan waar wij onze inzet verbeteren. We streven ernaar om zoveel mogelijk afspraken te maken op corporatieniveau, zodat ook duidelijk is welke bijdrage van ons kan en mag worden verwacht.	✗
We maken met welzijnsinstellingen en politie concrete afspraken over de wijze van communicatie en de verantwoordelijkheid en inzet van alle partijen bij maatschappelijke vraagstukken.	✓
Wij participeren in het Lokaal Zorgnetwerk, het plaatselijke overkoepelende netwerk waarin afstemming plaats vindt over ernstige problematiek binnen Albrandswaard op het gebied van zorg en welzijn.	✓
We participeren in het WWZ-beraad (wonen, welzijn, zorg), een adviesorgaan van het college van burgemeesters en wethouders in Albrandswaard.	✓
We participeren in overleggen en zijn nauw betrokken bij de Maaskoepel en de Stadsregio.	✓
<i>Huurdersparticipatie</i>	
We hebben voor eind 2013 een klankbordgroep van huurders naast de Algemene Vergadering.	✓
We hebben ons bezit opgedeeld in wijken. Vanaf 2013 benaderen wij een keer per 3 jaar de bewoners in deze wijken actief en organiseren wij een bewonersbijeenkomst waarin we ingaan op de tevredenheid met de woning, de woonomgeving en onze dienstverlening.	✗
<i>Dienstverlening</i>	
We herhalen in 2016 het onderzoek onder onze huurders naar de tevredenheid over onze dienstverlening (en de woning en woonomgeving)	✓

Wij breiden onze digitale dienstverlening uit. We ontwikkelen een nieuwe website. Vanaf 2014 krijgen huurders de mogelijkheid om hun vragen en reparatieverzoeken via onze website te stellen.



Toelichting bij speerpunt 3:

Samenwerking partijen

- De samenwerking met onze belanghouders is goed. We organiseren elk jaar een belanghoudersbijeenkomst. Daarnaast participeren we in diverse overleggen en weten we elkaar te vinden als dat nodig is.
- De Stadsregio Rotterdam is opgegeven en is opgedeeld in vijf subregio's. Albrandswaard maakt nu onderdeel uit van de subregio Zuidrand (Rotterdam Zuid inclusief Hoogvliet, Barendrecht, Ridderkerk en Albrandswaard). Binnen deze subregio zijn er afspraken gemaakt tussen gemeenten en woningcorporaties over onder meer de omvang van de sociale woningvoorraad en betaalbaarheid. Daarnaast zullen we in 2017 nieuwe prestatieafspraken maken met de gemeente Albrandswaard. De gemeente heeft recentelijk een eerste concept woonvisie gepresenteerd. We verwachten dat deze woonvisie eind 2016 definitief wordt vastgesteld. Daarna kunnen de prestatieafspraken worden gemaakt.
- De partijen die deelnemen aan het Lokaal Zorgnetwerk hebben een convenant afgesloten. In 2016 is het Lokaal Zorgnetwerk in de huidige vorm gestopt. Er wordt nu gewerkt in wijkteams.

Betrekken huurders

In het huurdersonderzoek dat in 2012 is gehouden hebben we aan alle deelnemers gevraagd of zij interesse hadden om actief te participeren. Bewoners die hadden aangegeven hier interesse voor te hebben, zijn benaderd. Dit heeft geleid tot de oprichting van een klankbordgroep van huurders. We overleggen minimaal 2x per jaar met de klankbordgroep. Tijdens die overleggen wordt gesproken over wat er speelt bij de woningbouwvereniging en bij de huurders.

Tevredenheid dienstverlening / huurders voelen zich thuis

Wij vinden het belangrijk dat huurders zich thuis voelen in hun woning en hun buurt. Dit jaar hebben we bij het huurdersonderzoek aan huurders gevraagd om hiervoor een cijfer te geven. Het gemiddelde cijfer dat gegeven werd was een 8,2. Dat is een mooi resultaat. Ook over onze dienstverlening zijn de huurders tevreden. Het cijfer dat gegeven werd voor dienstverlening in totaal lag nog ietsje (0,1) hoger dan de vorige keer. De klantvriendelijkheid van de medewerkers werd met een 8,0 beoordeeld. Daar zijn we heel tevreden mee. Ons doel was echter een 8,1, vandaar toch een rood kruisje.

Website

We hebben een nieuwe website ontwikkeld. Deze is niet in 2014, maar in 2015 officieel online gegaan. Bewoners gaven in 2016 een hoger cijfer voor de website (7,6) dan in 2012 (7,3).

Overige doelstellingen

Financiële continuïteit	Gehaald?
We voldoen aan de eisen van het CFV. Onze solvabiliteit op basis van bedrijfswaarde stellen we op minimaal 25%. Dit is hoger dan de norm die het CFV aanhoudt, maar de omvang van onze corporatie maakt ons ook gevoeliger voor vermogensschommelingen.	✓
We waarderen intern onze woningen nog tegen de historische kostprijs. We berekenen daarnaast wel de bedrijfswaarde. We gaan zo snel mogelijk over op waardering op bedrijfswaarde. Dit kan echter pas nadat er een op de technische inventarisatie gebaseerde onderhoudsbegroting kan worden opgesteld. Tot die tijd hanteren we een minimale solvabiliteitseis van 7% op basis van historische kostprijs.	✓
We voldoen aan de eisen van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw: onze kasstromen zijn positief, rekening houdend met een (fictief) aflossingspercentage van 2% van onze leningen.	✓
Onze rentedekkingsgraad (ICR) is minimaal 1,4.	✓
De Loan to Value op basis van bedrijfswaarde (onze schulden ten opzichte van de totale waarde van ons bezit) is maximaal 70%.	✗
Bedrijfsvoering	
Onze netto bedrijfslasten blijven lager dan het landelijk gemiddelde en bij vergelijkbare woningcorporaties.	✗
We onderzoeken of de hiervoor genoemde financiële parameters moeten worden aangescherpt.	✓
Wij stellen normen op voor het rendement van ons vermogen, voor het rendement bij nieuwe investeringen (IRR) en de mate van externe financiering bij nieuwe investeringen.	✓
We verbeteren ons risicomanagement en leggen de uitgangspunten vast in een notitie.	✓
We stellen een treasurybeleid op en jaarlijks een treasuryjaarplan.	✓
We stellen een investeringsstatuut op voor nieuwe investeringen.	✓
Organisatie	
Onze medewerkers volgen meerdere malen per jaar diverse cursussen en zijn lid van diverse netwerken.	✓
In 2013 wordt een plan van aanpak opgesteld waarin duidelijk wordt hoe we de communicatie intern en extern professioneler kunnen oppakken.	✓
Optimalisering van de bestaande automatisering, zodat we meer gebruik kunnen maken van de aanwezige gegevens.	✓
Het invoeren van de PDCA-cyclus: we starten met het opstellen van jaarplannen en kwartaalrapportages, zodat de ambities uit het ondernemingsplan vertaald worden in jaarlijkse activiteiten en per kwartaal de voortgang gevolgd kan worden.	✓
Verdere toepassing van de Aedes code en de governance code.	✓
We laten opnieuw een visitatie uitvoeren in 2015.	✓
We optimaliseren het interne toezicht en de interne controle.	✓

Toelichting bij overige doelen

Financiële doelen

- De Loan to Value was niet alle jaren onder de 70%. Inmiddels hebben we extra leningen afgelost en voldoen we weer aan het vereiste percentage.
- Met ingang van 2016 gaan wij –conform de Woningwet- over van waardering van het bezit op basis van historische kostprijs naar waardering op basis van marktwaarde in verhuurde staat. Wij zijn daarom niet overgegaan tot waardering op bedrijfswaarde.

Bedrijfsvoering

De netto bedrijfslasten waren in 2013 lager dan het landelijk gemiddelde en lager dan bij vergelijkbare woningcorporaties. In 2014 waren de netto beïnvloedbare bedrijfslasten lager dan bij referentiewoningcorporaties, maar iets hoger dan het landelijk gemiddelde. Dit is te verklaren doordat er in 2014 veel extra activiteiten zijn uitgevoerd, waarvoor tijdelijk externen zijn ingehuurd. Over 2015 zijn de vergelijkingscijfers nog niet bekend.

Organisatie

- Toepassen Aedes code en governance code: er zijn onder meer een nieuw reglement en nieuwe profielschetsen voor de Raad van Commissarissen vastgesteld. In 2015 is de nieuwe governance code 2015 ingegaan. Alle interne documenten worden hier in 2016 op aangepast. Ook zijn de statuten aangepast aan de nieuwe Woningwet.
- Interne toezicht en controle: de accountant toetst periodiek onze interne processen en adviseert de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen over verbeteracties. Er wordt jaarlijks een interim controle uitgevoerd en een managementletter opgesteld. We gebruiken die als handvat om processen te verbeteren en om toezicht meer inhoud te kunnen geven. In de afgelopen jaren zijn alle processen in de organisatie opnieuw beschreven en is de organisatie daarop aangepast.



Woningbouwvereniging Poortugaal

Dorpsstraat 80
3171 EH Poortugaal

010 - 501 20 00
info@wbvpoortugaal.nl
www.wbvpoortugaal.nl

