



Werkplan 2024

We gaan weer bouwen, toch?

Woningstichting Het Grootslag
Vastgesteld op 08-12-2023





Inhoud

Inleiding	3
Samen aan de slag.....	3
Landelijk beleid, wat is de vertaling voor ons?	7
Nationale Prestatieafspraken, wat betekent dat voor ons?	7
Nationaal Huurbeleid	7
Wet regie Volkshuisvesting	8
Wet goed verhuurderschap	9
Klant & Wonen	10
Verhuur	10
Leefbaarheid	11
Schuldhelpverlening.....	11
Vastgoedontwikkeling	12
Onderhoud 2024	12
Verduurzaming.....	12
Nieuwbouw	13
Wonen met zorg en maatschappelijk vastgoed	13
Huurdersraad, participatie, samenwerking en prestatieafspraken	14
Huurdersraad	14
Participatie	14
Samenwerking.....	15
Prestatieafspraken	16
Bedrijfsvoering	17
Organisatie	17
Werkprocessen en procesbeschrijvingen	18
Klachtenmanagement	18
KWH.....	19
Personeel.....	20
Bedrijfsvoering en Financiële continuïteit	21
Speerpunten 2024	22



Inleiding

We gaan weer verder bouwen, toch? Uiteraard gaan we de komende jaren meer (nieuwbouw) woningen bouwen, maar we bouwen ook verder aan de organisatie, Huurdersraad en aan de kwaliteit van ons bestaand bezit. In 2023 is er veel in gang gezet, daar gaan we de komende jaren de resultaten van zien. Maar we hebben nog wel een weg te gaan. Wij blijven het vertrouwen hebben dat we (gemeenten, collega-corporaties en projectontwikkelaars) samen de weg naar meer nieuwbouw plaveien. We zien hier een positieve beweging in vanuit de gemeenten. Samen met de gemeenten kijken we nu naar 'wat kan wel', in plaats van 'wat kan niet'. Gelukkig hebben de gemeenten zich uitgesproken dat 30% van nieuwbouwprojecten uit sociale huurwoningen moet bestaan. Zowel op bestuurlijk als op ambtelijk niveau hebben we elkaar hierin gevonden.

Samen aan de slag

We zijn samen verantwoordelijk de missie en visie van onze organisatie te realiseren. De kanteling moeten we met beide handen oppakken en niet alleen kijken naar gemeenten, provincie en het Rijk. Hiervoor moeten we in gesprek gaan en blijven met zorg-, welzijns- en gemeentelijke organisaties en bestuurders. Een samenwerking waarbij we de vaste contouren los durven te laten en elkaar ondersteunen om onze doelen en de maatschappelijke doelen te realiseren. Waarbij het belang van (toekomstige) huurders op nummer 1 staat.

Landelijke politiek

We zien ook positieve ontwikkelingen in de Tweede Kamer. Er is een meerderheid die middelen beschikbaar stelt om te komen tot onder meer een nationaal doorbouwgarantiefonds, een studentenwoningenstartbouwimpuls en aanvullende stimuleringsmiddelen voor woningcorporaties. Voor ons als plattelandsorganisatie zien we nog een bijzondere ontwikkeling. Minister De Jonge wil met provincies in gesprek om nog voor 2024 afspraken te maken over de mogelijkheden van extra woningen aan de randen van dorpen en steden. Ook wil hij mogelijkheden creëren via aanpassing van de ladder voor duurzame verstedelijking. Dat laat hij weten na een onderzoek van het Economisch Instituut voor de Bouw (EIB) naar het idee van 'straatje erbij'. Dit werd eerder al als een belangrijke oplossing voor het woningtekort gezien. Volgens het EIB is er theoretisch gezien een aardig potentieel om daar meer woningen te realiseren. Bovendien kan deze vorm van woningbouw bijdragen aan de leefbaarheid van kleine kernen die weinig andere mogelijkheden hebben voor woningbouw.

Nieuwbouw

De maatschappelijke opgave is (gigantisch) groot: energie, klimaat, stikstof, woningnood, sociale ongelijkheid en de aankomende vergrijzing. Maar gelijktijdig moeten we samen ook vaststellen dat onderwerpen als klimaat, woningnood, stikstof en vergrijzing dossiers zijn die we al geruime tijd hebben zien aankomen, alleen zijn deze (politiek en maatschappelijk) te veel 'genegeerd'.

Onze opdracht aan elkaar is simpel; we moeten werken aan een win-win situatie en daarom bereid zijn om buiten de eigen kaders mee te denken en compromissen te sluiten. Om tot een win-winsituatie te komen moet je de wensen en belangen van anderen niet alleen kennen,



maar vooral begrijpen. Daarvoor is goed naar elkaar luisteren, begrip hebben voor elkaars belangen en buiten de eigen kaders denken noodzakelijk.

Tijdens de tweedaagse van de raad van toezicht, bestuurder, Mt en controller in november 2023 is uitgebreid stil gestaan bij de moderne tijd en de ontwikkelingen binnen de bouw. De hoge bouwkosten, duurzaamheid en een fijne en mooie woonomgeving bepalen de ontwikkelingen van wijken en wonen. De oplossingen moeten gezocht worden in innovatie, zonder dat we het verleden vaarwel zeggen. Uit het verleden hebben we veel kunnen leren, denk alleen maar aan de bouw in de jaren 80, voor hoe het niet moet om veel te bouwen.

Leefbaarheid

We maakten ons zorgen dat in 2023 het aantal huurders met schulden zou toenemen door de sterk gestegen energieprijzen. We hebben in 2023 bewust ingezet tot het versneld nemen van duurzaamheidsmaatregelen. We hebben onze routekaart aangepast en in de meerjarenbegroting opgenomen dat huurders met een hoge energienota versneld worden geholpen met (tijdelijke) isolatiemaatregelen. We zien echter dat ondanks de sterk gestegen inflatie, wij nauwelijks zijn geconfronteerd met hogere huurachterstanden. In 2023 hebben we samen met de gemeenten gezocht naar oplossingen, wanneer een huurder niet langer aan zijn verplichtingen kon voldoen. Deze werkwijze is blijkbaar tot op heden toereikend geweest, want er zijn minder ontruiming en zoals gezegd geen stijgende huurachterstand. We gaan met dit beleid verder in 2024.

Meer zorgen maken we ons over de leefbaarheid in onze dorpen, wijken en buurten. We zien een toename van een eenzijdige groep huurders. Goed, veilig en schoon wonen is niet altijd vanzelfsprekend. Bewoners hebben soms een complexe hulpvraag, denk aan armoede, mentale gezondheid, overlast en verloedering. Dat vraagt om een samenhangende aanpak op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Met ons team leefbaarheid, gemeenten en welzijnsorganisaties verlenen we ondersteuning aan huurders, we proberen hiermee bij te dragen aan hun welzijn en woongenot. En de buurt/wijk als geheel, daar gaat het ons uiteindelijk om, wordt er ook beter van. Samenwerken is hierbij van groot belang. Professionals moeten met elkaar een onafhankelijk wijknetwerk vormen dat in onderlinge afstemming doet wat nodig is voor de wijk/buurt. Dit om cohesie in de buurt te bevorderen. Uiteraard werken we dit verder uit in onze ondernemingsvisie.

Duurzaamheid en woonlasten

De huurders kregen in 2023 en nu ook in 2024 geen huurverhoging bij de verduurzaming van hun woning, terwijl ze natuurlijk wel een lagere energierekening kregen. We zouden liefst alle woningen gelijk willen aanpakken, maar dat is gewoonweg niet realiseerbaar qua middelen en voldoende 'handjes'. We hebben in 2023 er voor gekozen de woningen met een hoge gasprijs met spoed aan te pakken, dit binnen de mogelijkheden van de wet- en regelgeving. Met dit beleid gaan we ook in 2024 verder.

Ondernemingsplan

Begin 2020 hebben we onze huidige ondernemingsvisie opgesteld. De strategische koers (welke we jaarlijks evalueren) en ambities zijn nader uitgewerkt in de werkplannen en dat is ook gedaan voor dit Werkplan 2024. Hiermee werken we aan onze vertaling van de



maatschappelijke opgaven op het terrein van de sociale volkshuisvesting. In 2024 werken we onder eigen regie aan een nieuw ondernemingsplan.

Belanghouders bijeenkomsten

We hebben in 2023 bijeenkomsten georganiseerd met alle bewonerscommissies. Ook de gemeenteraad van Drechterland hebben we bezocht. We hebben in 2023 een visitatie laten uitvoeren en daaraan hebben veel belanghouders een bijdrage geleverd. Het visitatierapport is de basis voor een nieuw ondernemingsplan. We organiseren in de 1e helft van 2024 bijeenkomsten om hier ook input voor op te halen bij onze belanghouders.

Maatschappelijks adviesraad (MAR)

In ons werkplan 2023 hebben we aangegeven ons te beraden over de toekomst van deze adviesraad. We zien dat de MAR altijd een toegevoegde waarde heeft gehad, maar dat de tijden zijn veranderd. We werken in het uitvoerende werk op verschillende fronten meer en meer samen met andere organisaties. We kwamen in de situatie dat leden van de MAR overdag samenwerkten met onze medewerkers en twee keer per jaar een bestuurlijk advies moesten verstrekken aan de bestuurder. Een goede samenwerking tussen zorg- en welzijnsorganisaties met onze corporatie is wordt daarnaast van groter belang. We heroverwegen de samenstelling, rol en functie van de MAR. We nemen dit mee bij de opstelling van onze ondernemingsvisie.

Prestatieafspraken en Nationale prestatieafspraken

We hebben uiteraard de prestatieafspraken met de gemeenten Medemblik en Drechterland verwerkt in de begroting en het werkplan. In ons werkplan en bod richting de gemeenten hebben we aandacht gevraagd om de Nationale Prestatieafspraken te koppelen aan de lokale prestatieafspraken. Dat is door de beide gemeenten gehonoreerd en daar gaan we aan werken in een meerjarenactiviteitenplan.

Dank

Wij bieden naast dit werkplan onze meerjarenbegroting aan, met veel investeringen op het gebied van nieuwbouw en verduurzaming. We willen onze maatschappelijke ambities waar maken binnen onze budgetten en mogelijkheden. Hierbij werken we samen met de andere partijen aan de landelijke prestatieafspraken én blijven we financieel gezond op de lange termijn. Uiteraard zijn hier nog veel vraagtekens bij; welke investeringsmogelijkheden resteren ons na 2030? De duurzaamheidsopgave hebben we redelijk goed in kaart, alleen kunnen de stijgende bouwkosten op termijn leiden tot problemen. De uitdaging waar we samen voor staan is bouwen voor de beschikbaarheid, woningen versneld verduurzamen en blijven werken aan een goede balans van kwaliteit en betaalbare huurprijzen.

Als bestuurder van een prachtig Grootslag team heb ik het volste vertrouwen dat we ons blijven inzetten om onze eigen doelen te behalen, maar zeker ook om een bijdrage te leveren aan de maatschappelijke doelen.

Ik dank de medewerkers, leden van de Huurdersraad en raad van toezicht, vrijwilligers als bewonerscommissieleden voor hun inbreng en wens iedereen gelijktijdig de kracht om anders



te denken en te handelen voor het gemeenschappelijk belang. Want begin bij jezelf, alvorens we deze vraag ook kunnen stellen aan gemeentebestuurders en andere bestuurders.

Hans Kröger, Directeur bestuurder



Landelijk beleid, wat is de vertaling voor ons?

Nationale Prestatieafspraken, wat betekent dat voor ons?

Door de komst in 2022 van de Nationale Prestatieafspraken zijn Aedes, Woonbond, VNG¹ en de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke ordening, de volkshuisvestelijke opgave overeengekomen. We hebben nu lokaal de opdracht om de afspraken daadwerkelijk handen en voeten te geven. De regie ligt in handen van de Rijksoverheid en de afspraken bieden ons en de gemeenten voldoende randvoorwaarden om onze taken waarvoor wij ooit zijn opgericht goed en verantwoord te kunnen uitvoeren. Ook het IPO² heeft namens de provincies het ambitieniveau van de prestatieafspraken onderschreven. De provincies gaan deze afspraken nader uitwerken in een *reality check* als basis voor de definitieve regionale woondeals. In het samenwerkingsverband Thuis boven Amsterdam (TbA)³ werken we dit als corporatiebestuurders verder uit in de komende periode. In PWW⁴ verband hebben we een gezamenlijk aanbod gedaan voor de realisatie van de 30% sociale huurwoningen bij nieuwbouw.

Nu het Kabinet is gevallen blijven plannen liggen, omdat nieuwe verantwoordelijken nog niet zijn aangewezen. Hierdoor zie je grote verschillen ontstaan in de uitvoering binnen alle regio's in Nederland. Landelijk zien we ook een spanningsveld ontstaan over onderwerpen als: betaalbaarheid, aanpassing huurtoeslag, de hoge inflatie en zeer sterk stijgende energielasten.

Nationaal Huurbeleid

Bij het opstellen van dit werkplan is er veel discussie en onduidelijkheid over het huurbeleid 2024. We komen hier begin 2024 op terug nadat we de circulaire van de Minister hebben ontvangen. Dan zullen we de definitieve keuzes maken en bespreken met onder andere de Huurdersraad.

In oktober 2023 heeft Minister de Jonge een brief gestuurd naar de Tweede Kamer over de verwachting dat de jaarlijkse huurverhoging in 2024 gemiddeld voor de corporaties uit zal komen op 5,3%, individueel mag de huur met maximaal 5,8% verhoogd worden. Tegelijkertijd gaf de Minister aan dat de beleggers maximaal 4,9% mogen verhogen. De motivatie van deze toch wel hoge huuraanpassing is dat er is gekozen voor de gemiddelde loonstijging minus 0,5%. De Minister gaf aan dat in het derde kwartaal van 2023 de contractuele loonkosten (caolonen en werkgeverspremies) in het derde kwartaal met 5,8 procent zijn gestegen. Dit betrof een vooraankondiging, omdat feitelijk de cijfers over het vierde kwartaal leidend zijn, maar de verwachting is dat deze cijfers gelijk zijn of wellicht nog iets hoger dan in het derde kwartaal.

De voorzitter van Aedes heeft aangegeven dat we als sector ons hieraan moeten houden en beroept zich op de solidariteitsgedachte, wat als uitgangspunt geldt voor de NPA. Maar de

¹ VNG: Vereniging Nederlandse Gemeenten.

² IPO: Interprovinciaal Overleg (Het IPO is een vereniging van, voor en door de provincies, vergelijkbaar met de VNG voor de gemeenten)

³ Thuis boven Amsterdam is een samenwerkingsverband van 13 woningcorporaties uit de Woonregio Noord-Holland-noord (bij ons beter bekend als de regio's Kop van Noord-Holland, West-Friesland en Noord-Kennemerland)

⁴ PWW: Platform West-Friese Woningcorporaties



wetgever heeft nog een aantal onduidelijkheden in petto. Want de aftoppingsgrenzen stijgen maar met 0,5% evenals de grens die is gehanteerd in 2023 bij de huurverlaging. Deze stijgt van € 575,- naar € 578,-. Dat alles wordt dan weer veroorzaakt doordat we de huurverlaging in 2023 op 1 juli hebben laten ingaan, waardoor de landelijke huurstijging maar 0,5% in 2023 is geweest.

Wij hebben in de begroting nu opgenomen dat wij ons huurbeleid hierop gaan aanpassen en dat de streefhuren die afgetopt zijn op de 1^e en 2^e aftoppingsgrens worden verhoogd met 0,5%. De streefhuur bepaalt uiteindelijk de huuraanpassing. Daarnaast passen we bij de huurders die in 2023 huurverlaging hebben gehad (ongeveer 23%) ook maar een verhoging van 0,5% toe. We hanteren een gemiddelde van 5% voor de overige huurders met een maximum van 5,5%. Hierdoor hebben we in de begroting een gemiddeld percentage van 3,8% opgenomen. Hiermee wijken we wel af van ons eigen huurbeleid, gematigd en gebaseerd op de consumentenprijsindex (CPI). Maar deze bedraagt eind september – 1,4%! En eind 2022 11,8%. Voor de goede orde hebben wij in 2023 2% gehanteerd als gemiddelde en deze is met 1,5% verlaagd door de toegepaste huurverlaging, zodat wij ook uitkwamen op het gemiddelde van 0,5%.

Wanneer je kijkt naar de wijzigingen in het minimumloon en de uitkeringen waaronder de AOW, zien we een aanpassing in 2023 van 12,15% en per 1 januari 2024 3,75%. Onze keuzes in deze zijn goed te verantwoorden, zeker wanneer je de (duurzaamheids)opgaven meeweegt die we moeten realiseren binnen het bestaand bezit zonder dat we hier directe huurverhogingen tegenoverstellen.

Wet regie Volkshuisvesting

In een brief van minister De Jonge op 8 juni 2023 wordt het wetsvoorstel versterking regie op de volkshuisvesting aangekondigd. Het wetsvoorstel geeft het Rijk, provincies en gemeenten de wettelijke instrumenten te sturen op hoeveel, waar en voor wie er wordt gebouwd, dat er sneller kan worden gebouwd en dat kwetsbare mensen met urgentie een woning krijgen. De inwerkingtreding is vooralsnog voorzien in 2024.

- Om te zorgen voor meer balans in de woningvoorraad wordt vastgelegd dat gemeenten maatregelen moeten treffen gericht op nieuwbouw van ten minste 30 procent sociale huurwoningen. Dit geldt voor gemeenten waar het aandeel sociale huurwoningen (conform de nieuwe definitie sociale huur) in de woningvoorraad lager is dan het landelijke gemiddelde sociale huurwoningen.
- Voor een deel van de aandachtsgroepen, de meest kwetsbare zoals slachtoffers van mensenhandel, is iets extra's nodig om ze te huisvesten, namelijk wettelijke urgentie. Gemeenten worden verplicht een urgentieregeling als onderdeel van de huisvestingsverordening op te nemen waarbij een aantal verplichte urgentiecategorieën opgenomen wordt. Momenteel worden de definities van aandachtsgroepen en verplicht urgenten nader uitgewerkt.
- Gemeenten krijgen de verplichting om bij het opstellen van de lokale prestatieafspraken, naast de woningcorporaties en huurdersorganisaties, relevante zorgpartijen te betrekken.
- Tevens voorziet het wetsvoorstel erin dat de woonzorgvisie per 2026 een verplicht onderdeel wordt van het volkshuisvestingsprogramma.



Wet goed verhuurderschap

Vanaf 1 juli 2023 is de Wet goed verhuurderschap van kracht. Deze wet geeft gemeenten meer mogelijkheden om ongewenst verhuurgedrag, zoals woondiscriminatie, intimidatie, onredelijke servicekosten en een te hoge borg tegen te gaan. Er is lang gesproken in de Tweede kamer in hoeverre wij als woningcorporaties aan deze wet moeten voldoen, voor zover wij er niet al volledig aan voldoen. Toch heeft de Tweede Kamer gemeend dat ook woningcorporaties zich aan deze Wet dienen te houden. Dat betekent dat we nu in afwachting zijn van de gemeente, wat zij wel/niet wensen etc. Ondertussen zijn we intern aan het bekijken of wij de 'verplichtingen' goed hebben georganiseerd:

- je moet de woning ter beschikking stellen,
- je moet de woning onderhouden en
- je moet de huurder woongenot verschaffen.

Ook de huurder heeft plichten:

- de huurder moet op tijd huur betalen en
- mag geen overlast veroorzaken.

Met deze wet wil de regering ongewenste verhuurpraktijken voorkomen en tegengaan en woningzoekenden, huurders en arbeidsmigranten beschermen. Om dat te bereiken richt het voorstel zich tot verhuurders van reguliere woonruimte, verhuurders van verblijfsruimte voor arbeidsmigranten en verhuurbemiddelaars.

De gemeente heeft verschillende instrumenten om toezicht te houden:

- het stellen van (basis)normen voor goed verhuurderschap;
- de bevoegdheid om verhuurdervingunningen te introduceren en;
- de mogelijkheid om het beheer van een woning over te nemen.

Gemeenten kunnen een verhuurvergunning voor woon- of verblijfsruimten verplicht maken. Wij weten niet hoe de gemeente hier invulling aan geven.

Klachtenprocedure

Wij dienen ons als toegelaten instelling te houden aan de 'Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten'. Dat is ook opgenomen in de Woningwet. Deze wet implementeert Europese wetgeving die voorschrijft dat lidstaten verplicht zijn tot het voorzien in kwalitatief hoogstaande en voor de consument laagdrempelige, buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken.

In 2023 hebben we onze gehele klachtenprocedure beoordeeld en aangepast aan deze regelgeving. We voldeden overigens al aan deze regels, we zijn tenslotte aangesloten bij de Bovenregionale Geschillencommissie en uiteraard zijn verwijzen wij naar de Huurcommissie. Waar we nog op kunnen verbeteren is de verplichting om transparant te zijn over de afhandeling van klachten, de maximale doorlooptijd van procedures, en de verplichte mogelijkheid om via elektronische weg een klacht in te kunnen dienen. Begin 2024 zullen we de gehele procedure voorleggen aan de Huurdersraad. Dat betekent dat we alleen nog maar kunnen en mogen verwijzen naar geschillencommissies die voldoen aan deze regelgeving.



Klant & Wonen

Verhuur

Het doel is om minimaal 200 woningen opnieuw te verhuren aan woningzoekenden in 2024. Dit door inzet op doorstroming, flexwoningen en het beperken van verkoop van huurwoningen. Dit jaar willen we nog meer op doorstroming inzetten omdat dit leidt tot meer vrijkomende huurwoningen. In plaats van het met voorrang aanbieden van 10% tot 20% van de vrijkomende huurwoningen aan doorstromers (huurders die hun huurwoning leeg achterlaten) zetten we dit jaar in op 20% tot 30% met voorrang verhuren aan doorstromers. We verwachten daarmee eenzelfde percentage toename van vrijkomende huurwoningen. Daarnaast zijn er de volgende ontwikkelingen/voornemens voor 2024:

- Er komt in 2024 in regionaal verband een onderzoek of er nog andere maatregelen zijn die de doorstroming van senioren naar kleinere woningen kunnen bevorderen.
- Verkoop van huurwoningen wordt gematigd. We verkopen maximaal 7 woningen.
- We verwachten 28 appartementen eind 2024 te verhuren aan de Juliana-/Tuinstraat in Hoogkarspel. Dit betreft een sloop-/nieuwbouwproject.
- We verwachten 12 appartementen eind 2024 te verhuren boven de Multi Functionele Accommodatie (school en kinderopvang) in Westwoud.
- We plaatsen 28 tijdelijke verplaatsbare woningen aan de Kleingouw in Andijk.
- We zijn met de gemeente in gesprek voor het realiseren van 50 woningen op het voormalige manegeterrein in Westwoud.
- In het verleden zijn er woningen verkocht onder de zgn. MGE-constructie. Hiervoor geldt voor Het Grootslag een terugkoopverplichting. Er zijn nog 77 woningen waarvoor zo'n terugkoopverplichting geldt. De verwachting is dat er ongeveer 3 woningen teruggekocht worden in 2024. Na terugkoop wordt er ook bij deze woningen het besluit genomen of we deze vervolgens gaan verhuren of verkopen, ook hier de voorkeur voor verhuur.
- Uitstroom Maatschappelijke Opvang en Begeleid Wonen: Het Grootslag biedt 13 woningen aan; 6 in Drechterland en 7 in Medemblik.
- Het huisvesten van statushouders als bijdrage aan de taakstelling van de gemeenten waarin Het Grootslag werkt. De verwachting is dat de taakstelling in 2024 hoger wordt. Op basis van de taakstelling 2^e helft 2023 verwachten we dat Medemblik minimaal 140 personen moet huisvesten en Drechterland minimaal 60 personen. Voor Het Grootslag betekent dat: 50 personen in Medemblik en 40 personen in Drechterland. Uitgaande van een bezetting van 2,5 persoon per woning betekent dit dat wij worden gevraagd 20 woningen in Medemblik en 16 woningen in Drechterland beschikbaar te stellen. Dat betekent 20% van ons woningaanbod in 2024. Wij hebben als ondergrens dat wij 50% van het woningaanbod willen verhuren aan regulier woningzoekenden. We gaan voor het maximaal haalbare: we zoeken dus deze ondergrens op in 2024. In Drechterland is dit alleen haalbaar als er nieuwbouw wordt opgeleverd in 2024, anders zakken we daar door de ondergrens van 50% heen. Dit komt omdat we veel woningen in Drechterland toewijzen via zorginstellingen (niet regulier).

Richting gemeenten hebben we aangegeven maximaal 20% van de vrijkomende huurwoningen toe te wijzen aan urgenten. We verwachten maximaal 15% van de woningen toe te wijzen aan statushouders. Dit betekent voor de gemeente Medemblik



maximaal 18 woningen en voor de gemeente Drechterland maximaal 14 woningen.

- Via de regionale Urgentiecommissie worden urgenties afgegeven. De verwachting is dat dit 15 -20 (max. 10%) verhuringen betreft.
- Er is een regionaal convenant afgesloten voor het huisvesten van ex-gedetineerden in een sociale huurwoning. De verwachting is dat dit rond de 2 (1%) verhuringen betreft.
- We gaan in 2024 ons (extramurale) woningbezit doorlopen of het seniorenlabel bij alle nu aangewezen wooncomplexen nog wel passend is.
- We presenteren uiterlijk 1 mei een Verhuurrapportage over het voorgaande jaar.

Leefbaarheid

We willen bewoners een prettige woonomgeving bieden: een omgeving die schoon, heel en veilig is en waar bewoners prettig met elkaar samenleven. Daarom streven we naar een goede mix van verschillende bewoners, woningtypes, prijsklassen en koop- en huurwoningen. In onze aanpak staat de menselijke maat voorop en we hebben daarbij extra aandacht voor kwetsbare huurders. We kiezen voor een persoonlijke benadering en brengen zaken vanuit samenwerking tot stand. Daarom werkt Het Grootslag nauw samen met zorg- en welzijnsorganisaties zoals Vrijwilligerspunt, Seniores Piores, Wonen Plus en Buurtbemiddeling. Alleen door samenwerking kunnen we de problematiek het hoofd bieden.

Daarnaast zijn er in 2024 de volgende ontwikkelingen/voornemens:

- We gaan het concept van een 'woonschool' voor statushouders onderzoeken in samenwerking met de regiocorporaties en gemeenten. Hierbij krijgen statushouders meer ondersteuning op het gebied van wonen na het betrekken van de woning.
- We gaan onderzoeken, met behulp van een pilot, of er ook andere middelen zijn om de leefbaarheid in buurten te verbeteren. Met als doel het aantal 'vragers' en 'draggers' in een wijk in balans te houden. Je kunt hierbij denken aan het bewust toewijzen aan woningzoekenden met een hoger inkomen in de meest kwetsbare complexen enerzijds, en anderzijds het aankopen van woningen in wijken met alleen koopwoningen om deze vervolgens te verhuren als sociale huurwoning. We hebben in ons bod aan de gemeenten gevraagd hierover mee te denken.
- Voortzetten van de integrale aanpak woonoverlast samen met de gemeente Medemblik. De aanpak is in 2023 ontwikkeld. Informatiedeling blijft een punt van aandacht. We blijven druk zetten (net als in 2023) dat wij informatie van de politie krijgen in zaken met extreme overlast waarbij ontruiming de enige oplossing is.

Schuldhelpverlening

We spannen ons in om schuldenproblemen bij onze huurders vroegtijdig te signaleren. We gaan op huisbezoek, bieden betalingsregelingen aan, en zoeken de samenwerking met maatschappelijke partners voor hulp aan deze huurders. Huurachterstanden melden we bij de gemeente als de huurder daar geen bezwaar tegen heeft. Dit zijn we verplicht sinds 2021.

- Huisuitzettingen vinden alleen bij uitzondering plaats; het doel van onze aanpak is een schuldenvrije huurder en daarmee het voorkomen van huisuitzetting.
- We maken ons zorgen dat in 2024 het aantal huurders met schulden zal toenemen door de sterk gestegen energieprijzen en het in 2024 wegvallen van incidentele



financiële ondersteuning vanuit de overheid. Dit kan ook leiden tot meer werkdruk. We houden de ontwikkelingen in de gaten in 2024.

Vastgoedontwikkeling

Welke opgaven zien we? De vastgoedontwikkeling is nader uitgewerkt in de investeringsbegroting en de meerjarenonderhoudsbegroting, de belangrijkste opgaven staan hieronder vermeld:

- Afnemende beschikbaarheid aannemers/personeel (uitvoering staat onder druk).
- Beschikbaarheid van uitvoerende partijen om het instandhoudingsonderhoud, de verduurzaming en nieuwbouw te realiseren.
- Afnemende vakkennis in de bouwkolom (kwaliteit staat onder druk).
- Hoge kosten voor materiaal, materieel en arbeid. We kunnen minder doen voor hetzelfde geld.
- Beperkte locaties bij zowel de gemeenten als Het Grootslag om nieuwbouwprojecten te realiseren.
- Ambtelijke beschikbaarheid voor de beoordeling en coördinatie van onderhoud- en nieuwbouwplannen.
- Benodigde onderzoeken, onderbouwingen en andere onderliggers die aangeleverd moeten worden voor een nieuwbouwontwikkeling.
- Doorlooptijd voor de aansluiting van nutsvoorzieningen zoals de benodigde elektra-aansluiting voor een nieuwbouwontwikkeling.

Onderhoud 2024

- Meer overleg en samenwerking met gemeenten en omgevingsdiensten voor het ontwikkelen van een praktische werkwijze voor Milieuwetgeving (voor onderdelen als Flora- en Faunawet op onderhoudswerkzaamheden en nieuwbouw). Dit punt moet door externe factoren doorgeschoven worden van 2023 naar 2024.
- Nieuw beleid schrijven voor ZAV-aanvragen⁵.
- Duurzaamheidsbeleid schrijven voor badkamer- en keukenvervanging bij mutatie en algemeen.
- De technische staat van het vastgoed van Het Grootslag inzichtelijk te maken door een conditiemeting conform de NEN2767 voor werkgebied Andijk en het bezit in de gemeente Drechterland en gemeente Hoorn.
- Met gerichte acties de woningcartotheek up to date krijgen en houden.

Verduurzaming

- Opstellen afsprakenkader gemeenten en Welstand voor duurzaamheidsconcepten nieuwbouw en renovatie.
- Ontwikkeling van kennis en beleid t.a.v. het gebruik van natuurlijke bronnen, vermindering van afval en recycling.

⁵ ZAV staat voor Zelf Aangebrachte Voorziening



- Versnelling maken met de verduurzaming van het woningbezit waar dit mogelijk is. We prioriteren de verduurzaming bij woningen met het hoogste gasverbruik.
- Duurzaamheidsmaatregelen: cv-ketels vervangen door (hybride) warmtepompen, dakrenovaties, aanbrengen van pv-panelen, aanbrengen van gevelisolatie en aanbrengen bodemisolatie.
- Pilots voor het isoleren van woningen aan de binnenzijde. Het betreft zowel het isoleren van daken als gevels aan de binnenzijde van de woning. Met deze manier van isoleren willen we ervaring opdoen om dit later in brede zin uit te kunnen voeren bij versnipperd bezit.
- Het Grootslag heeft nog 34 woningen met een energielabel E, F of G. In 2024 wordt een maatwerkeraanpak opgesteld om deze woningen voor 2028 verduurzaamd te hebben naar minimaal energielabel D.

Nieuwbouw

- Plaatsen van de verplaatsbare 16 Clean2Anywhere woningen aan de Kleingouw in Andijk. Voor dit plan willen wij nog 12 nieuwe Clean2Anywhere woningen bestellen en op deze locatie plaatsen. De woningen willen we in 2024 bewoond hebben op deze locatie.
- Het realiseren van 50 woningen op het Manageterrein in Westwoud. Op een stuk grond van de gemeente Drechterland oriënteren wij ons op de ontwikkeling en realisatie van 50 woningen. Dit plan pakken we in gezamenlijkheid op met 2 andere ontwikkelaars die nabij deze locatie ook een planontwikkeling hebben.
- Starten met de realisatie van 28 appartementen aan de Julianastraat/Tuinstraat in Hoogkarspel - start bouw eind 2023 en oplevering eind 2024.
- Realisatie van 12 appartementen aan de Dres Westwoud – start bouw eind 2023 en oplevering eind 2024.
- Ontwikkeling en realisatie 14 appartementen op het voormalige Asonia-terrein in Andijk – start bouw 2025 (tender wordt in Q4 2023 in de markt gezet door de gemeente).
- Ontwikkeling en realisatie 6 levensloopbestendige woningen op het voormalige Asonia-terrein in Andijk – start bouw 2025 (tender wordt in Q4 2023 in de markt gezet door de gemeente).
- Ontwikkelen en realisatie 11 Bebo's Slotlaan Wervershoof – oplevering 2025
- Het slopen van de 18 bestaande woningen aan de Woudlust Westwoud staat gepland in Q1 2025. Hier komen 26 nieuwbouwwoningen voor terug. Start realisatie is Q3 2025 en oplevering medio Q2 2026.
- Het slopen van de 8 bestaande woningen aan de Simon Koopmanstraat in Wervershoof staat gepland in 2024. Hier komen 16 nieuwbouwwoningen voor terug. Start realisatie is Q3 2024 en oplevering medio Q2 2025.

Wonen met zorg en maatschappelijk vastgoed

Omdat we betrokken zijn bij de ontwikkeling van een Knarrenhof, zijn we intern op zoek naar een passende oplossing voor de eigen kenmerkende dorpen en wijken. We zijn intern een nieuw woonconcept aan het uitwerken waardoor (vitale) ouderen actief en betrokken kunnen wonen in een woon-leefgemeenschap. Dit doen we samen met zorgpartijen.



We onderzoeken met de doelgroep wat nodig is om gelukkig te wonen. Hoe het sociale samenleven aansluit op een behoefte om samen te wonen in zelfstandige appartementen met een gezamenlijke huiskamer voor de eigen bewoners en omgeving. Hier ondersteunen bewoners elkaar, neemt eenzaamheid af en kan men langer zelfstandig blijven wonen, waar nodig met zorg. De woning wordt hier tijdens de bouw al op aangepast voor zover mogelijk. We spreken met zorgpartijen over de ontwikkeling van het zorgvastgoed voor in de toekomst. Dat hebben we recentelijk gerealiseerd in Andijk met Omring, in Hoogkarspel met Wilgaerden Leekerweidegroep en in Hoorn met Philadelphia zorg. In Hoorn zijn we bezig met nieuwe plannen en hiervoor zijn we in gesprek met Esdege-Reigersdaal en Omring. Maar we hebben ook plannen voor het realiseren van een complex voor toekomstige huurders met een beperking uit het autistisch spectrum. Deze gaan geheel zelfstandig wonen, maar we houden hierbij rekening met zo min mogelijk prikkels.

Om het langer en beter zelfstandig te kunnen blijven wonen te bevorderen willen we bij de nieuwbouw zoveel als mogelijk hier rekening mee houden. We zijn nu al actief met:

- De ontwikkeling en realisatie van 18 zorgappartementen en dagbehandeling Reaal Hoorn – start bouw 2024 en oplevering 2025
- De verdere realisatie van de herstructurering Sorghvliet Andijk - 'Lief plekje grond' (met oog voor gemeenschappelijke voorzieningen; fysiek en sociaal). Met fase 1 wordt gestart in 2024. Fase 1 bestaat uit 10 woningen bovenop Gezondheidscentrum Andijk en de verbouwing van het bestaande middendeel waaronder 4 appartementen en de gemeenschappelijke ruimte op de begane grond - oplevering medio 2025. Fase 2, de sloop van het deel waar nu de Oekraïners zijn gehuisvest en waar 18 nieuwe appartementen worden gerealiseerd, staat medio 2027 gepland.
- Realiseren van 7 appartementen in een Knarrenhof in de gemeente Hoorn, oplevering 2025.

Huurdersraad, participatie, samenwerking en prestatieafspraken

Huurdersraad

Het meenemen van huurders in onze keuzes is van essentieel belang. We ervaren dat de inzichten en ervaringen van huurders een noodzakelijke aanvulling zijn op onze beleidskeuzes en dat deze zorgen voor draagvlak en onderling vertrouwen. We hebben behoefte aan inspraak van huurders bij strategische keuzes en beleidsontwikkeling. In het voorjaar van 2021 hebben we een Huurdersraad geïnstalleerd. Deze raad heeft 15 leden. We vergaderen minimaal vijfmaal per jaar met de Huurdersraad en er zijn meerdere werkgroepen waarin verschillende onderwerpen diepgaander worden behandeld. In de werkgroepen 'Sociaal Domein en Leefbaarheid' en 'Strategisch Vastgoedbeleid' worden de beleidsinhoudelijke zaken besproken ter voorbereiding op het overleg met de Huurdersraad.

Participatie

Bewonerscommissies

Huurdersparticipatie vindt ook plaats in de verschillende bewonerscommissies van woongebouwen. We overleggen met enige regelmaat met deze commissies.



De afspraken over de samenwerking met elke bewonerscommissie worden vastgelegd in een reglement bewonerscommissies.

Eind 2023 hebben we met alle bewonerscommissies gesprekken gevoerd over een nieuw reglement voor alle bewonerscommissies. We hebben een nieuw concept-reglement opgesteld vanuit de behoefte om het reglement zodanig aan te passen dat deze zowel recht geeft aan de manier van samenwerking als aan het verantwoording afleggen aan bewoners. Het reglement zal vervolgens worden besproken binnen de werkgroep Sociaal Domein en Leefbaarheid van de Huurdersraad. Daarna zal de werkgroep de Huurdersraad adviseren. Het reglement wordt ter instemming aan de Huurdersraad voorgelegd.

We verwachten in de eerste helft van 2024 het nieuwe reglement te kunnen vaststellen.

Om de twee jaar een speciale bewonerscommissiedag, de eerstvolgende is in 2024.

Samenwerking

De opgaven waaraan we werken zijn groter dan we alleen met onze organisatie aankunnen. We staan voor belangrijke opgaven als het vergroten van het aanbod van sociale huurwoningen die betaalbaar blijven voor de laagste inkomens, het werken aan leefbare wijken waar onze huurders prettig kunnen blijven wonen, en tot slot het realiseren van een woningvoorraad die past bij de doelgroep van nu en de toekomst, waaronder een zeer grote verduurzamingsopgave.

Om deze opgaven te kunnen realiseren zoekt Het Grootslag steeds meer de samenwerking met maatschappelijke partners. Alleen door samenwerking kunnen we deze opgaven aan.

Samenwerken werkt het beste als we onze ambities verbinden met die van andere partijen.

Daarom hebben we de volgende ambities geformuleerd voor samenwerking:

- Duidelijkheid over de verantwoordelijkheid van de verschillende samenwerkingspartners.
- Duidelijkheid over de contactpersonen en de bereikbaarheid van organisaties.
- Opstellen van samenwerkingsafspraken met de belangrijkste partners.
- Onderzoek naar inkoopvoordelen voor onderhoud, verduurzaming en nieuwbouw.

Wonen Plus

Onze huurders behoren steeds vaker tot groepen die, vanwege leeftijd of gezondheidsproblemen, moeite hebben met klusjes in en rond de woning. We stellen onze huurders graag in staat om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. We hebben een overeenkomst afgesloten met Mee & De Wering om bij huurders die 65 jaar of ouder zijn, chronische ziek zijn of kampen met een lichamelijke beperking, woongerelateerde werkzaamheden te verrichten. Hiervoor ontvangt Mee & De Wering van Het Grootslag een jaarlijkse prestatievergoeding.

Vrijwilligerspunt

Het Grootslag heeft in 2021 een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met Vrijwilligerspunt West-Friesland. Vrijwilligerspunt werkt regionaal en staat voor het verbinden van partijen en het toegankelijk maken van vrijwilligerswerk. Vrijwilligerspunt weet welke stichtingen en verenigingen er zijn in West-Friesland. Zo kan zij ervoor zorgen dat hulpvraag en aanbod goed bij elkaar komen. Wanneer er leemten zijn in het aanbod neemt Vrijwilligerspunt actie om



deze op te lossen. We onderzoeken samen met Intermaris, De Woonschakel, Vrijwilligerspunt en WerkSaam de mogelijkheden van een gezamenlijke inkoop van maatschappelijke diensten uit de regio voor onze huurders. Hierbij valt te denken aan zwaardere tuinklussen en verhuishulp voor huurders die dat niet zelfstandig kunnen organiseren.

Buurtbemiddeling

In de gemeente Drechterland maken we gebruik van Buurtbemiddeling door Stichting Netwerk. We hebben hiervoor een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de gemeente Drechterland en Stichting Netwerk.

In de gemeente Medemblik kunnen we sinds 2023 gebruik maken van Buurtbemiddeling door Stichting De Bemiddelingskamer.

Buurtbemiddeling wordt ingezet bij lichte vormen van woonoverlast. Doelen van de buurtbemiddeling zijn het verminderen van woonoverlast, escalaties voorkomen en het herstellen van de onderlinge communicatie tussen bewoners. Ook in 2024 zetten we deze samenwerkingen voort.

Seniores Prioeres

Seniores Prioeres is een vereniging voor en door ouderen in Westwoud. De vereniging organiseert sociale activiteiten voor ouderen uit Westwoud. Daarnaast verzorgt zij een buurtbus voor vervoer van ouderen naar omliggende dorpen. Wij ondersteunen Seniores Prioeres met een jaarlijkse bijdrage voor activiteiten voor onze huurders.

Platform Woningcorporaties West-Friesland (PWW)

Het Platform Woningcorporaties West-Friesland is een samenwerkingsverband van vier woningcorporaties uit de regio: Het Grootslag, Intermaris, WelWonen en De Woonschakel. In dit verband worden initiatieven ondernomen die van belang zijn voor de volkshuisvesting in de regio. Denk hierbij ook aan de regionale woningtoewijzing door Woonmatch.

Thuis boven Amsterdam (samenwerkingsverband binnen de Volkshuisregio Noord-Holland-Noord.)

Het Grootslag neemt deel aan Thuis Boven Amsterdam. Dit is een samenwerkingsverband van 13 corporaties in Noord-Holland Noord. De corporaties hebben de gezamenlijke ambitie om te zorgen voor voldoende betaalbare woningen die aan de woonbehoeften in de regio voldoen. Het samenwerkingsverband stemt zaken op elkaar af en is gesprekspartner voor de regio's en gemeenten. Daarbij heeft het samenwerkingsverband oog voor de overloop uit de Metropoolregio Amsterdam en speciale aandacht voor de sub regionale verschillen.

Prestatieafspraken

We hebben eind 2020 nieuwe prestatieafspraken vastgesteld met gemeenten en huurdersvertegenwoordiging voor de periode 2021 tot en met 2024. Met de colleges hebben we goede gesprekken gevoerd en samen zijn we tot de conclusie gekomen dat het met de uitvoering van de afspraken anders moet en beter kan. Het gaat daarbij vooral om proactief handelen en eigenaarschap (verantwoordelijkheid nemen voor de uitvoering van de gezamenlijke afspraken).



De lokale prestatieafspraken omvatten zes thema's:

- 1: Organisatie en samenwerking
- 2: Beschikbaarheid huurwoningen
- 3: Betaalbaarheid huurwoningen
- 4: Duurzaamheid en woonklimaat
- 5: Maatschappelijke opgave
- 6: Inzet in kernen, wijken en buurten

Jaarlijks brengen we ons volkshuisvestelijk bod (activiteitenoverzicht) uit bij gemeenten. Daarin leggen we vast op welke wijze we bijdragen aan het gemeentelijke volkshuisvestingsbeleid in het komende kalenderjaar met een doorkijk naar de jaren daarna. De nadruk ligt hierbij vooral op de beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen. Voor zowel Drechterland als Medemblik hebben we harde aantallen opgenomen voor de uitbreiding van de voorraad sociale huurwoningen voor de periode 2021-2030, respectievelijk 525 woningen in Drechterland (bruto: totale bouwopgave, exclusief verkoop en sloop) en 400 woningen in Medemblik (netto). Het gaat hierbij om een opgave voor de hele gemeente en alle betrokken woningcorporaties.

Woonzorgvisies en prestatieafspraken

Minister De Jonge heeft het wetsvoorstel 'Versterking regie op de Volkshuisvesting' aangekondigd met de verwachting dat deze in 2024 in werking zal treden.

Het wetsvoorstel geeft het Rijk, provincies en gemeenten de wettelijke instrumenten te sturen op hoeveel, waar en voor wie er wordt gebouwd, dat er sneller kan worden gebouwd en dat kwetsbare mensen met urgentie een woning krijgen.

In dit wetsvoorstel staat dat gemeenten per 1 januari 2026 verplicht zijn een woonzorgvisie te hebben met de lokale behoefte. Dit wordt dan meegenomen in de lokale prestatieafspraken. Een onderdeel van deze woonzorgvisie is de leefomgeving en voldoende aanbod van voorzieningen.

Gemeenten krijgen de verplichting om bij het opstellen van de lokale prestatieafspraken, naast de woningcorporaties en huurdersorganisaties, relevante zorgpartijen te betrekken.

Bedrijfsvoering

Organisatie

Zijn we voldoende wendbaar en klaar voor de toekomst? Dat is een specifieke vraag voor onze ondernemingsvisie. Een bepaalde mate van wendbaarheid van onze organisatie is een belangrijke voorwaarde om mee te kunnen in alle ontwikkelingen in de (nabije) toekomst. Bouwen, samenwerking, duurzaamheid en communicatie zijn belangrijke uitgangspunten naast betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit. In 2024 schrijven we een nieuwe Ondernemingsvisie, belangrijke onderwerpen daarin zijn klantvisie en onderzoek naar mogelijkheden van digitalisering van dienstverlening.

Om ambities waar te maken en toekomstbestendig te zijn, heb je inzichten nodig, vertaald naar concrete acties. We koersen nog meer dan voorheen op eigen kracht en sturen op de toekomst. Dat betekent, niet wachten maar nú iets doen. We zien gelijktijdig dat personeel



krijgen en behouden een moeilijker opgave wordt.

Kernwaarden: Betrokken | Betrouwbaar | Benaderbaar

We kijken hoe we bij de medewerkers de kernwaarden opnieuw onder de aandacht kunnen brengen, en hoe hiernaar te handelen als medewerker. Ook 'eigenaarschap nemen' is een punt waar we aandacht aan besteden.

Werkprocessen en procesbeschrijvingen

We optimaliseren de werkprocessen, leggen deze vast en maken afspraken over de borging. Waarbij we meer dan nu aandacht geven aan de wensen van onze huurders, hoe zij de dienstverlening ervaren en wat zij voor adviezen geven. Hun inbreng wordt intern besproken om daarmee de processen niet alleen efficiënter te maken, maar ook beter en betrouwbaarder voor onze huurders. Dit vraagt ook iets van de attitude van onze medewerkers en daarom wordt het intern besproken en ondersteund. Soms gaat het alleen om communicatie en dan in het bijzonder de wijze waarop wordt gecommuniceerd. Vertellen we niet teveel tegelijk, moeten we op een andere manier de communicatie doen bij grootschalig (duurzaam) onderhoud bijvoorbeeld.

Klantwaardering kun je alleen meten gezien vanuit de klant en niet door afdelingsgericht te kijken naar je klantwaardering. Daarvoor zijn procesbeschrijvingen nodig, waarbij centraal staat: wie is de klant van het proces en wat wil de klant? Hoe beleeft de klant zijn 'klantreis'? Concreet: hoe beleeft bijvoorbeeld een vertrekkende huurder het hele proces van huuropzegging en woningoplevering? Processen zodanig inrichten dat de klant tevreden is en je tegelijk je interne voordelen realiseert, zoals een efficiëntere werkwijze en het reduceren van fouten.

We gaan in 2024 verder met het verbeteren van onze werkprocessen volgens de Scrum methode. De processen die we in 2024 vanuit deze gedachte gaan beschrijven en verbeteren zijn:

- Proces reparatieverzoeken
- Proces behandeling geschillen
- 'Proces' interne communicatie en samenwerken (ICT)
- Proces nieuwbouw

Verder staan de volgende onderwerpen centraal in 2024:

- We gaan ons kantoorpand extra verduurzamen
- We stellen een nieuw communicatieplan op. We gaan de in- en externe communicatie verbeteren, zodat we de snelle wijzigingen directer kunnen communiceren met de medewerkers, Huurdersraad, bewonerscommissie en (toekomstige) huurders
- Bij het verbeteren van de werkprocessen hebben we aandacht voor zaakgericht werken,
- Data op orde is hiervoor voorwaarde

Klachtenmanagement

In het kader van goed Governance brengt het bestuur ten minste eenmaal per jaar verslag uit aan de raad van toezicht en de Huurdersraad over de ingediende klachten bij de corporatie en de verbetervoorstellen. Ook ontvangen zij jaarlijks de rapportage van de Bovenregionale



Geschillencommissie. In 2024 pakken we het wat grootser aan. In 2023 zijn wij begonnen met het verbeteren van het gehele klachtenproces. Hiermee sluiten we aan bij de aangepaste wet- en regelgeving. Een aantal medewerkers hebben in kaart gebracht hoe het huidige proces eruit ziet, beoordeelt waar aanpassingen minimaal noodzakelijk zijn en waar de verbeterpunten liggen. In 2024 starten wij met de nieuwe klachtenprocedure. Belangrijke aandachtspunten in dit proces zijn:

- Onze procedure aanpassen aan de EU richtlijn ADR consumenten (2013/11/EU), hierbij is geregeld hoe we moeten werken aan geschillenbeslechting bij huuraangelegenheden, welke moet voldoen aan de Implementatiewet 'Buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten'.
- De klachtenbehandeling bij woningcorporaties is en blijft "in house" georganiseerd. Hiermee voldoen we niet geheel aan de Implementatiewet in het kader van onafhankelijkheid. Dit doen we op grond van artikel 55 b lid 3 Woningwet. Op 27 februari 2023 is door Onze Minister een reglement inzake de behandeling van klachten omtrent het handelen of nalaten van toegelaten instellingen aangewezen, dat op alle toegelaten instellingen van toepassing is. Dat betekent feitelijk dat we de zaak afhandelen, een besluit nemen over het bezwaar en hierbij gelijk de huurder te melden dat ze hun geschil kunnen indienen bij de Huurcommissie en/of Bovenregionale Geschillencommissie, daarmee voldoen we weer aan de Implementatiewet.
- De communicatie en het managen van verwachtingen gedurende het gehele klachtenproces. Dit begint al met het verstrekken van informatie over hoe het proces verder gaat als er een klacht wordt ingediend. Denk hierbij aan het versturen van een uitgebreide automatische reply. Ook zullen we starten met een verbeterteam om continu onze dienstverlening te kunnen optimaliseren.

Naast de klachtenrapportage over het aantal, soort en wijze van afhandeling van klachten aan de raad van toezicht en Huurdersraad, worden ook de managers tussentijds geïnformeerd over de inhoud van de klachten. Met die informatie kunnen de managers de kwaliteit van dienstverlening verbeteren.

KWH

Met onze deelname aan het KWH⁶ kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening aan huurders meten. In 2023 hebben we de vragen voor alle vier de onderzoeken uitgebreid (Nieuwe en Vertrokken huurders, Reparaties en Onderhoud). Daarnaast meten we met de vragenlijst Algemene Waardering hoe het is gesteld met ons imago. De resultaten van het KWH-onderzoek worden gebruikt als input voor de optimalisatie van de processen waar we mee bezig zijn.

Ten slotte wordt een aantal huurders die meegedaan hebben met het KWH-onderzoek gevraagd om ook mee te werken aan een klantreis. Dit is een verdieping op het KWH-onderzoek en geeft weer waar in de processen zaken beter kunnen. Ook dit zorgt voor een betere dienstverlening en een hogere klantwaardering

⁶ Landelijk kennis- en kwaliteitscentrum voor en door woningcorporaties



Personeel

Personeel

Ook in 2023 startten veel nieuwe medewerkers bij onze organisatie. De uitdaging is om in 2024 aan deze groep de kernwaarden en gewenste identiteit van Het Grootslag over te brengen, samen met de benodigde kennis en vaardigheden, zodat we het gewenste niveau van dienstverlening kunnen (blijven) bieden.

Het werk, functies en de arbeidsmarkt veranderen. Een aantrekkelijke werkgever zijn, ook voor de jongere doelgroep, daar werken we zelf en met Projectloopbaan⁷ aan.

Arbeidsmarktcommunicatie is daarbij een belangrijk instrument.

Naast de reguliere werkzaamheden staan de volgende onderwerpen centraal in 2024:

- Arbeidsmarktcommunicatie gericht vorm geven
- Uitgangspunten Strategische Personeelsplanning herijken
- Het thema Ontwikkelen breder uitwerken en inzetten bij Strategische Personeelsplanning
- Verder actualiseren HR-beleid;
- Actualiseren functiebeschrijvingen
- Uitwerken Vitaliteitbeleid

ICT

Voor de dienstverlening aan onze huurders en de woningzoekenden zijn we sterk afhankelijk van de werking van onze ICT-omgeving. Dit stelt eisen aan de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van onze systemen. Om dit te kunnen waarborgen stellen we een calamiteitenplan op, waarin aandacht besteed wordt aan diverse scenario's die de continuïteit van de ICT-omgeving bedreigen en de te nemen acties in geval van een calamiteit. We beschrijven duidelijk wie wat moet regelen, zodat we onze dienstverlening zo snel mogelijk weer volledig op kunnen pakken. Verder blijven we scherp op de risico's van cybercrime en nemen we maatregelen om dit zoveel mogelijk te voorkomen.

Het streven is dat de ICT-omgeving zo goed mogelijk de werkprocessen ondersteunt en onze medewerkers in staat stelt goede dienstverlening te bieden. Dit betekent ook dat de medewerkers moeten beschikken over de juiste digitale kennis en vaardigheden. Met gerichte opleidingen en een goed gevulde kennisbank geven we onze medewerkers de mogelijkheid dit op peil te brengen en houden.

Naast de reguliere werkzaamheden staan de volgende onderwerpen centraal in 2024:

- Aanvullen kennisbank met alle gewenste kennisitems
- Opstellen van een ICT-calamiteitenplan
- Uit laten voeren van zogenaamde pentesten
- Voor alle medewerkers een terugkerende training op gebied van Microsoft 365 organiseren (zoals we ook bieden voor cybersecurity awareness), met verplichte deelname.

⁷ Project Loopbaan is een samenwerkingsverband van 18 woningcorporaties uit Noord-Holland.



Bedrijfsvoering en Financiële continuïteit

De afschaffing van de verhuurderheffing heeft ons veel financiële ruimte gegeven, welke we de komende jaren met name inzetten voor versnelling van verduurzaming en nieuwbouw, naast de wettelijke eenmalige huurverlaging in 2023. Hierbij is het lastig de timing van de diverse nieuwbouw- en verduurzamingsprojecten in te schatten, omdat er veel factoren zijn die invloed hebben op het verloop van deze projecten. Denk hierbij aan wet- en regelgeving, ambtelijke capaciteit bij de gemeenten, eventuele bezwaarprocedures etc..

Samen met de onzekerheden die nu al spelen zoals wat doet de inflatie? Wat wordt de koers van de nieuw te vormen regering? Dit alles zorgt voor een minder goed voorspelbare financiële prognose. Met diverse scenario's brengen we de mogelijke gevolgen in kaart, zodat we de juiste beleidskeuzes kunnen maken. We houden daarnaast rekening met de mogelijkheid dat er veel wijzigingen in een korte tijd optreden en we een aangepaste begroting op moeten stellen.

Verder zoeken we naar mogelijkheden om onze bedrijfsvoering nog efficiënter te laten verlopen, door slimmer gebruik van onze systemen. Naast de reguliere werkzaamheden staan de volgende onderwerpen centraal in 2024:

- Uitbreiden zaakgericht werken naar meerdere werkprocessen
- Uitbreiden interne rapportages, gericht op ondersteuning van de werkprocessen en het op orde brengen en houden van onze data
- Samenvoegen losstaande kwartaalrapportages tot één nieuw format voor de kwartaalrapportage
- Oriënteren op contractbeheer en inkoopbeheer via modules in Viewpoint



Speerpunten 2024

Versneld verduurzamingsmaatregelen treffen

Versnelling maken met de verduurzaming van woningen voor huurders met hoge energielasten. Dit doen we op basis van gebruikersdata van Liander. We prioriteren ons op de woningen met het hoogste gasverbruik. Ook maken we een maatwerk aanpak van de woningen met een energielabel E, F en G om deze woningen te verduurzamen naar een minimaal energielabel D.

Maximaal aanbod van sociale huurwoningen

Het doel is om minimaal 200 woningen opnieuw te verhuren aan woningzoekenden in 2024. Dit door inzet op doorstroming, flexwoningen en het beperken van verkoop van huurwoningen. Dit aantal is exclusief de verwachte oplevering van 40 nieuwbouwwoningen in Hoogkarspel. Dit is ook nodig om aan de verwachte toename van de vraag naar huisvesting van stathouders en huisvesting van overige bijzondere doelgroepen te kunnen voldoen.

Interne en externe communicatie verbeteren

Wijzigingen directer communiceren met de medewerkers, Huurdersraad, raad van toezicht, bewonerscommissie, (toekomstige) huurders en belanghouders. We stellen in 2024 een communicatieplan op.

ICT risicobeheersing

Opstellen van een ICT-calamiteitenplan, uit laten voeren van pentesten en organiseren van een Microsoft 365 trainingsprogramma.

Data op orde en zaakgericht werken

Met gerichte acties de woningcartotheek up to date krijgen en houden. Denk hierbij ook aan conditiemetingen van ons vastgoed. We breiden het zaakgericht werken en de interne rapportages in ons primaire systeem uit, zodat onze werkprocessen beter ondersteund worden.