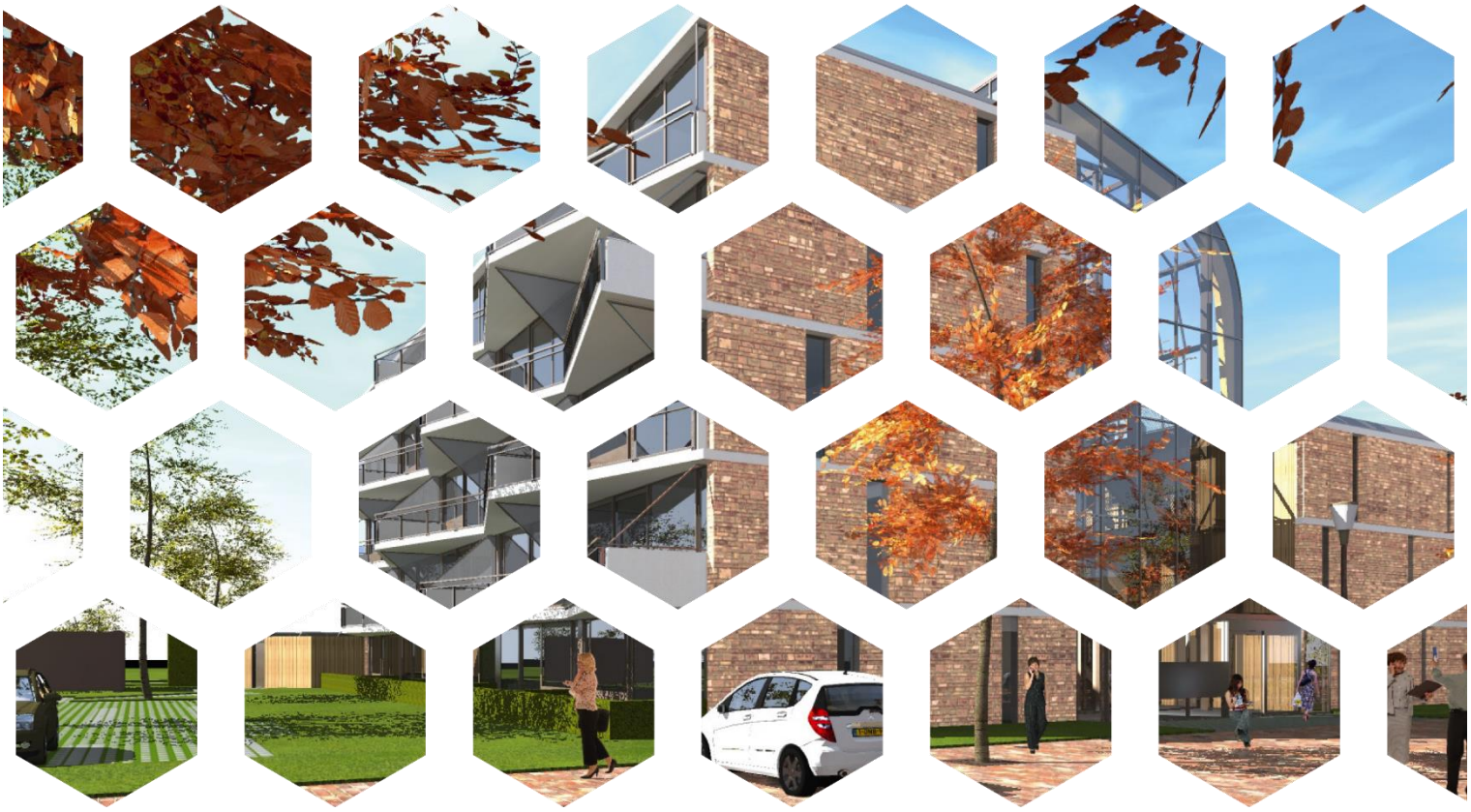
# Ondernemingskoers 2021 – 2025

De Woningraat

Persoonlijk en betrokken

De Woningraat komt naar u toe



# Inhoudsopgave


Inhoudsopgave ..... 2
1. Voorwoord ..... 4
2. Reis naar route ..... 5
3. De Woningraat 2020 en 2025 ..... 6
3.1. De Woningraat in 2020 ..... 6
3.2. De Woningraat in 2025 ..... 6
3.3. Kort overzicht van de belangrijkste doelstellingen; ..... 8
3.4. Maatschappelijke effecten ..... 8
4. Onze missie ..... 9
5. Passend aanbod van woningen ..... 10
5.1. Waar staan we? ..... 10
5.2. Wat is de opgave (regionale ambitie en transformatie)? ..... 11
5.2.1. Stagnerend aanbod ..... 11
5.2.2. Toenemende en veranderende vraag ..... 12
5.3. Wat gaan we doen, waar willen we naar toe? ..... 14
5.3.1. Nieuwbouw ..... 15
5.3.2. Woningtype en doelgroep nieuwbouw ..... 15
5.3.3. Transformatie ..... 15
5.3.4. Verkoop ..... 16
5.4. Doelstellingen ..... 18
5.5. Maatschappelijke effecten ..... 18
5.6. Risico's ..... 18
6. Een betaalbaar huis ..... 19
6.1. Waar staan we? ..... 19
6.2. Wat is de opgave? ..... 19
6.2.1. Grotere doelgroep met een lager inkomen ..... 19
6.2.2. Passend toewijzen ..... 20
6.3. Wat gaan we doen, waar willen we naar toe? ..... 20
6.4. Doelstellingen ..... 20
6.5. Maatschappelijke effecten ..... 20
6.6. Risico's ..... 21
7. Een duurzaam en goed huis ..... 22
7.1. Wat is de opgave? ..... 22
7.1.1. Kwaliteit ..... 23

7.2. Wat gaan we doen, waar willen we naar toe? 23
7.3. Doelstellingen 24
7.4. Maatschappelijke effecten 24
7.5. Risico's 24
8. Diverse en leefbare woonomgeving 25
8.1. Waar staan we? 25
8.2. Wat is de opgave? 25
8.3. Wat gaan we doen, waar willen we naar toe? 25
8.3.1. Samenwerken 26
8.3.2. Diversiteit 26
8.3.3. Begeleiden en informeren van senioren 26
8.4. We staan klaar voor onze huurders 26
8.5. Doelstellingen 26
8.6. Maatschappelijke effecten 26
8.7. Risico's 27
9. Betrouwbare en persoonlijke dienstverlening 28
9.1. Bereikbaarheid 28
9.2. KWH 28
9.3. Werkwijze, betrouwbaar en persoonlijk 28
9.4. Doelstelling klantbeleving 29
9.5. Risico's 29
10. Solide organisatie 30
10.1. Imago en communicatie 30
10.2. Onze organisatie 30
10.3. Kernwaarden 30
10.4. Informatie visie 30
10.5. Verbinding en interne communicatie 31
10.6. Kennisdeling tussen woningcorporaties 31
10.7. Bedrijfslasten 31
10.8. Organisatie doelstellingen 32
10.9. Waar staan we na de looptijd van deze koers? 32
10.10. Risico's 33
11. Financiële haalbaarheid 34
12. Begrippenlijst 36

# 1. Voorwoord

Woningcorporaties leveren een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van het wonen in gemeenten. De Woningraat heeft als enige woningcorporatie in gemeente Oudewater en Gemeente Lopik deze belangrijke en verbindende rol.

De Woningraat bestaat nu drie jaar. We zijn trots op onze organisatie. Er is ontzettend hard gewerkt om na de fusie van drie organisaties de huidige nieuwe woningbouwvereniging te maken. Er volgde een periode van noodzakelijke interne focus. Nu is het moment om focus te krijgen op de huurders en woningzoekende. Daar waar we het voor doen. We komen naar u toe, is ons motto.

Het proces om te komen tot deze ondernemingskoers heeft plaatsgevonden tijdens de coronacrisis. Toch hebben we ons motto meteen in kunnen zetten. We zijn blij dat we een koers hebben kunnen maken met veel inspiratie vanuit onze medewerkers en stakeholders.

In onze reis richting de ondernemingskoers zijn verschillende stakeholders betrokken. Het is echt een gedragen koers geworden. Belangrijk in deze koers is keuzes maken. Waar zijn we nu eigenlijk van? We zetten onze koers voor de komende jaren duidelijk uit.

Met de koers willen we een stap vooruit en denken we klaar te zijn voor de toekomst. Kern van ons werk in de komende periode is en blijft:
het zorgen voor voldoende betaalbare woningen van goede kwaliteit in een prettige woon- en leefomgeving voor mensen die niet zelfstandig in hun woningbehoefte kunnen voorzien.
Uitsluitend in Gemeente Oudewater en Gemeente Lopik waarin wij geworteld zijn. Wij doen dit in partnerschap en in samenwerking met anderen. Samenwerking is essentieel om de gezamenlijk gedragen maatschappelijke doelen te kunnen bereiken.

Deze ondernemingskoers geeft richting aan onze werkzaamheden de komende jaren.

Marieke Teitink
directeur-bestuurder

# 2. Reis naar route

Deze ondernemingskoers is tot stand gekomen op de manier waarop we de komende jaren willen werken. Met de blik naar buiten, door te luisteren en samen te werken.

In het voorjaar is het visitatietraject doorlopen. Dat gaf ons een goed beeld van waar wij nu staan. Bij dit traject waren veel van onze stakeholders betrokken;

- De Huurdersraat
- Wethouders gemeente Oudewater en Lopik
- Beleidsadviseurs van de gemeenten
- Politie
- Aannemers
- Breed sociaal loket
- Stadsteam
- Zorgorganisatie de Wulverhorst
- Medewerkers De Woningraat

Deze zelfde stakeholders zijn uitgenodigd om mee te denken met onze ondernemingskoers. Dit gaf een mooie terugblik naar het verleden èn gesprekken over de koers naar de toekomst. Stakeholders zetten het vergroten van het woningaanbod en het beter passend maken van dit aanbod bovenaan de prioriteiten lijst. Daarop volgen leefbaarheid en betaalbaarheid. Duurzaamheid sluit de lijst af. We gebruiken deze gesprekken om keuzes te maken in waar we onze capaciteit op inzetten.

We hebben eerst vragenlijsten gestuurd met vragen over de focus voor de komende jaren en de manier waarop wij onze werkzaamheden uitvoeren in de toekomst. Tijdens een aantal vervolgsessies is verdieping gegeven en ontstond een eerste kijk op de koers. Ook intern zijn diverse gespreken gevoerd en sessies georganiseerd. De Raad van Commissarissen heeft meegekeken aan de start van het traject en toen de eerste grove lijnen duidelijk waren.

Daarnaast hebben we op twee dagen ‘open deur bij de directeur’, georganiseerd. Tijdens deze dagen waren onze bewoners welkom om te komen praten over de koers. Leuk om te merken dat veel huurders mee willen denken. Door onze huurders is o.a. genoemd:

| | | | |
|---|---|---|---|
| Rustig wonen | Gemengde wijken | Meer woningen voor sernioren | Voldoende aanbod met een lage huurprijs |
| Afstemming tussen afdelingen | Creatief denken / buiten de hokjes denken | Geen huurverhogingen | Goed luisteren |
| Communiceren | Bouw levensloop bestendig | Zorg voor doorstroming | Meer zonnepanelen aanbieden |

We komen nu met een breed gedragen ondernemingskoers waar we de komende jaren flink mee aan de slag gaan! In de koers zullen we af en toe terugkomen op de inspiratie die we van stakeholders hebben gekregen om te laten zien waar dit een plekje heeft gekregen.

# 3. De Woningraat 2020 en 2025

## 3.1. De Woningraat in 2020

Wij zijn een kleine woningbouwvereniging met ongeveer 1850 woningen in het prachtige Groene Hart van Nederland.

De Woningraat bestaat nu drie jaar. Er is hard gewerkt in de eerste drie jaar om van drie organisaties één te maken. In het voorjaar van 2020 is het maatschappelijk presteren van De Woningraat onderzocht door een visitatiecommissie. Dit geeft ons een goed beeld van waar we nu staan.

Alle prestaties en verbeterpunten staan uitgebreid in het visitatierapport. We halen de hoofdlijnen uit het rapport om deze ondernemingskoers mee te beginnen:

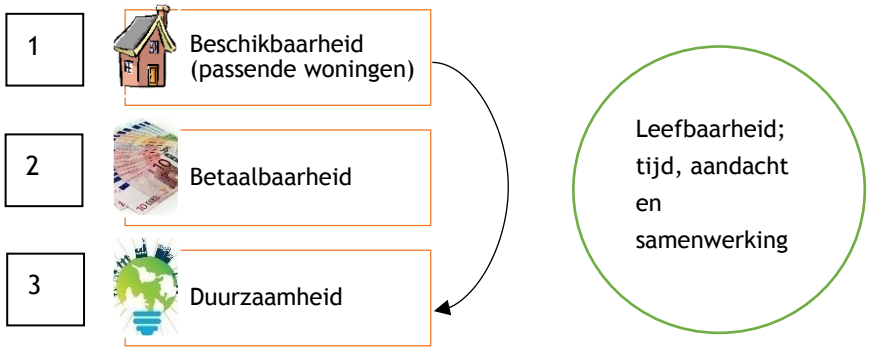
De Woningraat doet de goede dingen volgens de visitatiecommissie. We presteren bijvoorbeeld goed op duurzaamheid en betaalbaarheid. Er is veel nieuwbouw toegevoegd en we stimuleren doorstroming. Er wordt goed samengewerkt, bijvoorbeeld als er problemen spelen in een huishouden. De Woningraat is een relatief kleine corporatie. We zijn de enige corporatie in de gemeenten Lopik en Oudewater. Dat maakt onze rol voor de huurders en in de sociale volkshuisvesting in deze gemeenten enorm belangrijk. De visitatiecommissie vindt dat wij daarin groot horen te zijn. Deze rol mogen we steviger oppakken.

De Woningraat is behoudend in haar uitgaven geweest. Dit komt ook doordat projecten vertraagd zijn, maar in het algemeen kunnen we zeggen dat het wel wat ambitieuzer kan. Het hekje kan wel wat verder naar de rand, zo noemt de visitatiecommissie dat.

Wat nu ook belangrijk is: maak keuzes en beargumenteer deze keuzes goed. Dit advies hebben wij ter harte genomen en daar zijn we deze ondernemingskoers mee aan de slag gegaan. We gaan nu verder met een inkijk te geven in De Woningraat in 2025. Welke keuzes maken we deze koers en waar staan we in 2025?

## 3.2. De Woningraat in 2025

Er ligt een grote opgave m.b.t. het transformeren van de woningvoorraad. Stakeholders geven aan dat de beschikbaarheid van passende woningen wat hun betreft op nummer 1 staat. De Huurdersraat (met als onderlegger een onderzoek onder huurders) geeft aan dat ze de betaalbaarheid het meest belangrijk vinden. Naast de mening van onze stakeholders hebben we natuurlijk te maken met veel kaders, bijvoorbeeld gemaakte afspraken en regelgeving. Met deze elementen in het achterhoofd hebben we keuzes gemaakt in de verdeling van onze (investerings-) capaciteit. Deze ondernemingskoers is ambitieuzer dan voorgaande, we zoeken meer onze grenzen op om tot een zo optimaal mogelijk inzet van onze middelen te komen. We willen een goed gefundeerde en realistische bijdrage leveren aan wonen in de gemeenten Oudewater en Lopik. De verdeling van onze capaciteit is als volgt:




We zetten deze koers in op het vergroten van het aantal woningen en het transformeren van de woningvoorraad. Daar gaat de meeste (investerings-) capaciteit naar toe. Ook vinden we het belangrijk onze huurders een betaalbaar huis te bieden. In de toekomst moet er voor een grotere groep een betaalbare huurwoning zijn. We werken daarnaast aan het verduurzamen van het woningbezit. Bij duurzaamheid doen we grote investeringen richting een energie neutrale en aardgasvrije voorraad in 2050. Het zwaartepunt van de investeringen ligt echter na 2025. Leefbaarheid vergeten we zeker niet. Echter de investeringen hierin liggen een stuk lager. We investeren hier vooral in tijd, aandacht en samenwerking.

We investeren dus 1. in beschikbaarheid, 2. in betaalbaarheid en 3. in duurzaamheid. We willen dat deze koers ons wendbaar houdt. Als we door omstandigheden niet de volledige opgave op het gebied van beschikbaarheid kunnen realiseren gaan we extra investeren in het verduurzamen van onze woningen.

## 3.3. Kort overzicht van de belangrijkste doelstellingen;

| | |
|---|---|
| **Beschikbaarheid**<br>• 328 nieuwbouw te realiseren binnen de rode contouren (tot 2035).<br>• 300 nieuwbouw te realiseren buiten de rode contouren (tot 2035).<br>• verkoop van 25% van de aantallen gerealiseerde nieuwbouw binnen het bestaande bezit. Door andere soorten woningen te verkopen dan nieuw te bouwen, bezit deels transformeren zodat het beter past bij de vraag van onze woningzoekenden en huurders. | **Betaalbaarheid**<br>• Inflatievolgend huurbeleid.<br>• Aftopping van de huur van alle sociale huurwoningen op liberalisatiegrens.<br>• Toevoegen van nieuwbouw onder de 1e aftoppingsgrens.<br>• De streefhuur van maximaal redelijke huurprijs van 75% naar 73,5% te brengen.<br>• In de looptijd van deze ondernemingskoers heeft gemiddeld 70% van de verhuurde woningen een maand huur onder de tweede aftoppingsgrens. |
| **Duurzaamheid**<br>• 2021 gemiddeld energielabel B.<br>• 2025 zo weinig mogelijk eengezinswoningen met een energielabel lager dan E.<br>• Plan van aanpak plaatsen zonnepanelen op gestapelde bouw, indien mogelijk ook het plaatsen.<br>• Verminderen energieverbruik gemeenschappelijke ruimten gestapelde complexen door het aanbrengen van ledverlichting.<br>• 2035 gemiddeld energielabel A.<br>• 2050 aardgas vrij en energieneutraal. | **Leefbaarheid**<br>• Samenwerken om kwetsbare huishoudens te ondersteunen.<br>• Onze medewerkers kunnen goed omgaan met kwetsbare huishoudens.<br>• We staan klaar voor onze huurders.<br>• Handhaven van de ruimvoldoende score op de leefbaarometer.<br>• Partnerships ontwikkelen met diverse samenwerkingspartners op gebied van leefbaarheid.<br>• Zorgen voor diversiteit o.a. bij nieuwbouw.<br>• We zetten projecten op om senioren te begeleiden en informeren, bijvoorbeeld ten tijde van inschrijving voor nieuwbouw.<br>• Geen uitzettingen op basis van huurschuld. |

## 3.4. Maatschappelijke effecten

Met onze doelstellingen willen we een aantal maatschappelijke effecten bereiken. De belangrijkste zijn:

- Woningzoekenden wachten minder lang op een woning
- Er zijn meer passende woningen beschikbaar voor onze doelgroepen
- Huurders houden meer geld over na het betalen van de huur en energielasten
- Onze woningen dragen bij aan het verlagen van de $Co^2$ uitstoot
- Onze huurders ervaren een prettigere leefomgeving en hebben zo min mogelijk te maken met burenoverlast

# 4. Onze missie

Onze dienstverlening is de komende jaren persoonlijk en betrouwbaar. Investeren in een solide organisatie is daarvoor belangrijk. We zijn er voor onze bewoners. Goed luisteren werd geopperd door onze huurders tijdens, ‘open deur bij de directeur’. Dat gaan we doen! We luisteren goed naar onze huurders en werken op een klantgerichte manier aan onze doelstellingen.

We zijn een verbindende factor zijn in de gemeenten Lopik en Oudewater. We leveren belangrijke bijdragen aan het wonen.

De Woningraat werkt aan een goed passende woningvoorraad voor de gemeenten Oudewater en Lopik. Daarvoor zetten we vol in op het bouwen van nieuwe woningen en het transformeren van het woningbezit. Ons woningbezit is toekomstbestendig heeft een goede kwaliteit. We zorgen voor voldoende diversiteit van woningen, zodat er voor woningzoekenden te kiezen is: voor iedereen een passende woning en een goede opbouw voor leefbare wijken en buurten.

We nemen een voortrekkers rol in het werken aan een goede leefomgeving rond onze woningen.

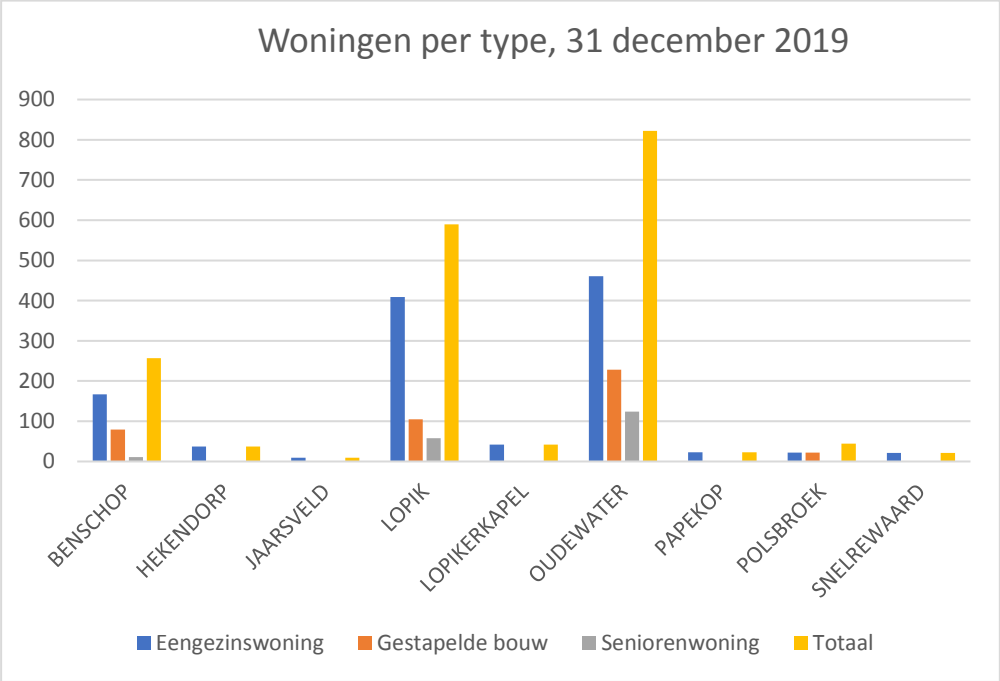
Onze woningen zijn betaalbaar voor de steeds groter wordende groep waarvoor dat nodig is. We zorgen voor lagere woonlasten voor onze huurders door te investeren in een betere energieprestatie van woningen. Onze woningen zijn in de toekomst duurzaam en hebben een zo klein mogelijke bijdrage aan klimaat verandering.

# 5. Passend aanbod van woningen

Het grootste deel van onze investeringscapaciteit gaat de komende jaren naar beschikbaarheid. Hier ligt een (zeer) grote opgave. Uit de gesprekken met stakeholders is gebleken dat dit voor de meerderheid een belangrijk thema is. De opgave blijkt ook uit de cijfers.

## 5.1. Waar staan we?

Onze woningen staan in 9 verschillende kernen en in 2 gemeenten; Oudewater en Lopik. Op 31 december 2019 had De Woningraat 1853 verhuureenheden (waarvan 1816 woningen).




Het woningbezit bestaat voor bijna 2/3 uit eengezinswoningen (65%). De overige woningen zijn meergezinswoningen (etagewoningen met en zonder lift) en seniorenwoningen. In gemeente Lopik zijn relatief veel grote woningen, met meer dan vijf kamers, ook in vergelijking met de regio. Het percentage hiervan is 31%. In Oudewater zijn relatief meer kleine woningen, 25% van het woningbezit heeft maximaal 2 kamers. Dit is boven het regionaal gemiddelde. In de regio is gemiddeld 20% van de woningen klein (bij dit percentage zijn alleen zelfstandige woningen meegenomen).

In 2019 zijn in Lopik 51 woningen verhuurd, allemaal in de sociale sector. In Oudewater zijn 85 woningen (inclusief oplevering 30 eengezinswoningen) verhuurd, waarvan 2 in de vrije sector. In 2019 hebben corporaties in de U16 gemiddeld minder woningen verhuurd dan in 2018 en 2017. Er is een daling te zien van de mutatiegraad. De doorstroming is in de huursector ernstig gestagneerd. Ook voor De Woningraat is dit een groot knelpunt. In de regio is de belangrijkste oorzaak voor de dalende mutatie onvoldoende realisatie van nieuwbouw. We hebben gezien dat door de toevoeging van 30 eengezinswoningen in Noort Syde II (Oudewater) en 40 appartementen Lentehof (Lopik) dat het aanbod / aantal mutaties toeneemt. Dit is voor ons een belangrijk argument om te kiezen voor een ambitieus nieuwbouwprogramma in deze ondernemingskoers.

De vraag naar sociale huurwoningen is de afgelopen jaren toegenomen. Uit de prognoses blijkt dat er een grote opgave is. De opgave is voor de U16 regio fors groter dan het landelijk gemiddelde. (bronnen: CIP 2017/RWU2019/2020).

## 5.2. Wat is de opgave (regionale ambitie en transformatie)?

Om aan de gewijzigde vraag te kunnen voldoen is het noodzakelijk om onze portefeuille te transformeren. De transformatie bestaat uit het vergroten van het aantal woningen. Dit doen wij omdat de vraag naar sociale huurwoningen is toegenomen en de verwachting is dat dit nog meer zal toenemen de komende jaren. Als tweede element bestaat de transformatie uit het omvormen van vooral eengezinswoningen naar een groter aandeel van appartementen of woningen voor kleinere huishoudens. We nemen u mee in onze overweging hiervoor.

### 5.2.1. Stagnerend aanbod

De woningmarkt in de Utrechtse regio is al jaren buitengewoon gespannen. In alle segmenten van de markt is er sprake van tekorten. Er is te weinig bijgebouwd om de groei van de huishoudens te kunnen opvangen.

Figuur: Driedeling woningmarktgebieden naar statistisch woningtekort in 2018 (Primos 2019)

Het aantal woningen (U16) dat aangeboden wordt via WoningNet loopt terug. De belangrijkste oorzaak is het uitblijven van voldoende nieuwbouw. Daarnaast heeft de invoering van passend toewijzen in 2016 een negatief effect gehad op de doorstroming. Huurders met een middeninkomen kunnen minder makkelijk doorstromen. Voor ouderen met een lager inkomen is een verhuizing naar een passende woning ook lastig, er is niet voldoende aanbod.

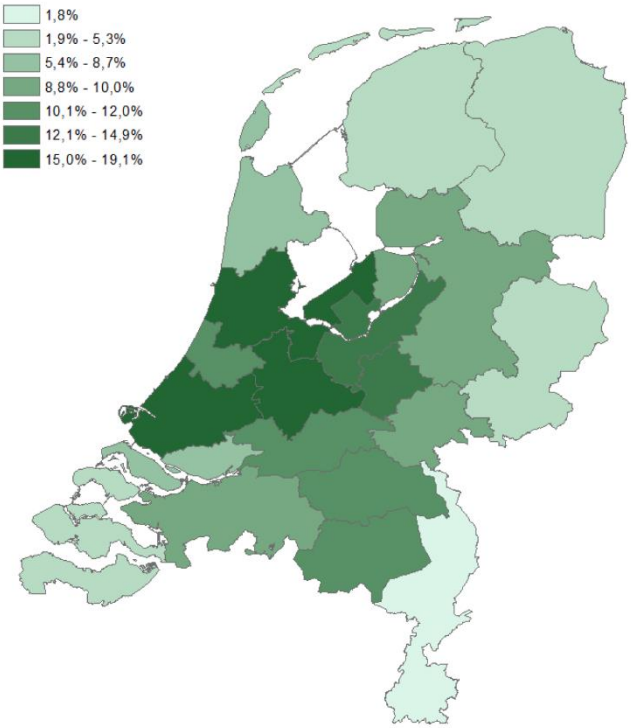
### 5.2.2. Toenemende en veranderende vraag

De vraag naar woningen neemt toe en verandert door een aantal ontwikkelingen. We gebruiken twee ontwikkelingen om onze keuzes tot transformatie te beargumenteren; het grotere aandeel van alleenstaanden en vergrijzing.

**Individualisering en alleenstaanden**

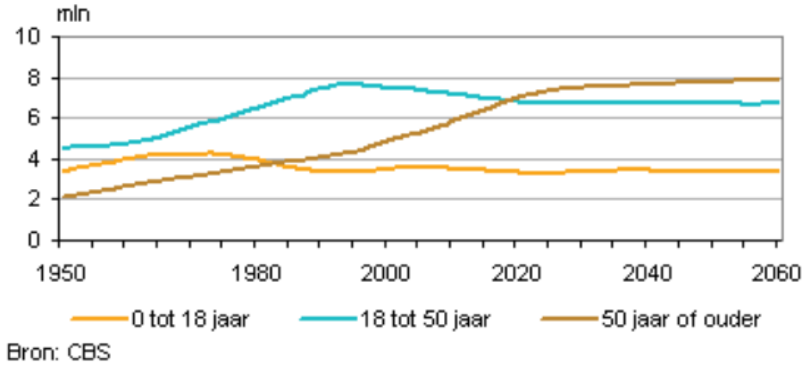
De trend van individualisering zet door. Dat uit zich in demografisch opzicht in meer (echt)scheidingen, op latere leeftijd samenwonen en langer en vaker alleen wonen. Dat leidt tot een groei van het aandeel alleenstaanden (*Bron: Primos prognose uit het rapport Woningbouwopgave DEAB en verduurzaming: omvang en kosten voor woningcorporaties*). Het aantal huishoudens neemt daardoor toe in provincie Utrecht tot 19% tot 2035. Het gaan om een toename van vooral kleine huishoudens o.a. door bovenstaande ontwikkeling en door de vergrijzing.

Ontwikkeling huishoudens per woningmarktregio, 2020-2035; bron: Primos opgaven en middelen



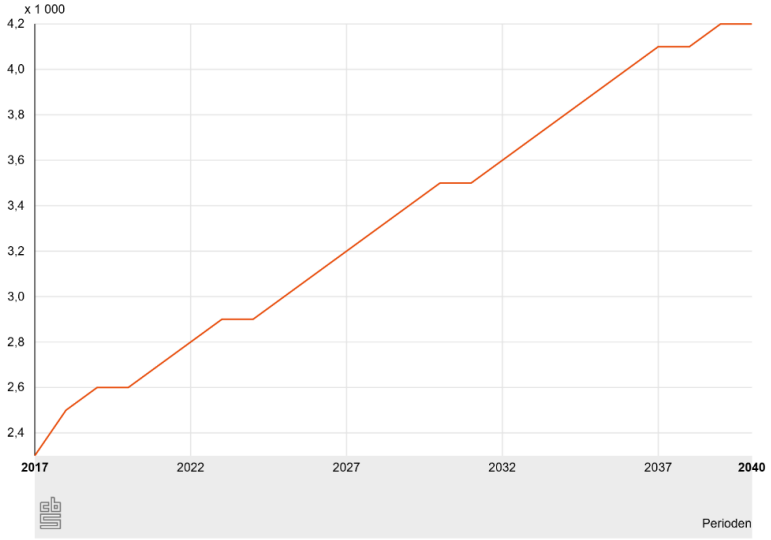

**Vergrijzing**
In 2019 was voor het eerst de helft van de volwassen bevolking van Nederland ouder dan 50 jaar (Bron: CBS).

## Leeftijdsopbouw van Nederland

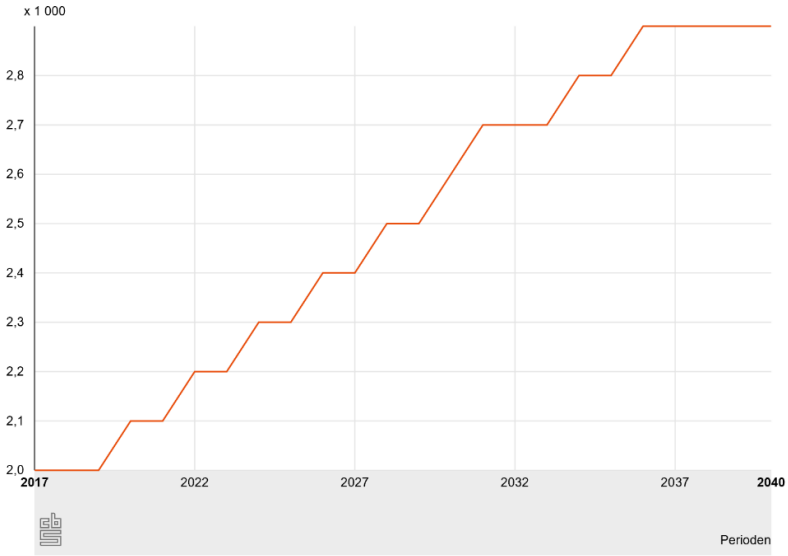



Ook in gemeente Oudewater en Lopik zien wij deze ontwikkeling.

**Ontwikkeling aantal personen 65 jaar of ouder gemeente Lopik**




**Ontwikkeling aantal personen 65 jaar of ouder gemeente Oudewater**



De toename van het aantal senioren heeft effect op de woningvraag. In de Woonvisie van Oudewater (vastgesteld oktober 2020) staat dat in de huursector de vraag vooral komt van kleine huishoudens; ongeveer 25% van 65 plussers. De vraag van senioren betreft vooral huurappartementen volgens de Woonvisie. In Oudewater is volgens de woonvisie behoefte aan ruim 90 appartementen tot 2023. in Lopik is dit 3 tot 6 appartementen per jaar. De vraag naar eengezinswoningen neemt op termijn af in beide gemeenten, maar het woonbehoefte onderzoek geeft wel aan dat deze afname afhankelijk is van de economische situatie.

**Toename inschrijfduur**

We zien dat het woningaanbod nu niet aansluit op de vraag doordat de inschrijfduur en het gemiddelde aantal reactie toeneemt.

In het aanbodmodel reageren woningzoekenden op een huurwoning. Het gemiddelde aantal reacties zegt iets over de populariteit van woningen en over de schaarste. Deze is in beide gemeente hoog. We zien wel een positief effect van de door ons gepleegde nieuwbouw in 2018 en 2019.

*Gemiddeld aantal reacties*

| Gemeente | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|
| **Oudewater** | 54 | 47 | 75 |
| **Lopik** | 61 | 75 | 69 |

De inschrijfduur neemt toe. In de U16 was de gemiddelde inschrijfduur in 2019, 10,6 jaar voor doorstromers en voor starters 9,9 jaar. In Oudewater zien we in 2019 een positief effect van de oplevering van nieuwbouw (met doorstromingsexperiment). De inschrijfduur (doorstromers) was 7,9 jaar, terwijl dat in 2018 nog 12,8 jaar was en ruim boven het regionaal gemiddelde. Starters wachten in Oudewater gemiddeld 6,3 jaar. Ook deze doelgroep heeft geprofiteerd van de nieuwbouw, in 2018 was de inschrijftijd nog 8,9 jaar. In gemeente Lopik zien we een ruim lagere inschrijfduur dan het regionaal gemiddelde. Voor doorstromers in 2019, 5,6 jaar (Lentehof) en voor starters 7,2 jaar. Ook daar neemt, als we het effect van de nieuwbouw wegnemen, de inschrijfduur toe. (Bron RWU, 2020)

Ook uit de Woonvisies van beide gemeenten blijkt dat er behoefte is aan nieuwbouw en de beschikbaarheid van een ander soort sociale huurwoningen. De vergrijzing neemt toe een deel van deze senioren wil of moet door omstandigheden verhuizen. Daarnaast moeten we ook de alleenstaande jongeren en de gezinnen niet vergeten. Bij nieuwbouw is diversiteit erg belangrijk om een zo goed mogelijk effect voor alle doelgroepen te bereiken. De doelstelling is inschrijfduur (vooral in Oudewater) verkorten. Verder het vergroten van het aantal mutaties / de doorstroming.

## 5.3. Wat gaan we doen, waar willen we naar toe?

We gaan ons woningbezit vergroten en transformeren, vooral eengezinswoningen naar een meer divers woningbezit met een groter aandeel appartementen.
We zetten in op:

- Doorstroming van senioren door toevoegen van passende nieuwbouw
- Huurders met een midden inkomen laten doorstromen naar een koopwoning
- Meer woningaanbod genereren voor starters (op de huurmarkt) en gezinnen.

### 5.3.1. Nieuwbouw

In de huidige begroting is opgenomen om 323 nieuwbouw woningen te bouwen tot en met 2035. Door aangepaste projectplannen is dit opgelopen tot 356. Deze projecten worden binnen de rode contouren gerealiseerd. De projectenplannen bevatten voor een deel sloop / nieuwbouw, de locaties Wijngaardstraat en Schuylenburcht zijn al gesloopt.

In de Woonvisie van gemeente Oudewater is een gemiddelde woningbehoefte van 29 woningen per jaar opgenomen, waarvan 9 sociale huurwoningen tot en met 2028. In Oudewater is er behoefte aan een totale plancapaciteit tussen 2020 en 2040 van 760 woningen. Hier van zal ongeveer 30% sociale huurwoningen zijn. In de Woonvisie van gemeente Lopik is opgenomen dat er behoefte is tot 2030 aan 180 nieuwe woningen. In deze periode is een behoefte van 30 extra huurwoningen opgenomen.

De vijf Lopikerwaard-gemeenten: Lopik, Montfoort, Oudewater, IJsselstein en Woerden hebben samen uitgangspunten geformuleerd voor o.a. verdere groei en ontwikkeling van het wonen. In de toekomstschets staat het doel om in 2040, 900 woningen gerealiseerd te hebben. Dit betekent tot en met 2040 nog eens 300 sociale huurwoningen buiten de rode contouren in gemeente Lopik en Oudewater. De verdeling naar soort woningen en huurklasse dient in de toekomst verder uitgewerkt te worden.

Doormiddel van nieuwbouw vergroten wij het aantal huurwoningen in de gemeenten (zie doelstellingen). Dit verbetert de beschikbaarheid doordat het aanbod vergroot en de doorstroming verbetert.

| Gemeente | Vraag | Realisatie (al opgenomen in begroting) tot 2025 | Type woning |
|---|---|---|---|
| **Oudewater** | 9 per jaar, 72 tot 2028 | 90 | Appartementen |
| **Lopik** | 3 per jaar, 24 tot 2030 | 50 | Appartementen |
| **Extra (toekomstschets)** | 15 per jaar | | Overwegend appartementen |
| **Gerealiseerd om te voldoen aan de vraag in 2025** | 135 woningen | 140 | Overwegen appartementen |

### 5.3.2. Woningtype en doelgroep nieuwbouw

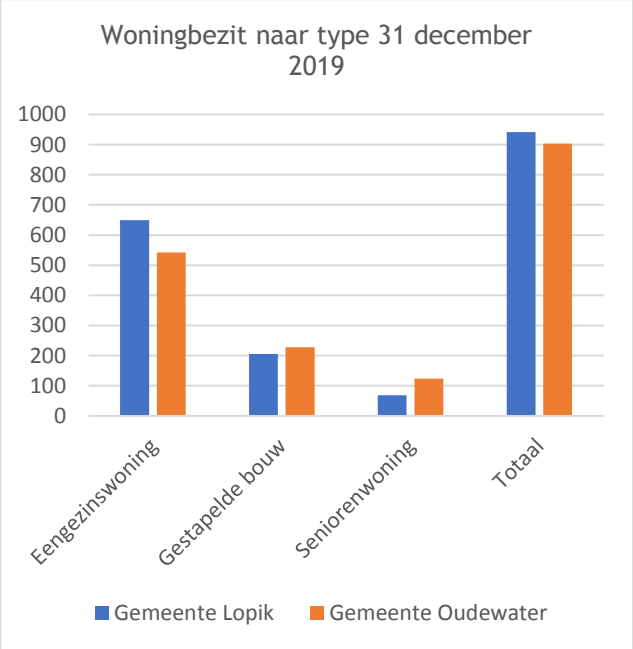
Zoals in bovenstaand overzicht te zien is gaan we vooral appartementen toevoegen. Voor een deel is de doelgroep van deze appartementen senioren. Hierdoor vergroten wij de doorstroming (senioren laten een eengezinswoning achter). We kiezen er niet voor om alleen maar appartementen voor senioren te bouwen. Bij nieuwbouw zorgt een mix van bewoners voor een betere leefbaarheid en meer vitale buurt. Ook voor andere ‘kleinere’ huishoudens is het mogelijk om een nieuwbouwappartement te gaan huren. De vraag neemt hiervoor toe (zie uitleg bij toenemende en veranderende vraag). Per nieuwbouwproject wordt een verhuurplan gemaakt, daarin worden de doelgroepen definitief bepaald. Waar de mogelijkheid zich voordoet sluiten wij de bouw van woningen in de middenhuur niet uit. Dit nemen we op in de prestatieafspraken met gemeenten.

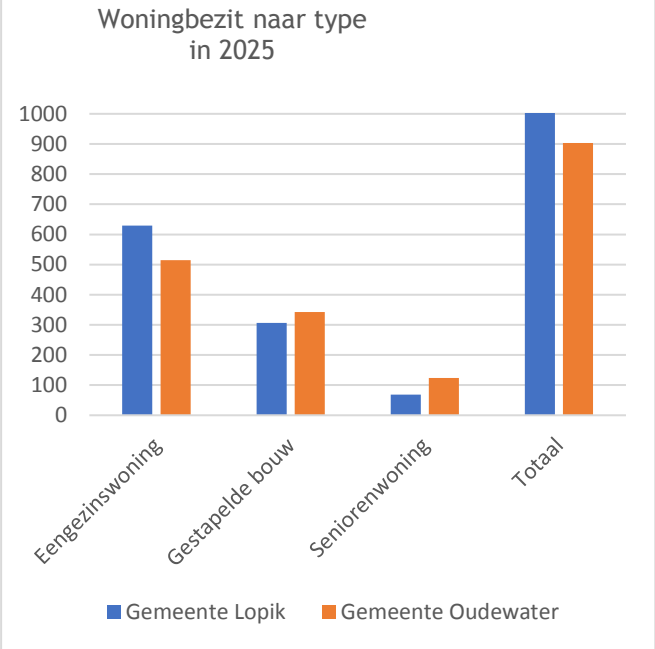
### 5.3.3. Transformatie

Het woningbezit van De Woningraat bestaat voor een groot deel (65%) uit eengezinswoningen. Onze doelstelling is om de voorraad te transformeren. Het argument hiervoor is dat de vraag naar eengezinswoningen afvlakken en de vraag naar woningen geschikt voor senioren / kleinere huishoudens toeneemt (vergrijzing / huishoudensverdunning), zoals uiteengezet bij toenemende en

veranderende vraag. Bij de nieuwbouw gaan we daarom vooral appartementen (0 treden woningen/levensloopbestendig) toevoegen.

Het aantal woningen dat toegevoegd wordt, is groter dan het aantal woningen dat in het onderliggende woonbehoefte onderzoek van de Woonvisies / toekomstschets aangegeven worden als benodigde groei. Om de transformatie verder vorm te geven zetten we daarom het instrument verkoop in. Voor elke vier woningen die nieuw gebouwd wordt één woning verkocht.




*Toename door geplande nieuwbouw, afname door verkoop. De toegevoegde nieuwbouw woningen zijn allemaal toegevoegd bij woningtype gestapelde bouw, de verwachting is dat bij verhuur een deel gelabeld wordt voor senioren)*

### 5.3.4. Verkoop

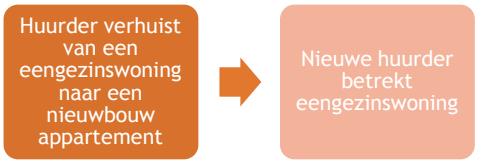
Er zal dus 25% van het toegevoegde aantal woningen verkocht worden uit het bestaande bezit. Hier worden woningen voor gelabeld. Verkoop kan gekoppeld worden aan een project als doorstromingsinstrument, de woning wordt dan aan een huurder verkocht, waarna weer een huurwoning leeg komt voor een woningzoekenden. Gelabelde woningen kunnen bij mutatie ook verkocht worden aan starters. Op deze manier dragen wij bij aan de wens van de gemeente (opgenomen in de Woonvisies) om starters kansen te bieden. Ook De Huurdersraat heeft het belang van het huisvesten van starters benoemd tijdens de sessies voor de ondernemingskoers. Zij vinden het een goed idee als starters een huurwoning kunnen kopen. Starters zijn belangrijk voor de leefbaarheid in de gemeenten. Doordat bij het toevoegen van nieuwbouw veel aandacht wordt besteed aan doorstroming, zal het aantal huur eengezinswoningen dat beschikbaar komt, toenemen na de oplevering van nieuwbouw. We verkopen maar een klein deel van deze woningen.

Er worden woningen gelabeld voor verkoop. Deze woningen moeten voldoen aan een aantal voorwaarden:

- Het betreft een eengezinswoning
- Ligging in een rij of straat met versnipperd bezit
- Ligging niet efficiënt om aan te houden, ver van de kernen en tussen vooral koopwoningen
- Staat van de woning (veel kosten voor renovatie / verduurzaming verwacht)

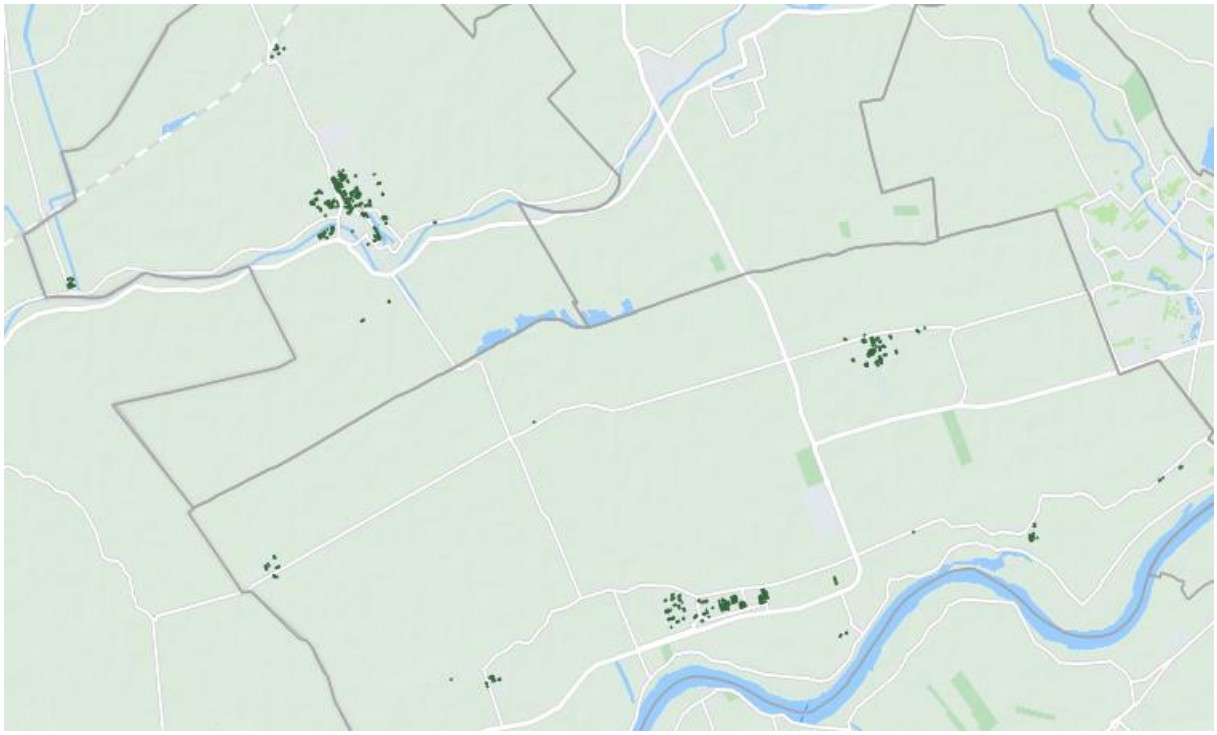
Effect verkoop: we verlengen de verhuistrein en optimaliseren het effect van de nieuwbouw op het vergroten van het woningaanbod

**Verhuizingen zonder toepassen van verkoop**




**Verhuizingen met toepassing verkoop**

**Overzicht ligging van onze woningen**



(Bron: RWU klik hier om in te kunnen zoomen)

Met de verkoop willen wij 5 effecten bereiken:

1. Transformeren van de woningvoorraad, minder eengezinswoningen meer appartementen
2. Extra doorstroming (huurders kunnen een woning kopen en er komt weer een huurwoning vrij) (zie bovenstaand plaatje van de verhuistrein)
3. Verminderen van ‘scheef’ wonen, huurders met een midden of hoger inkomen kunnen doorstromen naar een passende koopwoning
4. Verminderen van het versnipperd bezit
5. Starters (Koop) (jonge gezinnen) huisvesten in de gemeenten

## 5.4. Doelstellingen

- Tot 2035; 328 nieuwbouw te realiseren binnen de rode contouren.
- Tot 2035; 300 nieuwbouw te realiseren buiten de rode contouren.
- verkoop van 25% van de aantallen gerealiseerde nieuwbouw binnen het bestaande bezit.
- Het aantal woningen wat totaal in bezit is van De Woningraat ontwikkelt zich als volgt:
  - 2020 = 1.816 woningen
  - 2026 = 2.000 woningen
  - 2033 = 2.200 woningen
  - 2038 = 2.300 woningen

## 5.5. Maatschappelijke effecten

- Inschrijfduur verkorten voor Oudewater naar 9 jaar voor doorstromers en 8 jaar voor starters (gemiddeld over 3 jaar). Voor Lopik naar 7,5 jaar voor doorstromers en 6,5 jaar voor starters (gemiddeld over 3 jaar).
- Woningzoekenden vinden sneller een passende woning.
- Er zijn meer passende woningen beschikbaar, bijvoorbeeld het aandeel van appartementen neemt toe per gemeente.
- Starters voor koopwoningen kunnen zich huisvesten in gemeente Oudewater of Lopik door een koopwoning aan te schaffen. Voorzieningen voor de gemeenschap worden behouden.

## 5.6. Risico's

Er zijn ook diverse risico's die het behalen van onze doelstellingen kunnen verhinderen of vertragen. Bij elk hoofdstuk nemen wij de belangrijkste risico's en beheermaatregelen op.

| | Risico | Beheermaatregelen |
|---|---|---|
| 1 | Te weinig bouwlocaties | • Actief op zoek gaan naar locaties<br>• Afspraken maken met de gemeenten Oudewater en Lopik voor het leveren van locaties |
| 2 | Doorlooptijden nieuwbouw zijn te lang door procedures of bezwaren omwonenden | • Actief optrekken met gemeente<br>• Actief gesprek aangaan met de buurt<br>• Eventueel kiezen voor tijdelijke woningen waarvoor ontwikkel- en bouwtijden duidelijk sneller zijn |
| 3 | Verkoopwoningen zijn financieel niet bereikbaar voor middeninkomens | • Andere woningen aanwijzen die wel verkoopbaar zijn<br>• Overwegen om producten als koopgarant in te zetten<br>• Extra woningen nieuwbouw realiseren voor woningen die niet aan de doelgroep worden verkocht |
| 4 | Inschrijfduur verkort onvoldoende | • Actief sturen op doorstroming, eventueel met verleidingen en beloningen |
| 5 | Onzekerheid over ontwikkeling bouwkosten | • Meerjarige samenwerking zoeken met ontwikkelaars of aannemers<br>• Eventueel verminderen kwaliteit<br>• Eventueel accepteren lager rendement indien hier ruimte voor is |
| 6 | Capaciteit werkorganisatie | • Turn key afnemen van ontwikkelaar<br>• Extra capaciteit inhuren |

# 6. Een betaalbaar huis

Een belangrijk onderwerp voor De Huurdersraat. Vanuit de betrokkenheid bij onze bewoners willen we ervoor zorgen dat wonen in een woning van De Woningraat betaalbaar is en betaalbaar blijft. Door de vergrijzing en de toename in de te huisvesten kwetsbare huishoudens moeten wij voldoende aanbod bieden passend bij deze doelgroep. Dit is onderdeel van de transformatie. Wij stoten eengezinswoningen af voor beter passende kleinere woningen / appartementen. Daarnaast voeren wij een inflatievolgend huurbeleid. Over de precieze uitvoering gaan wij jaarlijks in gesprek met De Huurdersraat. We gaan verder de (gemiddelde) streefhuur van maximaal redelijk verlagen.

## 6.1. Waar staan we?

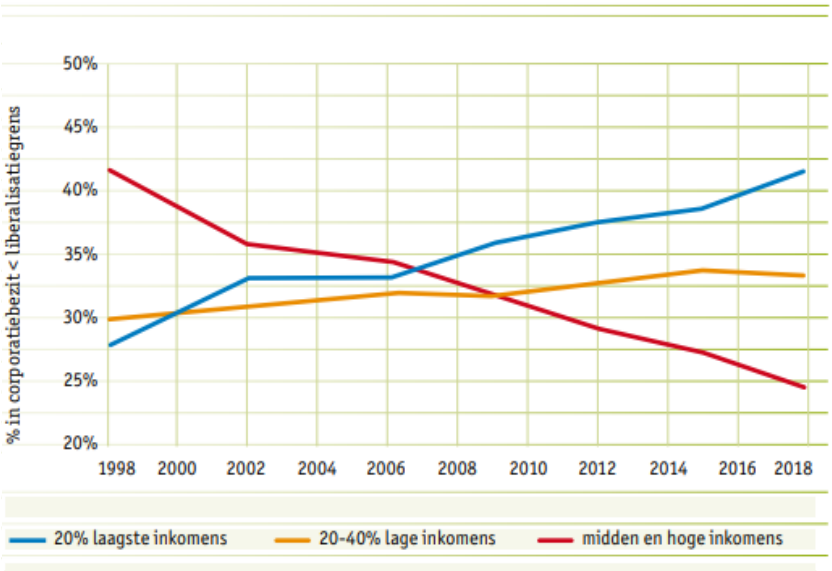
De visitatiecommissie was positief over onze prestaties op het gebied van betaalbaarheid. We hebben betaalbare woningen toegevoegd doormiddel van nieuwbouw en de huurverhoging is gematigd. Betaalbaarheid blijft wel een aandachtspunt. In de Woonvisie van gemeente Lopik is opgenomen dat er steeds meer bijzondere doelgroepen zijn, vaak gekenmerkt door een laag inkomen die aangewezen zijn op een sociale huurwoning. Betaalbaarheid heeft volgens deze Woonvisie niet alleen betrekking op de laagste inkomens. Ook voor huishoudens die vanwege inkomenseisen net geen aanspraak maken op een sociale huurwoning, is het moeilijk een passende huur- of koopwoning te vinden. In de Woonvisie van gemeente Oudewater worden middeninkomens ook genoemd als groep die lastig aan een betaalbare woning komen.

## 6.2. Wat is de opgave?

Voor veel huishoudens is de betaalbaarheid van de woning een blijvend issue. Zij hebben te maken met de gevolgen van een laag inkomen, bijvoorbeeld omdat zij in de crisis hun baan kwijt raakten en moeilijk nieuw werk vinden. Anderzijds zijn er steeds meer (bijzondere) doelgroepen, vaak gekenmerkt door een laag inkomen, die zijn aangewezen op sociale huurwoningen. Bijvoorbeeld zorgdoelgroepen die door het scheiden van wonen en zorg niet langer in zorginstellingen kunnen verblijven, echtscheiding situaties of spoedzoekers.

### 6.2.1. Grotere doelgroep met een lager inkomen

Woningcorporaties huisvesten een groter aantal huishoudens met een lager inkomen dan in het verleden het geval was. In het hoofdstuk over leefbaarheid komen we terug op de oorzaken hiervan.




(Bron: RWU 2020)

Een grote oorzaak van de toename van het aantal huishoudens met een lager inkomen is de vergrijzing. Senioren die na hun pensioen een lager inkomen hebben zullen in sommige gevallen ook behoefte hebben om naar een betaalbare woning te verhuizen.

### 6.2.2. Passend toewijzen

We hebben te maken met de opgave om de betaalbaarheid van de woningvoorraad te handhaven, zodat we onze primaire doelgroep op basis van passend toewijzen van voldoende woningen kunnen voorzien. In 2018 hebben we ons hele bezit gelabeld om te waarborgen dat er voor elke doelgroep voldoende woningen beschikbaar zijn. Dit monitoren wij de komende jaren. Het aantal woningen onder de tweede aftoppingsgrens moet vergroot worden om de toename van huishoudens met een lager inkomen te kunnen huisvesten.

## 6.3. Wat gaan we doen, waar willen we naar toe?

We zorgen ervoor dat onze doelgroep en onze huidige huurders betaalbaar kunnen (blijven) wonen. Hier zetten we fors op in. Dit gaan we doen door inflatievolgend huurbeleid. Verder gaan we de huur bevriezen van sociale huurwoningen die nu een huur hebben boven de liberalisatiegrens. We bouwen nieuwe woningen met een betaalbare huur onder de 1e aftoppingsgrens. Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn zal her classificatie binnen het bestaande bezit plaatsvinden. Woningen boven de 2e aftoppingsgrens krijgen een streefhuur onder deze grens. In de looptijd van deze ondernemingskoers heeft gemiddeld 70% van de verhuurde woningen een maand huur onder de tweede aftoppingsgrens. Dit gaan we doen door de gemiddelde streefhuur te verlagen van 75% naar 73,5%.

## 6.4. Doelstellingen

- Inflatievolgend huurbeleid.
- Aftopping van de huur van alle sociale huurwoningen op liberalisatiegrens (alle woningen die nu boven de liberalisatiegrens zitten krijgen huurbevriezing).
- Een deel (wetgeving vanaf 2021, 10% van de mutatiewoningen) van het woningbezit wordt aangeboden aan huishoudens met een middeninkomen.
- Toevoegen van nieuwbouw onder de 1e aftoppingsgrens. Mocht dit niet mogelijk of wenselijk zijn zal her classificatie binnen het bestaande bezit plaatsvinden. Woningen boven de 2e aftoppingsgrens krijgen een streefhuur onder deze grens.
- De streefhuur van maximaal redelijke huurprijs van 75% naar 73,5% te brengen.
- Gemiddeld 70% van de verhuurde woningen heeft een maandhuur onder de tweede aftoppingsgrens gedurende de looptijd van deze koers.

We werken ook aan betaalbaarheid door woningen te verduurzamen. Uitgangspunt bij verduurzaming is dat een eventuele huurverhoging altijd lager dient te zijn dan de gemiddelde besparing op de energierekening. De woonlasten zullen dus dalen.

## 6.5. Maatschappelijke effecten

- Weinig betalingsproblemen, positief effect op het welbevinden van huurders.
- Voldoende huurwoningen voor de primaire doelgroep.
- Meer financiële ruimte voor huishoudens met een lager inkomen om deel te nemen aan de maatschappij. Er blijft bijvoorbeeld geld over voor een sport abonnement voor de kinderen.
- Ondersteuning van de lokale economie. Er is voor huurders meer bestedingsruimte.

## 6.6. Risico's

| | Risico | Beheermaatregelen |
|---|---|---|
| 1 | Inflatievolgend huurbeleid is nog te hoog voor onze huurders door inkomensontwikkelingen | • Maatwerkoplossingen voor huurders maken<br>• Eventueel huurbeleid verder matigen |
| 2 | Aftopping en relatief goedkope nieuwbouw leidt tot minder goede verhouding tussen prijs en kwaliteit en daardoor minder vraag naar woningen met beperkte kwaliteit | • Vraaguitval monitoren<br>• Eventueel kwaliteit toevoegen |
| 3 | Relatief lage woonlasten nieuwbouw leidt tot te lage rendementen | • Onderzoeken of we deel van besparing energiekosten kunnen doorbelasten via servicekosten |
| 4 | Streefhuur verlaging kan leiden tot lagere huurprijzen bij mutatie, waardoor zittende huurder zich achtergesteld voelt | • Goede voorlichting geven aan zittende huurder |
| 5 | Financiële druk kan vragen om meer dan inflatievolgend huurbeleid | • Financiële ontwikkelingen volgen<br>• Tijdig bijsturen in nauw overleg met Huurdersraat |

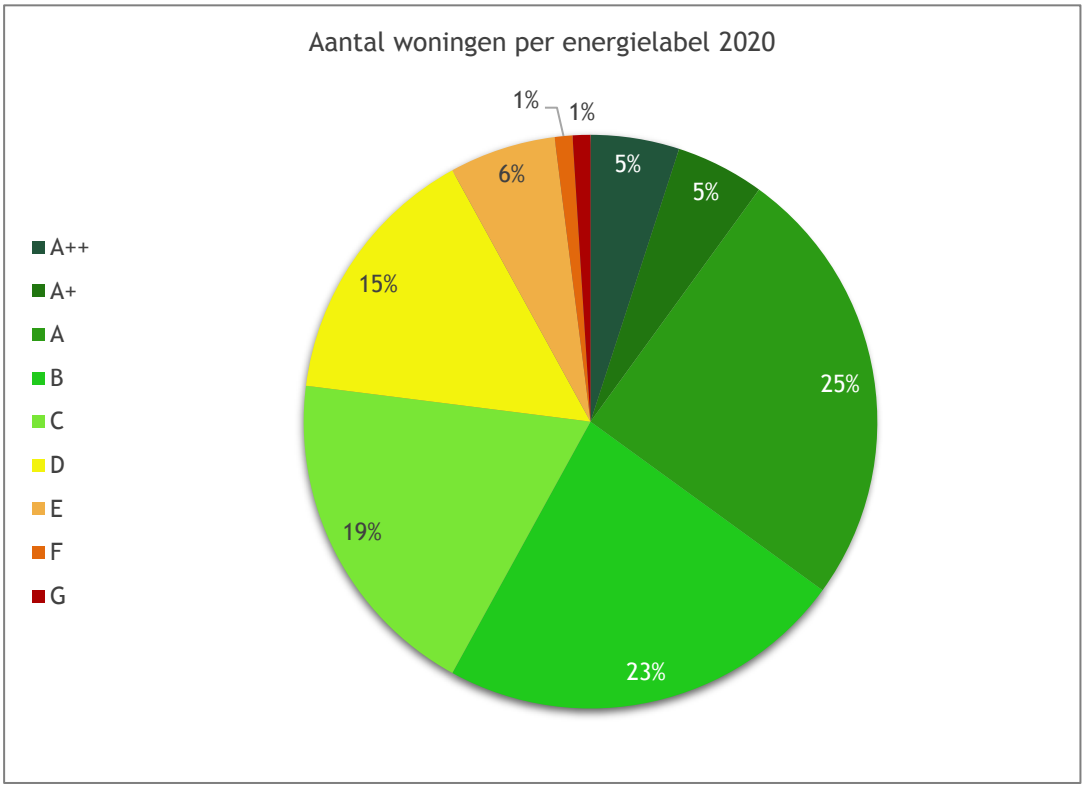
# 7. Een duurzaam en goed huis

Stakeholders vinden duurzaamheid belangrijk, maar vooral de verbinding met betaalbaarheid en wooncomfort. We koersen naar een energie neutrale voorraad in 2050. Het zwaartepunt van de uitvoering ligt in het tweede deel van de tijdlijn, nadat de grote opgave m.b.t. beschikbaarheid is gerealiseerd. Er wordt standaard een jaarlijks budget opgenomen voor verduurzamingsmaatregelen en renovaties, waarmee de energieprestatie van woningen wordt verbeterd. Daarnaast wordt er nagedacht over de verduurzaming van onze eigen organisatie.

## 1. Waar staan we?

Er zijn flinke stappen gemaakt in de gemiddelde energieprestatie van ons woningbezit. Er is nieuwbouw toegevoegd en er zijn zonnepanelen geplaatst op bestaande huurwoningen. In de periode 2015 – 2020 zijn ruim 330 daken uitgerust met zonnepanelen. De visitatiecommissie beoordeelde onze prestaties op het gebied van duurzaamheid hierdoor met een ruime voldoende. We hebben een goede uitgangspositie om de volgende stap te maken. Hieronder wordt de huidige verdeling van energie-indexen weergegeven. De gemiddelde energie-index bedroeg in september 2020 1,4. De doelstelling om in 2021 gemiddeld energielabel B te behalen is daarmee al gerealiseerd.

**Tabel: huidige verhouding energie index**




### 7.1. Wat is de opgave?

De opgave is het bereiken van een energieneutrale woningvoorraad in 2050. In de duur van deze koers gebruiken we vier duurzaamheidsroutes, die, afhankelijk van de situatie en huidige energieprestatie, verduurzamingsmaatregelen voor ons woningbezit voorschrijven. Zo ook voor woningen met een (redelijk) hoog energieverbruik. Dat waren er op 1 september nog 145. Deze woningen, met een energielabel van E of slechter, worden op de korte termijn beter geïsoleerd, en waar mogelijk voorzien van zonnepanelen. Voor de installatie van zonnepanelen werken we samen met Stichting Wocozon. We starten met eengezinswoningen, en vervolgens worden in de

verdere verduurzaming ook gestapelde complexen meegenomen. Hiervoor maken we een plan van aanpak. In ieder geval voor het stroomverbruik van de gemeenschappelijke ruimten / de lift, maar als het mogelijk is ook voor het verbruik van bewoners. We gaan het energieverbruik in gestapelde complexen ook verminderen door het aanbrengen van ledverlichting.

Aan het einde van deze koers willen wij geen woningen meer met een energielabel van E en slechter meer in onze woningvoorraad hebben. Dit past niet bij de kwaliteit die wij nastreven.

### 7.1.1. Kwaliteit

Naast de opgave om tot een duurzame voorraad te komen, hebben we ook de opgave om de (binnen)kwaliteit van onze woningen goed te houden. We blijven goed op de hoogte van de kwaliteit door regelmatig opnames te doen. We streven een bepaald kwaliteitsniveau na en hebben dit vastgelegd in ons voorraadbeleid. De kwaliteit van onze woningen wordt redelijk goed beoordeeld door onze huurders. Om dit zo te houden voeren we planmatig onderhoud en groot onderhoud uit. Ook de binnenzijde van de woning krijgt aandacht. We willen dat onze huurders met trots en plezier wonen in een woning van De Woningraat.

## 7.2. Wat gaan we doen, waar willen we naar toe?

We koersen op een energieneutrale voorraad in 2050. Voordat we deze stip op de horizon bereiken, zetten we drie tussenstappen; in 2021 gemiddeld label B, in 2025 geen woningen meer met een energie label E of slechter en in 2035 gemiddeld label A. In het eerste deel van de route naar 2050 leggen we de focus op het uitvoeren van renovaties, isoleren en het plaatsen van zonnepanelen.

Dit komt doordat we de focus (financieel en de capaciteit van de organisatie) leggen op beschikbaarheid in de komende ondernemingskoers. En ook omdat wij door de kleine omvang van onze organisatie geen voortrekkersrol kunnen nemen bij het ontwikkelen of testen van technische oplossingen. Daarnaast hebben wij onze samenwerkingspartners (gemeente Oudewater, gemeente Lopik en onze collega corporaties) hard nodig voor de energietransitie. Wij sluiten aan als het gaat om de warmtevraag en kijken daarbij ook met interesse naar de warmte- en transitievisie van de gemeenten.

Wij zetten vol in op isoleren, nieuwbouw toevoegen, verkopen en plaatsen van zonnepanelen.

De Woningraat werkt met overtuiging aan het realiseren van een energieneutrale en aardgasvrije woningvoorraad in 2050. De route naar 2050 is bekend. We leggen hierbij de doelstelling nadrukkelijk op 2050. Wij hebben niet de ambitie al eerder de doelstelling te bereiken.

Voor het realiseren van nieuwbouw zijn we afhankelijk van grond en externe besluitvorming door gemeenten en provincie. Indien het aantal woningen dat is opgenomen bij beschikbaarheid niet gerealiseerd kan worden, gaan we het verduurzamen van de huidige voorraad versnellen.

We kijken ook naar onze eigen organisatie en maken een plan om duurzamer te gaan werken. We denken aan het verduurzamen van ons kantoor en duurzame mobiliteit van onze medewerkers.

## 7.3. Doelstellingen

- 2021 gemiddeld label B (deze doelstelling is in 2020 al behaald)
- 2025 zo weinig mogelijk eengezinswoningen met een energielabel van E of lager
- Plan van aanpak plaatsen zonnepanelen op gestapelde bouw in 2021, daarna mogelijk de uitvoering hiervan afhankelijk van de haalbaarheid
- Verminderen energieverbruik gemeenschappelijke ruimten gestapelde complexen door het aanbrengen van ledverlichting
- 2025 30-35% van de woningen is voorzien van zonnepanelen (per 1 september 2020 20%)
- 2025 Mutatiewoningen zijn altijd label A
- 2035 gemiddeld label A
- 2050 aardgas vrij en energieneutraal
- Plan maken voor een duurzame organisatie in 2021. We kunnen hierbij denken aan het verduurzamen van kantoren en de mobiliteit

## 7.4. Maatschappelijke effecten

- Reductie van $co^2$ uitstoot
- Het component woonlasten daalt voor huurders. Er blijft meer geld over voor andere zaken.
- Toename van het wooncomfort
- Naast $CO^2$ reductie ook opwek groene stroom en verminderd verbruik fossiele brandstoffen

## 7.5. Risico's

| | Risico | Beheermaatregelen |
|---|---|---|
| 1 | Aanpak woningen met label E of slechter kost te veel tijd of is te duur | • Sluitend plan maken<br>• Eventueel dit punt overwegen |
| 2 | Huidige energiekosten dalen (als gevolg van overaanbod), waardoor de investeringen niet rendabel zijn of huurders zelfs meer betalen door eventuele huurverhogingen | • Meer kosten voor onze rekening nemen<br>• Overwegen om tempo te verlagen |
| 3 | Label A in 2035 en energieneutraal in 2050 is financieel niet haalbaar | • Opstellen beleid voor duurzaamheid inclusief mogelijke scenario's<br>• Ontwikkelingen volgen en doelen heroverwegen de komende jaren |
| 4 | Geen medewerking bewoners | • Aandacht uitleg en bewonerscommunicatie |

# 8. Diverse en leefbare woonomgeving

We zien meer kwetsbare huishoudens en een toename van overlast en betalingsproblematiek. Onze aanpak hebben we de laatste jaren veranderd. Deze is een stuk persoonlijker en socialer geworden. We gaan naar de huurder toe en gaan in gesprek. De samenwerking met sociale partners is goed, zo bleek ook weer tijdens de visitatie. Leefbaarheid wordt door stakeholders en De Woningraat erg belangrijk gevonden.

## 8.1. Waar staan we?

In opdracht van Aedes is onderzoek uitgevoerd naar de veerkracht van wijken. Het laatste onderzoek is in 2020 verschenen. Landelijk zien we duidelijk een toename van concentraties van kwetsbare groepen in corporatiebezit (RIGO: Veerkracht in het corporatiebezit, 2020).

Een steeds groter deel van de huurders van een corporatiewoning heeft een beperkte zelfredzaamheid. Leefbaarheidsproblemen kunnen ontstaan in buurten of wijken met een hoge concentratie van deze huishoudens. Het gaat hierbij o.a. om huurders met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, met een lichte verstandelijke beperking en met psychiatrische problematiek.

De toename wordt voor een deel veroorzaakt door rijksbeleid, zoals het versmallen van de kerntaak van woningcorporaties en de uitstroom uit maatschappelijke instellingen. Op de kaart in de Regionale corporatiemonitor (RWU 2020) is te zien dat ook in gemeente Oudewater en gemeente Lopik een toename van kwetsbare huishoudens is geweest vanaf 2012 tot 2018. Over het algemeen is het aandeel van kwetsbare huishoudens in de 2 gemeente nog altijd klein. Behalve in gemeente Lopik daar zien we in de wijk Vogelzang een toename van kwetsbare huishoudens (in een wijk met een groot aandeel kwetsbare huishoudens).

Door de toename en hogere concentratie hebben wij de afgelopen jaren een toename van leefbaarheidsproblematiek, zoals burenoverlast gezien. Over het algemeen kunnen wij nog steeds zeggen dat de leefbaarheid in Oudewater en Lopik ruimvoldoende is. Dit blijkt ook uit de leefbaarheid monitor 2018. Beide gemeente krijgen vanaf 2012 tot en met 2018 een ruimvoldoende score, gemeente Lopik in 2018 zelfs goed.

## 8.2. Wat is de opgave?

De opgave is om de leefbaarheid goed te houden waar het nu goed is en problemen aan te pakken waar ze zijn. We zien in bepaalde complexen of buurten meer overlast of andere leefbaarheidsproblemen. Hebben we onze kwetsbare huishoudens in beeld? Nu nog niet altijd. Verder moeten we leefbaarheidsproblemen in kaart brengen en aanpakken met onze samenwerkingspartners. De opgave is ook om met de instroom van meer kwetsbare huishoudens om te gaan. We richten onze organisatie in om beter om te kunnen gaan met deze doelgroepen. We dragen ons steentje bij aan een inclusieve samenleving.

## 8.3. Wat gaan we doen, waar willen we naar toe?

De instroom van kwetsbare huishoudens is de laatste jaren groter en zal nog wat meer toenemen door maatschappelijke uitstroom. Dit kan de leefbaarheid in wijken onder druk zetten. We willen zoveel mogelijk voorkomen dat er problemen ontstaan rond de huishoudens, bijvoorbeeld burenoverlast of schuldenproblematiek. Hiervoor werken we samen met o.a. de gemeenten, en zorg- en welzijnspartijen. We besteden aandacht aan de uitstraling van onze complexen en buurten. Bijvoorbeeld door bij renovaties ook te kijken en te investeren in het verbeteren van de uitstraling. Ook het onderhoud van tuinen is een aandachtspunt. Huurders hebben vaak aangegeven dat ze dit

erg belangrijk vinden. We gaan huurders aanspreken (handhaven) en coachen waar nodig en bij signalen dat er meer problemen spelen zoeken we de samenwerking met sociale partners op.

### 8.3.1. Samenwerken

Onze woonconsulent, sociaal wijkbeheerder en andere medewerkers van team wonen, werken intensief samen met gemeente, zorgorganisaties, bemiddelaars, wijkagenten en schuldhulpverlening. In het visitatietraject gaven de samenwerkingspartners aan erg tevreden te zijn met de samenwerking. Dit willen we vasthouden. Dat doen we door nog intensiever te gaan samenwerken en meer een partnership op te zoeken met diverse partijen. Bijvoorbeeld als het gaat om het maken van prestatieafspraken, zoals ook de visitatiecommissie heeft geadviseerd.

### 8.3.2. Diversiteit

Het zorgen voor diversiteit wordt door veel stakeholders en ook door ons gezien als goed voor de leefbaarheid. We ontwikkelen daarom nieuwbouw met veel zorg voor verschillende doelgroepen en gaan met zorgorganisaties, gemeenten en De Huurdersraat in overleg over de toewijzing. Ook in onze bestaande bouw proberen we zoveel mogelijk om de bewonersopbouw divers te laten zijn.

### 8.3.3. Begeleiden en informeren van senioren

Doorstroming is een belangrijke doelstelling de komende jaren, zeker omdat er veel nieuwbouw gerealiseerd zal worden. We willen graag dat er zoveel mogelijk passend gewoond wordt. Dit doen we door senioren door te verhuizen naar een appartement zodat eengezinswoningen beschikbaar komen voor gezinnen. We gaan senioren in Oudewater en Lopik informeren en begeleiden bij de stap om te gaan verhuizen.

## 8.4. We staan klaar voor onze huurders

De Woningraat is laagdrempelig bereikbaar voor vragen en advies. Bij betalingsproblemen hebben wij een persoonlijke en sociale aanpak. We streven naar 0 uitzettingen op basis van huurschuld. We staan klaar voor onze huurders en laten dat zien door zichtbaar aanwezig te zijn. We doen ons best om problemen op te lossen ook als dat niet bij onze taken hoort. Dan zorgen we voor een goede doorverwijzing.

## 8.5. Doelstellingen

- Samenwerken om kwetsbare huishoudens te ondersteunen.
- Handhaven van de ruimvoldoende score op de leefbaarometer.
- Partnerships ontwikkelen met diverse samenwerkingspartners op gebied van leefbaarheid.
- Zorgen voor diversiteit o.a. bij nieuwbouw.
- We zetten projecten op om senioren te begeleiden en informeren, bijvoorbeeld ten tijde van inschrijving voor nieuwbouw.
- We streven naar geen uitzettingen op basis van huurschuld.
- Onze medewerkers kunnen goed omgaan met kwetsbare huishoudens.
- We staan klaar voor onze huurders.

## 8.6. Maatschappelijke effecten

- Ondanks de verwachte toename van kwetsbare huishoudens handhaven van de leefbaarheid. We zien een gelijke waardering op de leefbarometer de komende jaren.
- Onze huurders hebben weinig tot geen last van leefbaarheidsproblemen (aantal meldingen van overlast blijft stabiel).
- De uitstraling rond (aangepakte) complexen is verbeterd, huurders zijn trots op waar ze wonen en gaan hier zorgvuldig mee om. We meten de tevredenheid van huurders na het uitvoeren van werkzaamheden.

## 8.7. Risico's

| | Risico | Beheermaatregelen |
|---|---|---|
| 1 | Als gevolg van algemene ontwikkelingen wordt de sociale samenhang toch minder ondanks onze inspanningen | • Verwachtingen managen. We doen er alles voor, maar we kunnen het niet garanderen |
| 2 | Samenwerkingspartners staan onder druk, waardoor zij moeite hebben om een goede bijdrage te leveren | • Extra investeren in onze verbindende en leidende rol |

# 9. Betrouwbare en persoonlijke dienstverlening

Ons motto is, De Woningraat komt naar u toe. Dit geeft aan dat we onze dienstverlening op een persoonlijke manier inrichten. We vinden het belangrijk dat huurders tevreden zijn over onze dienstverlening. In het vorige ondernemingsplan was de doelstelling opgenomen; bij de top 10 van kleine woningcorporaties horen (KWH meting). Deze doelstelling is niet gehaald. Sterker nog we hebben moeite om op alle onderdelen van de KWH meting voldoende te scoren.
In deze laatste hoofdstukken nemen wij doelstellingen op, maar geen maatschappelijke effecten.

## 9.1. Bereikbaarheid

We bedienen onze huurders op een betrouwbare en persoonlijke manier. In elke kern behouden we wekelijks of maandelijks de mogelijkheid voor huurders om langs te komen met vragen en verzoeken. Daarnaast kiezen we voor een ruime telefonische bereikbaarheid. We zijn maandag tot en met donderdag bereikbaar van 8.30 tot 16.30 en op vrijdag tot 12.30. Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker. In het hoofdstuk over onze organisatie komen we terug op informatievisie (ICT).

## 9.2. KWH

Onze nieuwe doelstelling is dat we in 2022 het KWH huurlabel willen behouden. Dus alle onderdelen moeten voldoende scoren. Vervolgens willen we in 2024 naar een gemiddelde score per onderdeel. We gaan inzetten op de scores die meewegen bij de Aedes Benchmark. Op deze deelscores willen wij in 2023 al gemiddeld scoren. In 2025 willen we een A scoren in de Aedes Benchmark. We nemen een aantal jaar om hier naar toe te groeien. We zijn ons bewust dat dit een verandertraject is dat tijd en aandacht nodig heeft. We nemen elk jaar in het jaarplan verbeterpunten op. In 2020 maken we een verbeterstrategie samen met het KWH.

## 9.3. Werkwijze, betrouwbaar en persoonlijk

We gaan onze kernwaarden meer borgen in de organisatie. Dit moet tot uiting komen in de manier van werken van de medewerkers en de manier waarop processen ingericht worden.

Onze huurders moeten op De Woningraat kunnen vertrouwen. We willen een betrouwbare dienstverlening bieden. Snel en goed antwoord geven op vragen en doen wat we beloven. Reparatieverzoeken gaan we zoveel mogelijk na één contact met de huurder oplossen. Nu moeten huurder te vaak nog een keer bellen. We gaan met onze medewerkers reactietijden op vragen en verzoeken afspreken, zodat we samen achter deze kwaliteit van dienstverlening staan.

Daarnaast gaan we investeren in het digitaliseren van onze dienstverlening. Dit doen we door de inrichting van een klantportaal en klantvolgsysteem. Huurders die dat willen kunnen makkelijk zaken regelen via het klantportaal. Ons KCC kan goed volgen wat de status is van aanvragen en ook makkelijk huurders informeren. Voor onze medewerkers staat alle werkvoorraad in intranet na implementatie van het nieuwe systeem. Tijdens de implementatie moeten alle processen die gedigitaliseerd worden doorlopen worden. We kunnen hierbij gebruik maken van best practices om een zo positief mogelijke klantbeleving te bereiken.

Uitgangspunt is dat 80% van de vragen of verzoeken digitaal verlopen op termijn. Voor de overige 20%, veelal complexer vragen, is meer aandacht en tijd. Door het klantvolgsysteem houden we een betere controle over binnen gekomen zaken. We kunnen betere afspraken maken, monitoren en tussentijds informeren. Door gebruik van een kennisbank zorgen we ervoor dat vragen altijd op dezelfde manier beantwoord worden en het KCC voldoende informatie heeft om de 80% te halen.

Doordat een deel van de dienstverlening gedigitaliseerd wordt is er tijd over voor persoonlijke aandacht bij de huurders die dat nodig hebben. Het KCC krijgt per jaar een budget om iets persoonlijks te doen voor huurders die dat nodig hebben, een bloemetje sturen bijvoorbeeld of extra service bieden omdat de huurder dat nodig heeft. Beleid is natuurlijk belangrijk, maar er moet ruimte zijn voor out of the box denken.

We gaan naar onze huurders toe. Denken mee met onze huurders ook als een probleem niet door ons opgelost kan worden. Zeker als corona geen belemmering meer vormt, willen we veel zichtbaarder zijn en makkelijk benaderbaar. Kortom; **De Woningraat komt naar u toe!**

## 9.4. Doelstelling klantbeleving

- Behouden KWH label
- 65% van de reparatieverzoeken afhandelen in 1 keer
- Gemiddelde score KWH label onderdelen in 2024
- Gemiddelde score klantbeleving Aedes Benchmark in 2023
- Afspreken reactietermijnen
- Dienstverlening digitaliseren
- Persoonlijke aandacht voor huurders waarbij dat nodig of gewenst is
- Zichtbare en benaderbaar voor huurders (en woningzoekenden/overige geïnteresseerden)
- In 2025 willen we A scoren in de Aedes Benchmark

## 9.5. Risico's

| | Risico | Beheermaatregelen |
|---|---|---|
| 1 | We willen te veel tegelijk waardoor doelrealisatie onder druk staat | • Inzetten op integrale sturing van de organisatie<br>• SMART plannen maken en de voortgang regelmatig bewaken<br>• Eventueel keuzes maken om te voorkomen dat te veel zaken niet lukken |
| 2 | A score is ambitieus, mede omdat wij geen beeld hebben bij de ontwikkelingen van andere corporaties | • Verbeterplan maken en voortgang bewaken<br>• Ontwikkelingen benchmark actief volgen met verschillenanalyses |
| 3 | Personeel kan ingezette beweging onvoldoende vormgeven | • Actief scholen, begeleiden en coachen medewerkers<br>• Eventueel werkzaamheden wijzigen voor medewerkers |

# 10. Solide organisatie

De Woningraat is een kleine woningcorporatie, een vereniging, met woningbezit in kleine kernen. We hebben de eerste drie jaar gewerkt met drie servicepunten dat heeft flink wat inzet gekost. Vanaf 1 juli werken we vanaf 1 kantoor en gaan we op zoek naar locaties in Benschop en Lopik om spreekuren te houden. Een belangrijke keuze dus om de komende jaren meer kwaliteit te leveren en een hogere klanttevredenheid te bereiken.

## 10.1. Imago en communicatie

Na de fusie moeten wij nog bouwen aan het imago van De Woningraat. In 2020 zijn we begonnen met meer ons gericht naar buiten te laten zien. Letterlijk en figuurlijk. Op communicatie voegen we foto's toe en onze medewerkers gaan meer naar buiten naar huurders toe of naar samenwerkingspartners. Door de corona is dit natuurlijk wel even lastig geweest. Heel belangrijk wel voor het verbeteren van ons imago dat onze dienstverlening goed moet zijn. Ons motto voor deze koers is; **De Woningraat komt naar u toe**

## 10.2. Onze organisatie

We zetten in op klantgericht werken. Het uitgangspunt is dat het KCC 80% van de vragen en verzoeken kan afhandelen. De Woningraat bestaat uit 25 medewerkers. Als kleine woningcorporatie kunnen we in de gemeenten juist ook een belangrijke bijdrage bieden. We investeren daarom in medewerkers die een meerwaarde kunnen leveren op gebied van leefbaarheid en samenwerking met partijen in geval van kwetsbare huishoudens. Afdeling wonen heeft een woonconsulent en een sociaal wijkbeheerder die zich met deze zaken bezighouden.

## 10.3. Kernwaarden

We werken aan de borging van onze kernwaarden. Ze komen terug in onze manier van werken.

Wij willen een persoonlijke en betrouwbare dienstverlening bieden. Als organisatie zijn we **klantgericht**. Vragen en verzoeken van huurders worden serieus genomen en snel afgehandeld. We luisteren naar onze huurders, staat in onze missie. Uit onze persoonlijke dienstverlening komt onze **betrokkenheid** naar voren. Als kleine woningbouwvereniging moeten we ook **flexibel** zijn. In hoe we onze dienstverlening aanbieden bijvoorbeeld soms moeten we een probleem anders aanpakken om een huurder te helpen. Maar wel zijn ook flexibel als het gaat om onze doelstellingen. Lukt door omstandigheden het realiseren niet. Dat laten we onze investeringscapaciteit niet liggen, maar gaan we door met een alternatief plan. Onze houding is **ambitieus** we stellen doelstellingen en werken hard om deze te behalen. We streven naar verbetering. Een betrouwbare dienstverlening kunnen we alleen garanderen door **professioneel** te werken. Alle medewerkers kunnen heel zelfstandig werkzaamheden uitvoeren. We maken intern goede afspraken en houden ons daaraan. We vragen van onze medewerkers een actieve houding en streven een hoog kennis en vaardigheden niveau.

## 10.4. Informatie visie

De Woningraat heeft de afgelopen jaren al meerdere stappen gezet naar de gewenste digitalisering. Hiermee willen we een optimale ondersteuning van onze huurders mogelijk maken. Het is belangrijk te vermelden dat we automatisering zien als een middel om de (klant)doelstellingen te bereiken. Het doel is om automatisering in te zetten om efficiënter te kunnen werken. De tijd die hierdoor wordt bespaard wordt ingezet om extra aandacht te geven aan klanten of processen die dat nodig hebben, zowel intern als extern. In twee fases gaan we onze ICT naar een hoger niveau brengen.

**Fase 1**
De eerste fase is gericht op het verstevigen van de basis, zodat er in de tweede fase met succes kan worden doorontwikkeld. Het verstevigen van de basis is nodig omdat elke ontwikkeling die gemaakt wordt vanuit deze basis sneller en beter gerealiseerd. Dit gaan we doen door:

- Data op orde, beschikbare informatie ERP systeem vaststellen en aanvullen (o.a. verhuurtekeningen, conditiemeting inpandig van de woning)
- Scholingsplan voor alle functies
- Gefaseerde overgang van on premise naar de cloud (cloud strategie)
- Office 365 op alle fysieke werkplekken
- Invoering klantportaal

**Fase 2**
In fase 2 gaan we door ontwikkelen. Dit doen we door:

- Onderhoudsproces in de cloud onderbrengen
- Onderhoud door bewoners zelf laten inplannen
- De totale suite van Embrace implementeren (Website, intranet)
- Overgang van technisch georiënteerd naar een service georiënteerde ICT
- Overige processen digitaliseren

In de informatievisie is de applicatiearchitectuur opgenomen die De Woningraat nodig heeft om de bovenstaande doelstellingen te realiseren. Om tot realisatie te komen werken we met een roadmap.

## 10.5. Verbinding en interne communicatie

Een verbeterpunt uit de visitatie is meer samen doen. Ook uit de gesprekken met medewerkers kwam dat er meer behoefte is aan samenwerken en interne communicatie. Het coronavirus heeft dit lastig gemaakt de laatste maanden. In het jaarplan van 2020 was al opgenomen dat we starten met elk kwartaal een bijeenkomst te organiseren om samen te leren, van elkaar te leren en door te ontwikkelen als organisatie. De komende tijd zullen we hier digitaal of in kleinere groepen vorm aan moeten geven. Een belangrijke stap is een nieuwe intranetpagina. Nu iedereen veel thuiswerkt is de verbinding van groter belang. Het nieuwe intranet wordt het startpunt van de dag en alle werkzaamheden. Het geeft ons de verbinding die we zoeken nu op een digitale manier, in de toekomst hopelijk weer meer op kantoor.

## 10.6. Kennisdeling tussen woningcorporaties

We zoeken samenwerking met andere woningcorporaties bijvoorbeeld via de RWU om kennis te delen. Verschillende medewerkers maken deel uit van netwerken. Op deze manier wisselen we kennis uit en kunnen we specifieke vragen delen. Deze samenwerking is voor een kleine organisatie als De Woningraat belangrijk om onze kwaliteit en ontwikkeling te garanderen. We hebben immers niet de capaciteit om alle kennis zelf in huis te hebben en vernieuwing te ontwikkelen.

## 10.7. Bedrijfslasten

Onze bedrijfslasten scoren een C in de Aedes Benchmark. We zijn duidelijk nog te veel in de organisatie aan het investeren om nu al doelstelling A neer te zetten, maar willen in 2026 op B zitten. Een belangrijke oorzaak voor de hoge bedrijfslasten is de sloop van twee complexen, Schuylenburcht en de Wijngaardstraat (minder woningen, hogere gemiddelde kosten). Door omstandigheden laat de nieuwbouw langer dan gepland op zich wachten. In 2026 is er echter zoveel nieuwbouw gerealiseerd dat onze bedrijfslasten op B uit zullen komen. Daarnaast is de afspraak om de drie kantoren 3 jaar te behouden bij de fusie bewust gemaakt, maar zijn de kosten hiervan ook erg hoog. Twee kantoren worden verkocht. Hierdoor maken wij ook een stap in de verlaging van de bedrijfslasten.

## 10.8. Organisatie doelstellingen

- Imago verbeteren, De Woningraat komt naar u toe
- Werkorganisatie inzetten op samenwerking, leefbaarheid en klantgericht werken
- Kernwaarden borgen
- Verbinding, samenwerking verbeteren tussen afdelingen
- Samen ontwikkelen
- Interne communicatie verbeteren (intranet)
- Score B op bedrijfslasten Aedes Benchmark in 2026

## 10.9. Waar staan we na de looptijd van deze koers?

Woordwolk op basis van uitspraken stakeholders

## 10.10. Risico's

| | Risico | Beheermaatregelen |
|---|---|---|
| 1 | Imago verbeteren kost tijd | • Consequent investeren in de relaties met onze stakeholders en huurder<br>• Extra aandacht en budget voor externe communicatie en PR |
| 2 | B score is ambitieus, mede omdat wij geen beeld hebben bij de ontwikkelingen van andere corporaties | • Verbeterplan maken en voortgang bewaken<br>• Ontwikkelingen benchmark actief volgen met verschillenanalyses |
| | Medewerkers zijn onvoldoende vaardig om, om te gaan met nieuwe ict ontwikkelingen. Het risico is dat er onvoldoende gebruik gemaakt van bijvoorbeeld het nieuwe klantportaal | • Veel aandacht voor opleiding en coaching<br>• Nieuwe mogelijkheden van de systemen gebruiken door actuele ontwikkelingen bij te houden |
| 3 | Interne organisatie past niet meer bij ontwikkelingen uit koers | • Organisatieontwikkeling frequent monitoren en eventueel door ontwikkelen |

# 11.Financiële haalbaarheid

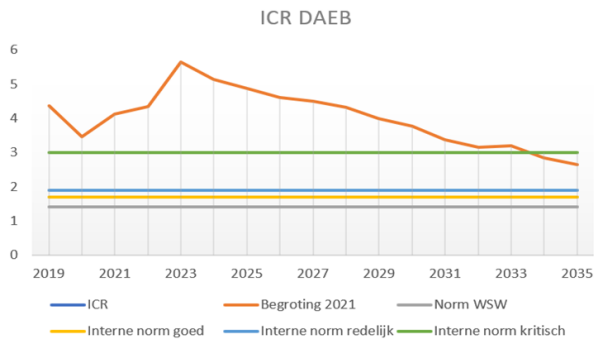
De Woningraat is een financieel gezonde woningcorporatie. De stapeling van maatschappelijke opgaven als nieuwbouw, verduurzaming en betaalbaalbaarheid hebben impact op de financiële positie. Daarbij komt een snellere stijging van de kosten voor woningcorporaties door verhuurderheffing, VPB en rente (door bijvoorbeeld ATAD) dan de stijging van de opbrengsten uit de huur.

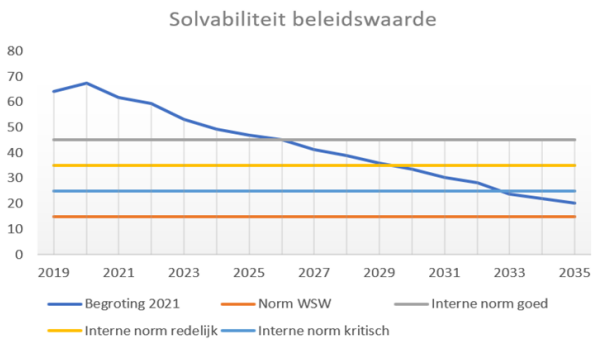
De Woningraat wil op lange termijn een solide en financieel gezonde organisatie zijn. Het investeringprogramma en activiteiten worden aan de hand van de meerjarenbegroting daarop afgestemd. Wij controleren dit aan de hand van het door het WSW en Aw opgestelde gezamenlijk beoordelingskader.

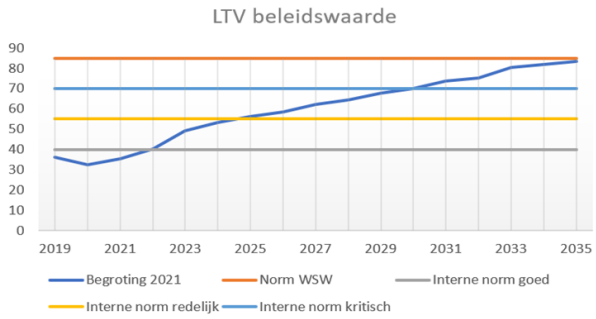
Voorafgaand aan het maken van de keuzes voor onze doelstellingen in deze koers zijn een aantal financiële scenario's gemaakt om de financiële haalbaarheid (bovenstaande elementen zoals rente en verhuurdersheffing zijn hier in meegenomen) te onderzoeken. De conclusie is dat in de ondernemingskoers de kengetallen ICR en LTV beleidswaarde vanaf 2039 bijna rond de grenswaarde van het beoordelingskader komen. De doelstellingen uit deze koers zijn financieel haalbaar.

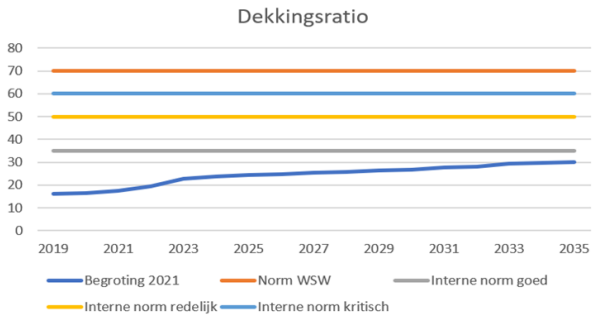
De visitatiecommissie stelde in het voorjaar van 2020 het mag wel wat ambitieuzer (het hekje mag wat verder naar de rand). Daar geven we gehoor aan. We zetten deze koers onze financiële middelen scherper in dan de afgelopen jaren het geval is geweest. Het garanderen van de financiële continuïteit blijft echter een belangrijke voorwaarde voor uitvoering van de werkzaamheden in de looptijd van de koers. Er zijn voldoende mogelijkheden om tussentijds in te grijpen en bij te sturen mocht door ontwikkelingen toch de grenswaarden bereikt worden.

Dit is het nieuwe beoordelingskader



# 12.Begrippenlijst

**Rode contouren**
In het ruimtelijk beleid maakt de provincie Utrecht gebruik van rode contouren als begrenzing van het stedelijk gebied.

**Statistisch woningtekort**
In het Primos-model worden 31 functionele woningmarktgebieden onderscheiden. Deze indeling is gebaseerd op een analyse van feitelijke verhuisstromen over de afgelopen jaren. Elk woningmarktgebied telt minimaal 100 duizend inwoners en bestaat uit een groep aaneengesloten gemeenten die onderling sterke migratierelaties onderhouden. De woningmarktgebieden kunnen aan de hand van het statistisch
woningtekort (in het startjaar 2018) in drie typen onderscheiden worden: de zeer gespannen gebieden met een tekort van ten minste 4%, de gespannen gebieden met een tekort tussen 2-4%, en de minder gespannen gebieden met een tekort van 2% of minder.

**Passend toewijzen**
Woningcorporaties moeten tenminste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen (met een huurprijs tot € 737,14) toewijzen aan hun doelgroepen.

- De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden € 39.055 (prijspeil 2020). De woningcorporatie moet jaarlijks ten minste 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen aan die groep toewijzen.
- Daarnaast mogen corporaties tot 2021 10% van de vrijkomende woningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tussen € 39.055 en € 43.574 (prijspeil 2020). Deze 10% kan echter ook worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder de € 39.055.

De overige, maximaal 10% van de vrijkomende woningen, mogen woningcorporaties vrij toewijzen. Zolang de woningcorporatie maar voldoet aan de eis 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan haar belangrijkste doelgroep (inkomens tot € 39.055), mag zij er ook voor kiezen om alle sociale huurwoningen aan de doelgroep (huishoudens met een inkomen onder de € 43.574) toe te wijzen. (www.rijksoverheid.nl)

**Aftoppingsgrenzen 2020**
De lage aftoppingsgrens voor een- en tweepersoonshuishoudens bedraagt € 619,01 per 2020. De hoge aftoppingsgrens voor drie- of meerpersoonshuishoudens is € 663,40 euro in 2020

**Inschrijfduur**
(het aantal jaren dat een woningzoekende ingeschreven heeft gestaan op het moment dat hij of zij een sociale huurwoning accepteert.

**Doorstromer**
Een doorstromer bewoont als hoofdhuurder een zelfstandige sociale huurwoning in de provincie Utrecht en laat die na verhuizing leeg achter. Een doorstromer die zich voor 1 januari 2007 heeft ingeschreven bij WoningNet heeft 40 procent van de woonduur als wachtijd, tenzij de inschrijfduur gunstiger uitvalt dan de 40 procent woonduur. Dan geldt de inschrijfduur als wachttijd.

**Starter**
Een starter is iemand die geen zelfstandige woonruimte achterlaat.

**Leefbaarometer**
De leefbaarometer geeft een inschatting van de leefbaarheid zoals bewoners deze ervaren (Bron:BZK). Het instrument meet de leefbaarheid op basis van kenmerken op allerlei gebieden, zoals criminaliteit en overlast, voorzieningen, woningvoorraad en bevolkingssamenstelling.