

In 2028 wonen onze huurders met een inkomen tot € 48.000 betaalbaar en passend. Woningzoekenden vinden sneller een woning. Dát is waar wij voor staan. Onze woningen zijn goed onderhouden, worden steeds duurzamer en staan in een prettige woonomgeving. Om dat te bereiken werken we actief samen met onze partners. Vanuit een persoonlijke benadering leveren we maatwerk. Onze doelen bereiken we mede door data voor ons te laten werken.





# Betaalbaar wonen

## Doel

In 2028 lukt het 85% van onze huurders in een huurwoning om hun huur op tijd te betalen.

2023: 80%  
2024: 81%  
2025: 82%  
2026: 83%  
2027: 84%

## Strategische keuzes

(1.1) Onze medewerkers leveren maatwerk t.b.v. betaalbaar wonen. Indien nodig draaien we aan de huur en aan andere knoppen om de woonlasten te beperken.

(1.2) Onze huurder weet ons te vinden voor 'betaalbare oplossingen' qua huur en energie.

(1.3) We richten ons huurbeleid in aan de hand van huishoud- en inkomenssituaties van onze huurders.

(1.4) Wij werken samen met partners aan nieuwe betaalbare oplossingen.

## Maatregelen

### Indicatoren

*Op 31-12-2023 ervaren onze medewerkers dat zij huurders kunnen helpen om betaalbaar te wonen.*

*Op 1-10-2023 hebben we een werkwijze geïmplementeerd waarmee huurdersvragen over betaalbare oplossingen gestructureerd worden bijgehouden.*

*In 2023 verhuren wij conform de volgende verdeling:*

- 8% tot kwaliteitsgrens
- 48% in segment 1<sup>e</sup> aftopping
- 18% in segment 2<sup>e</sup> aftopping
- 21% in segment max. huurgrens
- 5% in segment vrije sector

*In 2023 houden we een netwerkbijeenkomst over betaalbaarheid.*

### Acties

(1.1.a) Evalueer de pilot "betaalbaar wonen" op een vervolg.

(1.1.b) Benoem per functiegroep de maatwerkinstrumenten voor betaalbaar wonen.

(1.1.c) Geef medewerkers inzicht in de energielast en bijkomende kosten voor huurders.

(1.2.a) Communiceer actief via verschillende kanalen over "betaalbare oplossingen".

(1.2.b) Registreer huurdersvragen over betaalbaar wonen.

(1.3.a) Maak een nieuw huurbeleid in 2023.

(1.3.b) Matig de generieke huurverhoging en pas de wettelijk afgesproken huurverlaging toe voor de groep 120% sociaal minimum.

(1.3.c) Wijs passend toe.

(1.4.a) Organiseer in 2023 een netwerkbijeenkomst over betaalbaarheid met partners.

(1.4.b) Kom tot betaalbaarheidsacties met partners die zich hiervoor willen inzetten.



# Kans op wonen

## Doel

In 2028 vindt 70% van elke doelgroep binnen 2,9 jaar actief zoeken een woning.

2023: 3,9  
2024: 3,7  
2025: 3,4  
2026: 3,2  
2027: 3,0

## Strategische keuzes

(2.1) Wij breiden onze woningvoorraad uit.

(2.2) Wij zetten het toewijzingsstelsel effectiever in ten gunste van beschikbaarheid.

(2.3) Wij versterken de samenwerking met gemeenten en andere partners.

## Maatregelen

### Indicatoren

Op 31-12-2023 hebben we:

- 47 woningen overgeheveld vanuit de vrije sector
- 27 woningen uit koopgarant terug in de sociale huur gebracht
- 80 woningen verkocht (vrije verkoop)
- 201 woningen nieuw opgeleverd
- 48 woningen gesloopt

Op 31-12-2023 is de acceptatiegraad gestegen van 22% naar 24%.

Op 31-12-2023 hebben we met elke gemeente afspraken gemaakt ter bevordering van beschikbaarheid.

### Acties

(2.1.a) Hevel de helft van de gemuteerde woningen van de niet-DAEB tak over naar DAEB.

(2.1.b1) Ontwikkel meer woningen

(2.1.b2) Halveer het aantal te verkopen woningen.

(2.1.c) Verklein het aantal Product Markt Combinaties (PMC's) om efficiënter te werken. Benut waar mogelijk standaard producten.

(2.2.a) Onderzoek en verbeter toewijzingsmogelijkheden ten gunste van beschikbaar. Bijv. het doorstroombeleid.

(2.2.b) Onderzoek alternatieve contractvormen.

(2.2.c) Wijs anders toe door een gewijzigde aanpak.

(2.3.a) Maak afspraken met de gemeenten over gelijk speelveld, grondprijzen, 30% sociale huurwoningvoorraad, preferred partner-ship en/of versnellingslocaties.

(2.3.b) Maak voor elke gemeente kansencarten voor verdichting en houd deze up to date.









# Goede woning

## Doel

## Strategische keuzes

## Maatregelen

### Indicatoren

### Acties

**Tot en met 2028 brengen we 3.546 woningen naar de basiskwaliteit.**

*Omdat we nog geen nulmeting hebben brengen we jaarlijks een aantal woningen op het niveau van onze basiskwaliteit:*

2023: 512  
2024: 719  
2025: 580  
2026: 579  
2027: 579  
2028: 577

**Eind 2028 hebben we het volgende bereikt op weg naar een CO<sub>2</sub> neutrale woningvoorraad:**

**A: 2.677 woningen toekomstklaar geïsoleerd;**

**B: 2.522 woningen aardgasvrij;**

**C: 2.200 woningen voorzien van een hybride warmtepomp;**

**D: 13.093 woningen voorzien van een zonnepanelensysteem.**

2023: A: 1.553 | B: 1.501 | C: 400 | D: 4.595  
2024: A: 1.959 | B: 1.884 | C: 400 | D: 6.351  
2025: A: 2.247 | B: 2.092 | C: 400 | D: 8.063  
2026: A: 2.391 | B: 2.236 | C: 1.000 | D: 9.791  
2027: A: 2.535 | B: 2.380 | C: 1.600 | D: 11.410  
2028: A: 2.677 | B: 2.522 | C: 2.200 | D: 13.093

(4.1) We brengen de conditie van onze woningen (binnenkant) in beeld aan de hand van onze basiskwaliteit in het onderhoudsbeleid.

(4.2) We pakken de "slechtste woningen" aan.

(4.3) Wij verduurzamen woningen en verlagen energielasten d.m.v. isolatie, duurzame installaties en energie-opwekking.

(4.4) We organiseren het verduurzamen slim: in clusters en standaarden.

*Op 31-12-2023 hebben we een onderhoudsbeleid, met daaraan gekoppeld een geactualiseerde Basiskwaliteit. We hebben een systematiek bedacht en ingevoerd voor opnames, beoordeling en registratie.*

*In 2023 leveren we 512 woningen op die voldoen aan de Basiskwaliteit (binnenzijde).*

*Op 31-12-2023 hebben alle woningen met label E, F en G een strategie waarmee ze een beter label krijgen of bestemming sloop.*

*Op 31-12-2023 hebben we:*

- *Minimaal 222 woningen op niveau van de Isolatiestandaard opgeleverd*
- *159 woningen aardgasvrij opgeleverd*
- *400 woningen van een (hybride) warmtepomp voorzien*
- *1.000 woningen met zonnepanelen uitgerust*

*In 2023 hebben we warmtepompen en zonnepanelen grootschalig ingekocht.*

(4.1.a) Breng de verwachtingen van huurders t.a.v. basiskwaliteit in beeld.

(4.1.b) Breng de kwaliteit van onze woningen in beeld.

(4.1.c) Stel een nieuw onderhoudsbeleid op met een geactualiseerde basiskwaliteit.

(4.1.d) Bedenk een systematiek voor opnames, beoordeling en registratie.

(4.2.a) Voer extra onderhoud uit om de achterstand op interieur in te lopen.

(4.2.b) Voorzie de woningen met label E, F en G van een strategie (maatregel en uitvoeringsjaar) zodat ze uiterlijk in 2028 een beter energielabel hebben of een sloopbestemming.

(4.3.a) Isoleer woningen naar het niveau van de Isolatiestandaard.

(4.3.b) Plaats (hybride) warmtepompen.

(4.3.c) Leg de werking en de voor- en nadelen van een hybride warmtepomp goed uit aan de huurders.

(4.3.d) Leg zonnepanelen op grondgebonden- en meergezinswoningen.

(4.4.a) Maak afspraken (in KPI's) met strategische partners over de duurzaamheidsopgave.

(4.4.b) Plan en begroot meerjarig vooruit en koop op basis daarvan meerjarig in.



# Zorgeloos wonen

## Doel

**In 2028 is 24% van onze woningen rollatorgeschikt en 4,1% zorggeschikt. En wij hebben met elke gemeente en betrokken zorgpartijen afspraken over samenwerking, toewijzing en woningaanpassingen.**

2023: rollator: 22,5% | zorg: 2,6%  
 2024: rollator: 22,8% | zorg: 2,9%  
 2025: rollator: 23,1% | zorg: 3,2%  
 2026: rollator: 23,4% | zorg: 3,5%  
 2027: rollator: 23,7% | zorg: 3,8%

## Strategische keuzes

(5.1) Wij maken onze woningen geschikt om in te wonen met een zorgvraag.

(5.2) We maken afspraken met onze samenwerkingspartners op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

(5.3) We organiseren onszelf zodanig dat we huurders met een zorgvraag goed verder kunnen helpen om langer zelfstandig te wonen.

## Maatregelen Indicatoren

*Op 31-12-2023 zijn de kanskaart, doorontwikkeling beleid voor woningaanpassing en aanvullend beleid voor langer zelfstandig wonen gereed.*

*In 2023 ondertekenen we afspraken in twee gemeenten.*

*95% van de huurders in een woning met een woningaanpassing ervaart zich hiermee geholpen om langer zelfstandig te wonen.*

## Acties

(5.1.a) Stel per gemeente een kanskaart op om zorggeschikte woonlocaties en voorzieningen te vinden.

(5.1.b) Ontwikkel het beleid woningaanpassing door, met oog voor snelheid, flexibiliteit en maatwerk.

(5.1.c) Maak aanvullend beleid voor langer zelfstandig wonen in appartementen en geclusterde woonvormen.

(5.2.a) Maak met alle gemeenten nieuwe (prestatie)afspraken met daarin onder andere WMO, woningaanpassing en toewijzing.

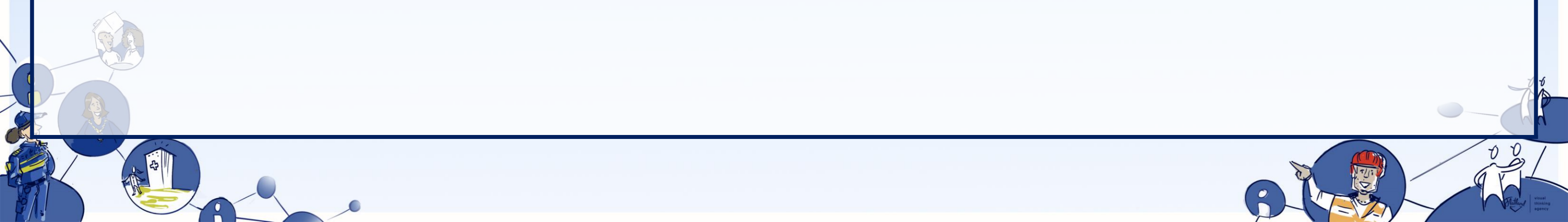
(5.2.b) Bied de gemeenten actief aan om mee te denken bij de woonzorgvisie die zij moeten maken voor 1 januari 2024.

(5.3.a) Optimaliseer de toewijzing t.b.v. wonen en zorg en onderzoek andere toewijzingsmogelijkheden.

(5.3.b) Houd een klantenpanel over het thema wonen en zorg.

(5.3.c) Beschrijf en inventariseer rollen die we in onze organisatie moeten invullen en welke kennis benodigd is.

(5.3.d) Zorg dat veel van onze te bouwen woningen rollator toeven doorgankelijk zijn.





# Persoonlijk

## Doel

## Strategische keuzes

## Maatregelen Indicatoren

## Acties

In 2028 voelt 87% van onze huurders zich door ons goed geholpen.

2023: 83,9%  
2024: 84,5%  
2025: 85,1%  
2026: 85,7%  
2027: 86,4%

(6.1) Wij zorgen dat de huurder op de hoogte is van de voortgang van de afhandeling van een vraag.

*Op 31-12-2024 kan de huurder de voortgang van zijn of haar vraag volgen.*

(6.1.a) Bouw in onze website een track-and-trace in.  
(6.1.b) Leer werken met track-and-trace en maak daarover met collega's en partners werkafspraken.

(6.2) Elke medewerker toont eigenaarschap en neemt verantwoordelijkheid voor de klantvraag.

*Op 31-12-2023 is bij 90% van de afgehandelde terugbelverzoeken in Iris klantvolgsysteem een inhoudelijke toelichting genoteerd bij de klantvraag (anders dan 'teruggebeld of gemaild').*

(6.2.a) We toetsen eigenaarschap en maatwerk m.b.v. een interviewronde onder medewerkers (knelpunten) en een klantpanel  
(6.2.b) Beschrijf voor- en mét de functiegroep de benodigde kaders en mandaten zodat zij ruimte hebben om maatwerk te kunnen leveren.  
(6.2.c) Laat medewerkers (jaarlijks) een training op klantgerichtheid volgen en maak het onderdeel van het inwerkprogramma.  
(6.2.d) Laat elke collega eenmaal meelopen met een vakkracht, KAC, wijkbeheerder of woonconsulent.  
(6.2.e) Zorg dat we eenvoudig kunnen zien wie binnen KleurrijkWonen wat doet.  
(6.2.f) Klanten in één keer door kunnen verbinden.

(6.3) Wij baseren onze diensten en beleidskeuzes op kennis over en van onze klanten.

*In 2023 hebben we vier besluiten genomen die zijn onderbouwd met klantdata.*

(6.3.a) Formuleer huurdersvragen om gericht data te verzamelen.  
(6.3.b) Creëer inzicht in onze klant door data, klantpanels en reizen.  
(6.3.c) Zorg dat we te allen tijde klantinformatie kunnen ontsluiten.

(6.4) Wij standaardiseren bereikbaarheid en producten om meer persoonlijke dienstverlening te bieden.

*Op 31-12-2023 ligt er een plan voor gerichte inzet van communicatiekanalen en we gebruiken dit bij de keuze voor een nieuwe websiteleverancier.*

(6.4.a) Kies een aantal communicatiekanalen en benut deze goed.  
(6.4.b) Richt deze communicatiekanalen zo in dat de huurder en woningzoekende zich persoonlijk geholpen voelt.





# Databedreven

Doel	Strategische keuzes	Maatregelen Indicatoren	Acties
<p>In 2028 werkt 75% van onze medewerkers databedreven zodat zij onderbouwd keuzes kunnen maken om processen en producten te verbeteren, administratieve inspanning te beperken, te innoveren en klantgericht te werken.</p> <p>2023: 50% 2024: 55% 2025: 60% 2026: 65% 2027: 70%</p>	<p>(7.1) We formuleren heldere kaders en keuzes om te kunnen werken en sturen met data.</p>	<p><i>Op 1 oktober 2023 liggen de datastrategie en applicatiearchitectuur waarop we verder bouwen vast.</i></p> <p><i>Op 31-12-2023 functioneert het sturingsdashboard op ondernemingsdoelen en indicatoren.</i></p>	<p>(7.1.a) Leg de datastrategie in samenwerking met betrokken afdelingen vast.</p> <p>(7.1.b) Leg de applicatiearchitectuur in samenwerking met betrokken afdelingen vast.</p> <p>(7.1.c) Ontsluit de ondernemingsdoelen en indicatoren in een gebruiksvriendelijk BI sturingsdashboard.</p>
	<p>(7.2) We werken aan lange termijn resultaten en enthousiasmeren collega's met korte termijn resultaten.</p>	<p><i>Ieder tertiaal presenteren we twee dataprojecten met een tastbaar resultaat.</i></p> <p><i>Op 31 december 2023 is een eerste meting op datakwaliteit uitgevoerd.</i></p>	<p>(7.2.a) Maak een plan van aanpak registratie vastgoeddata Goede Woning (Vastgoed Informatie Programma).</p> <p>(7.2.b) Stel resultaten van dataprojecten online beschikbaar en presenteer deze aan collega's.</p> <p>(7.2.c) Stel duidelijke processen en richtlijnen op m.b.t. datakwaliteit, validatie en veiligheid.</p>
	<p>(7.3) We willen collega's bewustmaken, inspireren en uitrusten met datavaardigheden zodat ze databedreven willen en kunnen werken.</p>	<p><i>Eind oktober 2023 heeft minimaal de helft van het aantal medewerkers vrijwillig deelgenomen aan een workshop of training over databedreven werken en een demo-uur bezocht.</i></p>	<p>(7.3.a) Maak datavaardigheden onderdeel van cultuurbeleving, werving en ontwikkeling (met oog voor de functie).</p> <p>(7.3.b) Werf ambassadeurs die collega's ondersteunen en enthousiasmeren.</p> <p>(7.3.c) Organiseer vrijwillige workshops voor digitale- en datavaardigheden.</p>

