



Voor iedereen een (t)huis Beleidsplan 2024-2028

goedgekeurd door de RvC d.d. 6 mei 2024



Inhoud

Inleiding.....	3
Context	4
Onze identiteit.....	7
Speerpunt 1 We zorgen voor voldoende geschikte woningen.....	9
Speerpunt 2 We verbeteren de duurzaamheid van onze woningen	12
Speerpunt 3 We zorgen voor voldoende betaalbare woningen	14
Speerpunt 4 We investeren in de kwaliteit van onze woningen en woonomgeving	16
Speerpunt 5 We blijven onze dienstverlening ontwikkelen	18
Hoe gaan we dat doen?.....	19

Inleiding

Dit beleidsplan voor de periode 2024-2028 is tot stand gekomen met medewerking van een aantal belangrijke stakeholders, waaronder onze huurders, medewerkers en Raad van Commissarissen. Samen met hen hebben we de koers bepaald die we de komende vijf jaar willen varen. De speerpunten uit dit beleidsplan zijn dan ook niet alleen belangrijk voor ons, maar ook voor onze stakeholders. We willen hen daarom hartelijk bedanken voor hun input.

Het beleidsplan 2020-2023 dient als uitgangspunt voor het beleidsplan 2024-2028. Daarnaast wordt rekening gehouden met de Woningwet, Nationale Woon- en Bouwagenda, Nationale Prestatieafspraken en de Nieuwe Volkshuisvestelijke Prioriteiten, evenals de Woonvisie van de gemeente Meerssen en de prestatieafspraken tussen gemeente Meerssen, Wonen Meerssen en Huurdersvereniging Meerssen.

Dit beleidsplan wijst de koers aan voor de komende jaren, maar biedt ook ruimte om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen. De wereld om ons heen staat niet stil, dus moeten we waar nodig kunnen bijsturen om onze kerntaak te kunnen blijven vervullen. Dit beleidsplan is dus een dynamisch document.

Dit beleidsplan is geen operationeel plan, dat precies aangeeft wat we moeten doen en hoe we dat moeten doen. Daarvoor beschikken we over diverse deelplannen waarin de speerpunten uit dit beleidsplan nader zijn uitgewerkt. In onze managementrapportages en jaarverslagen leggen we verantwoording af over onze vorderingen in de realisatie van onze doelstellingen.

Totstandkoming van het beleidsplan

Allereerst heeft het Management Team (MT) van Wonen Meerssen in een aantal overleggen de missie, visie en kernwaarden geëvalueerd. Hieruit is gebleken dat de visie en missie nog steeds actueel zijn. Vervolgens is aan de medewerkers gevraagd of zij zich nog steeds herkennen in de kernwaarden. In het beleidsplan 2020-2023 zijn vier speerpunten en twee randvoorwaarden geformuleerd. Ook deze zijn nog steeds actueel en voldoen bovendien aan de uitgangspunten van de Nationale Prestatieafspraken. Tenslotte is het MT met diverse stakeholders in gesprek gegaan over de speerpunten en de resultaten die we de komende jaren willen bereiken.

Betrekken van huurders

In een overleg met het bestuur van Huurdersvereniging Meerssen (HVM) is de agenda van de huurders opgehaald. Het bestuur van HVM is gevraagd naar hun verwachtingen en gewenste resultaten. Hierbij is nadrukkelijk aangegeven dat de doelstellingen uit het beleidsplan niet alleen de huidige, maar ook toekomstige huurders moeten dienen.

Betrekken van medewerkers

De speerpunten en randvoorwaarden zijn besproken met de medewerkers. In verschillende sessies per speerpunt is de medewerkers die het meest direct bij het betreffende speerpunt zijn betrokken om input gevraagd. De randvoorwaarde organisatie is besproken met de Ondernemingsraad en de randvoorwaarde financiën met de afdeling Financiën en enkele andere medewerkers

Het overleg met de stakeholders levert niet alleen input voor het beleidsplan, maar zorgt ook voor draagvlak bij de uitvoering ervan. De input van de verschillende stakeholders is gebruikt bij het opstellen van dit beleidsplan voor de periode 2024-2028. Nu het beleidsplan gereed is, moet per onderdeel worden uitgewerkt hoe we de gewenste resultaten willen realiseren.

Context

Algemene ontwikkelingen

De inkt van ons beleidsplan voor de periode 2020-2023 was nog maar nauwelijks droog toen op 27 februari 2020 de eerste besmetting met het coronavirus in Nederland werd geconstateerd. Vanwege de snelle verspreiding van het virus ging de volledige samenleving op slot. Hoewel de laatste coronamaatregelen op 23 maart 2022 zijn afgeschaft, werken medewerkers nog altijd meer en vaker thuis. De afgelopen jaren hebben organisaties veel positieve ervaringen opgedaan met thuiswerken, waardoor veel mensen deels thuis willen blijven werken. Het kabinet heeft werkgevers opgeroepen om met werknemers afspraken te maken om hybride werken blijvend te stimuleren.

De blijvende economische schade van de coronacrisis lijkt beperkt te zijn gebleken, maar helaas vielen op 24 februari 2022 Russische troepen Oekraïne binnen. Als gevolg van deze oorlog is een wereldwijde energiecrisis ontstaan met buitenproportionele stijgingen van gas- en elektriciteitsstarieven. Door de sterke stijging van de energieprijzen is de toch al hoge inflatie nog verder opgelopen. Dit leidt tot hogere kosten voor materialen, bouw en onderhoud. Daarnaast zijn ook de loonkosten en rentelasten flink toegenomen. Hierdoor worden de financiële mogelijkheden van corporaties behoorlijk beperkt, waardoor zij op lange termijn te weinig geld hebben om alle nodige plannen voor nieuwbouw, verduurzaming en leefbaarheid te kunnen financieren. Ook hebben we te kampen met een gebrek aan bouwmaterialen en arbeidskrachten. Hierdoor wordt het voor aannemers steeds moeilijker om (langlopende) projecten voor de afgesproken prijs te realiseren. In veel gevallen betekent dit dat er tussentijds nieuwe afspraken moeten worden gemaakt, waardoor projecten vertraging oplopen, er bezuinigd moet worden of projecten helemaal moeten worden afgeblazen.

De hogere kosten van energie en grondstoffen worden ook in consumentenproducten doorberekend, waardoor eerste levensbehoeften flink in prijs zijn toegenomen. Ook onze huurders merken dit in hun portemonnee, waardoor het risico ontstaat dat steeds meer huurders problemen krijgen om de huur te betalen.

Volgens de Woningwet is het de belangrijkste taak van woningcorporaties om te zorgen voor betaalbare woningen voor mensen met lage inkomens. Corporaties moeten echter ook steeds meer zogenaamde aandachtsgroepen huisvesten, doordat mensen zo veel mogelijk zelfstandig moeten kunnen wonen, ook als zij daarbij zorg of extra ondersteuning nodig hebben. Met aandachtsgroepen worden onder andere uitwonende studenten, dak- en thuislozen, mensen met een sociale of medische urgentie, statushouders, mensen met een zware zorgvraag die uitstromen uit een intramurale situatie, arbeidsmigranten, woonwagenbewoners en Oekraïense ontheemden bedoeld.

Zo is het aantal vergunninghouders dat Nederlandse gemeenten moeten huisvesten de afgelopen jaren toegenomen. Als vergunninghouders woonruimte hebben, kunnen zij eerder integreren en meedoen in onze samenleving. De snelste en meest gebruikelijke manier om dat te bereiken is door vergunninghouders te huisvesten in bestaande woningen. Vaak doen gemeenten hiervoor een beroep op sociale huurwoningen van woningcorporaties. In de huidige woningmarkt en met de huidige aantallen statushouders wordt dit echter steeds lastiger.

Een andere aandachtsgroep wordt gevormd door de toenemende groep ouderen. We hebben in Nederland te maken met dubbele vergrijzing en een toenemende zorgvraag. Door een gebrek aan verpleegplaatsen en zorgpersoneel loopt het aantal wachtende ouderen voor een

plek in het verpleeghuis op. Zonder maatregelen dreigt de ouderenzorg volledig vast te lopen en dient zich een waar zorginfarct aan.

Bovengenoemde aandachtsgroepen hebben vaak meer nodig dan alleen een betaalbare, passende woning, anders kunnen er problemen in wijken ontstaan. Denk aan toenemende conflicten tussen burens en polarisatie. Het bevorderen van de leefbaarheid en inclusiviteit is dus een kerntaak voor de komende jaren.

We zien dus dat door maatschappelijke en politieke ontwikkelingen de samenstelling van wijken en buurten verandert. Woningcorporaties hebben daardoor steeds meer te maken met kwetsbare huurders die meer begeleiding en ondersteuning nodig hebben. Aan de andere kant hebben niet-kwetsbare, vaak mondige, huurders steeds vaker het gevoel dat de dienstverlening van de corporatie onvoldoende aansluit bij hun individuele behoeften. Dit vraagt om flexibiliteit om individuele huurders goed van dienst te zijn en voor iedere huurder een werkbare oplossing te vinden, binnen de geldende wet- en regelgeving.

Niet alleen huurders veranderen, ook de maatschappij verandert. Deze wordt steeds meer geïndividualiseerd en gedigitaliseerd. Mensen moeten steeds meer zelf regelen, waarbij persoonlijke begeleiding wordt vervangen door websites en chatbots op basis van kunstmatige intelligentie. Hierdoor stijgen de kosten van automatisering, neemt de hoeveelheid data explosief toe en worden privacy en security steeds belangrijker. Dit betekent ook dat een effectieve inzet van technologie en data steeds belangrijk wordt voor het behalen van de organisatiedoelstellingen. We staan dus voor grote uitdagingen op het gebied van ICT.

Tenslotte komen door klimaatverandering extreme weersomstandigheden steeds vaker voor. Hevige regenbuien en lange periodes van hitte en droogte volgen elkaar op. Huurders doen steeds vaker melding van hitteklachten en wateroverlast door extreme buien. Ook dit is een uitdaging voor de komende jaren.

Ontwikkelingen in de volkshuisvesting

Aan het eind van de regeerperiode van Rutte II in 2017 was volgens voormalig Minister van Wonen Stef Blok de woningmarkt af. Echter was ook toen al duidelijk dat er veel mis was op de woningmarkt. De prijzen van koopwoningen stegen tot recordhoogte en sociale huurwoningen werden te koop aangeboden aan buitenlandse beleggers. Mede daardoor is het veel moeilijker geworden om een betaalbare woning te vinden. Jongeren blijven noodgedwongen langer bij hun ouders wonen. Ook het aantal daklozen is de afgelopen jaren fors gestegen. Onder jongeren tussen 18 en 22 jaar is de stijging zelfs meer dan 50 procent. Een van de belangrijkste oorzaken hiervan is het gebrek aan betaalbare woningen voor jongeren die uitstromen uit de Jeugdzorg.

Bovendien heeft het woonbeleid van de afgelopen jaren segregatie in de hand gewerkt, waardoor ruimtelijke concentraties van armoede en sociale achterstanden flink zijn toegenomen. Onder bewind van minister Blok zijn woningcorporaties flink beperkt in hun speelruimte. Zij moesten zich bijna uitsluitend toeleggen op het huisvesten van de laagste inkomens, ten koste van het huisvesten van middengroepen en het investeren in de leefbaarheid in de wijk. Daarnaast moesten zij hun woningen passend toewijzen, waardoor de goedkoopste woningen naar de laagste inkomens gaan en door de extramuralisering van de zorg moeten zorgbehoevenden steeds vaker zelfstandig blijven wonen. Het gevolg van dit alles is dat in de buurten met de goedkoopste huurwoningen zich meer en meer mensen huisvesten met een laag inkomen én met allerlei sociale en psychische problemen.

Het moge duidelijk zijn dat de problemen zich de afgelopen jaren hebben opgestapeld. Toch duurde het nog tot 2022 voordat het Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, dat in 2010 werd opgeheven vanuit de overtuiging dat de rijksoverheid zich niet te veel met zulke dingen moest bemoeien, in ere werd hersteld. Nu is de overtuiging dat wonen een grondrecht is, een kerntaak van de overheid.

Hugo de Jonge werd benoemd tot Minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening en in maart 2022 is de Nationale Woon- en Bouwagenda gepresenteerd. Deze stelt het Rijk in staat om de diverse bouw- en woonopgaven samen en in samenhang met andere belangen aan te pakken, te financieren en te monitoren. Zo wordt gebouwd aan een samenleving waarin het rechtvaardig en prettig wonen is. De Nationale Woon- en Bouwagenda kent drie kerndoelen:

1. Beschikbaarheid: voldoende woningen voor iedereen. De bouw van 900.000 woningen tot en met 2030, met als streven twee derde betaalbaar.
2. Betaalbaarheid: woonlasten sluiten beter aan bij het inkomen. Het aantal huishoudens dat te hoge woonlasten draagt ten opzichte van het inkomen neemt af.
3. Kwaliteit: voldoende woningen voor aandachtsgroepen en ouderen, perspectief voor kwetsbare wijken en duurzame huisvesting bereikbaar voor iedereen.

Met de zes onderliggende programma's van de Nationale Woon- en Bouwagenda wordt invulling gegeven aan het realiseren van de doelstellingen: Een thuis voor iedereen, Betaalbaar wonen, Leefbaarheid en veiligheid, Verduurzaming gebouwde omgeving en Wonen en zorg voor ouderen.

In de Nationale Prestatieafspraken die vervolgens zijn ondertekend, hebben Aedes, de Woonbond, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening afspraken gemaakt over de volkshuisvestelijke opgaven tot en met 2030. Op basis van de Nationale Prestatieafspraken hebben alle 12 provincies ten slotte provinciale woningbouwafspraken gemaakt. Hierin is per provincie vastgelegd hoeveel nieuwe woningen er tot en met 2030 moeten worden gebouwd. Voor Limburg zijn dit er minimaal 26.550. Maar ook de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad vraagt meer aandacht nu de energiecrisis de woonlasten fors doet stijgen. De bestuurlijke afspraken zijn in de daaropvolgende maanden vertaald naar lokale opgaven in regionale woondeals. In Limburg is de Woondeal op 9 maart 2023 getekend.

Het realiseren van de ambitieuze doelstellingen uit de Nationale Prestatieafspraken vraagt grote investeringen van woningcorporaties. Daarom is de verhuurderheffing per 1 januari 2023 afgeschaft. Woningcorporaties hebben daardoor meer investeringsruimte gekregen om te kunnen doen waarvoor ze zijn opgericht: meer betaalbare woningen bouwen, versnelde verduurzaming van de woningvoorraad en zorgen voor lagere woonlasten. Echter op lange termijn is dit niet voldoende om alle nodige plannen voor nieuwbouw, verduurzaming en leefbaarheid te kunnen financieren.

Op 7 juli 2023 is het kabinet-Rutte IV gevallen. Daarom hebben er op 22 november 2023 vervroegde Tweede Kamerverkiezingen plaatsgevonden. Deze verkiezingen hebben een politieke aardverschuiving teweeggebracht en de uitslag zal ongetwijfeld gevolgen hebben voor de volkshuisvesting. Wat deze gevolgen zijn en wat dit betekent voor ons beleid zullen we echter voorlopig moeten afwachten.

Onze identiteit

Onze missie (waar staan we voor?)

We bieden onze huurders een kwalitatief goed en betaalbaar (t)huis in een leefbare woonomgeving. Vooral diegenen die door hun inkomen of andere omstandigheden moeilijk voor eigen huisvesting kunnen zorgen.

Onze visie (wat willen we bereiken?)

In 2028 hebben wij voldoende geschikte woningen voor onze primaire doelgroep: huishoudens met een beperkt inkomen. Daarnaast kunnen ook huurders met een middeninkomen, huurders met een zorgvraag en spoedzoekers bij ons terecht. Het grootste deel van onze woningen is en blijft betaalbaar voor de laagste inkomensgroep, maar we voorzien ook in de behoefte aan meer betaalbare huisvesting voor middeninkomens. Onze woningen zijn kwalitatief goed, veilig en duurzaam en staan in gemengde wijken waar het veilig en leefbaar wonen is. We hebben geen woningen met een E-, F-, of G-label meer. Bij de huisvesting van kwetsbare bewoners werken we samen met de gemeente Meerssen en maatschappelijke partners in het sociale en veiligheidsdomein. Tenslotte zijn wij flexibel in onze dienstverlening, zodat we individuele huurders, binnen de geldende wet- en regelgeving, goed van dienst kunnen zijn en voor iedere huurder een werkbare oplossing kunnen vinden.

Onze kernwaarden

Onze kernwaarden zijn de belangrijkste waarden binnen onze organisatie. Het zijn eigenschappen of drijfveren die laten zien waar Wonen Meerssen voor staat.

Sociaal

We bieden onze huurders een thuis. We bieden hen betaalbare woningen in een schone, hele en veilige omgeving. We stellen de huurders centraal en faciliteren hun zelfredzaamheid op de woningmarkt. Hierbij hanteren we de menselijke maat: we zijn aanspreekbaar en herkenbaar en leveren maatwerk.

Trots

We zijn trots op onze medewerkers, onze organisatie en ons Meerssen. Dit stralen we uit naar iedereen die met ons in aanraking komt. We binden en boeien onze medewerkers om het beste uit zichzelf te halen. Zo kunnen we onze kerntaak ook in de toekomst blijven vervullen.

Ambitieuus

We zijn een resultaatgerichte organisatie met prestatie-gedreven medewerkers. We zoeken continu naar mogelijkheden om steeds slimmer te werk te gaan. Zo kunnen we ook in de toekomst onze missie en visie waarmaken.

Professioneel

We zijn een professioneel partner voor al onze stakeholders. We zijn een sociale en slagvaardige organisatie. Onze medewerkers zijn ons visitekaartje. Ze beschikken over de vereiste kennis en kunde om optimaal te presteren. Ze zijn betrouwbaar en handelen proactief, transparant, respectvol, ethisch verantwoord en stellen de klant centraal.

Solide

We zijn financieel gezond en willen dat ook blijven om de activiteiten van onze organisatie voor onze huurders te continueren. Dat maakt ons een betrouwbare en solide verhuurder en (her)ontwikkelaar die haar kerntaak ook in de toekomst kan blijven vervullen.

Onze koers (wat gaan we doen?)

Het evalueren en bijstellen van onze missie, visie en kernwaarden en het in kaart brengen van de belangrijkste sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen, heeft geleid tot een aantal speerpunten waarop we ons deze beleidsperiode gaan focussen. De speerpunten worden hieronder nader uitgewerkt. Aan elk speerpunt zijn acties gekoppeld die tot het gewenste resultaat moeten leiden. De vertaalslag van speerpunten naar concrete acties wordt gemaakt in diverse deelplannen.

Opgemerkt wordt dat er de komende beleidsperiode veel uitdagingen zijn en er veel moet gebeuren. We kunnen echter niet alles tegelijkertijd en zullen dus keuzes moeten maken en prioriteiten moeten stellen.

Speerpunt 1 We zorgen voor voldoende geschikte woningen

Om het huidige woningtekort aan te pakken, is het noodzakelijk om de komende jaren het bouwtempo flink te verhogen en veel meer woningen bij te bouwen. Hiervoor heeft de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening het Programma Woningbouw uitgebracht met als doel om 900.000 nieuwe woningen te bouwen tot 2030. Woningcorporaties zijn daarbij een belangrijke partner. Zij zullen tot 2030 de nieuwbouw van 250.000 sociale huurwoningen realiseren. Als uitgangspunt is opgenomen dat van alle nieuwbouw die gerealiseerd wordt in een regio, tweederde deel in het betaalbare segment gebouwd wordt. Daarnaast moet elke gemeente die op dit moment niet beschikt over een aandeel van 30 procent sociale huurwoningen in de bestaande voorraad zich inzetten om naar die 30 procent toe te groeien. Door de groei van de totale woningvoorraad nemen wachtlijsten af, wordt de bestaande voorraad vernieuwd en door de bouw van sociale en middenhuurwoningen worden gemengde wijken gerealiseerd.

Vanwege het landelijk woningtekort heeft de Rijksoverheid met iedere provincie in Nederland een Woondeal gesloten. In de Woondeal Limburg is afgesproken dat in Limburg minimaal 26.550 nieuwe woningen gebouwd worden met een ambitie voor 20.000 extra. Van die 26.550 woningen moeten er 12.000 woningen in de subregio Maastricht-Heuvelland worden gebouwd. Ook de gemeente Meerssen heeft een serieuze woningbouwopgave om het starten en doorstromen op de woningmarkt mogelijk te maken. In het bestuursakkoord 2022-2026 heeft het college van B&W van de gemeente Meerssen een woningbouwambitie van 150 tot 500 nieuwe woningen uitgesproken. Deze woningbouwambitie sluit aan bij de Woondeal Limburg en de Nationale Prestatieafspraken.

Wij hebben als grootste verhuurder in de gemeente Meerssen de ambitie om mede invulling te geven aan het realiseren van de nieuwbouwopgave in de gemeente Meerssen. Daarbij zetten wij in op het toevoegen van huurwoningen in zowel het sociale als het middensegment. Ook kijken nadrukkelijk naar het toevoegen van woningen voor bijzondere doelgroepen en starters. Hierbij kan gedacht worden aan tijdelijke en/of flexwoningen. Om te bepalen welke woningen waar moeten komen, zullen wij eerst onze portefeuillestrategie moeten actualiseren. Onze (woningbouw)ambities leggen we vast in de lokale prestatieafspraken die wij met de gemeente Meerssen en Huurdersvereniging Meerssen maken.

Kernvoorraad

Wij zorgen er deze beleidsperiode voor dat onze kernvoorraad voldoende blijft om onze doelgroep te bedienen. Daarnaast dragen wij naar vermogen bij aan het realiseren van de nieuwbouwopgave. Wij willen deze beleidsperiode fase 1 en 2 van het nieuwbouwproject 'Gasthuishof' in het centrum van Meerssen realiseren. Dit houdt in dat wij 52 niet-levensloopbestendige woningen gaan slopen. Hier bouwen wij zo'n 80 levensloopbestendige woningen voor terug. Per saldo betekent dit een toename van ongeveer 28 woningen. Het merendeel van deze woningen zal in het sociale huursegment vallen.

Middenhuur

Op dit moment is het ook voor veel middeninkomens moeilijk om een betaalbare woning te vinden. Hoewel de corporatiesector daar in eerste instantie niet voor bedoeld is, is in de Nationale Prestatieafspraken afgesproken dat corporaties tot en met 2030 50.000 middenhuurwoningen met een huurprijs van 880 euro tot 1.123 euro (prijsspeil 2024) gaan bouwen. Zo gaan wij in fase 1 van het nieuwbouwproject 'Gasthuishof' een deel middenhuurwoningen realiseren. Ook hebben we de intentie om in fase 2 van het project naast

een deel middenhuur- ook een deel koopwoningen te realiseren, afhankelijk van de dan geldende wet- en regelgeving en de financiële haalbaarheid. Daarbij zijn wij voornemens om een deel van deze woningen met voorrang toe te wijzen aan onze huurders uit de sociale huursector. Hierdoor wordt de doorstroming bevorderd. In het geval van koopwoningen wordt tevens het eigenwoningbezit gefaciliteerd.

Omdat het bouwen van nieuwe woningen gemiddeld lang duurt, moet ook worden gekeken naar hoe de bestaande voorraad beter benut kan worden. Om de middeninkomens zo goed mogelijk te bedienen binnen de bestaande woningvoorraad is daarom in de prestatieafspraken tussen gemeente Meerssen, Huurdersvereniging Meerssen en Wonen Meerssen afgesproken om het percentage woningen dat wij vrij mogen toewijzen te vergroten van 7,5 naar 15 procent.

Daarnaast gaan we deze beleidsperiode de mogelijkheden onderzoeken om te voorzien in de behoefte aan meer betaalbare huisvesting voor middeninkomens. Een van de mogelijkheden die we gaan onderzoeken is het toepassen van huurdifferentiatie. Dit betekent dat we bij mutatie bepalen of we een woning voor een lagere huurprijs aan onze primaire doelgroep gaan verhuren of dat we de woning tegen een iets hogere huurprijs aanbieden aan huishoudens zonder recht op huurtoeslag. In de praktijk betekent dit dat we vergelijkbare woningen gaan verhuren tegen verschillende huurprijzen. Zo maakt iedere doelgroep een reële kans op een huurwoning in de gemeente Meerssen. Bovendien draagt dit bij aan leefbare en gemengde wijken. Een andere mogelijkheid die we gaan onderzoeken is het overhevelen van een aantal van onze sociale huurwoningen naar het niet-DAEB segment. Het gaat om woningen die volgens het woningwaarderingstelsel (WWS) 135 tot en met 186 punten hebben.

Ten slotte willen we deze beleidsperiode ook de mogelijkheden onderzoeken om op kleine schaal sociale huurwoningen te verkopen. Dit betekent dat wij beperkt woningen aan de sociale huurvoorraad gaan onttrekken. Hiervoor hebben we verschillende redenen. Zo kunnen we ervoor kiezen om verspreid bezit en/of kwalitatief slechtere en minder duurzame woningen te verkopen. De inkomsten die we hiermee genereren, kunnen we vervolgens inzetten om de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningvoorraad te verbeteren. Daarnaast kunnen we verkoop inzetten voor het bevorderen van doorstroming, het stimuleren van het eigen woningbezit en om te werken aan een evenwichtige bevolking in een wijk. Uitgangspunt is dat wanneer we woningen verkopen uit onze sociale woningvoorraad, we tevens nieuwe woningen in het sociale segment toevoegen. Hiermee willen we het aandeel sociale woningen in de gemeente Meerssen minimaal gelijk houden en liefst laten toenemen, conform het streven uit de Nationale Prestatieafspraken om naar een woningvoorraad met 30 procent sociale huurwoningen toe te groeien in gemeenten waar dat nog niet het geval is.

Wonen en zorg

Per 1 januari 2024 zijn gemeenten verplicht om een woonzorgvisie te maken, waarin zij zichtbaar maken wat de behoefte is aan huisvesting en ondersteuning van aandachtsgroepen. Deze woonzorgvisie moet vóór 1 januari 2026 gereed zijn en vormt de basis voor afspraken tussen gemeenten, corporaties, huurdersorganisaties en zorginstellingen op het gebied van wonen, leefbaarheid, welzijn en zorg. Hierbij is specifieke aandacht nodig voor de ondersteuning van de woonbehoeften van ouderen. Door de vergrijzing zijn er over twintig jaar naar schatting namelijk 1,6 miljoen 80-plussers, dat is twee keer zoveel als op dit moment.

Wanneer de zorgvisie van de gemeente Meerssen gereed is, zullen wij op basis hiervan participeren in het maken van afspraken op het gebied van wonen, leefbaarheid, welzijn en zorg. Ondertussen zitten wij echter niet stil. Door gewijzigde wet- en regelgeving in de zorg

moeten ouderen en andere bewoners met een zorgvraag steeds langer zelfstandig blijven wonen. Onze woningen moeten dat mogelijk maken. Daarom maken we nieuwbouwwoningen zoveel mogelijk levensloopbestendig en maken we bestaande woningen waar mogelijk met kleine aanpassingen geschikt voor huurders met een zorgvraag. Ook maken we het mogelijk voor ouderen om geclusterd te wonen, in complexen met levensloopbestendige woningen met in de leefomgeving voldoende van voorzieningen. Samenwerking met een zorgpartij maakt het aanbod compleet. De appartementen in Beukeloord, de Wilgenhof en Ave Maria zijn hier een voorbeeld van.

Spoedzoekers

Wij verhuren in bijzondere situaties met voorrang woningen aan woningzoekenden die door een acute noodsituatie die buiten hun schuld is ontstaan op korte termijn een (andere) woning nodig hebben. We onderscheiden sociale urgentie, medische urgentie en urgentie wegens echtscheiding of relatiebreuk. Wij streven ernaar om urgente woningzoekenden binnen 12 maanden een passende woning te bieden.

Een bijzondere groep spoedzoekers wordt gevormd door de zogenaamde statushouders. Asielzoekers worden statushouders zodra ze een verblijfsvergunning krijgen. Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) koppelt deze statushouders aan gemeenten, die hen passende woonruimte moeten aanbieden. De taakstelling voor het huisvesten van statushouders in de gemeente Meerssen is de afgelopen jaren nagenoeg volledig ingevuld door Wonen Meerssen. Ook deze beleidsperiode zullen wij binnen onze mogelijkheden meewerken aan het huisvesten van statushouders, rekening houdend met reeds in een complex, straat of buurt gehuisveste statushouders om gemêleerde buurten en wijken te bewerkstelligen en segregatie te voorkomen.

Tenslotte zijn wij bereid om mee te werken aan de realisatie van een locatie voor de huisvesting van spoedzoekers in flexwoningen. De gemeente Meerssen is hier reeds mee bezig als onderdeel van een regionale projectgroep die zich inspant om de woningbouwopgave aan te pakken door de realisatie van flexwoningen.

We zijn succesvol als:

- we fase 1 en 2 van het nieuwbouwproject 'Gasthuishof', bestaande uit circa 80 levensloopbestendige appartementen, kunnen realiseren, zodat onze kernvoorraad voldoende is en blijft om onze primaire doelgroep te bedienen, we voldoende geschikte woningen hebben om de toenemende groep ouderen en andere bewoners met een zorgvraag te huisvesten en we de doorstroming kunnen stimuleren.
- we voor 1 januari 2025 onze portefeuillestrategie hebben bijgesteld, waarbij we de mogelijkheden hebben onderzocht van huurdifferentiatie en het overhevelen van woningen naar het niet-DAEB segment om te voorzien in de behoefte aan meer betaalbare huisvesting voor middeninkomens, zodat we deze afhankelijk van de uitkomsten vanaf 2025 kunnen gaan implementeren
- We voor 1 januari 2025 de mogelijkheden om sociale huurwoningen te verkopen hebben onderzocht en afhankelijk van de uitkomsten een verkoopvijver hebben samengesteld.
- we met de gemeente Meerssen, huurdersorganisaties en zorginstellingen afspraken hebben gemaakt op het gebied van wonen, welzijn en zorg op basis van de zorgvisie van de gemeente en deze ook gezamenlijk kunnen uitvoeren.
- we urgente woningzoekenden binnen 12 maanden een passende woning kunnen bieden.

Speerpunt 2 We verbeteren de duurzaamheid van onze woningen

In het Klimaatakkoord is afgesproken dat tot en met 2030 1,5 miljoen bestaande woningen verduurzaamd worden. Woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor hun deel hiervan. Dit betekent dat er tot 2030 een grote opgave ligt die financieel en qua uitvoering veel van ons vraagt. Daarom hebben we een duurzaamheidsbeleid opgesteld, waarin is vastgelegd dat ons bezit in 2030 gemiddeld label A moet hebben en hoeveel labelstappen we daarvoor moeten maken. Het uiteindelijke doel is een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050. Met onderstaande doelstellingen werken we hier op verantwoorde wijze naar toe:

- Bij verduurzamings- en renovatieprojecten moeten woningen minimaal naar label A.
- Vanaf 2028 willen we geen woningen met een E-, F- of G-label meer hebben.
- Alle nieuwbouwwoningen moeten voldoen aan de eisen voor Bijna Energie Neutrale Gebouwen (BENG).

We bouwen volgens de technische eisen op het gebied van duurzaamheid en gaan niet voor minder. Waar meer mogelijk is, nemen we dat in overweging. Ook maken we onze huurders bewust van de mogelijkheden die ze zelf hebben om energie te besparen en zo hun woonlasten te beheersen.

Bij verduurzamings- en renovatieprojecten gaan wij een duurzame samenwerking met onze ketenpartners aan. Door de beperkte capaciteit in de bouw wordt dit steeds belangrijker om het gewenste aantal te verduurzamen woningen ook daadwerkelijk binnen de gewenste termijn te kunnen realiseren. In de Nationale Prestatieafspraken is afgesproken dat isolatiemaatregelen die corporaties nemen voor huurders gratis zijn. Deze afspraak leidt tot een verlaging van de woonlasten voor huurders, wat verduurzaming voor hen aantrekkelijker maakt en op die manier bijdraagt aan de gewenste versnelling.

Isoleren van woningen

De ambitie van het kabinet is dat er in 2030 in totaal 1 miljoen huurwoningen 'toekomstklaar geïsoleerd' zijn. Woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor hun deel hiervan. Dit zijn 675.000 woningen. Deze woningen moeten voldoen aan een norm voor de isolatie, zodat de benodigde energie voor verwarming afneemt: de zogenoemde Standaard. Deze Standaard stelt de maximale netto warmtevraag vast voor verschillende woningen. De Standaard is bedoeld om de CO₂-uitstoot te beperken en om huurders te beschermen tegen hoge energielasten. In het Klimaatakkoord zijn afspraken gemaakt over deze Standaard. In 2050 moeten alle woningen, bestemd voor verhuur, hieraan voldoen. Daarom willen wij uiterlijk in 2028 inzicht hebben in welke woningen voldoen aan de Standaard en daarmee klaar zijn voor een volgende stap naar een duurzame warmtevoorziening op lage temperatuur.

Geen woningen met een E-F- of G-label

In de afspraken tussen de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Aedes over de verlaging van de verhuurderheffing per 1 januari 2022 is reeds afgesproken dat de corporatiesector uiterlijk in 2028 alle woningen met een E-, F- of G-label uit de sector heeft laten verdwijnen, met uitzondering van gemeentelijke, provinciale en Rijksmonumenten en voor sloop aangemerkte woningen, en onder voorbehoud van instemming van 70 procent van de huurders en instemming van de eventuele VvE. Dit sluit naadloos aan op de doelstelling uit ons eigen duurzaamheidsbeleid.

Aardgasvrij maken van woningen

Corporaties staan voor de opgave om uiterlijk in 2030 450.000 bestaande woningen aardgasvrij te maken. Hierbij zijn gemeenten in eerste instantie aan zet om draagvlak voor aardgasvrije wijken te creëren bij alle inwoners. Om deze doelstelling te kunnen realiseren, is het voor ons noodzakelijk om zo snel mogelijk zekerheid te hebben vanuit de gemeente Meerssen over de uitvoering van de transitievisie Warmte en de daarbij behorende uitvoeringsplannen. Deze bepalen immers mede welke keuzes tot 2030 verstandig zijn op het gebied van aardgasvrij maken van bestaande woningen. Zodra die duidelijkheid er is, zullen wij de mogelijkheden onderzoeken om bestaande woningen aardgasvrij te maken.

Daarnaast bereidt het kabinet een verplichting voor om vanaf 2026 een hybride warmtepomp of een ander duurzaam alternatief te plaatsen op het moment dat de cv-ketel moet worden vervangen. Uitzonderingen hierop zijn bijvoorbeeld appartementen en woningen die als gevolg van de transitievisie binnen tien jaar na vervanging van de cv-ketel op een warmtenet aangesloten moeten worden. Wij bereiden ons hierop voor, zodat we in 2026 klaar zijn om een hybride warmtepomp of een ander duurzaam alternatief te plaatsen op het moment dat de cv-ketel moet worden vervangen.

We zijn succesvol als:

- we deze beleidsperiode ongeveer 1000 labelstappen kunnen maken om de gemiddelde energiestatus van ons bezit in 2030 naar gemiddeld label A te brengen.
- we uiterlijk in 2028 inzicht hebben in welke woningen voldoen aan de Standaard / 'toekomstklaar geïsoleerd' zijn.
- we in 2028 geen woningen meer hebben met een E-, F- of G-label.
- we deze beleidsperiode zekerheid hebben vanuit de gemeente Meerssen over de uitvoering van de transitievisie Warmte en de daarbij behorende uitvoeringsplannen.
- we in 2026 klaar zijn om een hybride warmtepomp of een ander duurzaam alternatief te plaatsen op het moment dat de cv-ketel moet worden vervangen bij grondgebonden woningen.

Speerpunt 3 We zorgen voor voldoende betaalbare woningen

Met de hoge inflatie van dit moment en de toenemende groep mensen die met een betaalrisico te kampen heeft, is en blijft betaalbaarheid een urgent thema. Betaalbaarheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de minister voor Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening en verhuurders. Het Rijk is verantwoordelijk voor de inkomensondersteuning en corporaties zijn ervoor verantwoordelijk om betaalbare woningen aan te bieden.

In afwijking van het inflatievolgende huurbeleid van afgelopen jaren mag de huursom van corporaties in de jaren 2023, 2024 en 2025 een maximale stijging hebben gelijk aan de CAO-loonontwikkeling van het voorgaande jaar minus 0,5 procent. Door de koppeling met de loonontwikkeling wordt geborgd dat het inkomen van huurders in principe elk jaar harder stijgt dan de huur. Dit geldt niet alleen voor huurders met inkomen uit werk, maar ook voor huurders met een uitkering. De huurquote, het deel van het inkomen dat huurders aan huur besteden, zal hierdoor tot en met 2025 automatisch verbeteren.

Om de betaalbaarheid van onze woningen te garanderen, hebben wij de streefhuur van onze sociale huurwoningen vastgesteld op 70 procent van de maximaal toegestane huurprijs. Voor bepaald vastgoed zijn hogere investeringen nodig, daarom hebben we daarvoor hogere streefhuren vastgesteld. Zo geldt voor seniorenwoningen in een beschermde omgeving en woningen met een energielabel B of beter een streefhuur van 85% van de maximaal toegestane huurprijs. Voor nul-op-de-meter- of passiefwoningen en niet-DAEB-woningen geldt een streefhuur van 100% van de markthuur. Voor deze woningen geldt dat de maximaal toegestane huurprijs al hoger is, omdat ze meer WWS-punten hebben. Het is in de praktijk dus niet altijd haalbaar om de woningen tegen de gewenste streefhuur te verhuren. Daarom gaan wij deze beleidsperiode op zoek naar een realistische streefhuur voor onze woningvoorraad. Dit kan één streefhuurpercentage voor alle woningen zijn, maar verschillende streefhuurpercentages voor verschillende type woningen behoort ook tot de mogelijkheden. Zoals reeds benoemd onder speerpunt 1 gaan we tevens de mogelijkheden van huurdifferentiatie onderzoeken. Dit kan betekenen dat we vergelijkbare woningen gaan verhuren tegen verschillende huurprijzen en dus in bepaalde gevallen van het door ons bepaalde streefhuurpercentage zullen afwijken.

Lagere huren voor lagere inkomens

In het programma Betaalbaar wonen heeft de minister voor VRO het doel gesteld om de betaalbaarheid van de huur voor met name huurders met een laag inkomen te willen verbeteren. Daarom hebben in 2023 huurders van corporaties in gereguleerde woningen met én een inkomen op of onder 120% sociaal minimum én een huur hoger dan € 575,03 een wettelijk verplichte eenmalige huurverlaging tot dat bedrag gekregen. Ook is afgesproken dat het aantal woningen met een huurprijs tot 575,03 euro (prijspeil 2023) in de totale corporatievoorraad tot en met 2025 niet afneemt. Voor Wonen Meerssen geldt dat bijna driekwart van de woningen betaalbaar is voor de laagste inkomensgroep en dat willen we, in ieder geval tot en met 2025, zo houden.

Betaalbaarheid voor middeninkomens

Voor huurders die geen recht hebben op huurtoeslag, maar die wel deel uitmaken van onze primaire doelgroep, hebben we een beperkt aantal (sociale) huurwoningen met een huurprijs boven de tweede aftoppingsgrens. Zoals reeds benoemd onder speerpunt 1 gaan we tevens de mogelijkheden onderzoeken en waar mogelijk toepassen om te voorzien in de behoefte aan meer betaalbare huisvesting voor middeninkomens. Bijvoorbeeld door middel van huurdifferentiatie of het overhevelen van woningen naar het niet-DAEB segment.

Actief incassobeleid

Om te voorkomen dat huurders die met een betaalrisico te kampen hebben verder in de problemen komen, voeren wij een actief incassobeleid, gericht op het vroegtijdig signaleren en zoveel mogelijk beperken van huurachterstanden en het voorkomen van uitzettingen. Hierbij werken wij intensief samen met de gemeente Meerssen. Dit houdt in dat wij een huurachterstand melden bij de gemeente op het moment dat onze eigen inspanningen betalingsachterstand niet oplossen. Het gaat dan om inspanningen zoals persoonlijk contact zoeken met onze huurders en hen een betalingsregeling aanbieden. Op deze manier kan de gemeente mensen met schulden sneller te helpen door in actie te komen voordat financiële problemen te groot zijn geworden. Mensen met problematische schulden blijken in de praktijk namelijk lang te wachten voordat ze zelf hulp inschakelen. Met dit beleid streven wij ernaar dat de totale huurachterstand van alle huurders samen niet meer dan één procent van de jaarhuur bedraagt.

We zijn succesvol als:

- we voldoende betaalbare huurwoningen hebben voor de laagste inkomensgroep.
- we vóór 1 januari 2025 het onderzoek naar het aanpassen van de streefhuren hebben afgerond en afhankelijk van de uitkomsten één of meerdere realistische streefhuren hebben bepaald.
- de huurachterstand van alle huurders samen niet meer dan 1 procent van de jaarhuur bedraagt.

Speerpunt 4 We investeren in de kwaliteit van onze woningen en woonomgeving

Het woongenot dat bewoners beleven is afhankelijk van zowel de kwaliteit van de woning als de kwaliteit van de leefomgeving. Dit vraagt om extra aandacht en investeringen in woningen, de leefomgeving, het welzijn van huurders en de sociale samenhang om de negatieve trend van de afgelopen jaren in betreffende kwetsbare gebieden om te keren naar een positieve.

Kwaliteit van de woning

Huurders zijn gebaat bij een kwalitatief goede woning. Daarom zorgen we dat het onderhoud van onze woningen op orde is. In de vorige beleidsperiode hebben we de technische staat van de hoofdconstructie van onze woningen in beeld gebracht met behulp van een conditiemeting overeenkomstig NEN 2767. Ook hebben we een plan van aanpak gemaakt en uitgevoerd om ons bezit naar een gemiddelde score van 3 of beter te brengen. Deze beleidsperiode actualiseren we de conditiemeting volgens NEN2767. Het is zaak om de gemiddelde conditiescore van 3 te behouden of verbeteren.

Onze woningen moeten technisch in orde zijn, maar ook de gezondheid en veiligheid van onze woningen moet gewaarborgd zijn. Dit betekent dat onze woningen een gezond binnenklimaat hebben en brandveilig zijn. In de Nationale Prestatieafspraken is een gezond binnenklimaat omschreven als zoveel mogelijk vrij van vocht en schimmel, loden leidingen en asbest.

Kwaliteit van de woonomgeving

Naast de kwaliteit van de woning is het woongenot dat bewoners beleven ook afhankelijk van de leefomgeving. Als corporaties spelen wij een belangrijk rol bij het realiseren van meer kwalitatief goede, veilige en duurzame woningen in een gemengde wijk waar het veilig en leefbaar wonen is. Daarom investeren wij als sociale verhuurder en eigenaar van grote delen van straten en buurten in een prettige en leefbare woonomgeving. Samen met onze huurders en netwerkpartners zorgen we dat onze buurten schoon, heel en veilig zijn en blijven.

In hoeverre we erin slagen onze wijken leefbaar te houden, is af te lezen uit de zogenaamde Leefbaarometer. De Leefbaarometer geeft op basis van 100 objectieve indicatoren een inschatting van de leefbaarheidssituatie en -ontwikkeling in alle bewoonde straten, buurten en wijken van Nederland. Leefbaarheid wordt hierbij gedefinieerd als de mate waarin de leefomgeving aansluit bij de voorwaarden en behoeften die de mens er aan stelt.

Een thuis voor iedereen

Het aantal bewoners uit aandachtsgroepen dat corporaties moeten huisvesten, zoals dak- en thuislozen, mensen die uitstromen uit een intramurale (zorg)instelling of detentie, statushouders en mensen met sociale of medische urgentie, neemt toe. Wanneer er een te hoge concentratie is van huishoudens in een kwetsbare positie kan dit de leefbaarheid in wijken en buurten negatief beïnvloeden. Deze kwetsbare bewoners zijn veelal aangewezen op woningen binnen het lagere prijssegment. Hierdoor worden sommige buurten, straten of complexen onevenredig zwaar belast. We willen, binnen onze mogelijkheden, zorgen voor een evenwichtige verdeling van de aandachtsgroepen over ons bezit, zodat er minder concentratie ontstaat en het risico op een opeenstapeling van problemen wordt verkleind.

Integrale aanpak

Het verbeteren van de leefbaarheid vraagt om een integrale aanpak. We werken op dit gebied dan ook samen met maatschappelijke partners in het sociale- en veiligheidsdomein en de

gemeente Meerssen. Het huisvesten van aandachtsgroepen is immers een gezamenlijke opgave van zorg- en welzijnsinstanties, gemeentes en woningcorporaties. Bovendien vraagt de begeleiding van specifieke doelgroepen om specifieke deskundigheid. Deze deskundigheid hebben we niet zelf in huis. Daarvoor rekenen we op de inzet van onze zorg- en andere maatschappelijke partners. De woonzorgvisie die vanaf 1 januari 2026 gereed moet zijn is daarbij een belangrijk middel om te komen tot verdere verbinding met de gemeente, maatschappelijke organisaties en zorgorganisaties.

Stimuleren sociale samenhang

We stimuleren de sociale samenhang en ontmoeting tussen bewoners in onze buurten door ruimtes beschikbaar te stellen voor ontmoeting, verbinding en versterking van de buurt. Voorbeelden daarvan zijn De Ketel in Meerssen en Ut Zaelke in Bunde: plekken waar bewoners elkaar helpen, waar eenzaamheid wordt bestreden en waar mensen met elkaar in gesprek gaan over wat er speelt in de buurt.

We zijn succesvol als:

- we in 2028 de gemiddelde conditiescore van 3 van onze woningen hebben kunnen behouden of verbeteren.
- de leefbaarheidssituatie in Meerssen volgens de Leefbaarometer goed blijft.
- de problematiek die kan optreden rondom aandachtsgroepen beheersbaar is en blijft.
- we met de gemeente Meerssen, huurdersorganisaties en zorginstellingen afspraken hebben gemaakt op het gebied van leefbaarheid op basis van de zorgvisie van de gemeente en deze ook gezamenlijk kunnen uitvoeren.
- de ontmoetingsruimtes die we in onze buurten beschikbaar stellen gebruikt worden.

Speerpunt 5 We blijven onze dienstverlening ontwikkelen

Door maatschappelijke en politieke ontwikkelingen verandert de samenstelling van wijken en buurten en hebben wij als woningcorporatie steeds meer te maken met kwetsbare huurders die meer begeleiding en ondersteuning nodig hebben. Aan de andere kant hebben niet-kwetsbare, vaak mondige, huurders steeds vaker het gevoel dat de dienstverlening van de corporatie onvoldoende aansluit bij hun individuele behoeften. Dit vraagt om flexibiliteit, zodat we individuele huurders goed van dienst kunnen zijn en voor iedere huurder een werkbare oplossing kunnen vinden, binnen de geldende wet- en regelgeving. Daarbij streven wij altijd naar een kwalitatief goede dienstverlening.

In de dienstverlening naar onze huurders werken we samen met diverse externe aannemers. Ketensamenwerking kan immers leiden tot betere resultaten, lagere kosten en meer tevreden klanten. Daarvoor moeten echter niet alleen onze eigen prestaties goed zijn, maar de prestaties van alle schakels binnen de keten. De medewerkers van onze aannemers zijn, net zo goed als onze eigen medewerkers, ons visitekaartje. Zij komen immers bij onze huurders thuis. Daarom is in de samenwerking met externe aannemers de kwaliteit van de dienstverlening een continu aandachtspunt. Hierbij is het van groot belang dat de verwachtingen over en weer helder zijn.

We blijven onze dienstverlening ontwikkelen

Om onze huurders tevreden te houden, is het van belang dat we onze dienstverlening steeds blijven ontwikkelen. Hoe goed we daarin slagen, meten we af aan de waardering die onze huurders voor onze dienstverlening hebben. Een hoge waardering is geen doel op zich, maar wel een goede indicatie of onze inspanningen het gewenste resultaat opleveren. We laten de kwaliteit van onze dienstverlening onderzoeken door KWH, het kwaliteitscentrum voor woningcorporaties. Hiertoe laat KWH onze huurders vragenlijsten invullen. Door de antwoorden van onze huurders weten we waar ze tevreden over zijn, wat ze belangrijk vinden en wat er beter kan. Zo kunnen we onze dienstverlening steeds aanpassen en verbeteren.

We breiden onze digitale dienstverlening uit

We willen het onze huurders zo gemakkelijk mogelijk maken om contact met ons op te nemen. Daarom willen we de komende beleidsperiode inzetten op een verdere uitbreiding van onze digitale dienstverlening. Tegelijkertijd willen we ook bereikbaar blijven voor huurders die moeite hebben met de digitalisering.

We blijven persoonlijk bereikbaar

Mensen ervaren soms drempels om contact op te nemen met instanties zoals woningcorporaties. Moeite met digitalisering mag echter geen belemmering vormen om contact met ons op te nemen. Daarnaast is het zeer persoonlijk wat iemand onder een goede dienstverlening verstaat. Voor de ene huurder staat een goede digitale dienstverlening voorop, terwijl een ander persoonlijk contact juist belangrijk vindt. Daarom zijn wij niet alleen digitaal, maar ook persoonlijk bereikbaar. Onze medewerkers zijn bereikbaar via hun directe telefoonnummer of e-mailadres. Ook is het mogelijk om een afspraak te maken aan onze balie en als de situatie daarom vraagt gaan wij naar onze huurders toe.

We zijn succesvol als:

- we het KWH-Huurlabel kunnen continueren.
- huurders gebruik maken van onze digitale dienstverlening.
- we huurders die moeite hebben met de digitalisering ook kunnen blijven bedienen.

Hoe gaan we dat doen?

In hoeverre we de doelstellingen uit dit beleidsplan kunnen realiseren, is onder andere afhankelijk van onze financiële positie. Om onze ambities waar te maken, is immers geld nodig. Daarnaast zijn we voor het realiseren van onze organisatiedoelstellingen afhankelijk van onze organisatie en in het bijzonder onze medewerkers en die van onze ketenpartners.

Onze financiën

We willen onze huurders een kwalitatief goed en betaalbaar (t)huis in een leefbare woonomgeving bieden. Daarom willen we deze beleidsperiode flink investeren in nieuwbouw, renovatie en verduurzaming. Daarvoor zijn de komende jaren grote uitgaven nodig. Onze financiële positie biedt echter voldoende ruimte om de doelstellingen voor de komende jaren op te pakken. Maar we willen ook op de lange termijn financieel gezond blijven en waarborgen dat ook toekomstige generaties betaalbaar kunnen wonen.

Daarom hebben we onze financiën voor de komende jaren doorgerekend, rekening houdend met de ambities uit dit Beleidsplan. Uitgangspunt is om gedurende de looptijd van dit Beleidsplan te blijven voldoen aan onze eigen financiële ratio's. Deze zijn strenger dan de wettelijke financiële kaders die onze toezichthouders, de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW), hanteren. Wij leven in (financieel) onzekere tijden en hebben te maken met een opeenstapeling van uitdagingen: niet alleen hebben we te kampen met een gebrek aan bouwmaterialen en arbeidskrachten, ook de kosten voor materialen, bouw en onderhoud, de loonkosten en de rentelasten zijn flink toegenomen. Dit heeft impact op onze financiën. Daarom monitoren we onze financiële positie continu en stellen onze ambities waar nodig bij om aan de financiële ratio's te blijven voldoen. Hierbij zijn vier ratio's belangrijk:

- **Interest Coverage Ratio (ICR)**
De ICR geeft inzicht in de liquiditeit en geeft aan in welke mate de rentelasten worden gedekt vanuit het resultaat op operationele activiteiten. De ICR stelt met andere woorden vast hoe vaak uit het geld dat binnenkomt op de bankrekening de aan de bank verschuldigde rente kan worden betaald.
- **Loan-to-Value (LTV)**
De LTV meet in hoeverre de lange termijn verdien capaciteit van het vastgoed in exploitatie in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. Met andere woorden: de LTV maakt inzichtelijk hoeveel geld er is geleend ten opzichte van de totale waarde van het vastgoed.
- **Solvabiliteit:**
De solvabiliteit is de verhouding tussen het vreemd vermogen en het eigen vermogen van een corporatie. De solvabiliteit laat zien in hoeverre je als corporatie afhankelijk bent van externe schuldeisers.
- **Dekkingsratio**
De dekkingsratio is de verhouding tussen de leningen van de corporatie en de marktwaarde van de woningen. De dekkingsratio beoordeelt dus of de (markt)waarde van het onderpand van de corporatie voldoende is om de schuldpositie af te lossen.

We hebben grote ambities. Hier horen aanzienlijke investeringen bij. Daarbij is het noodzakelijk dat we blijven voldoen aan onze eigen financiële kaders en die van onze toezichthouders. Ook letten we op onze bedrijfslasten. Dat doen we door efficiënt en kostenbewust te werken, bijvoorbeeld door samenwerking, slim inkopen, slim ontwikkelen en slim aanbesteden.

Onze organisatie

Wonen Meerssen is een lerende organisatie. We gaan ervan uit dat ons werk altijd beter kan en zoeken continu naar mogelijkheden om onze processen te optimaliseren en steeds slimmer te werk te gaan. Waar nodig werken we samen met externe partners of huren we expertise in die we zelf niet in huis hebben. Zo kunnen we ook in de toekomst onze missie en visie waarmaken.

Onze data zijn juist, volledig en tijdig en onze processen zijn duidelijk beschreven. Hierdoor weten onze medewerkers wat er van hen verwacht wordt. Verder geven we onze medewerkers, afhankelijk van de aard van hun werkzaamheden, een grote mate van autonomie bij de uitvoering van hun taken. Zij kunnen altijd op ons kantoor en mogen deels thuiswerken. Wij zorgen daarbij voor de juiste faciliteiten. Dit vergroot het verantwoordelijkheidsgevoel, de productiviteit en het werkplezier van onze medewerkers.

Gezien de zeer concurrerende arbeidsmarkt met een tekort aan gekwalificeerd personeel is het juist in deze tijd belangrijk om goede medewerkers te behouden en te voorkomen dat mensen vertrekken of uitvallen. Wij willen dat onze medewerkers duurzaam inzetbaar zijn. Dit betekent dat zij niet alleen de juiste kennis en vaardigheden moeten bezitten om hun huidige werkzaamheden uit te voeren, maar ook moeten kunnen meebewegen met toekomstige veranderingen. Dit is nodig om als organisatie goed en snel te kunnen inspelen op veranderingen. Een organisatie is immers zo wendbaar en veerkrachtig als haar medewerkers. Motivatie en competentie spelen daarin een cruciale rol. Gemotiveerde en competente medewerkers hebben meer plezier in hun werk, zijn beter inzetbaar en hebben een grotere bevlogenheid. Naast motivatie en competentie zijn communicatie, vertrouwen en waardering belangrijke factoren in duurzame inzetbaarheid.

Binnen Wonen Meerssen hebben we een familiecultuur. Dat betekent dat we respect hebben voor elkaar, oog hebben voor elkaars sterke punten, maar ook voor de zaken die we moeilijk vinden. Daarin denken we met elkaar mee en zoeken naar manieren om hier op een positieve wijze mee om te gaan. In een veilige omgeving spreken we elkaar met respect aan. Wij verwachten van onze medewerkers en leidinggevenden dat zij betrokken zijn en continu aan zichzelf werken en zich willen blijven ontwikkelen. Van onze medewerkers verwachten wij dat zij persoonlijk leiderschap tonen, initiatiefrijk zijn en verantwoordelijkheid kunnen en durven nemen. Dat kan alleen als leidinggevenden hen het vertrouwen en de ruimte geven om, binnen kaders, dat te doen wat nodig is. Van leidinggevenden verwachten we dan ook dat ze hun medewerkers motiveren en faciliteren, hen verantwoordelijkheid geven en hen stimuleren tot optimale prestaties en ontplooiing van hun talenten. Hierbij is het van belang om zicht te hebben op de kwaliteiten en talenten van medewerkers en weten welke competenties er nu en in de toekomst nodig zijn. Alleen zo kunnen we de kennis en kunde van onze medewerkers optimaal benutten en een gezonde doorstroming stimuleren. Ook moeten we zorgen voor een evenwichtige personeelsopbouw, waarbij overdracht van kennis en kunde is gewaarborgd om als organisatie toekomstbestendig en wendbaar te zijn.

Wij willen een aantrekkelijke werkgever zijn en blijven. Hoewel hierbij voor veel organisaties de nadruk tegenwoordig ligt op het aantrekken van nieuw talent, is het (ver)binden van medewerkers misschien nog wel belangrijker. Wij willen de verbinding vergroten door te investeren in een positieve werkcultuur en het doen van leuke activiteiten met elkaar. Ook investeren we wel degelijk in het aantrekken van nieuw talent. Dit doen we door stagiairs de kans om werkervaring op te doen binnen onze organisatie. Niet alleen zijn stagiairs potentiële werknemers, zij zorgen ook voor nieuwe energie, frisse ideeën en een ander perspectief. Natuurlijk is er niet altijd ruimte voor nieuwe medewerkers in onze organisatie, maar door

stagiairs op te leiden kunnen we wel de werknemers van de toekomst enthousiast maken voor de corporatiesector.

Ons netwerk

Om invulling te kunnen geven aan onze organisatiedoelstellingen is niet alleen een goed functionerende organisatie met gemotiveerd en competente medewerkers van belang. Ook is het belangrijk om te weten welke personen en organisaties invloed ondervinden van of invloed kunnen uitoefenen op het functioneren van onze organisatie. Wij staan als corporatie immers midden in de samenleving en zetten ons samen met diverse lokale maatschappelijke en zorgpartijen in voor onze doelgroepen. Daarbij houden we rekening met de uiteenlopende belangen van onze stakeholders.

Onze huurders zijn onze belangrijkste stakeholder. Wij hebben een zorgplicht tegenover hen, bieden hun betaalbare woonruimte in een leefbare omgeving en werken aan een langdurige klantrelatie met hen. Vertegenwoordigd in Huurdersvereniging Meerssen verwachten zij van ons dat wij hen tijdig informeren over en betrekken bij beleid en projecten. Andersom vinden wij hun mening belangrijk en vragen wij hen mee te denken over hun woning en woonomgeving. We willen graag weten hoe huurders denken over hun woning, hun wijk en onze projecten. Deze input gebruiken we om ons beleid te herijken en om processen en procedures te verbeteren. Hierbij vormt Huurdersvereniging Meerssen (HVM) ons centraal overlegorgaan. We hebben een samenwerkingsovereenkomst met HVM en ondersteunen hen financieel en administratief. Op wijkniveau overleggen we met de bewonerscommissies die actief zijn in ons werkgebied. Huurdersparticipatie staat bij Wonen Meerssen hoog in het vaandel. We vinden het erg belangrijk om onze huurders te betrekken bij de uitvoering van ons beleid. Zij weten immers als geen ander wat er leeft in onze complexen, buurten en wijken.

Ook onze leveranciers zijn van groot belang voor het goed functioneren van onze organisatie. Wij hebben geen eigen onderhoudsdienst, maar werken voor het dagelijks onderhoud samen met diverse externe ketenpartners. Ook bij planmatig en groot onderhoud werken we steeds vaker samen met vaste ketenpartners, bijvoorbeeld in bouwteams. Wij zijn dus voor een deel afhankelijk van de inzet en competenties van onze ketenpartners. Hun medewerkers zijn, net zo goed als onze eigen medewerkers, ons visitekaartje. Zij komen immers bij onze huurders thuis. Wij verwachten dan ook van hen dat zij zich net als onze eigen medewerkers aan onze gedragscode houden, integer te werk gaan en de belangen van onze huurders niet uit het oog verliezen. Daarom overleggen wij regelmatig met onze ketenpartners en zorgen we ervoor dat we tijdig aan onze betalingsverplichtingen voldoen.

Verder werken we nauw samen met gemeente Meerssen en proberen onze activiteiten op elkaar af te stemmen. Ook maken we jaarlijks gezamenlijke prestatieafspraken over zaken die van belang zijn voor de lokale volkshuisvestingsituatie in de gemeente Meerssen. Uiterlijk 1 januari 2026 moet de woonzorgvisie van de gemeente Meerssen gereed zijn en zullen ook de zorg- en welzijnspartijen in Meerssen moeten worden betrokken bij het maken van afspraken op het gebied van wonen, leefbaarheid, welzijn en zorg.

Ten slotte werken wij samen met andere kleine en middelgrote woningcorporaties in Limburg. Dit doen wij binnen Domaas en het Platform Limburgse Woningcorporaties. Ook werken we binnen CorpoConnect Limburg samen met andere Limburgse corporaties op het gebied van duurzame inzetbaarheid, arbeidsmobiliteit en vitaliteit en zijn wij aangesloten bij Thuis in Limburg, een samenwerking van een aantal Limburgse woningcorporaties die samen ruim 120.000 woningen verhuren via de website van Thuis in Limburg.

Vanuit Domaas hebben Krijtland Wonen, Vanhier Wonen, Vincio Wonen en Wonen Meerssen de behoefte uitgesproken om meer met elkaar samen te werken in de regio. Samenwerking biedt immers meer zekerheid dat de doelen en opgaven van de vier corporaties ook in de toekomst duurzaam gerealiseerd kunnen worden. In de tweede helft van 2023 zijn daarom verkennende gesprekken gevoerd naar mogelijke samenwerking en op basis daarvan is een samenwerkingsovereenkomst opgesteld. Hierin zijn de richting en afspraken over de wijze waarop de samenwerking in de toekomst wordt vormgegeven vastgelegd.

Het samen bouwen aan duurzame en toekomstbestendige bedrijfsmodellen voor stakeholders en medewerkers is een belangrijk streven van de vier samenwerkende woningcorporaties. Concreet kan dit vertaald worden naar de volgende doelen:

- Het op een efficiënte en effectieve wijze borgen van de continuïteit van de dienstverlening in de regio;
- Het doorontwikkelen van de organisaties op het gebied van professionaliteit en kwaliteit;
- Het verminderen van de kwetsbaarheid van (relatief) kleine corporaties door samen te werken in de regio;
- Het gezamenlijk de krachten bundelen op thema's die extra aandacht vragen, zoals innovatie, digitalisering, duurzaamheid en aantrekkelijk werkgeverschap.

Centraal in de samenwerking staat het delen van expertise en capaciteit in de breedste zin van het woord. De vier corporaties hebben de volgende gebieden benoemd waarop ze de komende periode willen gaan samenwerken (kennis en capaciteit delen):

- back office activiteiten (o.a. ICT, HRM, financiën, control, fiscaliteit, treasury, juridisch advies, communicatie en inkoop);
- duurzaamheid en vastgoedprojecten;
- inhoudelijke en beleidsmatige thema's (o.a. leefbaarheid, ICT, treasury en huurbeleid).
- informatiesessies en cursussen

Een en ander zal deze beleidsperiode nader worden uitgewerkt.