



Marianne Straks, bestuurder

Contact met huurder in coronatijd extra belangrijk

Heel 2020 stond in het teken van een onverwacht en bijna onbeheersbaar risico: COVID-19 met alle maatregelen vanuit de overheid die voor huurders en WoonInvest grote gevolgen hadden. Wij zijn er trots op dat wij, als één van de weinige woningcorporaties, alle processen door hebben laten lopen. Boven aan ons lijstje stond - en staat - dat wij onze huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk blijven helpen. Daarin hebben we creatieve oplossingen bedacht. Met het sturen van een kaartje of gewoon even bellen hebben we extra energie gestoken in het contact met onze huurders. Nodig, leuk en leerzaam!

In 2020 hebben we de eerste duurzaamheidsprojecten afgerond en is er gestart met de bouw van Hethuis. Dit woon- en zorggebouw biedt huisvesting en dagbesteding aan 18 jongvolwassenen met meervoudige beperkingen.

De stijgende woningnood blijft een probleem waar meer aandacht en energie naar toe moet. Niet alleen van woningcorporaties, maar vooral ook van gemeentes en het Rijk. Het zijn de kinderen van de inwoners van onze

kerngemeentes die bijna geen woning kunnen krijgen. Dit kan zo niet langer. Daarnaast is er meer geld nodig om te kunnen bouwen, woningen duurzaam te maken en goed te onderhouden. Dat geldt ook voor ons en onze bouw- en renovatieplannen die wij hebben voor de komende jaren. Fijn wonen is één en betaalbaar wonen is twee. Dit blijft ook hoog op ons lijstje staan. Vanuit ons huurbeleid hebben in 2020 in totaal 2.532 huurders geen huurverhoging gehad.

Het is nog even volhouden met de coronamaatregelen. De verwachting is dat in dit najaar het 'nieuwe normaal' ontstaat. In ieder geval met meer ruimte om elkaar weer te ontmoeten. Dat gaan we ook zeker doen, om input op te halen voor ons nieuwe ondernemingsplan. Bij dit plan werken we samen met belangrijke partners zoals Respectus en de gemeente.

Dank aan alle huurders, medewerkers en relaties voor de (online) contacten, het samen volhouden en complimenten voor iedereen dat we ons werk zoveel als mogelijk hebben kunnen laten doorgaan.

Duurzaamheid

In 2020 zijn de eerste twee duurzaamheidsprojecten afgerond. Bij het opknappen van woningen zoals schilderwerk of werkzaamheden aan de gevel zijn ook gelijk maatregelen genomen die energie besparen. Zo worden de woningen beter en verbruiken ze minder energie. Dit heeft maar weinig invloed op de huurprijs, omdat we een groot deel van deze verbeteringen niet in de huur doorberekenen.

Special: De Star

Samen met de gemeente Leidschendam-Voorburg en WDevelop werkt WoonInvest aan de gebiedsontwikkeling van De Star. In december 2020 is het ruimtelijk kader voor De Star vastgesteld in de gemeenteraad. Op hoofdlijnen bestaat het plan uit 109 huurwoningen. Er wordt onderzocht of 20% gerealiseerd kan worden als vrije sector huurwoning. Kenmerken van het plan zijn de groenbeleving in de wijk, verbinding met het onliggende groen, het opvangen van (regen)water en maatregelen om het geluid wat van de A4 en bedrijventerrein afkomt zo min mogelijk te laten zijn. Omwonenden zijn online betrokken bij de plannen en konden hun ideeën meegeven. In de tweede helft van 2021 worden de plannen verder uitgewerkt.



2020 in getallen

- **€692.370** is besteed aan de leefbaarheid in de wijk
- **Vier woningen** zijn op basis van een rechterlijke uitspraak ontruimd. Hier was sprake van (ernstige) **huurschuld**
- **Verkopen:** 19 woningen uit de vrije sector verhuur waarvan de huur was opgezegd zijn verkocht
- **Verhuren:** 556 woningen kregen een nieuwe huurder
- **15 statushouders** kregen een dak boven het hoofd

Ouderinitiatief Hethuis

Begin juni 2020 is de bouw van het ouderinitiatief Hethuis gestart, een woon- en zorglocatie voor 18 jongvolwassenen met één of meer beperkingen. In mei van dit jaar kreeg Stichting Hethuis aan de Dobbelaan 10 in Leidschendam de sleutels. Met dit project zorgen wij voor passende woonruimte voor deze doelgroep.

Hoofdpunten van 2020

- Met een nieuw computersysteem kan de dienstverlening nog beter ondersteund worden.
- De website is vernieuwd en heeft dezelfde herkenbare kleuren en lettertypen als de 'Mijn WoonInvest' pagina, onze bouwboarden en onze elektrische bedrijfsauto's. Op de website is ook een chatfunctie toegevoegd. Het nieuwe klantportaal staat klaar om in 2021 live te gaan.
- Hulpmiddel beeldkwaliteit en leefbaarheidsmonitor: Leefbaarheid gaat over schoon, heel en veilig. Er zijn in 2020 sessies gepland om deze twee hulpmiddelen uit te leggen aan alle medewerkers. Na een geslaagde proef, worden deze hulpmiddelen nu gebruikt bij het uitvoeren van onze plannen.
- In juni 2020 is gestart met de bouw van Hethuis. Hethuis is in mei 2021 opgeleverd.
- Voor de Van Faukenbergstraat zijn de mogelijkheden van sloop of nieuwbouw van de bestaande 59 meergezinswoningen onderzocht. Er is ook onderzoek gedaan naar de staat van het onderhoud.
- De plannen voor De Star zijn in 2020 verder ontwikkeld met daarin 109 huurwoningen.

Betaalbaarheid

Doelstelling: passende huurprijzen voor onze woningen en huurders, zonder huurschulden.

Ook in 2020 is het huurprijsbeleid toegepast. Door dit beleid kreeg een groot aantal huishoudens geen huurverhoging. In totaal bleef voor 2.532 huishoudens de huur hetzelfde. Hiervan waren 1.891 woningen sociale huurwoningen.

Beschikbaarheid

Doelstelling: genoeg woningen die passen bij de vraag als het gaat om aantallen, soort woningen, kwaliteit en woonbehoeften.

In 2020 zijn de verschillende mogelijkheden besproken voor project Emma. Deze mogelijkheden worden in 2021 verder uitgewerkt.

Wat kan er nog beter? Waar gaan we aan werken?

Huudersoordeel omhoog krijgen (in Aedes benchmark nu een C). We moeten klachten voorkomen, sneller reageren (binnen de afgesproken tijd) en de **kwaliteit beter bewaken**.

We hebben prestatieafspraken gemaakt en aan die afspraken toegevoegd dat we gaan werken met een doorstroommakelaar. Hierover zijn we in gesprek met de gemeente en Vidomes. Deze gesprekken zijn positief en we kijken ernaar uit om met de hulp van de doorstroommakelaar te zorgen voor **een betere doorstroming op de woningmarkt**. Hierdoor kunnen er meer mensen een woning vinden.

Hoe doen wij het?

AEDS BENCHMARK	2020	2019	2018
ERVARING DIENSTVERLENING NIEUWE HUURDERS	7	7,2	7,2
ERVARING DIENSTVERLENING VERTREKKEN-DE HUURDERS	6,6	6,9	7,6
ERVARING DIENSTVERLENING BIJ REPARATIEVERZOEK DOOR DE AANNEEMER	7,5	7,7	7,4
HUURDERSOORDEEL CIJFER TOTAAL	7,1	7,4	7,4



KLANTENSERVICE

Servicebalie en kantoor
Charlotte van Pallandtlaan 2
2272 TR Voorburg
070 301 11 00
algemeen@wooninvest.nl

Onze openingstijden
Bezoek alleen op afspraak!
Maandag t/m donderdag 08.30 - 16.30u
Vrijdag 08.30 - 12.00u

Is er iets stuk in uw woning?
Een afspraak voor reparatie regelt u eenvoudig op onze website. Onze onderhoudsdienst neemt dan snel contact met u op! Liever persoonlijk contact? Bel dan met onze klantenservice.

24/7 service bij spoed
Voor het melden van spoedeisende zaken die niet kunnen wachten belt u altijd met 070 301 11 00.

Vraag het uw wijkbeheerder!
Vragen over uw woning of uw wijk? Onze wijkbeheerders helpen u graag verder. Zij zijn het aanspreekpunt over de leefbaarheid in de wijk en over WoonInvest. Zij houden dagelijks toezicht op een schone, veilige en nette wijk.

Hoe vind ik mijn wijkbeheerder?
Kijk op onze website onder 'mijn buurt' voor het overzicht.