

2022–2025

Ondernemingsplan

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
1. Onze missie, waarden en aandachtsgebieden	5
2. Voldoende beschikbare woningen	9
3. Betaalbare woningen, ook voor de laagste inkomens	14
4. Duurzaamheid en kwaliteit	17
5. Leefbaarheid en sociaal beheer	21
6. Bijzondere en kwetsbare doelgroepen	25
7. Dienstverlening aan huurders en woningzoekenden	29
8. Samenwerking met maatschappelijke partners	32
9. Inspirerende organisatie en verantwoorde vernieuwer	36
Bijlage 1	
Nieuwbouw in voorbereiding of in uitvoering. Oplevering gepland in 2022-2025	40
Bijlage 2	
Voorgenomen projecten op het gebied van groot onderhoud, voorraadbeheer en verduurzaming 2022-2025	42

Inleiding

Ruim een jaar na de fusie van Woonstichting Stek/Vooruitgang en de Noordwijkse Woningstichting (NWS) willen we ons als ‘nieuw’ Stek duidelijk profileren. Waarvoor zijn we er? Waar staan we voor? Hoe willen we herkend worden? Wat gaan we doen in de jaren 2022 t/m 2025?

In dit ondernemingsplan staan onze ambities op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid/kwaliteit, leefbaarheid/sociaal beheer en dienstverlening. Gedurfde ambities, realistische ambities, ambities die passen bij de maatschappelijke uitdagingen waar we voor staan. Ambities ook die we door onze nieuwe schaal en in nauwe samenwerking met onze partners kunnen waarmaken. Ten opzichte van vorige ondernemingsplannen zijn vooral de thema's duurzaamheid en leefbaarheid en onze rol in relatie tot andere maatschappelijke partners in onze regio sterker uitgewerkt. Een onderbouwing van de keuze van al onze aandachtsgebieden is opgenomen in hoofdstuk 2.

Het denk- en maakproces

Onze inzichten, stellingnames, richtingen en toezeggingen staan in dit ondernemingsplan 2022 t/m 2025. We hebben dankbaar gebruikgemaakt van de input die we van onze samenwerkingspartners en alle collega's van Stek hebben gevraagd en gekregen. Bij het maken van dit plan hebben we meerdere gesprekken gevoerd met bestuurders en ambtenaren van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen, de leden van onze huurdersorganisaties Huurdersbelangenvereniging Bollenstreek (HBVB), Stichting Huurdersbelangen Noordwijk (SHN), onze Corporatieraad, medewerkers van zorg- en welzijnsorganisaties en al onze eigen collega's. We hebben geluisterd, onszelf bezonnen, individuele en collectieve gesprekken gevoerd, plannen gemaakt, geverifieerd en aangepast. Het resultaat is voorliggend ondernemingsplan 2022 t/m 2025, waar wijzelf en onze samenwerkingspartners achter staan.

De opgave

Nederland staat voor een aantal grote maatschappelijke opgaven op de woningmarkt. Zo is er een groeiende vraag naar (betaalbare) woningen, ligt er een grote verduurzamingsopgave en nemen de spanningen in bepaalde wooncomplexen toe als gevolg van een hoge instroom van kwetsbare huurders.

De volkshuisvestelijke prioriteiten die eind 2020 door demissionair minister Ollongren zijn aangegeven voor de komende vier jaar zijn voor ons dan ook herkenbaar:

- bijdragen aan de bouwopgave, door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen;
- zorgen voor betaalbaarheid, door lokaal maatwerk;
- investeren in een duurzame socialehuurwoningvoorraad, door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie;
- realiseren van wonen met zorg, door passende woonvormen en samenwerking;
- huisvesten van spoedzoekers, door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting;
- investeren in leefbaarheid, door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer.

Realiseren van de opgave

Wij gaan een belangrijke rol spelen bij het verwerkelijken van die opgave in de Bollenstreek. We zijn ons er terdege van bewust dat we dat niet alleen kunnen. Ook andere (maatschappelijke) partners hebben hierin hun verantwoordelijkheden. Op hun beurt kunnen zij die weer niet zonder ons uitvoeren. Samenwerking tussen de vier gemeenten in ons werkgebied, de twee huurdersorganisaties SHN en HBVB en Stek is essentieel. Dat was al zo, maar alle belanghebbenden zien in dat er meer, en sneller, resultaten moeten worden geboekt, dus dat er anders samengewerkt moet worden.

Ook zien wij de noodzaak tot het uitbreiden en versterken van ons netwerk met zorg- en welzijnsinstellingen in. Bij het maken van dit plan is duidelijk geworden dat zij dat ook zien. We gaan voor een gezamenlijke aanpak op het gebied van leefbaarheid (zowel voor als achter de voordeur) in en rondom bepaalde complexen.

In dit ondernemingsplan wijden we daarom een apart hoofdstuk aan het verder ontwikkelen van samenwerking met maatschappelijke organisaties.

De stip op de horizon: waar staan we over vier jaar?

Het handboek 'Fuseren in coronatijd' bestaat nog niet, maar we hebben er met elkaar in de afgelopen twee jaar een goede aanzet toe gegeven. De organisaties zijn in elkaar geschoven en afdelingen zijn verplaatst. We introduceerden een digitaal landschap met een nieuw ERP-systeem, voerden een compleet nieuwe huisstijl in en brachten een website en kennisbank in de lucht. Nieuwe medewerkers zijn aangenomen, medewerkers zijn van functie veranderd en er zijn nog duizend-en-één andere dingen gedaan die van drie fusiepartners één woningcorporatie hebben gemaakt. De basis is gelegd om nu de stappen te zetten naar een krachtige organisatie die — los van de financiële voordelen — de grote uitdagingen op het gebied van de sociale volkshuisvesting aankan. En die basis is goed!

Over vier jaar zijn wij een organisatie waarvan onze maatschappelijke partners op alle niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) vinden dat Stek een betrouwbare en resultaatgerichte samenwerkingspartner is. Stek betreft zoveel mogelijk de relevante doelgroepen bij het maken van beleid en plannen. Stek communiceert duidelijk en open over te nemen of al genomen besluiten en over de gemaakte afwegingen. Huurders, woningzoekenden en onze maatschappelijke partners weten waarvoor ze wel en niet bij Stek kunnen aankloppen. De organisatie van Stek werkt dan vanuit een gezamenlijk kantoor, waarin alle collega's met hun werkgedrag de cultuur van Stek met onze waarden inkleuren: gewoon bijzonder, dichtbij, open, verantwoordelijk en nieuw. Een organisatie met mensen die vaak en zichtbaar aanwezig zijn in onze wooncomplexen. Een organisatie met mensen die de vrijheid nemen en krijgen om de beste, soms vernieuwende, manier te gebruiken om de afgesproken resultaten te halen. Onze leidinggevenden inspireren, stimuleren en faciliteren daarbij. Het hebben van betrouwbare en actuele informatie hoort daar zeker bij, zodat we snel en adequaat kunnen handelen bij kansen of gebeurtenissen die zich voordoen. Het plezier van de mensen van Stek is merkbaar en zit 'm vooral ook in de legitimatie van onze taakuitvoering: gewaardeerde maatschappelijke prestaties en een goede dienstverlening.

Financiële en organisatorische verantwoording

Onze plannen voor de komende vier jaar zijn doorgerekend in de Meerjarenbegroting 2022–2025 (MJB) van Stek en zijn financieel haalbaar. Ons financieel beleid was en blijft erop gericht dat de financiële continuïteit wordt gewaarborgd. Ons MJB voldoet dan ook aan de financiële kaders die zijn vastgelegd in het Reglement financieel beleid en beheer (goedgekeurd door de Autoriteit Woningcorporaties). Dit reglement waarborgt onze minimale vermogenspositie en we sturen op een positieve ontwikkeling van de kasstromen. Stek kan zo altijd aan haar financiële verplichtingen voldoen.

Risico's bij de uitvoering van dit ondernemingsplan zijn verwerkt in onze risico-inventarisatie, die meerdere keren per jaar wordt geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd. De inventarisatie voldoet aan het beleidskader 'Governance, Risicomanagement (Risk) en Compliance'.

Voor het eerste uitvoeringsjaar zijn onze plannen concreet beschreven. Voor later in de tijd zijn ze wat globaler weergegeven. Jaarlijks maken we die concreter, als basis voor de uitvoeringsplannen van onze hele organisatie en de samenwerking met onze maatschappelijke partners.



1

Onze missie, waarden en aandachtsgebieden

Je huis, je thuis

Stek 

Onze missie, waarden en aandachtsgebieden

Missie

Goed kunnen wonen is een belangrijke voorwaarde voor een duurzame samenleving, waarin alle mensen een goede plek hebben. Door financiële of sociale omstandigheden kan niet iedereen hiervoor zelf op ‘de markt’ terecht. In eerste instantie zijn wij er voor die mensen, om hen zo goed mogelijk van beschikbare en betaalbare woningen te voorzien. En Stek heeft de ambitie om de woningvoorraad voor 2050 CO2-neutraal te maken.

Er is meer dan onze woningen en gebouwen. Het gaat ook om onze dienstverlening en activiteiten op het gebied van sociaal beheer en leefbaarheid én onze persoonlijke maatschappelijke betrokkenheid bij de mensen die in de Bollenstreek (willen) wonen. Onze missie is dan ook:

‘Iedereen in de Bollenstreek moet goed kunnen wonen. Wij zijn er vooral voor de mensen die dat moeilijk zelf kunnen realiseren’

Waarde en waarden

We zijn er voor onze huurders, woningzoekenden en partners in de Bollenstreek. Voor hen moeten onze waarde én waarden herkenbaar zijn. Onze waarden beschrijven waar we voor staan in overtuiging, houding en gedrag. Onze waarden zijn: gewoon bijzonder — dichtbij — open — verantwoordelijk — nieuw.

Gewoon bijzonder

Met elkaar maken we iets bijzonders: fijne plekken om te wonen, te leven, te groeien. Een (t)huis is noodzakelijk voor een ‘gewoon’ leven en van grote waarde. Júíst voor wie het niet makkelijk is. Wat wij doen is voor ons gewoon, maar wij willen voor de huurder bijzonder zijn.

Dichtbij

We staan dicht bij onze huurders, onze partners en ons werkgebied: we kennen ze goed en weten wat er speelt. Onze woningen zijn van ons én van onze huurders. Daar zorgen we dus ook samen voor. We zijn toegankelijk, benaderbaar, vertrouwen elkaar. We helpen, we leven en denken mee. We staan ook dicht bij onszelf: bij het werk dat we graag doen en belangrijk vinden. We zijn oprecht betrokken en zoeken naar passende (maatwerk) oplossingen.

Open

We staan open: we luisteren, zijn echt geïnteresseerd, aanspreekbaar, kunnen kritiek verdragen en zijn bereid te veranderen. We werken in gelijkwaardigheid, waarderen en stimuleren diversiteit, zien de mens achter het gedrag en wachten met oordelen. En we zijn open: we vertellen wat we (gaan) doen en waarom, zijn transparant over wat goed ging en wat niet en duidelijk over wat wel en niet kan.

Verantwoordelijk

We nemen verantwoordelijkheid en tonen eigenaarschap. We dragen bij aan duurzame leefomgevingen voor huidige en toekomstige generaties. We zeggen wat we doen, doen wat we zeggen, houden ons aan afspraken. We doen het goede en dat doen we goed. We geven richting en ruimte. We houden sociaal en zakelijk goed in balans. We zijn daadkrachtig en komen tot resultaten.

Nieuw

We dragen bij aan een nieuwe start voor onze klanten en gaan nieuwe verbindingen aan. We vernieuwen onze woningen en onszelf. We zijn een nieuwe organisatie, met nieuw elan, energie en een frisse blik. We blijven ook ‘nieuw’: we innoveren verantwoord, ontwikkelen onze creativiteit, verkennen grenzen, gaan vooruit, gaan uitdagingen aan.

Aandachtsgebieden van Stek

Voor de komende vier jaar stellen we ambities en doelen vast op negen gebieden. Deze zijn gekozen op basis van de Woningwet 2015, het Burgerlijk Wetboek, prioriteiten van het Rijk, woonvisies van de gemeenten in ons werkgebied, eigen bevindingen, gemaakte analyses en opgehaalde meningen voor en na de fusies in 2019 en 2020.

Hoe gaan we dat doen?

Beschikbare woningen (1) en betaalbare woningen (2)

Op basis van de Woningwet 2015 bouwt en onderhoudt Stek huurwoningen voor mensen met lagere inkomens. De belangrijkste taak van Stek is daarmee zorgen voor voldoende en betaalbare woningen voor mensen met lage inkomens. Woningcorporaties moeten 80% van hun betaalbare woningen toewijzen aan huishoudens onder een bepaalde inkomensgrens. Onze ambities op deze vlakken zijn in dit ondernemingsplan uitgewerkt in hoofdstuk 3. Voldoende beschikbare woningen en hoofdstuk 4. Betaalbare woningen, ook voor de laagste inkomens.

Goede woningen (3) en fijne woonomgevingen (4)

Als verhuurder heeft Stek drie hoofdverplichtingen: de woning ter beschikking stellen, de woning onderhouden en de huurder rustig woongenot verschaffen.

Door het Klimaatakkoord uit 2019 moet Nederland in 2030 minimaal 49% minder CO₂ uitstoten dan in 1990. En in 2050 moet die uitstoot met ten minste 95% gedaald zijn. We willen, gaan (en kunnen) deze doelen, vastgelegd in convenanten, niet negeren. Met een woningvoorraad van circa 11.000 woningen nemen wij hierin onze verantwoordelijkheid.

Op grond van de Woningwet kunnen woningcorporaties bijdragen aan leefbaarheid in de directe nabijheid van hun woningen. Daar mag gemiddeld maximaal € 131,37 per verhuureenheid per jaar (prijsspeil 2020) aan worden uitgegeven. Een hoger bedrag is toegestaan als dit expliciet is opgenomen in de prestatieafspraken.

Onze verantwoordelijkheden en ambities als verhuurder en de noodzaak om meer te doen aan leefbaarheid en onze ambities op dat vlak zijn uitgewerkt in hoofdstuk 5. Duurzaamheid en kwaliteit en hoofdstuk 6. Leefbaarheid en sociaal beheer.

Hoe gaan we dat doen?

Gewaardeerde dienstverlening (5), in de buurt (6), gewaardeerde partner (7), verantwoorde vernieuwer (8), inspirerende organisatie (9)

De manier waarop we werken is zeker zo belangrijk als wat we de komende jaren leveren. De gesprekken die zijn gevoerd bij het maken van dit plan hebben geleid tot beelden (eigenschappen) waaraan onze huurders, woningzoekenden en maatschappelijke partners ons gaan herkennen. En waaraan wij zelf herkend en erkend willen worden en waarmee we plezier in ons werk houden.

De uitwerking hiervan staat in hoofdstuk 8. Dienstverlening aan huurders en woningzoekenden, hoofdstuk 9. Samenwerking met maatschappelijke partners en hoofdstuk 10. Inspirerende organisatie en verantwoorde vernieuwer.

Het waarom, wat en hoe van Stek





2

Voldoende beschikbare woningen

Je huis, je thuis

Voldoende beschikbare woningen

De afgelopen jaren nam de krapte op de woningmarkt toe. Dit geldt zowel voor de vrije sector (koop en huur) als voor de sociale sector. Als gevolg van vergrijzing, gezinsverdunding en economische crisis groeide de vraag naar sociale huurwoningen. Tegelijkertijd nam met name in de Randstad de nieuwbouwproductie af, onder meer als gevolg van klimaatvoorwaarden, trage ruimtelijke procedures en een gebrek aan bouwlocaties in het algemeen.

De regio Holland Rijnland en meer specifiek de Bollenstreek vormen op deze ontwikkeling geen uitzondering. Het beeld van toenemende schaarste aan sociale huurwoningen wordt bevestigd door het woonruimtebemiddelingsstelsel Huren in Holland Rijnland: het aantal ingeschreven woningzoekenden groeit en datzelfde geldt voor het aantal reacties per aangeboden woning en de gemiddelde inschrijfduur.

Actuele woningbehoefteramingen geven aan dat er in de werkregio van Stek voor de periode 2021–2035 een netto uitbreidingsbehoefte is van circa 2300 sociale huurwoningen, boven op het huidige tekort.

Kwantitatieve woningvraag

De nu bekende (harde en zachte) nieuwbouwplannen van Stek voor de periode 2021–2035 tellen op tot een totaal van ruim 1750 te bouwen sociale huurwoningen. Met name de eerstkomende vijf jaar is ons nieuwbouwprogramma fors. In de jaren daarna is het planaanbod vooralsnog veel beperkter. Mede doordat er jaarlijks ook sociale huurwoningen verdwijnen als gevolg van sloop, verkoop of liberalisatie (niet alleen bij Stek, ook in de particuliere huurvoorraad), is ons huidige nieuwbouwprogramma vanaf 2025 nog lang niet toereikend om aan de uitbreidingsopgave tot 2035 te voldoen, laat staan om het huidige tekort aan sociale huurwoningen te verkleinen. Met name in de jaren na 2025 zal er veel meer gebouwd moeten worden om te voorkomen dat de schaarste verder oploopt. Met de fusies is de omvang van ons werkgebied vergroot, waardoor er meer kansen zijn om de woningvoorraad te vergroten. Die kansen grijpen we aan.

De ontwikkeling van de kwantitatieve woningvraag op lange termijn hangt af van veel factoren. Met name demografische ontwikkelingen (natuurlijke bevolkingsaanwas, vergrijzing, gezinsverdunding) zijn redelijk betrouwbaar te voorspellen. Andere bepalende factoren, zoals economische groei (inkomensontwikkeling) en migratie, zijn ongewisser. Als gevolg hiervan zit er altijd een mate van onzekerheid in woningbehoefteprognoses. Samen met de gemeenten zullen we de ramingen nauwgezet blijven volgen en interpreteren. Bij het bepalen van ons nieuwbouwprogramma (zowel kwalitatief als kwantitatief) vormen de woonvisies van onze vier werkgemeenten een belangrijke referentie. Samen met deze gemeenten gaat Stek invulling geven aan de sociale huisvesting in de Bollenstreek.

Kwalitatieve woningvraag

Naast een kwantitatieve opgave ligt er een kwalitatieve opgave. Diverse sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen, zoals vergrijzing, gezinsverdunding, extramuralisering, instroom statushouders, leiden ertoe dat er in de toekomst andere woningen worden gevraagd dan nu. Daar komt bij dat de maatschappij (werk, relaties) en daarmee de ook woningvraag steeds dynamischer wordt. De verwachting is dat de corporatiesector zich in de toekomst steeds meer zal richten op het bieden van huisvesting aan alleenstaanden, senioren, starters, instromers en kwetsbaren. Dit heeft zowel gevolgen voor de nieuwbouwprogrammering als voor de bestaande woningvoorraad van corporaties. In de nieuwbouw zal het accent liggen op compacte, zorggeschikte (levensloopbestendige) appartementen. Binnen de bestaande voorraad is een transformatieslag nodig om de woningen beter af te stemmen op de behoefte van de toekomst, bijvoorbeeld door grote eengezinswoningen horizontaal of verticaal te splitsen.

Doorstroming bevorderen

Een bijkomend probleem is dat er op de sociale huurmarkt weinig doorstroming is. Mede doordat prijsprikkels goeddeels ontbreken, blijven veel mensen jarenlang in hun huurwoning wonen, ook

als deze eigenlijk niet meer past bij hun gezins- of inkomenssituatie. Met als consequentie lange wachttijden voor veel groepen woningzoekenden, afnemend woongenot, sociaal-maatschappelijke problematiek (vereenzaming, overlast) en extra zorgkosten (woningaanpassing). Stagnerende verhuisketens zorgen voor flevorming op de woningmarkt: ouders van inmiddels op zichzelf wonende kinderen blijven in hun eengezinswoning wonen, waardoor jonge gezinnen gedwongen worden om in hun inmiddels te kleine appartement te blijven. Met als gevolg dat jongeren, starters en spoedzoekers moeilijk toegang krijgen tot de sociale huurmarkt.

Niet alleen de sociale huurmarkt in de Bollenstreek wordt gekenmerkt door toenemende schaarste, hetzelfde geldt voor de middeldure huur (prijsrange € 750-1.000). Met name huishoudens die te weinig verdienen voor de koopsector maar te veel voor de sociale huursector zijn op dit marktsegment aangewezen. In hun woonvisies spelen de vier gemeenten in ons werkgebied in op deze vraag door een deel van hun nieuwbouwprogramma's op dit segment te richten. De overheid ging er tot voor kort vanuit dat de marktsector deze bouwstroom zou oppakken, maar in praktijk komt dat nauwelijks van de grond. Daarom is recent besloten dat ook de corporaties in dit segment actief kunnen zijn. Een overweging is dat huurders wier huur te laag is in verhouding tot het inkomen daarmee wellicht gestimuleerd worden om door te stromen.

Dit zijn onze plannen voor 2022 t/m 2025:

1. Uitbreidingsambitie tot 2030 en jaarlijks strategisch voorraadbeleid herijken

Op basis van ons in 2021 vastgestelde strategisch voorraadbeleid (SVB) is het onze ambitie om onze sociale huurvoorraad tot 2030 jaarlijks met circa 300 woningen uit te breiden. Niet alleen door nieuwbouw (zie onze plannen onder punten 6, 7, 8, 11 en 12 van dit hoofdstuk).

Ons nieuwbouwprogramma is ingebed in het SVB van Stek. Onze strategie op de middellange termijn leggen we vast in een 'portefeuilleplan', dat jaarlijks wordt geactualiseerd op basis van een analyse van relevante trends en ontwikkelingen. Te denken valt aan nieuwe accenten in het rijksbeleid of het gemeentelijk beleid, demografische en economische prognoses, landelijke en regionale woningmarktontwikkelingen (vraag-aanbod), het financieel meerjarenperspectief van Stek, enzovoort.

2. Nieuwbouw 2022-2025

Het verbeteren van de beschikbaarheid van sociale huurwoningen is voor Stek een essentiële ambitie. Ons huidige meerjaren-nieuwbouwprogramma voorziet voor de komende tien jaar in de ontwikkeling van ruim 1750 sociale huurwoningen, waarvan er nu 1200 tot de zogenaamde harde plannen behoren en dus zeker opgeleverd worden voor 2025 (zie ook bijlage 1). Vanwege het huidige tekort en de geprognoseerde uitbreidingsbehoefte zetten wij ons in om ons bouwprogramma uit te breiden en waar mogelijk bestaande plannen te versnellen. Dit als bijdrage aan onze ambitie om onze voorraad met circa 300 woningen per jaar uit te breiden.

3. Nieuwbouw 2025-2030

Met name voor de periode 2025-2030 is de huidige pijplijn nog te klein om bovenstaande ambitie te kunnen waarmaken. De kritische succesfactor daarbij is de beschikbaarheid van voldoende bouwlocaties. Op dat punt is Stek in hoge mate afhankelijk van de gemeenten.

Om ook in de jaren vanaf 2025 daadwerkelijk met 300 woningen per jaar uit te breiden, zorgen wij ervoor dat we op korte termijn concreet zicht krijgen op nieuwe locaties. Hier ligt een belangrijke gezamenlijke opgave voor de gemeenten in ons werkgebied en Stek.

4. Nieuwbouw compact, levensloopbestendig en onder de aftoppingsgrens

Vanwege de veranderende woningbehoefte ligt in ons nieuwbouwprogramma voor de komende jaren de focus op het toevoegen van compacte, levensloopbestendige (zorggeschikte) appartementen met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen. Daarnaast blijven we afhankelijk van de locatie ook eengezinswoningen bouwen. Op zich is onze huidige voorraad eengezinswoningen toereikend om aan de toekomstige vraag te voldoen, maar in de praktijk komen deze woningen door een gebrek aan doorstroming onvoldoende vrij.

5. Scherpe keuzes tussen kwaliteit en betaalbaarheid

Het grote en groeiende aantal lage inkomens onder woningzoekenden vereist dat we bij de nieuwbouw steeds scherpere keuzes maken op het snijvlak van toekomstbestendige kwaliteit en betaalbaarheid. Dit laatste stelt beperkingen aan de investeringskosten en daarmee aan de grootte en het uitrustingsniveau van de woningen. Maar bijvoorbeeld ook aan de eisen en randvoorwaarden die gemeenten kunnen stellen (grondkosten, stedenbouwkundige setting, parkeren, enzovoort).

6. Sloop 2022-2025

Een nieuwbouwprogramma van 1750 woningen betekent niet dat de sociale huurvoorraad in ons werkgebied ook met dat aantal groeit. Een deel van onze nieuwbouw is namelijk geprogrammeerd op de plek van oude complexen die bouw- en/of woontechnisch op zijn. Alvorens te kunnen bouwen moeten deze complexen dus eerst worden gesloopt. Voor de komende tien jaar gaat het in totaal om een kleine 600 woningen, waarvan circa 350 in de periode 2021-2025. Waar mogelijk zullen we op deze locaties meer woningen terugbouwen dan er stonden.

7. Liberalisatiebeleid evalueren en zo mogelijk inperken

Behalve gesloopt worden er sociale huurwoningen geliberaliseerd en/of verkocht. In lijn met het enkele jaren geleden ingezette rijksbeleid hebben corporaties hun woningbezit gesplitst in een sociaal deel en een geliberaliseerd (te liberaliseren) deel. In het geval van Stek zullen de komende vijftien jaar een kleine 300 sociale huurwoningen na mutatie worden doorverhuurd als vrijesectorwoning. Mede als gevolg van de grote vraag is de verwachting dat er in de Bollenstreek de komende jaren ook nog eens veel goedkope particuliere huurwoningen uit de sociale voorraad zullen verdwijnen (prognose: 800 woningen tot 2035). Wij gaan ons liberalisatiebeleid evalueren, met als inzet een inperking van het liberalisatievolume met 150 woningen tot 2035. Dit als bijdrage aan onze ambitie om onze voorraad met 300 woningen per jaar uit te breiden.

8. Verkoopbeleid evalueren en waar mogelijk volume verlagen

Stek verkoopt net als veel andere corporaties huurwoningen om investeringsruimte te creëren voor nieuwbouw, onderhoud, verduurzaming, enzovoort. Het huidige strategisch voorraadbeleid van Stek voorziet in een verkoopprogramma van circa 40 woningen per jaar, met name bij mutatie. De opbrengsten worden aangewend voor volkshuisvestelijke investeringen. Het gaat veelal om grotere eengezinswoningen, die feitelijk te veel waarde vertegenwoordigen om ze nog sociaal te kunnen exploiteren. Overigens wordt een deel van deze voorraad (circa 300 woningen) momenteel nog wel sociaal verhuurd. Wij gaan de geplande verkoop van huurwoningen evalueren, met als inzet een inperking van het verkoopvolume met 150 woningen tot 2035. Ook dit als bijdrage aan onze ambitie om onze voorraad met 300 woningen per jaar uit te breiden.

9. Hoogste prioriteit naar laagste inkomens

De doelgroep voor sociale huurwoningen is wettelijk bepaald: huishoudens met een inkomen tot circa € 40.000. Stek richt zich dan ook nadrukkelijk op het bieden van woonruimte aan deze doelgroep. Daarbinnen gaat onze hoogste prioriteit uit naar de 'primaire aandachtsgroep' (huishoudens met een inkomen tot de huurtoeslaggrens) en 'kwetsbaren' (mensen die vanwege bijzondere omstandigheden extra moeite ondervinden bij het vinden van geschikte woonruimte).

10. Beperkte nieuwbouw voor middensegment

We zijn in beginsel bereid om de komende jaren ook nieuwbouw te plegen in het middenhuursegment (€ 750-1.000) voor de lagere middeninkomens. Harde voorwaarde is dat de nieuwbouw- en investeringsmogelijkheden voor onze primaire/wettelijke doelgroep hierdoor niet in het gedrang komen. Wij zullen over deze optie in overleg treden met de gemeenten. Daarnaast zorgt Stek de komende jaren voor extra aanbod voor de middeninkomens door de (beperkte) verhuur van vrijesectorwoningen en de (beperkte) verkoop van huurwoningen.

11. Realiseren van flexibele schil

Mede vanwege onzekerheid over de vraagontwikkeling op de langere termijn gaan we, behalve in reguliere nieuwbouw, ook investeren in een 'flexibele schil' binnen de voorraad sociale huurwoningen. Dit in de vorm van tijdelijke woningen, die met name interessant zijn voor jongeren, starters en spoedzoekers. We zijn hierover met meerdere gemeenten in ons werkgebied in gesprek. Een complicatie is wel dat de kortere exploitatieperiode van zulke woningen de financiële haalbaarheid ervan in de weg staat. Hiervoor is een exploitatieduur van minstens vijftien tot twintig jaar nodig.

12. Mogelijkheden transformatie bestaande voorraad onderzoeken en pilots uitvoeren

De veranderende woningvraag stelt niet alleen eisen aan ons nieuwbouwprogramma, maar maakt ook dat we moeten onderzoeken wat de kansen zijn voor transformatie van de bestaande voorraad. Door bijvoorbeeld grotere eengezinswoningen te splitsen en/of per kamer te verhuren aan meerdere alleenstaanden stemmen we niet alleen ons aanbod af op een specifieke vraag, maar benutten we de voorraad ook efficiënter. We gaan vanaf 2022 pilots uitvoeren op dit gebied. De omvang en richting van deze transformatieslag hangt mede af van de mate waarin onze woningen geschikt zijn, of eenvoudig geschikt te maken zijn, voor huurders met een zorg- of ondersteuningsvraag die eisen stelt aan bijvoorbeeld de toegankelijkheid van de woning. De concrete uitvoering is gekoppeld aan de begin 2022 vast te stellen complexbeheerplannen (assetmanagement).

13. Extra maatregelen voor doorstroming onderzoeken

In aansluiting op de ambities uit de woonvisies van de vier gemeenten nemen we de komende jaren extra maatregelen ter bevordering van doorstroming naast de al bestaande stimuleringsmaatregelen, die we blijven voortzetten: verhuurmakelaars worden ook doorstroommakelaars, voorrangsregelingen voor senioren en jongeren, lokaal maatwerk voor lokale woningzoekenden, het aanbieden van diensten om senioren die willen verhuizen te 'ontzorgen', het in specifieke gevallen inzetten van financiële middelen en het verbeteren van de informatie over onze wooncomplexen aan woningzoekenden.

Wij gaan in samenwerking met de vier gemeenten in gesprek over aanvullende creatieve, dwingende en/of stimulerende maatregelen. Daarbij hebben we te maken met wettelijke en morele vragen. Toch gaan we ze onderzoeken en ze bespreken.



3

**Betaalbare woningen,
ook voor de
laagste inkomens**

Betaalbare woningen, ook voor de laagste inkomens

Verhuurderheffing

De betaalbaarheid van de sociale huursector staat al geruime tijd onder druk. In 2013 voerde de Rijksoverheid de verhuurderheffing in, als een van de maatregelen om de economische crisis te lijf te gaan. Om deze heffing te kunnen opbrengen werden corporaties gedwongen om boven-inflatoire huurverhogingen door te voeren. Met als gevolg dat de Nederlandse sociale huursector in vergelijking met andere Europese landen flink in prijs is gestegen.

Passend toewijzen

In 2015 voerde de overheid onder de titel 'Passend toewijzen' richtlijnen in voor de koppeling tussen inkomen en huurprijs. Woningzoekenden die recht hebben op huurtoeslag (de 'primaire doelgroep') mogen vanaf dat moment alleen woningen huren met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen. Om de bereikbaarheid van de sociale huurvoorraad voor deze groepen op peil te houden, topten veel corporaties sindsdien op grote schaal streefhuren (aanvangshuren na mutatie) af. Zo ook Stek.

Sociaal Huurakkoord

In 2018 sloten Aedes en de Woonbond het zogenaamde 'Sociaal Huurakkoord' af. In dit akkoord is vastgelegd dat corporaties een gemiddelde huursomstijging gelijk aan de inflatie hanteren. In specifieke omstandigheden, als huurders een relatief hoge huur betalen in verhouding tot hun inkomen, kan de huurprijs worden bevroren of zelfs verlaagd. In 2020 heeft de overheid vanwege corona besloten tot een eenmalige huurbevriezing voor sociale huurwoningen.

Dit zijn onze plannen voor 2022 t/m 2025:

1. Focus op betaalbaar

Stek heeft de zorg voor betaalbaarheid hoog in het vaandel. Dit komt tot uiting in ons huurbeleid, de focus in ons nieuwbouwprogramma op betaalbare woningen (zie hoofdstuk 3. Voldoende beschikbare woningen) en ons verduurzamingsprogramma, dat moet leiden tot matiging van woonlasten (zie hoofdstuk 5. Duurzaamheid en kwaliteit).

2. Passend toewijzen jaarlijks herijken

Een van de doelstellingen in het huurbeleid van Stek is dat alle woningzoekenden uit de doelgroep goede slaagkansen hebben binnen onze voorraad, ongeacht hun inkomen of grootte van hun huishouden. Dat betekent dat wij ervoor zorgen dat bij ten minste 95% van de woningen die wij toewijzen aan huishoudens met een inkomen onder de inkomensgrens voor passend toewijzen, de huur onder de zogenaamde aftoppingsgrens ligt. Onze bijzondere aandacht gaat daarbij uit naar de 'primaire doelgroep', de lagere-inkomensgroepen die recht hebben op huurtoeslag. Wij doen dit door de aanvangshuren van te verhuren woningen af te stemmen op de inkomensverhoudingen onder actief woningzoekenden in Holland Rijnland. Dit beleid zetten we de komende jaren voort.

Voor 2022 gelden de volgende uitgangspunten:

- 80% van de vrijkomende sociale huurwoningen krijgt bij doorverhuren een huurprijs onder de hoogste aftoppingsgrens van € 678,66 (betaalbaar 2, prijspeil 2021) en is daarmee bereikbaar voor drie- en meerpersoonshuishoudens uit de 'primaire doelgroep'.
- 60% (75% van 80%) van de vrijkomende sociale huurwoningen krijgt een huurprijs onder de laagste aftoppingsgrens van € 633,25 (betaalbaar 1, prijspeil 2021) en is daarmee bereikbaar voor een- en tweepersoonshuishoudens uit de 'primaire doelgroep'.
- 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen krijgt een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens van € 442,46 (goedkoop, prijspeil 2021) en is daarmee bereikbaar voor jongeren tot 23 jaar met huurtoeslag.

Om woningzoekenden in ons hele werkgebied gelijke kansen te kunnen bieden gelden bovenstaande uitgangspunten ook per gemeente.

De genoemde percentages worden jaarlijks opnieuw vastgesteld. Als de inkomensverdeling onder actief woningzoekenden de komende jaren verandert, worden ook de percentages aangepast.

3. Huurprijslabeling jaarlijks herijken

Gedurende het jaar monitoren we de feitelijke verhuringen, zodat we kunnen vaststellen of er inderdaad sprake is van gelijkwaardige slaagkansen naar inkomen en huishoudengrootte. Hierover leggen we ook verantwoording af aan de gemeenten en de huurdersorganisaties. Als slaagkansen zich in de praktijk ongelijkwaardig ontwikkelen, zullen we dat gedurende het jaar corrigeren met extra huurprijslabeling.

4. Herkenbare prijs-kwaliteitverhouding met maatwerkmogelijkheid

Binnen de randvoorwaarde van gelijke slaagkansen gaan we in ons streefhuurbeleid zoveel mogelijk uit van een consistente, herkenbare prijs-/kwaliteitverhouding. Voor specifieke situaties passen we binnen het streefhuurbeleid maatwerk toe. Het kan niet zo zijn dat bijvoorbeeld grotere gezinnen met een laag inkomen geen passende eengezinswoning kunnen bemachtigen.

5. Experiment duohuur

Het lopende duohuur-experiment wordt voortgezet. In de betreffende complexen hangt de huurprijs van de woningen mede af van het inkomen of de samenstelling van het huishouden van de eerste kandidaat op de toewijzingslijst. Als dit een laag inkomen is, kan de huurprijs extra worden afgetopt.

6. Inflatieneutrale huursomstijging

Wat betreft de jaarlijkse huurverhoging conformeert Stek zich in principe aan de uitgangspunten van het Sociaal Huurakkoord, te weten een inflatieneutrale huursomstijging en in specifieke situaties huurbevriezing of huurverlaging.

7. Inkomensafhankelijke huurverhoging bij hoog inkomen

Ook blijven we vasthouden aan de extra inkomensafhankelijke huurverhoging voor huurders met een hoog inkomen. We willen deze huurders uiteraard niet het recht ontzeggen om in hun woning te blijven wonen, maar vinden het tegelijkertijd niet te verantwoorden dat zij profiteren van een gesubsidieerde huurprijs. Bovendien werkt de inkomensafhankelijke huurverhoging als extra prikkel om door te stromen naar een qua huurprijs beter passende woning.

8. Woonlastenbenadering bij verduurzaming

Bij verduurzaming in bewoonde staat wordt de bijbehorende huurverhoging berekend op basis van de vergoedingentabel uit het Sociaal Huurakkoord. In veel gevallen leidt dit per saldo tot een financieel voordeel voor de huurder (woonlastenbenadering). Zie verder hoofdstuk 5. Duurzaamheid en kwaliteit.



4

Duurzaamheid en kwaliteit

Je huis, je thuis

Stek 

Duurzaamheid en kwaliteit

Klimaatakkoord

Als uitvloeisel van het Klimaatakkoord uit 2019 moet Nederland in 2030 minstens 49% minder CO₂ uitstoten dan in 1990. En in 2050 moet die uitstoot met ten minste 95% gedaald zijn. Namens de sector heeft Aedes de ambitie uitgesproken om de hele corporatievoorraad voor 2050 CO₂-neutraal te maken. Gemeenten stellen een regionale en lokale energiestrategie op om de transitie te realiseren.

Er zijn voorbeeldscenario's doorgerekend voor een mogelijke aanpak op complexniveau. Het voorlopige sectorbeeld is dat corporaties drie kwart van hun woningen willen verduurzamen door ze te renoveren tot nul-op-de-meterwoning of door ze maximaal te isoleren en er zonnepanelen op te plaatsen. Voor de overige woningen bestaan de plannen uit minder zware ingrepen. Analyses wijzen uit dat de optelsom van alle mogelijke ingrepen zou leiden tot een CO₂-reductie van 70%. De overige 30% zou moeten komen van verduurzaming van de externe energiebronnen voor de huizen, bijvoorbeeld warmtenetten. Dit heeft grote consequenties voor het beleid van corporaties.

We willen (en kunnen) deze doelen, vastgelegd in convenanten, niet negeren. Met een woningvoorraad van circa 11.000 woningen nemen we hierin onze verantwoordelijkheid. Niet als redder van de wereld, maar wel als verantwoorde vernieuwer. Te beslechten dilemma's bij het doen van investeringen zullen ook langs de lat van ons eigen belang (financieel gezonde organisatie) worden gelegd.

Kosten verduurzaming

Eerste ramingen geven aan dat voor het verduurzamen van ruim 2,1 miljoen corporatiewoningen in totaal 108 miljard euro nodig is, oftewel € 52.000 per woning. Dat geld is nodig om de woningen duurzaam te renoveren en van het gas te halen, maar ook voor noodzakelijke randvoorwaardelijke ingrepen, zoals het plaatsen van een nieuwe keuken of badkamer. Bij de huidige stand van de techniek zou dit tot 2050 een investering vergen van gemiddeld € 3,4 miljard per jaar. Aedes heeft geconstateerd dat dit binnen de financiële mogelijkheden van de sector niet haalbaar is, zeker niet in combinatie met de eveneens grote investeringsopgaven op het gebied van nieuwbouw en betaalbaarheid. Hoe dan ook, er wordt een grote bijdrage van corporaties verwacht om te komen tot een CO₂-neutrale woningvoorraad. Maar corporaties kunnen dit niet alleen. Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van een groot aantal partijen. Zo moeten gemeenten mee investeren en partijen bij elkaar brengen, marktpartijen moeten nieuwe, slimme en betaalbare duurzaamheidsoplossingen ontwikkelen en energiebedrijven moeten duurzame warmtenetten aanleggen.

Naar een systematische aanpak: de routekaart

Stek investeerde de afgelopen jaren al op grote schaal in de verduurzaming van het woningbezit. Sinds een aantal jaren is onze nieuwbouw bijna energieneutraal (BENG) of 'nul op de meter' (NOM). En bij projecten voor groot onderhoud en mutatieonderhoud nemen we vaak verduurzamingsmaatregelen mee (isolatie, zonnepanelen, enzovoort). Inmiddels is het gemiddelde energielabel van onze voorraad bijna B.

De komende jaren maakt deze 'situationele' aanpak plaats voor een meer systematische aanpak richting CO₂-neutraal in 2050. Op dit moment werken we bij Stek aan een routekaart, waarin we per complex mogelijke maatregelen en bijbehorende kosten in beeld brengen. In het strategisch voorraadbeleid worden beleidskeuzes over verduurzaming afgestemd op en afgewogen tegen beleidskeuzes op het gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid. Dit gebeurt zowel op voorraadniveau (portefeuilleplan) als op complexniveau (assetmanagement).

Stek is aangesloten bij de Noord-Hollandse Duurzaamheidscoalitie (NHDC), een samenwerkingsverband van zeven woningcorporaties dat werkt aan het contracteren van partners voor verduurzamings-vraagstukken.

Samenwerken met gemeenten

Verder is het essentieel dat er nauwe beleidsmatige afstemming met onze vier werkgemeenten plaatsvindt. In elke gemeente wordt momenteel gewerkt aan de ontwikkeling van een lokale energiestrategie (LES). Bijvoorbeeld om te bepalen welke wijken wanneer van het gas gaan en welke voorzieningen daarvoor moeten worden getroffen. Om te voorkomen dat partijen op elkaar gaan zitten wachten, is het noodzakelijk dat de gemeenten en Stek intensief samen optrekken.

Onderhoud

De meerjarenonderhoudsplanning (MOP of MJOP) van Stek is gebaseerd op conditiemeting: een gestandaardiseerde methode voor het registreren, kwalificeren en kwantificeren van technische gebreken aan bouw- en installatiedelen. Zo sturen we met behulp van de conditiemeting op de bouwtechnische kwaliteit van de bestaande woningvoorraad. De uitkomsten zijn een onderlegger voor onze meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB). Beperkte onderhoudsingrepen vinden plaats in bewoonde staat, ingrijpendere maatregelen bij mutatie of projectgewijs.

Dit zijn onze plannen voor 2022 t/m 2025:

1. Voor 2050 CO₂-neutraal aan de hand van de routekaart

Stek heeft de ambitie om de woningvoorraad voor 2050 CO₂-neutraal te maken (gebouwgebonden energieverbruik, gemiddelde jaarscore op voorraadniveau). Daartoe stellen wij begin 2022 de routekaart vast, waarin we per complex de noodzakelijke maatregelen en de kosten in kaart brengen. Deze routekaart vormt de basis voor een meerjarenverduurzamingsprogramma. De planning van projecten stemmen we af in het strategisch voorraadbeleid (portefeuilleplan en assetmanagement). Ook vindt hierover intensief afstemming plaats met de gemeenten (lokale energiestrategie).

2. Alle nieuwbouw BENG of NOM

Al onze nieuwbouw is bijna energieneutraal (BENG) of 'nul op de meter' (NOM).

3. Verduurzaming bij mutatie

We zetten de aanpak van verduurzaming bij mutatie voort: gevelisolatie, vervangen van enkel glas, dak- en vloerisolatie, verbeteren van de ventilatiehuishouding en het aanbrengen van zonnepanelen.

4. Projectmatige verduurzamingsmaatregelen 2022-2025

Daarnaast voeren we ook projectmatig verduurzamingsmaatregelen door, in combinatie met renovatie en groot onderhoud. In dat geval gaat het om gevelisolatie, kierdichting, HR++ glas, dak- en vloerisolatie en het aanbrengen van zonnepanelen. Afhankelijk van de situatie gebeurt dit in combinatie met het verbeteren van de ventilatiehuishouding, vervanging van de verwarmingsinstallatie en het aanbrengen van een duurzame warmtebron. Zo staan er voor de periode 2022-2025 32 gecombineerde renovatie-/verduurzamingsprojecten op de planning, waarbij in totaal zo'n 1.000 woningen worden aangepakt. Deze woningen hebben op dit moment nog een gezamenlijke CO₂-uitstoot van circa 7 miljoen kilo per jaar. Dat is ongeveer 20% van de totale CO₂-uitstoot van onze woningvoorraad.

Een voorzichtige inschatting is dat we deze uitstoot via de geplande maatregelen met 4,8 miljoen kilo per jaar kunnen terugdringen tot 2,2 miljoen kilo. Hiermee moet eind 2025 al 13,5% van het totaal beoogde resultaat tot 2050 behaald zijn.

5. Verduurzaming op maat

We continueren onze aanpak van 'verduurzaming op maat' in bewoonde staat, op verzoek van de huurders.

6. Verduurzaming ten dienste van betaalbaarheid, woonkwaliteit en gezondheid

We zien verduurzaming niet alleen als een doel op zich, maar zeker ook als middel ten dienste van de gezondheid en woonkwaliteit van onze huurders en de betaalbaarheid en toekomstbestendigheid van onze woningen (woonlastenverlaging, zie hoofdstuk 4. Betaalbare woningen, ook voor de laagste inkomens).

7. Voorlichting samen met gemeenten

Samen met de gemeenten, de huurdersorganisaties en onze leveranciers zetten we actief in op voorlichting aan huurders over zuinig energieverbruik bij het wonen.

8. Energiedisplays

We gaan door met de pilot om woningen te voorzien van 'energiedisplays' teneinde de bewustwording onder huurders te bevorderen en hun stook- en ventilatiegedrag te monitoren.

9. Inzet op biodiversiteit samen met gemeenten

De komende jaren gaan we samen met de gemeenten actief inzetten op biodiversiteit, bijvoorbeeld door voorlichting hierover te geven of huurders te ondersteunen die hun tuin willen vergroenen.

10. Vernieuwd programma van eisen circulair slopen en bouwen

Circulair slopen en bouwen wordt een aandachtspunt in onze projecten. In 2022 introduceren we een vernieuwd programma van eisen op dit punt. Bij twee bouwprojecten (Lockhorstlaan in Warmond, Vredesteijn in Sassenheim) is het onze ambitie om ze volledig circulair te bouwen.

11. Innovatief en duurzaam bouwen

Voor de gestapelde bouw gaan we op zoek naar bouwmethoden die aan de ene kant het bouwen betaalbaar moeten houden en aan de andere kant de milieubelasting verlagen. Een project met toepassing van lichte, in de fabriek gebouwde modules liep helaas nog vast op de prijsstelling. We zijn er echter van overtuigd dat de toekomst van de bouw niet meer (alleen) in beton en baksteen ligt en volgen alle ontwikkelingen op de voet.

12. Kwaliteit: onderhoud of renovatie in combinatie met energetische maatregelen

In onderhoudsprojecten gaat het vrijwel altijd om een combinatie van renovatie/groot onderhoud en energiemaatregelen. In bijlage 2 is voor de jaren 2022-2025 een concreet overzicht opgenomen van voorgenomen projecten op het gebied van groot onderhoud, voorraadbeheer en verduurzaming.

13. Overige activiteiten

Overige activiteiten op het gebied van voorraadbeheer:

- We continueren de aanpak voor asbestverwijdering en legionellabeheer.
- We inventariseren of er nog huurders zijn met een eigen 'open verbrandingstoestel' (geiser). Als dat zo blijkt te zijn, maken we ons er hard voor om het te verwijderen.
- We inventariseren actief de veiligheid van meterkasten in gestapelde complexen. Zo nodig worden aanpassingen aangebracht.
- Datzelfde geldt voor de veiligheid als het gaat om de bomen rondom ons woningbezit.

A photograph of a man with a red beard and a young girl with blonde hair, both wearing coats, standing at a recycling station. The man is holding a clear glass jar, and the girl is holding another one, ready to put it into a yellow recycling bin. The background shows a blurred outdoor setting with trees and a blue sky. The image is overlaid with a large white number '5' on an orange diagonal background.

5

Leefbaarheid en sociaal beheer

Je huis, je thuis

Leefbaarheid en sociaal beheer

Met de opeenvolgende beleidsmaatregelen in de afgelopen jaren is de sociale huursector verworden tot het domein van de laagste inkomens. Onder andere door extramuralisering zijn dit ook steeds meer kwetsbare groepen, die vaak weinig te kiezen hebben. Stek voelt zich medeverantwoordelijk voor de huisvesting van ook deze doelgroepen en pakt deze opgave aan.

Toename instroom kwetsbare huurders

Ook in onze sociale huurvoorraad neemt de instroom van huurders met een (erg) laag inkomen toe en die trend zet naar verwachting door. De instroom van de laagste inkomens is op zich niet het probleem. Maar waar die huishoudens met de laagste inkomens mensen zijn met psychiatrische problematiek, met een licht verstandelijke beperking (LVB), of mensen zonder werk, is er wel een relatie met de toename van overlast en de verslechtering van de leefbaarheid. In onze regio gaat bijna een op de vijf sociale huurwoningen naar mensen die behoren tot de zogenaamde bijzondere doelgroepen: contingentenregeling, statushouders, urgenten en stadsvernieuwingsurgenten. Gelezen de ontvangst van het eindrapport van het Aanjaagteam Bescherming Arbeidsmigranten door het demissionaire kabinet ligt het in de lijn der verwachting dat het nieuwe kabinet gemeenten zal opdragen om ook verdergaande verantwoordelijkheid te nemen voor de huisvesting van arbeidsmigranten.

Een flink deel van deze huurders heeft een laag inkomen, is laagopgeleid, heeft een taalbarrière en/of zorg of begeleiding nodig. Deze huurders zijn vaak verminderde zelfredzaam en bovendien minder goed in staat om anderen bij te staan. Daardoor neemt ook de ‘samenredzaamheid’ in buurten af. Tegelijk met de toename van kwetsbare groepen neemt de overlast van burens (en buurtgenoten) toe. Ook problemen met schulden, verslaving en agressief gedrag komen vaker voor. Deze ontwikkelingen zetten de leefbaarheid in sommige buurten onder druk en doen zich sterker voor in buurten waar de leefbaarheid al minder goed is. In deze gebieden kan een negatieve spiraal ontstaan, waardoor de omvang en de complexiteit van de problemen verder zullen toenemen.

Er wordt al veel gedaan

Ondanks deze ontwikkelingen zijn er in ons werkgebied buurten waar de instroom van kwetsbare groepen goed verloopt. In buurten waar het goed gaat, wordt daar vaak actief op gestuurd. We investeren in de kwaliteit van onze woningen en woonomgevingen en sturen op differentiatie in de buurt: zoveel mogelijk heterogene complexen naar inkomen, leeftijd en huishoudengrootte. Ook zijn er afspraken met zorgpartijen over begeleiding bij de instroom van statushouders en uitstroom uit de GGZ (passende woonvormen, begeleiding). De regelingen ‘Vroeg Eropaf’ in de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen (HLT) en ‘Vroeghulp’ in de gemeente Noordwijk leveren een belangrijke bijdrage aan het in een vroeg stadium aanpakken van betalingsachterstanden en het voorkomen van huisuitzettingen. Dat vraagt echter wel wat van ons en van de (samenwerking met) andere partijen die in de buurten actief zijn, zoals de gemeente, sociale wijkteams, zorg- en welzijnsinstellingen en wijkagenten. Onze inzet is vooral gebaseerd op onze kerntaak: de zorg voor de leefbaarheid en/of de verhuurbaarheid van complexen.

Eenzaamheid

Wij hebben het convenant ‘Ja, ik doe mee’ ondertekend, ter uitvoering van het landelijke actieprogramma ‘Een tegen eenzaamheid’. Hiermee gaan we bijdragen aan het doorbreken van de trend van eenzaamheid onder ouderen door eenzaamheid eerder te signaleren en bespreekbaar te maken. De komende jaren voeren wij de afspraken uit dat convenant uit. De rol van Stek daarin is vooral gericht op signalering.

Toch lukt voorkomen niet altijd; het aantal en de omvang van excessen nemen toe

Ook in onze werkregio staat de veerkracht van een aantal buurten onder druk. We zien in alle vier gemeenten in ons werkgebied een toename van (complexe) problemen op het gebied van leefbaarheid als gevolg van langer thuis wonen, extramuralisering, integratie van statushouders en arbeidsmigranten, enzovoort. In 2021 deden zich meerdere excessen voor. Wijkagenten in onze regio luidden de noodklok: 'We kunnen het niet meer aan.'

Als verhuurder zijn we niet alleen verantwoordelijk om onze huurders ongestoord woongenot te bieden. Er zit ook een zakelijke en een financiële kant aan de toename van problemen voor en achter de voordeuren van onze huurders. Nu niet investeren in leefbaarheid heeft nadelige gevolgen: herstel van verwaarloosde en beschadigde woningen, huurderwing door leegstand, waardedaling van ons woningbezit door segregatie en stigmatisering, de kosten die gemoeid gaan met de behandeling van klachten van ontevreden huurders, de tijd die we kwijt zijn aan rechtszaken, enzovoort.

Wij erkennen de toename van sociale problemen in een deel van onze complexen en beseffen dat veel huurders steeds meer zorg nodig hebben. We gaan buurten niet laten afglijden.

Stek neemt initiatief in het versterken van de samenwerking met sociaal-maatschappelijke organisaties

Wij zien de oplossing in het uitbreiden en versterken van ons sociaal-maatschappelijke netwerk en in het formuleren van een gezamenlijke visie, aanpak en beoogde eindresultaten in en bij bepaalde complexen. Dat doen we in samenspraak met de huurders. Daarbij komen we tot vergaande gezamenlijke beheerafspraken en houden we vast aan c.q. spreken we elkaar aan op ieders afgesproken rol daarin. Op uitvoerend niveau leggen we daartoe niet-vrijblijvende werkafspraken vast, met eenduidige sturing en vrijheid in het treffen van maatregelen. Samenwerking zal wat ons betreft gericht zijn op het voortvarend aanpakken en oplossen van mede door ons ingebrachte signalen. De huidige vrijblijvendheid en bureaucratie in de samenwerking moeten weg, want daarmee kunnen we niet langer de sociale problematiek het hoofd bieden. Nieuwe, op de problematiek toegespitste samenwerkingsvormen zullen worden ingezet. Te denken valt aan de inrichting van een gezamenlijke projectorganisatie voor de aanpak van een bepaalde buurt.

Vroeg signaleren en deelname aan sociale wijkteams

Een deel van onze medewerkers (wijkbeheerders, opzichters, vaklieden, KCC-medewerkers, verhuurmakelaars en woonconsulenten) is met regelmaat letterlijk fysiek in de wijken aan het werk. Daarbij leggen zij zoveel mogelijk persoonlijk contact met huurders, onder andere om (eventuele) problematiek te signaleren. Zij zijn, naast hun andere kerntaken, daartoe opgeleid.

Als onze medewerkers problemen (voor)zien of vermoeden en de oplossing niet binnen de invloedssfeer van onze kerntaak ligt, geven zij dat via onze woonconsulenten door aan het betreffende team van Voorieder1. De lokale loketten van de gemeenten in ons werkgebied, het Wmo Adviescentrum, de sociale teams en de jeugd- en gezinsteams zijn vanaf 1 maart 2021 samengegaan in de stichting Voorieder1. Alle inwoners van Hillegom, Lisse, Teylingen en Noordwijk die zorg, ondersteuning of advies nodig hebben, kunnen hier terecht.

Extra budget

We gaan ervanuit dat extra inzet op leefbaarheid en sociaal beheer, de intensivering van vroegtijdige signalering en de samenwerking met gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties extra middelen vergen, bovenop het nu beschikbare budget van € 15,00 euro per woning.

Dit zijn onze plannen voor 2022 t/m 2025:

1. Actualiseren visie leefbaarheid

Begin 2022 actualiseren we onze visie over leefbaarheid en sociaal beheer in en rondom onze woningcomplexen.

2. Samenwerking uitbreiden en versterken

Wij gaan de gezamenlijke verantwoordelijkheid op het gebied van leefbaarheid en sociaal beheer — in en rondom onze woningvoorraad en onder onze huurders — effectiever maken door samen met medeverantwoordelijke samenwerkingspartners de inspanningen op het gebied van ‘vroeg signaleren’ en leefbaarheid te intensiveren. Hiertoe komen wij in 2022 samen met gemeenten, huurdersorganisaties, zorg-, welzijns-, bewoners- en vrijwilligersorganisaties en wijkagenten tot wederkerige en niet-vrijblijvende samenwerkingsafspraken.

3. Daar waar dat kan via de bestaande overlegstructuur

Stek initieert dat in bestuurlijk en ambtelijk overleg, zorgtafels en lokaal zorgoverleg wordt besproken:

- in welke buurten in het werkgebied van Stek de leefbaarheid onder druk staat. Hierbij gebruiken we de veerkrachtkarten die in april 2021 in opdracht van Aedes zijn ontwikkeld per gemeente. Deze helpen om tijdig te signaleren wat de situatie is in buurten per gemeente;
- welk type individuele problematiek (bijvoorbeeld eenzaamheid) een gezamenlijke aanpak vergt;
- welke partijen willen/moeten/kunnen mee-investeren in leefbaarheidsactiviteiten en -projecten in die buurten;
- hoe die niet-vrijblijvende samenwerking zal worden vormgegeven om te komen tot snelle, goede en duurzame resultaten.

4. Eventueel verhogen van leefbaarheidsbudget

Ter uitvoering van de afspraken van punt 3 verhogen we als dat nodig blijkt ons huidige jaarlijkse budget voor leefbaarheidsmaatregelen van € 15,00 per woning. Hiermee worden voornamelijk fysieke en in iets mindere mate sociale activiteiten bekostigd, met het doel een buurt of wijk prettiger te maken en de sociale binding tussen onze huurders te ondersteunen. Het initiatief of verzoek om aanspraak te maken op dit budget kan zowel van Stek als van anderen (bewoners- of activiteitencommissies) komen. Het gaat altijd om de bekostiging van activiteiten die niet zijn voorzien in de reguliere onderhoudsbegroting of het contractonderhoud.

5. Eenzaamheid: zichtbaarheid in onze wooncomplexen versterken

Wij gaan nog meer investeren in persoonlijk contact bij mensen thuis, mede ter uitvoering van het convenant ‘Ja, ik doe mee’. Naast onze blijvende inzet via een vaste Stek-balie in ons werkgebied vergroten we onze aanwezigheid en zichtbaarheid in de wooncomplexen.

Overigens blijven we onze digitale dienstverlening uitbreiden en blijft de mogelijkheid om naar de balie(s) van Stek te komen bestaan.

6. Minimaal twee buurt- en/of complexschouwen per gemeente per jaar

In samenwerking met de bewoners van buurten, de betreffende gemeente en de wijkagent voeren wij jaarlijks ten minste twee buurt- en/of complexschouwen per gemeente uit. Wensen van bewoners voeren wij uit, voor zover die de verhuurbaarheid van onze woningen aangaan.

7. Huurders actief betrekken bij bedenken en uitvoeren van plannen

Daarnaast gaan we meer dan voorheen huurders actief betrekken bij de leefbaarheid in en bij hun wooncomplex: we laten hen meepraten en meedoen.

8. (Bewoners)organisaties en maatschappelijke partners meer betrekken

Verder betrekken we meer dan voorheen bewoners(organisaties) en maatschappelijke partners bij het maken van nieuwe (beleids)plannen, naast gebruikmaking van de wettelijke participatiestructuren.



6

Bijzondere en kwetsbare doelgroepen

Bijzondere en kwetsbare doelgroepen

In 2021 zijn we begonnen met een evaluatie van de Huisvestingsverordening Holland Rijnland van 2018 en de heroriëntatie op het woonruimteverdeelsysteem. In 2022 blijven wij daar actief bij betrokken.

Contingentenregeling

In de Huisvestingsverordening Holland Rijnland wordt de uitstroom uit instellingen van beschermd wonen en maatschappelijke opvang gefaciliteerd. Dit gebeurt met de contingentenregeling van Holland Rijnland (C-regeling). Gecontracteerde instellingen kunnen op basis van een vastgesteld contingent woningen huisvesting voor hun cliënten aanvragen bij de deelnemende corporaties.

Statushouders

In dezelfde huisvestingsverordening is de toewijzing van woningen aan statushouders door corporaties geregeld. Elk halfjaar bepaalt het Rijk taakstellend hoeveel statushouders een gemeente moet huisvesten. De taakstelling is steeds onzeker en fluctueert. Wij zien het als onze maatschappelijke opgave om ook de komende jaren de gemeenten te helpen de gemeentelijke taakstelling voor de huisvesting van statushouders uit te voeren. Daarnaast helpen wij deze doelgroep de benodigde procedures voor het bewonen van een van onze woningen te doorlopen.

Beschermd wonen en crisisopvang

Op basis van het vastgestelde uitvoeringsprogramma Maatschappelijke Zorg bereiden de gemeenten in de Duin- en Bollenstreek zich voor op een overheveling in 2022 van de organisatie en financiering van de maatschappelijke zorg vanuit de centrumgemeente Leiden. De gemeenten dienen hiertoe voldoende huisvesting voor kwetsbare doelgroepen te bieden, onder andere voor crisisopvang en het verkorten van de wachtlijst Beschermd Wonen. Wij verwachten dat de vier gemeenten in ons werkgebied zelf voor voldoende huisvesting en opvang zullen zorgen. Stek is bereid de gemeenten daarbij te ondersteunen en/of te investeren in specifieke maatwerkoplossingen, net zoals we dat in 2021 deden bij de projecten 'Skaeve Huse' in Hillegom en 'Beschermd Wonen Light' in Lisse.

Zorgbehoeftigen en langer thuis blijven wonen

Met de scheiding van de financiering voor wonen en zorg door de Rijksoverheid waardoor (licht) zorgbehoeftigen, voornamelijk (maar niet alleen) ouderen, langer thuis blijven wonen, blijft Stek geschikte en passende huisvesting bieden aan deze doelgroep. Verder zullen we waar mogelijk bevorderen dat onze huurders in een steeds individualistischer samenleving met elkaar in contact kunnen komen, bijvoorbeeld door ontmoetingsruimtes in te richten in nieuwe of bestaande seniorencomplexen.

Seniorenbeleid

Wij stimuleren met ons seniorenbeleid de doorstroming van ouderen naar meer geschikte en passende huisvesting. Zodat gezinnen met kinderen en jongeren kunnen in- of doorstromen naar een (beter passende) woning.

Jongeren

Vanwege de grote schaarste aan (betaalbare) woningen vormen jongeren/starters in zekere zin ook een bijzondere aandachtsgroep die moeizaam toegang heeft tot de socialehuurmarkt. Ook voor deze doelgroep blijft Stek zich inzetten. Zo gaan we flexwoningen voor onder andere jongeren bouwen: compacte, betaalbare woonunits die tijdelijk (tien tot vijftien jaar) op één plek blijven staan en daarna verplaatst kunnen worden naar een andere locatie. Verder blijven we ook de komende jaren jongeren voorrang geven op gelabelde woningen in ons bezit, waarbij ze hun inschrijfduur bij een bemiddeling behouden.

Woonwagengewoners

Ter uitvoering van het landelijke Beleidskader gemeentelijk woonwagen- en standplaatsenbeleid uit 2018 van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is regionaal (Holland Rijnland) bepaald dat een van de uitgangspunten moet zijn dat er voldoende rekening wordt gehouden met en

ruimte wordt gegeven aan het woonwagenvan leven van woonwagenvan bewoners. Eind 2020, begin 2021 is daarom in onze regio de behoefte aan standplaatsen geïnvesterend. In 2021 stelde het dagelijks bestuur van Holland Rijnland onder meer vast dat in overleg met de doelgroep een nieuwe werkwijze met betrekking tot woonwagenvan en standplaatsen moet worden ontwikkeld, met een puntensysteem en een wachtlijst voor de aangesloten gemeenten, met uitzondering van de gemeente Alphen aan den Rijn. Het oude Stek heeft in de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen woonwagenvan en standplaatsen afgestoten. De voormalige Noordwijkse Woningstichting deed dat in Noordwijk niet. Naar verwachting komt dit onderwerp bij de evaluatie en aanpassing van de Huisvestingsverordening Holland Rijnland aan de orde. Stek is daar nauw bij betrokken.

Urgenten en stadsvernieuwingsurgenten

Sommige woningzoekenden komen met voorrang in aanmerking voor een sociale huurwoning. Hierbij gaat het om mensen die door dringende omstandigheden gedwongen zijn op korte termijn — binnen zes maanden — te verhuizen, bijvoorbeeld vanwege ernstige medische, psychosociale of financiële problemen. De regionale urgentiecommissie behandelt de urgentieaanvragen aan de hand van criteria uit de Huisvestingsverordening Holland Rijnland.

Daarnaast kent de urgentiecommissie zogenaamde stadvernieuwingsurgentie toe als er sprake is van sloop of ingrijpende woningverbetering.

De aanvragen voor urgentie in de vier gemeenten van ons werkgebied worden door Stek ingediend. Wij blijven dat de komende jaren doen.

Spoedzoekers

Een spoedzoeker is iemand die niet in aanmerking komt voor urgentie, maar wel een acuut woonprobleem heeft. Het aantal spoedzoekers groeit, maar onze woningmarkt is hier niet op ingericht. Het gaat om mensen die snel een woning nodig hebben, bijvoorbeeld arbeidsmigranten, studenten, bankslapers of net gescheiden mensen. Naast de projecten die al in voorbereiding zijn ('De Nes', 'Teydelijk') is voor hen een verruiming van het aanbod tijdelijke en/of flexibele huisvesting gewenst. Hier houden wij in ons portefeuilleplan dat nu wordt opgesteld rekening mee (zie hoofdstuk 3. Voldoende beschikbare woningen).

Arbeidsmigranten

In de regio Holland Rijnland werken zo'n 25.000 arbeidsmigranten (in heel Nederland circa 400.000). Het bieden van huisvesting aan deze groep is een flinke uitdaging. Eind 2020 kwam het rapport van het Aanjaagteam Bescherming Arbeidsmigranten beschikbaar. Het demissionaire kabinet steunde de aanbevelingen in het rapport.

Wij verwachten dat het nieuwe kabinet gemeenten zal opdragen om ook verdergaande verantwoordelijkheid te nemen voor de huisvesting van arbeidsmigranten. Daar gaan wij de gemeenten dan mee helpen.

Dit zijn onze plannen voor 2022 t/m 2025:

1. Huisvestingsverordening Holland Rijnland

Wij blijven de Huisvestingsverordening Holland Rijnland uitvoeren, inclusief de contingentenregeling, de jaarlijkse taakstelling huisvesting statushouders en de (stads)vernieuwingen urgentieregeling, in de nabije toekomst eventueel aangevuld met de huisvesting van arbeidsmigranten. Ook blijven wij nauw betrokken bij de evaluatie van de Huisvestingsverordening Holland Rijnland van 2022.

2. Vroeg eropaf, Vroeghulp en Voorkomen huisuitzettingen

We blijven deelnemen aan de convenanten 'Vroeg Erpaf' (Hillegom, Lisse, Teylingen) en 'Vroeghulp' (Noordwijk) om betalingsproblemen bij huurders zo snel mogelijk te onderkennen en escalatie te voorkomen. Dat geldt ook voor het convenant 'Voorkomen huisuitzettingen', dat in 2022 wordt geëvalueerd. Voordat een huisuitzettingprocedure wordt gestart naar aanleiding van huurachterstand en/of overlast, heeft Stek samen met Voorieder1 of het Meldpunt Zorg en Overlast een goede poging gedaan om de problematiek aan te pakken.

3. Maatwerk bij huurachterstanden

We blijven maatwerk leveren bij huurachterstanden.

4. Huisvesting kwetsbare groepen

We blijven de gemeenten ondersteunen bij het zoeken naar oplossingen om in de huisvesting van kwetsbare doelgroepen te voorzien. Stek werkt mee bij het zoeken naar oplossingen en gaat voor een gelijkwaardige spreiding over de gemeenten.

5. Huisvesting senioren en zorgbehoeftigen

We blijven geschikte en passende huisvesting bieden aan senioren en zorgbehoeftigen, door goed naar deze doelgroepen te luisteren wat voor hen passende huisvesting is en door enquêtes af te nemen om de vraag goed te blijven monitoren. De ontwikkeling van een tussenvorm, zoals het Thuishuis in Noordwijk, is een voorbeeld van hoe we gehoor geven aan de vraag van senioren.

6. Huisvesting jongeren

We blijven flexwoningen bouwen voor onder anderen jongeren, die ook de komende jaren voorrang krijgen op gelabelde woningen in ons bezit, waarbij ze hun inschrijfduur bij een bemiddeling behouden.

7. Friendscontracten

We bieden actief de mogelijkheid aan tot het aangaan van friendscontracten.

8. Doorstroming ouderen bevorderen

We blijven doorstroming van ouderen naar meer geschikte en passende huisvesting bevorderen door informatie en verleiding, de inzet van doorstroomverhuurmakelaars, financiële prikkels (bijvoorbeeld huurgewinning), ontzorgen (hulp bij verhuizing), communicatie en promotie.

9. Begeleiding bij ver- of nieuwbouw

We blijven individuele huurders begeleiden bij ver- of nieuwbouwprojecten.

10. Participeren in teams Voorieder1

We blijven participeren in de teams van Voorieder1 in de vier gemeenten in ons werkgebied. Stek en Voorieder1 zetten zich in om hun onderlinge samenwerking en de samenwerking met het Meldpunt Zorg en Overlast te versterken in de vier gemeenten in ons werkgebied, om adequaat te handelen bij situaties die zich voordoen, ieder op het eigen werkterrein.

11. Verhuren van woonvoorzieningen aan zorgpartijen

We blijven woonvoorzieningen verhuren aan zorgpartijen als Marente, Prodeba, Cardea, 's Heeren Loo, Het Raamwerk, HOZO, ActiVite, De Drie Notenbomen, Philadelphia, enzovoort.



7

Dienstverlening aan huurders en woningzoekenden

Je huis, je thuis

Stek 

Dienstverlening aan huurders en woningzoekenden

Tevredenheid van onze huurders en woningzoekenden over onze dienstverlening is voor ons belangrijk. Dat geldt overigens ook voor de tevredenheid over de kwaliteit van onze woningen en woonomgevingen (zie hoofdstuk 5. Duurzaamheid en kwaliteit, en hoofdstuk 6. Leefbaarheid en sociaal beheer). Ook belangrijk is dat diensten verlenen aan tevreden klanten makkelijker, leuker en goedkoper is.

Tevreden wil zeggen: 1. dat wij leveren wat is afgesproken en 2. wat de huurders en woningzoekenden verwachten te krijgen. Dat eerste punt vergt al flink wat inspanning na twee opeenvolgende fusies en in coronatijd. Tot medio 2022 zijn we bezig om de basis verder op orde te brengen door strakke en eenduidige werkprocessen te hanteren, informatievoorziening toegankelijk en actueel te hebben en de digitale dienstverlening uit te breiden. Het tweede punt (willen voldoen aan de verwachtingen) is in deze tijd van groot tekort aan goedkope sociale huurwoningen precair. Wij kunnen bijvoorbeeld geen leegstaande woningen toveren of mensen die daar geen recht op hebben voorrang verlenen, terwijl dat soms wel de verwachting is. De juiste verwachtingen managen, ofwel onze informatievoorziening naar buiten toe, maakt onderdeel uit van onze dienstverlening.

Best haalbare dienstverlening leveren

Zelfs tevreden klanten hebben van nature vaak de behoefte om op zoek te gaan naar nog betere (goedkopere) dienstverlening. Maar onze 'klanten' hebben meestal geen alternatief. Vanuit onze kernwaarden betekenisvol, solidariteit en kwaliteit zien wij het als onze verantwoordelijkheid om onze huurders en woningzoekenden naar eer en geweten de best haalbare dienstverlening te leveren. Doelen daarbij zijn: dichtbij, afspraak is afspraak, echt goed helpen en first time fix: gebreken aan woningen of klantvragen lossen we in 80% van de situaties in één keer op. Dat bereiken we door volwaardige telefonische bereikbaarheid, beschikbaarheid van en kennis bij onze medewerkers, door zoveel mogelijk klantprocessen ook digitaal aan te bieden én onze dienstverlening zoveel mogelijk bij mensen thuis te leveren (zie ook hoofdstuk 6. Leefbaarheid en sociaal beheer) en door prestatieafspraken met onze externe uitvoerders te maken.

Klantreizen

We zorgen ervoor dat huurders in positieve zin merken dat we gefuseerd zijn en dat woningzoekenden zich goed geïnformeerd voelen. Samen met deze doelgroepen bepalen we aan de hand van hun verwachtingen en onze mogelijkheden aan welke kwaliteitseisen onze dienstverlening moet en gaat voldoen. We pakken de draad van zogenaamde klantreizen weer op, waar we begin 2020 mee begonnen waren maar door de coronamaatregelen geen vervolg aan konden geven. Een klantreis is de weergave van de weg (door de bril van de klant) die de klant aflegt als hij gebruikmaakt van de dienstverlening. Door de klantreis in kaart te brengen worden alle fasen van de klant optimaal inzichtelijk. Zo achterhalen we waar verbeteringen mogelijk zijn.

Proactief en nazorg

Behoeftes aan en middelen voor dienstverlening ontwikkelen zich. Vanaf eind 2021 bieden we intensievere nazorg bij alle klantcontacten. Proactief benaderen we huurders en woningzoekenden die contact hebben gehad met Stek. Zo spelen we snel in op mogelijke en gewenste verbeteringen. Daarnaast dienen we bij het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) een verbeterplan in. Dit plan en de feedback gebruiken we om de dienstverlening steeds verder te verbeteren.

Continu meten en verbeteren

We willen continu weten hoe tevreden onze huurders zijn. Daarom is Stek al vele jaren aangesloten bij het KWH. KWH meet het hele jaar door de klanttevredenheid, zodat eventueel noodzakelijke bijsturing direct mogelijk is. De huurderstevredenheidsscore was eind 2020 een 7,6 en dat cijfer gaan we nog verder verbeteren. Daarmee willen wij het tot nu toe jaarlijks verkregen KWH-label ruimschoots blijven verdienen.

Dit zijn onze plannen voor 2022 t/m 2025:

1. In 2024 een KWH-score van 7,8

Onze ambitie is om de klanttevredenheid verder te verhogen. Ons streven is om in 2024 minimaal een KWH-score van 7,8 te halen. Hiermee halen we ruimschoots het KWH-label.

2. Klantreizen, verbetermogelijkheden dienstverlening doorvoeren

We werken eraan om de verbetermogelijkheden die onze huurders en woningzoekenden zien voor onze telefonische, digitale en fysieke dienstverlening in beeld te krijgen. Samen met huurders en woningzoekenden voeren we jaarlijks klantreizen uit, ter verbetering van onze dienstverlening. Vanaf 2022 gaan we die verbeteringen zoveel als realistisch is doorvoeren. Kosten en baten spelen in die keuze natuurlijk een rol.

3. Aftersalesgesprekken

Met ingang van 2022 beginnen wij met standaard aftersalesgesprekken met huurders en woningzoekenden. Eerst steekproefsgewijs en telefonisch, daarna standaard en bij huurders fysiek, zodat wij zoveel mogelijk bij huurders thuis komen.

4. 80% first time fix

Om te kunnen voldoen aan de 80%-norm van first time fix is in 2021 het interne werkproces herzien en vindt vanaf 2022 een jaarlijkse beoordeling van onze preferente aannemers plaats.

We verduidelijken de informatievoorziening over nieuwe plannen en projecten naar de medewerkers van het KCC, zodat zij meer klantvragen direct kunnen beantwoorden.

5. Sturen op digitale dienstverlening

Daarnaast zetten wij erop in om huurders hun zaken zoveel mogelijk digitaal te kunnen laten regelen (kanaalsturing). 'Mijn Stek' is in 2021 weer verder geoptimaliseerd.

6. Breed klantonderzoek huurderstevredenheid

Wij gaan in ons werkgebied in 2022 een breed en integraal klantonderzoek uitvoeren naar de huurderstevredenheid over onze dienstverlening, hun woning en de leefbaarheid in hun wooncomplex of buurt. Maar ook over Stek als verhuurder en over de externe aannemers die het dagelijks onderhoud uitvoeren. De woonomgeving raakt ook de verantwoordelijkheden van de gemeenten in ons werkgebied. Daarom doen wij het klantonderzoek bij voorkeur samen met de betreffende gemeente. De uitkomsten van het integrale klanttevredenheidsonderzoek voeren wij door voor zover deze onder de verantwoordelijkheid van Stek vallen.



8

Samenwerking met maatschappelijke partners

Samenwerking met maatschappelijke partners

Positioneren

Door de recente fusies en zeker ook gezien de volkshuisvestelijke situatie in onze regio is het belangrijk dat wij ons positioneren in de Bollenstreek. Het voorliggende ondernemingsplan 2021–2025 is de basis voor het profiel van Stek: dit zijn de keuzes die we hebben gemaakt en dit zijn onze prioriteiten. En die zullen we de komende jaren krachtig uitdragen.

Gestructureerde samenwerking met maatschappelijke partners en zakelijke relaties vormgeven

Wijzigingen in de zorg en demografische ontwikkelingen leiden tot andere woonvragen. De ouder wordende huurder, de uitstroom uit de GGZ, het wegvallen van de verzorgingshuizen, het toenemen van mantelzorg en het vervallen van de centrumfunctie van Leiden zijn ontwikkelingen die tot specifieke woonvragen leiden. De behoefte aan andere woonvormen — meer zorg gerelateerd en kleiner — groeit hierdoor de komende jaren snel. Tijdelijke producten gaan daarbij een rol spelen. Het sociaal beheer als gevolg van de instroom van andere doelgroepen en de beperkte uitstroom vragen meer aandacht. Eenzaamheid, vervuiling, overlast en GGZ-problematiek nemen toe. Gestructureerde samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen is nodig.

Steeds nadrukkelijker wordt de opgave van verduurzaming van de woningvoorraad. Eenvoudige oplossingen zijn niet voorhanden. Hierbij neemt ook de technische complexiteit van de systemen en van het beheer toe. Het gaat ook een fors beslag leggen op de ontwikkel- en investeringscapaciteit van Stek, in nauwe samenwerking met gespecialiseerde organisaties.

Niet-vrijblijvend samenwerken

Om de opgaven te volbrengen is niet-vrijblijvende samenwerking op basis van wederkerigheid tussen (maatschappelijke) partners en Stek essentieel. Met een deel van onze belanghouders werken wij al jaren samen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Maar de ontwikkelingen zoals beschreven in de hoofdstukken over beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid en leefbaarheid vragen om meer en andere samenwerking. Wij bespreken op korte termijn hoe we vooral op operationeel niveau kunnen komen tot een slagvaardiger gezamenlijke uitvoering van taken. Dat vergt op bestuurlijk niveau een eenduidige en heldere aansturing.

De belangen van de diverse organisaties die zijn betrokken bij de volkshuisvestelijke opgave hebben raakvlakken en zeker ook verschillen. Feit is dat de onderlinge afhankelijkheid in het uitoefenen van de volkshuisvestelijke verantwoordelijkheid groot is, dus dat er sprake zal moeten zijn van wederkerigheid. Natuurlijk komen er onderhandelingen en concessies kijken bij gedragen samenwerkingsafspraken. Wij zijn bereid om die gesprekken te voeren en na overeenstemming te komen tot een slagvaardige gezamenlijke uitvoering van taken. Bijvoorbeeld door een niet-vrijblijvend samenwerkingsverband aan te gaan met andere woningcorporaties, gemeenten, provincie, aannemers, ontwikkelaars, makelaars, welzijnsorganisaties, enzovoort. Het inleveren van een stukje van onze autonomie kan erbij horen.

Behalve voor een slagvaardige aanpak van de volkshuisvestelijke opgave is samenwerking ook noodzakelijk voor de tevredenheid van onze huurders en woningzoekenden en voor onze goede naam op de arbeidsmarkt, waarmee we kwalitatief goede en gedreven medewerkers kunnen aantrekken.

Corporatieraad

Met de Corporatieraad haalt Stek de buitenwereld naar binnen. In de raad zitten mensen die niet dagelijks in de socialehuursector werken, waardoor ze ongepolijste beelden vanuit de lokale gemeenschap ter bespreking op de bestuurstafel leggen.

De Corporatieraad stelt vragen over bestaande producten en diensten die Stek levert en signaleert (lokale) maatschappelijke problemen die nauw verbonden zijn met onze werkzaamheden.

Wij willen de legitimatie bij bepaalde belanghoudergroepen ook de komende jaren verder versterken, door ons oor te luisteren te leggen bij onze Corporatieraad.

Vertrouwen: rol van alle medewerkers

Naast harde cijfers kunnen erkenning, vertrouwen en waardering daarbij van doorslaggevende betekenis zijn. Vertrouwen kan Stek verdienen met de juiste intenties, een luisterend oor, transparantie, openheid en besluitvaardigheid. En door de balans te vinden tussen willen en kunnen en daarin open en eerlijk te zijn. Medewerkers spelen dan ook een cruciale rol in het bouwen aan het gewenste imago van Stek. Zij zijn de ambassadeurs en hun gedragingen hebben de meeste invloed. Het intern actief onder de aandacht brengen en 'levend' houden van hetgeen waar Stek voor staat en het bijbehorende gedrag is noodzakelijk. Dat gaan wij dan ook doen.

Doelgericht belanghoudermanagement voeren

Tijdens het opstellen van dit ondernemingsplan zijn wij een samenwerking gestart met belanghouders (huurdersorganisaties, gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, belangenorganisaties) om de koers van Stek voor de komende jaren te concretiseren. Op basis van dit ondernemingsplan geven wij concreet, consequent en doelgericht vorm aan belanghoudermanagement en de uitvoering daarvan. Dat betekent dat we bepalen bij welke doelen binnen onze volkshuisvestelijke opgave we de samenwerking met belanghouders gaan uitbreiden en versterken. We ontwikkelen vanaf eind 2021 actief belanghoudermanagement om in wederkerigheid prestatiegericht te kunnen werken. Hierin markeren we de positie van Stek als lokale corporatie in relatie tot anderen. We brengen onze belanghouders, doelgroepen en relaties in kaart en komen in onderling overleg — via erkenning, vertrouwen en waardering — tot prestaties. We zijn ons ervan bewust dat het in zo'n hechte samenwerkingsrelatie geven en nemen is.

Legitimatie

Ten slotte. De legitimatie van onze taakuitvoering zit ook in andere zaken: een goede dienstverlening en goede maatschappelijke prestaties. Dus toegevoegde waarde leveren door te doen wat we moeten doen, samen optrekken met bewoners, gemeente en andere partijen, er zijn in de wijk, een vertrouwenwekkende besturing van de organisatie, een open, uitnodigende en faciliterende houding en idem gedrag van medewerkers. In de hoofdstukken 8. Dienstverlening aan huurders en woningzoekenden en 10. Inspirerende organisatie en verantwoorde vernieuwer beschrijven we hoe we daar de komende vier jaar verder invulling aan geven.

Dit zijn onze plannen voor 2022 t/m 2025:

1. Positionering Stek

Wij dragen de komende jaren onze keuzes, prioriteiten en doelen krachtig uit naar al onze belanghouders om duidelijk te maken waar Stek voor staat. Wij stelden eind 2021 een communicatieaanpak vast en voeren die in de komende jaren uit. Wij brengen en houden intern en extern actief onder de aandacht waar Stek voor staat en welk gedrag daarbij hoort.

2. Samenwerking met gemeenten

Wij stellen onszelf actief op de hoogte van de onderwerpen die op de commissie- en gemeenteraadsagenda's van de vier gemeenten in ons werkgebied staan en die (mede) van belang zijn voor onze taakuitvoering. Zo nodig gaan we daar het gesprek over aan met de betreffende gemeente.

3. Faciliteren, structureren en concretiseren niet-vrijblijvende samenwerking

Wij zien dat het belangrijk is om de samenwerking met maatschappelijke partners en marktpartijen te versterken en concretiseren, en de daar aanwezige kennis te benutten. Daar geven we vanaf 2022 invulling aan. Het professionaliseren van ons opdrachtgeverschap is daar onderdeel van. Stek boekt op grond van vastgelegde afspraken doelgericht resultaten.

4. Meer betrekken van maatschappelijke partners, inclusief onze Corporatieraad

Vanaf 2022 betrekken we maatschappelijke partners en onze Corporatieraad nog meer bij het maken van (beleids)nota's en ontwikkelplannen op basis van vastgesteld belanghoudermanagement. Wij vinden het goed om belanghouders actiever te betrekken bij onze besluitvormingsprocessen. Wij zullen onze werkwijze daarop aanpassen.

5. Zichtbaarheid huurdersorganisaties faciliteren

We faciliteren en helpen huurdersorganisaties, bewonersorganisaties en activiteitencommissies en dergelijke graag bij hun zichtbaarheid, achterbanraadpleging en de werving van nieuwe leden.

6. Meer samendoen met huurdersorganisaties

We doen graag meer samen met de huurdersorganisaties. Kansen zien wij op het gebied van huurderspeilingen, klantenpanels, onderzoeken, enzovoort.

7. Bod en prestatieafspraken meerjarig en concreet

Door onder meer voorliggend ondernemingsplan en de meerdere te maken beleidsplannen met concrete doelen zullen wij steeds beter in staat zijn om ons jaarlijks bod om tot prestatieafspraken te komen concreet te maken. Daardoor zal dat de uitvoering van de afspraken nog beter te monitoren zijn. Landelijk is een ontwikkeling in de richting van meerjarige (intergemeentelijke) prestatieafspraken gaande. Samen met onze vier werkgemeenten en de twee huurdersorganisaties gaan we vanaf 2022 zo te werk.

8. Integreren bod en prestatieafspraken

Ook verkennen we de mogelijkheid om de processen van het jaarlijkse bod en de prestatieafspraken te integreren.

9. Onze dienstverlening aan samenwerkingspartners

Wat betreft de dienstverlening aan onze maatschappelijke partners zijn dit onze plannen voor 2022 t/m 2025:

- Op onze website geven wij in 2021 aan welke functies binnen Stek actief zijn en hoe mensen in contact kunnen komen met de daarin werkende functionarissen.
- Wij stellen als norm dat KCC-medewerkers per december 2021 altijd een terugbelverzoek maken en dat de beller de eerstvolgende werkdag voor 17.00 uur wordt teruggebeld.
- Wij sturen op de tijdige (= binnen vieren weken) afhandeling van brieven en e-mails en garanderen een afhandeling of voortgangsbericht binnen hooguit een week.
- De aanbeveling van belanghouders om duidelijker termijnen af te spreken voor het afhandelen van actiepunten pakken we graag op en we passen onze werkwijze daarop aan.



9

Inspirerende organisatie en verantwoorde vernieuwer

Je huis, je thuis

Stek 

Inspirerende organisatie en verantwoorde vernieuwer

Het handboek 'Fuseren in coronatijd' bestaat nog niet, maar we hebben er met elkaar een goede aanzet toe gegeven. Drie corporaties zijn in 2020 in elkaar geschoven, er zijn afdelingen verplaatst, er is een digitaal landschap met een nieuw ERP-systeem geïntroduceerd, er is een compleet nieuwe huisstijl ingevoerd, een website en kennisbank zijn in de lucht gebracht, er zijn nieuwe medewerkers aangenomen en nog duizend-en-één andere dingen gedaan die van drie fusiepartners één woningcorporatie hebben gemaakt. En het is ons gelukt.

Er liggen op verschillende terreinen nog uitdagingen en verlangens, zoals het streven naar gemeenschappelijke huisvesting. En tegelijk koppelen we daaraan de vaststelling dat een organisatie nooit af is. De belangrijkste basis om te blijven werken aan verdere verbeteringen zijn onze mensen. En we stellen vast dat die basis goed is.

Goede sfeer

Werkplezier, samenwerking, humor en een gezond en energiek werkklimaat vinden wij van groot belang. Onze waarden — gewoon bijzonder, dichtbij, open, verantwoordelijk en nieuw — tekenen onze gezamenlijke cultuur. Door het vele thuiswerken als gevolg van coronamaatregelen in de afgelopen periode zullen we nog verder naar elkaar toe moeten groeien en samen betekenis moeten geven aan die waarden. Onze leidinggevenden hebben daarbij een belangrijke aanjaag- en voorbeeldfunctie.

Alle medewerkers worden ondersteund door passende communicatiemiddelen en -structuren. Daarnaast zijn wij ons ervan bewust dat we allemaal zelf en met elkaar verantwoordelijk zijn voor de sfeer en cultuurontwikkeling, juist in ons dagelijkse werk. Dat vraagt van ons allemaal alertheid, zelfreflectie, relativiseringsvermogen en communicatieve vaardigheden: zaken waar we de komende jaren bewust en gezamenlijk (verder) aan blijven werken.

Informatisering, automatisering en rapportages

Ook op het gebied van informatisering en automatisering is er nog van alles te doen. Onze systemen werken, maar we gaan in 2022 nog efficiëncyslagen maken in de informatiehuishouding en het maken van de tertiaalrapportages. Daar komt nu nog te veel handwerk aan te pas. Wij moeten altijd kunnen beschikken over actuele en juiste sturingsinformatie. Daarnaast gaan we nog slagen maken op het gebied van 'big data'. Hoe complexer onze volkshuisvestelijke opgave wordt en hoe meer geld ermee gemoeid is, hoe meer informatie er nodig is om de juiste beslissingen te nemen.

Verantwoorde vernieuwer

Wij zijn 'een verantwoorde vernieuwer'. We accepteren eventuele risico's in de vernieuwing. Door meer inzet op vernieuwing verwachten wij ook een aantrekkelijke werkgever te zijn op de arbeidsmarkt.

Bestuur en management van Stek waarderen de mensen die het anders doen. Zij faciliteren vormen om hierin verder te komen. Bijvoorbeeld door te starten met vernieuwingsgroepjes met mogelijkheden die verder gaan dan we nu gewend zijn. Zij werken in proeftuinen met heldere doelstellingen, maar ook met experimenteerruimte. En als het slaagt, breiden we deze benadering verder uit.

Dat betekent niet dat we per se vooroplopen; we maken graag gebruik van bewezen technologieën. Maar wanneer deze ontbreken of ontoereikend zijn, zullen we goed nadenken en onderzoeken wat een verstandige keuze is. Mogelijk accepteren we dan toch bewust wat meer risico's in de vernieuwing. Waar mogelijk doen we dat samen met partners met vernieuwende samenwerkingsvormen. Zie ook hoofdstuk 9. Samenwerking met maatschappelijke partners.

We vinden het belangrijk om woonvormen beschikbaar te stellen die aansluiten op de actuele en toekomstige vraag. Wij zoeken de vernieuwing dan ook onder meer in kleiner, goedkoper en toekomstgericht bouwen. Denk aan tiny houses, woningen delen, andere vormen van financieren, bouwen en exploiteren (zoals tijdelijke contracten) en mogelijk een andere woonruimteverdeling. Hierbij is het belangrijk dat beschikbaarheid en betaalbaarheid hand in hand gaan. Ook in de bouwtechniek liggen mogelijkheden, met meer gestandaardiseerde en meer geprefabriceerde woningen. We hechten eraan dat onze woningen toekomstgericht zijn. Dat zit niet alleen in grootte en prijs, maar ook in de kwaliteit.

We bereiden ons voor op de energietransitie, die de nodige technologische vernieuwing vraagt. En we zetten in op andere nuttige technologische voorzieningen in woningen. De vernieuwingsopgave is ook om te zoeken naar mogelijkheden om goed, maar goedkoop te bouwen in een oververhitte woningmarkt. Daartoe investeren we in de kwaliteit van onze organisatie en de kennis en vaardigheden van onze medewerkers.

Investeren in kennis

In samenhang met die complexer wordende volkshuisvestelijke opgave is het belangrijk om te investeren in kennis over en het toepassen van vernieuwende concepten. Wij doen dat graag. In de afgelopen jaren hebben de rechtsvoorgangers van Stek al vernieuwende projecten opgeleverd, net het nieuwe Stek in het afgelopen jaar. Stek is lid van diverse kennisplatforms waarvan onze medewerkers veelvuldig gebruikmaken. Platforms waaruit onze medewerkers graag kennis halen en we ze ook graag kennis inbrengen.

Plezier in het werk

Het plezier van onze medewerkers is merkbaar en zit 'm vooral ook in de legitimatie van onze taakuitvoering: een goede dienstverlening en goede maatschappelijke prestaties. Dus toegevoegde waarde leveren door te doen wat we moeten doen, samen optrekken met bewoners, gemeente en andere partijen, er zijn in de wijk, een vertrouwenwekkende besturing van de organisatie, een open, uitnodigende en faciliterende houding en idem gedrag van medewerkers. Onze jaarlijkse gesprekscyclus is resultaatgericht: onze medewerkers krijgen en zoeken zelf de vrijheid in de manier waarop ze de gewenste resultaten halen en worden daarin gefaciliteerd door de leidinggevend.

In hoofdstuk 8. Dienstverlening aan huurders en woningzoekenden en hoofdstuk 9. Samenwerking met maatschappelijke partners beschreven we hoe we daar de komende vier jaar verder invulling aan geven. Voor dit hoofdstuk is het van belang te vermelden dat wij er alles aan blijven doen om onze medewerkers te faciliteren die taken optimaal uit te voeren. Daar horen humor en ontspanning zeker ook bij.

Elke twee jaar voeren wij een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit en dagelijks staan wij in goed contact met elkaar om eventuele ongemakken op te lossen.

Verbindend leiderschap, nieuwe huisvesting en nieuw kantoorconcept

Door verbindend leiderschap en aandacht voor en gesprekken met medewerkers is er een cultuur in ontwikkeling die aansluit bij onze kernwaarden: gewoon bijzonder, dichtbij, open, verantwoordelijk en nieuw. Om die noodzakelijke verbinding met en tussen medewerkers te faciliteren, gaan we in 2022 alle medewerkers van Stek in één kantoor huisvesten. Zeker na twee jaar veel thuiswerken door de coronamaatregelen is dit voor ons heel belangrijk. Onze huisvesting moet goed bereikbaar, passend, verbindend, flexibel, duurzaam en open zijn.

Uit onderzoek onder onze medewerkers blijkt dat een groot deel van onze medewerkers ook na de pandemie deels wil blijven thuiswerken. Dat faciliteren we en de ruimte van het nieuwe kantoorpand zal daarop worden ingericht.

Dit zijn onze plannen voor 2022 t/m 2025:

1. In 2022 naar één kantoor

Voor het faciliteren van de verbinding met en tussen medewerkers huisvesten we zo snel mogelijk alle medewerkers van Stek in één kantoor. Onze huisvesting zal goed bereikbaar, passend, verbindend, flexibel, duurzaam en open zijn. Hier geven we in 2022 invulling aan.

2. Procesbeschrijvingen medio 2022 klaar

Wij zijn bezig om onze processen klantgericht, logisch, efficiënt en duidelijk vast te leggen. Medio 2022 zal dit afgerond zijn. De processen zijn geen doel op zich, maar dienen ter ondersteuning van onze doelen en resultaten. Dat betekent dat ze regelmatig worden getoetst en waar nodig geoptimaliseerd.

3. Digitaliseringsvisie uitvoeren

We ontwikkelen onze automatiseringsomgeving verder door aan de hand van de eind 2020 vastgestelde digitaliseringsvisie.

4. Investeren in vakkennis en vaardigheden

We investeren in de ontwikkeling van (vak)kennis en vaardigheden en in collectieve organisatie- en/of teamontwikkeling. We stimuleren en faciliteren met (financiële) middelen en begeleiding door leidinggevend en HRM-medewerkers. In dit kader heeft Stek zich eind 2020 aangesloten bij de Corporatie Academie en diverse kennisplatforms, waardoor de deelname aan trainingen en kennisuitwisseling laagdrempelig is.

5. Medewerkerstevredenheidsonderzoek in 2022

In 2022 voeren wij een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit, in combinatie met een eindevaluatie van de fusie (een tussenevaluatie is medio 2021 uitgevoerd). Onze ambitie is dat daaruit onder andere blijkt dat we gedreven, enthousiaste en betrokken medewerkers hebben die zich vrij voelen om verbeteringen door te voeren. Het MTO zal eens in de twee jaar worden herhaald om trends en ontwikkelingen te kunnen bijsturen.

6. Experimenten stimuleren

We stimuleren, waarderen en faciliteren de medewerkers die het anders doen, bijvoorbeeld met proeftuinen en experimenteerruimte.



1

Bijlage

Bijlage 1

Nieuwbouw in voorbereiding of in uitvoering. Oplevering gepland in 2022–2025

Project	Aantal won.	Woningtype	Huurprijsniveau	Jaar gereed
Hillegom:				
Karel Doormanplein	27	App	Goedk/bet 1/middelduur	2022
Patrimonium	19	Egw	Bet 1	2023
Goed Wonen fase II	40	App	Goedk/bet 1+2/middelduur	2024
Savio school	35	App (+zorg)	Bet 1	2024
Graaf Janlaan, fase 1	81	App	Goedk/bet 1	2024
Graaf Janlaan, fase 2	45	App	Bet 1	2025
Mauritslaan	48	App	Goedk/bet 1/middelduur	2025
Totaal	295			
Lisse:				
Waterkanten fase III	72	App	Goedk/bet I	2023
Rembrandtschool	44	App	Bet 1	2024
Geestwater fase 1	46	App/egw	Bet 1	2024
Geestwater fase 2	46	App/egw	Goedk/bet 2/middelduur	2025/2026
Totaal	208			
Noordwijk:				
Offem, fase 1	70	App	Bet 1	2023
De Nes (flexwoningen)	87	App	Goedk/Bet 1	2023
Julianahofje	10	App/egw	Bet 1	2024
Offem, fase 2.1	25	Egw	Bet 1+2/middelduur	2023
Offem, fase 2.2	48	App	Goedk/bet 1	2024
NWS-kantoor	22	App	Bet 1	2024
Offem fase 3	79	App/egw	Goedk/bet 1+2/middelduur	2025
Bronsgeest	96	n.t.b.	Goedk/bet 1+2/middelduur	2025
Jan Kroonsplein	24	App	n.t.b.	2025
Totaal	451			
Teylingen:				
Hoogkamer fase 3 (Voorhout)	56	App	Goedk/bet 1	2023
Vredesteijn (Sassenheim)	22	App (zorg)	Bet 1	2022
Teydelijk (flexwon)	40	App	Goedk/bet 1	2023
De Waaier	16	App	n.t.b.	2024
Lockhorstlaan (Warmond)	3	Egw	n.t.b.	2023
Bloementuin (Sassenheim)	30	App	Goedk/bet 1	2024
Charbonlaan	26	n.t.b.	Goedk/bet 1	2024
Hortuslaan	48	App	Bet 1	2025
Arend Verkleystraat	73	App	Bet 1	2024/2025
Margrietstraat (Voorhout)	4	n.t.b.	Bet 2	2025
Nieuw Boekhorst	137	App/egw	Bet	2025/2026
Totaal	455			



2

Bijlage

Bijlage 2

Voorgenomen projecten op het gebied van groot onderhoud, voorraadbeheer en verduurzaming 2022–2025

Project	Aantal won.	Aard ingreep	Jaar gereed
Hillegom:			
Prinses Beatrixlaan	8	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2025/2026
Sportlaan	18	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2024/2025
Lisse:			
Anemonen/Geraniumstraat	115	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2021/2022
Koningstraat, Oranjelaan, Emmastraat	47	Groot onderhoud/energ. Maatregelen	2022/2023
Doormanpl/Witte de Withstr/De Ruijterstr/Doormanpl/Evertsenstr (Zeeheldenbuurt)	140	Groot onderhoud/energ. Maatregelen	2022/2023
Nassaustraat	33	Groot onderhoud/energ. Maatregelen	2024/2025
Prinsessenstraat	7	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2025/2026
Noordwijk:			
H.v.Neslaan, Sluispad, Voorstraat (egw)	40	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2025/2026
Teylingen:			
Sassenheim			
Gladiolenstraat (app)	24	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2025/2026
Fresiastr, Crocussenstr, Gladiolenstraat	13	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2024/2025
Sporthoflaan, Platanenlaan, Rusthoflaan	41	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2023/2024
Julianalaan	10	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2023/2024
Beatrix, Pr. Bernhard, H. Bader, Marijke, v Heemstra	44	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2024/2025
Concordiastraat	7	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2023/2024
Essenlaan, Wilgenlaan	5	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2023/2024
Acacialaan	5	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2023/2024
Bijweglaan, Concordiastraat	16	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2024/2025
Industriekade	4	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2024/2025
Westerstraat, Frank van Borselenstraat	60	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2024/2025
Wilgenlaan	13	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2025/2026
Crocussenstraat (egw)	6	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2025/2026
Voorhout			
Jan Steenlaan, Rembrandtlaan, Wilheminastraat		Groot onderhoud/energ. maatregelen	2021/2022
39 Beatrixstraat, Julianalaan	39	Nader onderzoek toekomst. woningen	2022
Julianalaan	30	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2023/2024
Boekenburglaan, Boekhorstlaan, P. De Hooghstraat	51	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2025/2026

Project	Aantal won.	Aard ingreep	Jaar gereed
Warmond			
Irenestraat, Julianastraat (egw)	22	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2022
Mathenesse, v. Duvenv, vd, Woude, v Wassenaarstraat	31	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2022
Julianastraat	9	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2022
Vd woude, vd wijkstr.	23	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2022/2023
Leydenstraat(egw)			
v. Duvenvoordestraat, vd Woudestraat (app)	60	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2023/2024
Kloosterwei (egw)	31	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2024/2025
De Burcht; Kerkdam, Herenweg (app)	10	Groot onderhoud/energ. maatregelen	2024/2025

Contactgegevens

Bezoekadres

Hobahostraat 90, Lisse
Ma – do 8.30 – 16.30 uur
Vr 8.30 – 12.00 uur

Van Panhuysstraat 16
Noordwijk
Ma – do 8.30 – 12.00 uur

Regel uw huurzaken en reparatieverzoeken online:
www.stek-wonen.nl/mijnstek

Postadres

Stek
Postbus 126
2160 AC Lisse

Algemeen

www.stek-wonen.nl
0252 – 430 500