

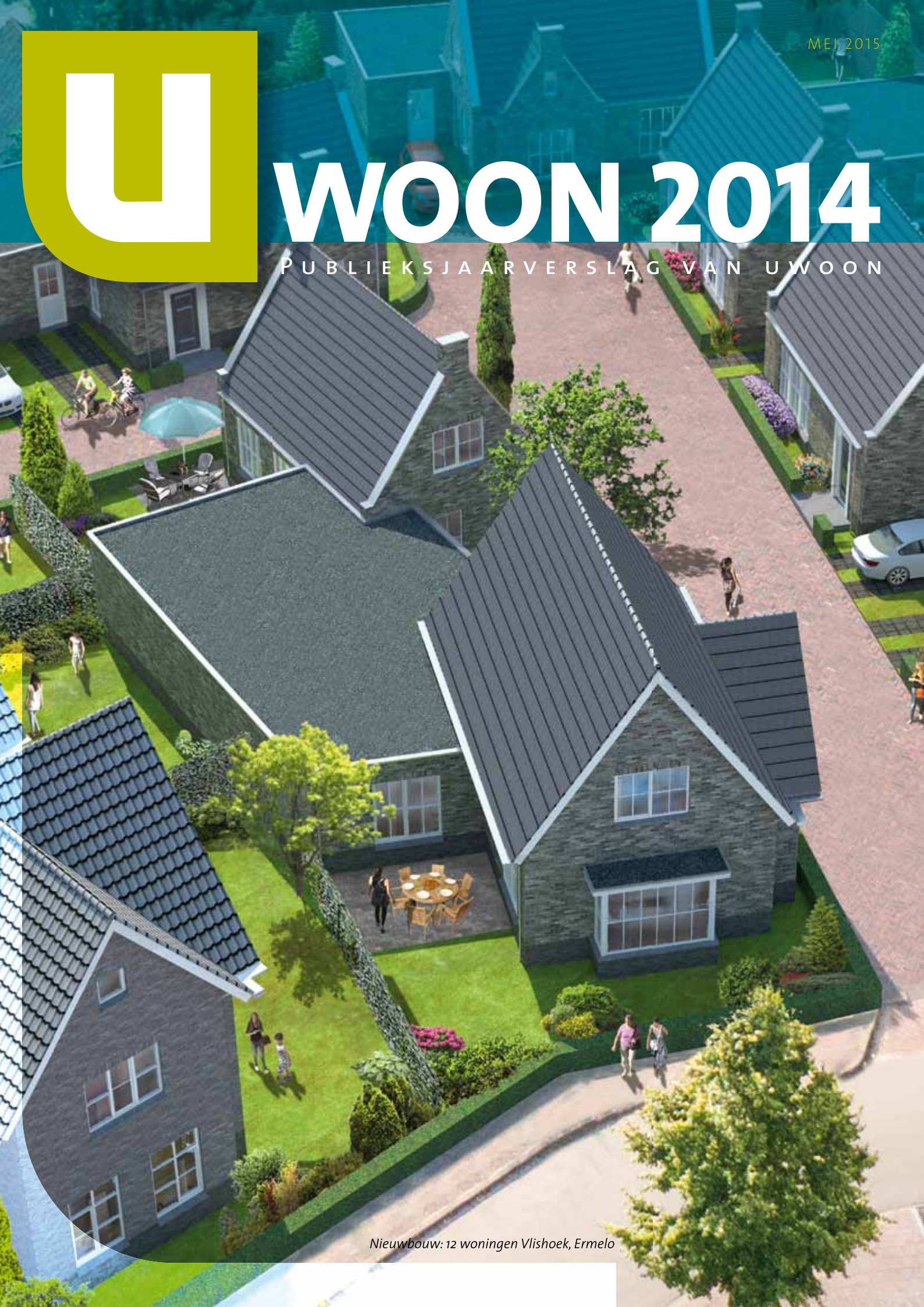
MEI 2015



# U

# WOON 2014

PUBLIEKSJAARVERSLAG VAN UWOON



*Nieuwbouw: 12 woningen Vlishoek, Ermelo*



## Voorwoord



*Waar zijn corporaties voor en welke taken moeten ze uitvoeren? Dat waren de vragen van 2014. Bij het antwoord speelde de economische situatie een rol. Corporaties moeten immers kosten beheersen en scherpe keuzes maken. Dat geldt ook voor UWOON. Ondanks besparingen blijven we onze middelen echter op de best mogelijke manier inzetten voor uw woning of buurt. En dat wordt gewaardeerd, zo blijkt uit onafhankelijk onderzoek.*



Belangrijk voor UWOON is dat we in 2014 ons nieuwe Ondernemingsplan (zie [www.uwoon.nl](http://www.uwoon.nl)) vaststelden. Daarin staan onze ambities voor de komende jaren. Ook onze huurders en andere relaties werkten mee aan het vaststellen van dit plan. De korte samenvatting: UWOON werkt toekomstbestendig, streeft naar verbetering en verbinding en is betrouwbaar. Deze kernwaarden vormen voor ons de leidraad in ons handelen.



Verder bleef de crisis voelbaar in 2014. Ondanks die financiële druk konden we het jaar afsluiten met een goed resultaat. Ook onze huurders merken de gevolgen van de economische tegenwind. Daarom besteedden wij veel aandacht aan het tegengaan van huurachterstanden.

Ondanks dat we kritisch naar uitgaven moesten kijken, bleven wij investeren in onderhoud en nieuwe plannen. Ook waren wij betrokken bij veel initiatieven die wonen net wat leuker maken. Daarom zijn wij er trots op dat onze huurders zeer tevreden zijn over onze dienstverlening. UWOON kreeg in eerste bedrijfsvergelijking van corporaties (Aedes-benchmark) twee keer de hoogste score A. Slechts 16 van de 389 corporaties in Nederland behaalden deze prestatie!

In dit publieksjaarsverslag een beknopt overzicht van het afgelopen jaar. Meer weten over wat wij deden in 2014? Bekijk dan op [www.uwoon.nl](http://www.uwoon.nl) het uitgebreide jaarsverslag!

*Moniek van Balen-Uijen, directeur-bestuurder*

## 't Harde heeft weer een kloppend hart

't Harde heeft weer een kloppend hart. Inwoners en bezoekers winkelen graag in het nieuwe centrum. UWOON was de afgelopen jaren nauw betrokken bij de plannen. Naast de winkeliers kregen ook de eerste bewoners de sleutel van hun nieuwe appartement. Drie bewoners kochten een woning en de andere 33 appartementen verhuurden wij. Bedoeling is dat 23 daarvan op termijn worden verkocht. Ook start in 2015 vermoedelijk fase twee van het project. UWOON neemt daarin 22 huurwoningen en 26 koopwoningen af.



## Werken aan een Thomas Huis



UWOON werkte in 2014 hard aan de bouw van een Thomashuis in 't Harde. Samen met De Drie Notenboomen realiseren we deze bijzondere woonvorm. Acht volwassenen met een verstandelijke beperking wonen daar vanaf 2015 onder begeleiding van een zorgondernemer. De Drie Notenboomen biedt voor mensen met een verstandelijke beperking betere en goedkopere zorg.



## Eksterstraat klaar voor de toekomst

Ook de laatste fase van het grote renovatieproject aan de Eksterstraat en Spechtstraat in Ermelo is bijna achter de rug. Met de renovatie van twaalf appartementen en de bouw van zes appartementen daar bovenop sluiten wij voor de zomer van 2015 een jarenlang proces af. De woningen in beide straten zijn dan helemaal klaar voor de toekomst. UWOON renoveerde in totaal de afgelopen jaren 46 woningen. Bovenop de bestaande bebouwing realiseerden wij achttien nieuwe 'optopappartementen'. Dankzij dit project is het woningaanbod voor senioren in Ermelo ook flink uitgebreid.



## Grote belangstelling nieuwbouw Trefpunt



Wat een belangstelling voor fase twee van Het Trefpunt in Ermelo! Vanwege de situatie op de woningmarkt besloten wij in 2012 nog dat we het plan in fases zouden uitvoeren. De interesse in 26 koopwoningen bleek echter zeer groot, waardoor we meteen verder konden met 22 woningen uit fase 2. De bewoners van deze laatste huizen krijgen in het voorjaar van 2015 de sleutel van hun nieuwe onderkomen. Ook realiseerden wij tien huurwoningen met dezelfde uitstraling als de koopwoningen.

## Veel belangstelling voor tweede fase Verbinding

De tweede fase van de Verbinding in Ermelo is een schot in de roos. Dat blijkt uit de grote belangstelling voor de twintig betaalbare huurappartementen in fase 2 van dit plan. De gelukkige nieuwe bewoners krijgen begin 2015 de sleutel van hun nieuwe woning. UWOON realiseerde dit plan samen met Green Real Estate.



## Starten in eigen dorp

Jonge mensen willen vaak in hun eigen dorp blijven wonen, maar dat is lang niet altijd mogelijk. Bijvoorbeeld omdat er te weinig huizen zijn of omdat er geen woningbouwplannen op stapel staan. Voor 't Loo ontwikkelde UWOON echter een plan voor acht starterswoningen in 't Loo. Die leverden wij in 2014 op. Vier daarvan zijn er verkocht, de andere vier komen in 2015 op de huurmarkt.





## Tevredenheid in de Zeebuurt

De Zeebuurt moet de Zeebuurt blijven, maar dan met meer wooncomfort. Dat is de gedachte achter de renovatie van de karakteristieke wijk in Harderwijk. Veel bewoners zijn enthousiast over de resultaten van de werkzaamheden. Onder meer over de twee nieuwe galerijflats aan de Burgemeester de Meesterstraat die wij begin 2014 opleverden. Alle 22 huurwoningen en zes koopwoningen per flat waren snel bewoond.

Verder werkten we aan de renovatie van 48 woningen in de Burgemeester Kempersstraat en Zeestraat. Het uiterlijk van de woningen doet denken aan het verleden. De voorgevel blijft intact en de ramen herinneren aan de oorspronkelijke architectuur. Een belangrijk kenmerk daarvan zijn bijvoorbeeld de typische rode dakpannen. De woningen krijgen na renovatie het energielabel A. Eind 2014 verhuisden de eerste bewoners, de anderen volgen begin 2015.

UWOON werkt samen met bewoners en gemeente aan de plannen voor deelprojecten in de Zeebuurt. Bij het deelproject Zeestraat/Laan 1940-1945 zijn negen woningen betrokken en in deelproject Ir. Wortmanstraat en Flevoweg gaat het om 25 woningen.



## Huizen voor 87 statushouders

UWOON stelde in 2014 41 woningen beschikbaar aan zogenoemde statushouders. Dat zijn vluchtelingen die in Nederland mogen blijven. In totaal wonen in de woningen 87 mensen, waarvan een groot deel uit Syrië en Eritrea komt. Iets meer dan de helft (44) daarvan woont in Harderwijk. 24 personen kwamen in Elburg terecht en negentien in Ermelo.

## Verkocht!



OP [WWW.UWOON.NL](http://WWW.UWOON.NL) ZIET U ONDER 'WONINGEN TE KOOP' WELKE HUURWONINGEN ER TE KOOP ZIJN.

## Honderd nieuwe badkamers en toiletten

Blijde gezichten aan de Fraterhuishof en St. Janshof in Harderwijk. UWOON verving daar maar liefst honderd badkamers en toiletten. Dat deden we volgens de werkwijze van ketensamenwerking, waardoor we het project snel en efficiënt konden uitvoeren. Ook de overlast voor bewoners bleef daardoor beperkt. Bewoners zijn mede daarom enthousiast over de nieuwe voorzieningen.

Een ander opvallend onderhoudsproject in Harderwijk voerden we uit in De Zeven Akkers. Een nieuwe coating vervangt daar de asbesthoudende vloertegels in de berginggangen. Bewoners waren blij met de inzet van het team Niet Planmatig Onderhoud. Dat ruimde de bergingen uit en maakte ze dicht met beplating.



UWOON verkocht negentien woningen in 2014. Dat hoge aantal komt onder meer omdat betrokken huurders hun huurwoning tegen de taxatiewaarde konden kopen. Negen huurders besloten hiervoor te kiezen. Dit zijn vooral starters op de woningmarkt. Relatief veel woningen verkochten wij in Elburg (8) en Ermelo (7). In totaal heeft UWOON 450 woningen op de verkooplijst staan.

## 'Dol op Dagbesteding' in De Aanleg

De Aanleg is als wijkontmoetingscentrum geschikt voor verschillende mensen en organisaties. Op initiatief van UWOON, in samenwerking met de gemeente, sloegen de organisaties ZorgDat, InteraktContour, Zorggroep Noordwest-Veluwe en Ambulante Hulpverlening Midden Nederland de handen ineen.

Binnen het wijkontmoetingscentrum is er onder meer een dagbestedingslocatie voor mensen die een beschermde omgeving nodig hebben. Ook zijn er kantoorruimtes en een informatiepunt voor mantelzorg, ouderenadvies, vrijwilligerswerk en maatschappelijke stage. De Aanleg is daarmee een uniek project waarin mensen in al hun eigenheid en diversiteit samenkomen.



## Woningen Sportlaan Ermelo zo goed als nieuw

160 woningen aan de Sportlaan en omgeving in Ermelo zijn bijna net zo energiezuinig als moderne nieuwbouwwoningen. UWOON pakte daarvoor de buitenschil en de badkamers aan. De huizen kregen onder meer nieuw HR++ glas. Begin 2015 isoleren we bovendien de gevel en kruipruimte en vervangen we het dak.

Die laatste werkzaamheden zijn mede mogelijk dankzij de Gelderse Investeringsimpuls. Dat is een bijdrage van de provincie Gelderland voor het

duurzaam maken van sociale huurwoningen. De komende jaren investeren 48 Gelderse woningcorporaties in de kwaliteit van ca. tienduizend sociale huurwoningen.

Buiten deze in het oog springende klus pleegde UWOON uiteraard op veel plekken onderhoud. Aan de Olthuisstraat en omgeving in Elburg vervingen wij bijvoorbeeld kozijnen, beglazing en voegwerk. Ook hier gaan we in 2015 via de Gelderse Investeringsimpuls aan de slag met gevel, kruipruimte en dak.



## Kortere lijnen dankzij Team leefbaarheid

UWOON vindt een goed woonklimaat, leefbaarheid en tolerante buurten belangrijk. Daaraan werken we sinds 2014 met een Team leefbaarheid. Daarin zitten onze buurtbeheerders, medewerkers huurincasso, medewerkers herstructurering en medewerkers overlast. Door de nauwere samenwerking zijn de interne lijnen korter en leren de medewerkers meer van elkaars ervaringen. Op die manier werken we ook effectiever en efficiënter.

UWOON heeft een duidelijke rol en functie op het gebied van signaleren, verbinden en faciliteren, maar is geen hulpverlener. Een goede samenwerking met huurders zelf en met partners die een rol spelen in het welzijn van onze huurders, is dan ook voor ons cruciaal.







## Hulp bij huurachterstanden

UWOON helpt huurders met betalingsachterstanden waar mogelijk. Zo voorkomen we huisuitzettingen. Samen met partners als Stimenz en maatschappelijk werk kiezen we daarbij voor de persoonlijke aanpak. En die werkt, want het aantal huisuitzettingen bij UWOON ligt opnieuw ver onder het landelijk gemiddelde.

Wij besteedden sinds begin 2014 meer aandacht aan preventief werken en hebben als UWOON meer persoonlijke contactmomenten met huurders. Door de recessie komen immers steeds meer mensen in financiële problemen. Door de extra aandacht verkleinden we het percentage huurachterstanden naar 0,49 procent. In het eerste kwartaal lag dat percentage nog op 0,67. De samenwerking met Stimenz draagt daaraan zeker

op positieve wijze bij. Na een huurachterstand van zes weken bekijken we of we de betreffende huurder samen bezoeken. Door die samenwerking komen problemen van huurders eerder in beeld bij Stimenz en maken wij sneller en concretere afspraken. Daardoor gaan minder zaken naar de deurwaarder en komt het gelukkig maar zelden tot een huisuitzetting. In 2014 ging het om negen gevallen van huurachterstand.

## Klanten tevreden over UWOON



Klanten zijn tevreden over UWOON en waarderen ons werk met een 7,9. Dat blijkt uit onderzoek van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Met die dikke voldoende scoren we beter dan in 2013 toen het gemiddelde op 7,7 lag. Vooral over reparatieverzoeken en onderhoud zijn huurders meer tevreden dan een jaar eerder. KWH meet de tevredenheid het hele jaar door. Voor UWOON is dit een belangrijk onderzoek omdat we onze dienstverlening hiermee steeds verder kunnen verbeteren.



## Het eerste klantenpanel

UWOON vindt het belangrijk dat huurders een stem hebben in ons beleid. Zij zijn immers onze belangrijkste klanten. Daarom besteden wij veel aandacht aan communicatie in de meest brede zin van het woord. Nieuw in 2014 was het klantenpanel. Samen met de huurdersvertegenwoordiging brachten we twaalf huurders rond de tafel. Zij spraken over het onderwerp 'geriefsverbetering'. Dat leverde een boeiende discussie op. Een positieve ervaring die ongetwijfeld een vervolg krijgt. Huurders spraken ook uitgebreid mee over de ontwikkeling van ons nieuwe ondernemingsplan.



## Dak- en thuislozen helpen huurders

Mooi project in Harderwijk: dertig dak- en thuislozen van Stichting Ontmoeting hielpen mensen die vanwege ouderdom of lichamelijke klachten hun eigen tuin niet kunnen onderhouden. Ze pakten maar liefst 32 tuinen en een speeltuin van een wijkgebouw aan. Ook maakten ze de achterpaden in wooncomplexen schoon.

Bezoekers van Stichting Ontmoeting schilderden tijdens de 'winteroplossing' ook appartementencomplexen en brandgangen. Een vaste bezoeker hielp het hele jaar de beheerder van speeltuin het Havenkwartier met het onderhoud.

Ook andere organisaties helpen overigens mee in tuinen. In Ermelo werken verschillende organisaties en vrijwilligers mee met werkzaamheden in particuliere tuinen. UWOON brengt de vraag vanuit de wijk op tafel bij het vrijwilligerssteunpunt van Pinel.

## HK wijkteam

UWOON werkte in Harderwijk mee aan het opzetten en uitbreiden van het HK wijkteam. Daarin werken professionals van verschillende organisaties samen bij het vroegtijdig ondersteunen van mensen in hun eigen woonomgeving. Voorkomen van zwaardere zorg en ondersteuning is daarbij het doel. Buurtbeheerders van UWOON delen hun kennis over wijken en wijkbewoners met het wijkteam. Aan de andere kant kunnen wij zelf ook eerder bewoners ondersteunen die in de problemen geraken. Deze samenwerking draagt bij aan een prettige woon- en leefomgeving. Begin december startte het HK wijkteam in Stadsweiden.

Ermelo kent sinds 2013 al een wijkteam in Horst & Telgt en Oost. Daarin zitten medewerkers van drie welzijnsstichtingen, wijkagenten, een regisseur van de gemeente en de UWOON-buurtbeheerders. Vanwege de goede ervaringen opereert het wijkteam nu ook in West en Speuld.



## Opvangplek voor tienermoeders in Elburg

Voor tienermoeders is er sinds 2014 een opvangplek in Elburg. Wij zijn blij dat we deze belangrijke voorziening in samenwerking met EBC Zorg uit 't Harde konden realiseren. Een jaar eerder was dit nog niet gelukt omdat niet zeker was of er op de lange termijn geld was voor dit project. Nu de vooruitzichten hierop beter zijn, stelde UWOON twee woningen om niet ter beschikking aan EBC Zorg. Die kan deze drie jaar lang gebruiken. De zorgorganisatie begeleidt met behulp van vrijwilligers en medewerkers in iedere woning twee jonge moeders onder de 20 jaar om met hun kindje een weg te vinden in onze samenleving.

## Schoolkinderen versieren 'Vlishoek'



Schoolkinderen zorgen met creatieve 'bouwboarden' voor een leuke aanblik op de locatie Oude Kom/Vlishoek. UWOON wil daar twaalf patiowoningen voor ouderen bouwen, maar gezien de situatie op de huizenmarkt is dat niet eenvoudig. Veel belangstellenden willen eerst hun huidige woning verkopen voordat ze nadenken over verhuizen. UWOON nam in 2014 het besluit om iedere verkochte woning te bouwen op deze centrale plek in Ermelo. Daarom sloopten wij alvast de opstallen op het terrein, waarna de kinderen voor een vrolijke aanblik zorgden. Inmiddels zijn er 7 woningen onder optie.

# CIJFERS UWOON IN HET KORT

Het jaarresultaat uit de kernactiviteiten van UWOON bedroeg € 9,0 miljoen positief (in 2013 was dat € 9,6 miljoen positief). Het jaarresultaat van 2014 ligt € 4,0 miljoen hoger dan door UWOON begroot. De voornaamste oorzaken hiervoor zijn lagere afschrijvingen en minder onderhoudslasten. Door (boek)waardeveranderingen, verkoopresultaten en belastingen bedraagt het totale resultaat € 0,1 miljoen positief (2013: € 17,7 miljoen positief).

## UWOON scoort goed in benchmark

UWOON behoort op de onderwerpen bedrijfslasten en klanttevredenheid tot de zestien best presterende woningcorporaties. Dat blijkt uit de eerste Aedes-benchmark. Dit is een onderzoek waarbij de prestaties van alle ruim driehonderd Nederlandse woningcorporaties worden vergeleken. We zijn trots dat onze huurders onze dienstverlening nog steeds goed waarderen, ook al namen we maatregelen om onze kosten en uitgaven te beperken!



## Het nieuwe samenwerken

UWOON streeft altijd naar goede samenwerkingen met relaties en vooral de huurders. In 2014 stond wat dat betreft het zoeken naar 'het nieuwe samenwerken' voorop. Dat is vanwege verschillende ontwikkelingen nodig. Omdat de overheid zich terugtrekt, komt het weer meer op de mensen zelf aan. Daar komt nog bij dat corporaties minder geld hebben voor onderwerpen die niet direct met hun kerntaak te maken hebben. Tegelijkertijd neemt het belang van vitale wijken alleen maar toe. UWOON kiest daarom in haar nieuwe ondernemingsplan voor 'samen doen', waardoor toch veel mogelijk blijft. De samenwerking met welzijnswerk, maatschappelijk werk, de gemeente, de politie en de maatschappelijke zorg wordt belangrijker. Vooral de eigen inzet van huurders kan ervoor zorgen dat het levendig en prettig wonen blijft in uw buurt. En heeft u onze steun nodig of wilt u iets kwijt? Laat het ons weten!

# UWOON

*Woon zoals u wilt*

**Bezoekadres Elburg:** Robbertsmatenstraat 2, 8081 HL Elburg  
T 0525 68 49 00 E [elburg@uwoon.nl](mailto:elburg@uwoon.nl) | [www.uwoon.nl](http://www.uwoon.nl)  
Geopend: maandag t/m vrijdag: 8.30 - 17.00 uur

**Bezoekadres Ermelo:** Dokter Holtropstraat 77, 3851 JH Ermelo  
T 0341 56 51 00 E [ermelo@uwoon.nl](mailto:ermelo@uwoon.nl) | [www.uwoon.nl](http://www.uwoon.nl)  
Geopend: maandag t/m vrijdag: 8.30 - 17.00 uur

**Bezoekadres Harderwijk:** Deventerweg 5, 3843 GA Harderwijk  
T 0341 41 68 94 E [harderwijk@uwoon.nl](mailto:harderwijk@uwoon.nl) | [www.uwoon.nl](http://www.uwoon.nl)  
Geopend: maandag t/m vrijdag: 8.30 - 17.00 uur

*Ingeschreven in Handelsregister Oost Nederland onder nummer 08012356*