

# HET JAAR 2022 IN BEELD

## WONEN ZUID

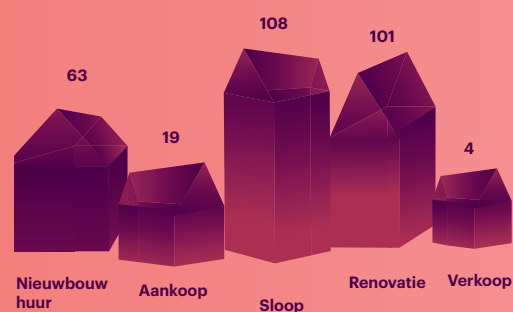
In 2022 brak de oorlog in Oekraïne uit. Dat had een flinke impact, op onze huurders, maar ook op ons als bedrijf. De opgelopen inflatie, de fors gestegen energiekosten, de stijging van de rente en de stagnatie in bouwprocessen door beperktere beschikbaarheid van aannemers en materialen zorgden voor de nodige uitdagingen. Gelukkig waren er in 2022 ook positieve ontwikkelingen: ons nieuwe ondernemingsplan 'Wij(ken) maken het verschil', ons nieuwe portefeuillebeleid, de afschaffing van de verhuurderheffing en de versnelling die we gaan doorvoeren in ons duurzaamheidsprogramma. In 2022 werd tot slot ook een nieuwe bestuurder geworven (Ramon Testroote) waardoor we op bestuurlijk niveau weer in rustiger vaarwater zijn gekomen.

## Onze woningen

Aantal woningen in bezit in 2022:

# 13.685

In 2022 uitgevoerd:



## Beschikbaarheid

We geven graag iedereen een fijn thuis. We willen dat onze huurders zich thuis voelen in onze woningen en onze wijken. Daarom werken we hard aan voldoende beschikbare en kwalitatief goede woningen. Dat betekent dat we woningen of wooncomplexen renoveren of soms zelfs slopen om plaats te maken voor iets beters. Daarbij hebben we extra aandacht voor de kwetsbare mensen op de woningmarkt. We stellen woningen beschikbaar aan bijzondere doelgroepen, zoals vluchtelingen, senioren en mensen met een fysieke of verstandelijke beperking.

# 63

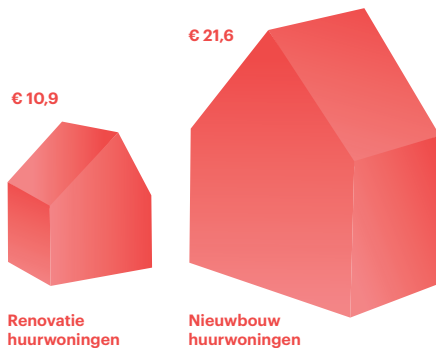
huishoudens aan een nieuwbouwwoning geholpen

# 1012

bestaande woningen opnieuw verhuurd

Investeringsvolume:

## € 32,5 miljoen



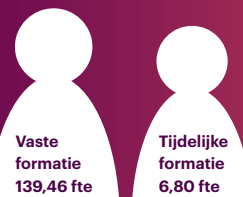
In 2022 hebben we € 21,6 miljoen geïnvesteerd in de bouw van nieuwe huurwoningen en € 10,9 miljoen in de renovatie van huurwoningen.

## Organisatie

Wonen Zuid kenmerkt zich door betrokken medewerkers in een wendbare organisatie. In 2022 is verder gewerkt aan de ontwikkeling en de professionalisering van de organisatie. Zo zijn alle individuele en teamsessies op het gebied van drijfveren (MyDrives) afgerond. En zijn de teams gestart met Plato-sessies in het kader van teamontwikkeling. Andere belangrijke aandachtspunten in 2022 waren hybride werken, vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en duurzaam doorwerken.

Totaal aantal fte in dienst:

# 146,26



## Betaalbaarheid

De betaalbaarheid van wonen staat al jaren onder druk. Door de stijging van de energieprijzen wordt deze druk alleen maar groter. Daarom blijven we ons inzetten om wonen betaalbaar te houden voor onze huurders. Dat doen we door een terughoudend huurbeleid te voeren, maar ook door fysieke maatregelen te nemen op het gebied van duurzaamheid en energiebesparing. Of door voorlichting te geven, bijvoorbeeld via de inzet van onze energiecoach. Maar we doen meer aan betaalbaarheid. Ook het voorkomen van huurachterstanden en betaalrisico's staat centraal. Een mooi voorbeeld hiervan is onze deelname aan de Voorzieningenwijzer.

Aantal woningen per huurprijsklasse eind december 2022

Huurprijs	Aantal
t/m € 442,46 (goedkoop tot en met kwaliteitskortingsgrens)	1.447
Van € 442,47 t/m € 633,25 (betaalbaar tot en met 1e aftoppingsgrens)	7.242
Van € 633,26 t/m € 678,66 (betaalbaar tot en met 2e aftoppingsgrens)	3.000
Van € 678,67 t/m € 763,47 (middelduur tot en met liberalisatiegrens)	1.804
Vanaf € 763,48 (hoger dan liberalisatie grens)	192
<b>Totaal</b>	<b>13.685</b>

## Dienstverlening

We zijn pas tevreden als onze klanten dat zijn. In elk klantcontact proberen we het verschil te maken. Goede bereikbaarheid en vriendelijkheid zijn voor ons vanzelfsprekend. Dat wil zeggen dat we proactief met de klant meedenken in oplossingen, zoveel mogelijk in een keer goed helpen en proberen verwachtingen te overtreffen. We blijven aandacht hebben voor de communicatie met onze klanten en we breiden de mogelijkheden voor digitale selfservice uit. Een voorbeeld van dat laatste is de Chatbot. Hiermee wordt tot 56% van de interacties via de chatfunctie op de website, Whatsapp en Facebookmessenger semi-geautomatiseerd afgehandeld. Deze communicatie wordt door onze klanten met een 9,1 beoordeeld.

## Duurzaamheid

Onze inzet op dit vlak heeft drie hoofddoelen: het betaalbaar houden van de woonlasten voor onze huurders, het verbeteren van de energielabels en het terugdringen van CO<sub>2</sub>-uitstoot. Om hier structureel aan te kunnen werken, hebben we in 2018 ons zogenaamde 6-sporenbeleid ontwikkeld, dat in het verslagjaar uitgebreid is tot een 6-sporenbeleid+. Inzet is om de verduurzaming van onze woningen te versnellen. In 2022 hebben we in totaal € 7,2 miljoen besteed aan maatregelen voor ons 6-sporenbeleid. Los van de reguliere (onderhouds)uitgaven en SVB-investeringen op het terrein van energie en duurzaamheid.

## Energiecoach

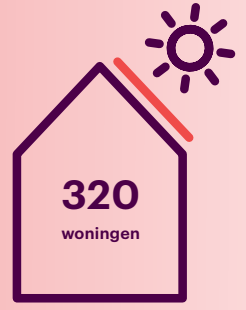
De energiecoach helpt huurders met het beperken van de energielasten. In 2022 heeft hij in totaal 271 huurders bereikt (204 via individuele huisbezoeken, 29 via bezoeken aan bewonersgroepen en 38 huurders via webinars). Daarnaast heeft hij via de telefoon en chat ook nog eens 1.700 contactmomenten met huurders gehad. Via berichten op Facebook en Instagram heeft hij ruim 27.000 mensen bereikt en hebben 2.200 mensen zijn pagina's bezocht.

## Energielabels

In 2022 is door de uitvoering van duurzaamheidsmaatregelen bij renovatie, planmatig onderhoud en dagelijks onderhoud het aantal goede labels (A, B en C) toegenomen.

Label/energie-indexklasse	Aantal
A++++	71
A+++	312
A++	130
A+	533
A	2.986
B	2.186
C	3.546
D	1.503
E	1.069
F	685
G	632
Onbekend*	18
<b>Totaal</b>	<b>13.673</b>

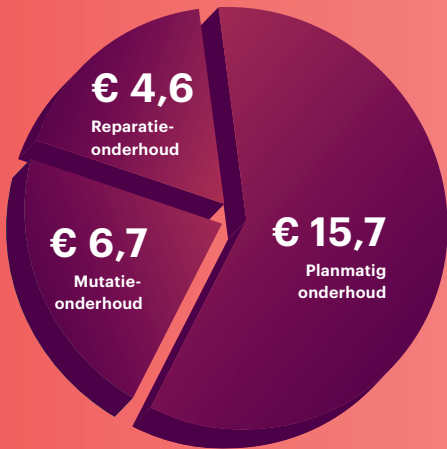
\* Deze categorie heeft betrekking op nieuwbouw woningen die nog niet gelabeld zijn en woningen met een sloopnominatie.



In 2022 hebben we 320 woningen voorzien van zonnepanelen.

## Kwaliteit

We bieden onze huurders veilige woningen met een passende prijs-kwaliteit verhouding. Om de kwaliteit van onze woningen op peil te houden besteden we veel aandacht aan onderhoud. In 2022 hebben we voor € 27 miljoen aan onderhouds-werkzaamheden uitgevoerd:



Ook via renovatie verbeteren we de kwaliteit van onze woningen. In 2022 hebben we 101 woningen en 1 maatschappelijk vastgoedobject gerenoveerd voor een totaalbedrag van € 9,8 miljoen.

## Leefbaarheid

We werken aan vitale, gemengde wijken. Wijken waarin iedereen zich thuis voelt. Vanuit onze rol nemen we onze verantwoordelijkheid op het gebied van leefbaarheid en werken we nauw samen met huurders en maatschappelijke partners. In 2022 hebben we samen met bewoners en netwerkpartners een beleidskader opgesteld rondom 4 pijlers: fysieke omgeving, sociale omgeving preventief, sociale omgeving repressief en samen wonen. Om de opgaven vanuit deze pijlers adequaat op te kunnen pakken is het team Sociaal Beheer in formatieve zin op orde gebracht.



## Participatie

Wij vinden het belangrijk onze klanten of andere belanghebbenden te betrekken bij onze plannen voor hun buurt of wijk. Want samen bereiken we de mooiste resultaten. Dit doen we onder meer met de Huurdersvereniging Wonen Zuid en vele actieve bewonerscommissies. In 2022 hebben we met de Huurdersvereniging een studiedag georganiseerd om een nieuwe participatiestructuur te verkennen. Deze wordt in 2023 verder uitgewerkt.

## Prestatieafspraken

Ieder jaar maken we samen met collega-corporaties, de huurdersorganisaties en gemeenten prestatieafspraken. Deze gaan over vastgoedontwikkelingen, duurzaamheid, betaalbaar wonen, huisvesting van specifieke doelgroepen, wonen en zorg en lokale thema's als bijvoorbeeld vergrijzing of krimp.



## Wonen en zorg

Wonen en zorg komen steeds vaker in relatie tot elkaar te staan. Dit komt door de vergrijzing en extramuralisering; mensen met een zorgvraag moeten zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Dit betekent iets voor onze woningportefeuille, wijkaanpak, samenwerkingsrelaties en vastgoedactiviteiten. Om deze mensen een thuis te kunnen bieden, werken we integraal samen met tal van partners in de wijken en kernen waar wij actief zijn.