

Prestatieafspraken 2018-2019

Gemeente Zwolle en Woonzorg Nederland

Overzicht bezit Woonzorg Nederland 2017

Bezit	Zwolle	%	Landelijk	%
Aantal huurwoningen (eenheden)				
- Huurprijs < € 592,55	283	71,8%	21.003	71,5%
- Huurprijs > € 592,55 en < € 710,68	110	27,9%	7.119	24,2%
- Huurprijs > € 710,68	1	0,3%	1.264	4,3%
Totaal zelfstandige woningen	394	100%	29.386	100%
Aantal verzorgings- of verpleeghuizen (plaatsen)	149	-	13.169	-
Aantal garages / parkeerplaatsen (eenheden)	60	-	2.866	-
Overig: maatschappelijk vastgoed, bedrijfsruimten, winkels gemeenschappelijke ruimten, logeerruimten (eenheden)	13	-	690	-

1 Beleidskaders

Woonzorg Nederland is er primair voor mensen boven de pensioengerechtigde leeftijd behorend tot de doelgroep voor de sociale huur. Ook huisvest Woonzorg Nederland –via zorgpartners- ouderen die zware zorg nodig hebben in doorgaans een intramurale setting. Daarnaast huisvest Woonzorg Nederland een kleine groep jongere ouderen die alvast rekening houden met mogelijke beperkingen en jongeren met een blijvende lichamelijke of geestelijke beperking.

Belofte aan bewoners

Woonzorg Nederland biedt de bewoners (samen) zelfstandig wonen in een betaalbare, duurzame en veilige woning, met ruimte voor ontmoeting, in het complex of in de nabije omgeving. Woonzorg Nederland biedt een plus door persoonlijke aandacht en door een lokaal zorg- en dienstennetwerk.

Belofte aan zakelijke huurders

Woonzorg Nederland verhuurt panden voor intramurale zorg aan zorgpartners. Woonzorg Nederland biedt deze zakelijke



huurders (zorgpartners) een passend duurzaam en goed onderhouden gebouw. Woonzorg Nederland is daarbij een betrouwbare verhuurder en een vernieuwende kennispartner.

Het aantal ouderen neemt toe en de eisen die ouderen stellen aan de woonsituatie verandert. Velen willen al eerder hun eengezinswoning verruilen voor een appartement dan puur op basis van gezondheid noodzakelijk is. De betekenis van gemeenschappen in het leven van ouderen groeit. Voor veel ouderen is de nabijheid van mensen die elkaar kunnen helpen belangrijk, om daarop terug te kunnen vallen als dat nodig is. Het wonen met gelijkgestemden en de mogelijkheid om elkaar te ontmoeten voorkomt eenzaamheid. Men heeft oog voor elkaar. In 2017 heeft Woonzorg Nederland een uitgebreid onderzoek onder bewoners laten uitvoeren om kenmerken en wensen te achterhalen.

Woonzorg Nederland wil het leven van ouderen betekenisvol verbeteren, zodat ze veilig thuis kunnen wonen ook als de mobiliteit afneemt en behoefte aan zorg manifest is. Dat wil Woonzorg Nederland zodanig doen dat wordt bijgedragen aan zorgzame buurten, wijken en steden en zodanig dat verhuizing naar een verpleegtehuis wordt uitgesteld of vermeden.

In navolgende paragrafen worden deze kaders uitgewerkt in afspraken voor **de komende twee jaar**, waar nodig en mogelijk met een specificatie voor 2018.

2 Betaalbaarheid

Belangrijk is dat de sociale huurwoningen betaalbaar zijn voor de doelgroep. De huur is daarin de belangrijkste component. Woonzorg Nederland hanteert een landelijke verdeling waarbij 70% van onze zelfstandige woningen een huur onder de eerste aftoppingsgrens heeft. Dit percentage verschilt per regio. Begin 2018 is ons huurbeleid herijkt met een streefpercentage per regio, rekening houdend met de vraag in de betreffende regio, het karakter van ons bezit en het aanbod van andere in die regio werkzame corporaties.	In de gemeente Zwolle heeft momenteel 71,8% van de huurwoningen van Woonzorg Nederland een huur beneden de eerste aftoppingsgrens.
Woonzorg Nederland kijkt bij betaalbaarheid ook naar servicekosten en energielasten. Via investeringen in duurzaamheid gaan we bijdragen aan een reductie van de woonlasten.	Zie 5.3.
Om de voorspelbaarheid van de huren te vergroten heeft Woonzorg Nederland de bandbreedte voor de huurverhoging voor de jaren 2018, 2019 en 2020 vastgelegd. Voor de zittende huurders van sociale huurwoningen is de huurverhoging gemiddeld over het hele bezit van Woonzorg Nederland maximaal inflatie + 0,5% en voor zittende huurders in de vrije sector maximaal inflatie + 1%. Woonzorg Nederland	

bepaalt de huurverhoging jaarlijks aan het begin van het jaar binnen de voor dat jaar geldende rijksregels en na overleg met het Landelijke Huurders Platform (LHP).	
--	--

3 Beschikbaarheid

3.1 Verdeling van beschikbare woningen

Voor een woningzoekende is het belangrijk dat er voldoende woningen voor nieuwe verhuur beschikbaar zijn, die in prijs en geschiktheid passen bij het inkomen en bij een eventuele behoefte aan zorg en ondersteuning. 96% van de woningen van Woonzorg Nederland zijn sociale huurwoningen en wijst deze woningen passend toe.	Woonzorg Nederland heeft samenwerkingsafspraken met Driezorg voor dienstverlening en woningtoewijzing voor de zelfstandige woningen Westenhage (92 vhe). De zelfstandige woningen van de locaties Kievitsbloem (55 vhe) en Arcadia (160 vhe) zijn op basis van indirecte verhuurcontracten volledig in beheer (inclusief woningtoewijzing) bij Driezorg. Woonzorg Nederland verhuurt de zelfstandige woningen van de locaties Gildehuys (60 vhe) en Werkeren (27 vhe) via eigen wachtlijsten en bemiddeling.
In de verdeling van de beschikbare woningen kijkt Woonzorg Nederland breder dan inkomen en huurprijs. Woonzorg Nederland houdt rekening met de zorgvraag van bewoners, met het creëren van mogelijkheden voor woongemeenschappen, leefbaarheid en veiligheid. Woonzorg Nederland heeft immers niet alleen vanuit betaalbaarheid een schaars aanbod, maar vooral vanuit de specifieke setting, waar mensen samen zelfstandig kunnen wonen, zelf ondersteuning kunnen organiseren of zorg van ‘formele’ aanbieders kunnen ontvangen. Woonzorg Nederland benadrukt het belang van netwerken en gemeenschappen met het oog op onderlinge hulp bij langer zelfstandig wonen. Dit wil Woonzorg Nederland graag faciliteren door groepswonen of andere vormen van netwerken (bijvoorbeeld meergeneratiewoningen) mogelijk te maken. Woonzorg Nederland kijkt bij de inzet van panden naar de zorgbehoefte van de bewoners.	In 2018 onderzoekt Woonzorg Nederland de mogelijkheden om aan te sluiten bij De Woningzoeker.

3.2 Huisvesten specifieke doelgroepen

Woonzorg Nederland staat positief tegenover het huisvesten van statushouders mits in lijn met de doelgroep van Woonzorg Nederland. Ook jongeren met een beperking kunnen wij in sommige gevallen huisvesten indien hun zorgvraag past bij ons woningaanbod.	
---	--

3.3 Omvang portefeuille Woonzorg Nederland

Het aantal ouderen in Nederland neemt toe en onderzoek laat zien dat de vraag naar geschikte ouderenwoningen en naar woonvormen met intensieve zorg (vaak intramurale plaatsen) nog groeit de komende decennia. Dit beeld verschilt echter sterk per regio. Waar de vraag groeit, wil Woonzorg Nederland hier mede verantwoordelijkheid voor nemen. Voorwaarden zijn dat er dagelijkse voorzieningen beschikbaar zijn en dat er samen met de gemeente en met zorgpartners gewerkt kan worden aan een zorgzame wijk of stad. De portefeuille van Woonzorg Nederland bestaat op dit moment uit 42.500 wooneenheden (zelfstandig en intramuraal). Het streven is deze portefeuille in tien jaar uit te breiden tot zeker 47.000 eenheden. En indien de vraag blijkt en ontwikkelmogelijkheden aanwezig zijn, tot 50.000 eenheden.	Woonzorg Nederland wil graag haar woningportefeuille in de gemeente uitbreiden. Op dit moment is er geen planvorming of positie in eigendom of waarin wij onderzoeken en/of participeren. Graag gaan wij met de gemeente in gesprek over de mogelijkheden, de markt en de vraag.
Woonzorg Nederland beperkt zich niet tot bepaalde landsdelen en voert geen actief beleid om zich uit bepaalde gebieden terug te trekken. Het kan voorkomen dat door verkoop of sloop het bezit wordt beperkt, bijvoorbeeld vanwege de kwaliteit van het betreffende pand of afnemende vraag in het gebied.	

4 Scheiden wonen en zorg

Woonzorg Nederland zet fors in op het scheiden van wonen en zorg, indien een complex zich daarvoor leent. Landelijk bouwt Woonzorg Nederland de komende vijf jaar circa 2.000 eenheden in intramurale complexen om tot circa 1.400 zelfstandige woningen. Het wonen is bepalend, de zorg volgt. Woonzorg Nederland realiseert woonconcepten waarin mensen zelfstandig kunnen wonen en bij zware zorg zelf kunnen kiezen welk contract ze daarbij hanteren. Het	In de gemeente Zwolle heeft Woonzorg Nederland 149 intramurale plaatsen en is met zorginstelling Driezorg in gesprek over woonzorgcentrum De Kievitsbloem, zijnde het enige verzorgingshuis in Zwolle-Zuid. Het uitgangspunt is om deze intramurale
--	---

ultieme streven is dat een verhuizing ook bij een toenemende zorgvraag niet nodig is, tenzij de bewoner dat zelf wil. Tegelijkertijd blijven er situaties waarin zelfstandig wonen echt niet meer kan. We zijn en blijven er nadrukkelijk ook voor deze groep zijn en blijven samen met zorgpartners nieuwe concepten ontwikkelen voor deze groep.	voorziening voor deze wijk in de toekomst te behouden.
--	--

5 Kwaliteit en duurzaamheid vastgoed

Woonzorg Nederland streeft ernaar dat al onze gebouwen goed onderhouden en duurzaam zijn, met een plus op veiligheid en toegankelijkheid gezien de doelgroep die zij huisvest.

5.1 Onderhoud en verbetering

Woonzorg Nederland investeert in verbetering van panden om de woonsituatie en/of de condities voor zorg- en dienstverlening of leefbaarheid te verbeteren. Bij het in stand houden van de complexen hanteren wij - zoals de meeste corporaties - een conditiescore conform de NEN 2767-norm van gemiddeld 3 (redelijk). Waarbij score 1 staat voor nieuwbouw en score 6 staat voor zeer slechte staat van onderhoud. De komende vijf jaar besteedt Woonzorg Nederland (uitgaande van 42.500 wooneenheden) gemiddeld 50 miljoen euro per jaar aan onderhoud en gemiddeld 14 miljoen euro per jaar aan verbeterings-investeringen. Dit is exclusief gemiddeld 25 miljoen euro per jaar aan verduurzaming / energiebesparing en 40 miljoen aan diverse projecten in renovatie, transformatie en (ver)nieuwbouw. Op basis van het ondernemingsplan 2018 t/m 2022 wordt de onderhouds- en investeringsplanning herijkt.	In 2018 staan in de gemeente Zwolle geen renovatie- en/of duurzaamheids-werkzaamheden gepland. De onderhoudsbegroting 2018 van Woonzorg Nederland wordt na goedkeuring door de directie aan de gemeente Zwolle beschikbaar gesteld.
Woonzorg Nederland bespreekt jaarlijks de plannen ten aanzien van groot onderhoud met de eventuele bewonerscommissie. Na gunning van de opdracht aan een aannemer worden de huurders geïnformeerd over de globale planning. De definitieve planning volgt via of Woonzorg Nederland of de aannemer.	

5.2 Veiligheid en toegankelijkheid

Veiligheid is voor de bewoners van Woonzorg Nederland van meer dan gemiddeld belang. De gebouwen voldoen uiteraard aan de wettelijke eisen	
--	--

op het gebied van brandveiligheid, legionella en asbest. Gezien de bovengemiddelde kwetsbaarheid van de bewoners investeert Woonzorg Nederland extra in veiligheid. Bij gebouwen die geheel of gedeeltelijk aan zorgpartijen verhuurt worden, worden hierover afspraken met de betreffende zorgpartij gemaakt.	
Wat betreft brandveiligheid plaatst Woonzorg Nederland in elke woning twee rookmelders die ook voor de doelgroep geschikt zijn. Daarnaast zorgt Woonzorg Nederland voor bijeenkomsten waar onze huurders uitleg krijgen wat ze wel / niet kunnen doen bij bijvoorbeeld brand. Een en ander samen met de brandweer en brandwondenstichting.	Alle zelfstandige woningen in directe verhuur door Woonzorg Nederland zijn voor 31 december 2017 voorzien van rookmelders.
Onze gebouwen en woningen zijn toegankelijk voor mensen met een rollator en grotendeels ook voor mensen in een rolstoel.	

5.3 Duurzaamheid inclusief groene energie

Woonzorg Nederland draagt vanzelfsprekend bij aan het realiseren van de afspraken uit het Landelijk Energieakkoord en het Klimaatakkoord van Parijs. Het streven is dat de gebouwen van Woonzorg Nederland in 2050 energieneutraal zijn. Over vijf jaar hebben landelijk de zelfstandige woningen gemiddeld label B.	
Van groot belang voor daadwerkelijke besparing is het gedrag van de bewoners. Ingezet wordt op een goede informatievoorziening aan bewoners over de besparingsmogelijkheden.	
Alle energie die Woonzorg Nederland inkoopt voor complexen is groene energie. Aanbieders worden daarop geselecteerd.	

6 Bejegening, dienstverlening en zorg

6.1 Persoonlijke aandacht

Bij alle panden van Woonzorg Nederland is een bewonersconsulent aanwezig. De bewoners waarderen de persoonlijke aandacht van de bewonersconsulent. Ze ervaren betrokkenheid en kunnen met alle vragen bij één persoon terecht. Er is iemand die een oogje in het zeil houdt, die signaleert	
---	--

en waar nodig het netwerk inschakelt voor advies, begeleiding of zorg. Wij pakken samen met de gemeente en sociale partners overlastsituaties aan. Woonzorg Nederland ziet een toename van overlastzaken, door met name psychische problemen, bij onze huurders. Bewoners moeten langer zelfstandig wonen en accepteren niet altijd de hulp.	
---	--

6.2 Ontmoeting

Voor de bewoners van Woonzorg Nederland is de mogelijkheid tot ontmoeting een belangrijke factor. Het zorgt voor een gevoel van veiligheid (mensen kennen elkaar) en welbevinden en het draagt bij aan het voorkomen van eenzaamheid. In of nabij nagenoeg elk gebouw is er de gelegenheid elkaar (spontaan en georganiseerd) te ontmoeten. De organisatie van activiteiten wordt overgelaten aan bewoners, al dan niet ondersteund door vrijwilligers en lokale partners.	
---	--

6.3 Dienstverlening en samenwerking met zorgpartijen

Zelfstandig blijven wonen ook als de zorgvraag groeit, vergt een pakket aan dienstverlening en zorg. Woonzorg Nederland beperkt zich tot: (1) klussen die direct met het wonen samenhangen, (2) signaleren en netwerken om te zorgen dat zorg en dienstverlening voor de bewoners voorhanden is en (3) afhankelijk van het gebouw verhuren van ruimten aan maatschappelijke en commerciële organisaties die diensten verlenen aan bewoners.	
--	--

Voor het tweede is samenwerking met gemeenten en lokale partners is cruciaal.	Woonzorg Nederland participeert in WWZ038.
--	---

Woonzorg Nederland biedt haar huurders een onderhoudsabonnement aan voor woningonderhoud waarvoor een huurder zelf verantwoordelijk is. Huurders hebben de vrijheid om tegen betaling gebruik te maken van dit onderhoudsabonnement. Glasschade en rioolverstopping worden middels fondsen in de servicekosten verrekend.	
--	--

In veel van de gebouwen van Woonzorg Nederland is (thuis)zorg aanwezig of in de directe nabijheid. Dat is in elk geval zo in de gebouwen die worden verhuurd aan zorgpartijen die daar zorg verlenen. In veel panden zijn ook andere zorg- en dienstverleners	
--	--

aanwezig, kleine winkeltjes of andere voorzieningen. De invulling gebeurt op basis van de vraag en in gesprek met gemeenten en bewoners, zodat de invulling zoveel mogelijk aansluit bij wat nodig is voor de bewoners. Van belang is eveneens de integratie van het complex en deze functies in de buurt en daarmee naar de bijdrage aan de leefbaarheid van het complex en de buurt.	
---	--

7 Samenwerking en overleg

7.1 Bewonersparticipatie

Voor Woonzorg Nederland is het Landelijk Huurders Platform (LHP) de vaste gesprekspartner bij opstellen en wijzigen van beleid. Daarnaast overlegt Woonzorg Nederland met bewonerscommissies over zaken die hun complex raken. Woonzorg Nederland versterkt de komende jaren de participatie van bewoners(commissies) bij onderhoud en renovatie. Bewoners(commissies) worden in een vroeg stadium betrokken bij planvorming, van ten minste informeren tot en met meedenken bij keuzen over de (invulling van de) aanpak.	
---	--

7.2 Geschillencommissie

Woonzorg Nederland heeft een klachtenprocedure en een onafhankelijke klachtencommissie. Klachten worden eerst lokaal bij de bewonersconsulent van Woonzorg Nederland gemeld. Indien dit niet het gewenste resultaat oplevert kan deze bij de clustermanager gemeld worden. Tenslotte kan men terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie van Woonzorg Nederland.	De klachtenprocedure en klachtencommissie geldt voor alle huurders van Woonzorg Nederland.
---	---

7.3 Overleg met de gemeente en partners

Samenwerking tussen de gemeenten en Woonzorg Nederland is van groot belang om de verbinding tussen wonen en zorg goed te beleggen en duurzame buurten en wijken te realiseren. Uitbreiding van het aanbod en vernieuwing om wonen en zorg beter te verbinden kan geen van de partijen alleen.	
--	--

7.4 Looptijd prestatieafspraken

Deze prestatieafspraken gelden voor een periode van twee jaar, met een jaarlijkse concretisering in een terugblik (overzicht welke afspraken zijn gehaald en welke niet) en vooruitblik (overzicht voornemens komende jaar).

Woonzorg Nederland heeft op verzoek het overzicht ten aanzien van de achtervang en de eventuele herfinanciering ter beschikking.

Aldus ondertekend te Zwolle dd:-....-2017

Voor de afspraken in deze gemeente



Bestuurder: Cees van Boven

.....

Bewonerscommissie van complex Westenhage heeft aangegeven niet betrokken te willen worden bij het proces prestatieafspraken 2018.