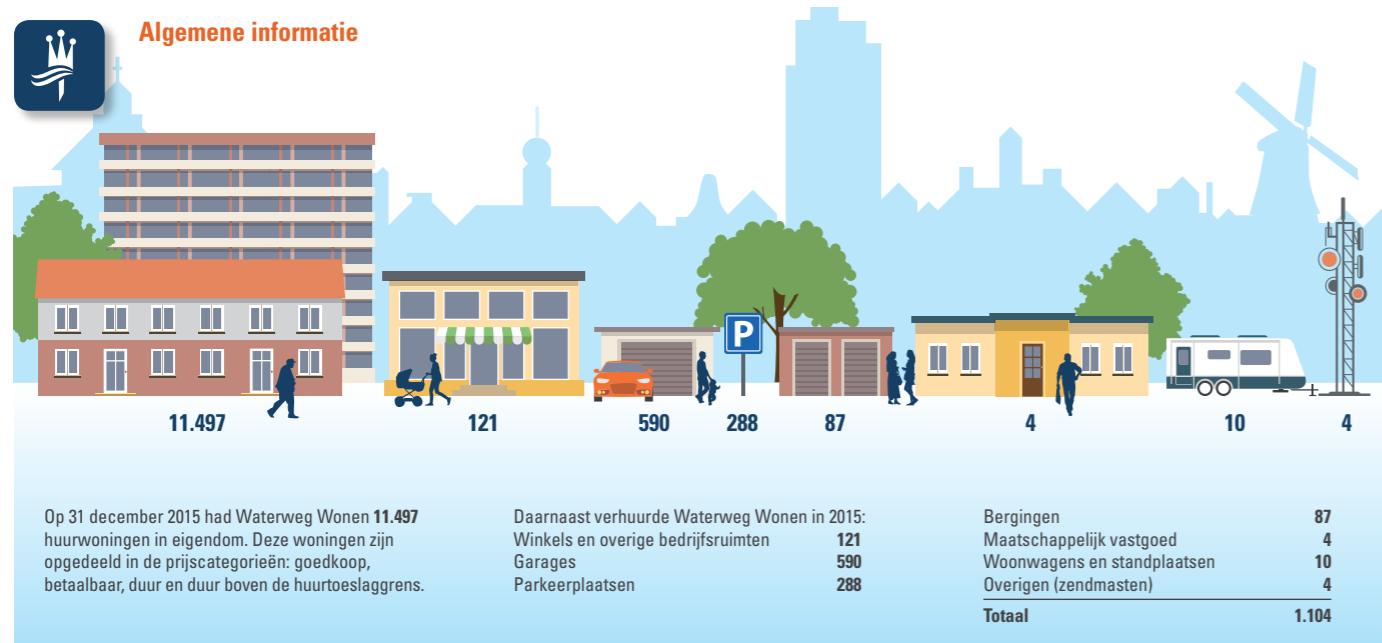


JAARVERSLAG WATERWEG WONEN: 2015 IN BEELD

In 2015 deed Waterweg Wonen wat zij moest doen: het bouwen en beheren van sociale huurwoningen. Ruim 11.000 alleenstaanden en gezinnen in Vlaardingen hebben hun thuis gevonden in onze huurwoningen. Wilt u weten wat wij voor hen en voor de stad Vlaardingen deden in 2015? Wij laten het u hier graag zien!

Wilt u ons volledige jaarverslag lezen? Ga dan naar www.waterwegwonen.nl/jaarverslag2015. Meer informatie over Waterweg Wonen vindt u op www.waterwegwonen.nl, via Facebook en Twitter.



Wij staan voor partnerschap

In 2015 vond een maatschappelijke visitatie plaats over de periode 2010 - 2014. Onze huurders (7,5), de gemeente Vlaardingen (8,2) en andere belanghebbenden (7,3) beoordeelden het maatschappelijk ondernemerschap van Waterweg Wonen op het onderdeel 'presteren' - oftewel: **doen wat je hebt beloofd** - met gemiddeld een **7,8**. Precies hetzelfde cijfer als bij onze visitatie over de periode 2006-2009.

Rapportcijfer: 7,5 (huurders), 8,2 (gemeente Vlaardingen), 7,3 (andere belanghebbenden)

Wij deden ervaring op met 2 nieuwe vormen van participatie met de pilots 'Nieuwe burens' aan de Londenweg en 'Verbetering leefbaarheid Eksterlaan' in het 10-hoog complex.

Wij staan voor het Actieplan Wonen

Renovatie: **596** woningen in Holy-Zuidoost en de Westwijk

Nieuwbouweengezinswoningen: **90** opgeleverd in Babberspolder-Oost. **38** in aanbouw in Holy-Zuidoost. De bouw van het Leski pand (12 appartementen) is nog niet gestart, zodat Waterweg Wonen deze appartementen nog niet kon afnemen.

Sloop: **104** woningen in Babberspolder en **42** in Holy-Zuidoost. 102 woningen in Holy-Zuidoost zijn overgedragen aan het sloopbedrijf.

In 2015 verkochten wij **57** woningen en **8** bedrijfsruimten

Renovatie	596	Nieuwbouweengezinswoningen	128	Sloop	146	Verkoop	57	8
-----------	-----	----------------------------	-----	-------	-----	---------	----	---

Wij staan voor goed beheer

- 14 buurtshouwen vonden plaats in 2015. De commissies beoordeelden ons bezit positief met een gemiddelde van **7,2** (doel: minimaal 7).
- De klanttevredenheid over de onderhoudsstaat van onze woningen ligt onder de norm met **73%** (doel: **85%**)
- De klanttevredenheid over de afhandeling van de reparatieverzoeken ligt op de norm met **90%**.
- De leegstand in 2015 bedroeg **0,92%** van de huursom. Eind 2015 stonden **88** woningen leeg. (doel: maximaal **0,9%** of **100** woningen)

€ **14.174.000** gaven wij uit aan het onderhoud van onze huurwoningen. Dat is gemiddeld ruim **€ 1.200** per huurwoning.

841 huishoudens vonden in 2015 via Waterweg Wonen een nieuw thuis. Dat zijn er gemiddeld circa **70** per maand.

Wij onderhiielden in 2015 **39** speeltuinen in Vlaardingen.

Wij staan voor maatwerk

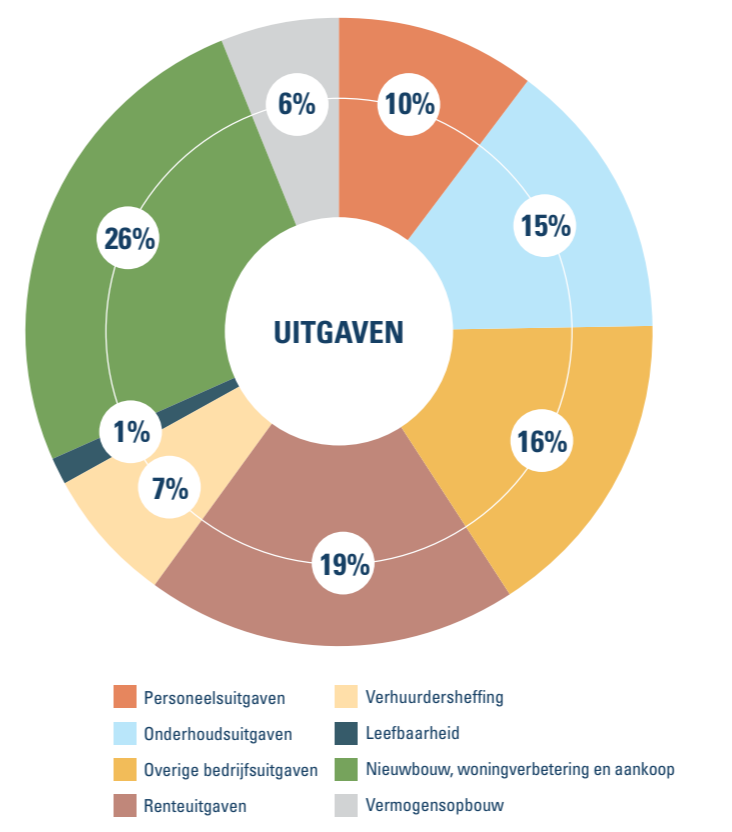
- 7,6** Onze KWH score in 2015 was **7,6**. Net als in 2014. KWH staat voor Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector. Dit instituut meet of huurders tevreden zijn over de dienstverlening van hun corporatie en of deze corporatie het KWH keurmerk mag voeren.
- De klanttevredenheid over het betrekken van de woning ligt ruim boven de norm (**90%**) met **94%**.
- De klanttevredenheid over het verlaten van de woning ligt precies op de norm met **90%**.
- De klanttevredenheid over de staat van de woning bij het betrekken is **81%** (norm: **75%**), na twee en vier jaar is dit **78%** (norm: **75%**).
- 85%** van onze huurders is tevreden over de bereikbaarheid van ons Woonpunt (norm: **90%**) en onze KWH-score op dit onderdeel is **7,4** (norm: **7,0**).
- 583** klachten ontvingen wij in 2015, waarvan **546** gegrond. **96%** van deze klachten handelden wij binnen de daarvoor gestelde tijd af (norm: **90%**).

Ook in 2015 stimuleerden wij onze huurders meer gebruik te maken van onze online klantenservice mijn.waterwegwonen.nl. De groei van het gebruik van mijn.waterwegwonen.nl valt nog tegen.

De openingstijden van ons kantoor én onze telefonische bereikbaarheid beperkten wij tot de ochtend van 9.00 - 12.00 uur.

Wij staan voor rendement

Uit de vergelijking met andere corporaties in Nederland in de Aedes Benchmark 2015 blijkt dat wij het goed doen als het gaat om de beperking van onze bedrijfslasten - we zitten keurig onder het gemiddelde - en om de waardering van onze dienstverlening door onze huurders. We behaalden daarmee een **A-score**, waarmee Waterweg Wonen een koploper is bij de corporaties met meer dan 10.000 woningen.



Wij staan voor duurzaamheid

In 2015 hebben wij besloten voor de komende vier jaren **€ 10 miljoen** extra te reserveren voor innovatieve en toekomstbestendige investeringen die een bijdrage leveren aan **duurzamere huurwoningen**.

216 huurwoningen kregen na uitgevoerde werkzaamheden in 2015 een **beter EPA-label**: van B, C of D naar A of B.

In 2015 werden nog eens **12** woningen voorzien van **zonnepanelen**. Het zijn er nu 66 in totaal.

7,7% meer afval werd gescheiden aan de Londenweg. Dit dankzij een proef om afvalscheiding in hoogbouwflats te stimuleren.

In 2015 verliep de bouw van ons nieuwe bedrijfspand aan de van Hogendorpstraat voorspoedig. Wij spannen ons in om het **BREEAM certificaat** te behalen om zo een bijdrage te leveren aan duurzaamheid.

Focus op risicomanagement

Bij Waterweg Wonen staat risicomanagement hoog op de agenda. Het doel is om snel en adequaat te kunnen inspelen op (te verwachten) risico's. Dit zijn risico's op het gebied van onze strategische keuzes, (bouw- en renovatie)projecten, juridische zaken, fraude en informatiemanagement.

Focus op organisatieontwikkeling

Aantal medewerkers 2015

tot en met 2018: ca. 110
2019: ca. 11
2020: -5

Onder het motto 'scherp aan de wind' verliep de verdere afbouw van het aantal medewerkers van Waterweg Wonen volgens plan: van **121** fte. De komende jaren gaat dit aantal nog verder terug, naar ongeveer **110** fte.