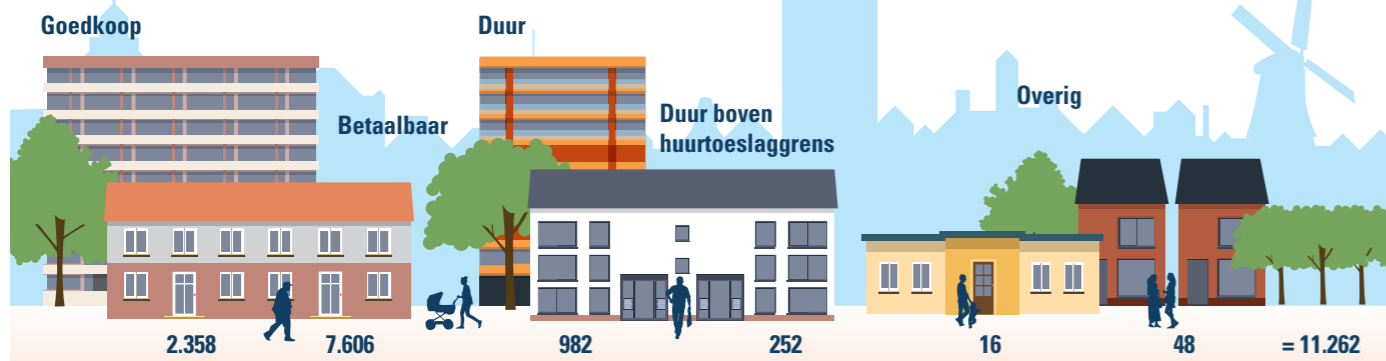


JAARVERSLAG WATERWEG WONEN: 2017 IN BEELD



Op 31 december 2017 had Waterweg Wonen 11.262 huurwoningen waarvan 11.089 sociale huurwoningen in eigendom. Deze woningen zijn opgedeeld in de prijscategorieën: goedkoop, betaalbaar, duur en duur boven de huurtoeslaggrens. Naast woningen hebben we ook 1.063 andere verhuureenheden.

Algemene informatie

Centraal staan onze klanten

- 77 Onze KWH-score in 2017 was 7,7.
- 93% klanttevredenheid over het betrekken van de woning.
- 96% klanttevredenheid over het verlaten van de woning.

252 klachten ontvingen wij in 2017, waarvan 203 gegrond. 93% van deze klachten handelden wij binnen de daarvoor gestelde tijd af.

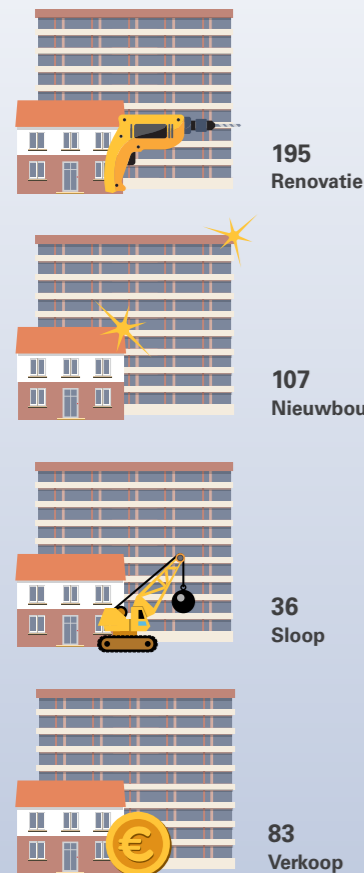
Het oordeel van de huurders over:

- digitale informatie op website en klantportaal: 7,1
- telefonisch contact: 7,1
- persoonlijk contact: 6,5

Centraal staan vitale wijken en buurten

Gezamenlijk met gemeente, Woningstichting Samenwerking en de Huurdersraden blijven we werken aan het Actieplan Wonen.

- Waterweg Wonen heeft een samenwerkingsovereenkomst getekend voor de realisatie van 50 appartementen (Sporthallocatie) en 50 eengezinswoningen (Floris de Vijfdelaan) in het Centrumgebied.
- 80% van de huurders geeft na 2 en 4 jaar aan dat ze tevreden zijn met de woonomgeving.
- Het oordeel bij de buurtschouw is een 7,3 (norm: 7,5).



Centraal staan betaalbare sociale huurwoningen voor mensen, die hierop aangewezen zijn

Eind 2017 hebben wij 11.089 sociale huurwoningen, waarvan 1.823 eengezinswoningen en 2.602 rolstoeltoegankelijke en rollatoroorgankelijke woningen in de sociale huur.

We hanteren het landelijke principe van passend toewijzen, passend wonen. 99% van de huurtoeslaggerechtigden is passend gehuisvest.

Waterweg Wonen wil meer eengezinswoningen beschikbaar krijgen voor de doelgroep. Daarom stimuleren wij de doorstroming van ouderen van een eengezinswoning of maisonnette met tuin naar een appartement.

Voor de huisvesting van verblijfsgerechtigden is de taakstelling vergunninghouders/statushouders voor de gemeente Vlaardingen 97 personen. Waterweg Wonen huisvest hiervan circa 75%. Eind 2017 lopen we 7 personen voor op de taakstelling van Vlaardingen.

Focus op risicomanagement

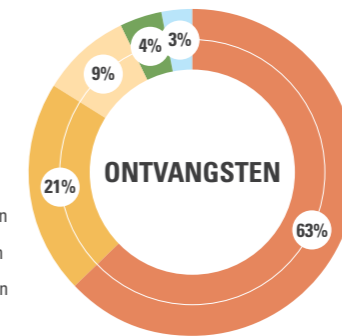
Bij Waterweg Wonen staat risicomanagement hoog op de agenda. Het doel is om snel en adequaat te kunnen inspelen op (te verwachten) risico's door veranderingen in overheidsbeleid, nieuwe trends of maatschappelijke ontwikkelingen. Dit zijn risico's op het gebied van onze strategische keuzes, (bouw- en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

Het jaar 2017 is het tweede jaar van het bedrijfsplan van Waterweg Wonen 2016-2019, "Vlaardingen Centraal, gebouwd op de toekomst". De kern van ons werk blijft ook in deze periode; het zorgen voor voldoende betaalbare woningen van goede kwaliteit in een prettige woon- en leefomgeving voor mensen met een lager inkomen, die niet zelfstandig in hun woningbehoefte kunnen voorzien. En niet onbelangrijk: we doen dit uitsluitend in Vlaardingen en in samenwerking met anderen.

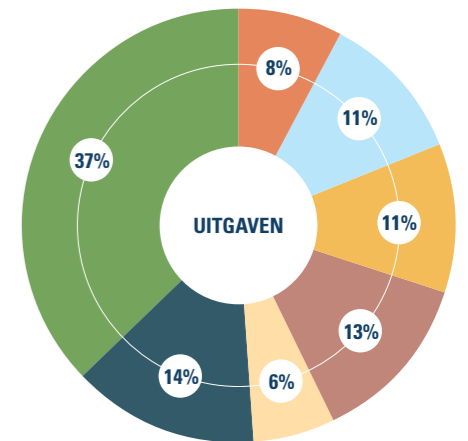
Ruim 11.000 gezinnen in Vlaardingen hebben hun thuis gevonden in onze huurwoningen. Wilt u weten wat wij voor hen, voor de stad Vlaardingen en voor onze medewerkers deden in 2017? Wij laten het u hier graag zien!

Centraal staat een toekomstbestendige organisatie

- Uit de vergelijking met andere corporaties in Nederland in de Aedes Benchmark 2017 blijkt dat wij het goed doen als het gaat om de beperking van onze bedrijfslasten; we vallen in de A-categorie.
- De netto-bedrijfslasten zijn met 5% gedaald.



- Huren
- Verkoopontvangsten
- Afsloten leningen
- Overige ontvangsten
- Tekort



- Personeelsuitgaven
- Verhuurdersheffing en sectorspecifieke heffingen
- Overige bedrijfsuitgaven
- Nieuwbouw, woningverbetering en aankoop
- Rentenuitgaven
- Aflossingen

Centraal staat duurzaamheid

De CO₂ uitstoot van ons bezit, gemeten vanaf 1 januari 2008, ligt eind 2017 27,5% lager.

In 2017 werden 1.020 CV-ketels vervangen door HR-ketels.

Bij nieuwbouw passen we het 'Nul-op-de-meter'-concept toe.

Houtsnipperketels zijn in gebruik genomen in de complexen Koninginnelaan en Zwaluwenlaan Oneven.

- In 2017 is:
- het gebruik van Prefabmaterialen in toilet en badkamer onderzocht.
 - gebruik gemaakt van dakbedekking met een CO₂ opnemende laag.
 - samen met partners geëxperimenteerd met nieuwe verfsystemen.

8,0 De medewerkers beoordeelden het werken bij Waterweg Wonen met gemiddeld een 8,0

- De afbouw van het aantal medewerkers van Waterweg Wonen loopt volgens plan: van 118 naar 111 fte.

