

KENNEMER WONEN

**KENNEMER
WONEN**

Hertog Aalbrechtweg 18
1823 DL Alkmaar
(072) 8 222 888
info@kennemerwonen.nl
www.kennemerwonen.nl

Geopend:
Maandag t/m vrijdag
8.30 uur - 17.00 uur



publicatie 14 februari 2016

Volgende uitgave is op
24 april 2016

TERUGBLIK 2015

Kennemer Wonen is een regionale woningcorporatie



Interieur op verzoek

Vanaf 2014 kunnen onze huurders vervanging aanvragen van een verouderde keuken, badkamer of toilet via kennemerwonen.nl. Met de ervaringen die we in 2014 en 2015 hebben opgedaan, verlopen de aanvragen nog soepeler en wordt de klanttevredenheid met een ruime 8 gewaardeerd. Ruim 500 huurders hebben in 2015 een aanvraag ingediend. 216 woningen kregen een nieuwe keuken, 241 een nieuwe badkamer en 214 een nieuw toilet. In 2016 gaan we hiermee door.

Kennemer Wonen scoort ruim voldoende

In 2015 hebben wij een onafhankelijk bureau opdracht gegeven om onze prestaties en resultaten te beoordelen. Om hier een goed beeld van te krijgen, heeft het bureau aan belanghouders, zoals huurders, wethouders, zorgaanbieders en andere partners, gevraagd wat zij van Kennemer Wonen vinden. Daarbij is vooral gekeken of Kennemer Wonen voldoende woningen en voorzieningen bouwt, haar afspraken nakomt en of wij presteren naar onze financiële mogelijkheden. Uit het onderzoek blijkt dat wij op alle onderdelen een ruime voldoende scoren. Daar zijn wij trots op; vergeleken bij het vorige onderzoek in 2011 hebben wij beter gepresteerd. De cijfers geven aan dat we onze taken goed uitvoeren en bevestiging van de koers die wij varen: zorgen voor voldoende betaalbare woningen voor mensen met een lager inkomen, investeren in duurzaamheid en in de kwaliteit van wijken en buurten. Er zijn twee belangrijke verbeterpunten: de communicatie en de verbindingen met de belanghouders. Wij herkennen dit en zijn al gestart met verbeteracties.

Huis op orde, blik naar buiten

Een woning is op een gegeven moment toe aan een grondige verbouwing. Zo is het ook met organisaties. In 2015 was het voor Kennemer Wonen tijd om te verbouwen en daarmee de organisatie klaar te maken voor de toekomst en de optimale dienstverlening aan de klanten. We zijn hierdoor in staat om soepel in te spelen op de hogere eisen die aan onze dienstverlening worden gesteld met een zo efficiënt mogelijke organisatie.

De veranderingen voor onze organisatie waren fors. Zo heeft ongeveer de helft van onze medewerkers in 2015 een nieuwe functie gekregen en hebben wij afscheid genomen van een flink aantal collega's. Ondanks deze lastige en moeilijke beslissingen zijn we in staat geweest om de dienstverlening aan onze huurders op niveau te houden.

Blik op de woningmarkt

2015 stond wereldwijd in het teken van de vluchtelingencrisis. Voor Kennemer Wonen had deze crisis ook gevolgen. In de meeste gevallen wordt voor de huisvesting van vluchtelingen immers een beroep gedaan op woningcorporaties. Om aan de toegenomen vraag naar huurwoningen te kunnen blijven voldoen, hebben wij samen met andere woningcorporaties in de regio besloten om minder woningen te verkopen. We onderzoeken bovendien de mogelijkheden om op creatieve manieren snel extra woonruimte beschikbaar te maken. Het is ons gelukt om vorig jaar het aantal mensen met een verblijfsvergunning dat gemeenten moeten huisvesten van een woning te voorzien. In 2016 werd het passend toewijzen ingevoerd. Dit betekent dat woningcorporaties bij het toewijzen van huurwoningen veel strikter dan vroeger een relatie moeten leggen tussen het inkomen van de huurder en de huur van de woning. Dit betekent waarschijnlijk dat de vraag naar kleinere en goedkopere woningen toeneemt.

Hierdoor ontstaat het risico dat de slagingskansen voor huurders met een lager inkomen afneemt voor deze woningen. Vanzelfsprekend houden wij de ontwikkeling van de wachtlijsten in de gaten en grijpen wij in wanneer dit nodig is.

Blik op onze woningen

In 2015 hebben we weer forse stappen gezet met het vernieuwen van onze woningvoorraad. Zo hebben wij meer dan 150 nieuwe woningen opgeleverd of zijn we met de bouw daarvan gestart. Van onze bestaande woningen zijn in 500 gevallen keukens, badkamer en/of toilet vervangen. We hebben de huurverhoging beperkt kunnen houden. Een mooi resultaat, maar voor ons gaat betaalbaarheid verder dan alleen beperkte huurverhoging. Door het aanbieden van isolerende maatregelen aan individuele huurders hebben we ingezet op lagere energiekosten. Bijna 200 woningen zijn in 2015 geïsoleerd. De besparing komt volledig aan onze huurders ten goede, wij vragen voor deze ingrepen namelijk geen huurverhoging. En, niet onbelangrijk, het draagt bij aan het verduurzamen van onze woningen.

Blik op onze dienstverlening

Alles is er bij ons op gericht om onze klanten een nog optimalere dienstverlening te bieden en hen in zo veel mogelijk gevallen zelf te laten kiezen. Of het nu het isoleren van de woning is of het vervangen van een



Dick Tromp

badkamer. De huurder kiest ook in de manier waarop hij met ons contact heeft: persoonlijk, via email, telefoon of online via onze nieuwe website www.kennemerwonen.nl. En dat op een moment waarop het de klant zelf uitkomt.

Onze verbouwing is gereed. Onze blik is op de toekomst, onze klanten en het verder werken aan onze missie: beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen in prettige wijken. Ik kijk er - samen met de collega's van Kennemer Wonen - naar uit.

Dick Tromp, directeur - bestuurder

Maatwerk in aanbieden van hulp

Kennemer Wonen geeft huurders informatie en tips om zelf zaken te kunnen lossen. Bovendien maken we huurders vaker attent op het aanbod voor hulp in de wijk of in het dorp.

Dit varieert van het ondersteunen in de manier waarop je een goed gesprek voert tot het doorverwijzen naar Wonen Plus of het Sociale Wijkteam van gemeenten.

Veel van onze huurders blijken zichzelf goed te kunnen redden. Zij lossen kleine problemen met de bureaus en helpen mee om de wijken schoon, heel en veilig te maken. Dit heeft ertoe geleid dat de vaste sprekers van huismeesters zijn vervallen en we meer maatwerk bieden aan de huurders die dat nodig hebben. Voor huurders waarbij het lastiger is om de problemen zelfstandig op te lossen, werken we gericht samen met zorgaanbieders en gemeenten.



Toegankelijkheid vergroten

Wij vinden het belangrijk dat onze huurders zo lang mogelijk in hun eigen woning kunnen blijven wonen.

Daarom hebben we in 2015 voor bijna 1.300 woningen maatregelen getroffen om de toegankelijkheid van de woongebouwen te vergroten. Hiertoe hebben we 143 deuropzetters geplaatst bij algemene toegangsdeuren, bergingsgangen en galerijdeuren. Hierdoor kunnen bewoners en hulpverleners eenvoudig de woning bereiken. De komende vier jaar gaan we hiermee door en gaan we andere maatregelen na.



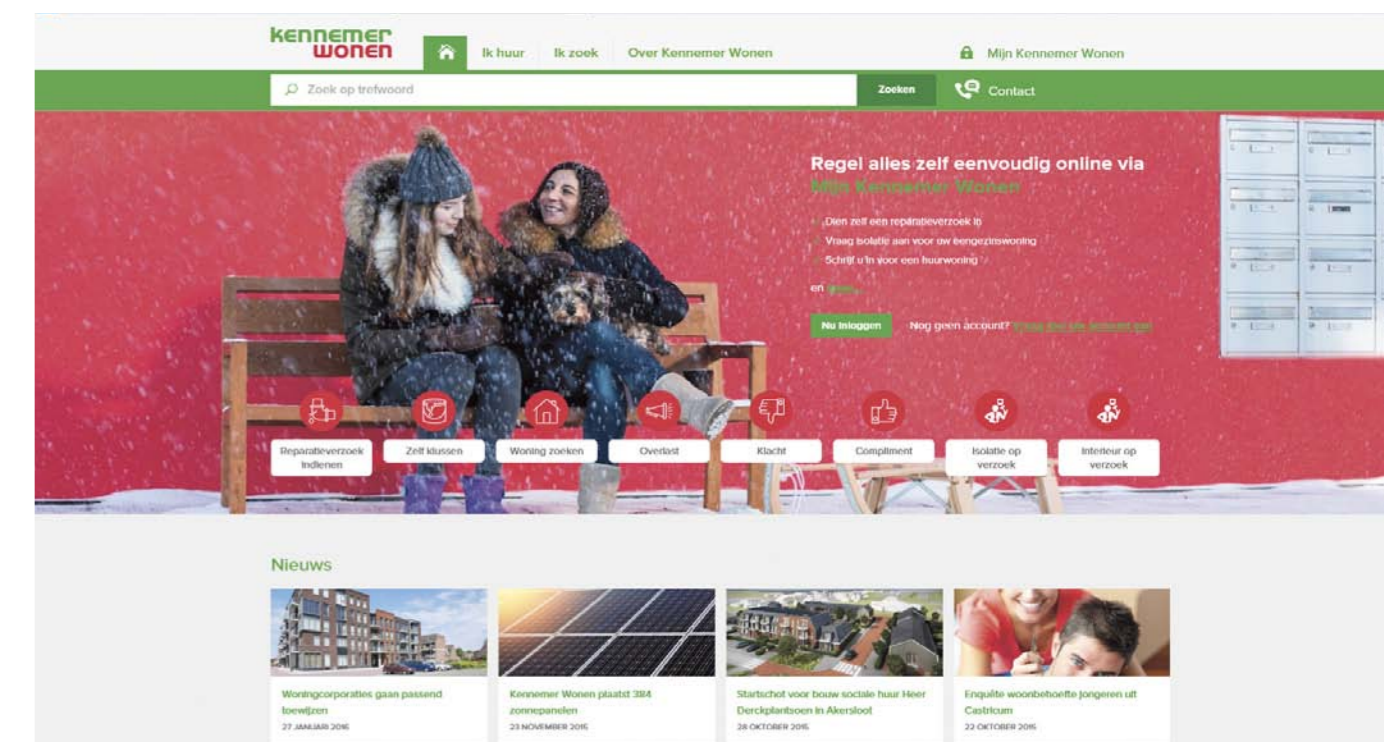
Waardevolle inbreng huurders

Wij hechten veel waarde aan de inbreng van onze huurders. De adviezen van de huurdersverenigingen helpen ons te komen tot een goed en praktisch beleid dat inspeelt op de wensen van de huurders.

Via het digitale klantenpanel gaven ongeveer 400 huurders hun mening over diverse onderwerpen. In 2015 is onderzoek gedaan naar het Klantenportaal, als onderdeel van de nieuwe website van Kennemer Wonen. Mocht u ook lid willen worden van het klantenpanel? U bent van harte welkom. U kunt u opgeven via: www.kennemerwonen.nl.

KENNEMER WONEN 2016

Vernieuwde website Kennemer Wonen



Kennemer Wonen heeft vanaf eind januari een geheel vernieuwde website www.kennemerwonen.nl. Via deze website krijgt u direct antwoord op uw vraag en regelt u gemakkelijk snel zaken wanneer het u uitkomt.

Tegenwoordig worden veel zaken online geregeld, denk aan internetbankieren of het afsluiten van een zorgverzekering. Kennemer Wonen speelt in op deze digitale ontwikkeling en optimaliseert ook via deze weg de dienstverlening.

Online direct regelen

Als huurder neemt u contact op met ons om een antwoord te krijgen op uw vragen of om zaken te regelen. Denk hierbij aan een reparatieverzoek, het doorgeven van een wijziging in uw persoonlijke gegevens of het aanvragen van isolatiemaatregelen. Vanaf nu kunt u online zaken nog gemakkelijker en sneller regelen op een moment dat het u uitkomt. De website is 7 dagen per week, 24 uur per dag toegankelijk. U vindt daar direct antwoord op de meest uiteenlopende vragen. Ruim 600 vragen over woonzaken worden hier beantwoord.

Mijn Kennemer Wonen

Nieuw is de eigen digitale omgeving voor de huurders: 'Mijn Kennemer Wonen'. In

deze persoonlijke omgeving kunt u uw persoonlijke gegevens inzien, zoals uw huurcontract, de opbouw van uw huurprijs of reparatieverzoeken die u heeft ingediend via de website. Daarnaast kunt u online zaken regelen zoals het verzoek om uw woning te isoleren, overlast te melden of een betalingsregeling te treffen.

Inbreng van huurders

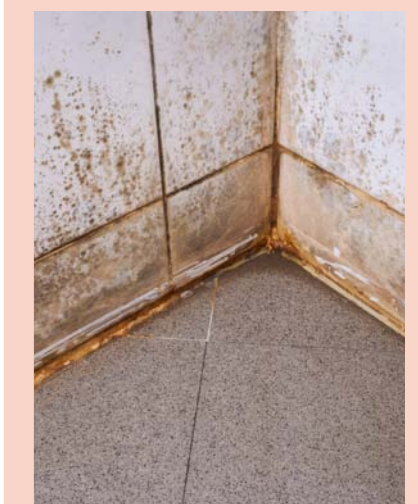
Bij de ontwikkeling hebben we het klantenpanel van Kennemer Wonen betrokken om het zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de klantwensen. Bijna 80 procent gaf aan dat zij 'Mijn Kennemer Wonen' gaat gebruiken. Via een werkgroep konden huurders ook meedenken over de inrichting en vormgeving van het portaal. Belangrijke voorwaarden voor hen waren het indienen van reparatieverzoeken en andere klachten, gebruiksvriendelijkheid en een goede uitleg. Inmiddels is de gebruiksvriendelijkheid getest met een vertegenwoordiging van onze huurdersorganisaties. De eerste reacties zijn goed. Met de inbreng van het klantenpanel en deze werkgroep staat er nu een klantportaal wat van en voor onze huurders is en daar zijn we trots op.

Inloggegevens

In de komende periode ontvangen huurders een toelichting op de nieuwe website en een persoonlijke inlogcode. Wij

nodigen u graag uit een kijkje te nemen op onze nieuwe website en de voordelen zelf te ontdekken.

Ventileren en voorkom schimmel



Vooral in de winter is het belangrijk om te ventileren. Veel mensen hebben de neiging om juist dan ramen en ventilatieoosters te sluiten om daarmee stookkosten te besparen. Als u niet ventileert, blijft er vocht in huis. Vochtige lucht is veel moeilijker te verwarmen en kost meer energie. Alleen door te ventileren kan vocht de woning verlaten en kunt u schimmel voorkomen. Een vochtig huis is ook nog eens slecht voor de gezondheid. Laat daarom ook in de winter de ventilatieoosters openstaan. Lucht daarnaast dagelijks uw woning. De badkamer is een plek waar snel schimmel ontstaat. Maak daarom na het douchen de muur en vloer droog en zet de badkamerdeur op een kier.

