

KENNEMER WONEN



Facebook.com/kennemerwonen @kennemerwonen linkedin.com/company/kennemerwonen

Terugblik 2020

Beste mensen,

2021 is een maand op weg. We kijken terug op een heel bijzonder 2020. De wereld en ook Noord-Kennemerland veranderde in maart 2020. Corona deed z'n intrede. Ons leven veranderde. In een heel hoog tempo. Dat van u en van onze collega's. Trots ben ik op het aanpassingsvermogen van iedereen! Onze woon- en leefomgeving werd bepalender dan ooit.

Waar we voorheen veel meer buiten en onderweg waren, zijn veel van ons nu veel meer thuis. Voor de een fijn, voor de ander lastiger. We hopen met elkaar het coronavirus snel onder controle te krijgen zodat we allemaal weer meer ruimte en vrijheid krijgen.

2020 was in meerdere opzichten een bijzonder jaar. Begin oktober mocht ik het stokje overnemen van directeur-bestuurder Dick Tromp. Een directeur-bestuurder die zich meer dan dertig jaar heeft ingezet voor u, Kennemer Wonen en haar rechtsvoorgangers. Met een enorme inzet en warmte voor zowel huurders als medewerkers. En dat voel je meteen als je als nieuwe bestuurder begint. Daarvoor wil ik Dick enorm bedanken!

Ook bijzonder was de doorontwikkeling van onze huurdersorganisaties. Met het oprichten van een Centrale Huurderskoepel zijn huurders binnen alle gemeenten van het werkgebied van Kennemer Wonen vertegenwoordigd. Niet in iedere gemeente waar Kennemer Wonen woningen verhuurt, was nog een lokale huurdersorganisatie actief. Daarmee ontstond de behoefte aan een centraal huurdersvertegenwoordigingsorgaan dat de be-



Krista Walter

langen van alle huurders van Kennemer Wonen kan behartigen. Met het oprichten van een Centrale Huurderskoepel is dit gerealiseerd. Met deze vorm van samenwerking en de oprichting van een Centrale Huurderskoepel is de participatie van huurders gewaarborgd en wordt de verbinding met huurders nog verder versterkt. En dat is nodig!

Samen met onze huurdersorganisaties en gemeenten moeten we gaan zorgen voor meer nieuwbouwprojecten. Het afgelopen jaar zijn twaalf nieuwbouwprojecten opgeleverd en nul woningen in aanbouw genomen! Dat is best schokkend nu de woningnood zo hoog is. Daar is nog wel werk aan de winkel! Nieuwbouw is nodig om doorstroming op gang te krijgen en om aan de vraag te voldoen. De vraag is groter dan het aanbod. Zowel op de koop- als de huurmarkt. Een opgave die we met elkaar politiek moeten maken! Hier moet meer aandacht

voor komen en daar ga ik mij hard voor maken! Voor iedereen een (t)huis!

Door de Coronacrisis merkten wij dat eenzaamheid, betalingsproblemen en overlast op de loer lagen en nog steeds liggen voor onze huurders. Er is het afgelopen jaar meer aandacht besteed aan het voorkomen van betalingsproblemen/achterstanden en (voorkomen van) overlast. In de eerste lockdown zijn we gestart met het belen van kwetsbare huurders voor een praatje. Daarnaast hielden we een tulpenactie om huurders een hart onder de riem steken in deze lastige tijd. Dit werd enorm gewaardeerd.

De pandemie heeft ook veel impact gehad op de medewerkers van Kennemer Wonen. Dat leest u ook terug in deze pagina waar collega's aan het woord zijn. Vanuit keukens, slaap-, zolder-, werkkamers en in de wijk hebben de collega's dit jaar hard gewerkt om samen met onze huurdersorganisaties, gemeenten, maatschappelijke partners en diverse bedrijven er voor u te zijn en bij te dragen aan uw woning en wijk.

Ik kijk met trots terug op wat is bereikt in 2020. Ook in 2021 blijven wij ons voor u inzetten als De Thuisgever van Noord-Kennemerland.

Een hartelijke groet,

Krista Walter
directeur-bestuurder

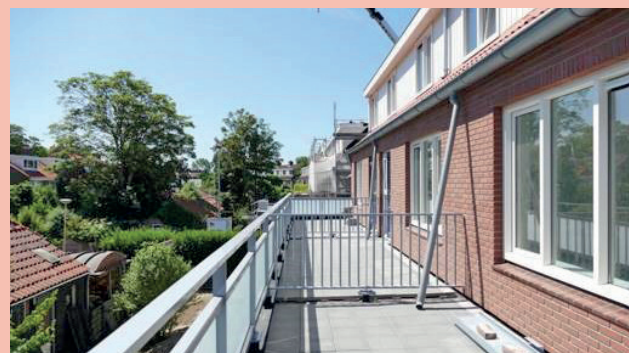


Grootschalige renovatie Poelven in Castricum



Bouke Meure

Voor Bouke Meure, medewerker Wijkbeheer, stond 2020 in het teken van een grootschalig renovatieproject aan de Poelven in Castricum. In de straat zijn 104 boven- en benedenwoningen grondig gerenoveerd. Een project dat onder normale omstandigheden al ingrijpend is, maar met de invloed van corona nog uitdagender werd.



Achterzicht Poelven

Tijdens de renovatie zijn de benedenwoningen zo'n 3 meter uitgebouwd, de bovenwoningen hebben op de uitbouw een groot dakterras gekregen. Het dak, de gevel en de vloeren zijn geïsoleerd, alle kozijnen en de dakkapel zijn vernieuwd en er zijn zonnepanelen geplaatst. "De woningen zijn in fases aangepakt. Op het hoogtepunt van de renovatie keek je volledig door het huis heen, van voor naar achter en van beneden naar boven," vertelt Bouke. "Bewoners moesten een half jaar naar een wisselwoning toe. Dat betekende voor hen twee keer in korte tijd verhuizen, inpakken, opruimen en schoonmaken. Dat heeft impact. Tegelijkertijd rijdt er dagelijks een hefttruck heen en weer door de straat, lopen er bouwvakkers rond en staan er in de buurt bouwketen en contain-

ners met puin en opgeslagen materialen. Het was hectisch. En dan kom ik er tussendoor om mensen aan te spreken op hun gedrag en het onderhoud van hun tuinen. Niet verwonderlijk dat dit soms uitdagende gesprekken opleverde."

Corona maakte het er ook niet makkelijker op, vertelt Bouke. "Door het verplicht afstand houden en het dragen van de mondkapjes, kregen huisbezoeken een hele andere dimensie. Het was soms lastiger communiceren. Maar met een beetje laven en menselijkheid, komt dat uiteindelijk goed."

Het was voor iedereen een stressvol jaar, beaamt Bouke. "Ja, het had veel voeten in de aarde, maar het project is wel een succes geworden. De straat ziet er netter uit, de woningen kunnen weer jaren mee en bewoners zijn heel blij met de verbeteringen."

Eind 2020 hebben we al een gemiddeld energielabel A behaald voor ons woningbezit. En dat is in Nederland een unieke prestatie! Goed voor het milieu, betaalbaarheid en wooncomfort!

In totaal hebben wij in 2020 ruim € 7,7 miljoen uitgegeven aan Planmatig Onderhoud zoals schilderwerk, het vervangen van CV ketels, dakgoten, dakbedekking en voegwerk.

Ruim € 1,4 miljoen is besteed aan Interieur Op Verzoek. 72 badkamers, 82 keukens en 40 toiletruimtes zijn vernieuwd.

In 2020 heeft Kennemer Wonen € 375.000 uitgegeven aan leefbaarheid. Er is geïnvesteerd in wijkbeheer, buurtbemiddeling (de Bemiddelingskamer) en WonenPlus. Per gemeente zijn extra inspanningen geleverd zoals schoonmaakwerkzaamheden, groenonderhoud, het plaatsen van fietsenrekken, cameratoezicht- en onderhoud en bewonersinitiatieven voor zover dat mogelijk was. Vaak in samenwerking met de gemeente en huurders.

Het afgelopen jaar waren er 22 huuropzeggingen door de aanpak van woonfraude. Kennemer Wonen pakt woonfraude actief aan. Oneigenlijk gebruik van de woning zoals onderverhuur en hennepkwekerijen, is een risico voor een veilige, schone en prettige leefomgeving. Deze 22 woningen zijn allen weer beschikbaar gekomen voor reguliere woningzoekenden.



Rodanthe Blanker

Vanuit huis zouden werken."

Kennemer Wonen heeft bijna 10.500 woningen in Noord-Kennemerland. (Alkmaar, Bergen, Heiloo, Castricum, Uitgeest) Dit aantal; bestaat uit 10.089 sociale huurwoningen en 368 vrije sector woningen. Onze gemiddelde huur in het sociale segment bedraagt in 2020 € 556,95

In 2020 hebben we 735 woningen opnieuw verhuurd. Hiervan zijn 574 woningen voor reguliere verhuur aangeboden via SVNK.

De resterende 161 zijn direct toegewezen aan o.a. woningzoekenden met urgentie, als wisselwoning, aan statushouders, of via het transferpunt dat bewoners met een speciale (zorg)vraag begeleidt.

In 2020 hebben we meer dan 50.000 binnenkomende telefoontjes met plezier beantwoord.

Duurzame doelstellingen ruimschoots gehaald



Robin den Das

Kennemer Wonen had op het gebied van duurzaamheid drie doelen voor 2020: op minstens 1.500 woningen zonnepanelen plaatsen, meer dan 100 woningen isoleren en voor het hele woningbezit gemiddeld een energielabel A. Alle drie zijn ruim behaald.

Robin den Das is projectleider Vastgoed en Duurzaamheid. Hij kijkt terug op een goed jaar: „Ondanks de coronamaatregelen hebben we bij 1.508 woningen zonnepanelen geplaatst en zijn 130 woningen op verzoek van de bewoners geïsoleerd. Ons hele woningbezit heeft nu een gemiddeld energielabel A; een prestatie waar we heel trots op mogen zijn."

Een ander hoogtepunt voor Robin was een pilot met de opslag van zonne-energie in batterijen. „Dat kan interessant zijn bij flats en appartementencomplexen met een lift. Galerijverlichting en het gebruik van een lift, vraagt veel energie. Ook 's avonds en 's nachts als de zon niet schijnt. Daarom is als proef bij twee flats in Oudorp en Castricum een batterij geplaatst. Hierin wordt energie opgeslagen, die overdag wordt opgewekt met de zonnepanelen op het dak. Als iemand met de lift gaat, wordt eerst de opgeslagen stroom uit de batterij gebruikt. De



energierkening wordt daardoor een stuk lager." De pilot was een succes en voor komend jaar gaat Robin kijken of het ook bij andere hoogbouw toegepast kan worden. De corona-maatregelen hadden niet veel impact op de verduurzaming, vertelt Robin. "Vooral tijdens de eerste lockdown in maart was het voor iedereen even wennen. Maar we hebben steeds goede afspraken gemaakt wanneer zowel bewoners als monteurs in huis moesten zijn voor de installatie van zonnepanelen of het isoleren van een zolder of kruipruimte. Communicatie is daarin heel belangrijk. Bewoners zien ook het voordeel van de maatregelen, dus werken graag mee."

Voor Robin persoonlijk had corona wat meer impact. "In maart maakten we in een paar dagen tijd de ommezwaai naar volledig thuis werken. Net als bij alle Nederlanders lopen werk en privé bij mij nu veel meer door elkaar en dat is best intensief. Ook merk ik dat je vanuit huis minder flexibel bent in je werk. Je kunt niet even naar een collega lopen of sparren tijdens de lunch. Dat maakt het werk soms lastiger, maar we zijn gezond en dat is ook goud waard."

Ook wij werken in onze organisatie hard aan het verminderen van de CO2 uitstoot. Zo behaalden we in 2020 het certificaat op de CO2-Prestatieladder én BREAAAM Certificaat.

Zonnepanelen 9.049 op 1.508 woningen geplaatst in 2020.

Werken in het nieuwe normaal

Vrijdagmiddag 13 maart 2020 zal Rodanthe Blanker, medewerker Klantinformatiecentrum, niet snel vergeten. "Net als mijn collega's kreeg ik een telefoontje en een handleiding mee hoe ik die thuis moest aansluiten op het bedrijfsnetwerk. We kregen te horen dat we vanaf de maandag daarop allemaal

moeite hebben om de huur te betalen. En waren er meer klachten over geluidsoverlast en irritaties tussen bureaus, omdat iedereen de hele dag thuis is. Ook de toon van de gesprekken veranderde langzaam. In het begin waren mensen geduldig, maar ik merkte in de loop van het jaar dat mensen gefrustreerd beginnen te raken. Zolang ik rustig blijf, ontstaat er meestal wel begrip voor elkaar."

Wat Rodanthe tevens opviel, was dat haar gesprekken langer duren. "Mensen vinden het fijn om iemand anders te spreken en een luisterend oor te vinden. Je merkt soms dat bellers het gesprek niet willen beëindigen en steeds over nieuwe dingen beginnen." Die aandacht wordt gewaardeerd. Het cijfer voor klanttevredenheid was in 2020 een 7,6 ten opzichte van een 7 het jaar daarvoor. "We willen nog beter," zegt Rodanthe. "Onze doelstelling is het cijfer 8. Toch zijn we tevreden met alles wat we hebben bereikt in het nieuwe normaal. Het was een jaar vol aanpassingen en we mogen trots op onszelf zijn, dat we het samen zo hebben opgepakt."



Ons klanttevredenheidscijfer: 7,6

Betaalbaar wonen is een belangrijk speerpunt voor Kennemer Wonen. Altijd al, maar nu nog meer dan ooit. De voorgenomen gemiddelde huurverhoging van 2,6% (gelijk aan inflatie) is verlaagd naar 1,4% vanwege de coronacrisis.

188 woningen zijn gerenoveerd/verduurzaamd in 2020.

133 woningen zijn voorzien van bodem-, muur-, glas- en/of dakisolatie.



In 2020 zijn er 12 nieuwbouwwoningen opgeleverd aan de Verspyckweg in Bergen.

