

Prestatieafspraken 2019 t/m 2023
Gemeente Haarlem, Woonzorg Nederland

Inhoudsopgave

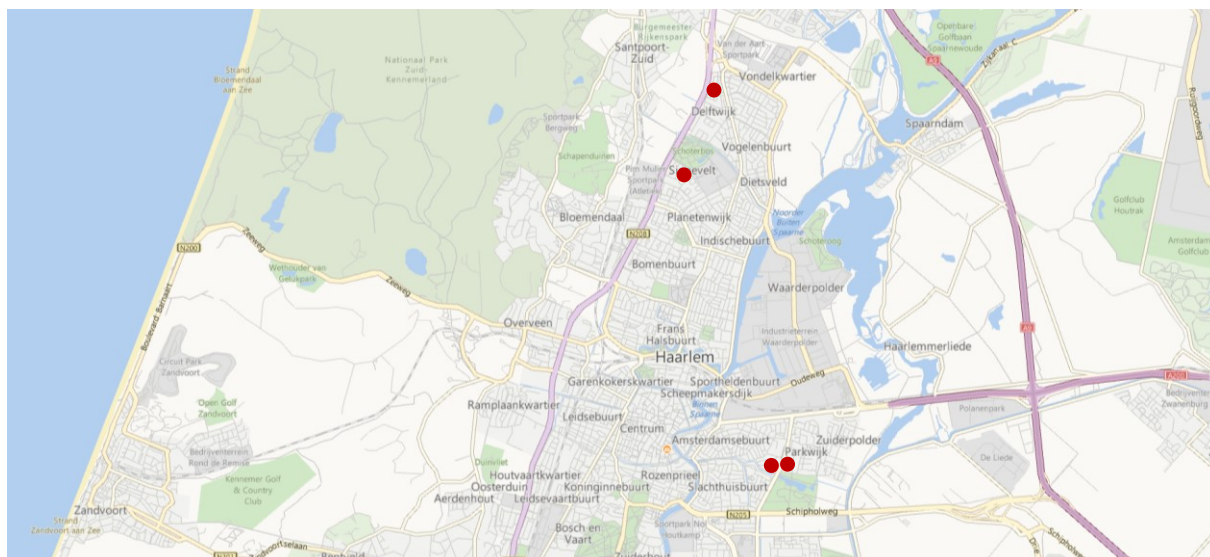
Overzicht bezit Woonzorg Nederland 2018	2
1 Beleidskaders	3
2 Betaalbaarheid	4
2.1 Bestaande voorraad en ontwikkeling	4
3 Beschikbaarheid	6
3.1 Verdeling van beschikbare woningen	6
3.2 Huisvesten specifieke doelgroepen	8
3.3 Omvang portefeuille Woonzorg Nederland	8
4 Scheiden wonen en zorg	9
5 Kwaliteit en duurzaamheid vastgoed	9
5.1 Onderhoud en verbetering	9
5.2 Veiligheid en toegankelijkheid	10
5.3 Duurzaamheid inclusief groene energie	12
6 Bejegening, dienstverlening en zorg	15
6.1 Persoonlijke aandacht	15
6.2 Samenwerking op sociaal maatschappelijk terrein	15
6.3 Ontmoeting	16
6.4 Dienstverlening en samenwerking met zorgpartijen	17
7 Samenwerking en overleg	18
7.1 Bewonersparticipatie	18
7.2 Geschillencommissie	18
7.3 Overleg met de gemeente en partners	18
7.4 Looptijd prestatieafspraken en werkwijze	19
7.5 Bijzondere omstandigheden	19
8 Financiële parameters	20

Overzicht bezit Woonzorg Nederland 2018

Bezit	Haarlem	%	Landelijk	%
Aantal huurwoningen (eenheden) (prijspeil 2018)	137	38%	21.003	71,5%
- Huurprijs < € 592,55	206	58%	7.119	24,2%
- Huurprijs > € 592,55 en < € 710,68	14	4%	1.264	4,3%
- Huurprijs > € 710,68				
Totaal zelfstandige woningen	357	100%	29.386	100%
Aantal verzorgings- of verpleeghuizen (plaatsen)	422	-	13.169	-
Aantal garages / parkeerplaatsen (eenheden)	0	-	2.866	-
Overig: maatschappelijk vastgoed, bedrijfsruimten, winkels gemeenschappelijke ruimten, logeerruimten (eenheden)	9	-	690	-

Mutatiegraad bij Woonzorg Nederland is gemiddeld 12% voor heel Nederland. In Haarlem hebben we de volgende mutatiegraad (gebaseerd op 2016):

- Johan Limpershof 11,02%
- Roomolen 8,64%
- Reinaldahuis 15,09%
- Buitenhof 18,60%



1 Beleidskaders

Haarlem is een aantrekkelijke stad waar mensen graag willen wonen, met een levendige historische binnenstad en een goed economisch klimaat. In de gemeente wonen bijna 160.000 mensen en dit aantal zal in de komende jaren toenemen tot 184.000 inwoners in 2040. Het aantal huishoudens zal daarbij relatief sneller groeien. De druk op de sociale huurvoorraad in Haarlem is mede daardoor groot. In de Woonvisie heeft de gemeente opgenomen dat een uitbreiding van de woningvoorraad gewenst is. In het coalitieprogramma van 2018 is aangegeven dat de beoogde groei uit 10.000 woningen bestaat tot 2025. De ambitie is om bij nieuwe projecten 40% sociale huur te realiseren. De gemeente heeft in 2017 haar overige ambities en doelen op het vlak van betaalbaarheid, duurzaamheid en doelgroepen vastgelegd in de [Woonvisie 2017-2020](#). De gemeente heeft, in samenwerking met (regionale) partners het 'Uitvoeringsprogramma Langer Zelfstandig Wonen' opgesteld. Op het gebied van informatievoorziening en voorlichting, wonen en de woonomgeving zijn hierin verschillende activiteiten benoemd en uitgewerkt om langer zelfstandig wonen mogelijk te maken.

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 periode tot en met 2023. Woonzorg Nederland en de gemeente Haarlem benoemen jaarlijks de concrete activiteiten en werkzaamheden waar zij het volgende jaar (gezamenlijk) aan zullen werken. Deze worden vastgelegd in de 'Jaarafspraken'. Partijen houden in hun begroting (qua budget en capaciteit) rekening met deze jaarafspraken.

Samenwerking

De gemeente Haarlem, Woonzorg leggen met deze prestatieafspraken een basis voor een goede samenwerking en hechten er veel belang aan om deze samenwerking de komende jaren verder te intensiveren. De partijen zijn voor huurders en woningzoekenden in de gemeente Haarlem belangrijk en hebben als gezamenlijk streven dat het goed wonen is in de gemeente Haarlem, ook voor huishoudens met een beperkt inkomen en bijzondere doelgroepen. Iedere partij geeft hier binnen de eigen verantwoordelijkheden en mogelijkheden richting aan.

2 Betaalbaarheid

2.1 Bestaande voorraad en ontwikkeling

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. Uitgangspunt van Woonzorg Nederland	2.1.1 Afspraak Woningtoewijzing: Voor het Reinaldahuis is tweehurenbeleid ingevoerd per 1 januari 2019. Voor de overige woningen wordt een vaste huurprijs bepaald aan de hand van de kwaliteit van de woning, waardoor differentiatie onder en boven de aftoppingsgrens ontstaat.
---	---

is om klanten te bedienen die een woning zoeken onder de eerste aftoppingsgrens. Of dit ook in nieuwbouw te realiseren is, is onder andere afhankelijk van grondprijs, bouwkosten en behoefte aan deze woningen vanuit de markt. Haarlem streeft er naar om in principe 70% van de vrijkomende sociale huurwoningen toe te laten wijzen aan huishoudens die in aanmerking komen voor huurtoeslag (de primaire doelgroep) en 30% aan de sociale groep zonder huurtoeslag (de secundaire doelgroep). Momenteel heeft 38 % van de huurwoningen van Woonzorg in de gemeente Haarlem een huur beneden de eerste aftoppingsgrens. Voor bestaande huur brengt Woonzorg de huur alleen naar beneden als er geen markt is voor de woningen met de huidige huurprijs. Woonzorg bepaalt haar huurprijzen aan de hand van een aantal factoren, waarbij het landelijk beleid geldt 70/30. Echter is dit lokaal afhankelijk van de kwaliteit van het product in combinatie met de vraag in de markt. Doordat Woonzorg lokaal een kleine speler is, is door (de dure bouw van bv Reinaldahuis en Schoterhof) het moeilijk om de verhouding 70/30 te kunnen bereiken.	2.1.2 Afspraak voorraadontwikkeling I: De gemeente en de corporatie streven ernaar om de sociale voorraad in de periode tot en met 2023 te laten toenemen. Uitbreiding van de voorraad kan zowel door toevoegende nieuwbouw als door aanpassingen van strategieën binnen de bestaande voorraad. Investering in nieuwbouw hangt af de mogelijkheid tot het verwerven van grondposities, de locatie van de bouwgrond, bouwkosten en behoefte uit de markt.. De extra woningen die worden toegevoegd worden verhuurd aan huurtoeslaggerechtigden onder de aftoppingsgrens. Jaarlijks maken partijen hierover kwantificeerbare aanvullende afspraken. 2.1.3 Afspraak voorraadontwikkeling II: De gemeente geeft Woonzorg Nederland inzicht in de beschikbare plancapaciteit. Gezamenlijk worden kansen benoemd en zo mogelijk benut. Medio 2019 wordt een vervolgspraak gemaakt om de mogelijkheden door te nemen.
Woonzorg Nederland kijkt bij betaalbaarheid ook naar servicekosten en energielasten. Via investeringen in duurzaamheid gaan we bijdragen aan een reductie van de woonlasten.	2.1.4 Afspraak Energiebewustwording Waar energiebesparende maatregelen worden ingezet, streven partijen minimaal naar behoud van gelijke woonlasten voor de huurders. Het uitgangspunt bij bijv. verduurzaming is, dat Woonzorg de kosten niet verhaalt op de huurder. <u>Zie ook 5.3.</u>

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).	2.1.5 Dure scheefwoners (mensen met een te laag inkomen voor de te betalen huur) Voor medio 2019 bespreken partijen het beeld van de de omvang en de achtergrond van de doelgroep dure scheefhuurders in Haarlem, evenals de reeds bestaande regelingen bij de gemeente en de corporaties voor deze doelgroep. Vervolgens wordt bepaald of en op welke manier de groep dure scheefhuurders ondersteund kan worden door de partijen, en of hiervoor extra instrumenten benodigd zijn.
De gemeente Haarlem werkt met andere gemeenten en corporaties in de regio Zuid-Kennemerland en IJmond samen aan de doorontwikkeling van de regionale woonmonitor waarin ook op het gebied van langer zelfstandig thuiswonen relevante data worden verzameld en toegankelijk wordt gemaakt.	2.1.6 Woonmonitor Woonzorg Nederland werkt mee aan de regionale woonmonitor en verstrekt daartoe de benodigde data. In het kader van de AVG wordt hiertoe eerst een privacy overeenkomst getekend zodat gewaarborgd is dat er op een zorgvuldige manier wordt omgegaan met de geleverde data. Gemeente Haarlem deelt de resultaten van de woonmonitor met Woonzorgnederland.
De gemeente heeft begin 2019 een geactualiseerd convenant preventie huisuitzettingen met 3 Haarlemse corporaties vastgesteld. Het convenant sluit aan op de AVG en zorgt voor een eenduidige aanpak	2.1.7 Preventie Huis Uitzetting Voor medio 2019 bespreken WoZoNe en de gemeente aansluiting van WoZoNe bij het convenant.

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	Woonzorg Nederland verhuurt de zelfstandige woningen via het lokale woonruimte verdeelsysteem
--	--

bij het inkomen en bij een eventuele behoefte aan zorg en ondersteuning. 97% van de woningen van Woonzorg Nederland zijn sociale huurwoningen. Woonzorg Nederland wijst deze woningen passend toe. Binnen de regio Zuid Kennemerland / IJmond is in november 2018 een gezamenlijk woonruimtverdeelsysteem gestart, uitgaande van het aanbodmodel.	voor Zuid Kennemerland, uitgevoerd door Woonservice. De woningen in het Reinaldahuis worden, passend in de huisvestingsverordening, toegewezen op basis van de wachtlijst van Stichting Reinalda.
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.	3.1.1 Vormen van nieuwbouw Als uitwerking van afspraak Voorraadontwikkeling onderzoeken Woonzorg Nederland en gemeente of een locatie kan worden gevonden waar een kleinschalig wonen met zorg concept of bouw van appartementen voor zelfstandig wonen kan worden gerealiseerd en onder welke condities dit door (of voor) Woonzorg ontwikkeld kan worden. 3.1.2 Innovatief woonconcept Gemeente en woonzorg onderzoeken de mogelijkheden om een of meer geclusterde woonvormen voor in totaal ca 100 woningen te realiseren om tegemoet te komen aan een specifieke woonvraag (bv woongroep voor migrantenouderen) 3.1.3 Verdeling bij innovatieve woonvormen Partijen kijken gezamenlijk naar de wijze waarop woningen worden toegewezen. Dat kan zijn door daarvoor de eigen vrije ruimte van Woonzorg aan te wenden of, als dat niet toereikend is gaan partijen in gesprek.

3.2 Huisvesten specifieke doelgroepen

Als onderdeel van het Uitvoeringsprogramma 'Wonen, Opvang en Herstel' zoekt Haarlem naar huisvestingsmogelijkheden voor diverse groepen die op korte termijn woonruimte nodig hebben, maar niet voldoende wachttijd hebben opgebouwd om op korte termijn een woning te vinden. Dit betreft naast de cliënten die uitstromen uit voorzieningen ook groepen als vergunninghouders, ex-gedetineerden en jongeren. Onderdeel van de oplossingen vormen de (tijdelijke) uitbreiding van de voorraad door transformatie van zorgvastgoed, gemeentelijk vastgoed en kantoorpanden, de bouw van (tijdelijke) woningen, en eventuele kamergewijze verhuur van corporatiewoningen.	3.2.1 Woonruimte voor bijzondere groepen 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. Partijen overleggen met elkaar over mogelijkheden.
--	---

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.	3.3.1 Behoeft inventarisatie In het kader van de groei van Haarlem wordt door de gemeente in beeld gebracht welke (zorg) voorzieningen al of niet aanvullend benodigd zijn. Wanneer er aanleiding is om in gesprek te gaan over inzet van voorzieningen in bezit van Woonzorgnederland, wordt een overleg georganiseerd.
---	---

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. In de gemeente Haarlem heeft Woonzorg Nederland 422 intramurale plaatsen.

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 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.

4.1.1 Wonen en zorg I

Voor de locatie Schoterhof loopt het huurcontract met Shdh af in 2022. In 2020 zal Woonzorg met de stichting en gemeente nagaan of er wensen zijn richting scheiden wonen en zorg.

Relevante context

De gemeente heeft acht zones aangewezen waar meerdere projecten in elkaars nabijheid wordt ontwikkeld. Zie [dashboard ontwikkelzones Haarlem 2019](#):

De locatie Schoterhof ligt in een ontwikkelzone. Woonzorg Nederland zal als stakeholder in de ontwikkeling van de zone worden betrokken.

4.1.2 Wonen en zorg II

Gemeente Haarlem en Woonzorg Nederland hanteren het uitgangspunt dat bewoners vrij zijn om zelf een zorgleverancier te kiezen.

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

- Het Reinaldahuis

Het complex bestaat 13 jaar, heeft energielabel A en ziet er goed uit. Het oudere deel van het complex en het nieuwe bezit worden goed verhuurd.

- De Buitenhof

De Buitenhof is opgeknapt door het

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.	aanbrengen van trespaplaten. Het complex heeft label C en D. - Het Johan Limpershof heeft label B en C. - De Roomoolen heeft label C. Alles wat lager is dan C wordt grondig aangepakt. Het streven is de complexen landelijk op label B te hebben (2020 is niet haalbaar gebleken).
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

Als uitwerking van een deel van de activiteiten opgenomen in het uitvoeringsprogramma 'Uitvoeringsprogramma Langer Zelfstandig Wonen', wordt in Haarlem aandacht besteed aan het: • Het in beeld brengen van de toe- en doorgankelijkheid van de woningen in bezit van de corporaties, door bij het adverteren van woningen in Woonservice ook informatie te tonen over de toegankelijkheid van woningen conform het woningclassificatiesysteem; • Woonzorg Nederland is vanaf 1-1-2019 partner binnen de pilot 'Ouder worden en Prettig wonen'. Deze pilot is in het najaar van 2017 opgezet. Hierbij wordt gezamenlijk maatwerk geboden aan senioren in Haarlem, waarbij ouderen ondersteund worden in het doorverhuizen naar een meer passende woning via huurprijsbehoud, voorrang bij toewijzing, persoonlijke bemiddeling en een tegemoetkoming in de verhuiskosten .. • zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening. Om mensen zo lang mogelijk in staat te stellen om zelfstandig te wonen is ondersteuning mogelijk vanuit de WMO. Gemeenten geven uitvoering aan deze wet onder meer door maatwerkvoorzieningen aan te brengen in woningen. In het geval dat de huidige woning niet passend te maken is tegen acceptabele kosten, wordt een WMO-indicatie plus verhuisadvies verstrekt.	
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	5.2.1 Inbraakpreventie Woonzorg Nederland volgt in grote lijnen het Politiekeurmerk. Bij mutatie wordt op dit moment altijd

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. In het kort zijn de eisen: • Gecertificeerd hang-en-sluitwerk op bereikbare ramen, deuren en lichtkoepels. • Verlichting bij de buitendeuren. • Zicht vanuit de hal op iemand die voor de deur staat. • Rookmelders op iedere etage en op de juiste plek. Woonzorg heeft geen standaard Politiekeurmerk op haar hang- en sluitwerk, incl. de certificering. Op dit moment heeft Woonzorg andere prioriteiten qua investeringen en zal voor dit onderwerp niet aansluiten bij de gewenste certificering.	al een cilinderwissel gedaan. Op alle complexen is er een buitenlamp bij de voordeur, verlichting in de gangen en op galerijen. Alle complexen hebben een intercom in hun woning. In Roomolen is er deels videofoon, de bewoners mochten hier individueel voor kiezen.
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.	5.2.2 Brandpreventie Afgelopen jaar zijn, daar waar nog niet aanwezig, bij de huurders twee rookmelders per appartement opgehangen en is er voorafgaand een informatiemiddag over brandveiligheid geweest. Deze voorlichting werd veelal door de brandweer verzorgd, of door een vrijwilliger van het brandwondencentrum. Woonzorg hebben ervaren dat de animo niet heel erg hoog is bij de bewoners van de zelfstandige woningen om naar een informatiebijeenkomst te komen. Woonzorg vindt het toch belangrijk om aandacht voor dit onderwerp te vragen gezien de doelgroep en het wonen in een complex. In 2019 wordt onderzocht welke partijen een rol hierin kunnen vervullen.

De gebouwen van Woonzorg Nederland zijn toegankelijk voor mensen met een rollator en grotendeels ook voor mensen in een rolstoel.	5.2.3 Classificatie fysieke toegankelijkheid Woonzorg adverteert woningen in Woonservice uitsluitend inclusief informatie over de toegankelijkheid van woningen conform het woningclassificatiesysteem. Woonzorg deelt de gegevens met de gemeente.
---	---

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 al de gebouwen van Woonzorg Nederland in 2050 energieneutraal zijn. Over vijf jaar hebben landelijk de zelfstandige woningen gemiddeld label B. Haarlem is op een aantal vlakken ambitieuzer dan het Energieakkoord. Haarlem hanteert de 'Routekaart Haarlem Klimaatneutraal 2030 en Aardgasvrij 2040' als uitgangspunt. In de routekaart wordt uitgegaan van drie verschillende sporen die samen leiden tot een klimaatneutraal en aardgasvrij. Er moet bespaard worden op het energieverbruik, er moet warmte opgewekt worden en er is elektrische opwek nodig. In de routekaart wordt uitgegaan van een benodigde besparing van het jaar 2015 tot 2040 van ca. 30%. Dat is dus voldoende als het opwekken van duurzame warmte en elektra ook verloopt via de routekaart. Als de opwek van warmte en elektra minder blijkt dan verwacht, moet er in principe meer aan energiebesparing gedaan worden. Mochten we komen tot een locatie waar we nieuw kunnen bouwen, dan zijn de Haarlemse uitgangspunten tav duurzaamheid van toepassing.	5.3.1 Duurzaamheid In de gemeente Haarlem staan er vanuit WoonZorgnederland geen werkzaamheden in het kader van verduurzaming in 2019 t/m 2023 opgenomen. 5.3.2 Verbetering energieprestatie Partijen gaan met elkaar in overleg om te onderzoeken in welke mate de verduurzaming van Johan Limpershof en Buitenhof kan voldoen aan de ambitie van Haarlem op het gebied van Energieprestatie. Het onderzoek betreft de mogelijkheden om de schil van de woningen zodanig te verbeteren dat deze voldoet aan Nul op de Meter. Schil en installaties worden los van elkaar bekeken. Uiterlijk in 2020 duidelijk is wat de aanpassingen in het kader van duurzaamheid zullen zijn. 5.3.3 Duurzame en aardgasloze nieuwbouw Woonzorg voert beleid om bij mutatie direct de gasaansluiting voor kooktoestellen af te sluiten. Het enige complex waar nog gasaansluitingen zijn is het
---	--

	complex Johan Limpershof. Bij grootschalige renovatie onderzoekt Woonzorg per project in de verkenningfase of aardgasloos bouwen technisch-financieel haalbaar is. De gemeente overlegt met Woonzorg Nederland over een goed meetinstrument om de duurzaamheid van de nieuwbouw in beeld te brengen. 5.3.4 Opwekking van energie Gemeente en Woonzorg Nederland bespreken in 2019 het plan van Woonzorg om aanleg van zonne-energie te versnellen, inclusief de mogelijkheid om daken ter beschikking te stellen voor andere partijen.
Van groot belang voor daadwerkelijke besparing is het gedrag van de bewoners. Ingezet wordt op een goede informatievoorziening aan bewoners over de besparingsmogelijkheden. In 2018 is met Elan wonen, Pre Wonen en Ymere en gemeente afgesproken om door te gaan met de inzet van energiecoaches..	5.3.5 Inzet op energiebesparing Gemeente betreft Woonzorg Nederland bij het Energiecoachproject 2018/2019.
Alle energie die Woonzorg Nederland inkoopt voor complexen is groene energie. Aanbieders worden daarop geselecteerd.	5.3.6 Bijdrage aan Routekaart Gemeente en WZN overleggen periodiek over mogelijkheden om een bijdrage te leveren aan de geformuleerde doelen uit de Routekaart Haarlem Klimaatneutraal 2030 en Aardgasvrij 2040'. Het aantal overleggen in 2019 is bepaald op minimaal 1. De vervolgfrequentie wordt in de jaarafspraken opgenomen indien dit niet vanzelf gaat. 5.3.7 Gasloos Bij mutatie wordt het kookgas afgesloten voor de nieuwe huurder

	of op verzoek van de zittende huurder. Naast duurzaamheid, dient dit ook het doel (brand)veiligheid.
--	---

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. Gezamenlijk wordt een toename zorgweigeraars gesignaleerd. Woonzorg Nederland pakt 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 die er is. Woonzorg heeft op de complexen bewonersconsulenten die inderdaad fungeren als regisseur. Partijen zetten in op samenwerking op het gebied van welzijn en maatschappelijke issues.	6.1.1 Samenwerking op sociaal maatschappelijk terrein De gemeente en Woonzorg werken samen aan het verbeteren van de afstemming, taakverdeling en communicatie tussen buurtbeheerders/wijkregisseurs van de corporaties en de sociaal wijkteams van de gemeente, gericht op preventie van sociale problemen in de wijk. De gemeente neemt daarin het voortouw. Woonzorg geeft signalen door aan het sociaal wijkteam en het sociaal wijkteam koppelt aan Woonzorg terug wat er (procesmatig) met het signaal is gedaan.
6.2 Samenwerking op sociaal maatschappelijk terrein De gemeente Haarlem werkt met sociale wijkteams. De corporaties zijn samenwerkingspartner van de sociale wijkteams vanuit de rol van: • ‘signaleerder’ vanuit de bekendheid met de bewoners van huurwoningen in het bezit van de corporaties. Indien Woonzorg signaleert dat er sprake is van bijvoorbeeld huurachterstand, overlast, eenzaamheid of psychosociale problematiek, geeft deze een signaal af aan de sociale wijkteams. Woonzorg pleegt zelf ook inzet om de problematiek te verminderen, waarbij de exacte inzet van Woonzorg zal afhangen van de aard en omvang van de problematiek. Een goede samenwerking met het sociale wijkteam is hierbij van belang; • woningeigenaar op het moment dat sprake is van dwang of drang (bijvoorbeeld bij huisuitzetting of ernstige overlast). • verhuurder op het moment dat sprake is van	6.2.1 Overleg met gemeente over sociaal maatschappelijke aspecten De gemeente en de corporaties streven ernaar dat de bewonersconsulent van Woonzorg en de leden van de sociale wijkteams van de gemeente elkaar twee maal per jaar ontmoeten. De gemeente neemt het initiatief om deze ontmoeting (per wijk, wijkteam, stadsdeel of andere logische samenstelling) te organiseren.

urgente huisvestingsbehoefte. De gemeente en Woonzorg willen de verbinding tussen de wijkregisseurs/gebiedsbeheerders van de corporaties en de sociale wijkteams van de gemeente verder verstevigen. Het doel hiervan is om snel en adequaat te kunnen handelen bij signalen, niet alleen als al sprake is van problematiek, maar vooral ook als gezien wordt dat bewoners preventief extra hulp of aandacht nodig hebben om problematiek te voorkomen.	
---	--

6.3 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. Haarlem werkt gebiedsgericht en hanteert daarbij een indeling naar vijf stadsdelen: Noord, Zuidwest, Centrum (samen Haarlem-West), en Schalkwijk en Oost-Waarderpolder (samen Haarlem Oost). Per stadsdeel wordt een gebiedsopgave vastgesteld voor een periode van vier jaar. De opgave wordt vertaald naar jaarafspraken in de gebiedsprogramma's. In de gebiedsopgaven en de daarvan afgeleide programma's wordt de wijkgerichte volkshuisvestelijke opgave en inzet geformuleerd. Er is zowel aandacht voor de ruimtelijke opgave als voor verbetering van de leefbaarheid en voor sociale integratie. Bij het opstellen van de gebiedsopgaven betreft de gemeente haar partners waaronder de corporaties die in Haarlem actief zijn en de huurdersvertegenwoordiging. Hierin wordt de inzet van de gemeente, de corporaties en de overige partners in wijken en buurten concreet vastgelegd. De behoefte aan laagdrempelige ontmoetingsruimten op wijk- en complexniveau wordt door de	6.3.1 Ontmoeting De behoefte aan laagdrempelige ontmoetingsruimten op wijk- en complexniveau wordt door de stichting samenwerkende Haarlemse huurdersorganisaties geïnventariseerd ingebracht bij het opstellen van de gebiedsopgaven. Indien er een initiatief ontstaat waar de huurders van Woonzorg bij gebaat zijn dan onderzoekt Woonzorg of zij dit initiatief kan faciliteren met ruimte of anders. De huurders van Woonzorg mogen uiteraard deelnemen aan het initiatief.
--	--

SSHO ingebracht bij het opstellen van de gebiedsopgaven.	
--	--

6.4. 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.	Zie 6.1 en 6.2 voor toelichting op werkwijze De werkwijze wordt gemonitord en jaarlijks geëvalueerd.
--	--

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. Voor deze prestatie-afspraken zijn alle bewonerscommissies gevraagd of zij willen participeren in het proces. De commissies hebben aangegeven niet te willen participeren.	Woonzorg Nederland stuurt een afschrift van de prestatie-afspraken en de jaarmonitor toe aan de verschillende bewonerscommissies.
---	--

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.	7.3.1 Overleg met partners: Woonzorg en gemeente inventariseren in 2019 de behoefte en frequentie aan overleg met partners
--	--

7.4 Looptijd prestatieafspraken en werkwijze

- 7.4.1 Deze afspraken gelden van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2023. In het najaar van 2023 worden nieuwe afspraken opgesteld voor de periode vanaf 1 januari 2024.
- 7.4.2 Jaarlijks wordt gezamenlijk beoordeeld of tussentijdse bijstelling van afspraken uit deze overeenkomst (actualisatie) wenselijk is. Tussentijdse bijstelling van de afspraken is mogelijk als alle partijen (Woonzorg, gemeente en huurdersvertegenwoordiging) hiermee instemmen. Als de bijstelling impact heeft op het bereiken van de in deze prestatieafspraken vastgelegde ambities, proberen partijen gezamenlijk naar een oplossing te zoeken om de vastgelegde ambities alsnog te kunnen bereiken.
- 7.4.3 Partijen benoemen jaarlijks de concrete activiteiten en werkzaamheden waar zij het volgende jaar (gezamenlijk) aan zullen werken. Deze worden vastgelegd in de 'Jaarafspraken'. Partijen houden in hun begroting (qua budget en capaciteit) rekening met deze jaarafspraken.
- 7.4.4 In de eerste helft van het jaar wordt de uitvoering van de jaarafspraken van het voorgaande jaar gemonitord en wordt gestuurd op een goede uitvoering van de jaarafspraken van het betreffende jaar
- 7.4.5 Deze overeenkomst wordt tussentijds beëindigd als gemeente en Woonzorg hiermee schriftelijk instemmen.

7.5 Bijzondere omstandigheden

- 7.5.1 De publiekrechtelijke omgeving van deze overeenkomst leidt tot het voorbehoud dat als de Rijksoverheid of de provinciale overheid haar beleid verandert, dit ook kan betekenen dat de afspraken uit deze overeenkomst moeten worden bijgesteld.
- 7.5.2 Uitgangspunt bij deze afspraken is redelijkheid en billijkheid jegens elkaar, ook bij gewijzigde omstandigheden. Als één van de betrokken partijen meent dat deze afspraken gevolgen hebben die onredelijk of onbillijk zijn, is deze partij gerechtigd voorstellen te doen aan de andere partijen om deze onredelijkheid/onbillijkheid te voorkomen. Dit geldt ook als er naar mening van één van de partijen sprake is van overmacht, waardoor partijen elkaar in redelijkheid en billijkheid niet aan deze werkafspraken kunnen houden.
- 7.5.3 Partijen zullen alle haalbare stappen zetten om een eventueel geschil onderling op te lossen, voordat zij een geschil aan de Minister voorleggen. Bij een eventueel geschil vindt er eerst ambtelijk overleg plaats om tot een oplossing te komen. Mocht dit ambtelijke overleg niet tot een voor partijen aanvaardbare oplossing leiden, dan vindt bestuurlijk overleg plaats tussen de gemeente, de corporaties en de huurdersorganisaties.

8 Financiële parameters

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

Aldus ondertekend te Haarlem dd

Voor de afspraken in deze gemeente



Bestuurder: Cees van Boven

.....

Geen bewonerscommissie aanwezig

Bijlage 1:

JAARAFSPRAKEN 2019

Afspraak	Trekker
Medio 2019 wordt een vervolgspraak gemaakt om de mogelijkheden voor het toevoegen van woningen in Haarlem door te nemen	gemeente
Voor medio 2019 bespreken partijen het beeld van de de omvang en de achtergrond van de doelgroep dure scheefhuurders in Haarlem, evenals de reeds bestaande regelingen bij de gemeente en de corporaties voor deze doelgroep. Vervolgens wordt bepaald of en op welke manier de groep dure scheefhuurders ondersteund kan worden door de partijen, en of hiervoor extra instrumenten benodigd zijn.	gemeente
Voor medio 2019 bespreken WoZoNe en de gemeente aansluiting van WoZoNe bij het convenant Preventie HuisUitzettingen (PHU)	gemeente
In 2019 wordt onderzocht welke partijen een rol kunnen vervullen bij brandpreventie	WoZoNe
Gemeente en Woonzorgnederland bespreken in 2019 het plan van Woonzorg om aanleg van zonne-energie te versnellen, inclusief de mogelijkheid om daken ter beschikking te stellen voor andere partijen	Gemeente
Gemeente betreft Woonzorg Nederland bij het Energiecoachproject 2018/2019	Gemeente
Gemeente en WZN overleggen periodiek over mogelijkheden om een bijdrage te leveren aan de geformuleerde doelen uit de Routekaart Haarlem Klimaatneutraal 2030 en Aardgasvrij 2040'. Het aantal overleggen in 2019 is bepaald op minimaal 1. De vervolgfrequentie wordt in de jaarafspraken opgenomen indien dit niet vanzelf gaat	Gemeente