



## **Prestatieafspraken 2017 tot en met 2020 tussen Woonzorg Nederland, bewonerscommissie Bovenover en gemeente Lelystad.**

Sinds 1 juli 2015 is de Woningwet 2015 van kracht. Doel van de wet is het nader reguleren van de activiteiten van woningcorporaties en het toezicht op corporaties. De wet beoogt de inbedding van het maatschappelijk presteren van corporaties in het lokale beleid, door een cyclus van woonvisie, bod en prestatieafspraken. Daarbij ligt de nadruk op het versterken van het lokale proces. De huurdersorganisatie is hierbij de nieuwe lokale overlegpartner van de gemeente en de woningcorporatie geworden en bepaalt zo mede het volkshuisvestingsbeleid.

De gemeentelijke Woonvisie vormt de basis voor prestatieafspraken die gemeenten, huurders en corporaties met elkaar gaan maken. Om tot prestatieafspraken te komen zijn zij met elkaar de dialoog aan gegaan over de lokale ambities.

De thema's die vanuit het rijksbeleid bezien prioriteit verdienen in de periode 2016 tot en met 2019 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep ;
- Realiseren van een energiezuinige sociale huurwoningvoorraad conform de afspraken in het Nationaal Energieakkoord en het Convenant Energiebesparing Huursector;
- Huisvesten van urgente doelgroepen;
- Realiseren van wonen met zorg en ouderenhuisvesting i.v.m. langer zelfstandig wonen.

Deze onderwerpen komen terug in de voor u liggende prestatieafspraken.

**Prestatieafspraken 2017 tot en met 2020 tussen Woonzorg Nederland,  
bewonerscommissie Bovenover en gemeente Lelystad**

<b>Thema Prestatieafspraken en omschrijving Lelystad</b>	
<p><b>1.Kerncijfers</b></p>	<p>Aantal huurwoningen (eenheden)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 148x Huurprijs &lt; € 586,86</li> <li>• 29x Huurprijs &gt; € 586,86 en &lt; € 710,68</li> <li>• 81x Huurprijs &gt; € 710,68</li> <li>• 1x Aantal verzorgings- of verpleeghuizen (complexen)</li> <li>• 90x Aantal garages / parkeerplaatsen (eenheden)</li> <li>• 3 bedrijfsruimte contracten</li> </ul> <p>De huurwoningen zijn verdeel over de volgende complexen in Lelystad: Hanzekade, Bovenover, De Uiterton. Deze kerncijfers wii Woonzorg Nederland handhaven, dat wil zeggen geen plannen tot verkoop, sloop of nieuwbouw. Er zijn geen plannen ten aanzien van verkoop of sloop van woningen in gemeente Lelystad. Mocht zich dit toch voordoen dan treedt Woonzorg Nederland onmiddellijk in contact met gemeente Lelystad en de bewonerscommissie om dit voor te leggen ter bespreking en het afgeven van een zienswijze</p>
<p><b>2.Grondposities: aankoop of verkoop van grondposities door Woonzorg Nederland</b></p>	<p>Voor de ontwikkeling van sociale huurwoningen geldt in gemeente Lelystad de volgende kavelprijs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eengezinswoningen: € 19.421,- inclusief btw</li> <li>- Meergezinswoningen: € 15.080,- inclusief btw</li> </ul> <p>De prijzen zijn tot stand gekomen door toepassing van een gewogen comparatieve methode met corporatiewoningen in omliggende gemeenten, met de daar gehanteerde grondprijzen en de relatieve WOZ-waarde van het bezit.</p> <p>Op dit moment heeft Woonzorg Nederland geen plannen om de kernvoorraad in Lelystad middels nieuwbouw uit te breiden en dus over te gaan tot aankoop van gronden.</p>
<p><b>3.Verkoop: uitgangspunt voor Woonzorg Nederland landelijk is dat die woningen verkocht worden die niet tot onze doelgroep behoren.</b></p> <p>Kanttekening: Woonzorg Nederland is bezig om de portefeuillestrategie te herzien. Mochten er wijzigingen optreden, wordt dit met de gemeente en de huurdersverenigingen overlegd.</p>	<p>Er zijn geen plannen ten aanzien van verkoop van woningen in gemeente Lelystad. Mocht zich dit toch voordoen dan treedt Woonzorg Nederland onmiddellijk in contact met gemeente Lelystad en de bewonerscommissie om dit voor te leggen ter bespreking en het afgeven van een zienswijze.</p>
<p><b>4.Beschikbaarheid: 95,5% van de woningen van</b></p>	<p>Woonzorg Nederland is, conform haar landelijk beleid,</p>

<p>Woonzorg Nederland zijn sociale huurwoningen. Woonzorg Nederland wijst vanaf 01 januari 2016 deze woningen passend toe.</p> <p>Geliberaliseerde woningen blijven geliberaliseerd.</p>	<p>voornemens om ook in gemeente Lelystad geen sociale huurwoningen te liberaliseren. Mochten hier plannen voor ontstaan, dan bespreken partijen dit.</p> <p>Aile woningen van Woonzorg Nederland in Lelystad worden toegewezen op basis van een eigen wachtlijst per locatie. Deze wachtlijsten zijn relatief kort te noemen waardoor mensen binnen een half jaar een passende woning kunnen vinden. Mocht het in de toekomst zo zijn dat de wachtlijsten oplopen bijvoorbeeld vanwege demografische ontwikkelingen, dan treden partijen met elkaar in overleg om te kijken wat dit betekent voor de woonruimteverdeling en eventuele uitbreiding van de kernvoorraad.</p> <p>Op het moment dat gemeente Lelystad een huisvestingsverordening opstelt zullen de drie partijen in overleg treden over de gevolgen voor de woonruimteverdeling.</p>
<p><b>5. Betaalbaarheid:</b> Woonzorg Nederland kiest ervoor om bij de jaarlijkse huurverhoging sociale huurwoningen af te toppen op de liberalisatiegrens. De overheid biedt corporaties echter de mogelijkheid om boven deze grens uit te komen. Ondanks de bevroren liberalisatiegrens wordt het aftoppingsbeleid gehandhaafd.</p>	<p>Woonzorg Nederland onderzoekt in 2017 de mogelijkheden om servicekosten te verlagen. Bijvoorbeeld door het afsluiten van contracten met scherpe prijzen op basis van het volume. In Lelystad worden sociale huurwoningen bij de jaarlijkse huurverhoging afgetopt op de liberalisatiegrens. Bewoners kunnen een beroep doen op de bewonersconsulent die werkzaam is in de complexen om hen te ondersteunen of verwijzen voor het aanvragen van huursubsidie en andere toeslagen. De bewonerscommissie zal hierin ook participeren door (nieuwe) bewoners te wijzen op de mogelijkheden die Woonzorg hierin biedt.</p>
<p><b>6. Huurverhoging:</b> in 2017 volgt Woonzorg Nederland de huursombenadering.</p>	<p>Op dit moment wordt er door Woonzorg Nederland nog aan de begroting gewerkt waardoor exacte huurverhoging per 1 juli 2017 nog niet bekend is. Zoals aangegeven hanteert Woonzorg Nederland de huursombenadering per 1 januari 2017. Na vaststelling van de begroting zal Woonzorg Nederland de partijen hier nader over informeren.</p>
<p><b>7. Onderhoud:</b> in 2017 wordt € 40 miljoen (exclusief verduurzamingsmaatregelen) geïnvesteerd in onderhoud. Dat wil zeggen € 32 miljoen in planmatig onderhoud en € 8 miljoen in klachtenonderhoud. Dit om de huidige onderhoudsstaat van de woningen in stand te houden.</p> <p>Woonzorg Nederland bespreekt jaarlijks de plannen ten aanzien van groot onderhoud met de 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.</p>	<p>Bij het in stand houden van de complexen hanteert Woonzorg Nederland - zoals de meeste corporaties - een conditiescore conform de NEN 2767-norm van gemiddeld 3 (redelijk). Waarbij score 1 staat voor nieuwbouw en score 6 staat voor zeer slechte staat van onderhoud.</p> <p>De meerjarige onderhoudsverwachtingen voor de complexen worden overhandigd ter informatie en inzage. Specifieke aandacht heeft Woonzorg Nederland voor het oplossen van de nieuwbouwkneipunten in de torens van de Hanzekade. In 2016 is reeds een start gemaakt met het oplossen van alle problemen die worden ervaren, in 2017 hoopt Woonzorg Nederland dit traject volledig af te ronden.</p>
<p><b>8. Dienstverlening:</b> Woonzorg Nederland biedt haar huurders een onderhoudsabonnement aan</p>	<p>Huurders hebben de vrijheid om tegen betaling gebruik te maken van dit onderhoudsabonnement. Glasschade en</p>

voor woningonderhoud waarvoor een huurder zelf verantwoordelijk is.	rioolverstopping worden middels fondsen in de servicekosten verrekend.
9.Duurzaamheid: werkzaamheden ten aanzien van duurzaamheid / verbetering van energielabels worden zoveel mogelijk tegelijk met de onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd.	Als doelstelling stelt Woonzorg Nederland voor om in 2020 minimaal een energie-index van 1.2-1.4 te hebben (voorheen label B genoemd) voor de woningen. Dit wordt met name gerealiseerd op het moment van nieuwbouw of renovatie van complexen. De uitwerking van deze plannen vindt op dit moment plaats. Op het moment dat we in 2017 zicht hebben op de gevolgen voor de uitvoering in de gemeente Lelystad wordt deze gedeeld met alle partijen. Woonzorg Nederland zal samen met gemeente en bewoners op trekken bij de beïnvloeding van het woongedrag om het energieverbruik te verminderen.
10.Groene energie: Woonzorg Nederland heeft bij de selectie van een nieuwe energieleverancier voor de collectieve aansluitingen, samen met de landelijke huurdersvereniging, gekozen voor een leverancier van enkel groene energie; Woonenergie.	De complexen van Woonzorg Nederland in Lelystad hebben groene energie via woonenergie.
11.Bijzondere doelgroepen: Woonzorg Nederland richt zich bijna uitsluitend op een bijzondere doelgroep namelijk ouderen / mensen met een beperking.	Woonzorg Nederland zorgt ervoor dat de complexen en woningen zo goed als mogelijk geschikt voor de doelgroep zijn. Te denken valt aan drempelloos wonen, liften in alle complexen, algemene ruimtes (recreatiezalen), rookmelders, bewonersconsulenten per complex.
12.Langer thuis / wonen en zorg: Woonzorg Nederland richt zich bijna uitsluitend op een bijzondere doelgroep nl ouderen / mensen met een beperking.	In de gemeente Lelystad werkt Woonzorg Nederland op de locatie Bovenover nauw samen met Woonzorg Flevoland. Woonzorg Flevoland huurt een ruimte in het complex tbv dagactiviteiten. Tevens is zorg op maat mogelijk om mensen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen. Gemeente Lelystad ontwikkelt de blijverslening; aanpassingen aan een woning met als doel het langer thuis wonen worden zo financieel beter bereikbaar voor ouderen. Woonzorg Nederland treedt in overleg met de bewonerscommissie van Bovenover om te kijken wat de mogelijkheden zijn voor het maken van een kapsalon/pedicure in het complex.
13.Scheiden wonen en zorg: Woonzorg Nederland heeft visie en concepten bepaald met betrekking tot met name verzorgingshuizen die leeg komen te staan. Een van de concepten is het ombouwen naar volledig scheiden van wonen en zorg.	Op dit moment spelen er geen 'scheiden van Wonen en Zorg trajecten' in gemeente Lelystad. Woonzorg Flevoland huurt van Woonzorg Nederland de Uiterdon, deze wordt intramuraal ingezet. Daarnaast doet Woonzorg Flevoland de intermediaire verhuur van de aanleunwoningen ter plaatse. Er vindt regelmatig contact plaats.
14.Seniorenhuisvesting en brandveiligheid: Woonzorg Nederland heeft, gezien zijn doelgroep, een uitgebreid brandveiligheidsbeleid.	Naast het feit dat de complexen van Woonzorg Nederland voldoen aan het bouwbesluit, realiseert Woonzorg Nederland in elke woning een rookmelder die ook voor de doelgroep geschikt is. Daarnaast zorgt Woonzorg Nederland voor bijeenkomsten waar huurders uitleg krijgen wat ze wel / niet kunnen doen bij bijvoorbeeld

	brand. Een en ander gebeurt in overleg en samen met de brandweer en brandwondenstichting.
<b>15. Huisvesting specifieke doelgroepen:</b> Woonzorg Nederland staat positief tegenover het huisvesten van bv statushouders mits in lijn van onze doelgroep, tenzij panden leeg staan.	Woonzorg Nederland staat open voor huisvesting van specifieke doelgroepen, zoals vergunninghouders en uitstroom uit tijdelijke instellingen. Indien de gemeente hiertoe een specifiek verzoek indient treden beide partijen in overleg om deze opgave nader in te vullen.
<b>16. Maatschappelijk vastgoed:</b> Woonzorg Nederland richt zich met name op het huisvesten van kwetsbare ouderen en verhuren van verpleeg- en verzorgingshuizen.	Woonzorg Nederland heeft geen voorgenomen werkzaamheden ten aanzien van het realiseren van maatschappelijk vastgoed zoals opvangcentra en jongerencentra. In het geval dat er algemene ruimten in en rondom de woningen aanwezig zijn, overleggen wij graag met de gemeente en de bewoners om initiatieven te huisvesten die aansluiten bij onze doelgroep. De 25% regel, waarbij 25% van het bruto vloeroppervlak bedrijfsmatig mag worden geëxploiteerd vanuit de niet-DAEB tak wordt gehanteerd.
<b>17. Leefbaarheid:</b> De klantbelofte van Woonzorg Nederland is een veilige, geborgen woning en woonomgeving bieden, waarmee sociale isolatie en hospitalisatie zoveel mogelijk wordt voorkomen. Kern van het aanbod van Woonzorg Nederland aanbod vormt het totaal aan wooncomplexen en intramuraal voorzieningen waarin met bewoners én omwonenden een gemeenschap wordt opgebouwd.	<p>Persoonlijke dienstverlening en maatwerk zijn meer en meer bepalend voor het woongenot van de huurders. Zij willen bij vragen over wonen, welzijn of zorg gehoord worden en de juiste hulp krijgen, bij voorkeur via een vaste contactpersoon.</p> <p>Sinds 2012 is het contact met en de dienstverlening aan individuele huurders van Woonzorg Nederland decentraal georganiseerd. In elk gebied waar Woonzorg Nederland werkzaam is, is een lokaal team verantwoordelijk voor het 'reilen en zeilen' van de wooncomplexen. Dat lokale team bestaat uit een clustermanager, bewonersconsulenten en een adviseur onderhoud. De clustermanager weet wat er lokaal speelt en anticipeert hierop en onderhoudt relaties met gemeenten en lokale marktpartijen. Het persoonlijk contact met een vertrouwde en deskundige bewonersconsulent is een belangrijk aspect van onze klantgerichte werkwijze. Medewerkers van Woonzorg Nederland kunnen slagvaardig, snel en dicht bij de klant beslissingen nemen om de klant optimaal te helpen. Dit geldt bijvoorbeeld ook bij het ondersteuning bieden op het moment dat er huurachterstanden ontstaan. Er wordt samen gekeken naar de mogelijkheden.</p>
<b>18. Achtervang:</b> Woonzorg Nederland heeft op verzoek het overzicht ten aanzien van de achtervang en de eventuele herfinanciering ter beschikking.	Gemeente geeft een vastgelegde ongelimiteerde achtervang bij de leningen van Woonzorg Nederland bij het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Gemeente neemt hierbij 50% van de betaalverplichtingen voor de lening over tezamen met de andere schadegemeenten en de overige gemeenten wanneer de corporatie de rente en aflossing op een door WSW geborgde lening niet meer kan betalen. Dit doet gemeente alleen als WSW deze betaalverplichting niet uit de overige buffers in de zekerheidsstructuur kan voldoen.
<b>19. Geschillen:</b> Woonzorg Nederland heeft een klachtenprocedure die in september 2016 met	Klachten worden eerst lokaal bij de bewonersconsulent van Woonzorg Nederland gemeld. Indien dit niet het gewenste

alle huurders is gecommuniceerd. Daarnaast heeft Woonzorg Nederland ook een onafhankelijke klachtencommissie.	resultaat oplevert kan deze bij de clustermanager gemeld worden. Tenslotte kan men terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie van Woonzorg Nederland. Uiteindelijk kan een huurder naar de Huurcommissie die als nieuwe landelijke klachtencommissie gaat acteren.
<b>20. Overlast:</b> Woonzorg Nederland pakt samen met de gemeente en sociale partners overlastsituaties aan.	Woonzorg Nederland heeft middels de inzet van bewonersconsulenten een goede signaleringsfunctie bij overlast zaken. In de meeste gevallen is de interventie van de bewonersconsulent voldoende om de zaak op te lossen. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn dan zal hij contact opnemen met de gemeente en sociale partners om samen te kijken welke mogelijkheden er zijn dit goed op te lossen.
<b>21. Bewonersparticipatie:</b> Woonzorg Nederland heeft op landelijke niveau afspraken met het overkoepelende orgaan van bewonerscommissies namelijk het Landelijk Huurders Platform. Op lokaal niveau vindt overleg plaats met de aanwezige bewonerscommissies.	Landelijke afspraken, met name ten aanzien van beleid van Woonzorg Nederland, worden met het Landelijk Huurders Platform gemaakt. Regulier overleg elke 6 weken met verslaglegging. Lokale afspraken via bewonerscommissies waar minimaal 2x per jaar mee gezeten wordt. Ook hier is verslaglegging van. Gemeente Lelystad heeft de bewonerscommissie bezocht op locatie om mee te participeren bij het tot stand komen van de prestatieafspraken, voor komende (prestatie)afspraken en overleggen zullen Woonzorg Nederland en gemeente hier gezamenlijk weer het voortouw in nemen.
<b>22. Landelijk Huurders Platform:</b> overkoepelend orgaan van de regionale bewonerscommissies.	Het Landelijk Huurders Platform vertegenwoordigt de bewonerscommissie op het gebied van beleidszaken. Elke 6 weken is er regulier overleg met Woonzorg Nederland. Daarnaast organiseren zij jaarlijks een landelijke ledenvergadering voor de bewonerscommissies en ook jaarlijks 5 regiovergaderingen. Aangesloten bewonerscommissies zijn door aansluiting bij het Landelijk Huurders Platform automatisch lid van de Woonbond.
<b>23. Samenwerking:</b> Woonzorg Nederland en het Landelijk Huurders Platform hebben afspraken ten aanzien van de thema's die jaarlijks besproken worden.	in 2017 zijn afgesproken thema's die besproken worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>- huurbeleid</li> <li>- wonen &amp; zorgbeleid</li> <li>- duurzaamheidsbeleid</li> <li>- communicatiebeleid</li> <li>- veiligheid</li> <li>- dienstverlening</li> </ul>



Aldus ondertekend te dd **13 DEC. 2016**

Namens gemeente Lelystad,  
mevrouw Mr I.R. Adema, burgemeester gemeente Lelystad

Namens Woonzorg Nederland,  
de heer C. van Boven, bestuurder

Namens de Bewonerscommissie Bovenover,  
mevrouw H. Been, voorzitter

