

Visitatiecommissie Raeflex
t.a.v. mevrouw C. Bomhof
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT

Den Helder	:	5 december 2016	Ons kenmerk	:	MBB/MBO/00149-16dir
Onderwerp	:	bestuurlijke reactie op visitatierapport	Uw kenmerk	:	
Behandeld door	:	Directie	Bijlage(n)	:	positionpaper
Toestelnummer	:	0223-677651	i.a.a.	:	

Geachte commissie,

Ons gemiddeld cijfer is 7,5. Woningstichting is verheugd over deze positieve beoordeling. Wij zijn blij dat de visitatiecommissie oog heeft voor de achtergrond van onze ambities. Juist omdat wij naast onze primaire taak zoveel investeren in andere taken is legitimering hiervan een must. Dit pakken we vanaf heden op door de maatschappelijke effecten van onze investeringen zo goed als mogelijk te objectiveren en hiervan transparant verslag te doen. Ook willen we meer oog ontwikkelen voor alternatieve wegen waarlangs wij de ambities m.b.t. de stad kunnen realiseren. We zullen dit doen, samen met de gemeente, Zeestad en andere belanghebbenden, en deze partijen nog bewuster bij het besluitvormingsproces betrekken.

Om uitvoering te kunnen geven aan ons strategisch beleid dienen onze ondernemings- en jaarplannen en de begrotingen een rechtstreekse afgeleide te zijn van onze Strategische Beleidsvisie (SBV). Om deze verbinding te expliciteren zullen we onze doelstellingen SMART vertalen en toevoegen aan ons 'stoplichtenmodel', ons hulpmiddel om te monitoren. Onderdeel van monitoring is dat wij het investeringskader voortdurend tegen het licht houden. Wanneer de studie naar het objectiveren van de maatschappelijke effecten van onze investeringen daartoe aanleiding geeft zullen we besluiten de ORT te maximeren. Deze studie zullen we samen met de gemeente en Zeestad vorm gaan geven. De behoefte aan SMART geformuleerde doelen en monitoring van de resultaten geldt ook voor onze bv's. Dit geeft helder zicht op de kosten versus doelmatigheid en op de prijs-kwaliteitverhouding van activiteiten van onze BV's.

De verbeterpunten van de belanghebbenden houden onze voortdurende aandacht. Het spanningsveld tussen de belangen van onze belanghouders en die van ons maakt dat we niet altijd volledig kunnen meegaan in de wensen van onze belanghouders. Vooral de zorg- en maatschappelijke partijen zouden graag meer invloed hebben op ons beleid. Dit komt ook tot uiting in het cijfer dat zij voor dit onderdeel geven. Wel garanderen we dat we voortdurend zoeken naar optimalisering voor beide kanten. Hier ligt voor ons nog een communicatieve opgave. Die sluit aan op de wens om onze huurders (i.p.v. het vastgoed) duidelijk centraal te zetten in onze communicatie. Dit zullen we ons ter harte nemen.

Tenslotte de beoordeling van de kwaliteit van wijken en buurten. Zowel de huurders als de gemeente waarderen dit onderdeel met het cijfer 7,0 zonder expliciete verbeterpunten te benoemen.

Gezien onze inspanningen en de positieve resultaten die naar ons gevoel zijn behaald, hadden we hogere waarderingen verwacht. We zullen de gemeente en onze huurders vragen in welke opzichten wij ons nog verder kunnen verbeteren. Wellicht leidt dit tot aanpassing van onze zienswijze.

Hiermee besluiten wij onze reactie op het visitatierapport en bedanken wij u tot slot voor de prettige wijze waarop het visitatieproces is verlopen.

Met vriendelijke groet,



Drs. R.P. Waltmann
Algemeen directeur

Positionpaper van Woningstichting Den Helder
Betreft de periode 2012 t/m 2015

Ontspannen woningmarkt

Al meer dan 100 jaar doet Woningstichting Den Helder haar werk aan de rand van Noordwest-Nederland. Van de zesenvijftigduizend inwoners werken er veel bij de Marine, in de offshore, de visserij of dienstverlening. De stad trekt, ondanks z'n prachtige ligging, natuurschoon en culturele voorzieningen, weinig hoog opgeleide mensen aan. Een 'bovenlaag' ontbreekt. De inkomens zijn gemiddeld lager en het aantal sociale problemen groter dan in de rest van het land. Het inwonertal loopt al ruim 30 jaar gestaag terug: van 64.000 in 1985 tot iets meer dan 56.000 in 2016. Het CBS berekent dat in Den Helder 6.230 huishoudens afhankelijk zijn van een huurwoning én van huurtoeslag (peiljaar 2013). In Den Helder staan meer dan tienduizend sociale huurwoningen. De huurmarkt is dus ontspannen. Woningzoekenden vinden relatief snel een woning.

Huurders ontzien en minder investeren

Gegeven de ontspannen huurmarkt en de financiële offers die van ons verlangd worden, moest Woningstichting Den Helder op financieel gebied keuzes maken. Enerzijds moeten we de doelgroep goede, energiezuinige woningen tegen betaalbare huren bieden, en anderzijds moeten we voldoen aan extra belastingverplichtingen zoals de Verhuurderheffing.

Voor de directie stond vast dat we onze huurders niet de rekening van deze belastingmaatregelen mochten presenteren. Bovendien laat de ontspannen huurmarkt weinig ruimte voor huurverhoging en willen we de goedkope scheefwoningers niet verjagen. Zij houden de wijken 'gezond gemengd'. Nieuwe instroom van hogere inkomens is door de verplichting 'passend toe te wijzen' immers uitgesloten.

In goed overleg met onze huurdervertegenwoordiging kozen we er voor om onze rente- en bedrijfslasten zo laag mogelijk te houden. We berekenen slechts de helft van de heffingen inkomensafhankelijk in de huren door. De andere helft besparen we door minder nieuwe woningen te bouwen. Daarmee geven we, verdeeld over vijf jaar, 60 miljoen minder uit. Woningstichting Den Helder wil niet bezuinigen op de jaarlijkse €13 miljoen voor onderhoud, renovatie, upgrading en verbetering, en zeker niet op energiebesparende maatregelen. Onze keuzes werkten we uit in de in 2016 vernieuwde beleidsvisie. De belangrijkste agendapunten voor de komende vijf jaar gaan over onze woningvoorraad en onze doelgroepen. Onze woningen moeten betaalbaar en bereikbaar blijven en ze moeten van goede kwaliteit en energiezuinig zijn. De omvang en samenstelling van de woningvoorraad moet afgestemd blijven op onze doelgroepen. De bijzondere doelgroepen en de leefbaarheid in de buurten en wijken krijgen ook specifieke aandacht in onze beleidsvisie.

Veel woning voor weinig geld

Zodoende betalen onze huurders voor een goed onderhouden woning in Den Helder bijna 10% minder huur dan elders. Vergeleken met commerciële huurwoning is dat zelfs 38%. Daarbij behoren onze woningen, ondanks dat ze gemiddeld ruim 48 jaar oud zijn, tot de energiezuinigste huurwoningen van Nederland. Het in 2015 door de Woonbond uitgevoerde 'woonlastenonderzoek' laat zien dat huurders van Woningstichting Den Helder per maand gemiddeld € 78,- lagere woonlasten (huur en service- en energiekosten) hebben vergeleken met andere huurders. Omdat er sinds 2015 op grote schaal zonnepanelen op onze daken worden geplaatst, zal dat voordeel voor onze huurders inmiddels nog groter zijn.

Nieuwe-kans-trajecten en zorgen om leefbaarheid

Uit datzelfde woonlastenonderzoek bleek dat in Den Helder 15% van de huurders een inkomen onder de armoedegrens heeft. Hoewel dat landelijk 17% is, zijn de medewerkers van Woningstichting Den Helder hier erg alert op.

Een achterstand in de huur is vaak een eerste teken van nog meer persoonlijke ellende. Door in een vroeg stadium huisbezoeken af te leggen, regelingen te treffen etc. proberen we de huurder snel weer op de rails te krijgen. We bieden zelfs preventieve individuele hulp aan huurders die vrezen dat ze problemen krijgen. Hier wordt jammer genoeg weinig gebruik van gemaakt. Het lukt dan ook niet in alle gevallen om de huurders met huurachterstand 'binnenboord te houden'. Om toch een vangnet te bieden hebben we met hulpverlenende instellingen afspraken over nieuwe-kans-trajecten. Zo is er toch een weg terug, al blijkt die in praktijk niet gemakkelijk. Ons nieuwste 'wapen' betreft lessen voor middelbare scholieren in budgettering en voorkomen van schulden.

Onze sociaal wijkmeesters hebben hun handen vol aan overlastgevende huurders. Nu steeds meer zorgcliënten zelfstandig wonen en de budgetten voor het verlenen van zorg teruglopen, neemt de overlast merkbaar toe.

Het eind van dit probleem is nog niet in zicht. Terwijl de nieuwe woningwet corporaties verplicht om zich te beperken tot verhuren en bouwen van sociale huurwoningen is het juist de woonomgeving die ons zorgen baart. Deze is immers net als de woning onderdeel van de woonbeleving van onze huurders. Niet duidelijk is wie wél de zorg voor een schone en veilige buurt oppakt.

Behoeftte aan diversiteit

Wat op wijkniveau geldt, geldt ook voor de totale gemeente: er is behoefte aan een grotere diversiteit van inwoners. Vooral jonge, hoog opgeleide mensen, die met hun bestedingspatroon de lokale voorzieningen in stand kan houden en voor levendigheid in de stad zorgen, ontbreken. Als eigenaar van circa veertig procent van alle woningen in Den Helder heeft Woningstichting dan ook een brede taakopvatting: verbeteren van het woon- en leefklimaat en voorkomen van verpaupering van Den Helder.

Dit past bij het advies van de commissie Deetman/Mans en zorgt ook voor een betere verhuurbaarheid (en marktwaarde) van onze woningen. Externe ontwikkelaars en investeerders mijden Den Helder nog vanwege de krimp, het lage bestedingvermogen en de lage rendementen. Daarom wil Woningstichting Den Helder samen met de gemeente blijven investeren in een combinatie van huur-, koopwoningen, maatschappelijk en commercieel vastgoed. Dit is wat het stadshart zo nodig heeft. En het werkt!

Parels

We zien inmiddels positieve effecten op de plekken waar we samen met de gemeente en Zeestad (de ontwikkelaar van de gemeente en provincie Noord-Holland) –helemaal volgens het gemeentelijke Uitwerkingsplan Stadshart- investeerden in binnenstedelijk wonen, aanhelen van de grachtengordel, nieuwe gevels in de hoofdwinkelstraten etc. Alles ontworpen door toparchitecten in mooie, herkenbare architectuur met toepassing van duurzame materialen. Twintigers en dertigers betrekken de nieuwe stedelijke woningen, en bewoners en bezoekers van het stadshart voelen zich veiliger. We zien de levendigheid en gezelligheid toenemen.

Eén van de uitgangspunten is wonen boven winkels. Dit is positief voor het straatbeeld en past bij de wens van een groeiend aantal mensen om vlakbij de voorzieningen te wonen.

De recente aanwinst, een nieuwe, oogstrelende bibliotheek, de 'huiskamer' van Den Helder, verbindt door z'n ligging het stadshart en de historische Oude Rijkswerf, waar de gemeente een nieuwe schouwburg realiseerde. Den Helder heeft grote behoefte aan dergelijke parels. Met een stabiele koers en voldoende doortastendheid kan de Helderse binnenstad in vijf tot zeven jaar een complete metamorfose ondergaan en een stad worden waar de volgende generaties graag willen wonen en toeristen graag vertoeven!

Splitsing nodig om van Den Helder een aantrekkelijke stad te maken

Gemeente Den Helder en Woningstichting willen samen toewerken naar het kantelpunt waarop de markt haar taak weer oppakt. Bij het bezoek van minister Blok, op 9 december 2013, besprak de directie van Woningstichting deze situatie uitvoerig met hem. Duidelijk is dat de minister, terecht, niet wil dat het volkshuisvestelijk vermogen gevaar loopt. Maar hij ziet wel in dat de brede investeringen van Woningstichting zeer noodzakelijk zijn. Om binnen de regels van de nieuwe Woningwet door te kunnen gaan met werken aan het stadshart, moet Woningstichting zich juridisch splitsen. Er komen dan een traditionele woningcorporatie en een woonvennootschap. Deze woonvennootschap doet dan de maatschappelijke of commerciële activiteiten. Zowel de gemeente als onze Raad van Commissarissen als de vertegenwoordiging van onze huurders, de Stichting Huurdersbelang, staan volledig achter deze splitsing. De aanvraag is ingediend bij de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Woningstichting Den Helder hoopt dat bij de beoordeling ervan rekening wordt gehouden met de Helderse positie als krimpgemeente, die niet vergelijkbaar is met Alkmaar, laat staan met Amsterdam.

Nieuw Den Helder vernieuwd

Naast het stadshart is Nieuw Den Helder onze aandachtswijk. Zo'n twintig jaar geleden begonnen we de herstructurering in het hart van deze wijk. Dat is inmiddels veranderd van een no-go area in een levendig en veilig wijkhart, waar mensen met verschillende culturele achtergrond elkaar ontmoeten. Na het hart herstructureerde Woningstichting ook andere delen van deze wijk. Het doel was en blijft om een qua leeftijd, gezinssamenstelling en inkomen meer gemengde wijk te creëren. De gemeente vernieuwde het bestemmingsplan, waarna Woningstichting onder meer startte met een zelfbouwproject.

Daarvan zijn inmiddels de meeste kavels verkocht. In een ander deel van Nieuw Den Helder, daar waar we -vooruitlopend op de krimp- incurante woningen sloopten, richtten we samen met Landschap Noord-Holland een 'wachtend landschap' met groensingels in.

Dankzij enthousiast tuinierende buurtbewoners draagt dat gebied nu de naam Falgatuinen. Om de verbinding tussen de Falgatuinen en het eerder gerealiseerde Duinpark te verstevigen en meer openheid te krijgen, 'knippen' we portieken uit woongebouwen. Nieuw Den Helder blijft een relatief kwetsbare wijk met veel kansarme jongeren. Daarom blijven we ons inzetten voor voorzieningen die bijdragen aan opvoeding en opleiding van deze jongeren.

Financieel gezond dankzij sturen op kasstromen en visie op waarde en vermogensontwikkeling

De visitatiecommissie vroeg zich in 2012 af of de corporatie wel de aangewezen partij is om zo'n leidende rol te spelen bij (met name) de renovatie van het stadshart. De commissie wees op het risico dat de grote uitgaven geen toegevoegde waarde voor de volkshuisvesting zouden hebben. Verbetering van kwaliteit van de woonomgeving is lastig meetbaar. Toch weet Woningstichting Den Helder zeker dat de belanghouders waar de visitatiecommissie tijdens de komende visitatie (2016) gesprekken mee zal voeren, kunnen bevestigen dat het geld dat Woningstichting aan het stadshart heeft uitgegeven dubbel en dwars waarde houdt. De 'Leefbaarometer' () van het Ministerie van Binnenlandse Zaken laat ook zien dat leefbaarheids situatie Den Helder in de afgelopen tien jaar fors verbeterd is.

De visitatiecommissie wees ook op risico's van de financiering van de uitgaven. Niet direct renderende uitgaven betaalde Woningstichting uit de opbrengst van verkopen. Het risico lag volgens de commissie in stagneren van de woningverkoop. Maar Woningstichting Den Helder heeft zelfs in het diepste dal van de economische recessie steeds voldoende woningen verkocht om onze niet direct renderende investeringen te kunnen betalen. Zo heeft Woningstichting steeds aan haar betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

Woningstichting Den Helder stuurt, zoals ook in de afgelopen jaren, nadrukkelijk op balans tussen inkomende en uitgaande geldstromen. Alleen zo blijven we financieel gezond en kunnen we maatschappelijk prestaties blijven leveren.

We ontwikkelden ook een visie op waarde- en vermogensontwikkeling. In 2015 ging Woningstichting Den Helder over op waardering van het bezit tegen marktwaarde. Door waardering tegen marktwaarde zijn corporaties onderling beter vergelijkbaar. Ook formuleerden we eisen waaraan de opbrengsten van onze uitgaven moeten voldoen. Wanneer we verwachten dat de gewenste opbrengsten niet behaald worden zullen we ons beleid bijsturen. Dankzij ons financiële beleid hebben we een goede basis voor de toekomst en is Woningstichting Den Helder een financieel gezond bedrijf dat kan blijven investeren, nu en in de toekomst.

Uitrol van intern risicomanagement

De afgelopen jaren waren we intensief bezig om onze risico's beter in kaart te brengen en te beheersen. We formuleerden randvoorwaarden, normgetallen en bandbreedtes waaraan de risico's van elk project moeten voldoen. Elk project wordt in fases verdeeld. Per fase beoordeelt de directie of het project nog voldoet aan de uitgangspunten. De business controller -ons intern kritisch vermogen- beschrijft van elk project het risico en bespreekt het resultaat hiervan met de directie en met de Raad van Commissarissen. Ook het Managementteam, de Ondernemingsraad, en via de bedrijfsleiders de (overige) medewerkers krijgen de ruimte voor het geven van (opbouwende) kritiek. Zo betreft Woningstichting steevast het gehele personeel bij de totstandkoming van een nieuwe strategische beleidsvisie. Overigens gaat het bij risicomanagement bij Woningstichting niet alleen om de harde beheersmaatregelen maar ook om maatregelen die een beroep doen op het risicobesef en de moraal binnen ons bedrijf.

Goede band met externe belanghouders

Met onze belangrijkste belanghouder, Stichting Huurdersbelang (SHB), heeft Woningstichting Den Helder een open en ontspannen relatie. SHB kan meer invloed op het beleid uitoefenen dan de wet als basis voorschrijft. Per definitie wordt het nieuwe beleid in samenspraak met onze belanghouders bepaald. Hun opvattingen, de relevante feiten en de af te wegen belangen spelen een rol bij onze besluitvorming. De belanghouders mogen met alle recht onze beleidsvisie opvatten als een samenhangend pakket van toezeggingen aan de maatschappij. Daarom vinden wij het belangrijk dat wij ons beleid ook daadwerkelijk uitvoeren. In dat hele proces van verkennen tot uitvoeren is de samenwerking met de gemeente Den Helder van cruciaal belang. Onze commissarissen, onze directie en ook op uitvoerend niveau, onze medewerkers, hebben binnen de gemeente opbouwende contacten.

We stellen de huidige, goede verstandhouding met de gemeente dan ook zeer op prijs en ons is er veel aan gelegen de relatie goed te houden. Recent bracht de gemeente haar meerjarige Woonvisie uit. Woningstichting Den Helder bracht een bod uit op de Woonvisie door aan te geven voor welke onderdelen van de Woonvisie Woningstichting zich verantwoordelijk voelt.

Wij hebben er het volste vertrouwen in dat dit bod aanleiding is om eind 2016 nieuwe, vruchtbare prestatieafspraken met de gemeente te maken.

Besturingsinstrumenten borgen richtlijnen

Uit de Parlementaire Enquête commissie kwamen drie belangrijke richtlijnen voor corporaties naar voren: zorg dat de kerntaak (voldoende sociale huurwoningen voor de doelgroepen) vervuld wordt, voorkom grote financiële uitglijders en werk niet marktverstrend. Woningstichting Den Helder onderschrijft deze richtlijnen volledig en richt zich daar volledig naar. Met onder meer de strategische beleidsvisie, ondernemingsplannen, jaarplannen, portefeuillestrategie, prestatieafspraken en de integriteitscode geven directie, bestuur en Raad van Commissarissen aan voor welke uitdagingen ze staan en kunnen zij hun standpunten en keuzen motiveren.

Toetsing gebeurt aan de hand van het jaarverslag, managementrapportages, het visitatieoordeel, het oordeel van AW/ILT en WSW, risicomangement, de Aedes Benchmark en de accountantsrapportage. Bij de toetsing wordt onder meer gekeken naar financiële, maatschappelijke, dienstverlenende en organisatorische aspecten.

Woningen voor en waardering van onze huurders

Terug naar waar we het allemaal voor doen. Onze huurders. Behalve de doelgroep huisvesten we ook bijzondere doelgroepen. De afgelopen jaren zijn veel woningen met voorrang verhuurd aan statushouders. Om hen in voldoende mate te kunnen huisvesten zijn ongeveer tachtig woningen die niet langer werden verhuurd, opgeknapt en weer klaar gemaakt voor verhuur. Zo konden we alle door ons te huisvesten vergunninghouders goede huisvesting bieden.

Voor zorgbehoevendenden realiseerden we in nauwe samenwerking met zorgorganisaties nieuwe levensloopbestendige woningen. Woningstichting stelde voor de stichting DNO-Doen (dak- en thuislozenopvang) op hun verzoek extra woningen ter beschikking. Voor kamerbewoning door jongeren maakten wij het gebouw Prinses Margriet geschikt. Wij voorzien met dit aanbod duidelijk in een behoefte. Met het jongerencontract -een huurkorting voor jongeren tot 23 jaar- maken we meer woningen voor jongeren betaalbaar. De inwoners van Julianadorp kregen in 2014 een dorps huis dat huisvesting biedt aan meer dan tien maatschappelijke en culturele organisaties.

In de wijk De Schooten onderging het complex Heiligharn een complete metamorfose, inclusief energetische maatregelen en grotere balkons zonder dat de huurders hiervoor extra huur betalen.

Woningstichting Den Helder onderzoekt voortdurend de kwaliteit van haar dienstverlening. Steeds vaker meten ook onafhankelijke partijen de tevredenheid van onze klanten en vergelijken zij de resultaten met die van andere verhuurders. In 2014 kregen wij van Aedes, onze koepelorganisatie een AA- oordeel. Daarmee waren wij de enige grote corporatie in Nederland met én tevreden klanten (gemiddeld rapportcijfer 7,7 voor onze dienstverlening) én lage organisatiekosten. In het jaar 2015 kreeg Woningstichting Den Helder een BA beoordeling. In 2016 werden we weer met een AA-oordeel beloond.