

Stichting Woningbedrijf Velsen

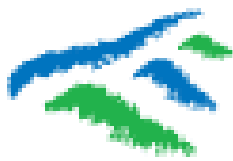
2014 - 2017





Stichting Woningbedrijf Velsen

Visitatierapport 2014 - 2017



Woningbedrijf Velsen

Bennekom, 21 januari 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer ing. C. Hobo (voorzitter)
De heer drs. A.H. Grashof (algemeen commissielid)
Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Stichting Woningbedrijf Velsen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Stichting Woningbedrijf Velsen zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Directie Raeflex

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie Stichting Woningbedrijf Velsen	9
B Scorekaart Stichting Woningbedrijf Velsen	13
C Scorekaart in beeld Stichting Woningbedrijf Velsen	15
D Samenvatting Stichting Woningbedrijf Velsen	17
E Reactie Stichting Woningbedrijf Velsen	21
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Stichting Woningbedrijf Velsen	25
1.1 Schets Stichting Woningbedrijf Velsen	25
1.2 Werkgebied Stichting Woningbedrijf Velsen	26
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	29
2.1 Beschrijving van de opgaven	29
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	34
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	34
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	37
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	41
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	41
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	42
3 Presteren volgens Belanghebbenden	43
3.1 De belanghebbenden van Stichting Woningbedrijf Velsen	43
3.2 Beoordeling belanghebbenden	44
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	45
3.4 Conclusies en motivatie	47
4 Presteren naar Vermogen	53
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	53
4.2 Conclusies en motivatie	53
5 Governance	57
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	57
5.2 Conclusies en motivatie	58
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	63
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	65
Bijlage 2 Curricula vitae	67
Bijlage 3 Bronnenlijst	73
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	77
Bijlage 5 Prestatietabel	79
Bijlage 6 Meetschaal	87
Bijlage 7 Position paper	89

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Stichting Woningbedrijf Velsen

Terugblik op visitatie 2010-2013

De vorige visitatie leverde het volgende beeld op van Woningbedrijf Velsen: "Woningbedrijf Velsen voldoet ruimschoots aan de eisen die het stelsel aan een corporatie oplegt. De gemeente mag blij zijn met zo'n solide partij als de corporatie, zeker gezien de opgave de komende jaren. De prestaties die de corporatie laat zien zijn goed, maar er is nog veel te doen en de corporatie kan ook echt meer doen, mits de voorwaarden goed zijn".

De scores lagen tussen 6,3 voor Governance en 7,2 voor Presteren naar Vermogen.

In het visitatierapport werden verschillende verbeterpunten meegegeven, zoals:

- meer nadruk op strategievorming en formulering van een lange termijnvisie op de volkshuisvestelijke kerntaak;
- het belang van heldere prestatieafspraken met de gemeente;
- het vergroten van de betrokkenheid van belanghebbenden;
- het communiceren met huurders over plannen voor hun woning;
- een proactieve houding van de corporatie.

Resultaten visitatie 2014 - 2017

In de beknopte en heldere position paper geeft de per 1 februari 2017 aangetreden directeur-bestuurder zijn terugblik op de afgelopen vier jaar, met "de beperking van een waarnemer die er voor een groot deel zelf niet bij was en anderzijds met de vrijheid en het gemak van de kennis van nu". De position paper geeft aan dat een vijftal bestuurlijke wisselingen van de laatste jaren ertoe geleid hebben dat er niet op gestructureerde wijze aan de slag is gegaan met de uitkomsten van de vorige visitatie. Dat leidde soms tot stilstand en als gevolg daarvan, achteruitgang, in plaats van tot verbetering. De commissie vond de position paper waardevol. De commissie onderschrijft de zienswijze in de position paper maar ziet ook dat er in de afgelopen periode op verschillende terreinen voortgang is geboekt.

Opgave onveranderd groot

Woningbedrijf Velsen is een middelgrote herstructureringscorporatie. De opgave in IJmuiden en Velsen is onveranderd groot, mede doordat de corporatie relatief veel naoorlogse portiekwoningen heeft. Tegelijkertijd is Woningbedrijf Velsen de grootste verhuurder in deze gemeente. De investeringen die de corporatie doet, hebben daardoor een grote impact op het woon- en leefklimaat in Velsen. Met de gemeente zijn meerjarige prestatieafspraken gemaakt over de opgaven.

Sociaal en lokaal betrokken

Woningbedrijf Velsen is sterk sociaal betrokken, vooral op de doelgroep ouderen. Het is een echte doe-corporatie. In de eerste periode van de visitatie was de corporatie beleidsmatig meer gericht op sociaal-maatschappelijke aspecten en minder op het woningvoorraadbeleid. Desalniettemin heeft de corporatie ook in deze visitatieperiode belangrijke investeringen gedaan. In de visitatieperiode is de rol opvatting als maatschappelijk verhuurder tot uiting gekomen door het expliciet kiezen voor de uitvoering van de kerntaak: het beschikbaar stellen van betaalbare woningen voor de primaire en bijzondere doelgroepen. In het laatste jaar van de visitatieperiode kwam beleidsmatig meer aandacht voor het vastgoed en is een nieuw voorraad- een investeringsbeleid ontwikkeld. In de visitatieperiode werd gesloopt, gebouwd en vooral gerenoveerd.

Neem bijvoorbeeld de renovatie in de De Noostraat: woningen van matige kwaliteit zijn getransformeerd in mooie moderne woningen waarvan een deel geschikt is gemaakt voor ouderen. De entree van IJmuiden ziet er nu goed uit. De sloop en nieuwbouw in Zeewijk gaf deze buurt een boost. In wijken en buurten wordt gewerkt aan het woonplezier van huurders door de inzet van vier sociale wijkbeheerders, deelname aan sociale wijkteams, aanpak van overlast en buurtbemiddeling.

Band met klanten, communicatie met belanghebbenden

De bestuurswisselingen, de vertraging in de besluitvorming die daar het gevolg van was en het vertrek van managers hebben geleid tot het weer opnieuw moeten opbouwen van relaties met belanghebbenden.

Belanghebbenden zien het laatste jaar een verandering ten goede, spreken hun waardering en vertrouwen uit en vragen ook om blijvende aandacht voor sociaal-maatschappelijke aspecten.

Governance: na veel bestuurswisselingen nu klaar voor de toekomst

Woningbedrijf Velsen heeft in de visitatieperiode een onregelmatige bestuurlijke periode achter de rug; in vier jaar tijd waren er drie reguliere en twee (interim)bestuurders. Deze situatie was het gevolg van pensionering van de bestuurder in 2014 en de benoeming van een opvolger die helaas onvoldoende aan de verwachtingen voldeed. Het reguliere beheer is gewoon doorgedaan. Grote investeringsbeslissingen zijn echter in de knel gekomen en konden pas na het vernieuwen van het strategisch voorraadbeleid (SVB) worden genomen. De bestuurswisselingen leidden tot onzekerheid in de werkorganisatie. Ook ten aanzien van de organisatieontwikkeling stond Woningbedrijf Velsen voor uitdagingen die zijn gesignaleerd en zijn en worden opgepakt door de huidige directeur-bestuurder. Het SVB is inmiddels goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Een groot deel van de projecten is on hold gezet omdat de financiële doorrekening van deze projecten is aangepast aan nieuwe inzichten. Andere projecten zijn juist weer gestart. Woningbedrijf Velsen beschikt over een divers samengestelde en deskundige RvC die getoond heeft zijn rol als toezichthouder, adviseur en werkgever serieus te nemen en in staat is in te grijpen als dat nodig is. Gedurende de gehele visitatieperiode heeft de RvC, na pensionering van de bestuurder in 2014, bijzondere aandacht moeten geven aan de continuïteit en de kwaliteit van een nieuw bestuur en aan de totstandkoming van nieuw strategisch beleid. In het laatste jaar van de visitatieperiode is Woningbedrijf Velsen bestuurlijk weer op sterkte.

Financiële positie

Woningbedrijf Velsen is een financieel gezonde corporatie. De corporatie voldoet ruim aan de externe en algemene toezichteisen voor kasstromen en aan de solvabiliteitseisen. Door het on hold zetten van de projecten, het opstellen van een goed onderbouwd SVB is er nu goed zicht op de financiële positie voor de komende jaren. Gezien de opgaven is voor de langere termijn het handhaven van de financiële positie en de continuïteit mogelijk een uitdaging. De doelmatigheid, meer specifiek de bedrijfslasten, is in de visitatieperiode vergeleken met andere corporaties in de benchmark slechter geworden. Dit is begrijpelijk gezien de inzet van interim personeel, maar verdient aandacht, zeker in het kader van de omvang van de opgaven.

Sterke punten

- + de kwaliteit van wijken en buurten.
- + de gemeente is zeer tevreden over de huisvesting van de primaire doelgroep.
- + De zorgorganisatie is zeer tevreden over de huisvesting van bijzondere doelgroepen en de wijze waarop Woningbedrijf Velsen extramuralisering van zorgappartementen ook in financiële zin mogelijk heeft gemaakt.
- + Veel aandacht voor de huisvesting van ouderen en oplossingen om langer thuis wonen mogelijk te maken (in de woningen, maar ook dienstverlening- en zorgpakket).
- + Woningbedrijf Velsen is in staat bij te sturen en adequaat in te grijpen.
- + Met het nieuwe SVB zijn de opgaven en ambities goed in kaart gebracht en in lijn met de financiële mogelijkheden.

Verbeterpunten van belanghebbenden

De belanghebbenden hebben suggesties gedaan om het maatschappelijk functioneren van Woningbedrijf Velsen te verbeteren, die naar zes thema's zijn te groeperen.

In de categorie woningvoorraad en toewijzing (1) vallen verbeterpunten die te maken hebben met de omvang, duurzaamheid, betaalbaarheid en beschikbaarheid voor bepaalde doelgroepen. Wat betreft de categorie leefbaarheid (2) zien sommige respondenten van het klantenpanel graag meer handhaving, aanpak van overlast, aandacht voor verwijderen van vuil en voor de combinatie van huurders in gehorige woningen. Onder de noemer communicatie (3) vragen belanghebbenden om meer en betere communicatie en om het wegnemen van onzekerheid over de renovatie van woningen. Ook kan Woningbedrijf Velsen de samenwerking in met de gemeente en collega corporaties nog verbeteren (4). Tot slot zijn er nog tips over betrekken van belanghebbenden bij beleidsontwikkeling (5) en de eigen organisatie (6).

De oordelen van belanghebbenden lopen uiteen. Opvallend bijvoorbeeld is dat de huurders de kwaliteit van woningen en dienstverlening met een 6 waarderen, terwijl de Aedesbenchmark op een A uitkomt. Mogelijk wordt dat lagere oordeel van huurders veroorzaakt door de transitie waar de corporatie nu in zit met betrekking tot onderhouds- en investeringsbeleid. Men heeft behoefte aan meer duidelijkheid en zekerheid over wat de corporatie in de komende jaren waar gaat investeren.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Stichting Woningbedrijf Velsen de volgende verbeter suggesties mee.

Voor de middellange termijn is met het SVB en de projectenplanning het kader geschapen voor investeringsbeslissingen. Denk ook na over hoe het centrum van Velsen zich op langere termijn gaat ontwikkelen.

Het centrum van Velsen, waar Woningbedrijf Velsen veel woningen heeft, is voor een belangrijk deel vormgegeven in de periode direct na de tweede wereldoorlog, onder regie van Dudok. Investeringsbeslissingen van Woningbedrijf Velsen zullen ook afgestemd moeten worden met een toekomstvisie voor het centrum. Bevorder dat de gemeente, samen met belanghebbenden een visie voor de langere termijn opstelt en bepaal daarbij welke bijdrage Woningbedrijf Velsen daaraan kan leveren.

Zeg wat je doet en doe wat je zegt. Het is verstandig om geen verwachtingen te wekken die je niet kunt nakomen. Bereik meer, door het anders te doen. Maak scherpe keuzes in wat je wel en niet doet en communiceer daarover. Maak je plannen waar.

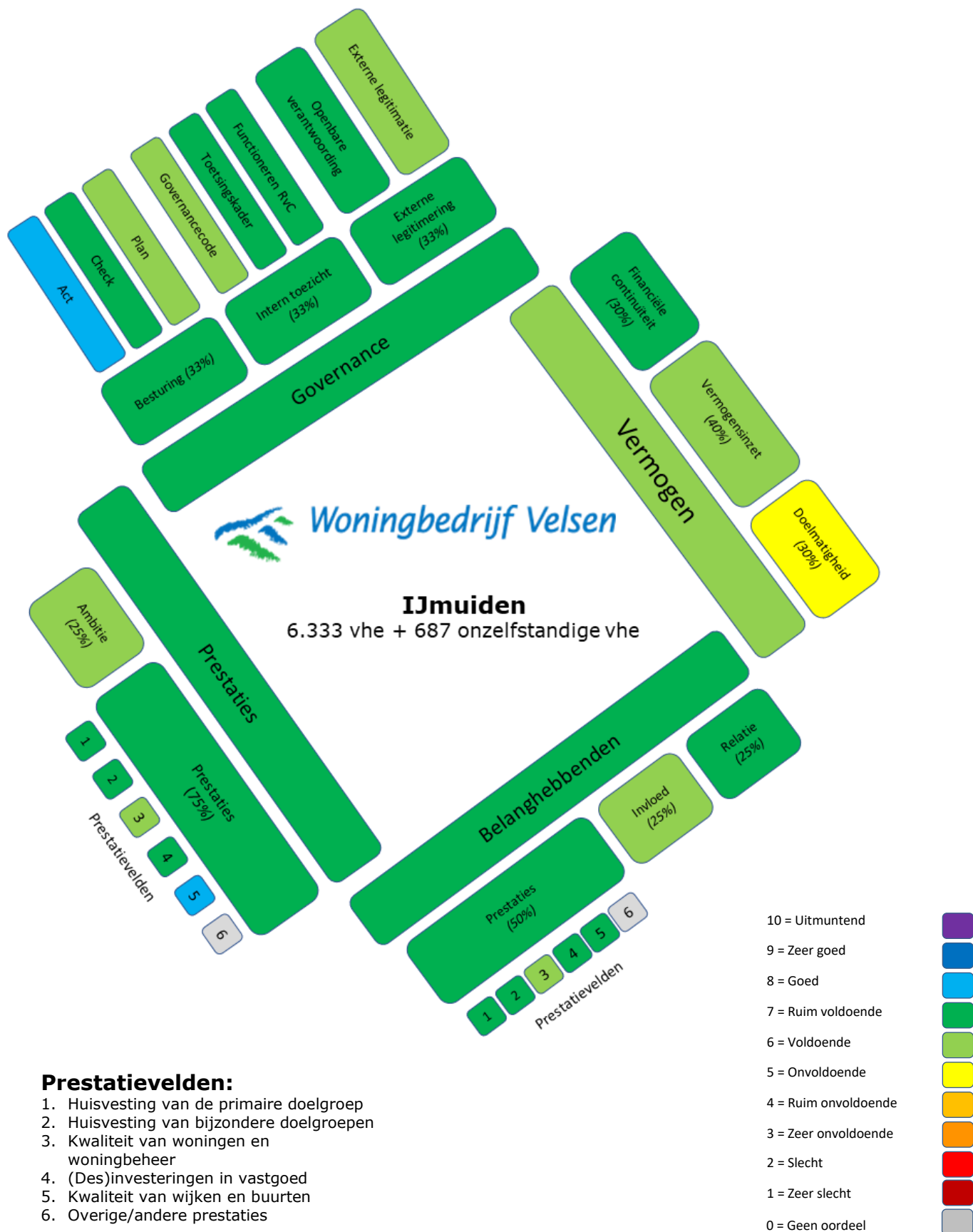
Geef medewerkers en huurdersvertegenwoordigers vertrouwen zodat je afwegingen en dilemma's kunt delen. Bied een kader voor de communicatie met huurders en belanghebbenden. Gezien de benoemde opgaven is verdere ontwikkeling van de professionaliteit van de organisatie, en dan met name op het gebied van de kwaliteit van het opdrachtgeverschap, gewenst.

Maak werk van de doelmatigheid en breng de bedrijfslasten omlaag. Kijk bij andere organisaties hoe zij dat met succes hebben gedaan.

B Scorekaart Stichting Woningbedrijf Velsen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities 6,8									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	6,0	7,0	8,0		7,0	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							6,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden 6,5									
Prestaties	6,9	6,8	5,5	6,7	6,5		6,5	50%	
Relatie en communicatie							6,8	25%	
Invloed op beleid							6,2	25%	
Presteren naar Vermogen 6,0									
Financiële continuïteit							7,0	30%	
Doelmatigheid							5,0	30%	
Vermogensinzet							6,0	40%	
Governance 6,7									
Besturing	Plan					5,5	6,8	33%	
	Check					7,0			
	Act					8,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,3	6,8	33%	
	Toetsingskader					7,0			
	Toepassing Governancecode					6,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					6,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

C Scorekaart in beeld Stichting Woningbedrijf Velsen



D Samenvatting in beeld Stichting Woningbedrijf Velsen

Visitatie Stichting Woningbedrijf Velsen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september en december 2018.

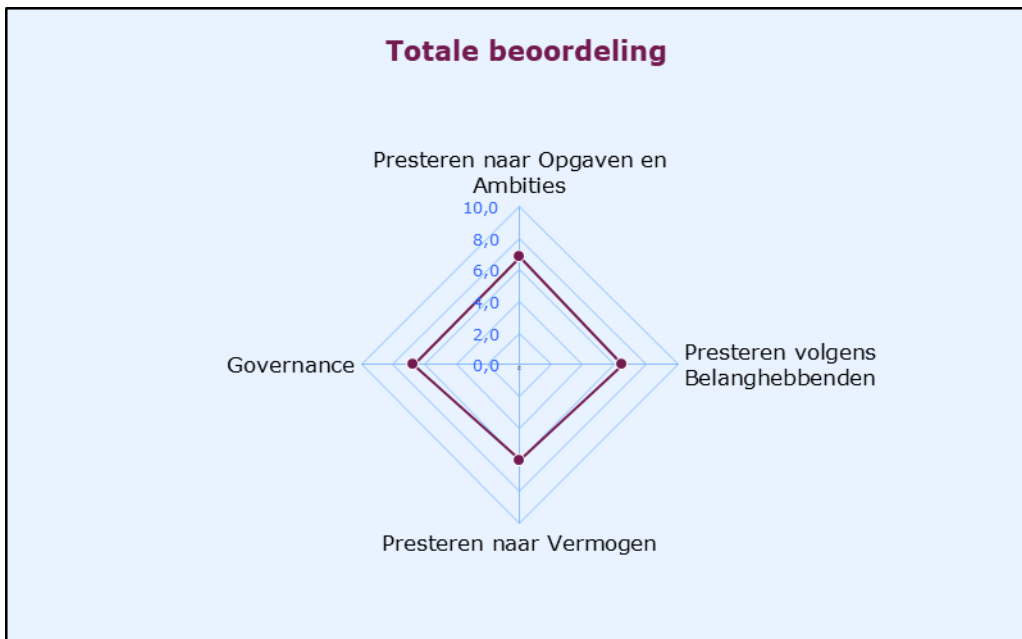
Korte schets Stichting Woningbedrijf Velsen

Woningbedrijf Velsen is een middelgrote herstructureringscorporatie die in 1993 is ontstaan door privatisering van het Gemeentelijk Woningbedrijf Velsen. Het werkgebied is de gemeente Velsen. Deze gemeente telt krap 68.000 inwoners. Woningbedrijf Velsen beheert ultimo 2017 6.333 woningen en 687 onzelfstandige wooneenheden. Het woningbezit is eenzijdig. Het bestaat voor een groot deel uit portieketagewoningen zonder lift uit de naoorlogse periode. Dat betekent dat Woningbedrijf Velsen een grote herstructurerings- en duurzaamheidsopgave heeft.

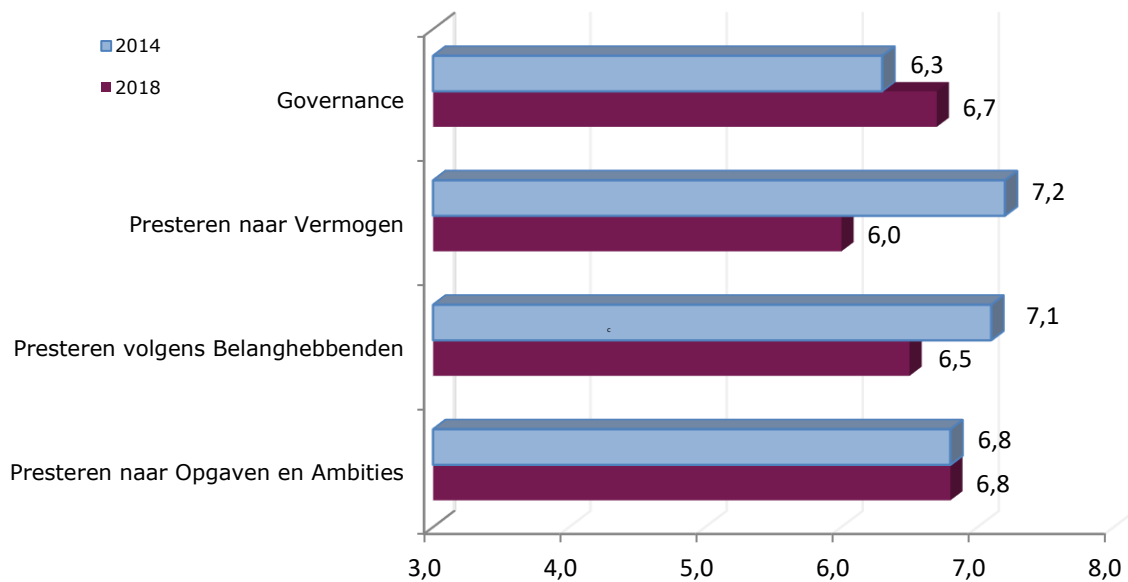
Werkgebied



Beoordelingen Stichting Woningbedrijf Velsen



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,8
Presteren volgens Belanghebbenden	6,5
Presteren naar Vermogen	6,0
Governance	6,7



Samenvatting in beeld Stichting Woningbedrijf Velsen

Prestaties naar Opdrachten en Ambities

Ruim voldoende huisvesting primaire doelgroep met zorg voor betaalbaarheid:

- gematigd huurbeleid,
- huurkorting ingezet indien nodig voor maatschappelijk doel,
- goede aanpak huurachterstand.

Veel aandacht voor huisvesting en oplossingen voor ouderen.

Kwaliteit van woningvoorraad groeit; extra inzet op duurzaamheid gewenst en voorzien. Zorg voor wijken is goed.

Met nieuw SVB opdrachten en ambities goed in beeld.

Prestaties volgens belanghebbenden

- Hoge waardering van gemeente voor huisvesting primaire doelgroep
- Hoge waardering zorgorganisaties voor huisvesting bijzondere doelgroepen.
- Respect voor ouderen gewaardeerd.
- Waardering voor wijkbeheerder.
- Meer inzet op duurzaamheid gewenst.
- Waardering voor renovatie en nieuwbouw. - Communicatie en invloed op beleid laatste jaar verbeterd.

Tips belanghebbenden gericht op groei voorraad, leefbaarheid: handhaving en aanpak overlast en vuil, verbetering communicatie, vooral wegnemen onzekerheid over renovatie, participatie bij beleidsontwikkeling, verbetering samenwerking en de interne organisatie.



6.333 vhe + 687 onzelfstandige vhe

Prestaties naar Vermogen

- Gemiddeld ruim voldoende voor financiële continuïteit
- Gevolgen van SVB voor financiële continuïteit in beeld
- De beheersing van bedrijfslasten vraagt nadrukkelijk aandacht.

Governance

Deskundige en diverse raad van commissarissen.
Lange termijn visie verdient aandacht.
Woningbedrijf Velsen is in staat om bij te sturen en adequaat in te grijpen.

E Reactie Stichting Woningbedrijf Velsen

Reactie Stichting Woningbedrijf Velsen op het visitatierapport



Definitieve reactie Visitatierapport 2018

Het visitatierapport blikt terug op vier turbulente jaren bij Woningbedrijf Velsen. We herkennen ons goed in dit rapport. Het rapport maakt duidelijk dat onze stakeholders en Woningbedrijf Velsen hetzelfde beeld hebben bij de opgave voor Woningbedrijf Velsen. Het rapport doet recht aan de goede dingen die zijn bereikt, maar het legt ook de vinger op een aantal zere plekken die echt verbetering behoeven. Voor datgene wat goed is gegaan past een compliment aan onze medewerkers en allen met wie wij samenwerken. Waar gaat om hetgeen beter kan en moet is het bemoedigend om te lezen dat de visitatiecommissie en onze stakeholders herkennen dat we aan die verbetering werken en daarvan ook de eerste tastbare resultaten ervaren.

Voor wat betreft de specifieke aanbevelingen (zie pagina 11 van het rapport):

- Wij zijn met de gemeente Velsen in gesprek over een gezamenlijke aanpak voor het herstructureren van de stad. Onze plannen bieden de unieke kans de stad duurzamer, mooier en gevarieerder te maken en tegelijkertijd betaalbare woonruimte voor onze doelgroep te behouden. Dat vraagt om een gezamenlijk meerjarige aanpak waarbij we ieder afzonderlijk en gezamenlijk onze verantwoordelijkheid nemen.
- Ons motto is 'Minder beloven en meer waarmaken'. Onze opgave vraagt om focus en focus betekent ook keuzes maken en 'nee' durven zeggen. Het is aan ons om met onze stakeholders steeds in gesprek te blijven over die keuzes, ze goed uit leggen en onze stakeholders oprecht te betrekken bij het maken van die keuzes.
- Vervolgens is het wel zaak dat we met onze stakeholders samen gaan staan voor gemaakte keuzes. Goed communiceren betekent immers niet dat altijd iedereen het met onze keuzes eens hoeft te zijn, maar wel dat onze keuzes op begrepen worden. Politiek en bestuurlijk commitment van de gemeente op korte en lange termijn is daarbij cruciaal voor het slagen van onze plannen. Een helder kader voor communicatie en participatie draagt bij aan heldere verwachtingen en betrouwbaarheid.
- Aan de professionalisering van onze organisatie wordt op tal van fronten hard gewerkt. Daar investeren we in en daarmee brengen we onze organisatie en medewerkers op een niveau dat past bij onze opgave.
- Tegelijkertijd moeten onze bedrijfslasten en onderhoudslasten omlaag om ons omvangrijke investeringsprogramma te kunnen financieren. Ook dat vraagt scherpe keuzes die belangen en mensen, waaronder onze medewerkers, raken. Daar lopen we niet voor weg, het belang van onze huurders staat daarbij voorop.

Woningbedrijf Velsen heeft veel in huis om het verschil te maken voor haar huurders, de woningzoekenden en de stad. Waar wij nu soms op achterstand staan willen wij de 'wet van de versnellende achterstand' introduceren. Daarmee kunnen we wat we willen doen, meteen goed doen en leren van datgene wat elders beproefd is. Ons hart klopt sneller voor al die mensen die op ons rekenen en voor wie wij soms in kleine mate en soms in grote mate het verschil maken.

Wij danken de visitatiecommissie, de huurdersorganisatie, de gemeente, collega corporaties, zorg- en welzijnspartners voor hun constructieve inbreng in deze visitatie. We voelen ons rijk in het feit dat we dit niet alleen hoeven te doen, maar omringd zijn met mensen en organisaties die samen vooruit willen. Dat moet in het volgende visitatierapport in 2022 hebben zichtbaar zijn in tastbare resultaten waar we nu aan werken.

IJmuiden, 20 december 2018

Bestuurder

Rogier van der Laan

Raad van Commissarissen

Jeroen Nobel (voorzitter)
Roger Doomen (vice-voorzitter)
Rogier Visser
Bart Douw
Mirjam Breed
Iris van Bennekom

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Stichting Woningbedrijf Velsen

Reden voor visitatie

In juni 2018 heeft Stichting Woningbedrijf Velsen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september en november/december 2018. De face-to-face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 23 en 24 oktober 2018 met de voltallige visitatiecommissie.

Het visitatieproces

Op basis van alle door Woningbedrijf Velsen verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Woningbedrijf Velsen. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 23 en 24 oktober 2018. Daarnaast heeft de commissie telefonische interviews gehouden op 5 november 2018. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden. En het klantenpanel van Woningbedrijf Velsen werd geraadpleegd.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Woningbedrijf Velsen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2014 - 2017.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit Kees Hobo (voorzitter), Alex Grashof (algemeen lid) en Evelien van Beusekom (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Stichting Woningbedrijf Velsen

Woningbedrijf Velsen is een middelgrote herstructureringscorporatie die in 1993 is ontstaan door privatisering van het Gemeentelijk Woningbedrijf Velsen. Woningbedrijf Velsen beheert ultimo 2017 6.333 woningen en 687 onzelfstandige wooneenheden. De belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, gemeente en de zorg- en welzijnsorganisaties. In dit werkgebied zijn ook Velison Wonen en Brederode Wonen actief. Zij beheren 3.700 respectievelijk 1.550 aantal woningen. Bij Stichting Woningbedrijf Velsen werken 67 medewerkers; in totaal 63,4 fte (ultimo 2017). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit zes leden, van wie 3 leden op voordracht van huurders en een op voordracht van de OR in de raad van commissarissen zitting hebben.

Voor Woningbedrijf Velsen is de periode 2014 -2017 geen makkelijke periode geweest. Voornemens tot vernieuwing zijn onvoldoende tot stand gekomen. Er hebben zich in kort tijdsbestek veel wisselingen in het bestuur voorgedaan: in totaal waren er in deze periode vijf opeenvolgende directeur-bestuurders, waarvan twee ad interim. Deze situatie ontstond na pensionering van de bestuurder in 2014.

De RvC heeft zorgvuldig een nieuwe bestuurder geworven die helaas onvoldoende bleek te voldoen in deze situatie. Vervolgens is de procedure gestart om tot een nieuwe bestuurder te komen; deze is met ingang van 1 februari 2017 voor een periode van vier jaar aangesteld. Door het plotselinge vertrek van de tweede bestuurder moest er worden voorzien in een interim-bestuurder. Omdat ook deze interim-bestuurder een Fit & Proper test moest ondergaan, waardoor zijn aanstelling niet aansluitend kon plaatsvinden, is een lid van de RvC een korte tijd interim-bestuurder geweest.

De commissie constateert dat de RvC de juiste procedures heeft gevolgd, zorgvuldig te werk is gegaan bij de selectie van personen voor de bestuursfunctie en adequaat en zorgvuldig heeft gehandeld toen bleek dat een bestuurder onvoldoende functioneerde.

In 2017 vertrokken conform rooster van aftreden vier leden van de RvC en traden twee nieuwe leden aan. De RvC bestond uit oorspronkelijk uit 7 personen en aan het einde van dat jaar waren dat nog 5 personen. Een nieuw te benoemen lid was nog in procedure bij Aw. Deze is m.i.v. maart 2018 benoemd. De RvC bestaat uit 6 personen.

De nieuwe bestuurder is op 1 februari 2017 aangetreden en heeft zich gedurende de eerste maanden een beeld gevormd van de situatie en de opgaven van Woningbedrijf Velsen. Hierbij heeft hij geconstateerd dat Woningbedrijf Velsen grote opgaven heeft maar dat de afgelopen jaren hierin geen heldere koers is gevolgd. Na een periode van bestuurlijke wisselingen is het de taak van de nieuwe bestuurder om Woningbedrijf Velsen weer een heldere koers te laten varen, waarbij realistische ambities worden geformuleerd en de organisatie zodanig wordt ingericht dat voorgenomen plannen ook worden verwezenlijkt.

Omdat externe regelgeving omtrent projecten is gewijzigd, evenals gemeentelijke kaders, de projecten steeds duurder werden en er twijfel was over de kwaliteit van de onder de projectbesluiten liggende berekeningen, is de projectenportefeuille in zijn geheel en in samenhang herzien. Medio 2017 is het besluit genomen een pauze in te lassen voor alle projecten die in voorbereiding waren. De pauze betekent dat ervoor gekozen is voorlopig niet verder te gaan met de aanpak van een aantal complexen en een herbeoordeling te doen via de herijking van het SVB. De projecten die inmiddels in uitvoering waren, zijn voortgezet. Medio 2018, na vaststelling van een nieuw SVB, zijn besluiten genomen over de voortgang van de overige projecten.

1.2 Werkgebied Stichting Woningbedrijf Velsen

Stichting Woningbedrijf Velsen is werkzaam in de gemeente Velsen, regio Zuid-Kennemerland/ IJmond. Deze regio maakt deel uit van de Metropool Regio Amsterdam. Dit werkgebied kenmerkt zich door stedelijke omgeving. De regio heeft verschillende gezichten:

- Industrie en logistiek: het sluiscomplex in het Noordzeekanaal, hoogovens, havens, snelwegen
- recreatie en toerisme: het duin- en strandgebied, de Stelling van Amsterdam.

Er wonen ongeveer 78.000 mensen in 30.400 huishoudens in Velsen. Velsen telt relatief veel gezinnen, 30 procent van de huishoudens is een gezin. Gemiddeld ligt dit op 28 procent in de IJmond en 26 procent in de Metropoolregio Amsterdam (MRA). Sinds 2013 is het aandeel huishoudens met een inkomen tussen 1,5x en 2x modaal gedaald. Met name gezinnen hebben vaak moeite om de eindjes aan elkaar te knopen.

Tot 2040 wordt nog een forse huishoudensgroei verwacht binnen de MRA. De groep ouderen (vanaf 65 jaar) groeit de komende jaren veruit het snelst. De groep huishoudens die in aanmerking komt voor een sociale huurwoning groeit tot 2025.

Het eigen woningbezit in de gemeente Velsen is relatief hoog vergeleken met de MRA; 53 procent van de woningvoorraad is een koopwoning. 31 procent van de woningvoorraad bestaat uit sociale huurwoningen. In IJmuiden en Velsen Noord is echter zo'n twee derde van alle woningen een huurwoning.

Vergeleken met alle corporaties in Nederland bestaat een groter deel van het bezit van Woningbedrijf Velsen uit etagewoningen zonder lift. En het woningbezit stamt voor het grootste deel uit de periode 1945-1959. Wat verder opvalt is het grote aandeel onzelfstandige wooneenheden in het bezit van Woningbedrijf Velsen, allemaal binnen intramurale zorginstellingen.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Stichting Woningbedrijf Velsen in relatie tot de opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Stichting Woningbedrijf Velsen eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven van Woningbedrijf Velsen zijn beschreven in de structuurvisie Velsen 2025, de woonvisie van de gemeente Velsen 2017 -2025 en het Regionaal Actie Programma Wonen 2016 t/m 2020 De Regio Zuid-Kennemerland/ IJmond geeft thuis.

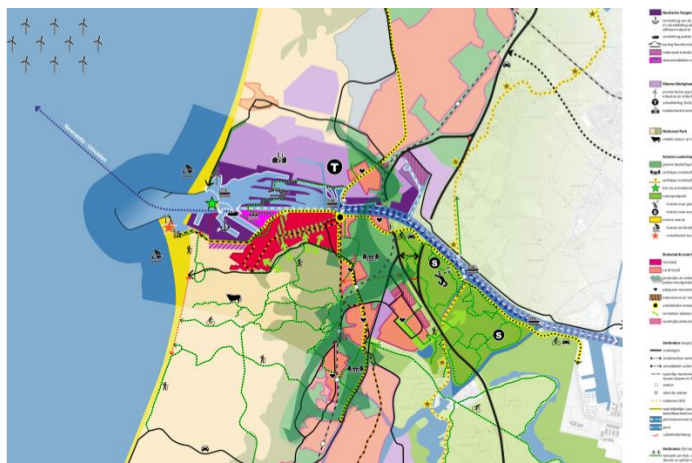
De gemeente Velsen werkt met prestatieafspraken voor 3 jaar, waarbij een jaarlijks activiteitenplan wordt vastgesteld. Voor alle jaren in de visitatieperiode zijn prestatieafspraken gemaakt.

Regionaal Actie Programma "De regio Zuid-Kennemerland/ IJmond geeft thuis!"

Hierin zijn de volgende doelstellingen met betrekking tot wonen opgenomen:

1. De voorraad sociale huurwoningen blijft regionaal minimaal op peil (64.000).
2. Meer aanbod in het middensegment.
3. Realiseren van de taakstelling betreffende de huisvesting van statushouders.
4. Doorstroming stimuleren. Gemeenten en stakeholders trekken samen op om te zorgen voor een betere doorstroming, met de nadruk op kwalitatieve scheefwoners. Er wordt gewerkt met maatwerk oplossingen, zoals het verlenen van voorrang bij de toewijzing van nieuwbouwappartementen voor ouderen die een eengezinswoning in de sociale huur achterlaten. Ook wordt onderzocht of de inzet van de 'wooncoach' nuttig is.
5. Opstellen van een regionale Woonzorgagenda.
6. Evaluatie van de regionale huisvestingsverordening.
7. Besluiten over een regionaal systeem voor woonruimteverdeling.
8. Het gewenste regionaal bouwprogramma voor 2016 t/m 2020: 8.100 woningen.
9. Actualisatie van de regionale woningbehoefte op basis van het nieuwe WoON 2015, actuele voorraadplannen van woningcorporaties en actuele plancapaciteit van de regiogemeenten.
10. Binnenstedelijk bouwen geldt als uitgangspunt voor toekomstige woningbouw.
11. Minimaal 20 procent van alle woningtoevoegingen vindt plaats via transformatie.
12. Bouwen rondom OV-knooppunten heeft prioriteit.

Structuurvisie gemeente Velsen: Rauw, slim en lommerrijk.



In de Visie op Velsen 2025 schetst de gemeente Velsen een ambitieus toekomstbeeld van een groeiende gemeenschap met een sterke oriëntatie op de metropoolregio Amsterdam. De zware industrie maakt in deze visie voor een deel plaats voor kennisintensieve dienstverlening, die meer is gericht op innovatie en duurzaamheid. De gemeente staat een groei voor die vooral wordt veroorzaakt door de komst van kenniswerkers, expats en studenten. Het stedelijke karakter van IJmuiden krijgt een impuls terwijl in de overige kernen het dorpse karakter wordt gekoesterd. Dat vraagt een grote inspanning op het gebied van werkgelegenheid, maatschappelijke voorzieningen, ruimtelijke kwaliteit en het woonaanbod. In Velsen is de ruimte voor aanvullende woningbouw beperkt. De gemeente wil afspraken met de corporaties maken over voldoende divers aanbod van sociale huurwoningen, levensloopbestendig bouwen, leefbaarheid en duurzaamheid. In het kader hieronder leest u een nadere uitwerking van de inhoud van deze afspraken.

Divers aanbod

De gemeente wil centrum-stedelijke, groen-stedelijke en landelijk-dorpse woonmilieus versterken. In IJmuiden wordt ingezet op meer variatie in stedelijk verdichte woonmilieus.

Er wordt niet gebouwd tussen de kernen en niet in de duinen. In plaats daarvan wordt vooral ingezet op herstructurering en intensivering, vooral in IJmuiden en rond OV-knooppunten.

Er ligt zeker in IJmuiden een vervangingsopgave en daarom worden woningen van lage kwaliteit onttrokken en woningen van een hogere kwaliteit toegevoegd. Bij transformatie en vernieuwing (herstructurering) moet worden ingezet op variatie en kwaliteit. In veel gevallen betekent dit volgens het gemeentelijk beleid dat er een lager aantal woningen terugkomt.

Levensloopbestendig bouwen

Voldoende woningen moeten levensloopbestendig gemaakt worden, zodat men langer thuis kan blijven wonen en 'dure' verpleeghuiszorg verminderd kan worden. De huidige woningvoorraad is in voldoende mate geschikt voor deze transformatie. Geprobeerd wordt (gedeeltelijk) leegstaande woonzorgcentra/verzorgingstehuizen te transformeren ten behoeve van andere woonfuncties, zoals ouderenappartementen.

Leefbaarheid

Onder leefbaarheid verstaat de gemeente een veilige woon- en leefomgeving. Daarnaast wil de gemeente de sociale cohesie behouden.

Duurzaamheid

In 2020 moet het elektriciteitsgebruik van alle huishoudens in de gemeente Velsen klimaatneutraal zijn en in 2050 moeten de huishoudens helemaal klimaatneutraal zijn.

Bij (ruimtelijke)ontwikkelingen moeten kansen worden benut om extreme wateroverlast en overmatige opwarming te voorkomen of tegen te gaan.

De gemeente Velsen heeft een woonagenda opgesteld die is gebruikt bij het maken van de prestatieafspraken. De gemeente maakt prestatieafspraken voor drie jaar. De corporaties stellen jaarlijks een activiteitenplan op; op basis daarvan worden de jaarafspraken met de gemeente gemaakt.

Prestatieafspraken 2015 – 2016 Duurzaam Verbinden

Huisvesten primaire doelgroep

- Jaarlijkse afspraken over omvang, samenstelling en ontwikkeling van de woningvoorraad.
- Diversiteit in woningtypen en huurprijs.
- Huisvesting van het toegewezen quotum statushouders.
- Jaarlijkse verantwoording over toewijzing.
- Huurders profiteren via de huurprijs mee indien subsidie wordt ingezet ten behoeve van duurzaamheidsmaatregelen.
- Participatie in het convenant huurschuld en huissuitzetting.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

- Passende huisvesting van kandidaten voor een kanswoning en kandidaten voor een WMO-woning.
- Zoveel als mogelijk betaalbare geschikte woningen voor doelgroepen die niet meer in een verzorgingshuis terecht kunnen en langer zelfstandig moeten wonen vanwege het aangepaste Rijksbeleid.

(Des)investeren in vastgoed

- De corporaties krijgen als eerste de kans om te onderhandelen over woningbouwlocaties waarvan de gemeente eigenaar is. De gemeente hanteert een lagere grondprijs voor sociale huurwoningen dan voor vrije sector woningen.
- Levensloopbestendig bouwen bij nieuwbouw. En letten op energieneutrale bouw.
- Jaarlijks stelt de corporatie een projectenkalender op.
- Afspraken over afstemming en communicatie over locaties, projecten en verkoopprogramma. Afspraken over de kostenverdeling voor de aanleg van de woonomgeving.
- Partijen passen maatwerk toe ten aanzien van de parkeeroplossing bij herstructurering.
- Bij herstructurering en renovatie streven de corporaties naar verbetering van het energielabel met minimaal twee labelstappen of tot label B. Aandacht voor middeninkomens.

Kwaliteit van wijken en buurten

- aandacht voor Velsen-Noord.
- samenwerking in wijkteams.
- deelnemen aan buurtbemiddeling.
- de periode van tijdelijke verhuur beperken om onzekerheid en leefbaarheidsproblemen te voorkomen.
- nieuwbouw voldoet aan het politiekeurmerk.
- Gezamenlijk aanpakken van overlast, hennepsteelt en woonfraude.

Prestatieafspraken 2017 – 2021

Huisvesten primaire doelgroep

- Betaalbaar en gedifferentieerd aanbod: passend toewijzen, scherp streefhuurbeleid, aftoppen van huren, bij investeringen in duurzaamheid lagere woonlasten voor huurders. Aanpak van scheefwonen en lastenverlaging door toepassing van de huursombenadering bij de jaarlijkse huurverhoging en voor hoge inkomens een inkomensafhankelijke huurverhoging. De extra inkomsten worden waar mogelijk ingezet ten behoeve van doorstroming.
- Preventief ingrijpen bij betaalbaarheidsproblemen. Samenwerken met partijen voor schuldhulpverlening, tweede kans beleid en voorkomen van huisuitzetting. Nieuwe huurders voorlichten over woonlasten.
- Stabiele ontwikkeling van de voorraad, minimaal 75% van de omvang van de sociale doelgroep.
- Voldoende betaalbare woningen voor onder andere (jonge) gezinnen.
- Huisvesting statushouders conform opgave uitvoeren. Onderzoeken of nieuwbouw of kamergewijze verhuur hiervoor nodig is.
- Voldoende huurwoningen voor middeninkomens door liberalisatie van bestand bezit.
- Maatwerk in huurprijsopbouw teneinde diversiteit in de wijken te bevorderen en ongewenste concentraties te voorkomen.
- Bevorderen van het maken van een wooncarrière door huurders, doorstroming. Ruimte voor experimenten.

Huisvesten bijzondere doelgroepen

- Inventariseren waar woningen aangepast moeten worden.
- Bieden van woonzorgarrangementen zodat ouderen langer zelfstandig kunnen wonen.
- Doorstroming van ouderen naar passende woningen bevorderen; experimenten opzetten in samenwerking met de huurdersorganisaties.
- Voldoende kanswoningen voor uitstromende cliënten uit instellingen.
- Eind 2017 is een buurtplan voor de Rivierenbuurt beschikbaar. Daarin zitten woonarrangementen om zo lang mogelijk zelfstandig thuiswonen te faciliteren.
- Afspraken over overleg, samenwerking en kennisuitwisseling met zorginstellingen.
- Procesverbetering van de toewijzing aan bijzondere doelgroepen en regulier woningzoekenden.

(Des)investeren in vastgoed

- Terughoudend zijn met verkoop. Afweging op basis van behoud van diversiteit.
- Activering van VvE's bij verkoop teneinde verval te voorkomen.
- Nieuwbouw van betaalbare huurwoningen.
- Woningbedrijf Velsen is kartrekker bij het overeenkomen van een sociaal statuut bij sloop en het treffen van ingrijpende voorzieningen.
- Prioriteitsgebieden voor herstructurering: IJmuiden entree-gebied, stadspark, centrum, Zeewijk, Oud-IJmuiden, Velsen Noord.
- Verduurzaming woningvoorraad tot gemiddeld label B in 2020 en 80% minimaal label C in 2020.
- Zo veel mogelijk huurders laten profiteren van lagere energielasten en toename van het wooncomfort.
- Verhogen van het bewustzijn van huurders over de voordelen van het verlagen van het energiegebruik.

- Lokale energieopwekking door huurders mogelijk maken.
- Inventariseren van mogelijkheden voor een regionaal warmtenet.
- In 2018 is een nieuw SVB beschikbaar, een integrale lange termijnvisie, met een concreet projectenoverzicht voor de komende 5 jaar.

Kwaliteit van wijken en buurten

- Een dekkend sociaal netwerk dat snel en liefst preventief optreedt bij leefbaarheidsproblemen.
- In de wijkteams of het noodteam signaleren de corporaties problemen als huurachterstand, eenzaamheid, psychosociale problematiek en overlast.
- Extra aandacht voor leefbaarheid bij complexen met een hoge mutatiegraad.
- Ondersteunen van initiatieven die de leefbaarheid in en rond de woningen verbeteren.
- Inzet in het kader van het hennepconvenant.
- Blijvende inzet van vier sociaal wijkbeheerders.
- Woningbedrijf Velsen levert een financiële bijdrage aan Skaeve Huse.
- Samenwerken aan de bestrijding van woonfraude.

Landelijk Energieconvenant

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)¹. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

De prestaties, zoals door Stichting Woningbedrijf Velsen geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

1 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,0	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	6,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7 gemiddeld. Dat betekent dat de prestaties van Woningbedrijf Velsen over het algemeen ruim voldoen aan wat er volkshuisvestelijk in haar werkgebied wordt gevraagd. Voor wat betreft de kwaliteit van wijken en buurten, presteert Woningbedrijf Velsen bovengemiddeld. De inzet voor leefbaarheid waardeert de commissie met een 8,0. De inzet voor de kwaliteit van de woningvoorraad en duurzaamheid heeft in de afgelopen visitatieperiode achterstand opgelopen.

Huisvesting van de primaire doelgroep

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan de opgave in het werkgebied voor wat betreft de huisvesting van de primaire doelgroep. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0, omdat er voldoende betaalbare woningen beschikbaar zijn voor de doelgroep. De corporatie heeft, omdat het een voormalig gemeentelijk woningbedrijf is, vergeleken met andere woningcorporaties in verhouding veel goedkope en betaalbare woningen. De prestatietabel in bijlage 5 geeft een beeld hiervan. Van de 6.333 woningen vallen er ruim 5.500 in de categorieën Goedkoop en Betaalbaar.

Veel woningen van deze corporatie zijn daardoor betaalbaar en bereikbaar voor de doelgroep. Uit diverse onderzoeken blijkt dat er voldoende goedkope en betaalbare huurwoningen beschikbaar zijn. Wel is het zo dat meerpersoonshuishoudens behorende tot de sociale doelgroep moeite hebben om genoeg geld over te houden om sociaal te participeren. Huishoudens met een laag inkomen dat recht geeft op huurtoeslag kennen wat dit betreft de grootste problemen. Het wonen voor met name deze huishoudens in meergezinswoningen is betaalbaarder dan eengezinswoningen. De woningvoorraad van deze corporatie is daarom zeer geschikt voor deze doelgroepen. Door overloop uit andere woningmarktgebieden is het risico aanwezig dat probleemhuishoudens zich concentreren in het bezit van de corporatie. Daarom streeft men voor de toekomst naar meer differentiatie.

De woningtoewijzing gebeurt volgens de daarvoor geldende regels. Voor de woningtoewijzing wordt door alle in Velsen werkzame woningcorporaties gebruik gemaakt van een gemeenschappelijke site: woneninvelsen.nl. In 2017 was de gemiddelde inschrijfduur 31 maanden en de gemiddelde wachttijd, gemeten vanaf de eerste reactie, is 18 maanden. Statushouders zijn gehuisvest conform de taakstelling.

Het verkopen van woningen is stopgezet nu dat niet meer nodig is om financiële redenen en de vraag naar betaalbare woningen onveranderd groot is.

Woningbedrijf Velsen voert een inflatievolgend huurbeleid. Was het beleid om de huur bij mutatie naar 100 procent van de maximaal redelijke huur te verhogen, ondertussen is dit in 2016 teruggebracht naar 80 procent voor woningen ouder dan 30 jaar en 85 procent voor woningen jonger dan 30 jaar. Voor minimaal 75 procent van de woningen wordt de huurprijs afgetopt op de grens voor passend toewijzen. Van 51 woningen waar een WarmteKoudeOpslag installatie werd geplaatst, is de huur verlaagd. De huurders ontvangen huurtoeslag en besteedden een relatief groot deel van hun inkomen aan huur (zij huurden hun woning al voor passend toewijzen van toepassing was).

En Woningbedrijf Velsen hanteert een effectief beleid om huurachterstanden te voorkomen.

Woonfraude wordt actief aangepakt in samenwerking met de gemeente.

Het aantal huisuitzettingen neemt elk jaar af.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan de eisen voor een voldoende. De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Er is veel vraag naar woningen voor ouderen: er is in vier visitatiejaren 1 á 2 % van alle huurwoningen toegewezen aan ouderen. De doorstroming wordt bevorderd in drie pilots waarbij oudere huurders worden geholpen om te verhuizen naar een geschikte woning. Er is een convenant gesloten tussen de corporaties en de gemeente over de verdeling van verantwoordelijkheden en kosten van woningaanpassingen in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015; daarin zijn tevens woningen aangewezen als senioren/nultredenwoningen.

In renovatiecomplex De Noostraat zijn woningen geschikt gemaakt voor ouderen. WonenPlus biedt alle ouderen en gehandicapten in de gemeente Velsen de mogelijkheid om een dienstenpakket (klussen, welzijn) af te nemen; de diensten worden geleverd door vrijwilligers. In 2014 en 2015 leverde Woningbedrijf Velsen een financiële bijdrage. Vanaf 2016 werd ten gevolge van de veranderde regelgeving alleen een bijdrage gegeven voor aan onderhoud gerelateerde diensten.

Woningbedrijf Velsen verhuurt tevens 3 kleinschalige woonvoorzieningen aan De Zorgspecialist en appartementen en een groepswoning aan Stichting Philadelphia.

Woningbedrijf Velsen heeft naar verhouding veel intramuraal zorgvastgoed (687 onzelfstandige wooneenheden in 5 verzorgingshuizen). Samen met Zorgbalans zijn zorgeenheden in De Moerberg omgezet naar zelfstandige appartementen met de mogelijkheid om zorgdiensten af te nemen. Woningbedrijf Velsen heeft Zorgbalans een huurkorting gegeven zodat de woningen verhuurbaar blijven. Deze huurkorting wordt jaarlijks vastgesteld.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 6,0. De prestaties van Woningbedrijf Velsen voldoen in redelijke mate aan de opgaven. Dit onderdeel bestaat uit drie aspecten: kwaliteit van de dienstverlening, kwaliteit van de woningen en duurzaamheid van de woningen.

De dienstverlening wordt als ruim voldoende beoordeeld. De huurderstevredenheid is hoger dan gemiddeld, in de Aedes Benchmark valt Woningbedrijf Velsen in categorie A. Uit de hoge waardering in de benchmark blijkt dat huurders tevreden zijn over hoe de corporatie reageert op en omgaat met klachten en reparatieverzoeken en dat de corporatie actief is in wijken en buurten en daardoor zichtbaar is voor de huurders.

De kwaliteit van een groot deel van de woningen is gedateerd en eenzijdig. De corporatie werkt aan meer differentiatie naar woningsoort en uitrustingsniveau. De ingrijpende renovatie in de De Noostraat waarbij woningen van zeer matige kwaliteit gerenoveerd zijn tot mooie moderne woningen is daar een goed voorbeeld van.

Qua duurzaamheid loopt Woningbedrijf Velsen achter; in de Aedes Benchmark valt de corporatie in categorie C. Tijdens de visitatieperiode zijn complexen gerenoveerd en verduurzaamd. Zeven complexen hebben een WarmteKoudeOpslag-installatie en jaarlijks werden CV-ketels vervangen door individuele HR-ketels.

Alle aspecten overziend (dienstverlening, kwaliteit van de woningen en duurzaamheid) waardeert de commissie dit onderdeel met een 6.

(Des)investeren in vastgoed

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan de opgaven in het werkgebied voor wat betreft (des)investeren in vastgoed. De commissie waardeert de prestaties op dit onderdeel met een 7,0.

Er zijn in de visitatieperiode 82 nieuwe huurwoningen opgeleverd en 23 koopwoningen.

De nieuwbouw wordt hoog gewaardeerd door de huurders en de gemeente. 278 woningen zijn gesloopt. Er is veel gedaan aan renovatie. Het verkopen van woningen is stopgezet nu dat niet meer nodig is om financiële redenen en de vraag naar betaalbare woningen onveranderd groot is. Woningbedrijf Velsen verstrekt startersleningen -onder voorwaarden- bij de verkoop van bestaand bezit. In 2017 is het besluit genomen om de projecten-portefeuille in zijn geheel en in samenhang te herzien. Projecten werden on hold gezet, tenzij ze al in uitvoering waren. Ook het verstrekken van startersleningen werd in 2017 vooruitlopend op het SVB on hold gezet. Ondertussen is er een nieuw SVB opgesteld, zijn de projecten opnieuw doorgerekend en zijn besluiten genomen over de voortzetting van de projecten.

Kwaliteit van wijken en buurten

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet goed aan de opgave in het werkgebied voor wat betreft de zorg voor de kwaliteit van wijken en buurten. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Volgens de leefbaarheidsmonitor van 2015 waarderen Velsenaren hun woonomgeving met een ruime voldoende. Woningbedrijf Velsen heeft een actueel leefbaarheidsbeleid.

De corporatie bestrijdt overlast volgens een met de gemeente en de collega-corporaties overeengekomen aanpak waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen last en overlast.

Daarbij wordt buurtbemiddeling ingezet. Woningbedrijf Velsen is actief in de sociale wijkteams. Woonconsulenten, wijkbeheerders of onderhoudsmedewerkers die bij de huurders problemen signaleren, melden dit in het sociale wijkteam zodat de juiste instantie ingeschakeld wordt. Woningbedrijf Velsen heeft het aantal sociale wijkbeheerders van 3 naar 4 uitgebreid.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van Woningbedrijf Velsen werden in de visitatieperiode vastgelegd in de bedrijfsvisie "Betekenis geven aan Velsen", 2012 t/m 2015 en geactualiseerd in 2013 vanwege de financiële risico's en de toenemende onzekerheid over de ontwikkelingen in de woningmarkt en het overheidsbeleid ten aanzien van corporaties. Hierin zijn de ambities voor de eerste twee jaar van de visitatieperiode beschreven. In 2016 werd een nieuwe bedrijfsvisie geformuleerd: "Voor het woonplezier van onze huurders". Deze bedrijfsvisie bevatte de ambities voor de laatste twee jaar van de visitatieperiode.

Betekenis geven aan Velsen

Bij de aanpassing van de bedrijfsvisie van 2013 bleven de strategische doelstellingen gelijk. De wijze waarop invulling werd gegeven aan de doelstellingen veranderde wel. Teneinde de financiële continuïteit te borgen en de grote opgave te financieren, kreeg rendement een grotere rol in de afweging om te investeren in de woningen en de leefomgeving. De missie die werd verwoord in deze bedrijfsvisie luidde als volgt: "Woningbedrijf Velsen investeert als maatschappelijk ondernemer in vastgoed en klantgerichte producten en dienstverlening om voor een diversiteit aan doelgroepen, en met name voor mensen in een kwetsbare positie, goed wonen en leven in de woonkernen van de gemeente Velsen te realiseren".

De ambities staan hieronder samengevat en door ons geclusterd naar de prestatievelen.

Huisvesten primaire doelgroep

- Voldoende woningen voor de primaire doelgroep die de komende jaren nog zal groeien.
- Woningen tussen de aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens hebben extra kwaliteit.
- De omvang van de voorraad wordt in het SVB nader bepaald.
- Door toepassing van het streefhuurbeleid groeit de dure voorraad. Geen uitbreiding van dure huurvoorraad door nieuwbouw, tenzij omdat het nodig is voor financiering van een project of de leefbaarheid in een complex.
- Huurbeleid: meer evenwicht in de prijs-kwaliteitverhouding, streefhuur naar 100% van maximaal redelijk tenzij er sprake is van potentiële leegstand, slechte verhuurbaarheid of slechte leefbaarheid van complexen. Dit zorgt voor voldoende financiële middelen om de gewenste kwaliteitsslag in de woningvoorraad te kunnen verwezenlijken.
- Toewijzing gericht op passende bewoning en doorstroming. Er wordt rekening gehouden met de huishoudsamenstelling, het inkomen (inkomensgrens sociale voorraad) en in een aantal gevallen de leeftijd.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

- Uitgaan van eigen kracht van bewoners en uitsluitend daar waar bewoners (tijdelijk) niet in staat zijn de regie over hun eigen leven te voeren zoekt de corporatie samenwerking met maatschappelijke partners die deze mensen kunnen ondersteunen.
- De rol in maatschappelijke huisvesting wordt niet groter. Gezien de ontwikkelingen ten aanzien van scheiding Wonen en Zorg wordt met Zorgbalans samen gewerkt aan bestaande woonzorgcentra. WB Velsen stelt zich terughoudend op bij nieuwe of aanvullende vragen van zorgorganisaties. Keuzes worden gemaakt op basis van onder andere het rendement van investeringen en de mogelijkheden voor huurders die in de nabijheid van een woonzorgcentrum wonen.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

- De basiskwaliteit is aangescherpt en is wat wettelijk minimaal verplicht is.
- Van corporatie naar servicebedrijf: zakelijkere en efficiëntere dienstverlening.
- Periodiek klantbeleving en woonwensen onderzoeken.
- Het niveau van klantgerichtheid en de kwaliteit van de dienstverlening toetst Woningbedrijf Velsen zelf. Kwaliteitslabels worden alleen gebruikt wanneer dit aantoonbaar toegevoegde waarde heeft voor de kwaliteit van dienstverlening. Huurders worden via de digitale nieuwsbrief gevraagd naar hun wensen ten aanzien van diensten, dienstverlening en producten.
- Keuzevrijheid: klanten hebben, indien mogelijk en binnen de gewenste waardeontwikkeling van de woning, keuzemogelijkheden bij de indeling of het uitrustingsniveau. De klant betaalt hiervoor een passende huurverhoging of rekt contant af. De bestaande keuze in keukenkastjes en tegelwerk blijft behouden. Het beleid ten aanzien van zelf aan te brengen veranderingen wordt in de toekomst vrijer. Huurders worden vooraf ingelicht over wat bij einde huur wordt overgenomen. Extra dienstverlening (bijvoorbeeld Solide) is minimaal kostendekkend en past binnen de maatschappelijke context.

(Des)investeren in vastgoed

- Verkoop: versterken financiële positie en kansen voor koopstarters door verstrekken van startersleningen.
- Bij investeringen en onderhoud wordt het kwaliteitsniveau flexibel toegepast waarbij positief rendement van de investering leidend is.
- Een verhoogd afwerkingsniveau wordt doorberekend in de huurprijs.
- Zoveel mogelijk woningen in de bestaande voorraad op energielabel B brengen.
- Bij nieuwbouw en onderhoud gebruik van zoveel mogelijk duurzame materialen.
- (Ver)nieuwbouw: grotere variatie in prijsklasse en doelgroepen (1-2 persoonshuishoudens, huishoudens met kinderen en ouderen) maar met een andere invulling van nieuwbouw en herstructurering: meer onderhoud, minder sloop en nieuwbouw.
- De planning van projecten wordt kritisch beoordeeld in relatie tot de financiële positie en volgt uit het herijkte SVB.
- Realisatie en invulling van maatschappelijk vastgoed met partners. Geen nieuwe investeringen in vastgoed. Woningbedrijf Velsen is terughoudend en gaat bij nieuwe initiatieven uit van minimaal een rendabele of kostendekkende investering.

Kwaliteit van wijken en buurten

- Bijdragen aan fysieke en sociale componenten van leefbaarheid.
- Investeren in leefbaarheid wanneer er sprake is van financieel of maatschappelijk rendement.
- Uitgangspunt blijft schoon, heel en veilig.
- Bij investeringen wordt de relatie gelegd met de waardeontwikkeling van het woningbezit wat tot uitdrukking komt in een verhoogde waarde, betere verhuurbaarheid of de leefbaarheidsmonitor.
- Het gebied als vertrekpunt, werken vanuit de gebiedsvisies. Bij de uitwerking is de rendementsgedachte leidend. Complexen in gebieden waar waardeontwikkeling mogelijk is, worden specifiek bezien op de mogelijkheden voor onderhoud en investeringen.
- Bij de signalerings- en ambassadeursfunctie houdt Woningbedrijf Velsen de kosten en baten in evenwicht.

In de bedrijfsvisie werden verder doelstellingen op het gebied van samenwerken met huurdersvertegenwoordigers geformuleerd: werken met de huurdersraad en aanvullende participatievormen. In de communicatie wilde Woningbedrijf Velsen zijn maatschappelijke betrokkenheid en betekenis voor Velsen uitdragen. Communicatie diende vernieuwend, respectvol en vriendelijk te zijn. Voor communicatie zouden ook nieuwe middelen zoals sociale media worden gebruikt. Tenslotte wilde de corporatie onder het motto "Samen staan we sterker" samenwerken met partners bij de formulering van beleid en bij de uitvoering daarvan. En er kwam een toetsingskader voor de samenwerking met collega-corporaties.

Voor het woonplezier van onze huurders

Begin 2016 werd de nieuwe bedrijfsvisie opgesteld. Daarin werd de missie van Woningbedrijf Velsen als volgt verwoord:

"Wij zorgen voor passend wonen voor mensen met een inkomen onder de inkomensgrens en voor kwetsbare groepen in de woonkernen van Velsen. Voor onze huurders zijn we partners in 'met plezier wonen'. Voor onze huurders maken we het verschil. Dat is zichtbaar in wat wij doen. Nu en in de toekomst".

Hieronder vindt u de hoofdlijnen uit het ondernemingsplan, geclusterd naar de prestatievelden:

Huisvesten van de primaire doelgroep

- Voor nu en voor de toekomstige generatie stuurt Woningbedrijf Velsen op evenwicht tussen de vraag naar betaalbare woningen en de beschikbaarheid daarvan. Hierbij wordt rekening gehouden met de bijkomende (energie)kosten.
- De focus ligt bij mensen in de laagste inkomensgroep (tot € 35.739 prijspeil januari 2016). Er zijn voldoende woningen voor gezinnen, senioren en één en twee persoonshuishoudens.

In 2018:

- Zijn de woonwensen en -behoeften van de klant bekend en is de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de sociale woningvoorraad in Velsen afgestemd met de gemeente, de collega corporaties en aanpalende woningmarktgebieden.
- Zijn er minimaal twee doorstroomexperimenten uitgevoerd gericht op scheefwonen en/of de doorstroming van ouderen en zijn de effecten van de experimenten in beeld.
- Ontvangt de kandidaat huurder bij de intake voor een nieuwe woning informatie over de woonlasten waaronder de bijkomende energiekosten.

- Is voor de oudere klant duidelijk wat de mogelijkheden zijn om zelfstandig te blijven wonen en wat de verantwoordelijkheden zijn van betrokken maatschappelijke instanties waar het gaat om voorzieningen en de zorgvraag.

Huisvesten speciale doelgroepen

- Heeft de corporatie op locatieniveau nieuwe afspraken over de bestaande woonzorgvoorzieningen. Er worden geen nieuwe locaties en initiatieven voor maatschappelijke huisvesting of –vastgoed ontplooid.

In 2018:

- Is er vanuit vastgoedsturing een beeld gevormd over de toekomst van de woonzorgvoorzieningen.
- Zijn de bestaande huurovereenkomsten in de woonzorgvoorzieningen nog van toepassing.

Kwaliteit van wijken en buurten

- problemen in de woonsituatie van huurder worden gesignaleerd en voorkomen.
- de fysieke en sociale kwaliteit van woongebouwen en de directe woonomgeving is versterkt en behouden in relatie tot de veranderende samenleving.
- Inzet van minimaal 3 sociaal wijkbeheerders.
- wijkbeheerders, woonconsulenten en servicedienstmedewerkers hebben een signaleringsfunctie en vergroten het netwerk van maatschappelijke partners.
- ondersteuning van initiatieven van huurders die bijdragen aan leefbaarheid of verhuurbaarheid
- voortzetten van acties ten behoeve van veiligheid zoals cameratoezicht en achterpadverlichting.

(Des)investeren in vastgoed

In 2018:

- zijn circa 700 woningen door sloop, nieuwbouw of renovatie getransformeerd en hebben een passende prijs/kwaliteit verhouding.
- is een lange termijnvisie opgesteld voor de totale voorraad woningen.
- is assetmanagement de koppeling tussen de strategische en de operationele vastgoedsturing.
- Hebben minimaal 500 woningen via een complexmatige aanpak een labelverbetering van minimaal 1 stap gekregen.
- Zijn in onze voorraad minimaal 750 positieve labelstappen gezet.
- Is het leidingwerk van de grootschalige installaties verbeterd en wordt in het kader van duurzame energieopwekking gebruik gemaakt van zonnepanelen en de inkoop van groene energie.

Communicatie en invloed op beleid

De klant krijgt de keuze in de wijze van contact met de corporatie: digitaal waar het kan, maatwerk waar het moet.

Er wordt gewerkt met nieuwe vormen van betrokkenheid bij het beleid en het beheer in overleg met de huurdersraad. Er wordt een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de huurdersraad gesloten.

In 2017 werd het nieuwe strategisch voorraadbeleid voorbereid en in 2018 werd het goedgekeurd: een aanscherping van de strategische doelstellingen die is afgestemd op de financiële mogelijkheden. Ondanks dat dit valt buiten de visitatieperiode geven we hier een korte indruk:

- De woningvoorraad blijft min of meer gelijk.
- Voldoende betaalbare woningen voor huishoudens uit de primaire en de bijzondere doelgroepen.
- 80 procent beschikbaar voor de primaire doelgroep; de niet-DAEB woningvoorraad wordt bevroren op 3 procent.
- Betere spreiding over de gemeente door krimp in Velsen-Noord en IJmuiden en groei in de overige kernen.
- Focus op 1- en 2-persoonshuishouden.
- Inzet op meer differentiatie en verjonging van de woningvoorraad.
- Kwaliteitsverbetering naar minimaal een voldoende (conditiescore <3).
- Energiezuinige woningen: label B.
- Verbetering leefbaarheid: extra inzet bij doorstroming hoger dan 12 procent.

Dat betekent dat er de komende 10 jaar 2800 woningen worden aangepakt. De projecten die al lopen worden afgemaakt. 800 woningen worden gesloopt en 760 nieuw gebouwd. 1.050 woningen worden verbeterd en verduurzaamd. 950 woningen worden alleen verduurzaamd. Dat is geen geringe opgave.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 6.

2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Woningbedrijf Velsen gedurende de visitatieperiode haar eigen ambities heeft geformuleerd, passend bij de opgave in het werkgebied.

In 2014 en 2015 gold de strategische visie "Betekenis geven aan Velsen", die in 2013 werd herijkt naar aanleiding van ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en de woningmarkt. Begin 2016 werd een nieuwe bedrijfsvisie geformuleerd: Voor het woonplezier van onze huurders met concrete doelen voor 2018. Op basis hiervan zijn in 2015 en daaropvolgende jaren telkens driejaarsactiviteitenplannen met jaarschijven opgesteld. Hierop zijn de jaarbegrotingen gebaseerd. De jaarplannen zijn helder en SMART geformuleerd en afgestemd op de opgaven en prestatieafspraken. De commissie heeft geconstateerd dat als het gaat om investeringsbeslissingen de doorrekening van projectvoorstellen verbeterd kon worden. In 2017 is Woningbedrijf Velsen begonnen met een volledige herziening van het SVB; dat was in juli 2018 gereed. Dit wordt niet meegewogen in de beoordeling van het functioneren in de visitatieperiode, maar de commissie ziet het nieuwe SVB als een positieve ontwikkeling en een goede aanzet voor nieuw beleid.

2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 6,8. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	6,0	25%
Gemiddelde score	6,8	

3. Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Stichting Woningbedrijf Velsen. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 9 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Stichting Woningbedrijf Velsen. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur/bestuurder, het MT, de OR en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Stichting Woningbedrijf Velsen

Huurdersorganisatie

De huurders van Woningbedrijf Velsen zijn vertegenwoordigd in de huurdersraad. Deze bestaat uit vijf leden. De huurdersraad heeft, op basis van de samenwerkingsovereenkomst, regulier overleg met de manager Woondiensten; een keer per jaar is de directeur-bestuurder hierbij aanwezig. De directeur-bestuurder en RvC-leden wonen de jaarvergadering van de huurdersraad bij en er vinden volgens een vaste cyclus gesprekken plaats tussen huurdersraad, de RvC en het bestuur. En er wordt elk jaar een gezamenlijke excursie georganiseerd.

De commissie heeft met vier leden van de huurdersraad gesproken.

Raadpleging via Klantenpanel

Ruim 1600 huurders hebben zich via de site van de corporatie aangemeld voor het klantenpanel. Bij 976 huurders is een vragenlijst uitgezet. 178 huurders hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is een te kleine groep respondenten. Als in een onderzoek de respons lager dan 30% is, is selectieve uitval niet uit te sluiten. Huurders die aan het klantenpanel deelnemen zijn waarschijnlijk als groep meer betrokken (positief of negatief) en jonger dan de gehele groep huurders. Dat betekent dat conclusies uit de gegevens van het klantenpanel niet mogen worden gegeneraliseerd naar de gehele huurderspopulatie. We zien de scores van het klantenpanel als een indicatie.

De respondenten hebben behalve cijfers voor de prestatiegebieden ook aangegeven wat de corporatie goed doet en men graag wil behouden; en men heeft verbeterpunten aangedragen.

Gemeente Velsen

Met de gemeente Velsen voert de corporatie overleg op strategisch (bestuurs-)niveau, tactisch niveau (beleidsmedewerkers) en operationeel niveau (bijvoorbeeld over het dagelijks beheer van wijken en buurten). Woningbedrijf Velsen heeft met de gemeente Velsen prestatieafspraken gemaakt vanaf 2015. Deze zijn mede ondertekend door de huurdersorganisatie. De visitatiecommissie heeft gesproken met de wethouder Wonen en met ambtenaren.

Zorg- en Welzijnspartijen

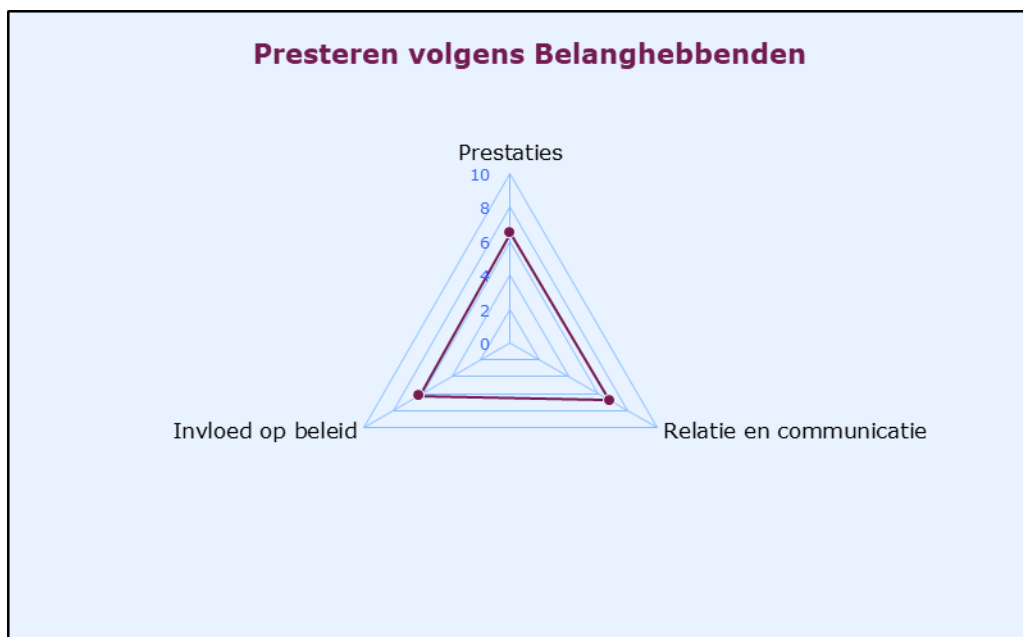
Woningbedrijf Velsen werkt samen met een aantal zorg- en welzijnsinstellingen in de regio. Woningbedrijf Velsen verhuurt vijf woonzorgcomplexen aan Zorgbalans. De afgelopen jaren zijn deze van verzorgingshuis voor een deel getransformeerd naar zelfstandige appartementen met de mogelijkheid om zorgdiensten af te nemen, onder andere in De Moerberg. Zorgbalans biedt intramurale zorg aan ouderen, jong dementerenden, personen met ernstige psychiatrische aandoeningen. Met de directie/ het bestuur van Zorgbalans is regulier overleg op bestuurlijk niveau. Daarnaast vindt op managementniveau overleg plaats over de toekomst van de woonzorgcomplexen. Voor de verschillende wooncentra/verzorgingshuizen zijn intern accountmanagers/contactpersonen benoemd. Zorgbalans neemt deel aan de wijkteams. Ter voorbereiding van het gesprek met de visitatiecommissie raadpleegde de manager Vastgoed van Zorgbalans medewerkers die veel contacten hebben met medewerkers van Woningbedrijf Velsen.

Verder verhuurt Woningbedrijf Velsen drie kleinschalige woonvoorzieningen aan De Zorgspecialist en appartementen en een groepswooning aan stichting Philadelphia. Voor de verschillende projecten is er op management- of medewerkersniveau contact. Met de Stichting Welzijn Velsen is er overleg op management- en medewerkersniveau over leefbaarheid en de toewijzing van woningen. Er is geen regulier overleg op directieniveau. Voorbeelden van samenwerking zijn opgenomen in de prestatietabel (bijlage 5). De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van Zorgbalans en Stichting Welzijn.

Collega-corporaties

In het werkgebied van Woningbedrijf Velsen zijn verschillende corporaties actief, waar Woningbedrijf Velsen mee samenwerkt: Velison en Brederode Wonen. Brederode heeft 550 woningen in Velsen, portiekflats maar ook eengezinswoningen. Het woningbezit van Brederode Wonen ligt vooral in Bloemendaal en voor een klein deel in de gemeente Velsen. Woningbedrijf Velsen trekt samen met de andere corporaties op om prestatieafspraken te maken. De commissie heeft met vertegenwoordigers gesproken van deze collega-corporaties.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		6,5	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,9		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,8		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	5,5		
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,7		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	6,5		
Relatie en communicatie		6,8	25%
Invloed op beleid		6,2	25%
Gemiddelde score		6,5	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	5,7	8,0	7,0	6,9
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,0	7,0	7,5	6,8
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	6,0	5,0	5,7	5,5
4. (Des)investeringen in vastgoed	5,9	8,7	5,5	6,7
5. Kwaliteit van wijken en buurten	5,9	7,0	6,8	6,5
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	6,2	7,8	6,3	6,8
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	5,5	6,0	7,2	6,2

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

De belanghebbenden hebben hun waardering uitgesproken voor de progressie die Woningbedrijf Velsen het afgelopen jaar heeft gemaakt en hopen dat deze voortgezet wordt. En de belanghebbenden hebben de volgende suggesties gedaan om het maatschappelijk functioneren van Woningbedrijf Velsen te verbeteren, die de commissie heeft geclusterd naar zes thema's.

Woningvoorraad en -toewijzing

- Er is behoefte aan een zorgvoorziening voor ouderen in Velsbroek en in Santpoort. De zorgorganisatie zou er graag samen aan werken.
- RIGO-onderzoek van 2015 laat zien dat er behoefte is aan woningen voor senioren met een lichtere zorgindicatie. Daarvan zijn er meer nodig dan er nu in de Moerberg beschikbaar zijn.
- Laten we goed kijken met elkaar wat er nodig is om de vergrijzende primaire doelgroep in Velsen op te vangen. Het zijn vaak mensen met hele lage inkomens.
- Behandel statushouders gelijk aan de rest van de primaire doelgroep.
- Pak de huisvesting van jongeren actiever aan.
- Bouw meer betaalbare huurwoningen. Verhoog de huur niet zoveel bij doorstroming.
- Denk voor de bouw van een complex voor ouderen goed na over het aanbrengen van voorzieningen voor ouderen.

- Plaats bepaalde doelgroepen bij voorzieningen waarvan ze gebruik maken: ouderen bij winkels, jongeren bij uitgaansgelegenheden.
- Houd bij toewijzing rekening met de combinatie met huidige bewoners en de gehorigheid van de woningen.
- Check de woningen elke paar jaar.
- Verbeter de duurzaamheid: zonneboilers, zonnepanelen, isolatie, nieuwe isolerende ramen, vervang gaskachels.
- Betere selectie van en controle op aannemers die onderhoud uitvoeren.
- Lever woningen bij een verhuizing schoon en heel op.

Leefbaarheid

- Schoon: troep achter flats persoonlijker aanpakken, huisvuil controleren en aanspreken van huurders die zich niet aan de regels houden. Controleer flats op vervuiling.
- Cohesie: meer sociale controle.
- Geen huurders plaatsen die eerder problemen hebben veroorzaakt. Opletten aan wie de garages worden verhuurd.
- Overlast aanpakken, pak hangjongeren aan, zet straatcoaches in.
- Nadenken over betere parkeerplaatsen voor bedrijfsbusjes.

Communicatie

- Wees specifiek in de adressering van brieven aan zorgorganisaties zodat ze weten om welk pand het precies gaat.
- Blijf scherp op juiste, correcte en goed leesbare informatie, ook van co-makers.
- Luisteren naar en serieus nemen van huurders. Afspraken nakomen. Begrip tonen voor bijvoorbeeld dubbele lasten van nieuwe huurders.
- Onzekerheid wegnemen, duidelijkheid geven over wanneer de woning wordt gerenoveerd. Communiceer ook als er niets te vertellen is, zeg wat er gebeurt.
- Meer de wijk ingaan, contactpersoon bekend maken, directie mag meer van zich laten horen.
- Zoek contact met bewoners die al meer dan 10 jaar op hetzelfde adres wonen.
- Renoveer het voetbalveld bij Breasaperhof. Dat is nu onveilig voor kinderen.

Organisatie

- Zorg ervoor dat problemen die niet zijn op te lossen in het dagelijks beheer, terecht komen op de juiste plek waar ze wel kunnen worden opgelost, bijvoorbeeld bij de collega's van planmatig onderhoud.
- Woningbedrijf Velsen heeft een enorme potentie om het verschil te maken. Vul de professionele autonomie van medewerkers aan met regie op het proces.
- Zorg voor eenduidige handhaving en consequente communicatie door de wijkbeheerders. Instrueer ze beter en strakker over wat wel of niet kan worden geuit tegenover huurders en anderen.
- Geef mensen met directe klantcontacten mandaat.

Netwerk - samenwerken

- Zorg dat de organisatie als geheel samenwerking blijft zoeken. Op bestuurlijk niveau is die goed.
- Zet in op professionalisering, zorg dat we meer weten van elkaars processen. Zorg bijvoorbeeld dat in het projectmanagement kennis aanwezig is over omgevingsmanagement.
- Meer uitwisseling van informatie in het kader van bestrijding van woonfraude. Laten we de grenzen van de AVG opzoeken.

Beleidsontwikkeling

- Betrek huurders actiever, al bij de ontwikkeling van plannen.
- Stel je steviger op naar de gemeente in de wijkteams. Betere handhaving komt de leefbaarheid ten goede. Betrek de bewonerscommissies hierbij.
- Organiseer een goed gesprek tussen de wethouders en de raad van commissarissen over de toekomst van Velsen.
- Meer creativiteit, meer meedenken in de samenwerking in het kader van de WMO. Het kan veel effectiever en met minder inzet van maatschappelijk geld.
- Luister naar huurders die graag willen verhuizen maar geen hoge huur kunnen betalen.
- Meer bewoners betrekken bij een gemeenschappelijke tuin.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Stichting Woningbedrijf Velsen een 6,5 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Belanghebbenden oordelen opvallend verschillend over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Het klantenpanel geeft relatief lagere scores voor het functioneren van Woningbedrijf Velsen. Er zijn ook respondenten die in het algemeen aangeven tevreden te zijn over WB Velsen, bijvoorbeeld: "Buitengewoon keurige corporatie, die snel en adequaat handelt bij vragen en bemerkingen. Dit is mensenwerk, met andere woorden: een goede ploeg".

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,9.

De huurdersraad waardeert de prestaties van de corporatie op het gebied van het huisvesten van de primaire doelgroep met een 6,1. Besluitvorming is vertraagd door de vele wisselingen in de directie. Er zijn te weinig woningen beschikbaar voor jongeren.

Omwonenden hebben hun zorg geuit over het met 3 of 4 in een woning plaatsen van statushouders. Statushouders zouden moeten worden behandeld als de rest van de primaire doelgroep.

In recent onderzoek is gebleken dat het klantenpanel van Woningbedrijf Velsen, zoals eerder aangegeven door de lage respons indicatief en niet representatief, kritisch is in zijn oordeel: het panel beoordeelde dit prestatieveld met gemiddeld een 5,2. Wat wordt gewaardeerd is de manier waarop Woningbedrijf Velsen huurachterstanden tegengaat, dat er voldoende betaalbare woningen zijn en dat een klein deel van de woningen beschikbaar wordt gehouden voor huurders die meer inkomen hebben dan de €36.500.

De onvoldoende is gebaseerd op de wachttijden, problemen met de betaalbaarheid, weinig mogelijkheden voor jongeren en starters en voor doorstroming.

De collega corporaties zijn van mening dat Woningbedrijf Velsen haar opgave keurig netjes heeft vervuld en geven een 7 voor dit onderdeel. Met de betaalbaarheid van de voorraad gaat het de goede kant op sinds het huurbeleid is aangepast en de streefhuren niet meer op 100% van maximaal redelijk zijn vastgesteld.

De zorgpartij onthield zich van een oordeel op dit gebied.

De gemeente waardeert de huisvesting van de primaire doelgroep met een 8. De taak als verhuurder wordt goed uitgevoerd, Woningbedrijf Velsen is bezig de doorstroming op gang te brengen en er is vertrouwen in de aanpak.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,8.

De huurdersraad en het klantenpanel zijn iets zuiniger in hun oordeel: 6. Er zijn drie mooie nieuwe complexen gericht op ouderen gebouwd. Hierbij is jammer genoeg geen rekening gehouden met voorzieningen voor ouderen zoals automatische deuren, stalling voor scootmobielen en laadpunten voor elektrische fietsen. Er ontbreekt een duidelijk beleid over het op zichzelf laten wonen van verwarde mensen. De huurdersraad waardeert wel de kwaliteit van de zorgcomplexen.

Een van de collega-corporaties beoordeelt dit prestatieveld met een 7: er zijn goede contacten met Zorgbalans. De andere corporatie heeft geen zicht op de prestaties op dit gebied en onthield zich van een oordeel, hoewel er geen signalen zijn dat Woningbedrijf Velsen tekort schiet.

De zorgorganisatie waardeert de prestaties van Woningbedrijf Velsen op het gebied van de huisvesting van bijzondere doelgroepen met een 8. Zestig woningen zijn geëxtramuraliseerd. Er is evenwicht in vraag en aanbod.

De gemeente beoordeelt het huisvesten van speciale doelgroepen als ruim voldoende. Dat is vooral een oordeel met een blik op de toekomst. Er is het een en ander gedaan voor senioren maar er ligt de komende jaren een opgave in het kader van de extramuralisering van andere doelgroepen. De gemeente en de collega-corporaties hebben de verwachting meer Woningbedrijf Velsens maatschappelijke kant te zien.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 5,5.

De huurdersraad waardeert dit onderdeel met een voldoende: een 6. Er is achterstand ontstaan in onderhoud, renovatie en nieuwbouw door de vele wisselingen in de directie. De huurdersraad vraagt aandacht voor het onderhoud van complexen die in de toekomst gerenoveerd worden. Een aantal projecten staat nu goed op de rails. En het acteren op duurzaamheid is ver beneden peil. De kwaliteit van de dienstverlening is het laatste jaar duidelijk verbeterd en wordt als ruim voldoende beoordeeld.

Het klantenpanel beoordeelde dit prestatieveld met gemiddeld een 5,9. Wat wordt gewaardeerd is de dienstverlening, de bereikbaarheid, het snelle en goede reparatie-onderhoud. Reparatie- en onderhoudsmedewerkers worden vriendelijk, attent, meedenkend genoemd. Het klantenpanel vindt dat de kwaliteit van de woningen te wensen overlaat en ze zijn niet duurzaam genoeg. Aannemers leveren in de ogen van sommige respondenten niet altijd goed werk. En woningen worden bij verhuizing niet schoon en heel genoeg opgeleverd.

De collega-corporaties waarderen de kwaliteit van het woningbezit als onder de maat, evenals de duurzaamheid van de woningen van Woningbedrijf Velsen. Op basis van de cijfers uit de prestatietabel wordt geconstateerd dat de kwaliteit van de dienstverlening goed is (zie bijlage 5).

De kwaliteit van het vastgoed dat verhuurd is aan Zorgbalans wordt met een 8 gewaardeerd. Ondanks de tevredenheid over dit prestatieveld, worden enkele kanttekeningen geplaatst. De indeling van bepaalde oudere panden is niet optimaal voor hun cliënten. De dienstverlening wordt als voldoende gewaardeerd, maar problemen die niet in het dagelijks beheer kunnen worden opgelost, komen soms niet op de juiste plek terecht. En de duurzaamheid van veel woningen van Woningbedrijf Velsen is onvoldoende.

Ook de gemeente waardeert de dienstverlening als goed. Het bezit is oud, door omstandigheden is er jaren weinig aan gedaan. Daarom wordt dit prestatieveld met een 5 beoordeeld.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,7.

De huurdersraad waardeert dit onderdeel met een 6,2. Er waren veel plannen die niet van de grond zijn gekomen. De huurdersraad spreekt haar zorg uit over het bouwen van kleinere woningen.

Het klantenpanel beoordeelde dit prestatieveld met gemiddeld een 5,5.

Wat wordt gewaardeerd zijn de nieuwbouw, de renovatie en de zonnepanelen die worden aangebracht. Het lage cijfer is gebaseerd op dat men vindt dat er minder uitgesteld en meer geïnvesteerd moet worden in onderhoud, renovatie, nieuwbouw en duurzaamheidsmaatregelen als isolatie, CV, energie- en milieuvriendelijke aanpassingen, nieuwe ramen, zonnepanelen.

De collega-corporaties waarderen dit prestatieveld met een voldoende. Werd er voorheen veel gerealiseerd, de laatste jaren is Woningbedrijf Velsen erg intern gericht geweest. Met het nieuwe SVB is Woningbedrijf Velsen doelgericht aan de slag om de woningvoorraad te laten aansluiten op de opgaven.

Zorgbalans had graag willen nieuwbouwen. Daarom wordt dit prestatieveld met een 5 gewaardeerd.

De gemeente is heel positief over de investeringen in vastgoed. Er is een aantal mooie complexen neergezet. Wat is gebouwd, heeft kwaliteit. De aanpak in Zeewijk was nodig, er is op tijd ingegrepen en het was een kwaliteitsimpuls.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,5.

De huurdersraad waardeert dit onderdeel met een 5,9. De inzet van vier wijkbeheerders wordt gewaardeerd. De oorzaak voor deze lage(re) beoordeling ligt niet alleen bij Woningbedrijf Velsen, maar ook bij de gemeente. Het gaat ze vooral om handhaven: dat gebeurt in hun ogen te weinig en niet consequent genoeg, met name als het gaat om parkeren, snelheid, schotelantennes, overlast en onderhoudsklachten.

Het klantenpanel beoordeelde dit prestatieveld met gemiddeld een 5,8.

Respondenten waarderen de inzet van de corporatie voor verbetering van de samenleving en om de wijken netjes en schoon te houden, maar men vindt de maatschappelijke problematiek erg groot en daardoor zijn de effecten niet optimaal. Men waardeert de wijkopzichter. Verder vinden respondenten dat overlast niet voldoende wordt aangepakt en dat er te weinig gelet wordt op de combinatie van huurders in gehorige woningen.

De collega-corporaties beoordelen de kwaliteit van wijken en buurten met een 6,5. De leefbaarheid is in de meeste wijken op niveau, met uitzondering van Velsen Noord. Er is geen grote problematiek. De samenwerking op dit gebied is goed.

De zorgorganisatie geeft een 7 voor de kwaliteit van wijken en buurten op basis van goede ervaringen. De gemeente bezuinigt op ouderenwelzijn. Woningbedrijf Velsen heeft een locatie in de lucht gehouden door een forse huurverlaging toe te kennen.

De gemeente waardeert de kwaliteit van wijken en buurten met een 7. Woningbedrijf Velsen doet mee in de sociale wijkteams, er zijn vier sociale wijkbeheerders, overlast wordt aangepakt en Zeewijk is in samenwerking tot stand gekomen.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,8. De belanghebbenden zien een opgaande lijn in de kwaliteit van de relatie en communicatie met de corporatie sinds de komst van de nieuwe directeur-bestuurder begin 2017.

De huurdersraad had aanvankelijk het idee dat het huidige bestuur er niet op vertrouwde dat de huurdersraad met vertrouwelijke informatie kon omgaan. Inmiddels gaat het steeds beter met de relatie. De huurdersraad vraagt aandacht voor de communicatie met bewonerscommissies. Al met al wordt het oordeel van de huurdersraad een 6.

Het klantenpanel beoordeelde dit prestatieveld met gemiddeld een 6,4. Men waardeert de goede bereikbaarheid, het respect voor ouderen en de goede contacten met de wijkbeheerder. Daarnaast wordt gewezen op de onzekerheid over wanneer woningen worden gerenoveerd. Men vindt dat afspraken nagekomen moeten worden, dat de huurder niet altijd serieus wordt genomen en dat men meer begrip mag tonen voor de situatie van huurders.

De wisselingen in het bestuur van Woningbedrijf Velsen en het vertrek van medewerkers zorgden ervoor dat er weer opnieuw een relatie moest worden opgebouwd tussen de zorginstellingen en de corporatie. Dieptepunt in de relatie was het bezwaar van Woningbedrijf Velsen tegen nieuwbouw van Zorgbalans in Velsbroek.

Het afgelopen jaar heeft de directeur-bestuurder van Woningbedrijf Velsen een helder verhaal over de opgave, de financiële mogelijkheden en de keuzes overgebracht. Dat wordt gewaardeerd met een ruime voldoende. De aanspreekbaarheid van wijkbeheerders voor de huismeesters en locatiemanagers van de zorgorganisatie wordt als ruim voldoende gewaardeerd. De zorgorganisatie is minder tevreden met de schriftelijke communicatie. Hiervoor wordt een onvoldoende gegeven. Al met al waardeert de zorgorganisatie de relatie en communicatie met een 6.

De gemeente is positiever over de relatie en de communicatie met Woningbedrijf Velsen, deze worden gewaardeerd met een 7,5 tot 8. In de laatste jaren heeft de relatie zich ontwikkeld van een onvoldoende naar steeds opener, meer samenwerkend. De gemeente waardeert de duidelijkheid van de nieuwe directeur-bestuurder over wat hij wel en niet wil en de grenzen van bevoegdheden.

Stichting Welzijn waardeert de relatie met Woningbedrijf Velsen met een 9. De samenwerking in de sociale wijkteams wordt als heel plezierig ervaren.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,2.

De huurdersraad waardeert dit onderdeel met een gemiddeld een 5,6. Door de wisselingen in de directie en het management moest het vertrouwen steeds weer opgebouwd worden en ontstonden clashes, bijvoorbeeld over de WarmteKoudeOpslag-installaties. Dit had tot gevolg dat er ook onbehagen bij de huurders ontstond. Processen om tot nieuw beleid te komen waren onduidelijk en de huurdersraad was minimaal betrokken. Langzaam is een verbetering op dit vlak zichtbaar. De huurdersorganisatie is van mening dat de opstelling van de corporatie in onderhandelingen met de gemeente en de collega-corporaties, als grootste corporatie, wel wat steviger mag zijn. De huurdersraad waardeert het dat zij goed betrokken worden bij het tot stand komen van prestatieafspraken.

Het klantenpanel beoordeelde dit prestatieveld met gemiddeld een 5,0. Sommige respondenten vinden dat de participatie sinds de nieuwe woningwet verbeterd had moeten zijn, maar in hun ogen legt Woningbedrijf Velsen eenzijdig regels op. Verder wordt niet goed genoeg geluisterd naar huurders die graag willen verhuizen maar geen hoge huur kunnen betalen.

De collega-corporaties vinden het van belang invloed te kunnen hebben op elkaars beleid, hoewel niet op elk aspect. Afstemmen van het SVB vindt men waardevol omdat keuzes die Woningbedrijf Velsen maakt van invloed kunnen zijn op de eigen portefeuille. De corporaties zijn zeer tevreden over de invloed op het beleid. Samen optrekken in het maken van prestatieafspraken ervaart men als plezierig.

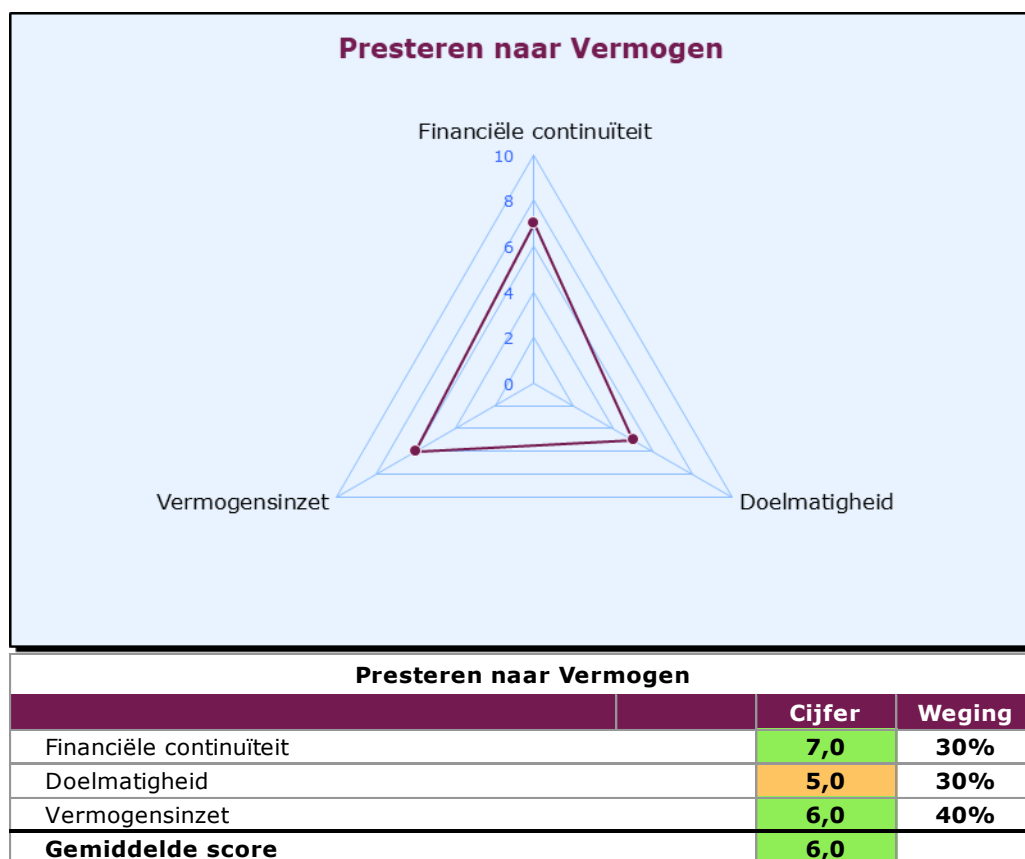
De gemeente waardeert de mate van invloed op het beleid met een 6. Inhoudelijk uitdagende discussies worden gewaardeerd. Door de nieuwe woningwet is de corporatie minder in staat om bij te dragen aan leefbaarheid, zoals bijvoorbeeld Telstar in de wijk, en de differentiatie in woonvormen (middeldure woningen), die de gemeente zeer gewenst acht om segregatie te voorkomen. Het samenspel bij de prestatieafspraken kan beter. In de Moerberg is de sociaal maatschappelijke transformatie een beetje opgepakt. Maar er is geen reactie gekomen op de vraag naar woningen om de uitstroom van jongeren en mensen met psychiatrische aandoeningen uit instellingen mogelijk te maken. De gemeente wil gezinnen naar Velsen halen, in het SVB is veel aandacht voor ouderen.

Stichting Welzijn is zeer tevreden over de invloed op het beleid van Woningbedrijf Velsen en waardeert dit met een 9. Het WonenPlus dienstenpakket voor ouderen en gehandicapten en de gezamenlijke aandacht voor de eenzaamheidsproblematiek in de Schiplaan hebben bijgedragen aan deze waardering.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Stichting Woningbedrijf Velsen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende, dat wil zeggen dat Woningbedrijf Velsen tijdens de visitatieperiode aan de externe toezichtseisen van de Autoriteit Wonen en WSW voor vermogen en kasstromen heeft voldaan. In onderstaande tabel staan de ratio's en de normen.

Ratio's	ICR	DSCR	LTV	Solvabiliteit	Dekkingsratio
2015	2,75	2,44	44,40%	51,30%	15,74
2016	3,11	2,52	44,30%	78,79%	17,49
2017	3,46	2,70	48,45%	80,79%	15,78
Norm	>1,40	>1,0	<75%	>20%	<50

(Bron: Jaarverslag 2017)

Gezien de opgaven op langere termijn van Woningbedrijf Velsen is handhaven van de financiële positie en continuïteit wel een uitdaging.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De vermogenspositie wordt compleet en goed onderbouwd gepresenteerd;
- + Het vermogensbeleid wordt op actieve wijze gehanteerd; er is een eigen visie en die wordt gebruikt bij het nemen van bijvoorbeeld belangrijke investeringsbeslissingen;
- + De risico's worden geanalyseerd en de doelstellingen zijn geactualiseerd als dat nodig was.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

Woningbedrijf Velsen voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5 op basis van het volgende minpunt:

- de netto bedrijfslasten zijn toegenomen in de visitatieperiode, tegengesteld aan de landelijke trend. Woningbedrijf Velsen heeft nu hogere bedrijfslasten dan het gemiddelde in de Aedes Benchmark.

Uit de tabel hieronder blijkt dat Woningbedrijf Velsen in eerste instantie een betere positie innam dan de gemiddelde corporatie in de benchmark.

Jaar	Hoogte bedrijfslasten	Landelijk gemiddelde	Rating in de benchmark	Personeelslasten	Landelijk gemiddelde
2014	664	923	A	345	392
2015	806	853	B	393	358
2016	925	787	C	359	332
2017	1.457	764	C	Geen gegevens	Geen gegevens

De stijging van de personeelslasten in 2015 is begrijpelijk; door de wisselingen in de (bestuurlijke en management) bezetting zijn er extra kosten gemaakt voor interim personeel. In 2017 waren de bedrijfskosten erg hoog; dit was het gevolg van ingrijpend optreden (Act). Dertien projecten werden stop gezet en opnieuw doorgerekend. De tot dan toe gemaakte projectkosten zijn afgeboekt en voor een deel ten laste van de bedrijfslasten gebracht. Daarnaast moesten er ingrijpende beslissingen worden genomen om de kwaliteit van de werkorganisatie te verbeteren. Als gevolg daarvan is er veel inhuur van interim personeel geweest; dit deed de bedrijfslasten ook stijgen.

Deze sterke stijging van de bedrijfslasten is incidenteel en de afbouw is gaande. Dit alles overwegend, beoordeelt de commissie de doelmatigheid met een 5.

Vermogensinzet

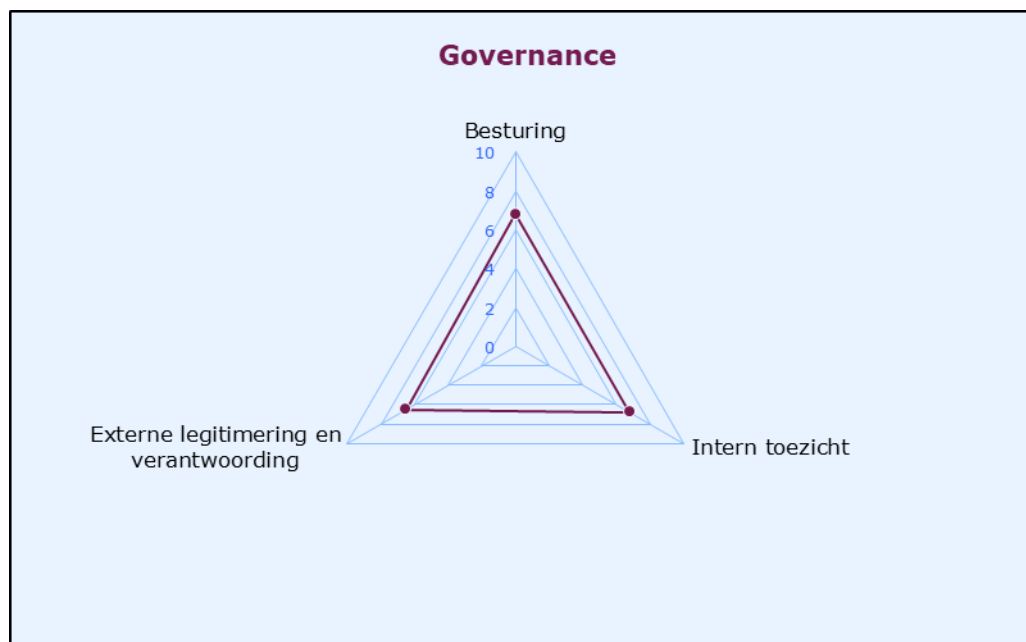
De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

In de eerste jaren van de visitatieperiode werd het vermogen ingezet voor diverse projecten, nieuwbouw en renovatie. In 2017 heeft een stevige correctie plaatsgevonden. De directeur-bestuurder besloot dertien projecten stop te zetten en opnieuw door te rekenen om de gevolgen voor de vermogenspositie goed in beeld te krijgen. Na deze analyse en formulering van een nieuw SVB in 2018, dus na de visitatieperiode volgde opnieuw besluitvorming over de projecten. De corporatie heeft de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties voldoende verantwoord en gemotiveerd. De inzet van het vermogen is in 2017 geëvalueerd n.a.v. voorgenomen investeringen. De commissie waardeert de vermogensinzet met een 6.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			6,8
- Plan		5,5	
Visie	6		
Vertaling doelen	5		
- Check		7,0	
- Act		8,0	
Intern toezicht			6,8
- Functioneren RvC		7,3	
Samenstelling van de RvC	8		
Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord	8		
Zelfreflectie	6		
- Toetsingskader		7,0	
- Toepassing Governancecode		6,0	
Externe legitimatie en verantwoording			6,5
- Externe legitimatie		6,0	
- Openbare verantwoording		6,0	
Gemiddelde score			6,7

5.2 Conclusie en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,8 gemiddeld.

Plan

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet niet aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 5,5 gemiddeld. Bij de planfase beoordeelt de commissie twee onderdelen: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

- **Visie**

De commissie stelt vast dat Woningbedrijf Velsen over een actuele bedrijfsvisie beschikte. Vanaf 2012 "Betekenis geven aan Velsen", dat in 2013 werd aangepast aan de nieuwe wet- en regelgeving, en vanaf 2016 "Voor het woonplezier van onze huurders" met concrete doelen voor 2018. Dit aspect waardeert de commissie met een 6.

- **Vertaling doelen**

De commissie dit aspect met een 5 op basis van het volgende minpunt.

- De commissie constateert dat de bedrijfsvisie van 2016, met name als het gaat om investeringsbeslissingen, in beperkte mate tot uitvoering is gebracht, dus onvoldoende actief werd gehanteerd, mede door het ontbreken van een gedegen toekomstgerichte, inhoudelijke en financiële onderbouwing.

Check

Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dat wil zeggen dat de corporatie over een goed werkend monitoring- en rapportagesysteem beschikt. De viermaandsrapportages worden door de RvC en het MT concreet gebruikt, zo blijkt uit verslagen. Juist omdat de Check in orde is, heeft er een bijstelling plaatsgevonden met betrekking tot het doen van investeringen. De stevige discussie van de RvC met de vorige bestuurder over het voorbereiden van investeringen en de totstandkoming van een nieuwe bedrijfsvisie laat dat zien.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7, op basis van de volgende pluspunten:

- + De auditcommissie komt frequent bij elkaar, rapportages worden nauwgezet doorgenomen en zakelijk en kritisch besproken.
- + Een onafhankelijke controller rapporteert rechtstreeks aan de RvC over bijvoorbeeld voorgenomen belangrijke investeringen.

Act

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat Woningbedrijf Velsen haar beleid en werkwijzen bijstelt als zich afwijkingen voordoen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De RvC heeft actief en effectief geïntervenieerd toen een voormalige bestuurder m.b.t. de volkshuisvestelijke opgaven onvoldoende voortgang op het gebied van strategisch beleid en doorvertaling naar concrete plannen wist te realiseren.
- + De RvC speelt een actieve rol naar aanleiding van voorgelegde rapportages en voorstellen.
- + Woningbedrijf Velsen is met redenen omkleed van accountant gewisseld.
- + De huidige directeur-bestuurder heeft stevig ingegrepen door 13 projecten on hold te zetten.

- + De financiële onderbouwing en de planning van de projecten is grondig geanalyseerd en gewijzigd. Bij het opstellen van plannen vindt er nu een betere financiële doorrekening plaats.
- + De onafhankelijke controller wordt vroegtijdig ingeschakeld zodat voorgenomen beleid eerder wordt bijgesteld.

Intern toezicht

De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie meetpunten. Dit zijn: Het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode. De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,6 gemiddeld.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

Hieronder worden deze onderdelen besproken en het oordeel toegelicht.

- **Samenstelling van de RvC**

Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie over een professionele, divers samengestelde raad beschikte en beschikt, waarbij leden openbaar worden geworven. Nieuwe commissarissen worden actief buiten de eigen kring geworven op basis van een profielschets, die bij iedere vacature opnieuw wordt vastgesteld. Kennis van de volkshuisvesting, vastgoed, financiën, wonen en zorg, de regio en interne bedrijfsvoering zijn in de raad vertegenwoordigd. Er hebben commissarissen zitting op voordracht van de huurdersraad en van de ondernemingsraad. De raad is divers samengesteld uit mannen en vrouwen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + Er wordt bij de selectie van nieuwe leden kritisch zowel naar kennis en ervaring, als naar "zachte" competenties gekeken. Een voorgedragen kandidaat werd op basis van het laatste niet aangesteld. De werving werd opnieuw gestart.
- + Iedere commissaris volgt een inwerkprogramma en werkt aan zijn eigen professionalisering.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet ruim aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de raad zich bewust is van de rollen die hij vervult en daar invulling aan geeft. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De actieve en gedegen wijze waarop de raad van commissarissen aangeeft welke informatie men nodig heeft voor het houden van toezicht en welke inhoudelijke randvoorwaarden er aangehouden dienen te worden voor het goedkeuren van beleid en belangrijke investeringsbeslissingen.
- + De actieve wijze waarop de raad van commissarissen zowel inhoudelijk als vanuit de werkgeversrol reageert op beleidsvoorstellen en situaties.
- + De raad van commissarissen heeft een duidelijke visie ontwikkeld met betrekking tot de bestuurscultuur die gegeven de situatie van de corporatie het meest wenselijk is.
- + De ontwikkeling die de raad doormaakt in de invulling van de toezichthoudende rol en de klankbordrol, passend bij de ontwikkeling van Woningbedrijf Velsen. Uit de verslagen blijkt dat de RvC in de vergaderingen veel diepgaande en gedetailleerde discussies voert. De raad stelt zich kritisch en zelfstandig op richting de bestuurder en geeft alle ruimte als men vertrouwen heeft in het bestuur en de organisatie.

- **Zelfreflectie**

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6. De RvC heeft elk jaar een bijeenkomst voor zelfreflectie georganiseerd, conform de vereisten van de Governancecode. Er is elk jaar geëvalueerd, maar niet altijd binnen een jaar. Begin 2018 is bijvoorbeeld 2017 geëvalueerd. Twee keer is de zelfevaluatie begeleid door een extern bureau. Elke RvC-vergadering wordt na afloop geëvalueerd.

Toetsingskader

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dat wil zeggen dat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + De raad van commissarissen heeft een expliciete en complete visie op toezicht geformuleerd.
- + Het toetsingskader wordt door de RvC actief gehanteerd en geëvalueerd.
- + Een volledig toetsingskader is aanwezig. Het is en wordt bijgesteld als daar aanleiding toe was. Het toetsingskader bestaat uit onder meer actuele strategische visies, die op zeker moment in opdracht van de RvC werden aangescherpt, driejaarsplannen met jaarplannen en jaarschijven, strategisch voorraadbeleidsplannen, die recent nog zijn aangepast aan de ambities en financiële realiteit, een actueel investeringsstatuut en beleidskaders over meerdere relevante beleidsterreinen.

Toepassing Governancecode

Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat de corporatie de Governancecode geheel toepast.

In april 2017 voerde de Aw een governance-inspectie uit bij Woningbedrijf Velsen. Deze gaf geen aanleiding tot interventies. De Aw concludeerde dat de corporatie "in control" en compliant is.

Zij deden aanbevelingen over:

- de relatie bestuur - RvC (meer afstand nu de organisatie in rustiger vaarwater is gekomen),
- onderhoud aan de PDCA-cyclus,
- herijken basisdocumenten waaronder toezichts- en toetsingskader en
- herijken van de integriteitscode en klokkenluidersregeling.

RvC en bestuur zijn van mening dat de balans tussen distantie en betrokkenheid weer goed hersteld is. Er is een onafhankelijke controller aangesteld. De positie van de bestuurssecretaris is verhelderd en versterkt. Er is een actueel toetsings- en toezichtskader. De klokkenluidersregeling is vernieuwd in 2017.

Behoudens enkele punten op de i, voldeed en voldoet Woningbedrijf Velsen aan de code zoals ook blijkt uit de checklist die de commissie ter beschikking is gesteld.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6 gemiddeld.

Externe legitimatie

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat Woningbedrijf Velsen voldoet aan de eisen die de Governancecode aan de externe legitimatie stelt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6, omdat de corporatie actief input heeft opgehaald bij belanghebbenden voor haar bedrijfsvisies; echter de opvolging in communicatie met belanghebbenden, na het vaststellen van de bedrijfsvisie "Voor het woonplezier van onze huurders" is niet met alle belanghebbenden gebeurd. Wel is deze bedrijfsvisie bekend gemaakt.

Openbare verantwoording

Stichting Woningbedrijf Velsen voldoet aan het ijkpunt voor een 6, dat wil zeggen dat zij jaarlijks haar prestaties verwoord in een openbaar toegankelijk jaarverslag.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + De jaarverslagen van de corporatie zijn goed leesbaar en geven een goed overzicht van de activiteiten. Wanneer bepaalde doelen niet zijn bereikt wordt dit in het jaarverslag toegelicht bijvoorbeeld dat de duur van de leegstand bij mutatie in 2016 boven de norm was en dat het nog niet was gelukt dit te verbeteren, of dat er in 2017 minder dan begroot was uitgegeven aan leefbaarheid. En in het jaarverslag van 2017 is beschreven welke projecten zijn stilgelegd en waarom dat zo is.
- + Belanghebbenden en zakelijke relaties krijgen twee tot drie keer per jaar een nieuwsbrief.

De website biedt veel relevante informatie voor huurders en belanghebbenden. Zo staat er onder andere een beknopte en toegankelijke versie van de bedrijfsvisie op de website.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex B.V.
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. (0318) 746 600
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting Woningbedrijf Velsen te IJmuiden
Jaar visitatie : 2018

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Stichting Woningbedrijf Velsen te IJmuiden hebben.

Bennekom 9 juli 2018 mevrouw drs. W.M.R. de Water, directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Woningbedrijf Velsen te IJmuiden verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaren ondergetekenden de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekenden verplichten zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Bennekom, 23 juli 2018

De heer ing. C. Hobo, voorzitter
De heer drs. A.H. Grashof, algemeen commissielid
Mevrouw drs. E.E.H. van Beusekom, secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.



Voorzitter Ing. C. Hobo (Kees)

Mijn ervaring in het werkveld wonen is zowel breed als diep te noemen. Ik ben betrokken geweest bij stadsvernieuwing en heb als directeur-bestuurder bij woningcorporaties en zorginstellingen gewerkt. De laatste jaren vervulde ik interim-functies als bestuurder en als extern toezichthouder bij corporaties in zwaar weer. Ook ben ik als adviseur, als directeur bedrijfsvoering en als bestuurder werkzaam geweest bij/voor zorginstellingen. Mijn kennis van meerdere sectoren maakt het me mogelijk om het functioneren van corporaties vanuit een breed perspectief te doorgronden. Ik heb kennis van en ervaring met bedrijfsprocessen, het maken en uitvoeren van prestatieafspraken, financiële sanering (zorginstellingen, corporaties en projecten) en netwerkorganisaties. Als corporatiebestuurder heb ik zelf een visitatie ondergaan.

Visitaties

Bij visitaties zet ik mijn kennis van governance, verbindingen met andere partijen, financiën en vastgoed in. Governance en het Presteren naar Opgaven en Vermogen zijn voor mij belangrijke aandachtsvelden. De wijze waarop corporaties in deze tijd moeten werken, vereist heldere ambities met realiteitszin en zicht op de mogelijkheden die er zijn om te kunnen investeren, zodanig dat de continuïteit van de corporatie is gewaarborgd. Visitaties zijn voor mij naast een verantwoordingsinstrument, vooral van belang voor corporaties om te leren en te verbeteren.

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als toezichthouders bij corporaties in 'zwaar weer'
- Kennis van de zorg als bestuurder en toezichthouder bij corporaties en zorginstellingen
- Financiële exploitatie en projecten
- Netwerkorganisaties

Uitgevoerde visitaties

- 2018 **Chr. Woonstichting Patrimonium**, Urk; **Vidomes**, Delft; **Woningbouwvereniging Hoek van Holland**, **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden
- 2017 **De Goede Woning**, Zoetermeer; **Woonwaard Noord-Kennemerland**, Alkmaar
- 2016 **Woningstichting Den Helder**
- 2015 **Centrada**, Lelystad; **Patrimonium woonservice**, Veenendaal; **Stadgenoot**, Amsterdam; **Van Alckmaer voor Wonen**, Alkmaar; **SWS.Hhvl**, Eindhoven; **WonenBrebreg**, Tilburg
- 2014 **Woonconcept**, Meppel; **Woningbouwvereniging Hoek van Holland**; **De Goede Woning**, Apeldoorn; **De Woonmensen/ SJA**, Apeldoorn; **'Ons Huis'**, Apeldoorn

Kort CV

Opleiding

- 1973-heden Meerdere vervolgcursussen met betrekking tot management en financiering
- 1971-1973 Academie van Bouwkunst
- 1967-1971 HTS Bouwkunde

Carrière

2001-heden Zelfstandig interim-manager en adviseur met opdrachten in de volkshuisvestings- en zorgsector; zoals het als interim-bestuurder begeleiden van een eerder vastgelopen fusietraject (4 corporaties), als extern door het ministerie aangesteld toezichthouder, als voorzitter raad van toezicht ad interim bij een corporatie in zwaar weer, het begeleiden van samenwerkingsverbanden tussen zorg, welzijn en wonen en een directiefunctie bij zorginstelling Vivent

1990-2001 Gemeentelijke Woningbedrijf 's-Hertogenbosch, Hertoghuizen, BrabantWonen, directeur-bestuurder, mede-oprichter van Futura

1979-1990 Woningbouwvereniging 's-Gravenhage, lid van directieteam

1976-1979 Nationale Woningraad (stadsvernieuwing)

1972-1978 Raad voor het Maatschappelijk Welzijn Amsterdam (ontwikkelen en realiseren van wijkwelzijnsplannen)

Nevenfuncties

2014-heden Lid bestuur Dorpsraad Loenen aan de Vecht

2013-heden Lid raad van toezicht Stichting Zorggroep de Vechtstreek

2013-2014 Lid bestuur Het Wooninitiatief

2008-2012 Lid raad van toezicht Coöperatieve Bouwvereniging Eigen Bezit, 's-Hertogenbosch

2007-2016 Lid bestuur Hospice De Duinsche Hoeve, 's-Hertogenbosch

<http://nl.linkedin.com/pub/kees-hobo/22/52/753>



Algemeen commissielid drs. A.H Grashof (Alex)

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk ik naar het maatschappelijk presteren van woningcorporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid onder Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij woningcorporaties en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van huurbeleid, portfoliostrategieën, opstellen prestatie afspraken en het realiseren van fusies. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interim opdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling. Vanaf 2018 richt ik me als eigenaar en directeur van Raeflex sterk op de ontwikkeling, kwaliteit en uitvoering van visitaties.

Visitaties

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties. De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de koers en het versterken van lokale woonnetwerken.

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als begeleider van zelfevaluatie van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en bestuursvraagstukken
- Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- Prestatie afspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2018 **Stek**, Lisse; **De Vooruitgang**, Volendam; **SSHN**, Nijmegen; **Woonopmaat**, Heemskerk; **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo
- 2017 **Woonkwartier**, Zevenbergen; **Wbv Langedijk**, Noord-Scharwoude; **woningbouwver. Cothen**, Wijk bij Duurstede
- 2016 **Wierden en Borgen**, Bedum; **R.K. Wbv Zeist**; **Uithuizer Woningbouw**, Uithuizen; **Beter Wonen**, Ooltgensplaat; **De Reenske Compagnie**, Hoogezand; **Wst Kockengen**
- 2015 **Eelder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **SallandWonen**, Raalte; **Vredewold**, Leek; **WonenBreborg**, Tilburg
- 2014 **Wst Maasdriel**, Kerkdriel; **Elan Wonen**, Haarlem
- 2013 **Rhiant**, Hendrik-Ido-Ambacht; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2012 **Casade**, Waalwijk; **Woningstichting Gouderak**; **Bo-Ex**, Utrecht; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2011 **De Huismeesters**, Groningen; **Poort6**, Gorinchem; **Woningbeheer Born-Grevenbicht**; **Goed Wonen**, Benschop; **Wonen Midden-Delfland**, Maasland; **Woningbouwvereniging Lopik**
- 2010 **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **SIB Woonservice**, Veenendaal; **Beter Wonen**, IJsselmuiden; **Brederode Wonen**, Bloemendaal; **Woongoed Flakkee**, Middelharnis
- 2009 **Woningbouwvereniging Monnickendam**
- 2008 **BetuwsWonen** en **CWL Woningbeheer** (Preview), Culemborg

Kort CV

Opleiding

- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (RU Nijmegen)

Carrière

2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex

2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV

2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners

2001-2004 Senior adviseur Quintis BV

1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes

1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers

1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties

2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

2016-heden Voorzitter afdeling roeien en bestuurslid WSV VADA Wageningen

2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

<http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>



Secretaris drs. E.E.H. van Beusekom (Eveline)

Een groot deel van mijn loopbaan heeft zich afgespeeld bij corporaties. Door mijn achtergrond als sociaal psycholoog, houd ik me graag bezig met groepsprocessen in organisaties. Ik ben met name nieuwsgierig naar de relatie tussen opgaven van de organisatie, organisatiedoelstellingen en doelstellingen van medewerkers.

Naast mijn werkzaamheden als secretaris van de visitatiecommissie voor Raeflex werk ik ook als zelfstandig adviseur.

Visitatie

Verantwoording van prestaties is een belangrijk doel van visitaties.

En ik zie visitatie als een prachtige kans om te leren en de sturing van je organisatie te verbeteren. Want: Hoe zorg je ervoor dat je, in een maatschappelijke omgeving die steeds verandert, onzekerder en complexer wordt, je missie verwezenlijkt? Darwin zei het al: niet de sterksten, de slimsten of de mooisten overleven, maar diegenen die zich het beste kunnen aanpassen. Wat helpt je daarbij? Inzicht in je vooruitgang op belangrijke doelstellingen is bijzonder motiverend. Het legt de basis voor effectieve vervolgstappen en stemt optimistisch over de slaagkans daarvan.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van corporaties
- Brede ervaring als adviseur/ consultant
- Zeer goede schrijfvaardigheid
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

2018 **Woningbouwvereniging Hoek van Holland;**
Woondiensten Enkhuizen (Welwonen);
Woningbedrijf Velsen, IJmuiden;
Beter Wonen, Almelo

Kort CV

Opleiding

- Doctoraal sociale psychologie (organisatiekunde en onderzoek).
- Diverse opleidingen op het gebied van progressiegericht werken.
- Human Core Business, postacademische leergang.

Carrière

2018 - heden Visitator Raeflex
2018 - heden zelfstandig HR-professional
2010-2017 Coördinator P&O, Rijswijk Wonen
2008-2010 Consultant/ Interim, Interlink
2001-2008 Adviseur P&O en MT-lid bij GoedeStede
1998-2001 Beleidsadviseur, loopbaanadviseur, gemeente Zaanstad
1988-1998 Organisatieadviseur, Gemeente Vervoerbedrijf Amsterdam

Nevenactiviteiten

2006 - 2008 bestuurslid Woonwijs, nu de Corporatie Academie

<https://www.linkedin.com/in/evelien-van-beusekom-551752a/>

Bijlage 3 Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017
<p>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Bedrijfsjaarplan 2014, 2015, 2016, 2017 SVB driejaarsactiviteitenplannen 2014, 2015, 2016 / SVB 2018 Plannen: Bedrijfsvisies: Betekenis geven aan Velsen 2013, Voor het woonplezier van onze huurder 2016 • Jaarverslagen 2014, 2015, 2016, 2017 • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen: Asbestbeleid Solide nieuwe stijl 2013 Overlastbeleid 2014 Compensatie GO en verbetering 2014 Sociaal Statuut 2015, 2017 Huurverlaging na inkomensafhankelijke huurverhoging 2014 Huurverhoging juli 2014, 2015, 2016 Huurprijbeleid 2015, 2016, senioren en gezinnen 2014, Streefhuurbeleid niet-DAEB 2016 Pilotgewijze kamerverhuur 2016 Huisvesting bijzondere doelgroepen 2015 Energiebesparing en Duurzaamheid 2013, 2016 Pilot 2016, Langer zelfstandig wonen 2017 Skaeve Huse 2016 Aanpassing Wonen Plus 2017 Huurprijverlaging i.v.m. betaalbaarheid gereguleerde woningen met WKO 2017 Algemene Huurvoorwaarden 2017 • Wijkvisies van Velsersbroek, Velsen-Zuid, Velsen-Noord, Santpoort-Zuid, Santpoort-Noord, Oud IJmuiden, IJmuiden-Zuid, IJmuiden Zee- en Duinwijk, IJmuiden Stadpark, IJmuiden Noord, Driehuis (2014). • Strategisch voorraadbeleid (SVB) 2014, 2018 Verkoopbeleid 2015 Verkoopvijver 2015, 2016 Starterslening 2013, Fidelishof 2015 • Eigen woningmarktgegevens: Onderzoek RVW woongroep ouderen DESTEP analyse 2017 • Woonvisies van gemeenten in het werkgebied: Woonagenda gemeente Velsen 2017 – 2025 Structuurvisie, maatregelenmatrix en kaart gemeente Velsen 2025 RAP Zuid-Kennemerland IJmond geeft thuis Visie op Velsen 2025 • Prestatieafspraken 2015 - 2016, 2017, 2018 • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten: Aansluiting bij regionale geschillencommissie 2016 Samenwerkingsovereenkomst Warmtenet 2014, RVW en uitgangspunten warmtenet 2017 Samenwerkingsovereenkomst Breezicht 2014 Convenant Woonfraude 2017 Samenwerkingsovereenkomst preventie huisuitzetting 2015 Hennepconvenant WMO-convenant 2018

	<p>Overeenkomst WonenPlus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Verslagen van overleg met belanghebbenden: Verslagen van gesprekken met stakeholders van voorjaar 2015 met de Zorgspecialist, Welzijn Velsen, Velison, Huurdersraad, gemeente, Brederode Wonen, Zorgbalans. En van najaar 2017 met de Zorgspecialist, Velison, Dijk en Duin, Huurdersraad, gemeente en Brederode Wonen. • Onderzoeken naar klanttevredenheid: Scores KWH 2014 -2017 Imagorapport Woningbedrijf Velsen 2017
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: Brief Woningbedrijf Velsen aan AW over WonenPlus 6-3-2017 Brief besluit definitief scheidingsvoorstel DAEB – niet-DAEB 20-11-2017 Goedkeuring reglement financieel beleid en beheer 13-11-2017 Oordeel staatssteun, passendheidsnorm 7-11-2017 Goedkeuring statutenwijziging 17-2-2017, Idem voor dochtermaatschappij 17-7-2017 Governance inspectie 2017 17-5-2017 Positieve zienswijzen over aanstelling (interim) bestuurders en leden van de RvC, bezwaar en beslissing op bezwaar aanstelling RvC-lid. • De Oordeelsbrief van de minister van BZK Integrale oordeelsbrief 2017 -2018 Toezichtsbrieven 2014, 2015, 2016 CFV Vaststelling Woningmarktregio's 25-8-2016 Besluit op aanvraag regio Zuid-Kennemerland 13-7-2016 • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief Brieven over het borgingsplafond 2014 t/m 2016, 2015 t/m 2017, 2016 t/m 2018, 2017 t/m 2019 Beoordeling 2015, 2016, 2017 Aanvullende toelichting dVI 2014 • Jaarrekeningen en jaarverslag: zie PnOA • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen: MJP en begroting 2014, 2015, 2016, 2017 Correctie begroting 2015-2024 Uitgangspunten begroting 2015, 2016 • Tertaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen T1 t/m 3 2014, T 1 en 2 2015, T 1 en 2 2016, T1 en 2 2017. • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet: Treasuryjaarplan 2014, 2015, 2016, 2017 Treasurystatuut 2015, 2016 Financiële sturing 2015, 2016 Vennootschapsbelasting 2016 Toelichting scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB 2016 Investeringsstatuut 2015, 2017 Procuratieregeling 2013, 2016, 2018 Risicomanagement 2013, 2017 • Van accountant: Kaderbrief 2017 Managementletters 2013 - 2017
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht en relevante notulen RvC-vergaderingen: Toezichtskader en toetsingskader

	<p>Visie op toezicht website Verslag RvC – HR 2014, 2015, 2016, 2017 Verslag RvC- OR 2014, 2015, 2016, 2017 Verslag auditcommissie – accountant 2014, 2017 Verslag auditcommissie – controller 13-10-2017 Verslag auditcommissie 2014, 2015, 2016, 2017 Verslag RvC 2014, 2015, 2016, 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC: <ul style="list-style-type: none"> Reglement financieel beleid en beheer 2016, 2017 Statuten 2016, 2017 Reglement voor de selectiecommissie 2016 Reglement voor de auditcommissie 2016 Reglement remuneratiecommissie 2016 Reglement RvC 2016 Profielchets RvC 2015 Profielchets bestuur 2016 Kaders en besluitvorming 2016 Profielchets bestuur 2016 Bestuursreglement 2016 Rooster van aftreden 2018 Governancestructuur 2016 Bezoldigingsbeleid 2016 • Toepassing Governancecode Klokkenluidersregeling 2017 • Toepassing overlegwet; Samenwerkingsovereenkomst Huurdersraad 2016
--	--

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 9 face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Stichting Woningbedrijf Velsen.

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

- Jeroen Nobel, voorzitter
- Roger Doomen, vice-voorzitter
- Rogier Visser
- Bart Douw
- Mirjam Breed
- Iris van Bennekom

Directeur-bestuurder

- Rogier van der Laan

Managementteam

- Rogier Staal, manager Bedrijfsvoering
- Kees Keizer, manager Vastgoed
- Marion Bakker, manager Woondiensten
- Carin Bruil, bestuurssecretaris

Controller a.i.

- Jeroen Hardy

Ondernemingsraad

- Marjo Bankert, voorzitter
- Chantal Loup

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

- John van Opijnen, voorzitter
- Barrie Romeijn
- Ton Gerritsen
- Bert Rikkerink

Gemeente

- Floor Bal, wethouder voor o.a. Wonen
- Baukje Kramer, afdelingsmanager Economische Zaken, Wonen en Ruimtelijk Beleid
- Bas de Groot, beleidsmedewerker Wonen

Collega-corporaties

- Paul Vreke, directeur-bestuurder Brederode Wonen
- Siebe van den Berg, manager Financiën, Velison Wonen

Zorginstelling

- Rob Huismans, manager Vastgoed, Zorgbalans

Telefonisch interview

Welzijnsinstelling

- Nora Azarkan, directeur Stichting Welzijn Velsen

Bijlage 5 Prestatietabel Woningbedrijf Velsen

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 tot en met 2017							Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep							7
Woningtoewijzing en doorstroming							
<u>Beschikbaarheid woningen</u>							
		2014	2015	2016	2017		
Goedkoop		1.692	1.633	1.703	1.538		
Betaalbaar		4.094	3.910	3.816	4.006		
Duur tot huurtoeslag		675	554	610	515		
Duur boven huurtoeslag		221	199	264	274		
Totaal		6.539	6.439	6.393	6.333		
Onzelfstandige overige wooneenheden		687	687	687	687		
<i>(bron: jaarverslagen, CIP)</i>							
Aantal woningen toegewezen							
	Totaal	DAEB	Niet-DAEB				
2014	594	563	31				
2015	614	590	24				
2016	600	581	19				
2017	661	634	27				
<u>Toewijzing</u>							
<i>(bron: jaarverslagen)</i>							
DAEB							
Jaar	Europa			Passendheidstoets			
	aantal	< inkomens- groep	> inkomens groep	aantal huurders binnen inkomensgrens	passend	niet passend	
2014	563	548	15	n.v.t.			
2015	590	563	27	n.v.t.			
2016	581	558	23	463	458	5	
2017	634	605	29	474	467	7	
<u>Mutatiegraad</u>							
2014: 9,2%							
2015: 9,2%							
2016: 10 %							
2017: 9,4%							
<i>(bron: jaarverslagen)</i>							
<u>Statushouders</u>							
In 2017 zijn 35 woningen verhuurd aan 48 statushouders. De taakstelling bedroeg 39 personen; deze is dus ruimschoots gehaald. Daarnaast zijn 9 personen gehuisvest die meetellen in de taakstelling van 2018.							
In 2016 was de taakstelling 96; er werden woningen toegewezen aan 138 statushouders.							
In 2015 was de taakstelling 83; al deze 83 personen werden gehuisvest.							
In 2014 was de taakstelling 38; er werden 34 personen gehuisvest.							
Betaalbaarheid							
<u>Huurverhogingen:</u>							
In 2017 werden de huren verhoogd met 1,29% van de huursom, conform het vastgestelde huurbeleid. Dit houdt in dat de totale huursom met inflatie + 1%, d.w.z. 1,3% in 2017, wordt verhoogd. De verhoging bestaat uit de jaarlijkse huurverhoging en de verhogingen bij de mutaties van woningen. Bij de huurverhoging wordt tot de streefhuur verhoogd. Huren van DAEB-woningen, die door de reguliere huurverhoging door de liberalisatiegrens zouden gaan, worden afgetopt.							
In 2017 bleef de huurverhoging dus binnen de norm. Dit geldt voor gereguleerde contracten. Voor geliberaliseerde contracten, waaronder ook garages en bedrijfsruimten, was de huurverhoging 1,1%.							
In 2017 waren er 22 bezwaren tegen de huurverhoging. In 10 zaken werd het bezwaar gehonoreerd en werd de huur aangepast. In de overige 12 gevallen werd de huurverhoging gehandhaafd. Geen van deze 12 huurders legde zijn bezwaar voor aan de huurcommissie.							

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 tot en met 2017

Cijfer

In 2017 zijn 8 verzoeken om huurverlaging gehonoreerd, zodat de huurders huurtoeslag konden aanvragen. De reden van de verlaging was structurele inkomensdaling of een WMO-indicatie. 51 huurders met huurtoeslag kregen een huurverlaging omdat de kosten van de WarmteKoudeOpslag ervoor zorgden dat ze een relatief groot deel van hun inkomen aan huur besteedden. Zij huurden hun woning al voor 1 januari 2016, toen passend toewijzen nog niet van toepassing was.

In 2016 was de huurverhoging 0,6% van de totale huursom. Voor DAEB-woningen gold inflatievolgend huurbeleid. Geliberaliseerde contracten werden verhoogd volgens de afspraken in het contract.

In 2015 bedroeg de huurverhoging 1,6 % voor DAEB-woningen. Voor de laagste inkomensgroep werd de huur met 1% verhoogd. Voor huurders met een hoger inkomen gold een huurverhoging van 2 of 4 %, afhankelijk van het inkomen. De huurprijs van markthuurloningen, garages, bedrijfsruimten, bergingen is in 2015 met 1% verhoogd.

53 huurders maakten bezwaar tegen de huurverhoging.

In 2014 was de huurverhoging voor DAEB-woningen 3,2%. De huurprijs van markthuurloningen, garages, bedrijfsruimten, bergingen is in 2014 met 1,2% verhoogd.

Gemiddelde netto huur

2014 € 445,67

2015 € 468,47

2016 € 466,60

2017 € 480,07

Huurachterstand zittende huurders:

Jaar	%
2014	0,87
2015	0,92
2016	1,42
2017	0,96

In 2015 werd nieuw incassobeleid geformuleerd zodat problemen met huurbetaling eerder in beeld komen. Voor het doorsturen van een zaak naar de deurwaarder wordt gecontroleerd; als er aanleiding is wordt een huisbezoek afgelegd of wordt Socius Maatschappelijk Werk ingeschakeld.

Huisuitzettingen

2014: 26

2015: 14

2016: 10

2017: 5

In de jaren 2014, 2015 en 2016 is elk jaar een van de woningen ontruimd wegens woonfraude. In 2017 is een woning van dit aantal ontruimd wegens hennepsteelt. De reden voor de overige ontruiming was meestal huurachterstand, soms overlast.

(Bron: jaarverslagen, kwartaalrapportages).

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

7

Ouderen en andere huurders met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

In 2017 is gestart met drie pilots om oudere huurders van grote woningen te helpen verhuizen naar een meer geschikte woning. In totaal zijn 4 huishoudens verhuisd. N.a.v. de evaluatie zijn de voorwaarden aangepast: de leeftijdsgrens voor deelnemers is verhoogd naar 70 jaar en het is nu ook mogelijk om met een driekamerwoning in aanmerking te komen voor de nieuwe pilot die in 2018 start.

In 2015 zijn 50 woningen toegewezen aan ouderen, in 2014 111. De grote afname is het gevolg van de wijziging van de definitie (>65 i.p.v. >55).

Zorgvastgoed

Tussen 2014 en 2018 had WB Velsen 687 vhe zorgvastgoed; 100% is intramuraal.

Woningbedrijf Velsen bezit 5 verpleeg-/verzorgingshuizen. Deze zijn verhuurd aan Zorgbalans te Haarlem. Zij huren tevens een aantal ruimten t.b.v. dagbesteding voor ouderen.

WB Velsen verhuurt drie kleinschalige woonvoorzieningen aan de Zorgspecialist en appartementen en een groepswoning aan Stichting Philadelphia.

Nieuwbouw en vastgoed

In 2017 zijn nieuwbouwwoningen ontwikkeld voor ouderen en mindervaliden, zoals Zevensterren (28 huurwoningen). Verder werden voor ouderen geschikte woningen opgeleverd in renovatie complex De Noostraat.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 tot en met 2017

Cijfer

Vanaf 2014 zijn 60 zorgeenheden omgezet naar zelfstandige een- en tweekamerappartementen, volgens afspraken met de huurder Zorgbalans. In de Moerberg zijn in 2017 25 zelfstandige appartementen verhuurd.

Deelname overlegplatforms en samenwerkingsrelaties

Voor ouderen is er naast het reguliere woonruimtetoewijzingssysteem, het Servicepunt Zorgwoningen in Velsen. Dit servicepunt bemiddelt voor ouderen die specifiek een vorm van beschermd (zelfstandig) wonen nodig hebben.

WonenPlus biedt alle ouderen 65+ en gehandicapten in Velsen een dienstenpakket (klussen, welzijn) aan huis door vrijwilligers. In 2014 en 2015 leverde Woningbedrijf Velsen een financiële bijdrage. Het abonnement is voor de huurders gratis. In 2016 werd als gevolg van de gewijzigde wetgeving alleen een bijdrage gegeven voor aan onderhoud gerelateerde diensten.

In het Solide Servicepakket is vanaf 2015 de mogelijkheid opgenomen om aanpassingen in de woning te doen tegen gunstige voorwaarden. Aanleiding hiervoor was de afschaffing van de subsidie op woningaanpassingen vanuit de WMO door de gemeente. In 2015 maakten 30 huurders hiervan gebruik.

Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

In 2017 zijn 7 woningen met een kanscontract verhuurd. Kanswoningen worden verhuurd aan mensen die met begeleiding door een zorginstelling zelfstandig gaan wonen.

Kanswoningen worden besproken in een maandelijks overleg tussen woningcorporaties, maatschappelijk werk, zorginstellingen en Vangnet & Advies. Samen vormen zij het Noodteam Velsen.

Het contract staat in eerste instantie op naam van de zorginstelling. Wordt na verloop van de afgesproken periode aan de afspraken voldaan, dan wordt het contract op naam van de bewoner gezet.

In 2016 werden 6 kanswoningen verhuurd.

In 2015 werden 20 kanswoningen verhuurd en in 2014 waren dit er 3.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

6

Woningkwaliteit

Huurdersoordeel kwaliteit van de woningen:

2014: -

2015: 7,0

2016: 7,4

2017: 7,0

(bron: ABC)

Onderhoud	2014	2015	2016	2017
Kosten mutatie onderhoud / vhe	190	298	348	367
Kosten reparatie onderhoud / vhe	276	251	288	313
Kosten planmatig onderhoud / vhe	661	797	1.021	787
Totaal onderhoud / vhe	1.127	1.347	1.656	1.468

(Bron: jaarrekeningen)

In 2017 werden o.a. in de trappenhuizen van de Vlakkenflats het binnenschilderwerk en de tegels aangepakt. Hier werd ook asbest gesaneerd. In 22 complexen werd schilderwerk uitgevoerd. Er is ledverlichting aangebracht, meterkastsloten zijn vervangen, filters in ventilatie-units zijn vervangen en de draairichting van bergingsdeuren is veranderd. Ook is er planmatig onderhoud aan liften, verwarming, hydrofoorinstallaties, ventilatiesystemen en automatische deuren uitgevoerd.

In 2016 werden keukens, badkamers en toiletten vervangen in de complexen Rijnstraat en Gildenlaan. De trappenhuizen van een aantal Vlakkenflats werden geschilderd en onderhouden. Bij het complex Nieuwkoopstraat werden de gevel en het voegwerk hersteld.

In 2015 stegen de kosten voor mutatieonderhoud t.o.v. 2014. Eensgezinswoningen die voorheen in de verkoop gingen, werden nu verhuurd. Deze woningen hadden de jaren daarvoor beperkt groot onderhoud gehad. En er werd besloten keukens en badkamers niet meer planmatig te vervangen, maar bij mutatie. 97 keukens, 132 badkamers en 175 toiletten werden vervangen.

In 11 complexen werd schilderwerk en casco-onderhoud uitgevoerd, in 4 complexen werden ventilatoren vervangen.

In 2014 werd:

- In 8 complexen en 2 woonzorgcentra schilderwerk uitgevoerd.
- In 4 complexen de dakbedekking vervangen.
- In 3 complexen de ventilatie vervangen.
- In een complex de collectieve CV-installatie vervangen.
- In een complex het beton en de balkons onderhouden.

collectieve CV-installaties vervangen door individuele CV-ketels.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 tot en met 2017

Cijfer

Elk jaar werden liften onderhouden, werd gewerkt aan legionellabeheersing en werden technische installaties onderhouden.

Gemiddeld huurniveau als verhouding prijs/kwaliteit

Jaar	DAEB	Niet-DAEB
2014	73,2	89,9
2015	79,6	94,7
2016	74,3	87
2017	75,6	79,7

(bron: CIP; Jaarverslagen)

Kwaliteit dienstverlening

Klanttevredenheid	score	Benchmark positie
2014	7,8	A
2015	7,7	B
2016	7,8	B
2017	7,7	A

Klachten

Onderwerp Klachtenmeldingen	2014	2015	2016	2017
Dagelijks onderhoud				34
Mutatie onderhoud				13
Planmatig onderhoud				9
Bejegening door medewerker				13
Overig				15
Totaal	91	45	23	84

(bron: jaarverslagen)

Vergeleken met 2016 was er in 2017 een forse toename van klachten. Dat komt omdat vanaf 2017 elke melding over de dienstverlening wordt geregistreerd. Het merendeel van de klachten heeft betrekking op de snelheid van de dienstverlening. In 2017 werd 90% van de klachten binnen de norm van 3 dagen afgehandeld.

Vanaf 2017 is WB Velsen aangesloten bij de regionale geschillencommissie Woningcorporaties Kennemerland en IJmond. In 2017 ontving de regionale geschillencommissie 3 klachten over WB Velsen:

- Een inzake overlast. De klager vond dat WB Velsen onvoldoende actie had ondernomen. De klacht werd ongegrond verklaard.
- Een van een bewonerscommissie over het te lang duren voor een haltoegangsdeur werd vervangen en slechte communicatie daarover. Deze klacht is gehonoreerd en er zijn afspraken gemaakt om dit in de toekomst te voorkomen.
- Een klacht kwam van een woningzoekende die tot twee keer toe geen woning had gekregen en op grond daarvan was uitgesloten van het woonruimteverdeelsysteem. De commissie verklaarde de klacht ongegrond maar was van mening dat met de woningzoekende afspraken gemaakt moesten worden hoe een succesvolle bemiddeling kan plaatsvinden.

Over 2016 kwam er een klacht binnen bij de regionale geschillencommissie betreffende woningruil. De klacht werd gedeeltelijk gehonoreerd en volgens het advies van de commissie afgehandeld.

In 2015 kwamen 6 klachten binnen bij de geschillencommissie: 1 werd verwezen naar de huurcommissie, 1 over onderhoud werd teruggelegd in de organisatie en in 4 gevallen werd het advies van de commissie overgenomen.

Huurcommissie

In 2016 maakte slechts 1 huurder bezwaar tegen zijn huurverhoging; omdat hij zich niet aan de procedure hield, heeft de huurcommissie de zaak niet in behandeling genomen.

In 2015 werden 6 bezwaren voorgelegd aan de huurcommissie: 1 bezwaar werd teruggetrokken, 1 keer werd de huurder in het gelijk gesteld, 4 keer werd WB Velsen in het gelijk gesteld.

In 2014 werden 120 bezwaren tegen de huurverhoging ontvangen; 26 daarvan kwamen uiteindelijk bij de Huurcommissie. 14 Bezwaren werden ingetrokken, 9 keer werd de huurverhoging door de Huurcommissie terecht bevonden, 1 huurder kreeg gelijk en er waren 2 beroepszaken.

In 2017 ontving de huurcommissie geen bezwaren n.a.v. huurverhoging. Er werd wel een zaak aan de Huurcommissie voorgelegd i.v.m. de technische staat van de woning.

Er werden tussen 2014 en 2017 geen meldingen over Woningbedrijf Velsen gedaan bij het meldpunt integriteit woningcorporaties.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 tot en met 2017

Cijfer

Energie en duurzaamheid

Duurzaamheid is een belangrijke maatschappelijke opgave waaraan corporaties in grote mate bijdragen. Het prestatieveld kent twee deelscores: de Energie-Index en de CO2-uitstoot voor de warmtevraag.

Energie-Index 2017: 2,09 (Norm voor B: 1,73; Benchmark: C)

Energie-Index 2015: 2,19

CO2-uitstoot warmtevraag 2015: 24,6 (Norm voor B: 22,3; Benchmark: C)
(bron CIP, ABC)

	% woningen met label A t/m B	% woningen met label E t/m G
2014	12,5	32,9
2015	13,3	31,5
2016	15,2	34,2
2017	17,7	31,2

In het nieuwe SVB worden de maatregelen opgenomen die moeten leiden naar gemiddeld energielabel B. In dat kader werd onderzocht welke mogelijkheden er zijn voor plaatsing van zonnepanelen op de daken.

Vanaf 2014 hadden 7 complexen een WarmteKoudeOpslag-installatie (393 woningen).

Jaarlijks wordt geïnvesteerd in individuele HR-combi/CV-ketels.

Eind 2014 werd een samenwerkingsovereenkomst gesloten tussen vier woningcorporaties, 3 gemeenten, de Omgevingsdienst IJmond en 3 marktpartijen. Er is onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om restwarmte van o.a. TATA Steel te gebruiken voor een warmtenet. In 2017 hebben de corporaties besloten samen op te trekken; gezamenlijke wensen en eisen zijn kenbaar gemaakt aan de Omgevingsdienst. Betaalbaarheid voor huurders is een belangrijke voorwaarde. Er wordt gewerkt aan de businesscase.

4. (Des)investeringen in vastgoed

7

Nieuwbouw

In 2017 werden 82 nieuwe huurwoningen opgeleverd en 23 koopwoningen (Nieuwe Vroeger/ Pres. Steynstraat e.o.).

Het project Pleiadenplantsoen is in uitvoering, 28 sociale huurappartementen worden begin 2018 opgeleverd.

Tien projecten werden stilgelegd in afwachting van de herijking van het Strategisch VoorraadBeleid.

Projecten in uitvoering en vergevorderde projecten zijn voortgezet.

Duurzaamheid wordt in het SVB als belangrijk onderdeel meegenomen.

In 2014, 2015 en 2016 werden geen nieuwe woningen opgeleverd.

In 2015 werden 8 nieuwbouwwoningen aangekocht.

En de Kruisbergflat werd opgeleverd.

Sloop, samenvoeging

2014: 0 woningen.

2015: 104 woningen.

2016: 30 woningen.

2017: 144 woningen, de Orionflat.

Jaar	Transformatie van woningen naar kamergewijze verhuur voor studenten en statushouders	Ont-duplexing
2014	0	0
2015	-	4
2016	6	1
2017	14	2

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

2014: 226 woningen, o.a. de Kruisbergflat

2015: 339 woningen o.a. Rivierenbuurt

2016: 76 woningen o.a. Rivierenbuurt

2017: gestart met renovatie Noostraat Noord (81 woningen); oplevering 2018/2019

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 tot en met 2017	Cijfer										
<p>Maatschappelijk vastgoed Woningbedrijf Velsen heeft op 5 locaties maatschappelijk vastgoed in eigendom. Dit zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buurtcentrum de Spil (huiskamerproject De Drempel) • Het bezoekadres van de huurdersraad aan de Planetenweg. • Wijksteunpunt (Zeewijkplein) • Dagcentrum gehandicapten Hartekampgroep (Schiplaan) • Kinderdagverblijf SKON (Schipluidenlaan, voorheen D.Marotstraat). <p>(Bron: jaarverslag 2015, 2016, 2017)</p>											
<p>Verkoop</p> <table border="1" data-bbox="220 600 552 730"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Aantal woningen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table> <p>(bron: jaarverslagen).</p>	Jaar	Aantal woningen	2014	37	2015	18	2016	10	2017	11	
Jaar	Aantal woningen										
2014	37										
2015	18										
2016	10										
2017	11										
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8										
<p>Leefbaarheid: In 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werd een vierde wijkbeheerder ingezet t.b.v. schoon, heel en veilig, m.n. in projecten. • Werd het cameratoezicht uitgebreid naar de twee 6-hoogflats aan de Schiplaan. <p>In 2017 werd in totaal € 452.100 aan leefbaarheid uitgegeven. Het gemiddelde bedrag per vhe is € 100,19. Dit blijft binnen de wettelijke norm. Er waren uitgaven aan sociale activiteiten, wijkbeheer, fysieke activiteiten, tuinonderhoud en achterpadverlichting.</p> <p>In 2016 waren er uitgaven ter hoogte van € 365.000 in dezelfde categorieën; dat komt op € 50 per vhe.</p> <p>In 2015 werd er € 340.000 uitgegeven aan leefbaarheidsactiviteiten, € 48 per vhe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 complexen werden voorzien van cameratoezicht: Orionweg 12-hoog, Bellatrixlaan, Schiplaan 12-hoog, de Kruisbergflat en de aanleunwoningen Zeewijkplein. Dit leidde tot minder last van hangjongeren, dumping van grofvuil en vernieling. • Bewonersenquête Orionflat; • Schoonmaakactie Georgebos; • Opruimen gemeenschappelijke bergingen, realiseren individuele bergingen en schoonmaken achtertuinen Koningin Wilhelminakade; • Samen met bewoners plan maken voor verfraaiing gemeenschappelijke hallen Orion – Raaf; • Burendag Gildebuurt; • Met Stichting Welzijn en gemeente Velsen aandacht voor eenzaamheid, Schiplaan. • Dag van de Duurzaamheid, i.s.m. gemeente en diverse andere partners. • Project Wereldwijd: schilderingen onderdoorgangen en ledverlichting. • Deelname aan Telstar thuis in de wijk (gestopt in 2016 n.a.v. regels in nieuwe woningwet). <p>In 2014 werd € 298.000 uitgegeven; € 40 per vhe.</p> <p>N.B. Deze bedragen zijn exclusief personeelskosten. (bron: jaarverslagen, CIP)</p>											
<p>Wijk- en buurtbeheer In 2014 werden gecompriëerde gebiedsplannen opgesteld, t.b.v. het Strategisch Voorraadbeleid. In samenwerking met de gemeente en partners (stichting Welzijn, politie, de collega corporaties en de gemeente) wordt er gebiedsgericht gewerkt. Er zijn 6 wijkteams:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velsen Noord • Velsen Zuid • Velsbroek • Zee- en Duinwijk/ IJmuiden West • IJmuiden Noord en Zuid • Santpoort/ Driehuis 											
<p>Aanpak overlast In 2014 waren er 325 overlastmeldingen. In 2015 werden 236 overlastmeldingen ontvangen. In 2016 waren dit er 120. In 2017 waren er 198 overlastmeldingen.</p> <p>Het merendeel van de meldingen zijn onderlinge burenruzies; het overige deel gaat over overlast in de portiek of in de omgeving. De meldingen hadden vooral betrekking op geluidsoverlast.</p>											

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 tot en met 2017	Cijfer
<p>De gemeente Velsen en de drie corporaties hebben een gezamenlijke aanpak van overlast afgesproken, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen last en overlast.</p> <p>35 zaken werden in 2017 voorgelegd aan Buurtbemiddeling. In 2016 waren dit er 20, in 2015 44 en in 2014 63.</p> <p>De gemeente Velsen, Woningbedrijf Velsen en Velison Wonen zijn overeengekomen dat er, voor huurders die door hun woongedrag niet regulier zijn te huisvesten, Skaeve Huse worden gerealiseerd. Velison wonen bouwt en beheert vanaf 2018/ 2019 3 woonunits. Woningbedrijf Velsen levert een financiële bijdrage.</p> <p>In 2017 is gestart met gedragsaanwijzingen: een gebod voor een huurder die overlast veroorzaakt. In 2017 zijn 6 gedragsaanwijzingen succesvol opgelegd.</p>	
<p>Aanpak Woonfraude Er waren in 2017 24 meldingen van woonfraude, inclusief hennepsteelt.</p> <p>Met de gemeente Velsen is een convenant afgesloten om jaarlijks een scan uit te voeren tussen de gemeentelijke basisadministratie en de huurdersadministratie van WB Velsen. Op basis van de uitkomsten wordt onderzoek gedaan naar de adressen. De gegevensuitwisseling voldoet aan de privacywetgeving.</p> <p>In 2017 zijn 6 gerechtelijke procedures gestart waarvan WB Velsen er 3 heeft gewonnen. Een woning is ontruimd, een huurder heeft een tweede kans gekregen. Een rechtszaak, over een wietdrogerij in de woning, is verloren. Twee rechtszaken liepen in 2017 nog; deze betroffen verhuren van de woning via Airbnb en het niet willen betalen van de nieuwe huur na ont-duplexing.</p> <p>In 2017 werden 4 woningen die werden verhuurd via Airbnb aangepakt. Twee huurders die de gehele woning verhuurden werden aangeschreven en kregen de keus op te zeggen of met een juridische procedure te maken te krijgen. Zij hebben opgezegd. Twee woningen werden gedeeltelijk verhuurd. De huurders werden gewaarschuwd; in een geval is een boete opgelegd.</p> <p>In 2016 waren er 10 meldingen i.v.m. woonfraude, o.a. over onderhuur, vuurwerkopslag in de woning en ernstige overlast. In 7 gevallen leidde dit tot een gerechtelijke procedure; 3 daarvan werden door WB Velsen gewonnen, 2 huurders zeiden zelf de huur op. Het Henneconvenant tussen corporaties en politie werd geactualiseerd en van toepassing op de gehele regio Noord Holland.</p> <p>In 2015 waren er 19 meldingen van woonfraude. 4 huurcontracten werden beëindigd. In 3 gevallen zei de huurder zelf de huur op. In een geval werd het huurcontract ontbonden na een gerechtelijke procedure.</p> <p>In 2014 waren er 33 meldingen van woonfraude. Hierop volgde onderzoek en huisbezoeken. Er werden 4 Huurcontracten beëindigd, 3 huurders zeiden zelf op en een huurcontract werd na een gerechtelijke procedure ontbonden.</p>	

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelden te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten). Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Bijlage 7 Position paper maatschappelijke visitatie 2018

Terugblik visitatierapport 2010-2013

Het visitatierapport uit maart 2014 zegt dat Woningbedrijf Velsen ruimschoots voldoet aan de eisen die het stelsel aan een corporatie oplegt. De prestaties die de corporatie laat zien zijn goed, maar er is nog veel te doen en de corporatie kan ook echt meer doen indien de voorwaarden goed zijn. Als belangrijkste opgave voor Woningbedrijf Velsen werd benoemd het actief en adequaat invulling geven aan de grote volkshuisvestelijke opgave in de gemeente Velsen, die zich primair concentreert op de herstructurering en verbetering van de bestaande voorraad. Er was waardering voor de moeilijke projecten die waren gerealiseerd en de lef die werd getoond. Het formuleren van een lange termijnvisie op de volkshuisvestelijke kerntaak werd noodzakelijk geacht. Het ontbreken van die visie maakte dat de RvC zich, naar mening van de visitatiecommissie, te veel met individuele details van projecten bezig hield en onvoldoende met strategievorming. Ook werd gewezen op het belang van heldere prestatieafspraken met de gemeente, het betrekken van belanghebbenden, het communiceren met huurders over plannen voor hun woning en een proactieve houding van de corporatie.

Het is nu september 2018 en aan mij de taak een position paper te schrijven over de visitatieperiode 2014 tot en met 2017 waarin achtereenvolgens vier (interim) bestuurders leiding gaven aan deze organisatie. Aangezien ik als bestuurder benoemd ben met ingang van 1 februari 2017 zal ik terugblikken op een periode van vier jaren waarvan ik zelf de laatste elf maanden aan het roer heb gestaan. Ik blik daarom terug met de beperking van een waarnemer die er voor een groot deel zelf niet bij was en anderzijds met de vrijheid en het gemak van de kennis van nu. Terugkijkend kan gesteld worden dat bestuurlijke wisselingen in de afgelopen jaren er toe hebben geleid dat er niet op gestructureerde wijze aan de slag is gegaan met de uitkomsten van het vorige visitatierapport. In plaats van verbetering was soms sprake van stilstand en als gevolg daarvan soms van achteruitgang. Inmiddels wordt dit nadrukkelijk onder ogen gezien en wordt hard gewerkt om de basis van Woningbedrijf Velsen weer op orde te krijgen en door de organisatie te versterken de focus weer naar buiten te kunnen richten.

Prestaties afgelopen vier jaar gericht op betaalbaar en betrokken

Verhuur en beheer

In de processen van verhuur en beheer werden de afgelopen jaren goede resultaten en verbeteringen bereikt. Betaalbaarheid kwam de afgelopen jaren veel nadrukkelijker op de agenda te staan. De invoering van het passend toewijzen resulteerde in een nieuw huurbeleid met een aanzienlijke verlaging van aanvangshuren. Extra aandacht kregen bijzondere doelgroepen. Zo werd de sterk toegenomen stroom statushouders adequaat en gericht opgevangen en werd met een ouderencoach de drempel om door te stromen verlaagd. Met de gemeente en collega corporaties werden convenanten gesloten en acties ondernomen om het aantal huisuitzettingen terug te dringen, hennepsteelt aan te pakken en onderhuur op te sporen. Met buurtbemiddeling werd succesvol gewerkt om kleine geschillen tussen burens te slechten. Woningbedrijf Velsen trok de voorbereiding en uitwerking van Skaeve Huse, waarna collega corporatie Velison wonen de realisatie op zich nam waar Woningbedrijf Velsen ook een financiële bijdrage aan zal leveren. Het nieuwe woonruimteverdeelsysteem Wonen in Velsen werd succesvol geïmplementeerd en de herhuisvesting van stadsvernieuwingsurgente verliep tijdig en goed.

Leefbaarheid en dienstverlening

Als gevolg van de invoering van de nieuwe Woningwet zijn een aantal specifieke leefbaarheidsactiviteiten noodgedwongen afgebouwd, zoals bijvoorbeeld de deelname aan het door Woningbedrijf Velsen opgestarte project Telstar Thuis in de Wijk. Er werd echter onverminderd en zelfs extra geïnvesteerd in leefbaarheid met name via onze sociaal wijkbeheerders die zichtbaar en tastbaar hun werk doen in de wijken. De KWH cijfers voor de dienstverlening waren de afgelopen jaren bovengemiddeld goed. Een verdienste van onze betrokken medewerkers die, ook in tijden van bestuurlijke wisselingen, zich onverminderd bleven inzetten voor onze huurders. Datzelfde geldt voor onze deskundige en betrokken Huurdersraad, die ook ging staan voor het besluit om de projecten stop te zetten.

(Zorg)vastgoed en -ontwikkeling

De stedelijke vernieuwing in Oud IJmuiden resulteerde in de oplevering van tal van nieuwe woningen die er toe hebben geleid dat dit inmiddels een populairder woongebied is geworden. De vruchten kunnen nu geplukt worden van de inspanningen die de gemeente, Velison Wonen en Woningbedrijf Velsen in de crisisjaren hebben verricht. Met Zorgbalans werd in Woonzorglocatie De Moerberg gewerkt aan een nieuw concept van wonen en zorg. De kamers van de intramurale voorziening worden stapsgewijs omgebouwd tot zelfstandig verhuurbare eenheden waar huurders zorg op maat kunnen inkopen. Met Zorgbalans zijn afspraken gemaakt over de huurprijzen om de wooneenheden voor de doelgroep beschikbaar te houden. Woningbedrijf Velsen maakt dit onder andere middels huurkortingen haalbaar.

In de afgelopen jaren zijn enkele grote herstructurerings- en duurzaamheidsprojecten aangepakt en opgestart. In het voorjaar van 2017 heb ik echter alle 13 lopende projecten van Woningbedrijf Velsen stop moeten zetten om ze aan een nader onderzoek te onderwerpen. Vervolgens zijn 10 projecten definitief stop gezet. Deze projecten bleken aanzienlijk onrendabeler dan dat tot op dat moment werd aangenomen en zouden een te groot beslag leggen op de investeringscapaciteit in relatie tot de totale opgave. Ik besef dat dit voor onze huurders een pijnlijk besluit was om projecten, in een vergevorderd stadium van voorbereiding, niet uit te voeren. Bij onze bewoners gewekte verwachtingen zijn daarmee niet waargemaakt en dat was helaas niet de eerste keer. Woningbedrijf Velsen heeft uit oogpunt van transparantie jarenlang zeer vroegtijdig ingrijpende projecten aangekondigd die vervolgens door gewijzigde omstandigheden of inzichten vertraging opliepen of niet doorgingen. Dit heeft het vertrouwen van de huurders in de voornemens van de corporatie geen goed gedaan.

Nieuw Strategisch Voorraadbeleid: de opgave is nog groter geworden

Na het stopzetten van de projecten is een grondige analyse uitgevoerd van het totale woningbezit. We hebben de totale opgave in kaart te gebracht en de benodigde ingrepen geprioriteerd aan de hand van de financiële, technische en personele mogelijkheden van Woningbedrijf Velsen. Dit heeft geresulteerd in een nieuwe strategisch voorraadbeleid dat zomer 2018 is vastgesteld. Hiermee is ten langen leste alsnog opvolging gegeven aan de in het visitatierapport 2014 genoemde noodzaak tot het maken van heldere lange termijnvisie in nauwe afstemming met belanghebbenden. Bij het maken van dit strategisch voorraadbeleid is vanaf de start nauw opgetrokken met de gemeente Velsen om tot inhoudelijke afstemming te komen en tot een gezamenlijk gedragen lange termijn visie te komen. Ook de huurdersorganisatie, collega corporaties en zorgorganisaties werden betrokken.

Mijn belangrijkste constatering is dat de opgave van Woningbedrijf Velsen onverminderd groot is en in combinatie met de toegenomen noodzaak tot verduurzaming feitelijk nog groter is geworden dan vier jaar geleden. Het gevolg van een woningbezit dat grotendeels dateert uit de jaren van de wederopbouw, en dat qua energetische prestaties, uitstraling, uitrusting en toegankelijkheid verbetering behoeft.

Ambities voor de komende periode

Sociale huisvester

In het nieuwe strategisch voorraadbeleid zijn duidelijke keuzes gemaakt over welke doelgroepen de corporatie de komende jaren wil bedienen en welke woningen ze daarvoor nodig heeft. Woningbedrijf Velsen zet de betaalbaarheid van wonen voorop en investeert de komende jaren fors in verbetering en verduurzaming van sociale huurwoningen. Woningbedrijf Velsen wil een sociale huisvester zijn en blijven. Zij richt zich op mensen met een inkomen tot € 36.789. Dat betekent dat de corporatie geen nieuwe koopwoningen of vrije sectorhuurwoningen meer zal realiseren zodat geld en energie gericht worden op goede en betaalbare sociale huurwoningen. De in de bedrijfsvisie 2014 ingezette koers om ook voor middeninkomens actief te willen zijn is daarmee noodgedwongen snel weer verlaten.

Verbetering kwaliteit vastgoed en efficiënter werken

De voorraad woningen van Woningbedrijf Velsen bestaat voor een groot deel uit oude portiekwoningen. In de komende tien jaar gaat de corporatie ongeveer 2.800 huurwoningen verbeteren en verduurzamen. Dat is bijna de helft van het woningbezit. De corporatie richt zich daarbij vooral op verbetering van de kwaliteit van de woningen. Waar nu nog maar 16% van de woningen een groen energielabel heeft zal dat over tien jaar zijn gestegen naar 61%. Daarnaast blijft het huidige gematigde huurbeleid intact, zodat de huurwoningen beschikbaar blijven voor

woningzoekenden met een inkomen tot € 36.789. De verkoop van sociale huurwoningen wordt vrijwel stopgezet zodat er zoveel mogelijk woningen beschikbaar blijven. Besparingen worden gerealiseerd door de eigen organisatie efficiënter te maken en doordat de onderhoudsuitgaven na verbetering kunnen dalen. Dit is niet de makkelijkste weg, maar wel de weg waarmee we onze huurders het best kunnen bedienen.

Samenwerking belanghebbenden

Bij de uitwerking en uitvoering van de plannen werkt Woningbedrijf Velsen voortaan nog nauwer samen met de Huurdersraad en de gemeente Velsen. Het is belangrijk in overleg met de gemeente te kijken naar de gewenste verbetering en ruimtelijke kaders per gebied zodat de plannen van Woningbedrijf Velsen daar op aansluiten en aanvullend kunnen zijn. Door de aanpassing van het gemeentelijk parkeerbeleid bij herstructurering is ook sloop met nieuwbouw weer mogelijk. De verbetering van de woningvoorraad vraagt daarnaast om voldoende capaciteit en middelen van betrokken partijen en een strakke stroomlijning van procedures. Door heldere afspraken te maken kan de komende jaren een forse verbetering van de woningvoorraad in Velsen worden gerealiseerd. Aan deze afspraken wordt op dit moment hard gewerkt. Woningbedrijf Velsen heeft ook een aanzienlijke zorgvastgoedportefeuille waarvan veruit het grootste deel wordt verhuurd aan Zorgbalans. Samen met Zorgbalans wordt een visie op wonen en zorg uitgewerkt dat een concreet antwoord moet geven op de vraag hoe het zorgvastgoed zich in de komende jaren moet ontwikkelen.

Woningbedrijf Velsen de komende periode:

Minder beloven, meer waarmaken

Met het nieuwe strategisch voorraadbeleid is in 2018 gekozen voor een andere werkwijze: pas als projecten na interne voorbereiding en afstemming met de gemeente voldoende zeker zijn, wordt met bewoners gecommuniceerd over de verdere uitwerking. Het motto dat hierbij wordt gehanteerd is: minder beloven, meer waarmaken.

Degelijk en betrouwbaar

Het nieuwe strategisch voorraadbeleid vormt, dat blijkt ook uit het voorgaande, een belangrijke motor voor de ontwikkeling van Woningbedrijf Velsen. Het vormt het fundament voor samenwerking met de gemeente en andere stakeholders en biedt intern en extern een heldere koers voor de corporatie. Die koers houdt in dat Woningbedrijf Velsen scherp voor ogen heeft wat ze wel en niet doet, waarmaakt wat ze belooft en bereid is kritisch te kijken naar haar eigen effectiviteit en efficiency. De focus moet liggen op de grote volkshuisvestelijke opgave en tijd, geld en energie moeten daar aan worden besteed. De ambitie is dan ook om bovenal een degelijke corporatie te zijn die continuïteit, betrouwbaarheid en kwaliteit biedt aan haar huurders en stakeholders. We werken er elke dag aan om daar tijdens de volgende visitatie in 2022 de resultaten van kunnen te laten zien.

Opgesteld door Rogier van der Laan, 13 september 2018