

In de steigers

Woningbedrijf Velsen 2008



Woningbedrijf Velsen



Inhoudsopgave

- 5 **Voorwoord**
- 7 **2008 was een mooi jaar!** - *Ted Kuné, directeur/bestuurder Woningbedrijf Velsen*
- 9 **Twee enthousiaste dames bereiken hun 'doel'** - *Janneke Kiekebos en Marijke Wetselaar, winnaars van de Leefbaarheidsprijsvraag*
- 11 **Met passie voor de klant**
- 13 **Transparant en integer** - *Richard de Boer, voormalig voorzitter van de Raad van Commissarissen en sinds begin 2009 algemeen raadslid*
- 15 **Als lid van de bewonerscommissie kun je echt iets betekenen voor de buurt** - *Marianne Sloot en Liesbeth van Kampen, leden bewonerscommissie Rivierenbuurt*
- 17 **Met passie voor het personeel**
- 19 **Toen moesten we aarden** - *Rianne Mulders, adviseur P&O Woningbedrijf Velsen en Charlotte Beumer, woonconsulent*
- 21 **Dezelfde belangen, maar dan met de focus op de huurder** - *Bert Rikkerink, voorzitter Huurdersraad en Piet van Hengel, algemeen raadslid*
- 23 **Met passie voor financiën**
- 25 **Je kunt pas beter worden als je veel klachten krijgt** - *Koen de Groot, lid van de Geschillencommissie*
- 27 **Optimaal gebruik maken van elkaars deskundigheid** - *Inge Veenstra, Manager Frontoffice Zorgbalans*
- 29 **Met passie voor projecten**
- 31 **Wij zijn begonnen!** - *Walter van Lübeck, manager Vastgoed Woningbedrijf Velsen*
- 33 **Achter elk mens zit een verhaal** - *Veronique Kusters, WMO-medewerker gemeente Velsen en Nel Rolink, woonconsulent Woningbedrijf Velsen*



Woningbedrijf Velsen in de steigers

Woningbedrijf Velsen heeft een hoog ambitieniveau. Zo willen wij dat onze huurders goed en prettig wonen, daarnaast streven wij naar tevreden medewerkers én willen wij een interessante samenwerkingspartner zijn. Willen wij niet teveel in één keer? Nee, absoluut niet. Willen wij bereiken wat wij onszelf ten doel hebben gesteld in de bedrijfsvisie 'Passie voor Wonen in Velsen 2008-2010', dan moeten wij ons richten op al deze aspecten. Velsen biedt zoveel mogelijkheden, met de juiste focus lukt het ons om hier het maximale uit te halen.

Wij staan nu volop in de steigers: letterlijk en figuurlijk. 2008 was in veel opzichten een mooi en bevredigend jaar. Er is een aantal grote stappen in de goede richting gezet, zowel bij de interne organisatie als in Velsen zelf.

Met het lezen van de interviews en bekijken van de foto's krijgt u een goed beeld van wat ons in 2008 heeft bezig gehouden en welke successen wij met elkaar vierden. Van huurder tot de voorzitter van de Raad van Commissarissen, iedereen heeft 2008 op zijn eigen manier beleefd. Toch hebben zij allemaal één ding gemeen: het zijn fotogenieke mensen met passie voor wonen in Velsen.

Wij wensen u veel lees- én kijkplezier!



2008 was een mooi jaar

Achter de schermen van Woningbedrijf Velsen is de afgelopen jaren veel werk verzet. Toch heeft het zichtbare resultaat even op zich laten wachten. Dat hoort bij een bouwproces en is inherent aan werken in de volkshuisvesting. Directeur Ted Kuné vertelt: 'Het maken van nieuwe plannen is leuk, het tot uitvoering brengen is nog leuker. Dat zijn successen die wij met elkaar vieren.'

In 2008 is gestart met de bouw van De Meteor en De Planeet, de Governance Code is geïmplementeerd, het cultuurtraject is ingezet en er zijn twee sociaal wijkbeheerders aangetrokken om het contact met de wijk te verbeteren. 'Zomaar een greep uit hetgeen wij met elkaar bereikt hebben. Zelf ben ik ook erg blij met het aanstellen van de twee wijkbeheerders. De sociaal wijkbeheerders worden ingezet om samen met de bewoners de kwaliteit van de buurt te bewaken en maatregelen te nemen waar nodig. Want niet alleen herstructurering en aanvullende nieuwbouw zijn speerpunten, ook het beheer van ons woningbezit is erg belangrijk. Om met passie te bouwen aan een mooi en leefbaar Velsen moet je met liefde zorgen voor wat je hebt en met enthousiasme plannen maken voor nieuwe ontwikkelingen.'

Ted komt oorspronkelijk uit Velsen en is een volkshuisvester in hart en nieren. Zijn hele carrière is hij al actief in deze branche. 'Ik kan eigenlijk niets anders', zegt hij lachend. 'Ik wil graag elke mogelijkheid benutten en dus vooral geen kansen laten liggen.' Door de diversiteit van de verschillende woonkernen, liggen er in Velsen veel mogelijkheden. Wij moeten de dingen doen die je als volkshuisvester in dit gebied moet doen en daarbij vooral de bijzondere kwaliteiten van de omgeving benutten.

De komende periode biedt weer nieuwe uitdagingen. 'Net nu Woningbedrijf Velsen 'op stoom' is, komen wij in economisch zwaar weer terecht. Daarnaast hebben wij te maken met de gevolgen van de Vogelaarheffing en de invoering van vennootschapsbelasting. Dat pakt allemaal financieel slecht uit, juist in een tijd dat wij veel willen investeren. Vervelend, maar daar moeten wij mee leven en een oplossing voor vinden. Saai is het in ieder geval nooit en dat zorgt ervoor dat ik het na al die jaren nog steeds een prachtig vak vind', zegt Ted tot slot.

De passie van Ted

'Mijn passie is om met elkaar iets moois te bereiken in Velsen.'



Twee enthousiaste dames bereiken hun 'doel'

Om plaatselijke ideeën en acties van buurtbewoners in de schijnwerpers te zetten én te belonen, is eind 2007 door Woningbedrijf Velsen een prijsvraag uitgeschreven. In 2008 kregen de prijswinnaars een bijdrage om zelf hun plannen te realiseren. De winnaars staan er niet alleen voor, Woningbedrijf Velsen staat hen bij met raad en daad en er vindt veelvuldig overleg plaats. Twee van de winnaressen zijn Janneke Kiebos en Marijke Wetselaar. Twee actieve, betrokken dames die ieder hun eigen plan hadden ingestuurd.

Marijke vertelt: 'Eerst had ik niet gereageerd, maar toen ik hoorde dat er zo weinig inzendingen waren, heb ik toch nog snel mijn idee op papier gezet. Ik wilde graag een bankje bij het nieuw ontworpen duinpark. Inmiddels is er al een bankje teruggeplaatst, dus toen dacht ik dat het wel leuk zou zijn om een bankje bij het trapveldje achter de Orionflat te hebben. Ouders kunnen daar gezellig zitten terwijl de kinderen spelen.' Marijke vervolgt lachend: 'Maar ook in dit geval was de gemeente mij voor, dus ik heb mijn budget nog steeds beschikbaar.'

Janneke had een ambitieuzer plan. 'Ik wilde graag een avontuurlijk speelpark in de duinen van Zeewijk. Er zijn nu een aantal speelplekken in de buurt voor

de kleintjes, het Cruyff Court voor de grote kinderen, maar voor de leeftijdscategorie van zes tot twaalf jaar ontbreekt er nog iets leuks. Zo is mijn idee ontstaan. Omdat het een vrij kostbaar plan is, kom ik er niet met het geld dat Woningbedrijf Velsen beschikbaar heeft gesteld. Ik ben dus op zoek naar sponsors uit het havenbedrijf.' Snel zegt Janneke hier achteraan: 'Kan ik bij deze niet gelijk een oproep plaatsen? Want door de kredietcrisis is het vinden van sponsors een stuk lastiger geworden.'

Gepassioneerd vertelt Janneke verder: 'Mijn betrokkenheid met deze wijk is ontstaan toen ik secretaresse van de kopersvereniging was. De voorzitter en de penningmeester lieten het een beetje afweten en zo ben ik steeds meer betrokken geraakt bij de wijk en mijn eigen buurt. Het is een beetje mijn kindje geworden.' 'Ja, inderdaad', vult Marijke aan. 'Mijn idee is ook ontstaan vanuit de behoefte van de wijk en ook omdat voetbal mij na aan het hart ligt.' Eigenlijk zou je in elke wijk een paar van deze dames moeten hebben, die met passie en enthousiasme veel voor elkaar weten te krijgen. 'Vroeger was ik voetbalscheidsrechter, dus ook ik vind het leuk om vanaf een bankje naar de spelende kinderen te kijken.'



Met passie voor de klant

De klant is belangrijk voor ons. Verbetering van de dienstverlening is daarom een speerpunt uit onze bedrijfsvisie. Het KWH-huurlabel hebben wij in bezit en vanzelfsprekend willen wij deze behouden. Naast onze bestaande woonproducten en –diensten onderzoeken wij op welke manier wij onze klanten nog beter van dienst kunnen zijn. Om te weten wat onze klant beweegt, luisteren wij naar de wensen en betrekken de klanten bij ons werk. Helder en open communiceren is daarbij belangrijk.

Cijfers en feiten uit 2008:

- Vanaf september ontvangen nieuwe huurders een gereedschapset en een bonnenboekje. De bonnen kunnen worden ingewisseld bij lokale ondernemers.
- In de zomer heeft een reguliere KWH meting plaatsgevonden. Twee van de vijf onderdelen bleken onder de norm. Deze onderdelen worden in 2009 opnieuw gemeten.
- Het WoonService-plus abonnement is na een grondige evaluatie uitgebreid en heet nu Solide serviceabonnement.
- Er is een start gemaakt met het vernieuwen van de website.
- Uit een evaluatie is gebleken dat huurders het een positieve ontwikkeling vinden dat zij bij planmatig onderhoud keuzevrijheid hebben in bijvoorbeeld tegels en keukenfrontjes.
- Eind 2008 stonden er 9.829 mensen ingeschreven als woningzoekende.
- Het aantal huuropzeggingen is, verhuizingen uit sloopcomplexen meegenomen, in 2008 met 0,6% gestegen naar 12,6%.
- Er is gestart met de professionele aanpak van woonfraude. Eind 2008 is daardoor van twee woningen de huur opgezegd.
- 42,83% van de nieuwe verhuuringen was in de goedkope prijsklasse, 51,43% is verhuurd in de betaalbare prijsklasse, 4,78% is verhuurd in de middeldure prijsklasse en de overige 0,96% is verhuurd in de duurdere prijsklasse.
- Meer dan de helft van de woningen is verhuurd aan een éénpersoonshuishouden.
- 88,22% van de woningen is toegewezen aan huurders die jonger zijn dan 65 jaar.
- In het bijzondere doelgroepen segment zijn 196 woningen (inclusief herstructurering) via bemiddeling verhuurd.
- Er zijn drieëntwintig bewonerscommissies actief.
- Het Convenant Schuldhulpverlening is getekend door alle woningcorporaties.
- Op 21 juni was er het Ontwerpfestival 'Rond de kerk'. Hoogtepunt van het interactieve proces rond de plannen voor de buurt 135 Oud-IJmuiden (President Steynstraat en omgeving).
- Sinds 1 november houden twee Sociaal wijkbeheerders een oogje in het zeil in Zeewijk, Velsen-Noord en IJmuiden-Oost.



Transparant en integer

Welke rol spelen de woorden 'transparant en integer' binnen Woningbedrijf Velsen en wat doet de Raad van Commissarissen om deze principes na te streven? De Raad van Commissarissen heeft in 2008 heel wat werk verzet om mee te werken aan de professionaliseringsslag van de interne organisatie. Eén van de belangrijkste taken dit jaar was de implementatie van de Governance Code. Hiervoor is in 2006 en 2007 een aanloop genomen en in 2008 de sprong gemaakt. Een Governance Code houdt simpel gezegd in dat je informatie beschikbaar maakt voor anderen. Dat maakt je organisatie transparant. Het 'Pas toe en leg uit'-principe ligt hieraan ten grondslag. Pas de afgesproken regels toe of leg uit waarom je de regel niet kunt of wilt toepassen.

De rol van de Raad van Commissarissen binnen deze organisatie heeft veel te maken met integriteit. De raad beweegt zich aan de voorkant van de processen op strategisch niveau, om zo Woningbedrijf Velsen te behoeden voor misstappen. Voormalig voorzitter van de Raad van Commissarissen, Richard de Boer, legt uit hoe één en ander in zijn werk gaat: 'De Raad van Commissarissen heeft een belangrijke rol binnen een woningcorporatie. Een woningcorporatie heeft namelijk

geen kiezers, geen aandeelhouders en geen leden. Zonder de RvC zou de directeur/bestuurder vogelvrij zijn verklaard. De RvC heeft een directe lijn met de directeur/bestuurder, de raad beoordeelt het functioneren van de directeur, adviseert en houdt toezicht.'

Richard heeft inmiddels het stokje overgedragen aan Cees Spijkers. De voormalig voorzitter blijft voorlopig nog lid van de Raad van Commissarissen, maar zal op termijn ook deze positie voor een ander vrij maken. 'Vers bloed, dat is goed voor een organisatie, je bent niet belast met bagage uit het verleden en je bekijkt de zaken met een frisse blik', zegt de Boer vol overtuiging. En dat is ook zo: 'Verandering van spijs doet eten.' Het hoogtepunt van dit jaar was voor Richard de nieuwjaarsreceptie voor de Huurdersraad en de bewonerscommissies. De bewonerscommissie van het Burgemeester Weertsplantsoen bedankte Woningbedrijf Velsen voor de renovatie van de woningen en de wijze waarop alles was geregeld. 'Dat was een heel bijzonder moment want een compliment krijgen van een huurder was voor mij de bevestiging dat één van onze speerpunten - klantgerichte dienstverlening - uiteindelijk tot diep in de organisatie is doorgedrongen.'

De passie van Richard de Boer

Richard is een bevlogen man met vele passies, een levensgenieter die alles een keer geprobeerd wil hebben. 'Als ik maar het gevoel heb dat ik leef en geniet.'



Als lid van de bewonerscommissie kun je iets betekenen voor de buurt

Persoonlijk contact met de huurder heeft Woningbedrijf Velsen hoog op het prioriteitenlijstje staan. Omdat een woonconsulent niet met iedereen een innig contact kan onderhouden, bestaan er bewonerscommissies. Een bewonerscommissie is een schakel tussen Woningbedrijf Velsen en de buurt. Woningbedrijf Velsen heeft er om precies te zijn 23. Marianne Sloot en Liesbeth van Kampen zitten in de bewonerscommissie van de Rivierenbuurt. 'Nee, hoor,' zegt Liesbeth, 'we hebben ons niet zelf aangemeld, we zijn gevraagd. Door de kinderen zijn we aan de praat geraakt met iemand van de bewonerscommissie. Het leek ons leuk en voor we het wisten was alles rond.'

De bewonerscommissie overlegt vier á vijf keer per jaar met Robert Verbeem van Woningbedrijf Velsen, op verzoek van de commissie sluit de Huurdersraad hier soms bij aan. 'Als we tussentijds iets willen bespreken, kunnen we altijd bellen. Robert Verbeem is ons aanspreekpunt, aardige man, heel betrokken. Dat is het mooie van dit erebaantje, je kunt echt iets betekenen voor de buurt. Wij spelen zeker geen politieagentje hoor', zeggen de dames lachend. 'We signaleren dingen die mooier en beter kunnen in de wijk en dat geven we door aan de woonconsulent. Bijvoorbeeld een locatie voor een leuke speelplaats. Daar zijn we al lang mee bezig, maar helaas is dat nog niet gelukt. Wel succesvol was het laten aanbrengen van achterpadverlichting. De meeste poorten in de rivierenbuurt zijn een paar jaar geleden aangepakt. De Maasstraat flat viel daar

niet onder. Door de inzet van de bewonerscommissie is de achterpadverlichting bij deze flat begin 2009 gerealiseerd. Het ziet er nu stukken beter uit.'

Bij de bewonerscommissie Rivierenbuurt werken mensen met passie voor de wijk. De voorzitter is bekend in IJmuiden. Met zijn twee meter lengte is Gerard Schol een marktante verschijning. Sinds kort heeft deze bewonerscommissie zelfs een nieuwsbrief uitgebracht. 'De penningmeester is handig met computers en heeft er iets moois van gemaakt. Wij streven ernaar de nieuwsbrief drie of vier keer per jaar uit te brengen. In de nieuwsbrief staan verzoeken, tips, nieuwtjes en zo nu en dan plaatsen we een oproep. Zoals laatst hebben we iedereen opgeroepen om zijn voortuin mooi te maken', vertelt Liesbeth.

'Je ziet dat Woningbedrijf Velsen er alles aan doet om haar dienstverlening beter te maken', merkt Marianne op. De huurder kan nu bijvoorbeeld gebruik maken van het Solide serviceabonnement en krijgt bij het ondertekenen van een nieuw huurcontract een kortingsbonnenboekje en een gereedschapsset. 'Dat zijn van die kleine dingen die je een goed gevoel geven. Wij krijgen ook veel waardering voor wat we doen. De nieuwjaarsborrel is altijd fantastisch. We worden echt verwend en het is heel leuk om andere bewonerscommissies te ontmoeten. Ja, wij hebben het getroffen, ook met de samenstelling van de commissie. Het zijn gezellige mensen en dat maakt het leuk om te doen.'



Met passie voor het personeel

Woningbedrijf Velsen realiseert zich dat de kwaliteit van een organisatie staat of valt met de kwaliteit van haar medewerkers. Voor goede medewerkers moet je goed zorgen, daarom wordt een prettig werkklimaat nagestreefd waarin de mens centraal staat.

Leidinggevend zien het als hun verantwoordelijkheid om medewerkers continu uit te dagen zichzelf verder te ontwikkelen. Op deze manier bouw je aan een solide organisatie die haar externe- en interne klant nog beter kan bedienen.

Als wij terugkijken op 2008, wist u dan dat:

- De organisatie op 31 december uit 80 medewerkers bestond.
- Er op 31 december bijna 10 vacatures open stonden.
- Woningbedrijf Velsen 7 nieuwe medewerkers heeft mogen verwelkomen.
- Woningbedrijf Velsen afscheid heeft genomen van 6 medewerkers.
- Bij Woningbedrijf Velsen meer mannen dan vrouwen werken (59% om 41%).
- 36% van de medewerkers een parttime dienstverband heeft waarvan 83% vrouw is.
- De helft van de medewerkers ouder is dan 45 jaar en 19% jonger dan 35 jaar is.
- Het verzuimpercentage met 1.1% gestegen is naar 5.8%.
- Er € 133.614 is besteed aan opleidingen voor de medewerkers.
- Er 13 stageplaatsen en 2 leerwerkplekken beschikbaar zijn gesteld.
- De Aannemerij is uitgeroepen tot officieel erkend leerbedrijf voor de bouw.
- Er een arbowerkgroep is samengesteld.
- De ondernemingsraad tien keer overleg heeft gehad met de directeur en twee keer met de Raad van Commissarissen.



‘Toen moesten wij aarden’. Ik kan je vertellen: ‘dat is knap lastig als je down to earth bent.’

Ieder bedrijf heeft zijn eigen cultuur. Zo ook Woningbedrijf Velsen. Deze cultuur lees je af aan de gedragingen van medewerkers: hoe gaat men met elkaar om en hoe spreekt men elkaar aan.

In de afgelopen jaren zijn er in het management een aantal wisselingen geweest en hierdoor is wat onrust ontstaan. Met de komst van directeur Ted Kuné is een nieuwe weg ingeslagen. Er is rust in de tent en er kan verder worden gebouwd aan de interne organisatie. Om dit kracht bij te zetten, is in 2008 een cultuurtraject ingezet. ‘Kort gezegd komt het erop neer dat je met elkaar een aantal kernwaarden afspreekt waar je je aan committeert,’ vertelt Rianne Mulders. Rianne is adviseur P&O bij Woningbedrijf Velsen en zit in de stuurgroep, hierdoor is zij nauw betrokken bij het hele proces. Rianne legt uit: ‘Wij hebben voor het Top Down principe gekozen. Het managementteam heeft de vier kernwaarden benoemd: ondernemend, verantwoordelijk, verbindend en plezier. Later zijn er door het managementteam en het middenkader gedragingen aan de kernwaarden gehangen. Vervolgens hebben alle medewerkers tijdens diverse bijeenkomsten kennis kunnen maken met de nieuwe kernwaarden. Ik had in het begin best een beetje moeite met het wat zweverige karakter van de bijeenkomsten, maar het werd op een leuke manier begeleid waardoor ik me al snel op mijn gemak voelde. Ik was vooral verrast door de openheid van mensen. Zo zie je dat iedereen wel

wil, maar niet goed weet hoe. In 2008 is een start gemaakt, een bedrijfscultuur verander je niet in een paar maanden, er gaan soms wel jaren overheen voordat je het uiteindelijke doel bereikt hebt en dan nog kan het altijd beter.’

Charlotte Beumer is woonconsulent en heeft net als iedereen de bijeenkomsten bijgewoond. Enthousiast vertelt ze: ‘Het was heel leuk om te doen. Intensief, verrassend en soms ook wel heftig. Je zag bij een aantal mensen toch wel wat scepsis. Logisch, want als je al jaren gewend bent om iets op een bepaalde manier te doen, dan is het best lastig om ineens het roer om te gooien. Toch zag je bij de tweede bijeenkomst dat mensen al wat meer loskwamen, ze voelden zich veiliger om hun zegje te doen. De bijeenkomsten waren veelzijdig. Wij begonnen altijd met ontstressen door te aarden. Ja, dan moesten echt de schoenen uit! Verder bestond het programma uit rollenspellen, veel praten en het uitvoeren van diverse opdrachten. Deze opdrachten gaven ons inzicht in eigen gedragingen én die van anderen. Gelukkig kregen wij gestructureerd de ruimte want er gebeurt echt veel op zo’n dag, soms heb je even de tijd nodig om van het programma af te wijken.’

Op de werkvloer zie je dat de bijeenkomsten resultaat hebben. Wij zijn er natuurlijk nog lang niet, maar het begin is er. Zelf moet ik oppassen dat ik niet voor een ander denk. ‘Mijn valkuil’, zegt Charlotte lachend.



De Huurdersraad heeft dezelfde belangen als Woningbedrijf Velsen, maar dan met de focus op de huurder

De Huurdersraad is een schakel tussen de bewonerscommissies en Woningbedrijf Velsen en bestaat uit acht betrokken vrijwilligers: vijf leden, een voorzitter, een penningmeester en een secretaris. Allemaal mensen die niet per definitie een volkshuisvestingsachtergrond hebben, maar mensen met een passie voor huurders en die in het bezit zijn van een grote dosis gezond verstand.

Daar waar Woningbedrijf Velsen in 2008 in de steigers stond, is in 2008 bij de Huurdersraad een gapend gat ontstaan door het vertrek van twee actieve leden. 'Op zich een logisch gevolg', vertelt voorzitter Bert Rikkerink. 'Woningbedrijf Velsen is een nieuwe weg ingeslagen en er zijn een aantal nieuwe managers aangesteld. Bij een andere werkwijze van Woningbedrijf Velsen past ook een andere Huurdersraad. Wij hoeven nu minder te 'vechten' en werken meer op basis van argumenten en onderhandeling.' Lid Piet van Hengel vult aan: 'Dat wil natuurlijk niet zeggen dat we verslappen, we blijven nog altijd even scherp.' Gelukkig zijn inmiddels twee nieuwe leden aangesteld en kan er weer gebouwd worden aan een solide Huurdersraad. 'We hebben het nu ook anders georganiseerd. Iedereen heeft

zijn eigen specialisme en dat hebben we nu in duo's geregeld. Mocht er één wegvallen, dan is de continuïteit gewaarborgd. Ook hebben we wat meer structuur aangebracht in het advies van de bewonerscommissies. Ze worden nu minder actief begeleid.'

Ondanks de roerige tijd is er ook een aantal successen behaald in 2008. Wat voorheen het 'WoonService Plus abonnement' was, is mede door de inzet van de Huurdersraad omgezet in het 'Solide serviceabonnement'. Huurders kunnen nu, als zij een abonnement nemen, kleine huishoudelijke klusjes door Woningbedrijf Velsen laten uitvoeren. Een scheef keukenkastje recht laten hangen bijvoorbeeld. Daarnaast doet Woningbedrijf Velsen één keer per drie jaar een check-up van de huurwoning, zodat problemen op tijd gesignaleerd kunnen worden. Ook is in 2008 een begin gemaakt met het tuinenplan. Piet legt uit: 'Huurders hebben rechten én plichten. Dat laatste wordt wel eens vergeten. Wij willen samen met Woningbedrijf Velsen de huurders verplichten om hun tuinen netjes te houden. Natuurlijk verwachten wij geen architectonische hoogstandjes, gewoon netjes is goed genoeg. Deze regel willen wij laten invoeren in het kader van leefbaarheid. Het is allemaal nog niet rond, maar ik heb goede hoop.'

De passie van de Huurdersraad

'Wij behartigen de belangen van huurders. Wij streven naar een prettige woonsituatie'



Met passie voor financiële continuïteit

Woningbedrijf Velsen wil optimaal presteren binnen de verschillende prestatievelden van het Besluit Beheer Sociale Huursector. De financiële continuïteit waarborgen is daarbij een belangrijke voorwaarde. Het bereiken van een goed evenwicht tussen enerzijds een scherp huurprijsbeleid, kwaliteit van de woningvoorraad en de realisatie van een omvangrijke

herstructureringsopgave en anderzijds het handhaven van een bepaalde financiële positie is een belangrijk vraagstuk. Uitgangspunt is het beperken van de risico's die samenhangen met het kapitaalintensieve karakter van de bedrijfsvoering. Dit betekent een goede interne beheersing van processen, interne controle en treasurybeleid.

Een greep uit de financiële feiten en cijfers van 2008:

- Het mutatieproces binnen de corporatie is besproken en vastgesteld.
- Er is een aanbestedingsbeleid opgesteld voor de inkoop van diensten en producten.
- Er is een fiscale scan uitgevoerd naar de juiste toepassing van de btw.
- Ten behoeve van de interne controle is een controleplan opgesteld. Dit plan moet leiden tot een goed inzicht in de werking van de administratie.
- Er is een scan uitgevoerd op de treasury en er is een treasuryjaarplan opgesteld.
- In 2008 is voor een bedrag van € 15 miljoen externe financiering aangetrokken om nieuwe investeringen te kunnen doen.
- Om de risico's nog beter te beheersen is er een risicoanalyse rondom de projecten opgezet.
- In 2008 is het ICT-beleidsplan vastgesteld waarin de gewenste richting rondom de informatievoorziening is opgenomen.
- De kredietcrisis raakte het functioneren van de corporatie nog niet direct, maar de consequenties op de woningmarkt zijn wel merkbaar.
- Woningbedrijf Velsen is geconfronteerd met de integrale belastingplicht voor de vennootschapsbelasting en de Vogelaarheffing. Beide heffingen beperken de financiële armslag. De komende tien jaar betekent dit een extra last van € 20 miljoen.
- In vergelijking met de begroting is het verlies van € 10,4 miljoen niet zo groot als gepland. Dit komt doordat er minder woningen zijn gesloopt dan was voorzien.
- De solvabiliteit is gedaald en bedraagt per ultimo 2008 32,76% ten opzichte van 38,21% in 2007.
- Het eigen vermogen bedraagt € 66,9 miljoen.
- De bedrijfswaarde is in 2008 gestegen van € 200,2 miljoen in 2007 naar € 256,1 miljoen.



KLACHT
KLACHT

KLACHT
KLACHT

KLACHT

Je kunt pas beter worden als je veel klachten krijgt

In 2008 is de opzet van de Geschillencommissie aangepast. Het doel was om een onafhankelijke commissie te krijgen die op professionele wijze adviseert. Om dit doel kracht bij te zetten, zijn er begin 2009 vier nieuwe leden aangesteld, hiervan zijn er twee vervangend lid. Alle leden zijn door middel van een sollicitatieprocedure door Woningbedrijf Velsen aangenomen. Koen de Groot is één van de nieuwe leden. 'Ik woon mijn hele leven al in Velsen en vind het mooi om op deze manier een sociale bijdrage te leveren aan de inwoners van Velsen.' Dat Koen zelf ook in de volkshuisvesting werkt, zorgt voor een evenwichtige samenstelling van de commissie. 'We hebben allemaal een andere achtergrond, iemand vanuit de techniek, een mediator en ikzelf dus vanuit de volkshuisvesting.'

Een geschil – klacht – wordt via Woningbedrijf Velsen gemeld bij de voorzitter. De voorzitter roept vervolgens de leden bij elkaar en dan wordt bekeken of de klacht terecht is en wat er aan gedaan kan worden. 'Soms gaan we wel eens op huisbezoek', zegt Koen. Na overleg komt de Geschillencommissie tot een advies, die wordt voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur van Woning-

bedrijf Velsen neemt het advies serieus, maar besluit uiteindelijk zelf.

Stellig zegt Koen: 'Ik hoop dat we in 2009 veel klachten binnenkrijgen.' Een uitspraak die je aan het denken zet, want normaal gesproken zit je niet te wachten op een klacht. Of is het juist een goed teken dat de Geschillencommissie steeds meer bekendheid krijgt en de huurders daardoor de 'klachtenweg' weten te bewandelen? In 2008 heeft Woningbedrijf Velsen slechts negen klachten ontvangen, waarvan er drie aan het bestuur zijn voorgelegd. 'Dat is te weinig,' aldus De Groot. 'Woningbedrijf Velsen verhuurt ongeveer 6800 woningen. Het is onmogelijk dat het bij de andere 6791 huurders allemaal koek en ei is. Waarschijnlijk wisten de huurders ons gewoon niet te vinden, maar daar gaan we nu verandering in brengen. Want als iemand een klacht indient, dan kunnen we daar voor de toekomst weer lering uit trekken. Woningbedrijf Velsen stelt zich, met deze manier van werken, kwetsbaar op en dat vind ik heel positief. Het komt de klantgerichte dienstverlening ten goede en daarbij is de werkwijze heel transparant.'

De passie van Koen de Groot

Koen is ambitieus en doet niet graag dingen op de automatische piloot.

'Ik houd van een nieuwe uitdaging, dat geeft energie.'



Optimaal gebruik maken van elkaars deskundigheid

Uit woningmarktonderzoek blijkt dat 46% van de bewoners van Velsen 55 jaar of ouder is. Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde en daar moet je als woningbedrijf op inspelen. Dit gebeurt door het vergroten van het aantal voor ouderen geschikte woningen en zorgwoningen. Zorgwoningen moeten voldoen aan een aantal eisen zoals: veiligheid, zorgvoorzieningen-niveau, diensten- en activiteitsaanbod en comfort. Ook in 2008 was Zorgbalans een belangrijke samenwerkingspartner voor Woningbedrijf Velsen. Zorgbalans levert zorg in alle fasen en op veel verschillende manieren, of het nu gaat om thuiszorg, welzijns- en ontmoetingsactiviteiten, tafeltje-dek-je of verpleging en verzorging in woonzorgcentra.

‘Voor ouderen en mensen met een beperking door leeftijd of chronische ziekte is het belangrijk dat ze bijvoorbeeld samen eten, andere activiteiten ondernemen en een wijksteunpunt of gezondheidscentrum in de buurt hebben. Aan een goed gebouw zonder voorzieningen in de directe omgeving heb je niets’, aldus Inge. Inge Veenstra is Manager Frontoffice bij Zorgbalans. ‘De gemeente stelt vast of ouderen, die daarvoor in aanmerking willen komen, recht hebben op een zorgwoning. De ouderen met een zorgwoningindicatie krijgen wachtlijstbegeleiding en advies via de Frontoffice van Zorgbalans. Woningbedrijf Velsen en Zorgbalans zijn samen een goed geoliede machine. Communicatie is hierin het sleutelwoord. Woningbedrijf Velsen

legt vaak in een vroeg stadium ideeën voor, wij geven dan op basis van ervaring en wachtlijst advies. Op deze manier speel je goed in op de behoefte. Als er vervolgens een concreter plan is, toetst Woningbedrijf Velsen dit weer bij ons. Prachtig is dat, als je met elkaar tot een mooi product kunt komen waar uiteindelijk heel veel mensen gelukkig(er) van worden.’

De samenwerking start ook in een preventief stadium. Als een huurder bij Woningbedrijf Velsen aangeeft dat hij of zij voor een zorgwoning in aanmerking wil komen, dan seint de woonconsulent de zorgbemiddelaar van Zorgbalans in. De zorgbemiddelaar inventariseert waar de huurder behoefte aan heeft. Gaat het echt om een aangepaste woning of is de huurder ook op een andere manier te helpen? Om voor een zorgwoning in aanmerking te komen moet je als huurder gemeentelijke indicatie hebben en op de wachtlijst staan. Dit is een beschikking die wordt afgegeven door het WMO-loket in Velsen. Inge vertelt: ‘Ons streven is om de mensen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving te laten blijven, dat is toch wat ze het liefst willen.’ Voor Zorgbalans werken 400 vrijwilligers in Velsen. Allemaal mensen die belangeloos andere mensen willen helpen. Inge Veenstra is dan wel geen vrijwilliger, maar zoals zij zelf gepassioneerd vertelt: ‘Ik ga elke dag met plezier naar mijn werk. Deze baan geeft mij energie, vooral als ik zie dat we, door goed te communiceren met elkaar, kwaliteit kunnen leveren.’



Met passie voor de woningvoorraad

Professioneel en gedifferentieerd ontwikkelen van sociaal en maatschappelijk vastgoed is één van de speerpunten uit de beleidsvisie 'Passie voor wonen in Velsen'. Dat doen wij door nieuwbouw en herstructurering. Ook streeft Woningbedrijf Velsen er naar de kwaliteit van de woningvoorraad te verbeteren. Individuele woningverbetering en renovatie van complexen levert hieraan een bijdrage.

Herstructurering

- De 42 portiekwoningen aan de Oranjestraat zijn gesloopt. Op deze locatie komen 52 nieuwe huurwoningen.
- Het sloopbesluit voor de 144 galerijwoningen aan de Keetberglaan is genomen. In de toekomst worden hier 60 sociale huurwoningen en 40 koopwoningen gerealiseerd.
- Er is besloten om de 60 portiekwoningen aan het Pleiadenplantsoen en de Planetenweg te slopen. Hiervoor komen 35 sociale huurwoningen en 28 koopwoningen terug.
- Na de sloop van een complex met 75 portiekwoningen aan de Lange Nieuwstraat, komen er op die locatie 71 huurwoningen en 35 koopwoningen.

In ontwikkeling

- Er is een start gemaakt met de ontwikkeling van het terrein Bleekersduin in Santpoort-Zuid. Het streven is hier 24 zorgwoningen te bouwen.
- Eind 2008 heeft er overleg met de gemeente

plaatsgevonden over de toekomstvisie van Velsen-Noord. Het is nu nog onbekend wat de ontwikkelopgave gaat worden.

- De locatie Hoogeberg/Trompstraat bestaat uit de verbouw van een monumentale villa tot 9 wooneenheden voor zorgbehoevende ouderen en de nieuwbouw van een zorgcluster van 31 huurappartementen.

Realisatie

- Er is gestart met de bouw van De Planeet. In 2009 worden er 47 sociale huurwoningen opgeleverd.
- Er is gestart met de bouw op het KG terrein (Binnenhaven). In 2009 worden er 9 eengezinswoningen opgeleverd.
- Er is gestart met de bouw van De Meteor. Hier worden in de 1e helft van 2010 43 sociale huurwoningen opgeleverd.

Woningverbetering

- Voor complex De Lantaarntjes aan de Orionweg in IJmuiden zijn de plannen in de maak.
- De laatste hand wordt gelegd aan de woningen aan het Burgemeester Weertsplantsoen in Santpoort-Noord.
- De opknappbeurt van het Complex Lange Nieuwstraat ZW in IJmuiden is in 2008 afgerond.
- In 2008 zijn de verbeteringen voor het complex Orionweg/Raafstraat in IJmuiden afgerond.



Wij zijn begonnen!

Woningbedrijf Velsen heeft een hoog ambitieniveau. Eén van de speerpunten in de beleidsvisie is professioneel en gedifferentieerd ontwikkelen, waardoor in de loop van de jaren de kwaliteit van het woningbezit op een hoger niveau komt. Walter van Lübeck is manager Vastgoed bij Woningbedrijf Velsen en vertelt enthousiast: 'Wij zijn begonnen. Er lopen zeventien herstructurerings- en nieuwbouwprojecten! Projectontwikkeling is een complexe klus, een nieuw complex staat er niet zomaar. Voor een buitenstaander is het vaak lastig om te zien hoeveel werk er achter de schermen wordt verzet. Meestal duurt het minimaal twee tot drie jaar voordat wij de eerste paal kunnen slaan.'

'Het meest bijzondere project van 2008 vond ik de Community Planning van 135 woningen in Oud-IJmuiden,' zegt Walter. 'In de zomer kwamen de bewoners van 135 woningen bij elkaar tijdens een ontwerpestival met de naam 'Rond de Kerk'. IS Maatwerk organiseerde deze bijeenkomst. Tijdens diverse workshops kregen de bewoners de kans hun wensen ten aanzien van de nieuwe wijk kenbaar te maken. De huidige 135 woningen worden gesloopt en hier komen ongeveer 140 nieuwe woningen voor terug. De voormalig huurders hebben straks de eerste keus. Het is de bedoeling dat er minimaal 60% sociale huur terugkomt en de rest wordt ingevuld door koop en markthuur.

Al met al een behoorlijk ingrijpende gebeurtenis die in het begin veel weerstand opriep bij de huidige bewoners. Door de organisatie van het ontwerpestival voelden de mensen zich serieus genomen en betrokken bij de ontwikkeling. Hiermee is draagvlak gecreëerd, waardoor de angsten, weerstand en onzekerheid grotendeels zijn weggenomen. De meeste mensen zijn nu erg enthousiast; het kan ze niet snel genoeg gaan. Na de sessie heeft het team van IS Maatwerk zich een paar dagen teruggetrokken om de input te verwerken tot een ontwerp. Het resultaat is een schitterende wijk, verkeersveilig en met speelruimte voor de kinderen. De kerk staat centraal in het geheel en wordt omgeven door leuke huizen met Amsterdamse gevels.'

In 2008 zijn ook de onderhandelingen gestart met de gemeente over een stuk grond van 10.000m² aan de Planetenweg. Samen met de gemeente en met atelier Pro willen Woningbedrijf Velsen en Wooncorporatie Kennemerhave hier een multifunctionele accommodatie ontwikkelen. De accommodatie moet plaats gaan bieden aan twee basisscholen, een wijkcentrum, kinder- en naschoolse opvang, een parkeergarage, een sporthal een zorgsteunpunt en ongeveer 200 woningen verspreid in Zeewijk. Wij zijn er al uit, hier gaan we voor. De gemeente neemt in 2009 het besluit.



Achter elk mens zit een verhaal; dat moeten we vooral niet vergeten

Als je dit werk goed wilt doen, moet je een groot empathisch vermogen hebben. 'Het is belangrijk de huurder altijd als mens te zien en serieus te nemen', zegt Nel Rolink. Nel is woonconsulent bij Woningbedrijf Velsen. 'Ja inderdaad, iedere bewoner van Velsen verdient de onverdeelde aandacht', vult Veronique haar aan. Veronique Kusters werkt als WMO-medewerker bij de gemeente Velsen. WMO staat voor Wet Maatschappelijke Ondersteuning. De dames hebben wekelijks contact met elkaar over huurders die een probleem hebben. Dit probleem kan lichamelijk zijn, maar ook financieel of psychisch. De gemeente kan dan een hulpverlenende instantie aandragen. Uiteraard is dit geheel vrijblijvend. De hulp wordt aangeboden, de huurder hoeft er niets mee te doen. De gemeente en Woningbedrijf Velsen werken al jaren samen. 'Wij weten elkaar blindelings te vinden en dat werkt heel prettig', vertelt Nel.

Ook al is het geen onderdeel van de samenwerking, beide dames zijn heel enthousiast over de maatschappelijke opvang aan de Kennemerhof in Beverwijk. Er is

heel lang gestreden om dit voor elkaar te krijgen en in 2008 is het dan eindelijk gelukt: de Maatschappelijke Opvang is een feit. Deze voorziening voor kortdurende opvang is ook voor bewoners uit Velsen die dakloos zijn, of dreigen te raken. 'Hier kun je blijven als je tijdelijk een dak boven je hoofd nodig hebt en graag je problemen op wilt lossen. Het is niet gratis en de selectieprocedure is streng; je kunt hier niet zomaar binnenwandelen. Als je eenmaal een woonplek hebt gekregen, mag je hier maximaal een half jaar wonen, daarna moet je weer op eigen benen kunnen staan', legt Veronique uit.

Veronique en Nel hebben beiden een groot rechtvaardigheidsgevoel. Nel zegt: 'Ik ben blij dat Woningbedrijf Velsen meer doet aan woonfraude. Onderhuur klinkt niet als een misdrijf, maar als je er goed over nadenkt, is het net als voordringen in de rij bij de kassa. Er zijn mensen die al lang op een woning wachten. Door onderhuur staan zij langer op de wachtlijst dan eigenlijk nodig is.'

De passie van Nel en Veronique

Nel houdt heel erg van de natuur: 'De kleuren en geuren en de verschillende seizoenen, prachtig!' Groene vingers heeft ze niet, maar zoals ze zelf zegt: 'Twee linkerhanden.'

Veronique daarentegen, zit graag met haar handen in de grond.

'Tuinieren is mijn passie', zegt ze zonder enige twijfel.



Colofon

| | |
|-------------------|------------------------|
| <i>Tekst</i> | Sanna schrijft.... |
| <i>Opmaak</i> | Ozingavorm BNO |
| <i>Fotografie</i> | B N T N G Photography |
| <i>Drukwerk</i> | drukkerij van der Eems |
| <i>Oplage</i> | 400 |

*'In de steigers' is een eenmalige uitgave van Woningbedrijf Velsen.
augustus 2009*

lijmkant