

2018: Het jaar van 'De Betere Basis'



 WONINGBEDRIJF VELSEN
VOLKSHUISVESTINGSVERSLAG

2018

De kern

Stichting Woningbedrijf Velsen - www.wbvelsen.nl
7.665 verhuureenheden, waarvan 6.356 woningen

Onze opdracht

Wij zorgen dat mensen met weinig inkomen en kwetsbare groepen toch goed kunnen wonen. Voor onze huurders zijn we partners in wonen. We maken het verschil. Dat is zichtbaar in wat wij doen, nu en in de toekomst.

Doel, bestuur & toezicht

Woningbedrijf Velsen is een instelling volgens de Woningwet. Wij houden ons alleen bezig met volkshuisvesting. Aan de leiding staat een bestuurder, Rogier van der Laan. Een Raad van 6 Commissarissen houdt toezicht.

Meer algemene informatie op pagina 19.

In dit verslag

1. Missie & Visie	3
2. Klant & Samenleving.....	4
3. Vernieuwing & Verduurzaming	9
4. Continuïteit & Financiën.....	13
5. Organisatie & Mensen.....	15
6. Algemeen.....	19

Voorwoord

"In dit verslag kan iedereen lezen dat we niet stil hebben gezeten in 2018. Ook staat erin wat we allemaal van plan zijn op het gebied van volkshuisvesting in Velsen. In 2018 hebben we namelijk onze koers voor de komende jaren op papier gezet. In 'De Betere Basis' staat hoe we kunnen blijven zorgen voor goede en betaalbare woningen voor mensen met inkomens tot 36.798 euro. We gaan ons woningbezit flink verbeteren en vernieuwen. En we gaan de kosten voor onderhoud en onze organisatie verlagen. Hoe we dat aanpakken? In dit verslag leest u er meer over."

Rogier van der Laan
Juli 2019

Rogier



I. Missie & Visie

Wij zijn een degelijke en betrouwbare woningcorporatie - nuchter maar ook bevlogen. Onze sociale doelstelling staat altijd voorop: we geven 100% voor de volkshuisvesting in Velsen.

Missie

Wij zorgen dat mensen met weinig inkomen en kwetsbare groepen toch goed kunnen wonen. Voor onze huurders zijn we partners in wonen. We maken het verschil. Dat is zichtbaar in wat wij doen, nu en in de toekomst.

Visie

Betaalbaar wonen in Velsen, dat blijft voorop staan. We zijn druk bezig met woningen te verbeteren. We vernieuwen en we willen meer variatie. We zetten ons in voor een prettig leefklimaat in de buurten waar onze huizen staan. Ook willen we ons bedrijf efficiënter, effectiever en meer klantgericht maken. Want dan kunnen we de huurinkomsten beter besteden.

Samenwerken

Wij werken samen met andere organisaties in zorg, welzijn en onderwijs. Samen zorgen we dat huurders en woningzoekenden betere ondersteuning en advies krijgen. We helpen mensen om actief deel te nemen aan de samenleving.

Deze doelen staan bij ons centraal:

- genoeg betaalbare sociale huurwoningen;
- een leefbare, veilige en schone woonomgeving;
- onze eenzijdige en verouderde woningvoorraad vernieuwen en verduurzamen;
- de financiën goed op orde houden.

We willen deze doelen bereiken terwijl onze sector steeds in beweging blijft. Denk bijvoorbeeld aan de woningwet, de economie en de stijgende bouwprijzen. Met zulke ontwikkelingen moeten we natuurlijk rekening houden.

'De Betere Basis' - voor een prettige en goede woning

In 2018 zag ons Strategisch Voorraad Beleid het licht. Dit stuk draagt de titel 'De Betere Basis'. Het zet de koers uit voor de komende jaren.

- Sociale huisvester

In 'De Betere Basis' staat welke doelgroepen wij bedienen en welke woningen daarvoor nodig zijn. De betaalbaarheid van wonen staat voorop. De komende jaren investeren we fors in verbetering en verduurzaming van sociale huurwoningen. Woningbedrijf Velsen wil een sociale huisvester blijven. Wij richten ons op mensen met een inkomen tot 36.789 euro (prijsspeil 2018). Dat betekent dat wij géén nieuwe koopwoningen of vrije sector woningen meer bouwen. We zetten al ons geld en energie in op goede en betaalbare sociale huurwoningen. Dat betekent dat we ons niet meer richten op de middeninkomens.

- Verbetering kwaliteit

Onze woningvoorraad bestaat voor een groot deel uit oude portiekwoningen. In de komende 10 jaar richten wij ons op de verbetering van de kwaliteit van ons vastgoed. Wij gaan zo'n 2.800 woningen verbeteren en verduurzamen. Dat is bijna de helft van ons woningbezit. Nu heeft nog maar 16% van de woningen een groen energielabel (label A/B). Over 10 jaar moet dat 61% zijn.

- Efficiënter werken

Om onze doelen te bereiken, moeten wij onze uitgaven matigen. Wij gaan efficiënter werken waardoor de bedrijfslasten met minimaal 10% dalen. Na verbetering zullen ook de onderhoudsuitgaven dalen. Dat levert minstens 20% besparing op de onderhoudskosten op. Dit is niet de makkelijkste weg, maar hij leidt wel naar goede en betaalbare woningen.

- We doen dit samen

We hebben 'De Betere Basis' niet in ons eentje bedacht. De Huurdersraad denkt mee en met de gemeente Velsen praten we over samenwerking. Natuurlijk is 'De Betere Basis' verankerd in onze prestatieafspraken met de gemeente, collega corporaties en de Huurdersraad. De komende jaren werken we 'De Betere Basis' verder uit tot nieuw beleid en een nieuw ondernemingsplan.

2. Klant & Samenleving

Wat wij doen, doen wij voor een prettige en goede woning voor onze huurders, onze klant. Dat is de rode draad van ons werk en alle activiteiten. Wij zorgen voor betaalbare woningen, waar mensen prettig en goed in kunnen wonen. Aan ons de opdracht te zorgen dat zij tevreden zijn, bij ons blijven huren en deelnemen aan de samenleving.

Wij kunnen onze opdracht alleen uitvoeren als we efficiënt, effectief en klantgericht werken. Als we zó werken, kan de klant op ons rekenen voor een betaalbare woning. Dan krijgen we een goed cijfer voor onze dienstverlening. En dan voelen onze klanten, de bewonerscommissies en de Huurdersraad zich betrokken, omdat ze weten dat hun mening ertoe doet. Dát is dus de organisatie waar wij aan werken.

2.1 De kern van onze dienstverlening

Wij moeten onze huurders correct behandelen.

We moeten duidelijk aangeven wat we WEL en wat we NIET doen. Altijd nakomen wat we beloven.

En minstens een 7,5 scoren voor onze dienstverlening.

KWH en dienstverlening

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te bewaken, zijn wij lid van KWH. Over 2018 waardeerden de huurders de dienstverlening met gemiddeld 7,6. Dit is een kleine daling ten opzichte van 2017 (7,7) maar boven onze norm van 7,5. We scoorden op 3 van de 5 onderdelen hoger dan het landelijk gemiddelde: nieuwe woning, reparatieverzoek en vertrokken huurder. De score op kwaliteit woning was lager (6,9 t.o.v. landelijk gemiddelde 7,1).

Onderdeel	Cijfer	Landelijk gemiddelde	% tevreden huurders WBV (8 t/m 10)
Algemene			
Dienstverlening	7,3	7,3	57%
Woning zoeken	7,9	7,8	75%
Huur opzeggen	7,9	7,9	67%
Nieuwe woning	8,4	7,9	88%
Reparaties	7,9	7,7	72%

Aedes Benchmark dienstverlening

Volgens de Aedes Benchmark horen we bij de koplopers qua betaalbaarheid en beschikbaarheid. We scoren gemiddeld op huurderstevredenheid, onderhoud en verbetering naar behoren.

Klachten en geschillen

De matige kwaliteit van onze woningen in de KWH-meting blijkt ook uit de ingediende klachten. Het grootste aantal klachten, 71 van de 88 in 2018, ging over technische problemen. Wij onderzoeken of er een verband bestaat tussen de klachten en de verlaging van de onderhoudskosten.

Aan de geschillencommissie in ons gebied zijn vorig jaar 4 geschillen voorgelegd. Die gingen over energieverbruik, tegels in de douche, schilderwerk en een bejegening door een medewerker. De eerste 2 geschillen waren gegrond, de laatste 2 zijn ongegrond verklaard.

2.2 Voldoende betaalbare en beschikbare woningen

Woningbedrijf Velsen zorgt voor betaalbare en passende sociale huurwoningen voor huishoudens uit onze doelgroepen: 80% is beschikbaar voor mensen met lage inkomens, 20% voor kwetsbare groepen.

Huurverhoging en huursom

Bij de huurverhoging maken we onderscheid tussen gereguleerde contracten, geliberaliseerde contracten (zoals garages en bedrijfsruimten) en inkomensafhankelijke huurverhoging. De basis: wij willen genoeg betaalbare woningen hebben. Daar zijn de huurinkomsten voor bedoeld. We baseren de huurverhoging op wat wettelijk mag en wat wij nodig hebben om onze voorraad op peil te houden. Wij passen de inkomensafhankelijke huurverhoging toe.

"Ik ben blij met de KWH-waardering van 7,6 maar het kan altijd beter. Alleen moeten we wel efficiënt blijven werken. Met drie extra medewerkers om de telefoon op te nemen, krijg je als bewoner altijd direct iemand aan de lijn. Het is juist de kunst om bellers ook met beperkte middelen tevreden te stellen.

Binnenkort kunnen onze klanten direct hun waardering kenbaar maken. Zo weet je meteen hoe je hebt gescoord en kun je ook beter van elkaar leren. Wat zeker ook helpt, is de kwaliteit van onze woningen verbeteren. Dat is een kwestie van lange adem, maar die hebben we wel."

Marion Bakker, manager Woondiensten



In de prestatieafspraken hebben we opgenomen dat de extra inkomsten ten bate komen aan de investeringen in de voorraad.

De totale jaarlijkse huurverhoging juli 2018 is, inclusief inkomensafhankelijke huurverhoging, uitgekomen op 1.45%.

De huursom is uitgekomen op 1.49% Deze is als volgt gerealiseerd:

Type	Percentage	Toelichting
Gereguleerde contracten	Maximaal 1,9%	Inflatie + 0,5% en aftopping op streefhuur en liberalisatiegrens
Geliberaliseerde contracten	Conform contract	Veelal conform consument prijs indexcijfer, 1,4%
Inkomensafhankelijke huurverhoging	Maximaal 5,4%	Afgetopt op maximaal redelijke huurprijs
Besluit renovatie of sloop	Geen huurverhoging	Woningen waarvoor een investeringsbesluit is genomen

Tegen de huurverhoging van juli 2018 hebben 19 huurders bezwaar gemaakt. Omdat hun inkomen lager was dan we hadden opgevraagd, is bij 7 huurders het huurverhogingsvoorstel aangepast. 10 Huurders hebben hun bezwaar ingetrokken na onze reactie. 2 Huurders hebben de huurcommissie om uitspraak gevraagd. Deze commissie heeft geoordeeld dat de huurverhoging redelijk was.

Bij mutatie verhogen wij de huurprijs van de woning naar de streefhuur. De streefhuur is gebaseerd op de kwaliteit en het bouwjaar van de woning. Voor dure woningen vragen we 100% van de redelijke huurprijs. Soms passen we de huurprijs aan, afhankelijk van de gewildheid van de woning.

Verhuur en verdeling van woningen in 2018

Woningbedrijf Velsen wil haar woningen goed, eerlijk en effectief toewijzen aan mensen die niet zelf in hun woonruimte kunnen voorzien. Hierin werken wij samen met andere woningcorporaties in ons gebied. Tot november 2018 gebruikten wij een lokaal woonruimteverdeelsysteem: Wonen in Velsen. Sinds november verdelen we de woningen via WoningNet in Regio IJmond-Zuid Kennemerland. Woonservice voert deze dienstverlening uit. Woningzoekenden hoeven niet meer in meerdere gemeenten ingeschreven te staan. Woningzoekenden uit Haarlem konden al in Velsen huren, maar dit heeft de drempel verlaagd. We houden de verhuisbewegingen bij. Het aantal woningen dat in 2018 voor verhuur beschikbaar kwam is gedaald; de mutatiegraad was 7,8% ten opzichte van 9,4% in 2017. In 2018 hebben wij 609 woningen verhuurd. Dat is inclusief 16 woningen die tijdelijk zijn verhuurd in verband met renovatie. Het betrof 589 DAEB-woningen. Op de volgende pagina staan de toewijzingen naar woonkern en huurprijssegment.

Bij verhuizingen staat een woning gemiddeld 16.6 dagen leeg (2017: 17 dagen). Hierdoor lopen we 0,27 % (2017: 0,41%) aan huur mis.

Staatssteunregeling en passend toewijzen

De overheid eist dat wij minstens 80% van onze vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 36.798. Dat percentage ligt bij ons op 97% (2017: 95,3%). Slechts 2% hebben we toegewezen binnen de toewijzingsruimte van 10%. Daarbuiten maar 1%.

Wij hebben de 589 woningen toegewezen volgens de normen voor passend toewijzen. Bij 460 toewijzingen ligt het inko-

men van deze huurders onder de huurtoeslaggrenzen. Slechts 3 huurders kregen een woning die naar verhouding te duur was. Die toewijzing is niet passend, maar dat valt met 1% ruim binnen de norm van 5%.

Huisvesting kwetsbare doelgroepen en statushouders

Wij zijn er ook voor woningzoekenden uit kwetsbare groepen zoals personen die, met begeleiding, vanuit een zorginstelling zelfstandig gaan wonen. Het huurcontract wordt op naam van de kandidaat gezet, met een begeleidingsovereenkomst. We noemen dit een kanswoning. In 2018 zijn 16 woningen met een kanswoningcontract verhuurd. Jongeren onder de 23 (uitstroom instelling) en tweedekans-beleid vallen hier ook onder.

In 2018 moest Velsen 81 statushouders huisvesten. Onze collega-corporatie heeft statushouders in groepsaccommodaties geplaatst. Daarmee voldeed Velsen vorig jaar aan de taakstelling. Wij hebben een kleine achterstand, die we in 2019 inlopen.

Ouderen & Wonen

Ook in 2018 hebben wij ouderen begeleid bij het vinden van een passende woning. In 2018 is het complex Zevensterren (28 huurwoningen) aan het Pleiadenplantsoen opgeleverd. Deze woningen zijn bedoeld voor ouderen. Ook in het renovatiecomplex De Noostraat hebben we veel woningen met voorrang toegewezen aan ouderen.

Al in 2012 hebben wij afspraken gemaakt met Zorgbalans in Haarlem. Wij zetten zorgenheden om naar zelfstandige één- en tweekamerappartementen in het complex de Moerberg. Tussen 2014 en 2018 ging dat om 63 zelfstandige huurwoningen, waarvan 12 in 2018.

Doorstroming ouderen

Het project ouderenhuisvesting is in 2018 voortgezet, maar in een iets andere vorm. We hebben de leeftijdsgrens verhoogd naar 70 jaar. Ook hoeven nieuwe huurders niet meer minstens een vierkamerwoning achter te laten. 2018 was een productief jaar. Dat komt door de oplevering van Zevensterren en De Noostraat. Hier hebben 10 huishoudens voorrang gekregen. In de bestaande bouw vonden 3 kandidaten met voorrang een geschikte woning. Bij Unic, de nieuwbouw die in 2019 klaar is, hebben we in de eerste 2 blokken appartementen gereserveerd voor kandidaten uit dit project.

Toewijzing naar woonkern				
Kern	DAEB	Niet-DAEB	De Moerberg	Totaal
DRIEHUIS NH	2	2		4
IJMUIDEN	509	15	12	536
SANTPOORT-NOORD	22			22
SANTPOORT-ZUID	8			8
VELSEN-NOORD	33			33
VELSEN-ZUID	2			2
VELSERBROEK	1	3		4
Eindtotaal	577	20	12	609

Toewijzing naar huursegment						
HP-klasse	Aantal 2018	% 2018	%2017	%2016	%2015	%2014
Goedkoop	87	14%	16%	21%	11%	8%
Betaalbaar	428	73%	57%	60%	39%	63%
Middelduur	63	10%	24%	16%	46%	24%
Duur	20	3%	3%	3%	4%	5%

2.3 Betrokken bewoners

Onze bewoners benaderen wij als een gelijkwaardige partner met ieder een eigen verantwoordelijkheid. Wij betrekken huurders bij beheer en beleid. Zij hebben invloed op de woning en de woonomgeving. Wij gebruiken hiervoor de strategische driehoek. Bewoners zijn op verschillende niveaus bij ons werk betrokken.

Met de Huurdersraad bespreken we strategische onderwerpen. Met de 23 bewonerscommissies bespreken wij aangelegenheden die het complex aangaan; met individuele bewoners gaat het over de eigen woning. We bespreken dus geen individuele zaken met de Huurdersraad en geen strategische zaken met de individuele huurder.

Huurdersraad

De manager Woondiensten heeft in 2018 5 keer overleg gevoerd met onze Huurdersraad, die 9 leden telt. Met commissies van de Huurdersraad spreken we over beleidsonderwerpen. Vóóraf om input te krijgen voor ons beleid. Tijdens projecten bespreken we de voortgang met elkaar. En waar de Huurdersraad adviseert, lichten wij toe hoe we tot onze keuzes zijn gekomen.

Naast het overleg met de manager Woondiensten overlegt de Huurdersraad 2 keer per jaar met de Raad van Commissarissen. Met woonconsulenten vinden bijeenkomsten plaats over een thema. Ook hebben we een excursie georganiseerd voor de Huurdersraad met het Management en de Raad van Commissarissen. In het bijzijn van de bestuurder hebben we gesproken over de samenwerking. Daar hebben we externe

begeleiding bij gevraagd.

De Huurdersraad heeft in 2018 positief advies gegeven over de huurverhoging en het Strategisch Voorraad Beleid 'De Betere Basis'. De Huurdersraad heeft ook positief geoordeeld over onze deelneming in WoningNet en Woonservice Kennemerland.

Samenstelling Huurdersraad per 31 december 2018

Naam	Functie
De heer J. van Opijnen	Voorzitter
De heer P. van Oorschoot	2e voorzitter
De heer T. Gerrits	Secretaris
Mevrouw M. Bakker	2e Secretaris
De heer R. Enayatizaman	Penningmeester
De heer G. Breur	Lid
Mevrouw J. Elenbaas	Lid
De heer B. Rikkerink	Lid
Mevrouw B. Romeijn	Lid

Bewonerscommissies

In 2018 hadden wij met 23 actieve bewonerscommissies contact (2017: 20). 2 keer per jaar spreken de woonconsulenten en de commissies met elkaar over lopende zaken rond het complex dat de commissie vertegenwoordigt. Bijvoorbeeld over planmatig onderhoud, servicekosten, leefbaarheid.

Vereniging van Eigenaren (VvE)

Wij verkopen voormalige huurwoningen in appartementencomplexen. Ook na de verkoop van een deel van een complex blijven wij ons verantwoordelijk voelen voor onderhoud en beheer. Daarom voeren wij het beheer van 9 Verenigingen van Eigenaren (VvE's). In deze VvE's werken wij samen met eigenaar-bewoners. Eén keer per jaar hebben we een Algemene Leden Vergadering, die besluiten neemt. Bijvoorbeeld over de jaarrekening, het planmatig onderhoud en het administratieve beheer. Naast de 9 VvE's hebben wij huurwoningen in 7 VvE's. Daar voeren externe beheerders het beheer.

Individuele huurders

Woningbedrijf Velsen heeft in 2018 weer deelgenomen aan de landelijke Dag van het Huren. Op 13 oktober stond nieuwbouwproject Unic aan de Lange Nieuwstraat in IJmuiden in de schijnwerpers. Medewerkers van Woningbedrijf Velsen en aannemer De Nijs leidden daar ruim 600 bezoekers rond.

Minder beloven, méér waarmaken

Met het nieuwe SVB 'De Betere Basis' hanteren we een andere werkwijze bij projecten. Eerst moet er genoeg zekerheid zijn dat een project echt doorgaat. We bereiden het goed voor en stemmen af met de gemeente. Dan pas communiceren we met bewoners over de uitwerking. Ons motto is: minder beloven en méér waarmaken.

2.4. Leefbaarheid

Een fijne woonomgeving draagt bij aan prettig wonen en tevreden klanten. Woningbedrijf Velsen richt zich bij leefbaarheid op de sociale en fysieke kwaliteit van het complex en de directe woonomgeving. Ook de huurder krijgt aandacht: we willen vroegtijdig signaleren en problemen in de woonsituatie voorkomen. Aan leefbaarheid zitten immers twee aspecten: de mens en de woning.

Sociale leefbaarheid

Wij stimuleren de betrokkenheid van huurders bij hun woonomgeving. Daarom juichen wij initiatieven van huurders toe en geven we actieve ondersteuning. Leefbaarheid betekent onder andere, dat bewoners elkaar weten te vinden en goed met elkaar overweg kunnen. Soms helpen buurtactiviteiten om overlast te voorkomen of aan te pakken. Bewonersbijeenkomsten om plannen te bespreken of elkaar te leren kennen bij een nieuwbouwpro-



ject (Pleiadenplantsoen). Of samen de tuin onderhouden.

Problemen aanpakken hoort hier ook bij. Zoals hennepkwekerijen oprollen (4 meldingen), overlast aanpakken (241 meldingen) en woonfraude bestrijden (4 meldingen).

Zo nodig stappen we naar de rechter of verwijzen we door naar buurtbemiddeling (38 keer in 2018). In 2018 heeft een juridische procedure geleid tot 2 huuropzeggingen. Om overlast te stoppen, kunnen we ook een zg. 'gedragsaanwijzing' inzetten. In 2018 hebben wij er 3 afgegeven waarvan er tenminste 1 succesvol is. De overlast bij de andere 2 loopt door. Daar zetten we nu andere maatregelen in (rechtszaak).

Bij de aanpak van hennepkwekerijen werken wij volgens een convenant samen met politie en gemeente. In 2018 hebben wij van 3 woningen de huren opgezegd vanwege een kwekerij.

"De afgelopen jaren heeft de Huurdersraad steeds méér te vertellen gekregen. Nog sterker dan vroeger zijn wij betrokken bij het beleid van de corporatie. Daarbij is het van groot belang dat de huurders laten weten wat zij belangrijk vinden, wat er speelt in hun directe omgeving.

Als je een bewonerscommissie in je wijk hebt, kunnen de Huurdersraad en het Woningbedrijf je ondersteunen. Wij doen er dus alles aan om mensen te motiveren om mee te praten. Dat valt niet altijd mee, maar onlangs is het gelukt om een bewonerscommissie in mijn eigen straatje op de been te brengen. Daar ben ik dan wel tevreden over."

Barrie Romeijn, lid van de Huurdersraad

Fysieke leefbaarheid

Onze sociaal wijkbeheerders zorgen voor het dagelijks beheer in en om onze complexen in IJmuiden en Velsen Noord. Zij zijn aanspreekpunt en vraagbaak voor huurders. Om een prettige woonomgeving te bieden, investeren wij ook in de leefomgeving. Met activiteiten als cameratoezicht en achterpadverlichting zijn we doorgedaan in 2018.

Huurbetaling en huurincasso

Onze huurders betalen de huur vooruit. Als een huurder te laat betaalt, nemen wij contact op. We bespreken de situatie om een grote

achterstand en meer huurschuld te voorkomen. Huurders kunnen bij ons altijd een betalingsregeling treffen. Als iemand dat wil, verwijzen wij door naar begeleiding. Zo doen we er alles aan om te voorkomen dat huurders hun woning uit moeten.

Eind 2018 bedroeg de achterstand 0.86% (2017: 0,96%) en er waren 395 betalingsregelingen. Daarbij lossen huurders gemiddeld € 240 per maand af. In 2018 hebben 5 huurders hun woning moeten verlaten wegens een huurschuld (evenveel als in 2017).

Directe kosten leefbaarheid	2017	2018
Mensgerelateerde activiteiten		
Leefbaarheid algemene sociale activiteiten	76.600	99.796
Leefbaarheid sociaal wijkbeheer	46.600	36.096
Totaal sociale activiteiten	123.200	135.892
Vastgoedgerelateerde activiteiten		
Leefbaarheid algemeen fysieke activiteiten	136.900	50.340
Leefbaarheid DO	71.100	54.266
Leefbaarheid tuinonderhoud	106.500	102.425
Leefbaarheid achterpadverlichting	14.400	7.993
Totaal fysieke activiteiten	328.900	215.024
Totaal	452.100	350.916

Naast directe kosten, maken we ook organisatiekosten voor leefbaarheid. In 2018 gaven we hieraan € 403.000 uit (2017: € 479.000). Dat komt neer op € 125,27 per woning (2017: € 127,39). Dat bedrag ligt binnen de normen van de overheid.

"Ik hou van deze buurt waar ik zelf ben opgegroeid. De meeste bewoners kennen mij wel. En ze weten me zeker te vinden als er wat is. De drempel is laag, omdat ik hun taal spreek en veel dingen meteen kan oplossen. Zo hoeven ze niet voor elk wissewasje naar kantoor. Als het moet, bijvoorbeeld bij overlast, schakel ik een collega bij en gaan we samen op huisbezoek.

Wat ik zo leuk vind aan dit werk? Dat ik kan meewerken aan een schone, hele en veilige omgeving voor de bewoners. En elke dag is een verrassing; dit werk is nooit hetzelfde."

Danny de Lange, sociaal wijkbeheerder Duinwijk



3. Vernieuwing & verduurzaming

Vastgoed is voor ons een middel om onze huurders te huisvesten, nu en in de toekomst. Natuurlijk gaan wij zorgvuldig om met het woningbezit. Woningbedrijf Velsen heeft een woningvoorraad die voldoet aan de eisen van veiligheid, gezondheid en duurzaamheid. Wij onderhouden de woningen op basis van ons onderhoudslabel (gebaseerd op NEN 2767). Onze woningen hebben een kwaliteitsniveau dat past bij de huurprijs. De komende jaren gaan wij ons bezit verjongen en verbeteren. We gaan zorgen voor meer kwaliteit en meer variatie. Ook hebben we oog voor het zorgvastgoed. We stemmen ons woningprogramma af op de vraag.

Woningbedrijf Velsen is een middelgrote herstructureringscorporatie. Ons bezit is eenzijdig en verouderd. Veel van onze woningen zijn portieketagewoningen zonder lift van vlak na de oorlog. Wij zijn de grootste verhuurder in de gemeente. Daarom hebben onze investeringen veel impact op het woon- en leefklimaat in Velsen. Met de gemeente maken wij afspraken over de aanpak van onze woningen. Daarbij kijken we samen jaren vooruit.

In 2018 hebben we samen met belanghebbenden 'De Betere Basis' opgesteld. Dit stuk over Strategisch Voorraadbeleid (SVB) beschrijft onze doelstellingen. De belangrijkste vraag: hoe krijgen we onze woningvoorraad in lijn met de (toekomstige) behoeften van onze doelgroep? Daarvoor hebben we diverse scenario's bestudeerd.

De conclusie: wij kunnen onze opdracht alleen uitvoeren als we de kosten kunnen terugbrengen. Concreet: de onderhoudskosten moeten met 20% en de organisatiekosten met 10% omlaag (situatie 2017).

De eerste projecten die we zomer 2017 hadden opgeschort, hebben we eind 2018 weer opgepakt.

In de lijn met 'De Betere Basis' hebben we onze investeringen opnieuw tegen het licht gehouden. In ons investeringsstatuut benoemen we achtergronden, besluitvorming en toetsing bij investeringen. Ook staat daarin welke rendementen we moeten behalen. Natuurlijk kan zich een uitzondering voordoen, maar alleen als we daar een goed verhaal bij hebben. Verder staan ook de afspraken over aanbesteding en financiële reserves op papier. De algemene inkoopvoorwaarden staan op onze website.

3.1. Méér variatie en verjonging

Wij zetten in op meer variatie en verjonging van onze woningvoorraad. De komende 5 jaar slopen we zo'n 800 meergezinswoningen. Daar bouwen we 760 woningen voor terug. En we verbeteren 1.050 woningen. Wat we begonnen zijn, maken we af. Samen met de gemeente Velsen werken we door aan een gebiedsgerichte aanpak.

De woningvoorraad van Woningbedrijf Velsen is in 2018 met 23 woningen toegenomen tot 6.356. We hebben 28 nieuwe sociale huurwoningen voor ouderen opgeleverd aan het Pleiadenplantsoen, 5 woningen zijn verkocht.

Zo zag onze woningvoorraad er eind 2018 uit, uitgesplitst naar doelgroep en huurprijsklasse:

Doelgroep	goedkoop	bet. baar 1	bet. baar 2	middel-dr	sociaal	% sociaal	Duur	eind-totaal	% eind-totaal
Gezinnen	157	1404	241	294	2096	34,6%	133	2229	35,1%
Senioren	298	511	86	148	1043	17,2%	68	1111	17,5%
1-2 pers	849	1782	144	152	2927	48,3%	89	3016	47,5%
Totaal	1304	3697	471	594	6066	100%	290	6356	100%
% v totaal	20,5%	58,2%	7,4%	9,3%	95,4%		4,6%		

Verbeterprojecten

In lijn met 'De Betere Basis' hebben we eind 2018 onze verbeterprojecten en herstructureringsprojecten weer opgepakt. Voor 7 complexen hebben we projectopdrachten opgesteld; we zijn gestart met het onderzoeken van de haalbaarheid.

Voor 3 locaties was eind 2018 een investeringsbesluit in voorbereiding:

- renovatie 80 appartementen, naar 94 appartementen, aan de Waal-/Dolfijnstraat in IJmuiden;
- nieuwbouw 36 appartementen Novaterrein in Santpoort-Noord;
- nieuwbouw locatie Orionflat I2 hoog in IJmuiden.

De projecten die in 2017 waren opgeschort, hebben we in 2018 weer opgepakt en opgeleverd:

- 28 sociale huurappartementen (nieuwbouw) aan het Pleiadenplantsoen in IJmuiden;
- 81 sociale huurappartementen (renovatie) aan De Noostraat Noord in IJmuiden.

(Begin 2019 zijn 78 sociale huur- en 30 koopappartementen aan de Lange Nieuwstraat klaar.)

In Oud IJmuiden mochten we van de Autoriteit Woningcorporaties een bouwterrein verkopen aan TN Ontwikkeling BV. Zij bouwen daar 22 koopwoningen. Wij hebben dit gedaan omdat we het belangrijk vinden dat er een gemengde wijk ontstaat.

Verkoop

Om de gewenste voorraad te bereiken, kun je ook woningen verkopen. Het gaat dan om woningen die niet zo goed passen in de voorraad. Woningbedrijf Velsen verkoopt woningen maar mondjesmaat. In 2018 hebben we alleen 5 appartementen in de Fidelishof verkocht. De helft van dit complex hadden we al eerder verkocht. Woningen die we eerder wilden verkopen, in de Vlakkenflats, blijken toch te passen in onze voorraad. Daarom verkopen we die niet. Ook zijn we ook gestopt met het verstrekken van startersleningen. We hebben eind 2018 nog 8 startersleningen lopen.

De verkoopresultaten nemen dus af en de planning hebben we niet meer gehaald. De verkoopprijs van de laatste 5 appartementen kwam door opbod tot stand en lag steeds ruim boven de WOZ-waarde. Zie tabel.

Verkopen	2018
Opbrengst	€ 849.000
Geplande opbrengst 2018	€ 1.751.000
Gemiddelde verkoopprijs	€ 169,750
Gemiddelde WOZ-waarde	€ 131.300



"De komende jaren gaan we bijna 3.000 woningen ingrijpend verbeteren. Die miljoeneninvestering moeten we verdienen door te besparen op kosten van onderhoud en op onze bedrijfskosten. Een flinke uitdaging voor mij en mijn collega's.

Eén manier van besparen is door klussen slimmer te clusteren. Bijvoorbeeld: als we volgend jaar ergens groot onderhoud gaan uitvoeren, kunnen we mankementen die zich nu voordoen oplossen met tijdelijke maatregelen. Dat scheelt enorm. Voorwaarde is wel, dat iedereen op de hoogte is van wat er speelt en hoe en wanneer we het aanpakken. Daar is ruimte voor verbetering. Goed communiceren blijft een dingetje..."

Ton Hoffs, projectleider strategisch voorraadbeheer

3.2. Onderhoud

Wij zorgen voor goede en veilige woningen voor onze huurders. Dit doen wij door goed onderhoud. Wij streven naar een gemiddelde conditiescore onder de 3. Wij baseren ons onderhoudslabel op de kwaliteitsnorm NEN 2767. Wij onderscheiden 4 soorten onderhoud: mutatieonderhoud, reparatieonderhoud, huurdersonderhoud en planmatig onderhoud.

Mutatieonderhoud

Mutatieonderhoud voeren we uit als de huur van de woning is opgezegd. Het zijn werkzaamheden die nodig zijn om de woning weer te kunnen verhuren. In 2018 hebben we gemiddeld € 2.360 per mutatie uitgegeven. Dat was veel minder dan in 2017. Het efficiënter werken om deze kosten te verlagen heeft dus gewerkt. De totale uitgaven lagen maar liefst 46% onder het niveau van 2017. Dat komt ook doordat er minder mutaties waren.

Reparatieonderhoud

Het melden van een reparatieverzoek kan bij ons telefonisch, mondeling of schriftelijk. Bij grotere en ingrijpende verzoeken vindt eerst een inspectie plaats. In 2018 hebben we totaal circa 1,8 miljoen euro uitgegeven aan reparatieonderhoud. Dat is 8% lager dan in 2017. In 2018 zijn we gestart om ook het reparatieproces efficiënter te organiseren. Dit wordt in 2019 doorgezet. Het doel is om ook deze kosten verder te verlagen.

Huurdersonderhoud (Solide)

Huurders kunnen het huurdersonderhoud afkopen door het afsluiten van een Solide serviceabonnement. Wij voeren dan het huurdersonderhoud uit. Eind 2018 had Solide 4.185 leden (2017: 4.146). Zo'n abonnement kost € 5,32 per maand. De opbrengsten en uitgaven zijn de afgelopen jaren niet in evenwicht. Zie schema: in 2018 zijn de kosten flink gestegen. We onderzoeken hoe dat komt.

Solide	2018	2017
Opbrengsten (abonnement)	200.366	186.400
Uitgaven	275.370	196.600

Planmatig onderhoud

Om de technische staat van ons vastgoed op orde te houden, voeren we planmatig onderhoud uit. In 2018 hebben we 1.4 miljoen besteed aan contractonderhoud (liften, installaties, cv onderhoud etc.) Aan brandveiligheid, daken, schilderwerk, asbestsanering, EPA herlabeling en gevelherstel hebben we 3.7 miljoen uitgegeven.

3.3. Duurzaamheid

Wij investeren in energiebesparing en duurzaamheid. Dat doen we om de huurder wooncomfort en stabiele woonlasten te bieden. Ook investeren we in een langere levensduur en maken we de woningen toekomstbestendig. Hierdoor dragen wij bij aan minder CO2 uitstoot. We streven naar een gemiddelde energie-index 1,30 (label B) in 2027. Dat doen wij door nieuwbouw en door extra maatregelen bij de verbetering van 1.050 woningen. Zo'n 950 woningen willen we verduurzamen van oranje/rood naar groen label. Hiervoor doen wij mee aan het onderzoek naar een warmtenet. Deze investering berekenen we voor een deel door aan de huurders. Daarover hebben we afspraken gemaakt met de Woonbond. Hoeveel we doorberekenen hangt af van de besparing voor de huurder. In elk geval gaat de huurder er qua woonlasten op vooruit.

Eind 2018 bedroeg de geregistreerde gemiddelde energie-index voor ons bezit 1,87 (label D). Uit een project Energielabel blijkt dat de gemiddelde energie-index beter is dan geregistreerd. In plaats van label D zitten we al op label C: gemiddeld 1,68. Daarmee hebben we onze doelstelling voor de korte termijn bereikt. Toch gaan we niet stilzitten, maar werken we door aan onze duurzaamheidsprojecten. We passen de waardering aan en informeren onze huurders.

WKO installaties

WKO-installaties maken in de winter gebruik van de warmte uit de grond om woningen te verwarmen. Deze warmte wordt in de zomer opgeslagen, doordat de woningen deze periode met de koude uit de grond gekoeld worden. Dit gaat met een warmtepomp. Woningbedrijf Velsen heeft 7 complexen met een WKO-installatie. Daarop zijn 383 woningen aangesloten. Dat is 6% van ons bezit.

Warmtenet

Warmtenet is een goed alternatief voor gasaansluitingen. Warmtebronnen zijn de geothermiebron van Floraculta, restwarmte van Tata Steel - rookgassen en ovenkoelwater - en een tweede geothermiebron. Eind 2014 hebben 4 woningcorporaties, 3 gemeentes, de Omgevingsdienst IJmond en 3 marktpartijen een overeenkomst ondertekend om de mogelijkheden te onderzoeken.

Namens deze partijen heeft HVC in 2018 een onderzoek gedaan: is er een haalbare business case te maken voor Warmtenet? Corporaties hebben input geleverd op het gebied van techniek en ligging van woningen. Als het project doorgaat, worden de corporaties afnemers van warmte. Circa 1.643 van onze woningen kunnen in de huidige opzet worden aangesloten. Begin 2019 worden de resultaten van het onderzoek verwacht. Als die positief zijn, gaan we medio 2020 van start met het warmtenet. Medio 2022 kunnen we dan de eerste woningen aansluiten.



3.4 Zorgvastgoed en maatschappelijk vastgoed

Wonen is de basis voor een goed bestaan. Maar om deel te nemen aan de samenleving is wonen niet genoeg. Waar nodig brengen wij huurders in contact met mensen en organisaties die ondersteuning bieden. Ook hebben we zorg- en maatschappelijk vastgoed in beheer.

Ons zorgvastgoed is gericht op mensen die extra zorg nodig hebben. Woningbedrijf Velsen bezit 5 verpleeg-/zorghuizen, 3 kleinschalige woonzorgvoorzieningen, appartementen en een groepswoning. Die hebben we verhuurd aan Zorgbalans, de Zorgspecialist en Stichting Philadelphia. De overheid stelt hier allerlei regels en ook de vraag naar locaties ontwikkelt zich verder. Dat vraagt om maatwerk en een strategische visie op zorgvastgoed. In de komende periode schrijven

we samen met belanghebbenden aan een Strategisch Zorgvastgoed Beleid. Medio 2019 is dat afgerond.

Vooruitlopend op ontwikkelingen hebben we met Zorgbalans afspraken gemaakt over het geleidelijk omzetten van verpleegeenheden naar zelfstandige woningen in de Moerberg. Eind 2018 worden 63 van deze woningen verhuurd tegen een gemiddelde huurprijs van € 465,25.

Maatschappelijk vastgoed biedt huurders een plek om elkaar te ontmoeten en te werken aan zelfontplooiing. Maatschappelijk vastgoed is onmisbaar voor allerlei activiteiten en voorzieningen die bijdragen aan leefbare buurten. Het gaat bijvoorbeeld om een buurt-huis, een kinderdagverblijf, een wijksteunpunt. Wij hebben de volgende locaties:

Maatschappelijk vastgoed

Locatie	Toelichting
Waalstraat 115	Buurtcentrum de Spil (huiskamerproject De Drempel)
Planetenweg 2	Bezoekadres Huurdersraad
Zeewijkplein 260	Wijksteunpunt
Schiplaan 2	Dagcentrum gehandicapten Hartekampgroep
D. Marotstraat 40	Kinderdagverblijf SKON



"In Osdorp voelde ik me de laatste jaren steeds minder op m'n gemak. Ik kwam regelmatig in Velsen en vond de sfeer hier veel prettiger. Vandaar het idee om me in te schrijven als woningzoekende. Medio 2018 kreeg ik deze woning aan de De Noostraat aangeboden. Bingo.

Ze hebben dit pand tot op de fundering gestript en helemaal opnieuw opgebouwd. Ik was bang dat er veel geluidsoverlast zou zijn, maar door de goede isolatie valt dat reuze mee. Nee, ik woon hier prima. De mensen hier zeggen vaker goedendag op straat, volwassenen maar ook kinderen."

Rémy de Beaumont, bewoner gerenoveerde woning De Noostraat IJmuiden

4. Continuïteit & Financiën

Anno 2018 is Woningbedrijf Velsen een financieel gezonde woningcorporatie. Maar de komende jaren moeten wij veel geld, circa 185 miljoen, uitgeven om 2.800 woningen aan te pakken. Tegelijk hanteren we een gematigd huurprijsbeleid. Om te zorgen dat we de investeringen kunnen betalen moet de financiële continuïteit geborgd zijn. We hanteren voor het beoordelen van de financiële positie dezelfde financiële kengetallen als het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporatie (Aw). Om financieel gezond te blijven, gaan we de onderhoudskosten de komende 5 jaar verminderen met 20%. De beheerlasten moeten 10% omlaag.

Woningbedrijf Velsen heeft hogere bedrijfslasten dan de gemiddelde woningcorporatie, blijkt uit de Aedes Benchmark 2018. Een visitatierapport van begin 2019 geeft ons een laag cijfer voor doelmatigheid. De onderzoekers kijken of een corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met haar middelen. Dat moet bij ons dus veel beter kunnen. Het rapport erkent dat we al begonnen waren met kosten te verlagen, maar de bedrijfslasten moeten verder omlaag. Dat is hard nodig om het voortbestaan van de corporatie te waarborgen.

In 2018 hebben wij, na een zorgvuldig proces, een nieuwe accountant gekozen. Zomer 2018 heeft E&Y het dossier overgedragen aan KPMG. KPMG doet de controle over 2018.

4.1 Presteren naar vermogen

Wij voldoen nu en in de toekomst aan de financiële kengetallen van het WSW en de Aw en zorgen voor positieve kasstromen. Voor voorgenomen investeringen werken wij met rendementsmaatstaven die jaarlijks worden vastgesteld. Ons treasurybeleid is erop gericht voldoende financiële middelen te hebben voor onze activiteiten.

Het resultaat over 2018 is positief en bedraagt 82,7 miljoen na belastingen. Dit resultaat is hoger dan over 2017 (€ 74,2 miljoen). Het verschil van € 8,5 miljoen wordt voornamelijk veroorzaakt door de waardeveranderingen van onze vastgoedportefeuille (€ 40,8 miljoen), lagere onderhoudskosten (€ 1,8 miljoen), hogere huuropbrengsten (€ 1,3 miljoen) en lagere overige organisatiekosten, zijnde de incidentele terugname afwaardering van ons kantoorpand (€ 2,4 miljoen) en de belastingen (€ 37,9 miljoen hoger).

Voor de waardering van ons vastgoed gebruiken wij de marktwaarde en de beleidswaarde. Doordat de woningmarkt in 2018 weer sterk is aangetrokken, steeg de marktwaarde met 13,2%. De totale waarde van de woningportefeuille is gegroeid naar

842,6 miljoen. Bij de bepaling van de beleidswaarde gaan we uit van de marktwaarde maar zoeken we qua beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting bij het beleid van Woningbedrijf Velsen. De beleidswaarde voor onze voorraad komt eind 2018 uit op 522,8 miljoen. Dat is een verschil van 319,8 miljoen ten opzichte van de marktwaarde.

"Woningbedrijf Velsen is financieel gezond. Maar de komende jaren moeten wij veel geld uitgeven, zo'n 185 miljoen, om duizenden woningen aan te pakken. Tegelijkertijd willen we de huren niet te fors verhogen. Daarom gaan we de onderhoudskosten de komende 5 jaar verminderen met 20%. Onze beheerlasten moeten 10% omlaag.

Dat moet lukken, want Woningbedrijf Velsen heeft hogere bedrijfslasten dan de gemiddelde woningcorporatie en we willen doelmatiger werken. Ons doel: een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering. Een mooie uitdaging voor de komende jaren, kun je wel stellen."

Rogier Staal, manager Bedrijfsvoering



Wij toetsen op de 4 kengetallen van WSW en Aw of onze financiële positie binnen de gestelde normen blijft. Dat is dus zo.

Kengetal + norm	Definitie	WBV 2018
ICR – Interest Coverage Ratio norm ICR > 1.40	Geeft weer in hoeverre de corporatie in staat is om de rente-uitgaven op het vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten	4,92%
LTV – Loan to Value norm beleidswaarde < 75%	Meet in hoeverre we op langere termijn genoeg inkomsten hebben om onze schulden (leningen) te blijven (af)betalen.	34,09%
Solvabiliteit norm beleidswaarde > 20%	Meet de omvang van het weerstandsvermogen van de corporatie in verhouding tot het totale vermogen.	64,22%
Dekkingsratio norm marktwaarde < 70%	Meet de verhouding tussen de onderpandwaarde en het schuldrestant van door WSW geborgde leningen.	12,94%

4.2 Risicomanagement

Woningbedrijf Velsen werkt met het principe van integraal risicomanagement. Wij lopen allerlei risico's. Bij onze bedrijfsvoering, bij de realisatie van onze doelstellingen en bij de uitvoering van ons dagelijks werk. Iedere medewerker draagt bij aan het beperken van risico's. Dit bereiken we door risico's te benoemen en die te verwerken in onze processen.

In 2018 hebben wij met alle geledingen van de organisatie gesproken over risicomanagement. De Raad van Commissarissen sprak over risk-appetite. Met het management spraken we over risico's bij het behalen van de doelstellingen en met medewerkers over risico's bij de uitvoering van het werk. Met behulp van Naris hebben we alle risico's in beeld gebracht. De risicoprofielen en beheersmaatregelen zijn beschreven. Elk 4 maanden houden we de voortgang bij en kijken we of er nieuwe risico's zijn. Met het oog op de risico's hoeven we niets steeds voorop te lopen in nieuwe ontwikkelingen. Met de RISMAN methode krijgen we onze risico's bij investeringen goed in beeld.

Financiële risico's beheersen we met 5 signaalwaarden: ICR, DSCR, LtV, solvabiliteit en de dekkingsratio (zie tabel). We hanteren de definities en normen van het WSW. Wij voldoen ruimschoots aan deze normen.

Risico's van onze organisatie

Het afgelopen jaar hebben we diverse wisselingen gehad in het Management Team en de staf. Hierdoor is veel informatie overgedragen. Dat gaat gepaard met risico's, onder andere op het gebied van continuïteit, het historisch besef en de voortgang. Dit geldt ook voor het besluitvormingsproces. Het grootste risico vormt de menselijke factor. We blijven ook dit risico in beeld brengen met zogenaamde soft controls.

Risk-appetite

Onderdeel van het thema risicomanagement is de vraag: in welke mate is Woningbedrijf Velsen bereid om risico's te lopen? De bestuurder heeft hier in 2018 samen met de Raad van Commissarissen uitgebreid bij stilgestaan. Wanneer nodig zijn wij bereid om met de Aw in gesprek te over knellende kaders die de volkshuisvestelijke belangen schaden. Professionele wrijving is goed, maar de integriteit van het handelen mag niet ter discussie staan. Volkshuisvestelijk willen we een goede rol vervullen, maar op gebieden zoals automatisering hoeven we niet voorop te lopen. We zijn terughoudend bij nieuwe onderwerpen.

5. Organisatie & Mensen

Wij zijn een maatschappelijke organisatie die zorgt voor goede woningen voor mensen met een bescheiden inkomen en voor kwetsbare groepen. Dit vraagt dat wij ons bewust zijn van de uitgaven die we doen, voor wie we die doen en de hoe we dat doen.

Efficiënt, effectief en klantgerichtheid handelen is hierbij het uitgangspunt. Wij leggen uit wat we doen en betrekken betrokkenen bij onze keuzes.

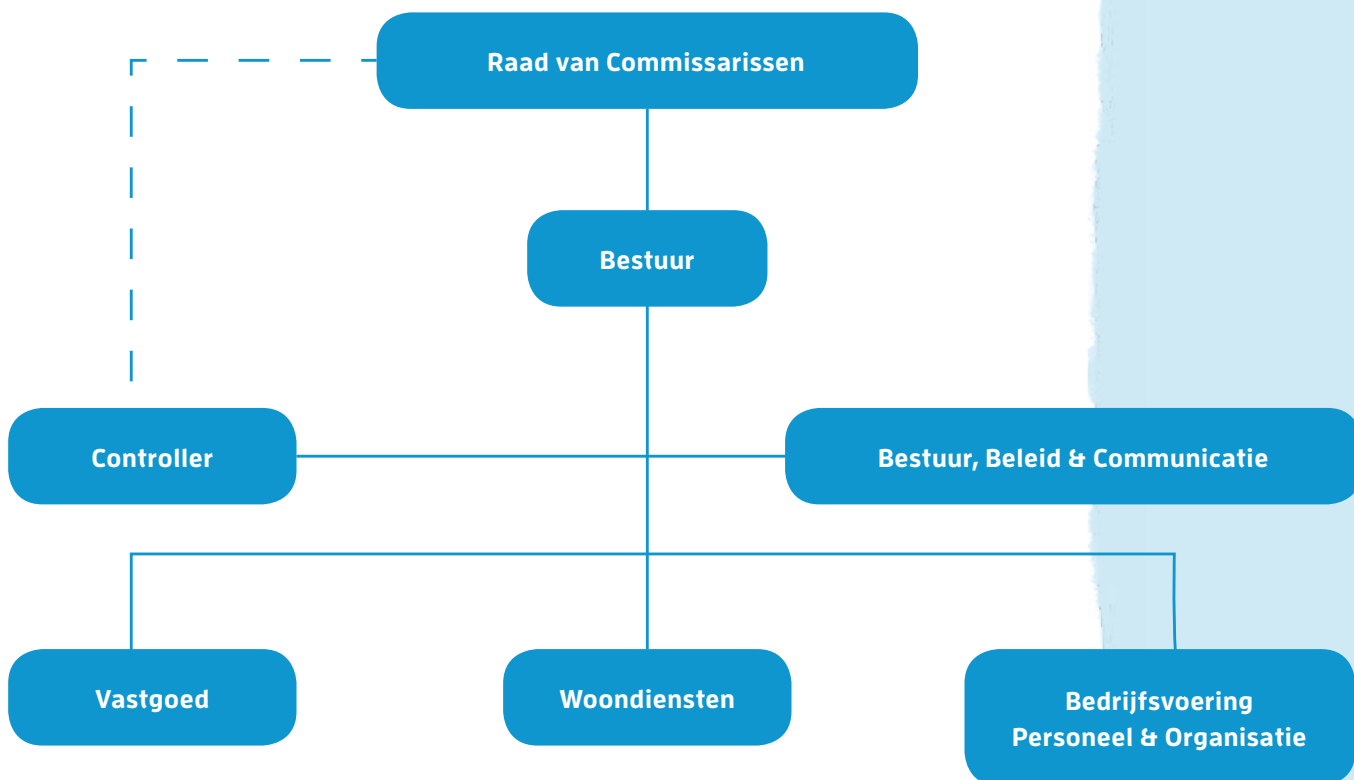
Onze kernwaarden zijn: verbindend, zorgzaam en betrouwbaar.

Onze volkshuisvestelijke visie is de motor voor de ontwikkeling van Woningbedrijf Velsen. Die visie vormt basis voor samenwerking met de gemeente en andere betrokkenen. Daarom houden wij scherp voor ogen wat wij wel en niet doen. Daarom maken we waar wat we beloven, zonder verspilling. We moeten onze tijd, geld en energie besteden aan onze volkshuisvestelijke opgave. De ambitie is om bovenal een degelijke corporatie te zijn die continuïteit, betrouwbaarheid en basis-kwaliteit biedt aan haar huurders en andere betrokkenen. Daar werken we elke dag aan!

5.1 Bestuur

Goed bestuur zorgt voor een optimale inzet van mens en middelen. Goed bestuur maakt dat we de gestelde doelstellingen zo effectief, efficiënt en klantgericht mogelijk halen. Bij de uitvoering van het werk zijn de principes van goed Governance leidend. Dat betekent dat onze normen en waarden passen bij de maatschappelijke opdracht. Het betekent ook: aanspreekbaarheid, geschiktheid voor het werk, betrokkenheid van iedereen in onze omgeving en een goede beheersing van risico's.

De organisatie van Woningbedrijf Velsen ziet er eind 2018 zó uit:



"Ik vond ook wel, dat het tijd werd voor een andere woning. Maar ja, ik woonde al 37 jaar in die eengezinswoning. Boven was geen toilet en ik was al een paar keer gevallen, dus ja. Toen kwam een vriendin met het idee om me in te schrijven voor een appartement.

Bij Woningbedrijf Velsen kreeg ik hulp van de ouderencoach. Binnen een paar maanden was alles rond. Nu woon ik 7-hoog in de Keetbergflat, met een prachtig uitzicht. Dit is kleiner maar ruim zat. Ik heb zelfs een logeerkamertje voor mijn kleinkinderen. Al wonen die nu vlakbij."

Janna Karemaker, bewoonster IJmuiden
maakte gebruik van de doorstroomregeling
(zie pagina 5)



Raad van Commissarissen (RvC)

De RvC houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken. De RvC bestaat volgens de statuten uit minimaal 4 en maximaal 7 leden.

Controller

Volgens de Woningwet valt de controller rechtstreeks onder de bestuurder. Hij/zij geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan het bestuur, het Management Team en de RvC. De controller is ook verantwoordelijk voor de actualisatie van de risicoprofielen (zie: Risicomangement). Hij toetst dus ook de maatregelen van het Management en is verantwoordelijk voor interne audits. Daarnaast verwachten we van de controller dat hij/zij gevraagd en ongevraagd de Raad van Commissarissen informeert over zaken die ertoe doen.

Management

Woningbedrijf Velsen kent een Management Team dat wekelijks bijeenkomt en de bestuurder adviseert. De bestuurder neemt bij zijn besluiten het advies van het Management Team mee. Het bestuur neemt zelfstandig zijn besluit. Het Management Team bestaat uit 3 managers, de bestuurder is voorzitter.

Overleg met onze stakeholders

Onze stakeholders zijn de betrokkenen waarmee we samenwerken om onze doelstellingen te bereiken. Naast de gemeente en de Huurdersraad zijn dit in ieder geval collega-corporaties, Zorgbalans, De Zorgspecialist en Stichting Welzijn Velsen. Wij

onderhouden regelmatig contact met onze stakeholders en komen samen als er onderwerpen zijn waarover wij met elkaar willen spreken. In 2018 hebben wij gesproken over onze opgaven in de gemeente Velsen en zijn onze stakeholders betrokken bij de uitvoering van de maatschappelijke visitatie.

Samenwerking met de gemeente Velsen

In 2018 hebben wij bij de gemeente overleg met bestuurders en ambtenaren. We hebben gesproken over allerlei volkshuisvestelijke ontwikkelingen: de aanpak van onze verouderde voorraad, de huisvesting van statushouders, de regionale samenwerking, de woonruimteverdeling en de prestatieafspraken. Eind 2018 hebben wij de prestatieafspraken voor 2019 ondertekend.

Samenwerking met onze Huurdersraad

De Huurdersraad heeft een formele plek bij ons aan tafel. Dat is formeel bekrachtigd in een samenwerkingsovereenkomst. Zij zijn betrokken bij het maken van de jaarafspraken met de gemeente Velsen en collega-corporaties. Ook betrekken we vertegenwoordigers van de Huurdersraad vooraf bij de formulering van beleid, ter voorbereiding op adviesaanvragen. In 2018 heeft de onderlinge samenwerking centraal gestaan in de overleggen waar ook de bestuurder bij was. In 2019 gaan wij aan de hand van de transparantie-tool van het Rigo nader in op de strategische keuzen waar de corporatie voor staat.

Compliance & integriteit

Woningbedrijf Velsen onderscheidt de wettelijke en de gedragscompliance. Bij de wettelijke compliance gaat het om het voldoen aan de wet- en regelgeving. In het kader van de wettelijke compliance hebben wij in 2018 onze statuten aangepast aan de Veegwet. Bij gedragscompliance gaat het om het handelen volgens de geldende normen, waarden, plichten en spelregels. Dit vatten wij samen onder het thema Integriteit. Dat thema hebben we in het najaar van 2018 actief op de agenda gezet. Tijdens een personeelsbijeenkomst hebben we met elkaar gesproken over dilemma's. Daarna heeft een werkgroep zich gebogen over concrete gedragsregels. De werkgroep plaatste regelmatig polls op intranet om onderwerpen ter sprake te brengen en de meningen van collega's over verschillende onderwerpen te peilen. Voorjaar 2019 leggen we het integriteitsbeleid ter instemming voor aan de Ondernemingsraad.

5.2 Onze organisatie

Wij willen onze organisatie zó inrichten dat we maximaal kunnen focussen op het behalen van onze doelstellingen. Daar hebben wij klantgerichte, taakvolwassen en zelforganiserende medewerkers voor nodig. Samenwerking geven wij vorm vanuit gedeeld eigenaarschap van onze werkprocessen. Als lerende organisatie groeien en bouwen wij - zowel binnen als buiten, letterlijk en figuurlijk.

Onze volkshuisvestelijke keuzes geven ook richting aan de ontwikkeling van de organisatie. Daarmee zetten we een heldere koers uit voor de corporatie. Dit vraagt van onze organisatie dat we onze processen en professionaliteit verder blijven ontwikkelen. Alleen dan kunnen we méér doen met minder en zorgen dat steeds de juiste persoon op de juiste plek zit.

Organisatieontwikkeling

De organisatie is in 2018 volop in ontwikkeling geweest. Zo zijn we gestart met de invulling van vacatures op de afdeling Bedrijfsvoering. Een nieuwe vaste manager heeft het stokje overgenomen van de interim-manager op deze

afdeling. De uitbreiding van de positie van teamleider financiële administratie is, net als de toevoeging van de subafdeling P&O, onderdeel geweest van een herstructurering van deze afdeling.

Op de afdeling Vastgoed hebben we najaar 2018 de nieuwe werkwijze bij projecten ingevoerd. Deze werkwijze is gebaseerd op integraal projectmanagement. Met ondersteuning van externe adviseurs en een interim-manager zijn de eerste projecten in lijn met deze werkwijze opgestart. Na een herstructurering van de afdeling Vastgoedontwikkeling, in 2019, gaan we vaste posities invullen. We hebben onderzocht of we de Servicedienst kunnen uitbesteden, maar we houden deze dienst liever in eigen beheer. Wel maken we de processen efficiënter en effectiever. En net zo klantgericht.

Eind 2018 hebben we voorbereidingen getroffen om het verhuurmutatieproces te optimaliseren. Daar gaan we in 2019 mee door en ronden het af. Uitgangspunt is het proces efficiënter, effectiever en klantgericht te maken. Andere processen, denk aan het reparatieproces of het klantproces, volgen in 2019.

Net als op andere afdelingen hebben we wisselingen bij de staf plaatsgevonden. We hebben afscheid genomen van 3 adviseurs en 2 nieuwe adviseurs aangesteld. Eind 2018 hadden we 63 medewerkers (60,8 fte) in dienst. Het ziekteverzuim over 2018 was 5,07% (lager dan in 2017: 7,03%).

Medezeggenschap (Ondernemingsraad)

De Ondernemingsraad (OR) heeft in 2018 vijfmaal overleg gehad met de directeur-bestuurder. In de overlegvergaderingen hebben we de volgende onderwerpen met elkaar besproken:

- voortgang organisatie;
- SVB 'De Betere Basis';
- onderzoek servicedienst;
- health check;
- integriteitscode;
- invullen diverse (tijdelijke) vacatures;
- advies- en instemmingsaanvragen;
- slim organiseren.

In 2018 zijn 4 advies- en instemmingsaanvragen voorgelegd aan de OR:

- instemmingsverzoek aanstelling 2e preventiemedewerker;
- instemmingsverzoek takenpakket preventiemedewerkers;
- adviesaanvraag onderzoek Servicedienst;
- advies herpositionering Bedrijfsvoering.

Op alle aanvragen heeft de OR positief gereageerd.

De studiedagen van de OR waren in mei 2018. Tijdens deze twee studiedagen heeft de bestuurder zijn huidige kijk op de organisatie gedeeld en toegelicht.

In 2018 heeft de OR tweemaal overleg gehad met de RvC. In deze overleggen is gesproken over de voortgang van de organisatie, over het SVB 'De Betere Basis' en over communicatie. In oktober 2018 heeft de OR samen met de bestuurder en het MT gesproken en gede-batteerd over de organisatie en de toekomst.

Personeelscommissie

Los van de dagelijkse beslommingen organiseren wij, om de betrokkenheid en onderlinge samenwerking te stimuleren, ook activiteiten voor onze medewerkers. De corporatie ondersteunt deze activiteiten met een financiële bijdrage. De personeelscommissie bereidt de activiteiten voor. Deze zijn voor alle medewerkers toegankelijk.

5.3 Medewerkers

Wij stimuleren de ontwikkeling van onze medewerkers naar klantgerichte, zelfstandige en taakvolwassen medewerkers. Medewerkers dragen verantwoordelijkheid voor hun taak, zijn bevlogen in hun werk en acteren proactief. We leren door te reflecteren. Onze kernwaarden zijn: verbinding, zorgzaamheid en betrouwbaarheid.

In 2018 hebben wij, vanuit het SVB 'De Betere Basis', ingezet op verdere ontwikkeling van

onze medewerkers. Willen we efficiënter, effectiever en klantgericht werken, dan moeten we met elkaar bespreken wat dit betekent voor ons werk, de processen en de individuele medewerker.

Opleiding en ontwikkeling

Opleiding en ontwikkeling vinden wij belangrijk. Daarom wordt jaarlijks 2,5% van de loonsom gereserveerd voor functie-gebonden opleidingen. Hiernaast kunnen medewerkers een loopbaangerichte opleiding of cursus volgen. Iedere medewerker heeft een eigen loopbaanbudget. In 2018 hebben 7 medewerkers hiervan gebruikgemaakt.

Naast individuele trajecten maken we ook in teamverband werk van professionele ontwikkeling. Zo neemt het team verantwoordelijk voor de klantcontacten nu deel aan een team-coaching.

Leerwerkplekken en stageplaatsen

Woningbedrijf Velsen is een erkend leerbedrijf voor diverse mbo-opleidingen. Studenten en scholieren zijn bij ons welkom om praktijkervaring op te doen. Wij bieden diverse mogelijkheden aan: meewerkstages, afstudeeropdrachten en leerwerkplekken. In 2018 hebben 2 stagiaires meegedraaid op de afdeling Woondiensten.

Met Bouwmensen Kennemerland hebben we een convenant voor leerlingbouwplaatsen. Op een leerlingbouwplaats kunnen leerlingen alle bouwkundige werkzaamheden uitvoeren. Ook in 2018 hadden we diverse leerlingbouwplaatsen. Op het renovatieproject De Noostraat werkten de eerste 6 maanden gemiddeld 6 leerlingen en de laatste 4 maanden gemiddeld 3 leerlingen. Bij nieuwbouwproject Unic zijn vanaf de start bouw in januari 2018 gemiddeld 5 leerlingen aan het werk. Deze werkzaamheden lopen door tot medio 2019.

Samenstelling Ondernemingsraad 2018

Naam	Functie	Maand/jaar aftreden
Mevrouw M. Bankert*	Voorzitter	I februari 2022
Mevrouw C. Loup	Communicatie	I maart 2020
De heer V. Baas	Penningmeester	I maart 2020
Mevrouw R. Dolron	Secretaris	I maart 2020
De heer B. Jochemsz	Algemeen lid	I maart 2022

* Wegens het vertrek van de voorzitter is begin 2019 het voorzitterschap overgedragen aan mevrouw Loup.

"2018 was een bewogen jaar, waarin de weg naar verandering wat duidelijker is geworden. Waarin positieve stappen zijn gezet om als Woningbedrijf Velsen klantgericht, efficiënt en effectief te zijn. Het was ook een jaar waarin we veel collega's zagen vertrekken. En waarin veel collega's in onzekerheid hebben gezeten. Waarbij de OR er moest zijn voor het personeel, maar ook voor de organisatie. Dat was niet altijd gemakkelijk.

Dit enerverende jaar is omgevlógen. Zijn we er nu? Nee. Zijn we op de goede weg? Ja. Worden we weer trots op Woningbedrijf Velsen en gáán we ervoor, met ons allen? Zeker weten!"

Chantal Loup, voorzitter Ondernemingsraad



Algemeen

Naam	Stichting Woningbedrijf Velsen
Kantooradres	Lange Nieuwstraat 630, 1971 GM IJMUIDEN
Postadres	Postbus 279, 1970 AG IJMUIDEN
E-mail	info@wbvelsen.nl
Website	www.wbvelsen.nl
Datum oprichting	20 juli 1993
Inschrijving Kamer van Koophandel	34099987
Statuten - actuele versie	26 november 2018
Woningvoorraad eind 2018	7.665 verhuureenheden, waarvan 6.356 woningen

Dit Volkhuysvestingsverslag is gebaseerd op het Bestuursverslag 2018, zoals vastgesteld door de Raad van Commissarissen van Woningbedrijf Velsen op 14 juni 2019.

Inhoud: Woningbedrijf Velsen / www.brockhus.nl

Productie en vormgeving: www.rosier.nl

Beeld: www.soul2soulphotography.nl



Woningbedrijf Velsen