



Woningbedrijf Velsen

VOLKSHUISVESTINGSVERSLAG 2019

Inhoudsopgave

Algemene informatie

Voorwoord

1. Missie, visie en strategie.....	5
2. Klant en samenleving.....	6
3. Transformatie en verduurzaming van de voorraad.....	12
4. Continuïteit en financiën.....	16
5. Bestuur, organisatie en medewerkers.....	17
6. Doorkijk naar 2020.....	22

Algemene informatie

Naam:	Stichting Woningbedrijf Velsen
Gevestigd :	Velsen
Kantooradres :	Lange Nieuwstraat 630,1971 GM IJmuiden
Postadres :	Postbus 279, 1970 AG IJmuiden
E-mailadres :	info@wbvelsen.nl
Website :	www.wbvelsen.nl
Datum oprichting :	20 juli 1993
Inschrijving Kamer van Koophandel:	34099987
Statuten d.d. :	26 november 2018
Woningvoorraad ultimo 2019 :	7.719 verhuureenheden, waarvan 6.410 woningen

Doel

De stichting is een toegelaten instelling in de zin van artikel 19 van de Woningwet. De stichting stelt zich ten doel uitsluitend werkzaam te zijn op het gebied van de volkshuisvesting zoals omschreven in artikel 45 van de Woningwet (Statuten artikel 3)

Bestuur en toezicht

Woningbedrijf Velsen wordt bestuurd door een eenhoofdig bestuur. Het interne toezicht wordt uitgeoefend door een Raad van Commissarissen. Deze Raad heeft minimaal 4 en maximaal 7 leden. Anno 2019 heeft de Raad van Commissarissen 6 leden.

Voorwoord

Voor u ligt het volkshuisvestingsverslag. Dit verslag is gebaseerd op het bestuursverslag dat door de Raad van Commissarissen op 19 juni 2020 is vastgesteld. Het is opgesteld in lijn met de Woningwet en het Besluit Toegelaten Instellingen. Hierin staat dat we in ieder geval de wijze waarop wij ons beleid uitvoeren, de inzet van onze middelen, het gevoerde overleg met de gemeente en betrokken bewonersorganisaties, de toewijzing van woningen, de wijze van klachtenafhandeling en de naleving van Governance voorschriften beschrijven.

In het volkshuisvestingsverslag van Woningbedrijf Velsen leest u over onze activiteiten in 2019 maar geven we u ook een doorkijk naar 2020, waar we natuurlijk net als iedereen te maken hebben met de impact van de overheidsmaatregelen als gevolg van de uitbraak van het coronavirus.

Wij blijven ook in deze onzekere omstandigheden vanzelfsprekend vasthouden aan de koers van de corporatie en de wijze waarop wij de komende jaren invulling willen geven aan ons doel: het bieden van goede woningen aan de doelgroep waarvoor we zijn: de huishoudens met een inkomen tot € 38.035 (peiljaar 2019)

Centraal in 2018 stond de vaststelling van ons Strategisch Voorraadbeleid met de titel 'De betere basis'. Met dit beleid zijn we in 2019 aan de slag gegaan:

- Wij zorgen dat onze doelgroep een goede basis krijgt.
- Wij zorgen ervoor dat ons woningbezit beter en duurzamer wordt de komende jaren.
- Wij verbeteren onze organisatie door efficiënter om te gaan met onze uitgaven en effectiever onze werkzaamheden uit te voeren.

Wat wij doen, doen wij voor een prettige en goede woning voor onze huurders. Dat is de rode draad van ons werk en alle activiteiten. Daar werken we met trots en vertrouwen aan. Aan ons de opdracht te zorgen dat onze huurders tevreden zijn, bij ons blijven huren en vanuit een solide basis kunnen deelnemen aan onze samenleving.

Ik wens u veel leesplezier!

Rogier van der Laan
Juni 2020

1. Missie, visie en strategie

Woningbedrijf Velsen is een degelijke en betrouwbare woningcorporatie, die zich veel gelegen laat liggen aan haar sociale doelstelling. De corporatie is nuchter maar zet zich met bevologenheid in voor de volkshuisvesting in de gemeente Velsen.

Missie

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

Visie

Woningbedrijf Velsen staat in de eerste plaats voor de betaalbaarheid van het Wonen in Velsen, en dat blijft zo. De komende jaren zorgen wij dat ons bezit wordt verjongd, verbeterd en meer kwaliteit en variatie kent. Wij blijven ons inzetten voor een prettig leefklimaat in buurten waar wij bezit hebben. Tegelijkertijd maken wij een serieuze slag naar een efficiëntere, effectievere en klantgerichtere organisatie zodat de huurgelden goed besteed worden.

Wij willen ook meer samen te werken met andere maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg, welzijn en onderwijs. Door deze samenwerking kunnen huurders en woningzoekenden die het nodig hebben beter geholpen/geadviseerd worden waardoor zij makkelijker (meer) kunnen deelnemen aan de samenleving.

Belangrijke elementen van onze visie zijn:

- De betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen.
- Een leefbare, veilige en schone woonomgeving.
- De transformatie en verduurzaming van onze eenzijdige en verouderde woningvoorraad.
- De financiële continuïteit van de corporatie.

Naast onze strategie hebben we te maken met trends, ontwikkelingen en maatregelen die in de sector spelen. Denk hierbij aan de Woningwet, het passend toewijzen, de economie, de stijgende bouwprijzen en de effecten van een grotere (regionale) woningmarktregio. Met dit speelveld hebben we te maken bij het realiseren van onze strategische doelstellingen.

Voor een prettige en goede woning

In 2018 hebben wij, in navolging op onze missie en visie, het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) *De betere basis* vastgesteld. Het SVB geeft helder de koers van de corporatie aan voor de komende jaren:

- Sociale huisvester

In ons SVB 'De betere basis' staat verwoord welke doelgroepen wij willen bedienen en welke woningen wij daarvoor nodig hebben. Wij zetten de betaalbaarheid van het wonen voorop en investeren de komende jaren fors in verbetering en verduurzaming van sociale huurwoningen. Woningbedrijf Velsen wil een sociale huisvester zijn en blijven en zich richten op mensen met een inkomen tot € 38.035 (prijsspeil 2019). Dat betekent dat wij geen nieuwe koopwoningen of vrije sectorwoningen meer realiseren zodat geld en energie gericht kan worden op goede en betaalbare huurwoningen. De eerder inzette koers om ook voor middeninkomens actief te willen zijn is daarmee noodgedwongen snel weer verlaten.

- Verbetering kwaliteit

De voorraad woningen van Woningbedrijf Velsen bestaat voor een groot deel uit oude portiekwoningen. In de komende tien jaar richten wij ons op de verbetering van de kwaliteit van ons vastgoed. Wij gaan ongeveer 2.800 woningen verbeteren en verduurzamen. Dat is bijna de helft van ons woningbezit. Waar nu nog maar 16% van de woningen een groen energielabel (label A/B) heeft, streven we ernaar dat dit over tien jaar gestegen is naar 61%.

- Efficiënter werken

Om dit alles te realiseren moeten wij onze uitgaven matigen. Wij gaan efficiënter werken waardoor de bedrijfslasten met minimaal 10% dalen en wij verwachten dat de onderhoudsuitgaven na verbetering dalen waardoor wij aanvullend ook minimaal 20% op de onderhoudskosten kunnen besparen. Dit is niet de makkelijkste weg maar wel de weg om te zorgen dat wij blijvend goede betaalbare woningen aan onze doelgroep kunnen bieden.

In 2019 zijn we met de concrete uitwerking van deze koers aan de slag gegaan:

- In de voorbereiding van grootschalige projecten (nieuwbouw en renovatie/verduurzaming)
- In de samenwerking met de gemeente en de huurdersraad
- In het verbeteren van onze klantprocessen en de interne organisatie

Minder beloven, meer waarmaken

Met het nieuwe SVB is gekozen voor een andere werkwijze bij projecten. Pas als alle projecten na interne voorbereiding en afstemming met de gemeente voldoende zeker zijn, wordt met bewoners gecommuniceerd over de verdere uitwerking. Het motto hierbij is: minder beloven en meer waarmaken.

2. Klant en 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 kunnen wonen. Aan ons de opdracht te zorgen dat zij tevreden zijn, bij ons blijven huren en zo een onderdeel zijn van onze maatschappij.

Ons doel is te komen tot een efficiënte, effectieve en bovenal klantgerichte organisatie. Een organisatie waarbij de klant op ons kan rekenen op een betaalbare woning. Een organisatie waarbij de klant ons een goed cijfer geeft voor onze dienstverlening, onze zorg voor de woning en de woonomgeving. Maar ook een organisatie waarbij wij onze klanten, bewonerscommissies en Huurdersraad betrokken worden en zij het gevoel hebben dat hun mening ertoe doet!

2.1 Onze dienstverlening

Kern van onze dienstverlening is dat onze huurders erop kunnen rekenen dat zij correct worden behandeld en dat we duidelijk zijn over wat we wel en wat we niet doen. We komen na wat we hebben beloofd en scoren op onze dienstverlening minimaal een 7,5.

dienstverlening en klantwaardering

Met ingang van 1 september zijn we voor de kwaliteitsmeting overgestapt van KWH naar Inceptivize. Deze keuze is gemaakt omdat Inceptivize met een hogere frequentie huurders/bewoners ondervraagt over de tevredenheid bij uitvoering van reparatieverzoeken; woning betrekken en woning verlaten. We kunnen direct na afhandeling uitvragen, in plaats van een meting per steekproef. We kunnen daardoor ook sneller analyseren en verbeteringen doorvoeren. Over de periode september/december zijn 504 reacties van huurders ontvangen. We zijn blij met de waardering van onze huurders, die wel wat schommelingen laat zien ten opzichte van 2018, maar op het onderdeel 'huur opzeggen' na, ruim boven de 7,5 ligt, de score waar wij minimaal naar streven.

Onderdeel	Cijfer 2018 (KWH)	Cijfer 2019 (Inceptivize)
Algemene Dienstverlening	7,3	7,9
Huur opzeggen	7,9	7,3
Nieuwe woning	8,4	7,9
Reparaties	7,9	8,2

Aedes Benchmark dienstverlening

De analyse van de Aedes Benchmark laat zien dat we bij de koplopers horen als het gaat om betaalbaarheid. We scoren gemiddeld op huurderstevredenheid, onderhoud en verbetering en beschikbaarheid en behoren nog tot de beneden gemiddeld scorende corporaties waar het gaat om duurzaamheid. Dit onderwerp staat volop op onze agenda en is de kern van ons strategisch voorraad beleid *De betere basis*. Waar het gaat om bedrijfslasten behoorden we in 2018 nog bij de slechts scorende corporaties en zijn we door tal van maatregelen in geslaagd om in 2019 bij de koplopersgroep met laagste bedrijfslasten te gaan horen.

Klachten en geschillen

Het aantal klachten is in vergelijking met 2018 iets toegenomen en wordt vooral veroorzaakt door onderhoudsklachten met een technische oorsprong. De andere klachten zijn in aantal afgenomen.

Type klachten	2018	2019
Onderhoud van de woning	71	86
Bejegening door een medewerker	12	9
Overige redenen	17	13
Totaal	100	108

Bij de onafhankelijke Regionale Geschillencommissie zijn 2 klachten behandeld. Een klacht had betrekking op de wijze van communicatie over het uitvoeren van werkzaamheden binnen een Vereniging van Eigenaren en een klacht had betrekking op de afrekening van stookkosten. Beide klachten zijn gegrond verklaard. De bestuurder heeft het advies van de commissie opgevolgd.

2.2 Voldoende betaalbare en beschikbare woningen

Woningbedrijf Velsen zorgt voor betaalbare en voldoende passende sociale huurwoningen voor huishoudens uit de primaire en secundaire doelgroep: 80% is beschikbaar voor de primaire doelgroep, 20% voor de secundaire doelgroep.

Gematigd huurprijsbeleid

Belangrijk bij de vaststelling van ons SVB is het besluit om ons gematigde huurprijsbeleid te handhaven zodat woningen beschikbaar blijven voor woningzoekenden uit onze doelgroep.

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

De totale jaarlijkse huurverhoging juli 2019 is, inclusief inkomensafhankelijke huurverhoging, uitgekomen op (alle eenheden) 2,09 % en (alleen woningen) 2,16 %. De huursom is uitgekomen op 2,30 %. De wettelijke norm is maximaal 2,4%. Deze is als volgt gerealiseerd:

Type	Percentage	Toelichting
Gereguleerde contracten	Maximaal 2,25%	Inflatie + 0,65% en aftopping op streefhuur en liberalisatiegrens
Geliberaliseerde contracten	Conform contract	Veelal conform consument prijs indexcijfer, 1,4%
Inkomensafhankelijke huurverhoging	Maximaal 5,6%	Afgetopt op maximaal redelijke huurprijs
Besluit renovatie of sloop	Geen huurverhoging	Woningen waarvoor een investeringsbesluit is genomen.

Tegen de huurverhoging van juli 2019 hebben 29 huurders bezwaar gemaakt. Bij 10 huurders leidde dit tot aanpassing van het huurverhogingsvoorstel, omdat hun inkomen lager was dan we hadden gekregen van de Belastingdienst. 16 huurders hebben hun bezwaar ingetrokken na onze reactie. 3 huurders hebben de huurcommissie om uitspraak gevraagd. De huurcommissie 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 vrije sectorwoningen vragen we 100% van de redelijke huurprijs. Soms passen we de huurprijs aan, afhankelijk van de gewildheid van de woning.

Servicekosten

Voor een groot deel van onze complexen geldt dat we servicekosten berekenen. Deze kosten zijn in 2019 afgerekend. Met uitzondering van de nieuwbouwcomplexen zijn alle servicekosten conform afspraak voor 1 juli afgerekend.

Verhuur en verdeling van woningen in 2019

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 onze

regio. Eind 2018 is een regionaal woonruimteverdeelsysteem geïmplementeerd voor de regio IJmond en Zuid Kennemerland. Er is gekozen voor het systeem van WoningNet. De Autoriteit Woningcorporaties heeft begin 2019 goedkeuring verleend aan Woningbedrijf Velsen om deel te nemen in zowel WoningNet als de stichting Woonservice Kennemerland. Deze organisatie verzorgt de dienstverlening aan de woningzoekenden.

Het aantal woningen dat in 2019 voor verhuur beschikbaar kwam is gedaald; de mutatiegraad is 7% ten opzichte van 7,8% in 2018. In 2019 hebben wij 530 woningen verhuurd (2018: 609). Dat is inclusief 9 woningen die tijdelijk zijn verhuurd in verband met renovatie en inclusief 78 woningen van het nieuwbouwcomplex Unic, dat in 2019 opgeleverd is. Het betrof 519 DAEB-woningen.

Bij verhuizingen staat een woning gemiddeld 18 dagen leeg (2018: 16,6 dagen). Hierdoor lopen we 0,30 % (2018: 0,27%) aan huur mis. Het aantal dagen is toegenomen doordat we met een andere aannemer zijn gaan werken en de processen nog iets beter afgestemd moeten worden.

Toewijzing naar huurkernen

Kern	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
DRIEHUIS NH	2		2
IJMUIDEN	458	11	469
SANTPOORT-NOORD	18		18
SANTPOORT-ZUID	5		5
VELSEN-NOORD	35		35
VELSEN-ZUID			
VELSERBROEK	1		1
Eindtotaal	519	11	530

Staatssteunregeling en passend toewijzen

De overheid eist dat wij minstens 80% van onze vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 38.035. Er zijn 7 woningen die zijn toegewezen aan huurders met een inkomen boven deze grens. Hiermee komt het percentage van op 98,7 % (2018: 97%). 2 van deze 7 woningen zijn toegewezen (0,4%) binnen de toewijzingsruimte van 10%.

Wij hebben 519 DAEB woningen toegewezen. Bij 406 toewijzingen ligt het inkomen van deze huurders onder de huurtoeslaggrenzen. Slechts 11 huurders kregen een woning die naar verhouding te duur was. Die toewijzing is 'niet passend', maar dat valt met 2,7 % binnen de wettelijke norm van 5%.

Toewijzing naar huursegment

HP-klasse	Aantal 2019	%2019	% 2018	%2017	%2016	%2015
Goedkoop	70	13%	14%	16%	21%	11%
Betaalbaar	363	69%	73%	57%	60%	39%
Middelduur	85	16%	10%	24%	16%	46%
Duur	11	2%	3%	3%	3%	4%

In onderstaande tabel wordt zichtbaar wie onze huurders zijn.

Doelgroep type versus Huurklassen ----- Peildatum: 01.01.2020	goedkoop	betaalbaar 1	betaalbaar 2	grens passend		tot grens sociaal		middelduur en duur		totaal absoluut	
				grens passend	percentage %	tot grens sociaal	vrije sector	middelduur en duur	percentage %	totaal absoluut	percentage %
1-2 Personen	781	1738	122	2641	43%	142	42	184	3%	2825	46%
Gezinnen	126	1442	234	1802	29%	323	75	398	6%	2200	36%
Senioren	279	489	164	932	15%	169	50	219	4%	1151	19%
Totaal	1186	3669	520	5375	87%	634	167	801	13%	6176	100 %
Percentage	19%	59%	8%	87%	-	10%	3%	13%	-	100 %	-

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 2019 zijn 14 woningen met een kanswoningcontract verhuurd. Jongeren onder de 23 (uitstroom instelling) en tweedekans-beleid vallen hier ook onder. Er zijn 2 woningen verhuurd aan SIG en Lijn 5.

Begin 2019 hadden wij de opgave om 20 statushouders te huisvesten. In de loop van 2019 zijn daar nog 28 statushouders bij gekomen. In 2019 hebben wij 39 statushouders kunnen huisvesten, waardoor wij eind 2019 nog een opgave hebben voor 9 statushouders. De totaalopgave voor Velsen is wel gerealiseerd doordat collega corporaties iets meer statushouders hebben kunnen huisvesten.

Ouderen en wonen

Een deel van ons woningbezit is gelabeld als seniorenwoning. Deze worden met voorrang toegewezen aan ouderen (huurders die 65 jaar of ouder zijn). In 2019 is het nieuwbouwcomplex Unic aan de Lange Nieuwstraat opgeleverd. Deze bleek zeer in trek bij ouderen. Van de 78 woningen zijn er 61 verhuurd aan ouderen. Door inzet van onze ouderencoach hebben wij in 2019 23 verhuizingen van ouderen naar voor hen geschikte woningen gerealiseerd, waardoor 14 eengezinswoningen en 9 appartementen zijn vrijgekomen.

In woonzorgcentrum De Moerberg worden verpleegeenheden bij vrijkomen verbouwd naar zelfstandige eenheden voor ouderen die graag beschermd willen wonen. De toewijzing van de woningen vindt plaats door Zorgbalans. Wij hebben hierover afspraken met hen gemaakt, omdat zij moeten voldoen aan de eisen voor passendheid bij toewijzing.

2.3 Bewonersbetrokkenheid

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 bij ons werk betrokken op verschillende niveaus. Met de huurdersraad bespreken we strategische onderwerpen. Met de bewonerscommissies, drieëntwintig stuks, bespreken wij aangelegenheden die het complex aangaan en met individuele bewoners gaat dat 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 voerde in 2019 regulier overleg met de huurdersraad. Het overleg is bedoeld om enerzijds input te vragen op beleidsvraagstukken anderzijds om adviesaanvragen toe te lichten. Naast het overleg met de manager overlegt de huurdersraad twee keer per jaar overleg met de Raad van Commissarissen.

Woningbedrijf Velsen diende twee adviesaanvragen in bij de huurdersraad. Een aanvraag ging over compensatie bij groot onderhoud. Het advies van de huurdersraad was positief. De tweede aanvraag ging over de huurverhoging 2019, het advies van de huurdersraad was negatief. Dit advies heeft WBV gemotiveerd naast zich neer gelegd.

In 2019 spraken Woningbedrijf Velsen en de huurdersraad indringend met elkaar over de samenwerking. De huurdersraad vraagt van Woningbedrijf Velsen meer openheid van zaken en wil meegenomen in de beleidsontwikkeling. Hierop heeft Woningbedrijf Velsen aangegeven hier op in te willen gaan. Ook wilde de huurdersraad graag inzicht in de totale projectenplanning. Woningbedrijf Velsen heeft aangegeven pas te willen communiceren over de aanpak van complexen als er na interne voorbereiding en afstemming met de gemeente voldoende zekerheid van investering is. Dit om te voorkomen dat er te lang niets gebeurt en bewoners te lang in onzekerheid verkeren. Wij willen waar maken wat we beloven. Dit hanteren wij ook als basis voor ons overleg met de 23 bewonerscommissies over complexmatige vraagstukken. Inmiddels zijn over de samenwerking tussen huurdersraad en Woningbedrijf Velsen constructieve werkafspraken gemaakt en zijn de gesprekken over het huurbeleid in prettige sfeer verlopen. Wij bereikten overeenstemming over de prestatieafspraken voor 2020 met daarin duidelijke afspraken over de huurverhoging 2020 en de productie van onderhoud en renovatie. Daarnaast is gezamenlijk de inhoudelijke gespreksagenda voor 2020 opgesteld.

SAMENSTELLING HUURDERSRAAD PER 31 DECEMBER 2018	
Naam	Functie
De heer J. van Opijnen	Voorzitter
De heer P. van Oorschot	2 ^e Voorzitter
De heer T. Gerrits	Secretaris
Mevrouw M. Bakker	2 ^e Secretaris
De heer R. Enayatizaman	Penningmeester
De heer G. Breur	2 ^e penningmeester
Mevrouw J. Elenbaas	Lid
De heer B. Rikkerink	Lid
Mevrouw B. Romeijn	Lid

Bewonerscommissies

In 2019 hadden wij met 23 actieve bewonerscommissies contact. Twee keer per jaar spreken de woonconsulenten en de commissies met elkaar over lopende zaken rond het complex dat de commissie vertegenwoordigt, een voorjaar- en najaarsoverleg. Bijvoorbeeld over planmatig onderhoud, servicekosten, leefbaarheid en de woonomgeving.

Vereniging van Eigenaren (VvE)

In het complex Fidelishof verkopen wij vrijkomende huurwoningen. Wij zijn gestopt met de verkoop van huurwoningen in acht andere complexen. Het VvE-beheer voor deze negen complexen wordt uitgevoerd door Woningbedrijf Velsen. Eén keer per jaar hebben we met de negen VvE's een Algemene Leden Vergadering. Tijdens deze vergadering worden besluiten genomen over de jaarrekening, de begroting, het planmatig onderhoud en het administratieve beheer. Naast de 9 VvE's nemen we deel in 7 VvE's in beheer bij externe beheerders.

2.4. Leefbaarheid

Een fijne woonomgeving draagt bij aan prettig wonen en de klanttevredenheid. Woningbedrijf Velsen richt zich bij leefbaarheid zowel op de fysieke en sociale kwaliteit van het complex en

de directe woonomgeving als op de huurder. Wij zijn bij de huurders gericht op het vroegtijdig signaleren en het voorkomen van problemen in de woonsituatie.

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. Wij organiseren bewonersbijeenkomsten om plannen te bespreken of elkaar te leren kennen bij een nieuwbouwproject of bij renovatie (Maasstraat).

Meldingen	2019	2018
Overlast	165	241
Woonfraude	10	4
Hennepkwekerij	2	4
Inzet buurtbemiddeling	17	38

In 2019 zijn vijf juridische procedures voor ontbinding en ontruiming gestart. In drie procedures hebben wij de vordering toegewezen gekregen. Een procedure (onderhuur) hebben wij verloren. Een juridische procedure loopt nog. Om overlast te stoppen, kunnen we ook een zgn. 'gedragsaanwijzing' inzetten. In 2019 heeft 1 huurder een vrijwillige gedragsaanwijzing geaccepteerd.

Bij de aanpak van hennepkwekerijen werken wij volgens een convenant samen met politie en gemeente. In 2019 hebben wij van 2 woningen de huren opgezegd vanwege een kwekerij. Dit betrof een woning in het reguliere bezit en een woning die tijdelijk verhuurd wordt aan leegstandsbeheerder Alvast. Gemeente Velsen heeft in 2019 ook een prominentere rol genomen in het bestrijden van drugsoverlast in woningen. De burgemeester heeft de bevoegdheid om een woning te sluiten voor de duur van een aantal maanden. De uitwerking hiervan staat in het Damocles beleid van de Gemeente Velsen. In 2019 heeft de burgemeester ons een voornemen tot sluiting van een woning toegestuurd. Bij één woning heeft onze zienswijze ertoe geleid dat de woning niet is gesloten. Bij een andere woning heeft de burgemeester besloten de woning wel te sluiten, hiertegen loopt nog een procedure.

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 in de leefomgeving.

Directe kosten leefbaarheid	2018	2019
Sociale leefbaarheid		
Leefbaarheid algemene sociale activiteiten	99.796	101.593
Leefbaarheid sociaal wijkbeheer	36.096	30.241
Totaal sociale activiteiten	135.892	131.835
Fysieke leefbaarheid		
Leefbaarheid algemeen fysieke activiteiten	50.340	26.334
Leefbaarheid DO	54.266	44.936
Leefbaarheid tuinonderhoud	102.425	110.574
Leefbaarheid achterpadverlichting	7.993	7.652
Totaal fysieke activiteiten	215.024	189.497
Totaal	350.916	321.332

Huurbetaling en huurincasso

Onze huurders betalen de huur vooruit. Als een huurder te laat betaalt, nemen wij contact op. Wij bespreken de situatie, om een grote achterstand en meer huurschuld te voorkomen. Huurders kunnen bij ons altijd een betalingsregeling treffen. Ouderen en gezinnen worden bij een problematische betaalachterstand altijd aangemeld bij Socius, het gemeentelijk ondersteuningspunt. 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 2019 bedroeg de achterstand in huurbetalingen 0,83% (2018: 0,86%). Er waren 283 betalingsregelingen (2018: 395). Het gemiddelde aflossingsbedrag is € 365 per maand. In 2019 zijn vier woningen ontruimd, waarvan één vanwege huurachterstand. (2018: 5). De overige ontruiming waren overlastgerelateerd.

3. Transformatie en verduurzaming van de voorraad

Vastgoed is voor ons een middel om onze huurders, nu en in de toekomst, te huisvesten. Om de waarde van onze woningen te houden, gaan wij hier zorgvuldig mee om. Woningbedrijf Velsen heeft een woningvoorraad die voldoet aan de eisen van de veiligheid, gezondheid en duurzaamheid. De woningen worden onderhouden op basis van het Woningbedrijf Velsen onderhoudslabel, gebaseerd op NEN 2767. Dat betekent dat onze woningen een kwaliteitsniveau hebben dat past bij de huurprijs. De komende jaren zorgen wij dat ons bezit wordt verjongd, verbeterd en meer kwaliteit en variatie kent. Ook hebben we oog voor het zorgvastgoed. Het totale woningprogramma is afgestemd op de vraag.

Woningbedrijf Velsen is een middelgrote herstructureringscorporatie. Ons bezit is eenzijdig, verouderd en bestaat voor een groot deel uit portieketagewoningen zonder lift uit de naoorlogse periode. De investeringen die wij doen hebben, mede omdat we de grootste verhuurder in de gemeente zijn, grote impact op het woon- en leefklimaat.

In 2018 is, met input van belanghebbenden, het Strategisch Voorraadbeleid (SVB) *De betere basis* vastgesteld. In het SVB staan onze doelstellingen voor de doelgroep en de voorraad verwoord. De eerste projecten, die zomer 2017 'on hold' waren gezet, hebben we vanaf eind 2018 weer opgepakt.

In vervolg op het vastgestelde SVB hebben we in het investeringsstatuut beschreven hoe we omgaan met investeringen. In dit document staat het kader, het besluitvormingsproces en de toetsingsonderdelen bij investeringen benoemd. De rendementsmaatstaven geven aan welk rendement zou moeten worden behaald. Er zijn altijd uitzonderingen en die zijn, mits goed onderbouwd, mogelijk. Naast het investeringsstatuut zijn aanpalende afspraken gemaakt in het aanbestedingsreglement en het treasurystatuut. Op alles wat we inkopen zijn onze algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Deze staan dan ook op onze website.

3.1. Differentiatie en verjonging

Wij zetten in op meer differentiatie en verjonging van de woningvoorraad. Dat doen wij door de komende vijf jaren circa 800 meergezinswoningen te slopen, 760 woningen terug te bouwen en 1050 woningen te verbeteren. We werken samen met de gemeente Velsen aan een gebiedsgerichte aanpak.

Vastgoedprojecten

We leverden in 2019 78 nieuwbouwwoningen sociale huur op. Daarnaast namen we in 2019 voor 390 woningen een investeringsbesluit:

- renovatie 80 appartementen, uitbreiding naar 94 appartementen, aan de Waal-/Dolfijnstraat in IJmuiden; de verwachte start uitvoering is voorjaar 2020.
- nieuwbouw locatie Orionweg in IJmuiden (73 3- en 4 kamerwoningen)
- verduurzaming en planmatig onderhoud Complex Eemstraat (223 woningen)

Voor 4 locaties zijn in 2019 haalbaarheidsonderzoeken uitgevoerd, die zullen leiden tot besluitvorming in 2020.

De uitvoering van deze projecten start in 2020. Er worden plannen gemaakt om de productie van renovatie en nieuwbouw te versnellen. Echter, op het moment van schrijven is door de overheidsmaatregelen met betrekking tot de uitbraak van het coronavirus, sprake van vertraging, omdat de renovatieprojecten omwille van de gezondheid van huurders en medewerkers niet gestart kunnen worden. Nieuwbouw kan wel doorgaan.

Verkoop

Een middel om te komen tot de gewenste voorraad is verkopen van woningen die geen bijdrage leveren aan deze gewenste voorraad. Woningbedrijf Velsen verkoopt woningen op beperkte schaal en heeft in 2018 besloten alleen door te gaan met verkoop van appartementen in de Fidelishof, een complex waarbij meer dan de helft van de huurwoningen reeds is verkocht. Omdat alle eerder voor

verkoop aangemerkt woningen een bijdrage leveren aan onze voorraad, is najaar 2018 de verkoop van de andere woningen, in de Vlakkenflats, gestopt en zijn we ook gestopt met het verstrekken van nieuwe startersleningen.

In 2019 is de werkwijze rondom verkoop veranderd, namelijk elke woning wordt voor verkoop getaxeerd door een onafhankelijke makelaar. Daarnaast wordt elke woning verkocht door middel van inschrijving, een werkwijze die afgelopen jaren ook werd gehanteerd, maar in 2019 is geformaliseerd. In 2019 heeft Woningbedrijf Velsen 3 appartementen verkocht in Fidelishof.

3.2. Onderhoud

Wij zorgen voor goede en veilige woningen voor onze huurders. Dit doen wij door de woningen goed te onderhouden. Wij streven naar een gemiddelde conditiescore <3 en stellen een onderhoudslabel op dat gebaseerd is op NEN 2767.

Bij het onderhoud maken we onderscheid in planmatig onderhoud en reparatie- en mutatieonderhoud.

Mutatieonderhoud

Werkzaamheden die nodig zijn om de woning opnieuw te verhuren na een huuropzegging is het mutatieonderhoud. In 2019 hebben we gemiddeld € 2161 per woning uitgegeven.

Reparatieonderhoud

Het melden van een reparatieverzoek kan bij ons telefonisch, mondeling of schriftelijk. Bij grotere en ingrijpende verzoeken vindt eerst een inspectie plaats. In 2019 hebben we meer dan 1,8 miljoen euro uitgegeven aan reparatieonderhoud. Vanaf september hanteren we bij onderhoud een standaard, vastgelegd in de basiskwaliteit. Voor alle bouw- en woontechnische onderdelen in een woning is vastgelegd wat de minimale kwaliteit moet zijn. Tweemaandelijks wordt dit beleid geëvalueerd door een werkgroep en indien nodig bijgesteld.

Huurdersonderhoud (Solide)

Huurders kunnen het huurdersonderhoud afkopen door het afsluiten van een Solide serviceabonnement. Wij voeren dan het huurdersonderhoud uit. Eind 2019 had Solide 4.298 abonnees (2018; 4.185). Het abonnement kost € 5,32 per maand. Over de jaren 2017 en 2018 waren de opbrengsten niet in evenwicht met de uitgaven. Er werd verlies geleden. Dit was aanleiding om in 2019 wekelijks nauwgezet de boekingen ten laste van Solide te controleren. De belangrijkste oorzaak bleek verkeerd geboekte uitgaven. Dit is voor 2019 gecorrigeerd.

Solide	2019	2018	2017
Opbrengsten (abonnement)	221.646	200.366	186.400
Uitgaven	133.820	275.370	196.600

Planmatig onderhoud

Om de technische staat van woningen en algemene ruimten op basiskwaliteitsniveau te houden vinden planmatig onderhoud en verbeterprojecten plaats. In 2019 is ruim € 1,3 miljoen uitgegeven aan contractonderhoud (liften, installaties, cv onderhoud etc.). Aan brandveiligheid, dakwerkzaamheden, schilderwerk, asbestsaneringen, EPA herlabeling en gevelherstel is € 6,1 miljoen uitgegeven.

3.3. Duurzaamheid

Wij investeren in energiebesparing en duurzaamheid om de huurder wooncomfort en stabiele woonlasten te bieden, en om levensduurverlenging en toekomstbestendigheid van de woningen. Hierdoor dragen wij bij aan reductie van CO2 uitstoot. We streven naar gemiddelde energie-index 1,30 (label B) in 2027.

Dat doen wij door nieuwbouw en door bij het kwalitatief verbeteren van de 1050 woningen ook duurzaamheidsmaatregelen toe te passen. Daarnaast worden circa 950 woningen uitsluitend verduurzaamd door met maatregelen van een oranje/rood label naar een groen label te gaan. Wij zijn betrokken bij het onderzoek naar de aanleg van een warmtenet. Aan de huurder wordt, conform afspraken met de Woonbond, de investering gedeeltelijk doorberekend. Deze is afhankelijk van de te verwachten besparing. Per saldo gaat de huurder er qua woonlasten op vooruit.

Eind 2019 bedraagt de geregistreerde gemiddelde energie-index voor ons bezit 1,66 (label C) in 2018 was dit 1,87 (label D). Een aanzienlijke verbetering die vooral het resultaat was van een verbetering van de wijze waarop wij onze labels bepaalden. Maar we leverden ook 78 energiezuinige nieuwbouwwoningen op. Een mooie uitkomst, de komende jaren zullen we blijven werken aan onze doelstelling van 1,30.

WKO installaties

WKO-installaties maken in de winter gebruik van de warmte van de bodem om de woningen te verwarmen. Deze warmte wordt in de zomer opgeslagen, doordat de woningen deze periode met de koude uit de bodem gekoeld worden. Dit gaat met een warmtepomp. Woningbedrijf Velsen heeft zeven complexen met een WKO-installatie waarbij in totaal 383 woningen zijn aangesloten. Het aantal aansluitingen betreft ongeveer 6% van het bezit.

Warmtenet

Warmtenet is een goed alternatief voor bestaande gasaansluitingen. Beoogde warmtebronnen zijn de bestaande geothermiebron van Floraculta, restwarmte bij TATA STEEL van zowel rookgassen als ovenkoelwater en de ontwikkeling van een tweede geothermiebron. De aanleg van het warmtenet is een samenwerking tussen HVC, vier woningcorporaties, drie gemeentes, de Omgevingsdienst IJmond en drie marktpartijen in de regio IJmond. In 2019 werkten we mee aan het onderzoek naar een haalbare businesscase. De rol van de corporaties is louter (potentieel) afnemer. Circa 1.643 van onze woningen kunnen in de huidige opzet worden aangesloten. Voor de complexen die langs het tracé liggen treffen we nu alvast voorzieningen zodat we later kunnen aansluiten op het warmtenet. Begin 2020 heeft TATA STEEL laten weten zich terug te trekken uit het project. Het onderzoek naar Warmtenet wordt voortgezet en Woningbedrijf Velsen blijft – in de rol van potentiële afnemer van warmte – participeren in het onderzoek.

3.4 Maatschappelijk- en zorgvastgoed

Wij realiseren ons dat wonen de basis is voor een goed bestaan. Om te kunnen deelnemen aan de samenleving is soms meer nodig dan een woning. Waar nodig bieden wij huurders de mogelijkheid om in verbinding te komen met anderen mensen of maatschappelijke organisatie die ondersteuning bieden. Voor deze contactmomenten hebben we onder andere maatschappelijk vastgoed. Ons zorgvastgoed is gericht op de mens die in een levensfase verkeerd waar extra zorg nodig is. Dit vraagt, mede gezien de ontwikkeling van regelgeving vanuit de overheid, om maatwerk en een strategische visie op dit vastgoed. Wij werken daartoe de komende periode, samen met onze belanghebbenden, aan een SVB voor ons zorgvastgoed.

Maatschappelijk vastgoed

Maatschappelijk vastgoed biedt huurders een plek om anderen te ontmoeten en te werken aan zelfontplooiing. Het heeft een noodzakelijke functie voor het uitvoeren van activiteiten en het bieden van voorzieningen die bijdragen aan leefbare wijken en buurten. Het gaat bijvoorbeeld om een buurthuis, een kinderdagverblijf, een wijksteunpunt. Wij hebben op dit vlak de volgende locaties:

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

Zorgvastgoed

Onder de noemer zorgvastgoed bezit Woningbedrijf Velsen vijf verpleeg-/zorghuizen, drie kleinschalige woonzorgvoorzieningen, appartementen en een groepswoning. Deze zijn, veelal met langere en afwijkende huurcontracten, verhuurd aan respectievelijk Zorgbalans, de Zorgspecialist en Stichting Philadelphia. Wij werken aan een strategische visie (SVB) voor dit vastgoed. Met dit SVB wordt een concreet antwoord gegeven op de vraag hoe ons zorgvastgoed zich de komende jaren moet ontwikkelen. Begin 202 wordt de laatste hand gelegd aan het SVB zorgvastgoed.

4. Continuïteit en financiën

Anno 2019 is Woningbedrijf Velsen een financieel gezonde woningcorporatie. De komende jaren moeten wij echter veel geld, circa 185 miljoen, uitgeven om 2800 woningen aan te pakken. Tegelijk hanteren we een gematigd huurprijsbeleid. Om te zorgen dat we de investeringen kunnen betalen en in de toekomst ook andere woningen kunnen aanpakken 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).

4.1 Presteren naar vermogen

Wij voldoen aan de financiële kengetallen van het WSW en het 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 2019 is positief en afgerond 99,2 miljoen. Door een hogere waardeveranderingen in het vastgoed (8.4 miljoen), hogere onderhoudslasten (3.2 miljoen), een hogere huuropbrengst (1.9 miljoen) en lagere belastingen (12.3 miljoen) is het verschil ten opzichte van 2018 16,5 miljoen. Een toelichting op de resultatenrekening 2019 staat hieronder.

Voor de waardering van het vastgoed gebruiken wij de markt- en de beleidswaarde. Doordat de woningmarkt in 2019 wederom sterk is aangetrokken, is de marktwaarde gestegen met 12,6%. De totale waarde van de woningportefeuille is gegroeid naar € 948,3 miljoen. Bij de bepaling van de beleidswaarde wordt uitgegaan van de marktwaarde waarbij er in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van Woningbedrijf Velsen. De beleidswaarde voor de voorraad van Woningbedrijf Velsen komt eind 2019 uit op 414.3 miljoen. Ten opzichte van de marktwaarde een verschil van 534 miljoen.

Woningbedrijf Velsen toetst op de door het WSW en AW gehanteerde vier kengetallen of onze financiële positie binnen de gestelde normen blijft.

Kengetal + norm	Definitie	WBV 2019
ICR – Interest Coverage Ratio norm > 1.40	Geeft weer in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op het vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten	0,72 ¹
LTV – Loan – to Value norm beleidswaarde < 75%	Meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de geëxploiteerde vastgoedportefeuille op lange termijn in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie	24,91%
Solvabiliteit norm beleidswaarde > 20%	Meet de omvang van het weerstandsvermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen.	74,26%
Dekkingsratio norm marktwaarde < 70%	Meet de verhouding tussen de onderpandwaarde van het bij WSW ingezet onderpand en het schuldrestant van door WSW geborgde leningen.	11,15%

¹ Voor 2019 voldoet de ICR niet aan de beoogde 1,4. Dit wordt veroorzaakt door afdracht vennootschapsbelasting over de jaren 2017, 2018 en 2019 van € 16,4 mln.

4.2 Risicomanagement

Woningbedrijf Velsen werkt met het principe van integraal risicomanagement. In het gezamenlijk beoordelingskader hebben de AW en het WSW het belang van integraal risicomanagement onderstreept. Wij onderscheiden risico's bij bedrijfsvoering, bij de realisatie

van de doelstellingen en bij de uitvoering van ons dagelijks werk. Binnen Woningbedrijf Velsen is integraal risicomanagement volop in ontwikkeling. WBV beschikt over een Auditplan, intern controle plan en periodiek worden de strategische risico's geëvalueerd. Ieder medewerker draagt vanuit zijn of haar eigen verantwoordelijkheid bij aan het beperken van de risico's. Dit bereiken we door met medewerkers risico's te benoemen en deze te verwerken in de processen.

Vanaf 2018 hebben wij het risicomanagement actief geagendeerd bij alle geledingen van de organisatie. Met de Raad van Commissarissen is gesproken over de risicobereidheid (risk-appetite), met het management over risico's bij het realiseren van de doelstellingen en met medewerkers over risico's bij de uitvoering van het werk. Voor het realiseren van de strategische doelstellingen zijn de risico's met behulp van Naris in beeld gebracht, risicoprofielen en beheersmaatregelen beschreven. Elk tertiaal wordt de voortgang gemonitord en bezien of er nieuwe risico's zijn. Voor de risico's bij investeringen gebruiken wij de RISMAN methode.

Financiële risico's beheersen we met de vier signaalwaarden ICR, LTV, Solvabiliteit en de Dekkingsratio. We hanteren de definities en normen van het Aw-WSW (zie paragraaf hiervoor).

Risico's van onze organisatie

Bij risicomanagement is het belangrijk om een compleet overzicht te hebben van de risico's die van toepassing zijn. Om de juiste conclusies aan de ingeschatte risico's te kunnen verbinden, is het essentieel dat op elk niveau van de organisatie men zich bewust is van het belang van risicomanagement. Risicomanagement is een continu proces. Mogelijke risico's zijn constant in beweging waardoor het updaten van de risico-inschatting noodzakelijk is.

In 2019 stond de constructieve veiligheid van ons bezit hoog op de agenda. In 2019 is er gevelonderzoek uitgevoerd bij circa 3.750 naoorlogse portiekwoningen. De leeftijd van de gevels, het zilte zeeklimaat en de industriële uitstoot van bedrijven in de nabijheid is van invloed op de kwaliteit van de gevels. Bij inspectie is gebleken dat er extra maatregelen nodig zijn om de kwaliteit van de gevels te verbeteren. Het budget voor benodigde herstelwerkzaamheden was niet begroot maar kon grotendeels worden bekostigd uit het budget voor planmatig onderhoud.

Gevolgen Covid-19 (coronavirus)

Net als de rest van de wereld is Nederland getroffen door het coronavirus. De impact hiervan is onzeker en hangt onder andere af van de doorlooptijd van de beperkende c.q. beschermende maatregelen en van de daaruit voortvloeiende sociaal maatschappelijke en economische gevolgen. Dankzij onze maatregelen zijn wij tot dusverre in staat gebleken de reguliere dienstverlening met betrekking tot verhuur en onderhoud grotendeels voort te zetten. Vanzelfsprekend zijn daarvoor de nodige aanpassingen doorgevoerd in de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt. De gezondheid van onze huurders, medewerkers en partners staat immers voorop.

Ondanks de eerdergenoemde onzekerheid met betrekking tot de impact verwachten wij wel dat de huidige situatie wezenlijke en lange termijn gevolgen heeft voor de economie. Om die reden wordt hier ingegaan op de potentiële (financiële) risico's.

Het coronavirus en de daartegen genomen maatregelen door de rijksoverheid zullen impact op ons hebben. Hoe groot de impact daadwerkelijk zal zijn is onzeker en hangt zoals eerder opgemerkt onder andere af van de duur en de getroffen maatregelen. Vooralsnog schatten wij in dat de huidige situatie en ontwikkelingen van beperkte invloed zijn op onze financiële situatie en de financiële continuïteit.

Wij verwachten dat op korte termijn de impact van de Coronacrisis op onze kasstromen gering zal zijn. Op de langere termijn zijn er risico's, die vooral gerelateerd zijn aan de economische omstandigheden, de woningmarkt en de bouw. Zowel op de korte als op de langere termijn blijven de ratio's in de verschillende scenario's binnen de normen. Dit zullen we ook continu blijven monitoren.

We zijn op de achtergrond scenario's aan het maken, om voorbereid te zijn, mochten de ontwikkelingen in de praktijk gaan afwijken van hetgeen we op dit moment inschatten en zoals hierboven is beschreven. We koppelen daar ook te nemen maatregelen aan. Ook organiseren we "verhoogde dijkbewaking" als het gaat op het monitoren van ontwikkelingen bij onze huurders en onze samenwerkingspartners in het onderhoud, renovatie en nieuwbouw.

Risk-appetite

Onderdeel van het thema risicomanagement is de vraag in welke mate Woningbedrijf Velsen bereid is om risico's te lopen. De bestuurder heeft samen met de Raad van Commissarissen uitgebreid bij stil gestaan. Wanneer nodig zijn wij bereid met de Autoriteit in gesprek te gaan waar het gaat om knellende kaders waarmee de volkshuisvestelijke belangen worden geschaad. Professionele wrijving is goed maar de integriteit van het handelen moet niet ter discussie staan. Volkshuisvestelijk willen we een goede rol vervullen maar op bepaalde gebieden zoals de automatisering hoeven we niet voorop te lopen waarmee we dan ook terughoudend willen zijn in nieuwe onderwerpen.

5. Bestuur, organisatie en medewerkers

Wij zijn een maatschappelijke organisatie en zorgen voor een goede woning voor mensen met een bescheiden inkomen en kwetsbare groepen. Dit vraagt dat wij ons bewust zijn van de uitgaven die we doen, voor wie we het doen en de wijze waarop we dat doen. Efficiënt, effectief en klantgerichtheid handelen is hierbij het uitgangspunt. Wij leggen uit wat we doen, betrekken stakeholders bij onze keuzen. Kernwaarden zijn verbindend, zorgzaam en betrouwbaar.

Onze volkshuisvestelijke visie vormt de motor voor de ontwikkeling van Woningbedrijf Velsen. Het vormt het fundament voor samenwerking met de gemeente en andere stakeholders. Daardoor houden wij scherp voor ogen wat wij wel en niet doen, en waarmaken wat wij beloven, zonder verspilling. Tijd, geld en energie worden aan onze volkshuisvestelijke opgave besteed. De ambitie is om bovenal een degelijke corporatie te zijn die continuïteit, betrouwbaarheid en basiskwaliteit biedt aan haar huurders en stakeholders. Hier werken we elke dag aan!

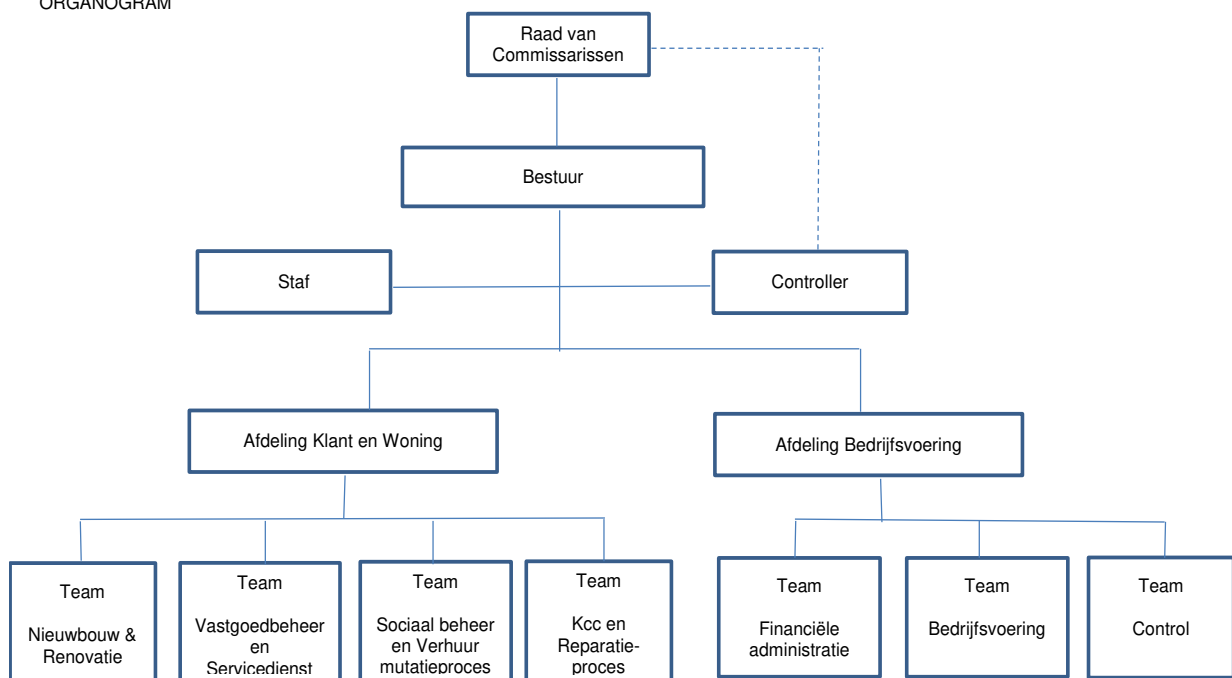
5.1 Bestuur

Goed bestuur zorgt voor een optimale inzet van mens en middelen. Goed bestuur maakt dat de gestelde doelstellingen zo effectief, efficiënt en klantgericht mogelijk worden gerealiseerd. Bij de uitvoering van het werk zijn de principes van goed Governance leidend. Dat betekent samengevat dat de normen en waarden passen bij de maatschappelijke opdracht, aanspreekbaarheid, geschiktheid voor het werk, betrokkenheid van stakeholders en een goede beheersing van risico's.

De organisatie van Woningbedrijf Velsen is eind 2019 als volgt.



ORGANOGRAM



Raad van Commissarissen

De RvC houdt toezicht op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de stichting. De RvC vervult de rol van werkgever voor de bestuurder en heeft daarnaast een rol als klankbord en adviseur voor het bestuur. De RvC bestaat volgens de statuten uit minimaal vier en maximaal zeven leden. Belangrijke gespreksonderwerpen in 2019 waren: de uitwerking van het SVB *De betere basis*, organisatie-ontwikkeling, aanpak gevels en risicomanagement en de strategische visie op zorgvastgoed.

De samenstelling van de RvC eind 2019:

Naam en deskundigheid	Hoof- en nevenfuncties	Datum benoeming
De heer J. Nobel	Burgemeester, gemeente Den Helder, Diverse onbezoldigde nevenfuncties	december 2016
De heer R. Visser	Advocaat-partner Certa Advocaten B.V. te Amsterdam, Begeleider Stichting Wetwinkel te Amsterdam; Advocaat-Lid Hof van Discipline te Den Haag	maart 2019 (herbenoeming 2 ^e termijn)
De heer B. Douw	Oprichter en eigenaar Marylane BV, interim management en consultancy Lid RvC Stichting Mooiland Docent Vastgoedfinanciering, Real Estate Bussinesschool	april 2017
Mevrouw M. Breed	Eigenaar Mirjam Breed advies, Veranderkundige : Organisatie & management vanuit maatschappelijke vraagstukken.	november 2017
Mevrouw I. van Bennekom	Bestuurder Stichting Ouderenzorg WilgaerdenLeekerweidegroep Wognum Voorzitter RvT Agora, Lid RvC ONVZ	maart 2018
De heer R. Boekhout	Directeur Boekhout Management, Toezicht en Advies Lid RvC Maasdelta Groep/ lid auditcie. lid RvT Intergemeentelijke Stichting Openbaar Basisonderwijs, vicevoorzitter en lid Auditcie	mei 2019

Controller

Conform de Woningwet valt de controller rechtstreeks onder de bestuurder. Hij adviseert gevraagd en ongevraagd het bestuur, het Management Team en de RvC. De controller is ook verantwoordelijk voor de actualisatie van de risicoprofielen (zie paragraaf risicomangement). Hij toetst in dat kader ook de opzet van de door het management ingerichte maatregelen en is verantwoordelijk voor interne audits. Daarnaast wordt van de controller verwacht dat hij gevraagd en ongevraagd de Raad van Commissarissen informeert over zaken die er toe doen.

Management

Woningbedrijf Velsen kent een Management Team die wekelijks bijeenkomt en een adviserende rol heeft richting de bestuurder. De bestuurder neemt bij zijn besluit het advies van het Management Team mee. Het bestuur neemt zelfstandig zijn besluit. Het Management Team bestaat uit twee managers: manager Klant en Woning en manager Bedrijfsvoering. De bestuurder is voorzitter.

Overleg stakeholders

Onze stakeholders zijn relaties waarmee we samenwerken om onze doelstellingen te bereiken. Naast de gemeente en de Huurdersraad zijn dit in ieder geval collega corporaties, Zorgbalans, De Zorgspecialist, Stichting Welzijn Velsen. Wij onderhouden regulier contact met onze stakeholders en komen samen als er onderwerpen zijn waarover wij met elkaar willen spreken.

Samenwerking gemeente Velsen

In 2019 hebben we constructief overleg gevoerd met gemeente Velsen. Wij hebben een gezamenlijke adviseur ingehuurd om gebiedsgerichte samenwerking vorm te geven, om te zorgen dat de plannen van Woningbedrijf Velsen goed aansluiten bij de ruimtelijke kaders van gemeente Velsen. We zijn

betrokken bij de nieuwe woonvisie van gemeente Velsen. In oktober 2019 is overeenstemming bereikt over de prestatieafspraken 2020 met de gemeente en de huurdersraad.

Samenwerking 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 en, ter voorbereiding op adviesaanvragen, wordt een vertegenwoordiging van de Huurdersraad vooraf betrokken bij de formulering van beleid. In 2019 zijn constructieve afspraken gemaakt over de samenwerking tussen Huurdersraad en Woningbedrijf Velsen. Wij bereikten overeenstemming over de prestatieafspraken voor 2020 met daarin duidelijke afspraken over de huurverhoging 2020 en de productie van onderhoud en renovatie. Daarnaast is gezamenlijk de inhoudelijke gespreksagenda voor 2020 opgesteld.

Compliance en 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 de statuten aangepast aan de Veegwet.

Bij gedragscompliance gaat het om het handelen in overeenstemming met de geldende normen, waarden, plichten en spelregels. Dit wordt bij ons gevat onder het thema integriteit. Najaar 2018 hebben wij het thema integriteit actief op de agenda gezet. Na een personeelsbijeenkomst waar gesproken is over dilemma's is een werkgroep gestart om te komen tot geactualiseerde gedragsregels. De werkgroep plaatste regelmatig polls op intranet waarmee onderwerpen ter sprake kwamen en de meningen van collega's over verschillende onderwerpen werd gepeild. In 2019 werd het geactualiseerde beleid ter instemming aan de Ondernemingsraad voorgelegd en is dit beleid na positief advies goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

5.2 Organisatie

Wij streven naar een organisatie-inrichting gefocust op het behalen van de doelstellingen. Daarvoor hebben wij klantgerichte, taakvolwassen en zelforganiserende medewerkers 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. Het biedt, zoals gezegd, extern maar ook intern een heldere koers voor de corporatie. Dit vraagt van onze organisatie een verder ontwikkeling van processen en professionaliteit zodat we meer met minder doen en de juiste persoon op de juiste plek zit.

Organisatieontwikkeling

In 2019 is veel aandacht uitgegaan naar organisatieontwikkeling en het efficiënter inrichten van de bedrijfs- en klantprocessen. We hebben binnen de organisatie een aantal functies samengevoegd of herschikt en zijn met ruim 10fte ingekrompen. De afdeling vastgoedontwikkeling is omgevormd tot een team nieuwbouw en renovatie en er hebben organisatorische aanpassingen plaatsgevonden in het verhuurmutatieproces. Daarnaast is de managementstructuur aangepast van drie naar twee managers. In plaats van twee managers voor Vastgoed en voor Wonen is er nu één manager Klant en Woning. Ook in 2020 werken we verder aan het doorlichten van onze organisatie.

Met de vakbond FNV is een akkoord bereikt over een nieuw sociaal statuut, dat per 1 februari 2020 van kracht wordt. Daarmee is een vangnet gerealiseerd voor gevallen waarin een functie verandert of ingrijpend wijzigt, zodat medewerkers met vertrouwen stappen kunnen zetten.

Begin 2019 is gestart met het doorlopen van de processen om efficiënte, effectieve en klantgerichte processen met bijbehorende bezetting te organiseren. Op dit pad gaan we in 2020 door. Daarnaast hebben we onderzoek gedaan naar de inzet en mogelijkheden van de door ons gebruikte digitale systemen. We hebben geconstateerd dat deze nog suboptimaal benut worden en dat daar meer gemak en waarde uit te halen is. Daar gaan we in 2020 mee aan de slag.

Uit de Aedes Benchmark 2019 blijkt inmiddels dat we op het onderwerp bedrijfslasten een mooie verbeteringsprong gemaakt hebben: van laag scorend in 2018 naar hoog scorend in 2019

Medezeggenschap (Ondernemingsraad)

De Ondernemingsraad (OR) heeft in 2019 zesmaal overleg gehad met de directeur-bestuurder. In de overlegvergaderingen is onder andere het volgende aan de orde geweest:

- Routeplanning organisatieprocessen/ reorganisatie
- Verkiezingen OR
- Flexibel werken
- Health check
- Invullen diverse (tijdelijke) vacatures;
- Advies- en instemmingsaanvragen;

In 2019 zijn onderstaande advies- en instemmingsaanvragen bij de OR neergelegd:

- Adviesaanvraag Reorganisatie vastgoedontwikkeling
- Adviesaanvraag Management structuur
- Adviesaanvraag verhuurmutatie
- Adviesaanvraag Staf
- Adviesaanvraag Niet ingevulde formatie
- Instemmingsverzoek Integriteit
- Instemmingsverzoek Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
- Instemmingsverzoek Regeling cadeaus en speciale gelegenheden

Op alle aanvragen werd positief geadviseerd. Bij de adviesaanvraag Staf is een positief advies gegeven op twee specifieke onderdelen, te weten de nieuwe functie van bestuursadviseur en het feit dat de HR adviseur hiërarchisch onder de directeur-bestuurder komt te vallen.

Er zijn in 2019 geen studiedagen geweest. Wel heeft de OR in november een bijeenkomst gehad met haar adviseur.

In 2019 heeft een personeelsbijeenkomst plaatsgevonden met de Vakbond FNV, dit in verband met het Sociaal statuut. Deze is gefaciliteerd door de OR. In november 2019 heeft de OR als toehoorder deelgenomen aan twee overleggen met de FNV en directie.

In 2019 heeft de OR tweemaal overleg gehad met de RvC. In deze overleggen is gesproken over de voortgang van de (re)organisatie, communicatie, SVB.

Samenstelling Ondernemingsraad 2019		
Naam	Functie	Jaar aftreden
Mevrouw C. Loup	Voorzitter	1 maart 2020
De heer V. Baas	Penningmeester	1 maart 2020
De heer B. Jochemsz	Algemeen lid	1 maart 2022

Personeelscommissie

Los van de dagelijkse besommingen organiseren wij, voor de betrokkenheid en onderlinge samenwerking, 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. Door reflecteren wordt geleerd. Kernwaarden zijn verbinding, zorgzaamheid en betrouwbaarheid.

Eind 2019 hebben wij 53 medewerkers in dienst (49,4 fte). Er zijn in 2019 16 externe krachten ingehuurd. De organisatie stond heel 2019 in het teken van verandering.

Gezondheid en ziekteverzuim

In 2019 hebben alle medewerkers de mogelijkheid gekregen voor een health check. Hier hebben 30 medewerkers gebruik van gemaakt. Daarnaast heeft onze bedrijfsarts onder onze servicedienstmedewerkers een asbestkeuring uitgevoerd. Twee medewerkers hebben in 2019 contact opgenomen met de vertrouwenspersoon van de Arbodienst.

Te midden van alle veranderingen stonden onze medewerkers elke dag weer klaar voor onze huurders. In 2019 lag het ziekteverzuim op 2,26%: een historisch laag record en een symbool voor de mentaliteit en veerkracht van onze medewerkers.

Opleiding en ontwikkeling

Opleiding en ontwikkeling vinden wij belangrijk en daarom wordt jaarlijks 2,5% van de loonsom gereserveerd voor functie gebonden opleidingen. Hiernaast hebben medewerkers de mogelijkheid om een loopbaangerichte opleiding of cursus te volgen. Hiervoor hebben de medewerkers een eigen loopbaanbudget. In 2019 hebben 12 medewerkers hiervan gebruik gemaakt.

Organisatiebreed kunnen medewerkers participeren in het loopbaantraject, waarbij medewerkers zich naar eigen keuze verder kunnen bekwamen in Office en linkedIn-vaardigheden. Leden van het middenkader en managers zijn in de gelegenheid gesteld om een leergang leiderschap te volgen.

Enkele teams hebben een vakinhoudelijke teamscholing gevolgd op het terrein van vastgoedbeheer en projecten.

Leerwerkplekken en stageplaatsen

Woningbedrijf Velsen is voor diverse MBO opleidingen een erkend leerbedrijf. Hierdoor hebben studenten en scholieren de mogelijkheid om praktijkervaring op te doen. Wij bieden verschillende mogelijkheden aan zoals meewerkstages, afstudeeropdrachten en leerwerkplekken.

Bij de nieuwbouw UNIC aan de Lange Nieuwstraat hebben 2 leerlingen praktijkervaring opgedaan.

6. Vooruitblik op 2020

In 2020 staat het bouwen, verbeteren en verduurzamen van onze woningen voorop. We verwachten goed op stoom te komen met onze vastgoedprojecten. Vanzelfsprekend hoort daar ook een stevige opbouw van onze projectorganisatie bij en zullen we het portefeuille- en assetmanagement in de organisatie versterken. De gebiedsgerichte samenwerking met gemeente Velsen krijgt concreter vorm.

De impact van de overheidsmaatregelen vanwege de uitbraak van het coronavirus is nog niet geheel te overzien. Het zal voor renovatie- en verduurzamingsprojecten tot vertraging leiden. Er is een analyse gemaakt van de eventuele financiële gevolgen. We staan er financieel gelukkig goed voor. Op basis van de huidige kennis kunnen we vaststellen dat de gevolgen goed te overzien zijn en dat de financiële ontwikkelingen geen grote invloed zullen hebben op de plannen en de uitvoering daarvan. Wel kan een deel van de huurders mogelijk in betalingsproblemen komen door het wegvallen van inkomsten. We zullen dat, zoals altijd, met maatwerk oplossen. We blijven goed communiceren met onze bewoners en onze huurdersraad.

We werken verder aan onze visie op ons intramurale zorgvastgoed en ontwikkelen onze visie op onze volkshuisvestelijke bijdrage aan extramurale zorg. Met onze huurdersraad gaan we in gesprek over ons huurbeleid voor de komende jaren en over de manier waarop we participatie willen vormgeven.

2020 is ook het jaar dat we een ondernemingsplan gaan opstellen, met zoveel mogelijk betrokkenheid van onze huurders, stakeholders en medewerkers. We gaan actief op zoek naar de woonwensen en ideeën van onze huurders en woningzoekenden. We zoeken gezamenlijkheid in vraagstukken en ideeën van stakeholders en definiëren onze doelen en identiteit: de corporatie die we willen zijn, van betekenis voor de samenleving.