



WONINGBOUWVERENIGING
Hoek van Holland

raeflex
&



**MAATSCHAPPELIJKE
VISITATIE
2018-2021**

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke en externe visitaties uit bij woningcorporaties. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af.

Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Woningbouwvereniging Hoek van Holland met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningbouwvereniging Hoek van Holland zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Bennekom, 16 mei 2022

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer H.D. Albeda | Voorzitter
Mevrouw T. Booi | Algemeen commissielid
De heer J. Blijham MSc | Secretaris

Inhoudsopgave

A	Recensie Woningbouwvereniging Hoek van Holland	5
B	Scorekaart Woningbouwvereniging Hoek van Holland	11
C	Scorekaart in beeld Woningbouwvereniging Hoek van Holland	12
D	Samenvatting in beeld Woningbouwvereniging Hoek van Holland	13
E	Reactie Woningbouwvereniging Hoek van Holland	15
Deel 2	Toelichting op de beoordelingen, per perspectief.....	16
1	Visitatie bij Woningbouwvereniging Hoek van Holland	17
1.1	Schets Woningbouwvereniging Hoek van Holland	17
1.2	Werkgebied Woningbouwvereniging Hoek van Holland	18
2	Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces	19
2.1	Beschrijving prestatieafspraken en thema's	19
2.2	Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	20
2.3	Verbeterpunten van belanghebbenden.....	23
3	Presteren naar Opgeven en Ambities.....	24
3.1	De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	24
3.2	De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	30
4	Presteren volgens Belanghebbenden	34
4.1	De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Hoek van Holland	34
4.2	De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties	36
4.3	Verbeterpunten van belanghebbenden.....	44
5	Presteren naar Vermogen.....	46
5.1	De beoordeling van vermogensinzet van Woningbouwvereniging Hoek van Holland	46
6	Governance van maatschappelijk presteren	50
6.1	De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	50
6.2	De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	52
6.3	De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording	53
Deel 3	Bijlagen bij het rapport	56
Bijlage 1	Onafhankelijkheidsverklaringen	57
Bijlage 2	Curricula vitae.....	58
Bijlage 3	Bronnenlijst	62
Bijlage 4	Lijst geïnterviewde personen	63
Bijlage 5	Position paper	65
Bijlage 6	Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen.....	68
Bijlage 7	Meetschaal.....	85
Bijlage 8	Prestatieafspraken gemeente Rotterdam en WVH	86

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Terugblik op visitatie 2014-2017

De vorige visitatiecommissie zag een corporatie die sterk lokaal verankerd is. De kwaliteit van woningen en woningbeheer werd positief beoordeeld. Woningbouwvereniging Hoek van Holland (hierna WVH) had op het gebied van duurzaamheid een grote opgave. WVH was in control op het gebied van leefbaarheid. De relatie met belanghebbenden was sterk verbeterd: zij ervoeren een corporatie die open, klantgericht en toegankelijk was. Een corporatie die op zoek gaat naar samenwerking.

Voor Presteren naar Opgaven en Ambities scoorde WVH in 2017 een ruim voldoende (cijfer 6,9). Ditzelfde gold voor Presteren volgens Belanghebbenden (cijfer 7,3).

Uit het vorige visitatierapport blijkt ook dat de financiële positie op orde was. Risico's werden goed in beeld gebracht. Door omstandigheden had de corporatie in verhouding hoge bedrijfslasten. Toch was de corporatie kostenbewust. De governance was op orde. Hier is in de vorige visitatieperiode een grote verbeterslag gemaakt.

Hieronder een greep uit de verbetersuggesties die WVH van de vorige visitatiecommissie heeft meegekregen:

- Koers: Formuleer samen met belanghebbenden een verder reikend perspectief voor de (sociale) woningvoorraad van Hoek van Holland.
- Van beleid naar uitvoering: Versterk de slagkracht van de organisatie. De organisatie moet nu gaan leveren. De kansen zijn er en de verwachtingen zijn hoog gespannen.
- Naar een regiecorporatie: Versterk de visie op wat een regiecorporatie zelf doet en wat niet meer en zorg dat er kwaliteiten in de werkorganisatie aanwezig zijn om een goede opdrachtgever en aanbesteder te kunnen zijn.
- Samenwerking collega-corporaties: Ontwikkel een visie op samenwerking, gericht op meerwaarde (schaalvoordelen, vergroting doelmatigheid en efficiëntie).
- Duurzaamheid: Maak samen met belanghebbenden een lange termijn uitvoeringsplan voor verduurzaming van de woningvoorraad, rekening houdend met de draag- en slagkracht van WVH.

Naast bovengenoemde punten gaven belanghebbenden WVH mee: 'Behoudt de focus op sociale huur, heb aandacht voor starters en jongeren.' en 'Maak meer vaart: van plannen maken, naar plannen uitvoeren.'.

De huidige commissie ziet dat WVH met de eerste twee verbetersuggesties (koers en van beleid naar uitvoering) aan de slag is gegaan maar nog niet heeft afgerond. Beiden zijn nog in ontwikkeling.

Resultaten visitatie 2018-2021

WVH: de corporatie voor Hoek van Holland

Zoals de corporatie zelf in de position paper schrijft: "Wij zijn dé sociale huisvester in Hoek van Holland. We hebben hart voor de Hoekse samenleving en maken ons hard voor de kwaliteit van het dorp. We zorgen voor goede, betaalbare woningen. Samen met huurders en partners zetten we ons in voor een fijne woonomgeving."

Een omschrijving die volgens de visitatiecommissie treffend en passend is. Ondanks dat Hoek van Holland onderdeel van de gemeente Rotterdam is, ziet de visitatiecommissie dat Hoek van Holland een eigen karakteristiek dorp is met inwoners die lang in het dorp blijven wonen. Het hebben van een eigen woningcorporatie is hen veel waard.

In de position paper beschrijft WVH ook de opgaven voor de komende periode. De corporatie ziet dat er een opgave ligt op leefbaarheid, duurzaamheid (CO₂-neutraal in 2050), meer betaalbare woningen voor starters en jonge gezinnen en bijvoorbeeld het onderhoud van de woningen. De komende jaren moeten renovaties in circa 500 woningen uitgevoerd worden, een kwart van het woningbezit.

WVH is klaar om te oogsten

Voor de volgende visitatieperiode staat nieuwbouw en renovatie/groot onderhoud gepland. Tijdens de visitatieperiode is door WVH gewerkt om de plannen zorgvuldig voor te bereiden. Er is gestart met de bouw aan de Prins Hendrikstraat. Begin 2022 staat de oplevering gepland. Het project gaat over het realiseren van 76 levensloopbestendige sociale huurwoningen. Dit is een groot project want hiermee wordt het woningaanbod meteen met 4 procent vergroot. Op verschillende nieuwe locaties worden plannen gemaakt om te bouwen. Begin 2022 wordt gestart met de uitvoering van groot onderhoud bij de complexen 010 en 310. Dit gaat over 535 woningen, ruim een kwart van de woningvoorraad! WVH past energetische verbeteringen toe zodat deze woningen nog minimaal 30 jaar goed mee kunnen.

Een spannende periode voor een corporatie van deze omvang!

WVH zet afgelopen visitatieperiode flink in op leefbaarheid

De afgelopen visitatieperiode heeft WVH op het thema leefbaarheid flink ingezet en een positieve ontwikkeling doorgemaakt. Het thema 'Leefbare buurten met oog voor elkaar' staat niet voor niets bovenaan in het nieuwe Koersplan.

Een paar positieve voorbeelden: vanaf 2019 extra inzet op sociaal beheer, actief contact met huurders tijdens corona, inzet van een leefbaarheidsfonds, actieve inzet op verwaarloosde tuinen en bijvoorbeeld goed overleg tussen politie, bewonerscommissies en de gemeente.

Koersplan 2021+: de commissie is onder de indruk van het proces en de besturing

De commissie ziet dat het opstarten van een uitvoerig proces om te komen tot een Koersplan voor WVH twee doelen had. Allereerst wilde WVH van de omgeving weten wat de belangrijke opgaven voor Hoek van Holland zijn. Ook was het opstarten van een uitvoerig proces de start van een organisatorische ontwikkeling waarbij medewerkers meer verantwoordelijkheid krijgen. Door hen in dit proces eigenaar te maken van expedities met belanghebbenden, gaan ze als medewerker zelf opzoek naar de opgaven. Vervolgens vullen medewerkers in wat zij zelf kunnen bijdragen. Volgens de commissie een goede zet van WVH om een natuurlijk moment als een nieuw ondernemingsplan aan te grijpen om medewerkers mee te nemen in een organisatieontwikkeling.

Vervolgens moet je de ambities waar gaan maken. Het volgende zegt WVH in de position paper: "Deze manier van werken houden we vast. Om alles te kunnen waarmaken moeten we onszelf als kleine corporatie anders organiseren. Niet vooral werken vanuit een taak die iemand ooit heeft toebedeeld gekregen, maar steeds kijken naar de rol die je situationeel moet spelen om een prestatie te leveren."

De visitatiecommissie ziet een organisatie die er klaar voor is. WVH heeft het Koersplan goed verbonden aan de jaarplannen en hiermee ook geborgd in de organisatie. Hiermee is het Koersplan van de organisatie en de medewerkers. Door ook bij de monitoring constant terug te grijpen op het Koersplan zorgt de corporatie dat de cirkel helemaal rond is. Er wordt gemonitord op basis van goede trimesterrapportages. WVH werkt hard aan het op orde brengen van alle data zodat nog beter gestuurd kan worden. De visitatiecommissie verwacht dat dit in de volgende visitatieperiode een positieve impuls gaat geven.

Op deze manier werken is volgens de commissie, voor een corporatie van deze grootte, een compliment waard. Het systeem van strategie naar aan de slag en evalueren staat.

Ook de RvC heeft het Koersplan omarmd en geborgd in zijn toezichtrol. De RvC heeft van de organisatie gevraagd dat in alle voorstellen expliciet wordt genoemd hoe het voorstel bijdraagt aan de realisatie van de doelen uit het Koersplan. Als dit niet kan, moet expliciet benoemd worden waarom het voorstel dan wel nodig is.

Het schuurt met huurdersvereniging Houdt Zicht

De vertegenwoordiging van de huurdersvereniging Houdt Zicht geeft WVH slechte beoordelingen, vooral op relatie en communicatie en invloed op beleid. Maar ook op verschillende inhoudelijke thema's scoort WVH slecht.

In november 2021 schortte Houdt Zicht de gesprekken met WVH tijdelijk eenzijdig op.

Daarentegen concludeert de commissie dat belangrijke eisen van de vereniging, zoals bijvoorbeeld het afzien van de loting voor starters, door de corporatie zijn ingewilligd. Ook ondertekende de huurdersvereniging de prestatieafspraken.

De commissie ziet twee partijen die tegenover elkaar staan waarbij het goede gesprek nu niet mogelijk is en waar beide partijen zich ongelukkig bij voelen.

De commissie hoopt dat in de komende visitatieperiode de relatie wordt hersteld. Opnieuw een gesprek over de drijfveren, de opgaven, de rolopvatting (activistisch versus strategisch) en hoe je met elkaar omgaat biedt hopelijk een nieuwe start.

Volgens de overige belanghebbenden: WVH is een corporatie met een sociaal karakter

De overige belanghebbenden scoren veel positiever dan de huurders op de verschillende inhoudelijke thema's, relatie en communicatie en mate van invloed. Zij zien een corporatie met een sociaal karakter. De medewerkers zijn goed benaderbaar en denken altijd mee. Bijvoorbeeld bij casussen van overlast of het plaatsen van iemand met een huisvestingsprobleem. De inzet op leefbaarheid wordt positief gewaardeerd.

Waar moet de corporatie volgens de belanghebbenden onder andere mee aan de slag? Wat vooral genoemd wordt is nieuwbouw en de beschikbaarheid van woningen. Vooral voor jongeren.

De commissie gunt Hoek van Holland en WVH meer uitdagende prestatieafspraken

Het gemeentehuis van Rotterdam is ver van Hoek van Holland. Hoe zorg je ervoor dat je prestatieafspraken maakt die passen bij de Hoekse opgaven? De gemeente maakt op basis van de woonvisie één-op-één met corporaties prestatieafspraken. De afspraken met WVH beperken zich tot de lokale situatie in Hoek van Holland. De visitatiecommissie ziet dat de betrokkenheid van de gemeente Rotterdam bij Hoek van Holland de afgelopen visitatieperiode verbeterd is. Toch krijgt de commissie het gevoel dat WVH voor een groot deel haar eigen prestatieafspraken bepaalt. De corporatie wordt nog te weinig uitgedaagd met als gevolg dat de ambities in de afspraken nog sterker kunnen. Ook is het nog mogelijk om de afspraken jaarlijks bij te stellen als eerdere prestaties niet gehaald worden.

De huurdersvereniging, die ook betrokken is bij de prestatieafspraken, is eerder activistisch dan strategisch van karakter. WVH vindt het lastig om daarmee om te gaan. WVH mist hierdoor met haar partners een volwaardig, realistisch en ambitieus gesprek.

In de beleidsagenda voor de toekomst doet de visitatiecommissie een suggestie voor verbetering.

WVH stuurt bij wanneer nodig

In de afgelopen visitatieperiode stuurt WVH bij wanneer dit nodig is. Dit zijn keuzes die de visitatiecommissie waardeert. We noemen hier twee voorbeelden waar de corporatie goed heeft bijgestuurd:

- WVH besteedt het reparatie onderhoud uit aan een aannemer. Dit ging op een gegeven moment niet meer goed. De corporatie heeft de kwaliteit van het onderhoud en de communicatie gemonitord en heeft op basis van de resultaten afscheid genomen van deze aannemer. Een beslissing met impact. Een nieuwe aannemer is gevonden en dit loopt een stuk beter.
- Bij het nieuwbouwproject Bertus Bliedhuis heeft WVH ook bijgestuurd. De nieuwbouwplannen zijn door de corporatie stopgezet. WVH heeft zichzelf opnieuw de vraag gesteld: Is dit de beste keuze kijkende naar de vastgoedstrategie en opgaven? Uiteindelijk is gekozen voor een andere oplossing. Door deze bijsturing maakt de corporatie ook zichtbaar waar haar prioriteiten liggen. Samen met Humanitas en de gemeente is na onderzoek gekozen voor een andere locatie. Daarnaast heeft WVH ook aangegeven niet de ontwikkelaar van de nieuwe zorglocatie te worden. De keuze om niet op dezelfde locatie nieuw te bouwen heeft er niet voor gezorgd dat de relatie met Humanitas is verslechterd. Sterker nog, in het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' geeft Humanitas aan dat deze duidelijkheid gewaardeerd wordt.

Samenwerken met collega-corporaties past WVH en gaat voordelen geven

De visitatiecommissie ziet dat WVH actief is in verschillende samenwerkingen, zowel met de Rotterdamse stadscorporaties als ook met de kleinere corporaties in de regio. Dit vindt de commissie slim, zeker omdat WVH een kleine organisatie is. De corporatie werkt in wisselende coalities aan gezamenlijke aanbestedingstrajecten, de opzet van gezamenlijke bouwstromen en de aanbesteding van een gezamenlijk administratief systeem. In de visitatieperiode plukt de corporatie hier al de vruchten van. De commissie verwacht dat dit in de komende visitatieperiode nog veel meer zal gebeuren.

Hiermee heeft WVH het ontwikkelpunt 'Ontwikkel een visie op samenwerking, gericht op meerwaarde (schaalvoordelen, vergroting doelmatigheid en efficiëntie)' uit het vorige visitatierapport met verve opgepakt.

Wat de commissie waardeert aan de samenwerking met collega-corporaties is dat je het eens moet zijn met de visie, maar je hoeft niet overal onderdeel van uit te maken. Dit maakt dat je vooral gebruik kan maken van de voordelen en je niet vastzit in een keurslijf.

Sterke punten

- + Goede prestaties op het thema leefbaarheid.
- + WVH zet zich actief in om huurachterstanden tegen te gaan.
- + De corporatie is met belanghebbenden in gesprek om samen ambities te formuleren en hoe deze aan te pakken.
- + Er is een mooie verbinding tussen het Koersplan 2021+ en de jaarplannen: van strategisch naar concreet. Vervolgens wordt goed gemonitord op basis van kritische prestatie indicatoren (KPI's).
- + WVH stuurt bij wanneer dit nodig is en dit komt de maatschappelijke impact van de inzet van vermogen ten goede.
- + De corporatie heeft de afgelopen visitatieperiode bewuste keuzes gemaakt: eerst de basis op orde, vervolgens meer naar buiten en aan de slag.
- + De RvC heeft een goede visie op governance en besturen.
- + WVH is actief in de samenwerking met collega-corporaties: dit levert veel voordelen op.
- + WVH is transparant over wat ze doet en met wie ze dat doet.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie ziet dat WVH in de afgelopen visitatieperiode bezig is geweest om de systemen en organisatie op orde te krijgen en geeft de volgende verbeter suggesties mee:

- Zet meer in op direct contact met huurders.
De visitatiecommissie is het eens met het verbeterpunt van de huurdersvereniging Houdt Zicht om als WVH meer contact te zoeken met de individuele huurders op het gebied van beleidsontwikkeling. Dit kan bijvoorbeeld door idee-ontwikkeling via huurderspanels en klantreizen. Hier ligt mogelijk een kans voor WVH om dit samen met de huurdersvereniging op te pakken en zodoende de relatie te versterken.
- Kijk met belanghebbenden breder naar de ambities voor Hoek van Holland.
De commissie heeft tijdens de visitatiegesprekken van verschillende belanghebbenden andere toekomstvisies/ beelden over Hoek van Holland gehoord. De één spreekt over een vier seizoenen badplaats, terwijl de ander zich zorgen maakt over het woningtekort en de huisvesting van urgente woningzoekenden.
Volgens de commissie is WVH niet aan zet om dit gesprek te voeren met partners, de gemeente kan deze rol beter vervullen. Maar het lijkt de commissie wel verstandig om dit gesprek in een zo'n breed mogelijke groep te voeren. Waar staat Hoek van Holland over 10 jaar en wie doet wat? Wat is de rol van WVH en hoe draagt de corporatie bij aan deze netwerkvisie?
Een mogelijk onderdeel van deze toekomstvisie: de visitatiecommissie ziet dat er in het dorp Hoek van Holland al een hoog percentage sociale huurwoningen is. De vraag is dan ook hoeveel je hier nog bij wil bouwen. Of zou de focus meer moeten liggen op bijvoorbeeld goedkope of middel dure koopwoningen?
- Nodig de Gebiedscommissie Hoek van Holland (vanaf 2022: de wijkraad) uit om deel te nemen aan de prestatieafspraken.
De visitatiecommissie verwacht dat de corporatie zo meer wordt uitgedaagd op lokale thema's. Ook kan dit de relatie verbeteren met de huurdersvertegenwoordiging. Op deze manier ontstaat er ook een gesprek tussen de Gebiedscommissie Hoek van Holland en huurdersvereniging Houdt Zicht over de opgaven in het dorp.
Als je het goede gesprek voert bij de totstandkoming van prestatieafspraken word je door elkaar uitgedaagd met als gevolg: meer maatschappelijke impact. Je kunt niet alles zelf oplossen en iedereen heeft een blinde vlek.

- Probeer de beschikbaarheid van woningen voor specifieke doelgroepen te verbeteren. Het lijkt de visitatiecommissie goed om samen met de Huurdersvereniging de mogelijkheden te verkennen om de beschikbaarheid van woningen, bijvoorbeeld voor jongeren/ starters, te verbeteren. Dit kan in een breder gesprek in het kader van de prestatieafspraken.
- Zet als corporatie in op PR om de 'oogst' van komende jaren te laten zien. De komende visitatieperiode levert WvH nieuwbouw, renovaties en groot onderhoudsprojecten op. De afgelopen periode liep dit achter waardoor inwoners/ huurders negatief over de corporatie spreken. Nu de corporatie veel gaat opleveren, is het belangrijk om hier goed over te communiceren. Laat zien wat je doet en dat je hiermee als corporatie maatschappelijke impact hebt. Het beste zou zijn als je niet zelf het verhaal vertelt en de successen deelt maar juist anderen dit laat vertellen. En kun je hiervan leuke filmpjes maken? De verhalenbundel van de expeditie leefbaarheid is een mooi sprekend voorbeeld.
- Verbeter en breid de samenwerking met ketenpartners uit. De afgelopen periode heeft WvH de samenwerking met ketenpartners die bijvoorbeeld het onderhoud en renovaties oppakken, al behoorlijk goed ingericht. De regiecorporatie krijgt vorm. Volgens de visitatiecommissie kan hier nog een volgende stap in worden gezet om zo het leereffect met de ketenpartners en tussen de ketenpartners te verhogen. Maar, pas op, want behoud (liever: verstevig) je regierol.
- Koppel de jaarplannen door naar persoonlijke plannen. De corporatie werkt met concrete jaarplannen. Deze jaarplannen hebben een directe link met het Koersplan. Je kunt hier nog een volgende stap zetten: laat medewerkers op basis van de jaarplannen hun eigen persoonlijke (jaar)plannen schrijven. Zo worden de jaarplannen onderdeel van de PDCA-cyclus. Ook leg je de verantwoordelijkheid bij medewerkers om in hun persoonlijke plannen op te schrijven wat zij doen om bij te dragen aan de ambities uit het Koers- en het Jaarplan.
- Kijk in het land wat goede voorbeelden op het thema leefbaarheid zijn. WvH is de afgelopen visitatieperiode flink actief op het thema leefbaarheid, soms succesvol en soms minder succesvol. Omdat WvH een kleine organisatie heeft, kan het raadzaam zijn om op zoek te gaan naar bewezen succesvolle ingrepen. Dit kan tijd en teleurstelling schelen.
- Maak nog meer gebruik van de regionale samenwerking. De verschillende samenwerkingsverbanden met regionale en stedelijke collega-corporaties zijn voor WvH waardevol. De visitatiecommissie ziet dat de directeur-bestuurder zich flink inzet. Het zou mooi zijn als er in de toekomst nog meer contact ontstaat tussen medewerkers op de verschillende thema's. Hiermee kun je het leereffect verhogen. Het kost in het begin misschien wat meer tijd, maar dit gaat voor de toekomst veel opleveren. De commissie ziet dat dit nu al gebeurt, maar er kan nog geïntensiveerd worden. Bijvoorbeeld op thema's als prestatieafspraken en leefbaarheid.

B Scorekaart Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Thema:	1	2	3	4	5				
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,2
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,0	6,0	6,5	7,0	8,0		6,9	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									6,7
Prestaties	6,1	6,1	6,7	6,5	7,8		6,6	50%	
Relatie en communicatie							7,1	25%	
Invloed op beleid							6,5	25%	
Presteren naar Vermogen									7,0
Vermogensinzet							7,0	100%	
Governance									7,0
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					8,0	7,5	33%	
	Prestatiesturing					7,0			
Maatschappelijke rol RvC							7,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
Thema 1: Voorraadontwikkeling									
Thema 2: Kwaliteit en duurzaamheid van woningen									
Thema 3: Betaalbaarheid en beschikbaarheid									
Thema 4: Huisvesting van urgente doelgroepen en ouderen									
Thema 5: Leefbaarheid									

D Samenvatting in beeld Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Visitatie Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen februari 2022 en april 2022.

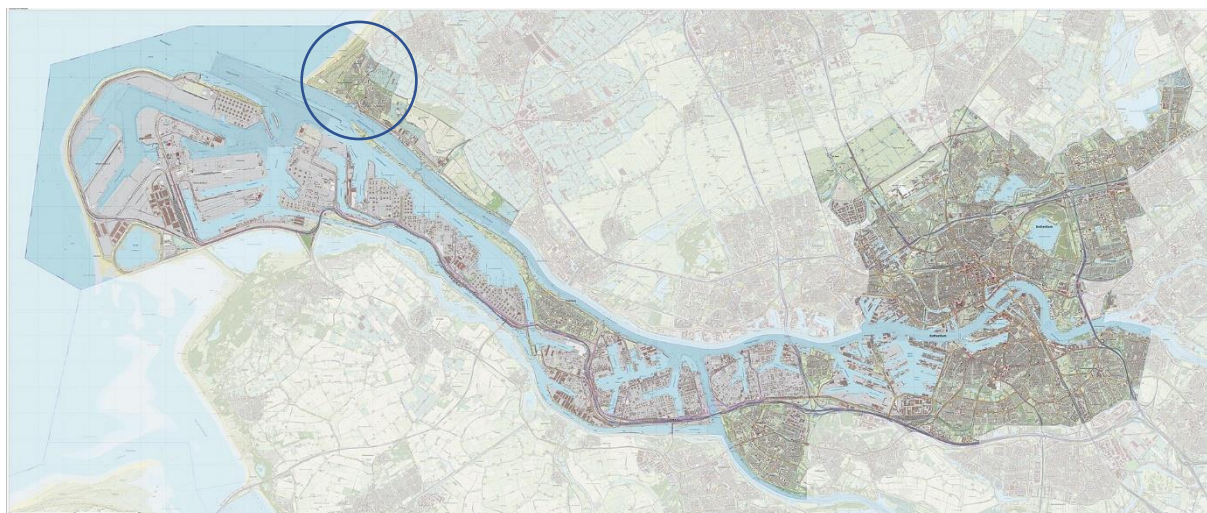
Raeflex wijst erop dat oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethoden zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die ongeveer op hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Korte schets Woningbouwvereniging Hoek van Holland

WVH beheert aan het begin van de visitatieperiode bijna 2.000 verhuureenheden (in 2018: 1.981 en 2020: 1.984 verhuureenheden). De corporatie is actief in Hoek van Holland. Hoek van Holland ligt in de gemeente Rotterdam.

Hieronder het gebied in de gemeente waar de corporatie haar bezit heeft:



De belangrijkste belanghebbenden van WVH zijn de gemeente Rotterdam, huurdersvereniging Houdt Zicht, verschillende bewonerscommissies, de Gebiedscommissie Hoek van Holland (vanaf 2022: de wijkraad) en de verschillende welzijns- en zorginstellingen.

Op 31 december 2020 bestond het personeelsbestand van WVH uit 18 medewerkers (bezetting: 15,3 fte en formatieruimte: 18,3 fte).

Beoordelingen Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,9	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	7,3	6,7
Presteren naar Vermogen	6,4	7,0
Governance	7,3	7,0

Samenvatting in beeld Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Prestaties naar Opgaven en Ambities

WVH heeft opvallend sterke prestaties op het thema leefbaarheid. Hier zet de corporatie de afgelopen visitatieperiode ook flink op in.

De corporatie voldoet de hele visitatieperiode aan de prestatieafspraken. Er ligt voor WVH een flinke opgave op het thema kwaliteit en duurzaamheid woningen.

De nieuwbouw loopt achter. Begin 2022 wordt nieuwbouwproject Prins Hendrikstraat opgeleverd.

De corporatie heeft actuele, complete en onderbouwde ambities. De commissie waardeert het proces om te komen tot het nieuwe Koersplan 2021+ positief. De omgeving is uitvoerig betrokken. Ook is het proces gekoppeld aan de organisatie.

Prestaties volgens belanghebbenden

Over het algemeen is WVH volgens de belanghebbenden een betrokken partner. De corporatie is nabij en sterk lokaal verankerd. De proactieve houding wordt als erg prettig ervaren. WVH scoort hoog op inzet op het thema leefbaarheid.

De belanghebbenden maken zich zorgen over de beschikbaarheid van woningen voor Hoekenezen en dan vooral voor de jongeren.

De relatie en communicatie tussen WVH en de huurdersvereniging Houdt Zicht schuurt. De corporatie krijgt op nagenoeg alle onderdelen lage beoordelingen.

Verbeterpunten: zie hoofdstuk 4.3.



WONINGBOUWVERENIGING
Hoek van Holland

1.984 woningen

Prestaties naar Vermogen

WVH heeft een goede vermogenspositie en voldoet met de financiële ratio's aan de externe norm. De corporatie is transparant over de uitgaven.

De corporatie maakt bewuste keuzes. Eerst werd gewerkt aan de organisatie om onder andere de systemen op orde te krijgen. Vervolgens kan WVH beter werken aan de opgaven in het gebied.

WVH werkt regionaal samen met collega-corporaties. Volgens de commissie een slimme zet voor een corporatie van deze grootte: je haalt kennis en organisatiekracht binnen. Ook inkoopvoordelen.

De corporatie stuurt meerdere malen bij zodat het vermogen zo wordt ingezet dat het de meeste maatschappelijke impact heeft.

Governance

De strategievorming is van goede kwaliteit. Hier wordt ook duidelijk op gestuurd. Een mooi voorbeeld is de heroverweging sloop/ nieuwbouw van het Bertus Bliedhuis.

De corporatie is transparant over wat ze doet en met wie ze dat doet.

De afgelopen periode zoekt WVH vaak contact met belanghebbenden en maakt afspraken. Het proces om te komen tot een nieuw Koersplan was uitvoerig. Verschillende bijeenkomsten (expedities) zijn georganiseerd.

De RvC heeft een duidelijke visie over de maatschappelijke rol. De klankbordrol voor bestuurder wordt sterk ingezet.

E Reactie Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Reactie WVH (Woningbouwvereniging Hoek van Holland)

Juni 2022



Na vier jaar hard werken, waren we heel benieuwd naar deze visitatie. In 2018 gaf de visitatiecommissie ons – naast een goede beoordeling - ook mee: 'Maak meer vaart: van plannen maken naar plannen uitvoeren.'

We zijn blij om te lezen dat het harde werken is gezien en gewaardeerd. WVH is daarom trots op de beoordeling in dit visitatierapport.

Bij '**presteren naar opgaven en ambities**' beoordeelt de commissie onze prestaties in het licht van de prestatieafspraken met de gemeente en huurdersorganisatie Houdt Zicht gemiddeld met een 6,9. Onze ambities in relatie tot de opgaven krijgen zelfs een 8. We staken veel energie in het maken van onze nieuwe koers. We zijn blij dat de commissie hiervan 'onder de indruk is' en dit zich door vertaalt naar zo'n prachtig cijfer. Ook onze extra inzet op leefbaarheid is gezien én gewaardeerd. Niet alleen door de commissie, maar ook door onze belanghebbenden en partners waarmee we samenwerken.

We zijn tevreden over de cijfers die de meesten van onze belanghebbenden ons geven bij het onderdeel '**presteren volgens belanghebbenden**'. Dat zij ons 'sociale karakter' duiden en aangeven dat we meedenken en goed benaderbaar zijn, is voor ons heel waardevol. We horen de oproep om vooral aan de slag te gaan met nieuwbouw en beschikbaarheid van woningen. Die nemen we natuurlijk ter harte. We zijn teleurgesteld over de cijfers die onze huurdersorganisatie ons geeft. En dat terwijl de klanttevredenheid in de afgelopen jaren is gestegen. 'Het schuurt met Houdt Zicht' is een goede omschrijving van de commissie. WVH blijft ondanks verschillen van inzicht het formele overleg voeren met Houdt Zicht. Maar we zoeken daarnaast meer het directe contact met andere huurders. Houdt Zicht oppert dit zelf ook als suggestie.

We kunnen ons vinden in de beoordelingen van de onderdelen '**presteren naar vermogen**' en '**governance**'. We zijn blij met de plussen die de commissie ons geeft voor bijsturen, onze visie op governance en besturen, samenwerking en onze transparantie. Deze horen bij onze 'basis op orde' en houden we zeker vast.

Net als de twee visitatieperiodes hiervoor kwam deze visitatie op een "kantelmoment". Of zoals de visitatiecommissie het formuleert: 'WVH is klaar om te oogsten'. Daarbij nemen we alle aanbevelingen van de commissie mee. Als relatief kleine corporatie kunnen we niet alles tegelijkertijd. 'Focus, focus, focus' is onze mantra voor de komende periode. Die ligt nu eerst op leefbaarheid en op een toekomstbestendige woningvoorraad. Met onze huurders. Met onze partners. Met hart voor de Hoek.

Ten slotte maken wij in deze reactie natuurlijk graag gebruik van de gelegenheid om iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan deze visitatie hartelijk te bedanken. We hebben veel waardering voor de belanghebbenden en samenwerkingspartners die hieraan meewerkten. Dank ook aan de visitatiecommissie voor de wijze waarop zij de visitatie hebben uitgevoerd en de prettige samenwerking. Namens de raad van commissarissen en het managementteam,

Hans Koster
Voorzitter Raad van Commissarissen

Marcel Korthorst
Directeur-bestuurder

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woningbouwvereniging Hoek van Holland

De reden voor visitatie

In november 2021 heeft Woningbouwvereniging Hoek van Holland (hierna: WVH) opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren is de corporatie benieuwd hoe de commissie en de belanghebbenden de ontwikkelingen van de afgelopen jaren waarderen. Met als aandachtspunt het nieuwe Koersplan en uitgebreide proces om te komen tot dit plan. De visitatie betreft de periode 2018-2021.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen februari en april 2022. Op basis van alle door WVH verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van WVH.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 15 en 16 maart. Dit waren deels fysieke en digitale gesprekken. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de Factsheet, de Position Paper en de enquête over de prestatieafspraken toegestuurd naar de belanghebbenden. De enquête is alleen toegestuurd naar de belanghebbenden die een rol hebben gespeeld bij de totstandkoming van de prestatieafspraken (gemeente Rotterdam, huurdersvereniging Houdt Zicht en collega-corporatie Ressor Wonen Rozenburg).

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

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit: De heer H.D. Albada (voorzitter), mevrouw T. Booi (algemeen commissielid), de heer J. Blijham MSc (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woningbouwvereniging Hoek van Holland

De corporatie is actief in de plaats Hoek van Holland. Hoek van Holland ligt in de gemeente Rotterdam. Hoe is de corporatie ontstaan? Tijdens de Tweede Wereldoorlog heeft de Duitse bezetter in Hoek van Holland veel woningen afgebroken. Na de bevrijding kwam de oorspronkelijke bevolking terug. Ook vestigden zich twee grote bedrijven in Hoek van Holland: de veerdienst Hoek van Holland-Harwich (huidige Stena Line) en de kunstharsfabriek Synres (nu onderdeel DSM). Er ontstond een grote behoefte aan woningen. In 1947 hebben enkele mensen, voor het merendeel werknemers van de Nederlands Spoorwegen, de Woningbouwvereniging Rotterdam aan Zee opgericht. In 1959 kreeg Woningbouwvereniging Rotterdam aan Zee de eerste 222 woningen in eigendom. In 1995 is de naam van de vereniging gewijzigd in Woningbouwvereniging Hoek van Holland (afgekort: WVH). WVH beheert bijna 2.000 verhuureenheden (in 2018: 1.981 en 2020: 1.984 verhuureenheden).

De belangrijkste belanghebbenden van WVH zijn de gemeente Rotterdam, huurdersvereniging Houdt Zicht, verschillende bewonerscommissies, de Gebiedscommissie Hoek van Holland en de verschillende welzijns- en zorginstellingen.

Op 31 december 2020 bestond het personeelsbestand van WVH uit 18 medewerkers (bezetting: 15,3 fte en formatieruimte: 18,3 fte).

WVH is een woningbouwvereniging en wordt bestuurd door één directeur-bestuurder. Iedereen die een woning huurt kan lid worden van de vereniging (maximaal één lid per woning). De RvC bestaat uit 5 leden, waarvan 2 leden op voordracht van de huurders.

1.2 Werkgebied Woningbouwvereniging Hoek van Holland

WVH is werkzaam in Zuid-Holland in de gemeente Rotterdam, alleen in het dorp Hoek van Holland. Hoek van Holland ligt op de noordoever van de Nieuwe Waterweg waar deze de Noordzee bereikt. Hoek van Holland is een voormalige deelgemeente (sinds 2014 een bestuurscommissiegebied) van de gemeente Rotterdam, maar ligt ongeveer 25 kilometer ten westen van de stad Rotterdam. De plaats grenst aan de noordoostelijke kant aan de gemeente Westland en aan de zuidoostelijke kant aan de gemeente Maassluis. Hoek van Holland wordt in de volksmond kortweg de Hoek genoemd en inwoners heten Hoekenezen. Er wonen ongeveer 10.000 inwoners.

Ondanks dat Hoek van Holland in de buurt van Rotterdam en tegenover de havens ligt heeft het een dorpse uitstraling/ karakter. Er is een traditie van ons kent ons. Inwoners wonen vaak lang in het dorp.

Hieronder enkele cijfers over de Hoekse woningmarkt en inwoners:

- Van de ongeveer 5.800 woningen is 42 procent koop; 35 procent corporatiebezit en 22 procent overige huur.
- 74 procent van de woningen zijn eengezinswoningen en 26 procent meergezinswoningen.
- Er zijn bijna 2.000 woningen in de periode 1950-1970 gebouwd. Er is ook een piek in de periode 1980-1990. Toen zijn ongeveer 1.500 woningen gebouwd.
- De gemiddelde WOZ-woningwaarde in 2019 was euro 236.000.
- 53 procent van de inwoners in Hoek van Holland is 45+ jaar, waarvan 25 procent 65+ is.
- Het gemiddelde bruto jaarinkomen in Hoek van Holland is euro 28.200 per inwoner.

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH) heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Rotterdam, de huurdersorganisatie en collega-corporaties.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van WVH met de huurdersvereniging Houdt Zicht en de gemeente Rotterdam aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersvereniging Houdt Zicht en de gemeente Rotterdam aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van de belanghebbenden.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Vanaf 2018 heeft WVH prestatieafspraken gesloten met de gemeente Rotterdam. De prestatieafspraken hebben mede de maatschappelijke prestaties van WVH in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met WVH zijn de hieronder genoemde thema's gedefinieerd, afkomstig uit de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam.

De thema's zijn:

1. Voorraadontwikkeling
2. Kwaliteit en duurzaamheid van woningen
3. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
4. Huisvesten van urgente doelgroepen en ouderen
5. Leefbaarheid

De vier rijksprioriteiten¹ worden door de thema's gevangen. Zo past rijksprioriteit 'realisatie van een energiezuinige woningvoorraad' in 'kwaliteit en duurzaamheid van woningen'.

'Betaalbaarheid voor de doelgroep' past in het thema 'betaalbaarheid en beschikbaarheid'.

'Huisvesting van urgente doelgroepen' en 'wonen met zorg en ouderenhuisvesting' past in het thema 'Huisvesten van urgente doelgroepen en ouderen'.

Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

In bijlage 8 ziet u per thema alle prestatieafspraken.

¹ Tot en met 2020 waren er vier rijksprioriteiten; voor de periode 2021-2025 zijn dit er 6 geworden.

Overige lokale convenanten of prestatieafspraken

Een voorbeeld van een lokaal convenant is het Rotterdamse Langer Thuis Akkoord 2020-2025. Dit geeft het antwoord op de demografische ontwikkeling tot 2035. Het gaat naast toevoegen van geschikte woningen voor ouderen ook om een diversiteit aan woonconcepten en/ of woonzorgconcepten. Partijen zetten zich in om de kwantitatieve en kwalitatieve woonopgave voor ouderen te realiseren, zo mogelijk te versnellen en doorbraken te forceren. Naast verschillende woningcorporaties hebben de gemeente en zorg- en welzijnspartijen dit convenant ondertekend.

Andere lokale convenanten zijn:

- Convenant Regionale aanpak hennepkwekerijen (2016)
- Convenant Regionale aanpak woonoverlast (2016)
- Convenant Gegevensuitwisseling
- Convenant Huisvesting Bijzondere doelgroepen (2015)
- Convenant Preventie huisuitzettingen (2011)
- Regioakkoord Nieuwe Woningmarktafspraken regio Rotterdam 2018-2030 (2019)

Naast lokale convenanten verwijzen de prestatieafspraken ook naar gemeentelijke programma's zoals:

- Programma Reset, Op weg naar een schuldevrije generatie Rotterdammers
- Programma uit de Knoop, De Rotterdamse aanpak van armoede
- Actieplan woonoverlast 2019-2022
- Beleidskader verkoop huurwoningen
- Leidraad werkwijze gebiedsaanpakken aardgasvrij
- Rotterdamse Klimaataanpak

Landelijk Convenant Energiebesparing Huursector

In het Convenant Energiebesparing Huursector d.d. 28 juni 2012, onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 (gemeten op sectorniveau). Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd in de Woonagenda 2017-2021. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken. De sector zal er ook voor zorgen dat alle corporatiewoningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Hiervoor beschikt iedere corporatie in 2018 over een vastgesteld plan.

De prestaties, zoals door WVH geleverd, worden door de commissie (zie hoofdstuk 3) beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied of ze worden facultatief beoordeeld op de ambities van de corporatie. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Beschrijving proces prestatieafspraken

De gemeente Rotterdam, WVH en huurdersvereniging Houdt Zicht maken, onder andere op basis van de Woonvisie Rotterdam 'Koers naar 2030, agenda tot 2020' en het Uitvoeringsprogramma Kleine Kernen, prestatieafspraken. Tot en met 2019 worden jaarlijks afspraken gemaakt. Vanaf 2020 worden deze afspraken meerjarig: in 2020 worden de prestatieafspraken voor 2020 en 2021 vastgesteld.

De gemeente maakt één-op-één afspraken met en voor WVH. De prestatieafspraken voor WVH worden alleen door de gemeente, huurdersvereniging Houdt Zicht en de corporatie WVH ondertekend. Er worden geen gezamenlijke prestatieafspraken met alle corporaties voor de hele gemeente ondertekend omdat de verschillen te groot zijn. Waar een grote corporatie in het centrum van de stad Rotterdam mee bezig is, is totaal anders dan WVH.

In 2019 is het proces om te komen tot prestatieafspraken 2018 door de gemeente geëvalueerd. Hierin zijn aanbevelingen gedaan om het proces soepeler te laten verlopen. Eén van de verbeteringen is om voor 2019 meer gefocuste prestatieafspraken te maken en volgens de wens van de corporaties voor 2020-2021 in te zetten op meerjarige afspraken.

Uit de evaluatie kwam ook naar voren dat het monitoren van de prestatieafspraken niet structureel heeft plaatsgevonden. De gemeente spreekt ter voorbereiding op de prestatieafspraken 2019 de ambitie uit om tussentijdse voortgangsrapportages op te stellen. Zo probeert de gemeente invulling te geven aan een planning en control cyclus van de prestatieafspraken.

De volgende stappen worden doorlopen om te komen tot prestatieafspraken tot en met 2019:

- Voorjaar: startbijeenkomst en uitvraag gemeente
- Juli: bieding corporaties
- Juli-augustus: de biedingen worden door de gemeente beoordeeld
- September-november: onderhandelingen prestatieafspraken
- December: ondertekening

Voor de prestatieafspraken 2020-2021 is er een gezamenlijke startbijeenkomst georganiseerd waar door de verschillende partijen de belangrijke thema's voor 2020-2021 worden genoemd. Verschillende werkgroepen gaan met deze thema's aan de slag en komen met concept voorstellen voor de prestatieafspraken. WVH sluit hier niet bij aan. Dit heeft met de omvang van de corporatie te maken en niet alle stadse thema's spelen ook in Hoek van Holland. Vervolgens wordt een vergelijkbaar proces doorlopen, waarbij de gemeente per corporatie (individueel) een uitvraag voorbereid. De corporaties (dus ook WVH) komen met een eigen bieding. Hierna gaan gemeente, de huurdersvereniging en WVH om de tafel om te komen tot prestatieafspraken.

Waardering belanghebbenden kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken

De huurdersvereniging Houdt Zicht is ontevreden over het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. De vereniging wordt volgens hen veel te laat betrokken bij de afspraken. De gemeente Rotterdam en WVH werken samen toe naar een concept, vervolgens mag de huurdersvereniging nog iets vinden van de punten en komma's. Aldus de huurdersvereniging. De huurdersvereniging Houdt Zicht heeft de afgelopen jaren wel steeds de prestatieafspraken ondertekend. Punten die de vereniging eruit wilde hebben zijn door de gemeente en WVH verwijderd. Bijvoorbeeld loting voor starters. Zo heeft de huurdersvereniging nog wel invloed kunnen uitoefenen.

De gemeente Rotterdam is tevreden over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. De afspraken passen binnen de Woonvisie en het kleine kernenbeleid van de gemeente. De gemeente waardeert de positieve en meewerkende houding van WVH in het proces. Dit maakt dat het proces als open voelt waar je als partners de relevante informatie met elkaar deelt. Het is niet zo dat WVH een corporatie is die de kaarten op de borst houdt en het

proces veel meer de vorm van moeilijke onderhandelingen krijgt, waarbij de corporatie voor alles wederkerigheid wil. Het is een open en transparant proces.

Volgens de gemeente worden de juiste stappen doorlopen en levert de huurdersvereniging Houdt Zicht haar bijdrage. De rol van de huurdersvereniging is hierbij wat meer raadgevend. De huurdersvereniging sluit aan bij de onderhandelingen. Hier wordt elk jaar rond september een tripartite overleg voor gepland.

De afspraken zijn concreet en passen binnen de opgaven van het gebied. Voor wat betreft de afspraken over zorg, welzijn en leefbaarheid wordt door de gemeente intern afgestemd met medewerkers die actief zijn in het sociaal domein. Wat er op dit domein speelt, wordt wanneer dit past, meegenomen in de prestatieafspraken.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie

De commissie heeft zich gebogen over het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken. Allereerst **het proces**.

Het gemeentehuis van Rotterdam is ver van Hoek van Holland. Hoe zorg je ervoor dat je prestatieafspraken maakt die passen bij de Hoekse opgaven? Een belangrijke vraag voor de commissie. Allereerst moet gezegd worden dat de betrokkenheid van de gemeente Rotterdam bij Hoek van Holland de afgelopen visitatieperiode verbeterd is. De gemeente laat volgens de commissie meer betrokkenheid zien. Er is inmiddels ook een ambtenaar aangesteld voor projecten in Hoek van Holland. Hij kent de lokale situatie.

De gemeente heeft oog voor het verschil tussen de stadse problematiek en grote corporaties die actief zijn in de stad tegenover de dorpen en kleinere corporaties. Er is inmiddels apart beleid voor de kleine kernen als onderdeel van de Woonvisie. Dit maakt dat het kader van waaruit de prestatieafspraken starten beter in elkaar zit en nu ook meer is toegerust op een dorp als Hoek van Holland.

Maar toch. De commissie krijgt het gevoel dat WVH voor een groot deel haar eigen prestatieafspraken bepaalt. Dit omdat de corporatie ondanks de grotere betrokkenheid van de gemeente nog steeds het beste weet wat er in Hoek van Holland speelt. De commissie krijgt het gevoel dat de corporatie nog te weinig wordt uitgedaagd, met als gevolg dat de ambities in de afspraken laag zijn en het mogelijk is om de afspraken jaarlijks bij te stellen als het lijkt dat eerdere prestaties niet gehaald gaan worden. Zie bijvoorbeeld de prestatieafspraken op het thema duurzaamheid. Deze afspraken liggen niet in de lijn met de landelijke afspraken en worden, wanneer blijkt dat iets niet gehaald dreigt te worden, bijgesteld. Dit bijstellen is ook mogelijk omdat de prestatieafspraken niet tot nauwelijks gemonitord worden. Dit kan beter zodat partijen met elkaar het juiste gesprek kunnen voeren: waarom is dit niet gehaald? En waarom maak je de keuzes die je maakt en passen deze bij de opgaven van Hoek van Holland?

De huurdersvereniging Houdt Zicht is betrokken bij de prestatieafspraken, alleen volgens hen te laat. Het is niet gelukt om, met oog voor elkaars belangen, iedereen in het proces te betrekken zoals ze dat zelf hadden gewild. Het is niet gelukt om in vertrouwen het goede gesprek te voeren. De commissie vindt het wel goed dat het tot nu toe elk jaar nog gelukt is om het met elkaar eens te worden en gezamenlijk de prestatieafspraken te ondertekenen. Idealiter heb je een proces waarbij iedereen vanaf de start aan tafel zit en zo input kan leveren.

Wie houdt de corporatie scherp? De gemeente Rotterdam heeft een positieve ontwikkeling doorgemaakt als het gaat om de betrokkenheid bij Hoek van Holland maar kan WVH nog niet scherp houden.

De huurdersvereniging is eerder activistisch dan strategisch van karakter. Voor WVH is het lastig hiermee om te gaan en in vertrouwen het juiste gesprek te voeren. WVH mist hierdoor met haar partners een volwaardig, realistisch en ambitieus gesprek.

De commissie heeft tijdens de visitatiedagen ook gesproken met de Gebiedscommissie Hoek van Holland. Vanaf 2022 zullen zij de wijkraad Hoek van Holland worden genoemd. De visitatiecommissie heeft de suggestie om de Gebiedscommissie Hoek van Holland toe te voegen als partij bij de totstandkoming van de prestatieafspraken. Waarom? In deze Gebiedscommissie zitten een gekozen vertegenwoordiging van inwoners uit het dorp. Zij hebben een goed beeld van welke opgaven er voor de toekomst zijn in het dorp. Dit zou je nog kunnen aanvullen door ook zorg- en welzijnspartijen uit het Hoekse als gesprekspartner aan de prestatieafspraken toe te voegen. Of als werkgroep ter voorbereiding op?

De verschillende stappen die gezet worden in het proces zoals beschreven in de prestatieafspraken (zie beschrijving proces prestatieafspraken) waardeert de commissie overigens positief. De ontwikkeling naar meerjarige prestatieafspraken waardeert de commissie ook positief.

Dan nog wat opmerkingen over **de kwaliteit**. Voor het overgrote deel van de prestaties ziet de commissie dat er concrete afspraken worden gemaakt. Alle belangrijke thema's uit de Woonvisie komen aan bod, hiermee lijken de prestatieafspraken compleet. Maar, zoals hierboven al geschetst. Door in het proces Hoekse partijen toe te voegen kan de kwaliteit en wederkerigheid van de prestatieafspraken beter worden. Alleen al omdat het meer Hoekser wordt.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Huurdersvereniging Houdt Zicht:

- Laten we met alle partijen gezamenlijk toewerken naar nieuwe prestatieafspraken: een proces waarbij alle partijen vanaf het begin zijn aangehaakt.

Gemeente Rotterdam:

- De gemeente Rotterdam heeft de behoefte om met WVH te werken aan meer visievorming voor de langere termijn.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnspartijen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH) de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		6,9	75%
Thema 1: Voorraadontwikkeling	7,0		
Thema 2: Kwaliteit en duurzaamheid van woningen	6,0		
Thema 3: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	6,5		
Thema 4: Huisvesting van urgente doelgroepen en ouderen	7,0		
Thema 5: Leefbaarheid	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		7,2	

3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten.

Met een score van **6,9** voldoet WVH aan de afspraken op de verschillende thema's.

Thema 1: Voorraadontwikkeling

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **7,0**. De visitatiecommissie ziet dat WVH de beoogde resultaten uit de jaarlijkse prestatieafspraken realiseert.

Het aantal woningen van WVH is gedurende de visitatieperiode nagenoeg gelijk gebleven. Omdat het aantal woningen nagenoeg gelijk blijft, kan men zich afvragen of er door de corporatie dan geen inzet wordt gepleegd op dit thema. Dit doet WVH zeker wel, conform de afspraken in de prestatieafspraken. Twee voorbeelden:

- WVH had plannen om in deze visitatieperiode een voor de corporatie groot nieuwbouwproject te realiseren: het nieuwbouwproject aan de Prins Hendrikstraat. Dit project gaat over het realiseren van 76 levensloopbestendige sociale huurwoningen. Dit is een groot project want hiermee wordt het woningaanbod meteen met 4 procent vergroot. Oorspronkelijk zou de bouw eind 2019 starten. Een uitspraak van de Raad van State over het Programma Aanpak Stikstof (PAS) heeft echter geleid tot vertraging. Hier kan WVH niets aan doen. De bestemmingsplanprocedure lag stil, waardoor geen omgevingsvergunning werd verstrekt. In september 2020 zijn alle vergunningen alsnog

verleend. In oktober 2020 is gestart met de bouw. De oplevering wordt verwacht in het voorjaar van 2022.

- Een ander groot project waar de corporatie in de afgelopen visitatieperiode actief mee is geweest, is de herontwikkeling aan de Rietdijkstraat en Bertus Bliekhuis (zorgvastgoed van Humanitas). De bedoeling is dat een derde partij als projectontwikkelaar optreedt voor Humanitas om op een andere locatie (in het Lemairepark) een nieuw zorgcentrum te bouwen. WVH heeft de intentie om hierbij 20 tot 30 senioren aanleunappartementen te realiseren. Eventueel in samenwerking met dezelfde projectontwikkelaar. Dat de corporatie hier niet zelf de projectontwikkelaar wil zijn, is omdat de focus ligt op het energiezuiniger maken van het eigen woningbezit en er partijen zijn met meer expertise en ervaring als het gaat om zorgvastgoed. Volgens de visitatiecommissie een goede heroverweging en keuze. Als Humanitas vertrekt van de huidige locatie ontstaat hier een mogelijkheid voor herontwikkeling.

De visitatiecommissie ziet dat er in het dorp Hoek van Holland al een hoog percentage sociale huurwoningen is. De vraag is dan ook hoeveel je hier nog bij wil bouwen. Of zou de focus meer moeten liggen op bijvoorbeeld goedkope of middel dure koopwoningen?

Thema 2: Kwaliteit en duurzaamheid van woningen

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **6,0**. Dit thema valt uiteen in twee onderdelen: kwaliteit van de woningen en duurzaamheid. De commissie scoort voor beide onderdelen een voldoende (cijfer: 6,0), op basis van onderstaande overwegingen.

Kwaliteit woningen

In de afgelopen periode is de corporatie bezig geweest om te starten met renovatie- en onderhoudswerkzaamheden in de Scheepsbuurt. Deze zijn ook gerealiseerd. De aanpak voor complexen 010 en 310 is de afgelopen tijd voorbereid. Hieronder een korte toelichting bij beide projecten:

- Scheepsbuurt: WVH heeft samen met bouwpartner Smits Vastgoedzorg en de bewonersprojectcommissie in 2020 gewerkt aan het plan om de woningen in de Scheepsbuurt (wooncomplexen 032 en 040) te verbeteren en energiezuinig te maken. Het gaat om 105 grote eengezinswoningen. WVH heeft de bewoners eind 2020 gevraagd om instemming met het plan op basis van een bewonersboekje. Begin 2021 heeft circa 95 procent van de bewoners ingestemd. De uitvoering is in 2021 gestart en de oplevering zal plaatsvinden in de eerste helft van 2022. In 2021 is in deze renovatie ruim euro 3.700.000 geïnvesteerd.
- Complexen 010 en 310: Eind 2020 is een begin gemaakt om de complexen 010 en 310 (535 woningen) gefaseerd te renoveren. De idee is om zoveel mogelijk aansluiting te zoeken bij logische momenten in de planmatig onderhoud-cycli.

In de uitvoering van renovatie en onderhoud werkt WVH samen met ketenpartners in de bouw. Kijkende naar de Aedes-benchmark en de klanttevredenheid in de Klantvizier is er een positieve ontwikkeling zichtbaar. Het huurdersoordeel bij een reparatieverzoek (Aedes-benchmark) gaat van C (cijfer: 6,9) in 2018 naar een B (cijfer: 7,5) in 2021. In 2020 scoort de corporatie zelfs het cijfer 7,9.

Ook de cijfers uit de Klantvizier KWH op de onderwerpen reparaties en onderhoud stijgen in de visitatieperiode. In 2018 scoort de klant WVH op reparaties een 7,1 en op onderhoud een 6,9. In 2021 is dit voor reparaties een 7,8 en voor onderhoud een 7,5.

De visitatiecommissie waardeert deze ontwikkeling positief.

Ook op dit thema ziet de commissie dat de prestatieafspraken gedurende de visitatieperiode naar beneden worden bijgesteld. Dit zijn de afspraken die door alle partijen worden ondertekend en hiermee de opgaven voor WVH bepalen. Deze afspraken komt de corporatie jaarlijks netjes na. In de prestatieafspraken 2018 wordt een onderhoudsschema gepresenteerd, dit wordt in de afspraken van 2019 bijgesteld. De grote projecten (complexen 010 en 310) zijn nog niet gerealiseerd. Om deze reden kan de commissie niet hoger scoren dan een voldoende. De commissie ziet wel dat WVH een aantal zaken in gang heeft gezet waar de corporatie waarschijnlijk in de volgende visitatieperiode haar voordeel mee doet.

Duurzaamheid

De afgelopen visitatieperiode heeft WVH jaarlijks geïnvesteerd in duurzaamheid. Elk jaar is de gemiddelde energie-index met 0,01 verlaagd. Zie in onderstaande tabel de woningvoorraad (en ontwikkeling) in het begin (2018) en einde (2021) van de visitatieperiode:

	2018	2021	
<0,6 (A++)	52	54	+2
0,61 – 0,80 (A+)	5	5	+0
0,81 – 1,20 (A)	346	471	+125
1,21 – 1,40 (B)	408	455	+47
1,41 – 1,80 (C)	391	300	-91
1,81 – 2,10 (D)	214	190	-24
2,11 – 2,40 (E)	235	178	-57
2,41 – 2,70 (F)	131	131	0
> 2,71 (G)	102	102	0
EI gemiddeld	1,67	1,64	-0,03

Met deze resultaten voldoet WVH aan het prestatieafspraken. Namelijk: WVH verlaagt de gemiddelde energie-index van haar bezit met 0,01 per jaar. De visitatiecommissie mist in de prestatieafspraken meer uitdaging voor de corporatie. De komende periode zal de corporatie volgens de prestatieafspraken wel meer op dit thema moeten inzetten. Want, een jaarlijkse afname van 0,05 per jaar is voor de lange termijn afgesproken.

Naast de prestatieafspraken met onder andere de gemeente zijn er voor alle corporaties in Nederland ook afspraken vastgelegd in de landelijke Woonagenda 2017-2021. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken. De sector zal er ook voor zorgen dat alle corporatiewoningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Hiervoor beschikt iedere corporatie in 2018 over een vastgesteld plan. De visitatiecommissie ziet dat WVH niet voldoet aan de landelijke afspraak van gemiddeld energielabel B in 2021. Een gemiddeld energielabel B betekent gemiddeld een energie-index van 1,25. Dit haalt WVH niet, het gemiddelde is bij de corporatie 1,64. Kijkende naar de Aedes-benchmark scoort WVH de hele visitatieperiode B voor duurzaamheid, A voor CO₂-uitstoot en C voor energetische prestaties.

Kijkende naar de prestatieafspraken die door de corporatie zijn behaald kan de visitatiecommissie WVH op dit onderdeel ruim voldoende scoren. Maar, ook kijkende naar de landelijke afspraken blijft de corporatie op dit onderdeel steken op een voldoende. Een argument voor de voldoende is dat in de afgelopen visitatieperiode een groot aantal renovatiewerkzaamheden, inclusief verduurzaming van het bezit, zijn voorbereid. De uitvoering

van deze werkzaamheden (waarbij een kwart van de woningvoorraad onder andere wordt verduurzaamd!) start begin 2022.

Tijdens deze renovatiewerkzaamheden van de complexen 010 en 310 past WVH energetische verbeteringen toe zodat deze woningen nog minimaal 30 jaar goed mee kunnen. De uitvoering van start begin 2022.

In de Scheepsbuurt krijgen de bewoners aansluitend aan de renovatie een voorstel voor de plaatsing van PV-panelen op het dak.

Ondanks dat het 'maar' gaat over twee woningen, willen we het volgende nog noemen. In het begin van de visitatieperiode (2018) heeft WVH twee energie neutrale eengezinswoningen via systeembouw gerealiseerd. Bij één van de woningen is de 'ideale watertuin' aangelegd: een klimaatadaptieve tuin naar het idee van Hoekse basisscholieren. De twee huurders van deze woningen worden ondersteund door een energiecoach.

Thema 3: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **6,5**. Dit thema valt uiteen in twee onderdelen: betaalbaarheid en beschikbaarheid. De commissie scoort voor betaalbaarheid een ruime voldoende (cijfer: 7,0), voor beschikbaarheid een 6,0.

Betaalbaarheid

De afgelopen visitatieperiode heeft WVH een beperkte huurverhoging. In 2021 heeft WVH geen huurverhoging toegepast; er is zelfs een inkomensafhankelijke huurverlaging doorgevoerd. In de overige jaren zijn er wel huurverhogingen toegepast. De huurprijs ligt iets hoger dan landelijk, maar de huur ten opzichte van de maximale huur is 68 procent. De prijs/kwaliteit verhouding is daarmee relatief goed te noemen.

WVH besloot tijdens de visitatieperiode om bepaalde complexen te renoveren in plaats van sloop/nieuwbouw. De visitatiecommissie ziet dat de woonlasten in de afweging duidelijk worden meegenomen. Door te kiezen voor renovatie behoudt WVH een betaalbare woningvoorraad. Dit waardeert de commissie positief.

De corporatie heeft een actief huurachterstandenbeleid. De visitatiecommissie waardeert de rol van WVH bij de Vraagwijzer Hoek van Holland positief. Wat is dit? Vraagwijzer Hoek van Holland is een gratis loket voor informatie en advies. Inwoners kunnen terecht met vragen of problemen over gezondheid, geld, et cetera. Dankzij dit loket is er intensief contact tussen gemeente, de Sociaal Raadsman van Hoek van Holland en WVH over huurders met financiële problemen waaronder huurachterstand. Met als gevolg dat regelmatig problemen rond huurschulden worden opgelost zonder tussenkomst van een deurwaarder.

De huurachterstand in procenten van de jaarhuur is in 2021 nagenoeg hetzelfde als in het begin van de visitatieperiode. In de jaren hiertussen was dit aanzienlijk lager.

De cijfers voor huurachterstanden, leegstand en ontruiming zijn door de hele visitatieperiode laag maar lijken in de tweede periode iets te stijgen. In 2018 en 2019 waren er geen ontruiming. In 2020 waren er vier ontruiming en in 2021 drie. Op alle adressen speelden meerdere problemen tegelijk. Samen met sociale partners heeft WVH geprobeerd de uitzettingen te voorkomen, dit is alleen niet gelukt. De corporatie merkt dat de problematiek verergert en het aantal probleemadressen door de jaren heen toeneemt.

Beschikbaarheid

De commissie ziet dat WVH zich op dit thema inzet en werkt aan betere doorstroming (ook door inzet wooncoach, zie volgend thema) en beschikbaarheid, maar dat dit nog niet leidt tot het gewenste resultaat. Een slagingspercentage van 1,2 procent is erg laag. Er zit nauwelijks doorstroming in de sociale huurmarkt van Hoek van Holland. Mogelijke oplossingen zoals loting voor jongeren worden vanuit de corporatie voorgesteld maar onder andere tegengehouden door de huurdersvereniging. Een gemis volgens de commissie. Een alternatief zou kunnen zijn een deel van de woningen te labelen specifiek voor jongeren. Omdat WVH voldoet aan de prestatieafspraken is een voldoende op z'n plaats.

In 2018, 2019 en 2020 worden er jaarlijks ongeveer 100 verhuringen gerealiseerd. In de prestatieafspraken voor 2021 is dit aanzienlijk hoger: 210 verhuringen.

De visitatiecommissie ziet een corporatie die er is voor de primaire doelgroep. Dit blijkt ook uit de percentage verhuringen binnen de eerste inkomensgrens. Elk jaar is dit 95 procent of meer. Hiermee voldoet WVH aan de prestatieafspraken en landelijke wetgeving.

Het aantal verhuringen per jaar wordt in 2021 ruimschoots niet gehaald. Dat dit niet gehaald is, is niet gek. Want, dit komt omdat in de prestatieafspraken is gerekend met de oplevering van nieuwbouwappartementen aan de Prins Hendrikstraat. Deze oplevering is verschoven naar begin 2022.

Thema 4: Huisvesten van urgente doelgroepen en ouderen

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **7,0** omdat de corporatie ruim voldoende voldoet aan de prestatieafspraken. Zie hieronder de overwegingen van de commissie.

Een groot aandeel (circa 550 woningen) van de woningvoorraad van WVH is gelabeld voor senioren (55+). De visitatiecommissie waardeert het positief dat de corporatie bij nieuwbouw (in principe) levensloopbestendig bouwt. WVH stimuleert de gehele visitatieperiode, met een wooncoach voor 55-plussers, de doorstroming van senioren van eengezinswoningen naar beter toe- en doorgankelijke seniorenwoningen. De visitatiecommissie waardeert deze inzet positief. Ook de gemeente Rotterdam en de huurders zijn positief over deze inzet. Jaarlijks worden er gemiddeld zes woningen (7 procent van totaal aantal jaarlijks verhuringen) door deze wooncoach verhuurd en stromen huurders uit een eengezinswoning naar een seniorenwoning.

WVH is eigenaar van het verzorgingshuis Bertus Blik en van een sociaal pension aan de Prins Hendrikstraat. Bertus Blik wordt verhuurd aan stichting Humanitas Zorg. Humanitas verhuurt de zorgappartementen vervolgens weer aan haar cliënten en levert de zorg. Het pension aan de Prins Hendrikstraat is er voor opvang van acht voormalig dak- en thuislozen. Hier heeft WVH een samenwerking met Stichting Ontmoeting die de begeleiding van de bewoners verzorgt. Voor beide locaties wordt tijdens de visitatieperiode gezamenlijk gesproken en gezocht naar een nieuwe locatie en nieuwbouw.

Met bovenstaande inzet voldoet WVH aan de prestatieafspraken als het gaat om inzet onzelfstandige wooneenheden.

In de prestatieafspraken staat dat WVH de door de gemeente aangegeven taakstelling voor huisvesting van statushouders volgt zolang passende kandidaten worden voorgedragen. Bij het woningbezit van de corporatie passen gezinnen. De visitatiecommissie ziet dat de taakstelling jaarlijks niet wordt gehaald. Dit komt voornamelijk omdat er geen geschikte kandidaten vanuit de gemeente worden aangeboden of aangeboden woningen worden geweigerd. WVH heeft meerdere keren gevraagd om statushouders die in Hoek van Holland willen wonen. Deze proactieve houding wordt door de commissie gewaardeerd.

Thema 5: Leefbaarheid

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **8,0**.

De afgelopen visitatieperiode heeft WVH op dit thema flink ingezet en een positieve ontwikkeling doorgemaakt. Het thema 'Leefbare buurten met oog voor elkaar' staat niet voor niets bovenaan in het nieuwe Koersplan. De corporatie voldoet de gehele visitatieperiode aan de prestatieafspraken met enkele uitschieters die door de visitatiecommissie positief worden gewaardeerd.

Dit is zo'n uitschieter. WVH heeft in coronatijd extra contact gezocht met haar huurders. Dit blijkt uit de volgende acties:

- De corporatie heeft alle huurders een kaart gestuurd met een pakketje bloemenzaadjes erin. Dit om ze een hart onder de riem te steken en ze te laten weten dat de corporatie er voor hen is in deze moeilijke tijd. Dit in samenwerking met de Kunstenaars aan Zee, de huurdersvereniging Houdt Zicht en het Fonds Kind en Handicap.
- Samen met Vitis Welzijn heeft WVH alle oudere inwoners van Hoek van Holland telefonisch benaderd om te vragen hoe het met hen gaat en of er hulp nodig is. WVH heeft alle oudere huurders van de seniorencomplexen gebeld. Uit deze belactie bleek welke huurders extra aandacht nodig hadden in coronatijd.

De commissie waardeert deze extra inzet in coronatijd. Dit laat volgens de commissie ook de lokale verankering van de corporatie zien: de corporatie is er voor de inwoners van Hoek van Holland, ook in moeilijke tijden.

In het najaar van 2020 hebben inwoners van Hoek van Holland onder andere aan WVH een signaal afgegeven over de achteruitgang van de leefbaarheid in het dorp. De corporatie herkende de voorbeelden die bewoners gaven en heeft op basis van dit signaal gekeken wat de corporatie nog meer kan doen om dit tegen te gaan. Op basis van een nieuw convenant Woonoverlast werkt WVH intensief samen met de gemeente. Omdat de trend nog onvoldoende gekeerd werd, heeft WVH de volgende acties opgepakt. Bij intakegesprekken gaat WVH in gesprek met de kandidaat huurders en wordt er stilgestaan bij leefbaarheid en hun bijdrage daaraan. Daarnaast heeft WVH het aantal uren van de sociaal beheer medewerker uitgebreid. Volgens de commissie laat dit zien dat WVH haar verantwoordelijkheid op dit thema pakt en luistert naar signalen uit de omgeving. Een duidelijk pluspunt.

Dat WVH zich inzet op het thema leefbaarheid blijkt – naast inzet huismeesters, verbeteren van achterpadverlichting en actieve inzet op verwaarloosde tuinen – ook uit de volgende twee sprekende voorbeelden:

- WVH is een pilot met de organisatie Schoon Schip gestart. Schoon schip begeleidt ex-gedetineerden met als doel te re-integreren in de maatschappij. Zij zoeken eenvoudig werk (vaak fysieke arbeid) waarmee hun cliënten weer in een dagelijks werkritme kunnen komen en kennis kunnen maken met het arbeidsproces. In 2019 is met Schoon Schip de gemeenschappelijke volkstuin bij de Columbusstraat zomer klaar gemaakt. Ook is het groen bij de Van Dam-eenheden en Bertus Blik teruggesnoeid. De corporatie is eigenaar van deze plekken.
- WVH neemt deel aan meet and greets met nieuwe bewoners en de buurt. Deze worden door Welzijn op de Hoek georganiseerd.

De visitatiecommissie waardeert de deelname van WVH in het coöperatief samenwerkingsverband ook positief. Sinds 2017 is er een Coöperatief Samenwerkingsverband voor welzijn, zorg, wonen, veiligheid, mobiliteit/toegankelijkheid en participatie in Hoek van Holland. De partners zijn onder andere zorgorganisaties voor volwassenen en jeugd,

belangenorganisaties, vervoersorganisaties, gemeente Rotterdam, het wijkteam en WVH. Deze partijen komen een paar keer per jaar bij elkaar. Het verband ontvangt signalen uit de samenleving en bepaalt aan de hand daarvan welke thema's in Hoek van Holland inzet vragen. De inzet wordt met elkaar bepaald en in gang gezet. Een mooie manier van samenwerken op thema's die op dat moment spelen en waarbij de verantwoordelijkheid breder wordt gedragen dan één partij.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Uitgangspunt voor de beoordeling zijn de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties.

Voor WVH zijn dit twee ondernemingsplannen:

- Gewoon goed wonen! Ondernemingsplan WVH 2016-2020
- Koersplan 2021+

Gewoon goed wonen!

De missie en visie van WVH is dat de corporatie dé sociale huisvester in Hoek van Holland met hart voor de Hoekse samenleving is. "We zorgen voor goede, eenvoudige en betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen die willen wonen in Hoek van Holland. Onze grootste maatschappelijke bijdrage is het beschikbaar hebben en houden van deze woningen. We zetten ons – samen met partners – in voor een fijne woonomgeving."

In het ondernemingsplan worden per thema de volgende strategische doelstellingen benoemd:

- Betaalbaarheid
 - o Het huurbeleid is erop gericht om de huren passend te houden voor de primaire doelgroep.
- Beschikbaarheid
 - o Wij zorgen voor voldoende aanbod voor de primaire doelgroep.
 - o Wij staan voor een open woonmarkt met extra aandacht voor de Hoekenees.
 - o Om meer woningen vrij te krijgen voor de primaire doelgroep, bevorderen we de doorstroom.
 - o WVH werkt samen met zorgpartijen en maakt woningen beter toe- en doorgankelijk door kleine aanpassingen.
- Kwaliteit
 - o Wij zetten in op een goede prijs-kwaliteit verhouding waarbij betaalbaarheid voorop staat.
 - o We differentiëren in onderhoudskwaliteit met eenvoud en doelmatigheid als uitgangspunt.
 - o We gaan voor een duurzame woningvoorraad met een gemiddeld label B.
- Woonomgeving
 - o Een fijne woonomgeving maken we samen.
- Dienstverlening
 - o Onze dienstverlening is klantgericht.
- Vernieuwde governance
 - o WVH heeft een toekomstbestendige governancestructuur.
- Naar een toekomstbestendige corporatie
 - o De bedrijfsvoering is efficiënt en doelmatig ingericht.
 - o Medewerkers hebben de bewegingsvrijheid en verantwoordelijk.
 - o ICT draagt bij optimalisering van de bedrijfsprocessen.

- Financieel beleid
 - o WVH stuurt op maximale maatschappelijke effecten en het borgen van financiële continuïteit.

De strategische doelstellingen worden in de tekst concreter gemaakt. Zoals bijvoorbeeld bij huurbeleid: WVH beperkt de jaarlijkse huuraanpassing de eerste drie jaar tot gemiddeld 1 procent boven en gelijk aan inflatie. In de jaren daarna, conform het nieuwe te verwachten landelijke huurbeleid.

Koersplan 2021+

In de visitatieperiode is gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan: Koersplan 2021+. Door middel van (veelal digitale) expedities is samen met partners en de buitenwereld een koers bepaald. De ambities beschreven in het Koersplan zijn voor de lange termijn. De koers van het kompas dat duidelijk maakt wat de veranderopgave is en hoe de ambities dichterbij gebracht kunnen worden. In het Koersplan staan geen concrete jaartallen en aantallen. Concretiseren en prioriteren doet WVH in de beleids- en jaarplannen als onderdeel van de jaarcyclus.

De missie lijkt veel op de missie uit het vorige ondernemingsplan, met kleine accentverschillen: "Wij zijn dé sociale huisvester van Hoek van Holland. We hebben hart voor de Hoekse samenleving en maken ons hard voor de kwaliteit van het dorp. We zorgen voor goede, betaalbare woningen. Samen met huurders en partners zetten we ons in voor een fijne woonomgeving."

Het Koersplan is als volgt opgebouwd: per ambitie worden stippen op de horizon gezet. Zie hieronder. Vervolgens worden impressies uit de expedities, de betekenis voor WVH en de kern van de veranderopgave benoemd. Daarna worden meerdere keuzes en vertrekpunten opgesomd.

Hieronder de verschillende ambities en stippen op de horizon:

- Leefbare buurten met oog voor elkaar
 - o De buurten waar onze woningen staan, zijn gevarieerd. Zowel als het gaat om woningtype, huishoudsamenstelling, leeftijd als inkomen.
 - o Er is plek voor iedereen in Hoek van Holland; mensen hebben iets voor elkaar over en leven op een prettige manier met elkaar samen.
 - o De buurten waar onze woningen staan, zijn leefbaar en mensen voelen zich er veilig.
- Een toekomstbestendige woningvoorraad
 - o Onze woningvoorraad is gevarieerd en beweegt mee met de veranderende woonvraag.
 - o We hebben goede en duurzame woningen, die bovendien bijdragen aan beheersbare woonlasten voor onze huurders.
 - o Ouderen kunnen in hun vertrouwde buurt blijven wonen, ook als ze zorg nodig hebben.
- Dienstverlening op maat
 - o Onze dienstverlening is eigentijds, transparant én persoonlijk. Huurders voelen zich gehoord en gezien en we komen afspraken na.
 - o We zijn goed in het leveren van maatwerk aan huurders, afgestemd op hun unieke situatie.
 - o Huisuitzettingen als gevolg van alleen huurachterstanden zijn verleden tijd.

- Samen met bewoners en netwerkpartners
 - o We krijgen de diversiteit aan wensen en meningen van huurders goed op tafel. En huurders zijn tevreden over de manier waarop we hen betrekken bij ons doen en laten.
 - o We werken samen met onze netwerkpartners aan gezamenlijk geformuleerde ambities en doelstellingen.
- Een wendbare en toekomstgerichte organisatie
 - o Onze organisatie is zelfbewust, stevig lokaal verankerd en klaar voor de opgaven van de toekomst. Hieraan werken wij steeds in een slim samenspel met samenwerkingspartners. Vanuit een duurzame en gezonde financiële basis.
 - o Onze organisatie wordt gedragen door medewerkers die met passie en trots hun werk doen. Er is ruimte voor persoonlijke ontwikkeling en medewerkers willen graag bij ons komen (en blijven) werken.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporaties en belanghebbenden in hoeverre de ambities van de corporatie voldoende aansluiten op de opgave.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** en heeft daarvoor de volgende overwegingen.

De doelen en voornemens beschreven in het Koersplan 2021+ geven naar mening van de commissie **een compleet beeld**. Aangezien WVH in de prestatieafspraken niet volledig wordt uitgedaagd, is het van belang dat de corporatie zelf goed nadenkt over de ambities in relatie tot de opgaven in het werkgebied en dit actief ophaalt. Om dit goed in beeld te krijgen is een uitgebreid proces om te komen tot het nieuwe Koersplan uitgezet en doorlopen. Vooral het proces om te komen tot het nieuwe ondernemingsplan in relatie tot het werken aan de verankering in de eigen organisatie waardeert de commissie positief. Hieronder wordt dit toegelicht.

Voor een corporatie van deze grootte is een behoorlijk ambitieus (onder externe begeleiding) proces neergezet om te komen tot een nieuw Koersplan. De inhoud van het nieuwe ondernemingsplan is **besproken binnen de hele organisatie**: van management tot medewerkers. Medewerkers zijn verantwoordelijk gemaakt voor thema's en het organiseren van expedities met de buitenwereld (inwoners, winkeleigenaren, besturen van verenigingen en iedereen die wil meedoen) en de meer bekende partners. Door deze gesprekken te voeren is duidelijk geworden wat de **opgaven in het werkgebied** zijn. Door op deze manier aan de slag te gaan werkt de corporatie ook aan de eigen organisatieontwikkeling waarbij medewerkers meer verantwoordelijkheid pakken. Deze nieuwe manier van werken is nodig om in de toekomst de resultaten te boeken die nodig zijn en markeert de omslag die de corporatie maakt naar een hoger ambitieniveau.

Tijdens de (door corona helaas gedwongen digitale) expedities is door medewerkers samen met de partners en de buitenwereld de koers bepaald. Ook hebben zij de verschillende thema's geprioriteerd. Wat zijn de onderwerpen waarmee de corporatie als eerst aan de slag moet? Deze staan bovenaan in het Koersplan. Het gesprek over leefbaarheid en de verhalenbundel van inwoners (als bijlage van het Koersplan) is een mooi voorbeeld hoe je als corporatie het gesprek met de buitenwereld aangaat, hen het laat vertellen wat de opgaven zijn om vervolgens deze opgaven te vertalen naar een thema met doelen in het eigen ondernemingsplan.

Het ondernemingsplan heeft **een heldere opbouw**. Het Koersplan is het kompas dat duidelijk maakt wat de veranderopgave is en hoe de ambities dichterbij te brengen. Per ambitie (thema) worden stippen op de horizon gezet. Vervolgens worden impressies uit de expedities, de betekenis voor WVH en de kern van de veranderopgave benoemd, om als laatste meerdere keuzes en vertrekpunten op te sommen.

Op basis van het Koersplan worden de jaarplannen opgesteld. Hier wordt per thema concreet wat WVH dat jaar gaat doen om zo bij te dragen aan de ambities. Zo wordt het Koersplan goed **geborgd in de organisatie**.

Dat de jaarplannen in de afgelopen visitatieperiode niet altijd even ambitieus waren, is een bewuste afweging geweest. De meest voorkomende problemen zijn in de afgelopen visitatieperiode opgepakt en opgelost. Tegelijkertijd is aan de eigen organisatie gewerkt om deze klaar te maken voor de toekomst. Als voorbeeld: de planning voor de renovatie van 010 en 310 is in de jaarplannen bijgesteld. Dit is bewust gedaan, de organisatie en de regie op de werkzaamheden was nog niet goed geregeld. Hiermee waren de plannen misschien niet altijd ambitieus, maar wel **realistisch**.

De commissie ziet dat WVH haar ambities **actualiseert en bijstelt** als de opgaven daarom vragen. Een sprekend voorbeeld hierbij is de uitbreiding van uren sociaal beheer. De opgave op dit thema nam de afgelopen visitatieperiode toe. In het najaar van 2020 hebben inwoners van Hoek van Holland onder andere aan WVH een stevig signaal afgegeven over de achteruitgang van de leefbaarheid in het dorp. Ook zie je een stijging in het aantal overlastmeldingen. De corporatie heeft hierop gehandeld en extra uren beschikbaar gesteld om hieraan te werken.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH). De voltallige visitatiecommissie heeft de verschillende belanghebbenden in 11 face-to-face, hybride en digitale visitatiegesprekken gesproken.

Presteren volgens Belanghebbenden							
	Huurders	Gemeente Rotterdam	Zorg en Welzijn	Gebiedscommissie Hoek van Holland	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie						6,6	50%
Thema 1: Voorraadontwikkeling	5,4	6,3	-	6,5	6,1		
Thema 2: Kwaliteit en duurzaamheid van woningen	5,0	7,0	6,3	6,0	6,1		
Thema 3: Betaalbaarheid en beschikbaarheid	5,2	7,8	7,2	6,5	6,7		
Thema 4: Huisvesting van urgente doelgroepen en ouderen	6,7	6,5	6,7	6,0	6,5		
Thema 5: Leefbaarheid	7,7	7,5	8,0	7,8	7,8		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	4,9	7,8	7,8	8,0	7,1	7,1	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	4,3	7,5	7,3	7,0	6,5	6,5	25%
Gemiddelde score						6,7	

4.1 De belanghebbenden van Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Huurdersvereniging Houdt Zicht

Huurdersvereniging Houdt Zicht is de belangenbehartiger van de huurders bij WVH. De naam is een samenvoeging van de 2 flatcomplexen in Hoek van Holland, namelijk De Houtman-flat en de drie zogenaamde 'Zicht'-flats aan de J.V. Wierdsmastraat.

De huurdersvereniging heeft vier werkgroepen die zich elk concentreren op een onderdeel van de huurdersproblematiek. De huurders in deze werkgroepen adviseren het bestuur die met deze input weer de corporatie adviseert. Elk jaar worden opnieuw onderwerpen bepaald die op dat moment spelen en waarvoor werkgroepen worden gevormd.

Bewonerscommissies

Naast de huurdersvereniging Houdt Zicht heeft de commissie gesproken met vier bewonerscommissies. Dit zijn: bewonerscommissies complex 010, Atlas, Plancius en Scheepsbuurt. Het gemiddelde cijfer van de bewonerscommissies en het cijfer van de huurdersvereniging Houdt Zicht vormt samen het gemiddelde cijfer voor de huurders.

Gemeente Rotterdam

De corporatie is actief in het dorp Hoek van Holland. Hoek van Holland ligt in de gemeente Rotterdam. Voor de prestatieafspraken worden afspraken gemaakt met de gemeente en huurdersvereniging Houdt Zicht.

Gebiedscommissie Hoek van Holland

De Gebiedscommissie is de ogen en oren voor de Hoekse samenleving. In deze commissie zit een gekozen vertegenwoordiging van inwoners uit Hoek van Holland. Deze commissie informeert en adviseert het college en de raad van de gemeente Rotterdam voor alles wat speelt in het dorp Hoek van Holland of waarmee de gemeente mee aan de slag wil in het dorp. In 2022 verandert de naam naar wijkraad Hoek van Holland.

Zorg- en Welzijnspartijen

Zie hieronder een opsomming van alle zorg- en welzijnspartijen waarmee de commissie gesproken heeft:

- Welzijn op de Hoek: Welzijn op de Hoek is een samenwerking tussen Vitis Welzijn en stichting Humanitas. Welzijn op de Hoek beheert onder andere het huis van de wijk de Hoekstee. Dit is de ontmoetingsplek voor alle inwoners uit het dorp. In dienst zijn sociaal makelaars die de samenleving versterken en jongerenwerkers gericht op de jongeren. Ook beheert Welzijn op de Hoek een buurt informatiepunt waar iedereen terecht kan met vragen.
- Stichting Humanitas: Humanitas is er voor de meest kwetsbaren in de regio Rotterdam, van 0 tot 100+. Humanitas helpt deze mensen hun leven op hun eigen manier te blijven leven. Zo zelfstandig mogelijk. Voor hen wordt een breed en afgestemd palet aan zorg, welzijn en diensten aangeboden. In Hoek van Holland huurt Humanitas van WVH het Bertus Bliekhuis. Dit was vanaf 1981 een verzorgingstehuis. Nu wordt er de volgende zorg aangeboden: tijdelijke opname, dagverzorging en aanvullende zorg voor dementerende ouderen.
- Stichting Ontmoeting: Deze biedt intensieve woonbegeleiding voor voormalig dak- en thuislozen. De missie van stichting Ontmoeting is samen met kwetsbare mensen, die de verbinding met zichzelf en hun omgeving zijn kwijtgeraakt, werken aan hersteld leven door van en met elkaar te leren.

Collega-corporaties

- Ressort Wonen: Ressort Wonen is actief in het dorp Rozenburg in de gemeente Rotterdam. Als enige woningstichting in Rozenburg heeft de corporatie ruim 2.300 huurwoningen.
- Wonen Midden-Delfland: Wonen Midden-Delfland verhuurt ongeveer 2.000 woningen in Den Hoorn, Schipluiden, Maasland en Maasdijk.
- Corporatie in Beweging: Een groot aantal corporaties waaronder Woonbron, Ressort Wonen, WVH, Wonen Midden-Delfland, MaasWonen, Vidomes, Havensteder, SOR, en Patrimonium Barendrecht werken samen in Corporaties in Beweging. Het initiatief heeft als doel om medewerkers de mogelijkheid te geven om zelf regie te nemen over hun loopbaan in een snel veranderende arbeidsmarkt.

Naast bovengenoemde corporaties zijn de volgende corporaties waarmee WVH een (inkoop) samenwerking heeft via enquête benaderd: Wonen Wateringen, Patrimonium Barendrecht, De Zes Kernen, Samenwerking en 3B wonen.

De collega-corporaties hebben WVH geen oordeel gegeven op de verschillende thema's. De uitkomsten van de gesprekken heeft de visitatiecommissie gebruikt om een beeld te vormen over de intensieve samenwerking en wat dit de corporatie oplevert op bijvoorbeeld investeren naar vermogen of het realiseren van maatschappelijke prestaties.

Ketenpartners

Tijdens de visitatiedagen is ook gesproken met verschillende ketenpartners van WVH. Namelijk: Vehoe (aannemersbedrijf), Hoftijzer (vastgoedonderhoud), Bureau Onderhoud (advies en training en ondersteuning aan professionals in het beheer en onderhoud van vastgoed) en Buro Maan (architectuur). Ook zij hebben de corporatie geen oordelen gegeven op de verschillende thema's. De uitkomsten van dit gesprek heeft de visitatiecommissie gebruikt om een beeld te vormen over de kwaliteit van woningen en onderhoud.

4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Woningbouwvereniging Hoek van Holland een **6,7** op het Presteren volgens Belanghebbenden. Daarbij valt op dat vooral de huurdersvereniging vaak lage scores, soms onvoldoendes, geeft. Andere belanghebbenden geven over het algemeen een hoger oordeel.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een beoordeling over de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een beoordeling.

Thema 1: Voorraadontwikkeling

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,1**.

De **gemeente Rotterdam** scoort dit thema met een **6,3** en ziet dat het in Hoek van Holland in de afgelopen visitatieperiode lastig was om als WVH iets realiseren. De gemeente is blij dat er inmiddels gebouwd wordt. De afgelopen visitatieperiode is er namelijk nauwelijks gebouwd. De stikstofproblematiek heeft ervoor gezorgd dat projecten zijn uitgesteld. De gemeente heeft een rol kunnen spelen om dit op te lossen. Door het lage aantal nieuwbouw kunnen ouderen te weinig doorstromen en kunnen bijvoorbeeld jongeren in Hoek van Holland geen woning vinden.

De **Gebiedscommissie Hoek van Holland** scoort dit thema met een **6,5** en heeft hierbij vergelijkbare argumenten als de gemeente Rotterdam. De Gebiedscommissie benoemt nog wel de nieuwbouw aan de Tasmanweg. Dit gaat over twee woningen die via systeembouw gerealiseerd zijn. De realisatie van de mooie tuinen valt hierbij positief op. De Gebiedscommissie is ook blij te zien dat er inmiddels verschillende nieuwbouwprojecten in de pijplijn zitten.

De **huurdersvereniging en bewonerscommissies** scoren dit thema gemiddeld met een **5,4**. Huurdersvereniging Houdt Zicht scoort dit thema met een 5,3. Dit cijfer is volgens de huurdersvereniging alleen gebaseerd op de nieuwbouw Prins Hendrikstraat. De corporatie is hier heel lang mee bezig geweest, maar er wordt nu iets gerealiseerd. Het proces loopt al ruim tien jaar. Dat er weinig nieuwbouw is gerealiseerd komt volgens de huurdersvereniging ook de omstandigheden: de stikstofproblematiek en weinig potentiële locaties.

De bewonerscommissies scoren dit thema gemiddeld met een 5,5. Zij zien dat er op dit moment veel nieuwbouw op de planning staat om te realiseren. Helaas is nieuwbouw de afgelopen jaren

onder andere vertraagd door stikstofproblematiek. Volgens bewonerscommissie Atlas heeft nieuwbouw te lang op zich laten wachten, een nieuw Bertus Bliekhuis had er al lang kunnen staan. Dit wordt op de lange baan geschoven. De nieuwbouw aan de Prins Hendrikstraat is in een razend tempo neergezet, maar ook hier heeft de planvorming lang geduurd. Het oorspronkelijke plan was om hier huisvesting voor jong en oud te realiseren. Helaas is er alleen voor ouderen huisvesting gerealiseerd. Een langetermijnvisie op nieuwbouw lijkt volgens bewonerscommissie Scheepsbuurt te missen. Waar wil je over tien jaar gebouwd hebben? Allen benoemen dat er voor de jeugd weinig tot niets wordt gerealiseerd. De jongeren kunnen in Hoek van Holland nergens naartoe. Een groot gemis.

Alle **zorg- en welzijnspartijen** hebben te weinig zicht op dit onderdeel om een cijfer te geven. Welzijn op de Hoek krijgt op basis van signalen uit het dorp het gevoel dat de sociale woningmarkt muurvast zit. Puur op basis van deze signalen kan Welzijn op de Hoek geen cijfer geven op dit thema.

Stichting Ontmoeting ziet dat een aantal projecten een lange voorbereidingstijd hebben bij WVH. Zij vraagt zich af of de corporatie voldoende capaciteit heeft.

Thema 2: Kwaliteit en duurzaamheid van woningen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,1**.

De **gemeente Rotterdam** ziet op het thema kwaliteit en duurzaamheid van woningen een corporatie die ruim voldoende (cijfer: **7,0**) scoort. Voor wat betreft duurzaamheid heeft de gemeente samen met WVH een onderzoek uitgevoerd hoe Hoek van Holland aardgasvrij te maken in 2030. Dit is een moeilijke klus omdat er geen bron is en er veel eengezinswoningen in het dorp staan. Dit valt de corporatie niet te verwijten. De gemeente ziet dat de corporatie doet wat het moet en stappen zet met isoleren. Alle nieuwbouw voldoet aan alle wet- en regelgeving als het gaat om duurzaamheid. WVH is geen innovator op het thema duurzaamheid en wil dit ook niet zijn. Dat is een begrijpelijke keuze voor een corporatie van deze omvang. Er wordt op dit moment door WVH maximaal inzet op renoveren van de bestaande voorraad en duurzaamheid. Dit is ook hard nodig.

De Gebiedscommissie is voorstander van het renoveren en onderhouden van bestaande bouw. De commissie is daarom blij om te zien dat de corporatie hier de afgelopen visitatieperiode op heeft ingezet en dit ook de komende periode flink gaat doen. De **Gebiedscommissie Hoek van Holland** scoort dit thema daarom met een voldoende (cijfer: **6,0**). Waarom niet hoger? De Gebiedscommissie krijgt de afgelopen tijd signalen dat de woningen nu niet voldoen. Bij renovatieprojecten loopt de communicatie ook niet altijd even goed.

De **huurdersvereniging en bewonerscommissies** scoren dit thema gemiddeld met een **5,0**. Huurdersvereniging Houdt Zicht scoort dit thema gemiddeld met een ruime onvoldoende (cijfer: 4,0). De kwaliteit van veel woningen is niet goed. Er zijn zelfs nog woningen uit de jaren '50 met enkel glas op de verdieping. Dat kan in deze tijd niet meer. Op onderhoud en renovatie moet versneld worden. Ook op duurzaamheid loopt de corporatie achter. De corporatie gaat hier binnenkort mee aan de slag. Ook dit gaat te langzaam. De wil is er bij WVH wel, maar het leidt nog niet tot resultaten. Tijdens de visitatieperiode heeft er een wisseling van onderhoudspartijen plaatsgevonden. Dit was ook echt nodig, de kwaliteit van onderhoud liet te wensen over. De bewonerscommissies scoren dit thema gemiddeld met een 6,0. Bewonerscommissie Plancius ziet dat de kwaliteit van het gebouw niet op alle onderdelen voldoende is. Zo is er de laatste tijd veel last van lekkages. De leidingen die lekken zijn in beton gegoten. De oplossing is nieuwe leidingen, technisch een ingewikkelde klus. De duurzaamheid van de appartementen is goed:

onlangs zijn er nieuwe ketels geïnstalleerd. Alle appartementen hebben dubbel glas, gevelisolatie, en zo verder. Bewonerscommissie Atlas geeft aan dat het gebouw het mooiste gebouw in heel Hoek van Holland is. Het is goed geïsoleerd. De bewoners zijn erg tevreden over het pand, maar er zijn nog verbeterpunten die opgelost kunnen worden. In de Scheepsbuurt is onlangs gerenoveerd. De bewonerscommissie Scheepsbuurt vindt het gek dat na de renovatie wordt gestart met het project zonnepanelen. Waarom koppel je dit niet aan elkaar? Dit geeft het beeld dat de corporatie geen beleid heeft en de aanpak ad hoc is. Ook gaat het traag. Bewonerscommissie complex 010 geeft aan dat het bij hen gaat om woningen uit de jaren '50. Hier is de afgelopen jaren niets aan gedaan. Er staat renovatie gepland. En dat is nodig ook: er is schimmel in de woningen en het tocht. Ook is er geen vloerisolatie.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een **6,3**.

Stichting Humanitas (cijfer: 5,5) is met WVH in gesprek voor nieuwbouw van de zorglocatie Bertus Blik. Inmiddels is er duidelijkheid en een besluit genomen over de toekomst. De corporatie gaat niet bouwen voor Humanitas. Het heeft van beide kanten te lang geduurd om tot dit besluit te komen, met als gevolg dat de zorg nog steeds in het huidige gebouw zit. Humanitas is blij met de huurkorting zodat zij enkele aanpassingen kan doorvoeren aan het gebouw zodat het haalbaar blijft om op de huidige locatie goede zorg te verlenen.

Welzijn op de Hoek (cijfer: 7,0) ziet dat WVH haar bestaande woningvoorraad renoveert. Enkele straten zijn de afgelopen visitatieperiode goed aangepakt, maar er moet nog veel gebeuren. Stichting Ontmoeting voegt toe dat dat de nieuwbouw bij WVH de volle aandacht heeft en er een gezamenlijke inspanning is om hier flink op duurzaamheid in te zetten. Dat wordt positief gewaardeerd.

Thema 3: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,7**.

De **gemeente Rotterdam** scoort dit thema met een **7,8** en ziet de betaalbaarheid als sterk punt van de corporatie. Er zijn veel woningen beschikbaar tot de aftoppingsgrens die passen bij de doelgroep. De komende periode worden veel woningen gerenoveerd. Dit is een bewuste keuze van de corporatie, ook om zo de betaalbare woningvoorraad te behouden. Dit vindt de gemeente erg waardevol. De beschikbaarheid van de woningen wordt door de gemeente lager gewaardeerd. Er is een lage mutatiegraad. Ook ziet de gemeente een eenzijdige voorraad waardoor de beschikbaarheid van sommige type woningen (bijvoorbeeld geschikt voor jongeren) laag is. De corporatie probeert door middel van de wooncoach de doorstroom te stimuleren. Dat waardeert de gemeente positief.

De **Gebiedscommissie Hoek van Holland** scoort dit thema met een **6,5**. Je moet om in aanmerking te komen voor een woning zeven tot tien jaar ingeschreven staan. De betaalbaarheid is zeker acceptabel, alleen het duurt gewoon veel te lang voordat je in aanmerking komt. Hierdoor trekken Hoekse jongeren weg. De beschikbaarheid is voor de Gebiedscommissie het grootste zorgpunt. Volgens de Gebiedscommissie maak je het meeste kans op een woning als je oud bent. Er is voor deze doelgroep ook meer beschikbaar. De woningen die voor jongeren bereikbaar zijn, zijn veelal de korrelbetonwoningen. Daar word je volgens hen als jongere niet blij van en als je als jongere er al wil wonen dan vinden je ouders het niet prettig.

De **huurdersvereniging en bewonerscommissies** scoren dit thema gemiddeld met een **5,2**. Huurdersvereniging Houdt Zicht scoort dit thema met een 4,6. Kijkende naar betaalbaarheid omschrijft zij de corporatie als rekenmeester die ervoor gezorgd heeft dat de huurders van WVH

inmiddels te hoge huren betalen. Al jaren voert de corporatie inkomensafhankelijke huren door. Volgens de huurdersvereniging is hier flinke weerstand tegen. Hier wordt door de corporatie niet naar geluisterd. Voor wat betreft de beschikbaarheid doet de corporatie wat ze moet doen. De mutatiegraad is niet hoog. Hier moet WVH dan ook goed mee omgaan volgens huurdersvereniging Houdt Zicht.

De bewonerscommissies scoren dit thema gemiddeld met een 5,7. Bewonerscommissies Atlas en Plancius zijn beiden tevreden over de betaalbaarheid van de appartementen. De huurverhogingen die de corporatie doorvoert zijn netjes. Vorig jaar is er vanwege corona helemaal geen huurverhoging doorgevoerd. Een mooi gebaar vanuit WVH. Jaarlijks zit de huurverhoging onder het landelijke advies, dit wordt gewaardeerd. Bewonerscommissie complex 010 vindt de prijs/kwaliteit verhouding op dit moment niet goed. Je betaalt te veel voor wat je krijgt. Voor de huurverhogingen van de afgelopen jaren wordt niets geleverd. Er lijken nu betere tijden aan te komen omdat renovatie gepland staat. Als alles wordt aangepakt, inclusief vloerisolatie zonder extra huurverhoging, kan de corporatie rekenen op een voldoende op dit thema.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een **7,2**.

Stichting Humanitas (cijfer: 7,0) geeft aan dat WVH open staat voor gesprekken over de huur en dat in de afgelopen periode een huurkorting is doorgevoerd omdat de staat van het gebouw onvoldoende was. Hier is de stichting tevreden over en is de accommodatie betaalbaar geworden.

Stichting Ontmoeting (cijfer: 8,0) vergelijkt de situatie in Hoek van Holland met de stad Rotterdam en ziet dat er heel wat mogelijk is in het dorp. De woningen zijn ook voor de eigen klanten betaalbaar en beschikbaar. Het aandeel sociale huur is in het dorp erg hoog en biedt dus kansen.

Welzijn op de Hoek (cijfer: 6,5) ziet dat beschikbaarheid van sociale huurwoningen juist een probleem is. Dit kun je als corporatie ook niet zomaar oplossen. Met de betaalbaarheid zit het goed. Sterker nog: sommige woningen zijn goedkoop. Dit is ook één van de redenen waarom de mutatiegraad laag is. Je gaat niet snel verhuizen uit zo'n woning.

Thema 4: Huisvesten van urgente doelgroepen en ouderen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,5**.

De **gemeente Rotterdam** scoort dit thema met een **6,5**. De corporatie labelt veel woningen voor senioren. Dat doet ze voor dit thema goed. Ook wordt alle nieuwbouw zo gebouwd dat het ook toegankelijk is en blijft voor de ouderen. De corporatie stelt altijd de vraag of zij iets kan betekenen voor de ouderen of andere doelgroepen. De taakstelling voor statushouders is niet alle jaren door WVH gerealiseerd. Dit is ook lastig en heeft met de samenwerking met de gemeente te maken.

De **Gebiedscommissie Hoek van Holland** scoort dit thema voldoende (cijfer: **6,0**) en ziet een corporatie die zich op dit thema voldoende inzet. Veel woningen worden voor ouderen gelabeld. Misschien wel te veel. Op deze manier probeert de corporatie de doorstroom op gang te brengen. Dit lukt nog niet altijd. Als straks een nieuw Bertus Bliekhuis gerealiseerd is, zal dit een positieve impuls zijn als het gaat om de zorg in Hoek van Holland. De Gebiedscommissie ziet dat de corporatie steeds meer urgenten moet huisvesten. Dit is natuurlijk belangrijk maar geeft ook een risico. Een voorbeeld: Als een gezin in Hoek van Holland gaat scheiden en afhankelijk is van sociale huur is de kans groot dat een ouder met kinderen moet reageren op woningen in de regio. Hiermee haal je de kinderen in een moeilijke tijd ook (gedeeltelijk) uit de eigen omgeving.

De **huurdersvereniging en bewonerscommissies** scoren dit thema gemiddeld met een **6,7**. Huurdersvereniging Houdt Zicht scoort dit thema ruim voldoende (cijfer: 7,0). Dit thema komt in de prestatieafspraken goed terug en de corporatie houdt zich volgens de huurdersvereniging aan de gemaakte afspraken. De eventuele (zorg)begeleiding is een knelpunt: je ziet dat deze begeleiding soms uit Rotterdam moet komen. Dat is ver weg waardoor men bij het plaatsen van een cliënt vaak niet voor Hoek van Holland kiest.

De bewonerscommissies scoren dit thema gemiddeld met een 6,3. Bewonerscommissie Plancius krijgt de indruk dat de corporatie zich inzet voor de huisvesting van ouderen. Onder andere door de inzet van de wooncoach die ouderen bemiddelt naar een nieuwe woning. Ook kunnen in het gebouw de scootmobiel's droog staan en opgeladen worden. Dit is mooi geregeld.

Bewonerscommissie Atlas merkt op dat beneden in het gebouw woningen met zorg worden verhuurd. Dit is door de jaren heen aan verschillende organisaties verhuurd. Nu gaat er weer een organisatie weg. Dat is jammer. Ook zijn er volgens de bewonerscommissie nog te weinig appartementen voor 55+. Hier had de corporatie eigenlijk al 10 tot 15 jaar geleden mee bezig moeten gaan. Nu loop je achter de feiten aan.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een **6,7**.

Stichting Ontmoeting (cijfer: 7,0) geeft een 8,0 voor de moeite en een 6,0 voor de resultaten op dit thema. De corporatie loopt achter als het gaat om het plaatsen van urgente mensen of statushouders. Alle kleine corporaties in de regio hebben hier problemen mee. Dit komt ook door de ligging. Hoek van Holland heeft een specifieke aantrekkingskracht voor een groep, maar voor een andere groep juist weer niet. Voor wie wel? Iemand die even weg wil uit het netwerk in de stad en 'opnieuw' wil beginnen. Dat kan goed in Hoek van Holland. De corporatie wil dit thuis bieden, maar niet iedereen gaat hierop in. Vandaar dat de resultaten minder zijn dan dat je eigenlijk verwacht van de inzet van WVH.

Humanitas (cijfer: 6,0) ziet dat de corporatie voldoende doet en resultaten boekt op dit thema. Kijkende naar huisvesting voor ouderen en langer zelfstandig thuis wonen zal er in de toekomst extra moeten worden ingezet op intensieve thuiszorg. Of dit mee kan lopen met de hoeveelheid beschikbare woningen voor ouderen is de vraag. Gaat dit allemaal lukken in Hoek van Holland? Welzijn op de Hoek (cijfer: 7,0) ziet een corporatie die veel aandacht heeft voor ouderen. Er zijn veel woningen gelabeld voor 55+ en er worden in de toekomst ook meer appartementen voor deze doelgroep gebouwd. Dit levert ook kritiek op in het dorp. Je sluit hiermee andere leeftijdsgroepen uit. Vooral de jongeren kunnen moeilijk een sociale huurwoning vinden. Communicatie is hierbij een aandachtspunt. De doorstroomcoach levert volgens Welzijn op de Hoek goed werk en zorgt voor doorstroming. Maar, Hoekenezen zijn eigenwijs en blijven vaak zitten omdat ze hier een lage huur hebben. Het huurverschil bij doorstroming is een probleem.

Thema 5: Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,8**.

Op het thema leefbaarheid scoort WVH volgens de **gemeente Rotterdam** ruim voldoende (cijfer: **7,5**). De gemeente ziet duidelijk dat WVH hier de afgelopen visitatieperiode extra op inzet. Verschillende activiteiten worden door de corporatie opgepakt, samen met partners in het Hoekse. Leefbaarheid zie je in alle plannen van de corporatie terug en heeft ook een duidelijke plek in het nieuwe Koersplan.

De **Gebiedscommissie Hoek van Holland** scoort dit thema met een **7,8**. De corporatie is de afgelopen vier jaar absoluut gegroeid op dit thema. Ze doen veel meer, ook samen met partners in het veld. Zoals met de welzijnsorganisatie Welzijn op de Hoek. Medewerkers van WVH gaan ook meer de wijk in. Dit mag volgens de Gebiedscommissie nog wel meer. Wat de

Gebiedscommissie ook waardeert is dat de corporatie in gesprek gaat met potentiële nieuwe huurders en op deze manier kijkt of de huurders passen in de wijk en omgeving. De inzet op tuinonderhoud in de afgelopen visitatieperiode wordt ook positief gewaardeerd.

Huurdersvereniging Houdt Zicht kan geen cijfer geven op dit thema, wel een toelichting. In het bewonersblad kondigt WVH activiteiten op het thema leefbaarheid aan. Alleen, je ziet dat er vanuit de bevolking weinig loskomt. Er gebeurt daarom ook niet zoveel, ondanks dat de corporatie van alles optuigt. WVH heeft wel een wooncoach en elke nieuwe inwoner wordt door de corporatie uitgenodigd om naar een 'meet and greet' van Welzijn op de Hoek te komen. De huurdersvereniging ziet dat er in Hoek van Holland steeds meer stadse problematiek ontstaat. Dit komt op de inwoners en WVH af en daar moet je wat mee.

De **bewonerscommissies** scoren dit thema gemiddeld met een **7,7**. Bewonerscommissie Atlas mag op de begane grond van WVH een ruimte gebruiken om activiteiten te organiseren. Hier wordt veel gebruik van gemaakt. Er is een activiteitencommissie die hier van alles organiseert. Maar ook: Als er tussen burens ruzie is komt de corporatie bemiddelen. Dit wordt altijd opgelost. Ook de bewonerscommissie Plancius ziet een corporatie die actief bezig is met leefbaarheid. Het gevoel bestaat dat de corporatie bij selectie van nieuwe huurders ook kijkt naar of de nieuwe huurder past binnen het complex en burens. Er ontstaat zo één gemeenschap.

Bewonerscommissie complex 010 geeft aan dat er in de afgelopen maanden veel vaker politie is geweest dan in de afgelopen 30 jaar. Volgens hen een signaal waaruit blijkt dat de druk op de leefbaarheid toeneemt. De corporatie pakt verwaarloosde tuinen aan en wil meer gemeenschappelijk groen. Maar of de buurt dit wil? Die willen vooral hun eigen tuin en schutting. Bewonerscommissie Scheepsbuurt ziet dat de corporatie bij overlast in gesprek gaat maar vaak geen bevoegdheid heeft. Leuk dat je gaat praten, maar er is geen vervolg. De blijvende overlast zorgt ervoor dat mensen vertrekken. Hierdoor wordt het niet beter in de wijken.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een **8,0**.

Welzijn op de Hoek (cijfer: 8,0) ziet op dit thema een corporatie die erg actief is en gedurende de visitatieperiode steeds actiever wordt. WVH gaat altijd mee met gesprekken in de buurt. Als er bijvoorbeeld last van overlast is. Ook zijn er meet and greets met nieuwe inwoners en burens. Dit is heel positief. Er zijn een paar straten in Hoek van Holland waar de leefbaarheid niet goed is. Ook hier gaan beide partijen in gesprek met de bewoners om te zoeken naar oplossingen. Dit kan individueel zijn bij overlast, maar juist ook kijkend naar het wijkniveau. WVH kan met budgetten vervolgens doorpakken.

Stichting Humanitas (cijfer: 8,0) heeft hetzelfde beeld als Welzijn op de Hoek en ziet dat WVH veel betrokkenheid bij buurten toont en de corporatie zich flink inspant voor leefbaarheid. Ze zien een positieve trend door de visitatieperiode heen.

Stichting Ontmoeting (cijfer: 8,0) voegt toe dat de corporatie het onderwerp leefbaarheid constant agendeert. Dit kan gaan over wijkbrede vraagstukken of bijvoorbeeld lastige individuele casussen. Ze durven hierbij hun kwetsbaarheid te laten zien en vragen om hulp van andere (zorg)organisaties. WVH voelt zich bij individuele casussen altijd medeverantwoordelijk en zo stellen medewerkers zich ook meteen op. Stichting Ontmoeting vindt het knap dat de corporatie dit lastige thema concreet handen en voeten weet te geven.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,1**.

De **gemeente Rotterdam** scoort dit thema met een **7,8** en ziet een corporatie die goed met de gemeente communiceert. Soms een tikje formeel, maar dat is ook logisch als je met

prestatieafspraken bezig bent. Het gesprek met WVH voelt open en belangrijke informatie wordt met elkaar gedeeld. Er wordt bij het afronden van acties ook altijd teruggekoppeld over het resultaat. De afgelopen periode zijn gezamenlijk moeilijke projecten opgepakt en dat is goed gedaan. Dat zegt genoeg over het wederzijdse vertrouwen. Een voorbeeld is het proces rond Bertus Bliet.

De **Gebiedscommissie Hoek van Holland** scoort dit thema met een **8,0**. De medewerkers zijn heel toegankelijk. De Gebiedscommissie kan altijd langskomen voor vragen. De corporatie koppelt altijd terug wat er met vragen gedaan is. Als de commissie zorgen heeft over een toewijzing of tuinonderhoud van huurders, denkt WVH goed mee en zoekt naar oplossingen. Dit wordt door de leden van de Gebiedscommissie erg gewaardeerd.

De **huurdersvereniging en bewonerscommissies** scoren dit thema gemiddeld met een **4,9**.

Huurdersvereniging Houdt Zicht scoort dit thema met een ruime onvoldoende (cijfer: 3,5) en noemt de corporatie communicatieloos. Soms lijkt het volgens de huurdersvereniging dat de corporatie pas bij het einde van het verhaal naar buiten gaat. De huurdersvereniging zit er namens deze huurders. Het is belangrijk dat de corporatie op tijd communiceert, informeert en advies vraagt. Doordat de communicatie volgens de huurdersvereniging niet loopt zoals het zou moeten is de relatie slecht. Er is op dit moment weinig vertrouwen.

De bewonerscommissies scoren dit thema gemiddeld met een 6,4. Alle bewonerscommissies hebben goed contact met de medewerkers van WVH. Op vragen wordt snel gereageerd. De corporatie mag wel meer terugkoppelen wat met opmerkingen wordt gedaan. Bij kleine vragen wordt dit gedaan, bij grotere vraagstukken minder. Dan wordt ook wel gezegd dat iets niet kan. Maar waarom niet, wordt er niet bij gezegd? Bewonerscommissie Plancius vindt dat de corporatie goed heeft meegeholpen om een goede structuur voor de huurders neer te zetten. In dit complex wonen ook kopers en heb je dus te maken met een Vereniging van Eigenaars (VvE). Er ligt nu voor de huurders een goede structuur om het juiste gesprek te voeren.

Bewonerscommissie Scheepsbuurt ziet dat de communicatie bij renovatie verbeterd kan worden. Omdat de corporatie die werkzaamheden uitbesteedt vindt ze dat de corporatie dit wel goed in de gaten moet houden. Tijdens de laatste renovatie werden afspraken niet nagekomen of werden er fouten gemaakt. Er was of geen informatie of gebrekkige of verkeerde informatie. Mensen nemen vrij omdat er die dag geklust wordt en vervolgens komt er niemand. Of er wordt een keuken verkeerd geleverd. Dit was erg vervelend. Ook omdat de aannemer en WVH vervolgens naar elkaar wijzen.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een **7,8**.

Humanitas (cijfer: 8,0) vindt WVH erg benaderbaar. De corporatie is altijd bereid om mee te denken en kan snel schakelen. Dit werkt erg fijn. Je bent echt in gesprek met elkaar en zoekt samen naar oplossingen. Welzijn op de Hoek (cijfer: 7,0) herkent zich helemaal in de beschrijving van Humanitas.

Stichting Ontmoeting (cijfer: 8,5) geeft aan dat er goed contact is met de directeur-bestuurder. De corporatie heeft een brede taakomvatting wat maakt dat je een goed gesprek met elkaar kunt voeren. WVH kijkt naar het belang van Hoek van Holland en de ontwikkeling van het dorp. Wanneer nodig geeft de corporatie ook tips en advies hoe de communicatie op te pakken. Bijvoorbeeld bij een nieuwbouwproject.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **6,5**.

De **gemeente Rotterdam** waardeert WVH op dit thema ruim voldoende (cijfer: **7,5**) en is tevreden over de mate van invloed op beleid. Bij de totstandkoming van het Koersplan is de gemeente uitvoerig betrokken. Het was een inspirerend proces waarin alle belanghebbenden zijn meegenomen. Ook is de gemeente uitgenodigd bij de prestatie van renovatieplannen complexen 010 en 310. De corporatie zoekt de momenten om te informeren en samen het gesprek aan te gaan. Ondanks dat de gemeente hierbij niet altijd aanwezig kan zijn, wordt dit wel erg gewaardeerd.

De **Gebiedscommissie Hoek van Holland** scoort dit thema met een **7,0**. Vragen en opmerkingen vanuit de Gebiedscommissie worden door WVH opgepakt. Op deze manier heeft de commissie invloed op het beleid. Bij sommige vragen kan de corporatie soms wat formeel zijn of wordt er snel verwezen naar prestatieafspraken. Dat is logisch, maar omdat WVH de enige corporatie in Hoek van Holland is, hoop je soms dat er meer mogelijk is.

De **huurdersvereniging en bewonerscommissies** scoren dit thema gemiddeld met een **4,3**. Huurdersvereniging Houdt Zicht scoort dit thema met een 3,3 en vindt dat ze veel te laat en te weinig bij het beleid betrokken wordt. Zo werk je niet met elkaar samen volgens de huurdersvereniging. De huurdersvereniging moet adviseren en je zou dus vanaf de start meteen met elkaar in dezelfde trein moeten zitten. Advies geven voelt inmiddels als mopperen aan de zijlijn. Dit zorgt ervoor dat je je als huurdersvereniging ook anders gaat opstellen naar de corporatie en er meer met gestrekt been in gaat. Dan krijg je in ieder geval nog een beetje je zin.

De bewonerscommissies scoren dit thema gemiddeld met een 5,3. Bewonerscommissie Atlas merkt dat je met kleine vragen de corporatie vaak meekrijgt. Bij grotere vragen is dit lastiger. Zo geeft WVH aan dat zonnepanelen voor het atrium niet mogelijk zijn ondanks de verzoeken van inwoners. Eigenlijk zit de deur meteen dicht. Dit is jammer. Bewonerscommissie complex 010 geeft aan dat er regelmatig gesprekken zijn maar dat komt ook omdat er binnenkort wordt gestart met de renovatie. De vraag is hoe het na de renovatie zal zijn: reageert WVH dan ook nog snel op vragen vanuit de inwoners? Bewonerscommissie Scheepsbuurt merkt op dat bij de renovatie de woningen goed geïsoleerd zijn. Dat is positief. Alleen heeft de huurder en commissie geen invloed over de wijze waarop dit wordt uitgevoerd.

De **zorg- en welzijnspartijen** scoren dit thema gemiddeld met een **7,3**.

Welzijn op de Hoek (cijfer: 7,0) geeft aan dat er verbinding is met WVH. Er zijn goede gesprekken als het gaat over leefbaarheid in Hoek van Holland. Partijen spreken elkaar, zijn open tegen elkaar en de volgende stap is nog meer gezamenlijk initiatief tonen.

Stichting Humanitas (cijfer: 7,0) ziet dat WVH open staat voor argumenten vanuit de stichting en op deze manier samen wordt gewerkt. Je bent zo invloed op beleid. Een volgende stap zou zijn dat de corporatie nog meer zelf actief andere partijen en huurders opzoekt met vragen. Zo kan ze nog meer het idee geven dat je invloed kunt uitoefenen.

Stichting Ontmoeting (cijfer: 8,0) ziet dat de directeur-bestuurder open is en zijn dilemma's deelt. Bij nieuwbouwprojecten wordt een open gesprek gevoerd en leggen beide partijen de kaarten open op tafel. Door zo samen te werken hebben beiden invloed op wat er gebeurt en hoe het gebeurt.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Gemeente Rotterdam:

- Let steeds meer op energiearmoede. WVH heeft een woningvoorraad waar dit thema de komende tijd zeker gaat spelen.
- Ga op zoek naar andere manieren en instrumenten om de beschikbaarheid van woningen voor specifieke groepen te vergroten.
- Bij de start van verbouwingen of nieuwbouw zou het goed zijn om de gemeente vanaf het begin bij de communicatie en participatie te betrekken. Zo kan gezamenlijk afgestemd worden hoe de communicatie loopt. De gemeente heeft bij zulke processen ook communicatiemomenten en het is dan prettig om vanaf het begin erbij betrokken te zijn.

Gebiedscommissie Hoek van Holland:

- Pak renovatie kleinschalig op, stap voor stap. Hou het voor jezelf behapbaar zodat je ook tijd en ruimte hebt om het proces goed te plannen en voldoende te communiceren.
- Probeer, waar dit mogelijk is, om meer te differentiëren in wijken. De wijken zijn nu erg eenzijdig.
- Je mag als WVH bij de gemeente meer met de vuist op tafel slaan en zeggen dat iets niet goed voor Hoek van Holland is. De corporatie heeft te maken met veel maatschappelijke problematiek en soms is dit gewoon te veel.
- WVH mag nog meer in contact blijven met nieuwe huurders om zo te checken of diegene of het gezin kan aarden in het dorp. Dit doet de corporatie al in het begin maar mag voor langere tijd opgepakt worden. Het is niet makkelijk om als nieuwkomer een weg te vinden in het dorp. Zeker niet als je uit de stad komt of bijvoorbeeld vluchteling bent.

Huurdersvereniging Houdt Zicht:

- Ga in gesprek met je eigen huurders en ben zichtbaar in de wijken. Je kunt vervolgens aan huurders vragen: hoe ervaar je het onderhoud aan je woning of hoe beleef je de leefomgeving?
- Screen meer welke nieuwe huurders in de woning komen en of de buurt dit aan kan.
- Vertel wat er bij de corporatie op de planning staat: laat van je horen en hou je hier vervolgens aan.

Bewonerscommissies:

- Leer van de fouten die je als corporatie hebt gemaakt bij het complex Atlas en gebruik deze leerpunten bij nieuwbouw zoals de Prins Hendrikstraat.
- Bouw meer voor jongeren.
- Koppel na contact ook terug wat je met de vraag/ opmerking hebt gedaan.
- Als er door derden reparaties worden uitgevoerd, controleer dan (met een opzichter) of dit goed gedaan is. Zo'n medewerker verdient zichzelf terug.

Zorg en welzijn:

- Hoe kunnen we nog meer samen optrekken op maatschappelijk vlak en zijn we in de toekomst de problemen voor?
- Laten we het thema leefbaarheid, welzijn en zorg meer strategisch oppakken en hierdoor iets meer vooruitkijken. Hoe zien we Hoek van Holland over 10 jaar en wie doet wat? Het is goed om de gemeente hier een belangrijke rol te geven en aan hen ook commitment te vragen. De gemeente kan voor zo'n traject de motor zijn. Op deze manier zetten we een stip op de horizon en hebben we meer verbintenis met elkaar.

- Beter vastleggen wie wat doet en wat we van elkaar verwachten, willen en voor elkaar kunnen betekenen. Hierdoor ontstaat gedeelde verantwoordelijkheid en kun je ingezet worden in waar jij juist goed in bent.
- Meer communiceren over ontwikkelingen rond wonen en zorg. Bijvoorbeeld meer zichtbaar zijn over de ontwikkelingen rond het Bertus Bliekhuis.
- Welzijn op de Hoek gunt de corporatie dat de inwoners meer zien wat WVH allemaal doet voor het dorp. Nu er veel op de planning staat is het goed om hier uitgebreid over te communiceren.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH), gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	7,0	100%

5.1 De beoordeling van vermogensinzet van Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Beschrijving financiële positie WVH

Voordat de commissie zich een oordeel vormt over de motivatie en de verantwoording van de beschikbaarheid en inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties heeft de visitatiecommissie zich een beeld gevormd van de financiële positie van WVH.

Uit de correspondentie met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) komt naar voren dat de toezichthouders wat betreft het financiële beleid en de ontwikkeling van het vermogen in de afgelopen visitatieperiode bij WVH geen aanleiding hebben gezien voor interventies. WSW constateert aan het begin van de visitatieperiode (eind 2018) dat er sprake is van een laag risicoprofiel: WVH is een financieel gezonde corporatie, waarbij de financiële ratio's ruimschoots aan de WSW-normen voldoen. Deze conclusie komt de gehele visitatieperiode terug.

Het Aw constateert in 2021 wel dat de ICR op basis van de door de corporatie ingediende informatie in de jaren 2022 en 2023 niet aan de norm uit het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW voldoet. De jaren na 2023 wel weer. De corporatie komt met de volgende verklaring:

"In de jaren 2022 en 2023 zijn (relatief) hoge onderhoudslasten opgenomen in met name 2 grote complexen die ongeveer 25 procent van het bezit vertegenwoordigen. De hogere onderhoudskosten richten zich vooral op de aanpak van badkamers, keukens & toiletten die voorheen vraag-gestuurd werden vernieuwd maar die met ingang van 2021 projectmatig aangepakt worden. De ICR komt daardoor (geprognosticeerd) in die jaren onder de norm van 1,4 maar herstelt zich in de jaren daarna."

De rijksoverheid monitort of corporaties over voldoende middelen beschikken om maatschappelijk te kunnen investeren in bijvoorbeeld de verduurzaming van de bestaande voorraad, met behulp van de ontwikkeling van de indicatieve bestedingsruimte (IBW). Dat is de ruimte die corporaties hebben om met behulp van leningen te investeren in nieuwbouw, verbetering of huurmatiging.

De indicatieve bestedingsruimte laat zien dat WVH ruim voldoende middelen heeft om te investeren. Tijdens de visitatieperiode zet de corporatie deze ruimte vooral in voor het aanpakken van de huidige woningvoorraad door renovaties en energetische verbeteringen. Naast de daadwerkelijke realisatie wordt ook gewerkt aan plannen om twee grote complexen te

renoveren en energetisch te verbeteren: voor de komende visitatieperiode staan grootse plannen op stapel om hier flinke slagen te maken.

Marktwaaarde is de waarde van het bezit als het verkocht zou worden; dat past echter niet bij de missie en visie van een corporatie. Beleidswaarde is de waarde waarmee de corporatie het woningbezit inzet voor het leveren van maatschappelijke prestaties. Het verschil tussen marktwaaarde en beleidswaarde wordt de "maatschappelijke bestemming" genoemd. Alle (huur/verkoop)inkomsten die niet worden gerealiseerd vanwege door-exploiteren, huurkortingen, onderhoud, verbetering en extra bedrijfslasten, vormen dat verschil. Met andere woorden: het verschil ontstaat door de keuzes die een corporatie maakt over de inzet van haar vermogen. Beleidswaarde is een in 2017 door de rijksoverheid geïntroduceerd begrip. Dit waardebegrip is nog in ontwikkeling.

Samengevat zijn in de volgende tabel de gegevens over de financiële positie van WVH weergegeven:

	2018	2019	2020
Interventies Aw of WSW over financiële continuïteit	Geen interventies	Geen interventies	Geen interventies
ICR (Interest Coverage Ratio) Norm: >1.4 DAEB >1.8 niet-DAEB	2,39	2,05	5,1
LTV (Loan to Value) Norm: <85% DAEB <75% niet-DAEB	38,5%	25,8%	25,79%
Solvabiliteit op basis van marktwaaarde in % DAEB > 15% Niet-DAEB >15%	86,3%	89,0%	88,2%
Solvabiliteit op basis van beleidswaarde in % DAEB > 15% Niet-DAEB >15%	56,8%	74,0%	69,4%
Dekkingsratio Norm <70% Aw, <50% WSW	14,0%	12,8%	12,6%
Score Bedrijfslasten Aedes-benchmark	C	C	C
Gemiddelde marktwaaarde en Beleidswaarde per vhe in €	Marktwaaarde: € 283.954 Beleidswaarde: € 87.078	Marktwaaarde: € 317.820 Beleidswaarde: € 131.334	Marktwaaarde: € 327.015 Beleidswaarde: € 122.601

Beoordeling vermogensinzet

De commissie beoordeelt de verantwoording en motivering van WVH op de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke doeleinden met een **7.0**.

WVH denkt in de afgelopen visitatieperiode ruim voldoende na hoe het vermogen in te zetten. De corporatie maakt duidelijke keuzes, gebaseerd op de ambities die genoemd zijn in de verschillende ondernemingsplannen. Hoe maakt WVH keuzes om tot een maatschappelijke inzet van het vermogen te komen?

Plannen worden tijdens de visitatieperiode steeds zorgvuldig uitgewerkt en voorgelegd aan het bestuur en/of de raad van commissarissen (hierna RvC). Hierbij wordt de link met het ondernemingsplan duidelijk beschreven. Op deze manier kan de RvC haar maatschappelijke rol goed invullen. Dit wordt uitgebreider besproken in hoofdstuk 6.2 De beoordeling van de maatschappelijke rol van de RvC. In de jaarplannen wordt beschreven wat de corporatie doet en hoe het vermogen wordt ingezet.

In het portefeuilleplan en de laatste begroting werkt WVH met een extern bureau (RIGO) aan de uitwerking van verschillende scenario's. De opgave zoals WVH dit ziet en heeft beschreven in het Koersplan is financieel uitgewerkt. Naast uitgaven is ook 'gespeeld' met de inkomsten.

Hieruit komt naar voren dat je met inkomensafhankelijke huren meer maatschappelijk impact hebt dan de huren algemeen laag houden. Hier kiest de corporatie heel bewust voor. Deze extra inkomsten zijn weer nodig om vooral in te zetten voor verbetering, renovatie en verduurzaming van de huidige woningvoorraad. Dit heeft hoge prioriteit en maakt dat de corporatie met de kosten voor verbetering, renovatie en verduurzaming al naar het maximale van haar kunnen gaat.

WVH maakt financiële keuzes op een gedegen manier en kijkt welke investeringen welke effecten opleveren en hoe de corporatie het meeste maatschappelijke impact heeft. De commissie ziet tijdens de visitatieperiode een positieve ontwikkeling en verwacht dat met betere data deze keuzes nog beter gemaakt kunnen worden.

Tijdens de afgelopen visitatieperiode zijn de financiële normen op orde. Hierop stuurt de corporatie ook actief. Als de corporatie meer zou doen komen deze normen in het gedrang. Toch zoekt de corporatie naar mogelijkheden om het beschikbare budget ruim voldoende voor maatschappelijke doeleinden in te zetten. Met de beperkte mogelijkheden wordt gezocht naar verantwoorde inzet. De afgelopen periode had de corporatie geen hoge ambities. Maar volgens de visitatiecommissie wel realistische ambities. Dit komt ook omdat de organisatie nog niet op orde was en er intern oplossingen gezocht moesten worden. Bijvoorbeeld bij de renovatieopgave. De planning voor de renovatie van 010 en 310 is in de visitatieperiode bijgesteld. Dit is bewust gedaan, de organisatie en de regie op de werkzaamheden was nog niet goed geregeld.

Ook is gewerkt om systemen op orde te krijgen zodat je wel afgewogen besluiten kunt nemen. De kwaliteit van de data loopt hierbij nog wat achter. Maar de commissie ziet dat hier ontwikkelingen zijn (aankoop van nieuw systeempakket) die er waarschijnlijk voor gaan zorgen dat de kwaliteit van de data sterk verbetert.

De commissie ziet dus dat WVH duidelijk keuzes maakt en prioriteert waar wel en niet vermogen op in te zetten. Hieronder nog drie voorbeelden waar dit duidelijk zichtbaar is. Ook laten de voorbeelden zien dat de corporatie ook keuzes heroverweegt als later blijkt dat de investering minder maatschappelijke impact heeft dan gedacht. Of dat later blijkt dat een variant gewoonweg financieel interessanter is. De voorbeelden:

- Op het thema duurzaamheid kiest de corporatie er duidelijk voor dat ze geen innovator wil zijn. Dat past niet bij de schaal en zou te zwaar op de investeringen voor duurzaamheid drukken. WVH kiest hier voor het no regret principe.
- De nieuwbouwplannen voor het (zorg) Bertus Bliekhuis zijn heroverwogen. Het idee was om op locatie te slopen en nieuw te bouwen. Nu is er een nieuwe locatie gevonden voor nieuwbouw en wordt gekeken hoe het vastgoed op de huidige locatie anders in te zetten. De keuze om als WVH niet zelf het nieuwe zorggebouw te gaan bouwen laat ook zien dat je weet wat je eigen kwaliteiten en prioriteiten zijn. Dit kost ook veel personele inzet die je al nodig hebt bij de grote renovatieplannen.
Als gevolg van deze keuze stelt WVH een huurkorting voor zodat de zorg in het huidige, verouderde gebouw niet in kwaliteit achteruitgaat. Humanitas kan deze korting gebruiken om zelf enkele aanpassingen aan het gebouw te realiseren.
- WVH ziet bij de totstandkoming van het Koersplan dat de leefbaarheid in Hoek van Holland onder druk staat. Vervolgens spreekt de corporatie in het Koersplan en jaarplannen uit dat WVH staat voor een heel en veilig Hoek van Holland. Extra personele inzet is nodig. Hier wordt extra vermogen op ingezet.

WVH heeft hoge bedrijfslasten: in 2020 952 euro/vhe. Het gemiddelde in Nederland was 846 euro/vhe. Hiermee scoort WVH op dit onderdeel een C op de Aedes-benchmark. Tijdens de visitatieperiode probeert de organisatie dit terug te dringen, ook door de organisatie om te bouwen en meer verantwoordelijkheid bij medewerkers neer te leggen. Dit heeft ertoe geleid dat de bedrijfslasten per vhe zijn gedaald sinds 2019. De visitatiecommissie vindt de hoge bedrijfslasten overigens niet gek, dit zie je vaker bij kleine corporaties.

De interne controles zijn tijdens de visitatieperiode op orde gebracht. Er is een intern controleplan opgesteld waarin alle processen en controles beschreven staan.

Wat de visitatiecommissie als duidelijk pluspunt ziet is de actieve houding van WVH in verschillende samenwerkingen, zowel met de Rotterdamse stadscorporaties als ook met de kleinere corporaties in de regio. Dit vindt de commissie slim, zeker omdat WVH een kleine organisatie is. De corporatie werkt in wisselende coalities aan gezamenlijke aanbestedingstrajecten, de opzet van gezamenlijke bouwstromen en de aanbesteding van een gezamenlijk administratief systeem. In de visitatieperiode plukt de corporatie hier al de vruchten van. De commissie verwacht dat dit in de komende visitatieperiode nog veel meer zal gebeuren.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		7,5	33%
Strategievorming	8,0		
Prestatiesturing	7,0		
Maatschappelijke Rol RvC		7,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		6,5	33%
Externe legitimatie	7,0		
Openbare verantwoording	6,0		
Gemiddelde score		7,0	

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en prestatiesturing. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **7,5**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van een aantal overwegingen. Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH) heeft in de afgelopen visitatieperiode een aantal belangrijke strategische documenten opgesteld. Naast het nieuwe Koersplan bijvoorbeeld de verschillende jaarplannen, een portefeuilleplan en meerjarenplanningen.

Het Koersplan 2021+ heeft een heldere opbouw, waarin gestart wordt met de missie van de corporatie. Vervolgens worden verschillende ambities benoemd én gerangschikt. Dit gebeurt op basis van de opgaven die WVH, samen met haar belanghebbenden, voor Hoek van Holland ziet. Per ambitie worden stippen op de horizon gezet. Dan wordt de betekenis voor WVH en de kern van de veranderopgave benoemd. Vervolgens worden meerdere keuzes en vertrekpunten opgesomd. In het Koersplan staan geen concrete jaartallen en aantallen. Concretiseren en prioriteren doet WVH in de beleids- en jaarplannen als onderdeel van de PDCA-jaarcyclus. Een voorbeeld van een beleidsplan is de portefeuillestrategie.

De visitatiecommissie waardeert de actie dat WVH in haar Koersplan de ambities ook rangschikt positief. WVH is een kleine corporatie waarbij niet alles mogelijk is. Gezien het vermogen, maar misschien nog wel belangrijker: het aantal beschikbare uren van de medewerkers. Door in het Koersplan de ambities te prioriteren laat je zien waar je de komende jaren extra op in willen zetten. En je laat zien waar je dit de komende periode wat minder gaat doen.

De commissie ziet een gedegen proces van strategie en visie (op basis van trends in het werkgebied) naar concrete jaarresultaten in de jaarplannen. Deze resultaten worden gemonitord en in de verschillende trimesterrapportages (die een maand na afsluiting trimester al beschikbaar zijn!) en aan de RvC teruggekoppeld. Ook ziet de commissie dat bij het portefeuilleplan duidelijk de verbinding legt met het Koersplan.

De commissie waardeert positief dat de corporatie het Koersplan goed verbonden heeft aan de jaarplannen en hiermee ook de organisatie. Hiermee wordt het Koersplan onderdeel van beleid en van iedereen in de organisatie. Door ook bij de monitoring constant terug te grijpen naar het Koersplan zorgt de corporatie dat de cirkel helemaal rond is.

Wat bij de totstandkoming van het nieuwe Koersplan nog het vermelden waard is, is dat voorafgaand aan het opstellen van het strategische kader door WVH een 0-meting is uitgevoerd: hoe staat WVH ervoor in relatie tot de opgaven in Hoek van Holland? Op basis van deze meting kan de corporatie zien wat de hoogste prioriteit heeft, waar ze mee aan de slag moet of juist op moet doorbouwen.

Positief vindt de commissie dat WVH zichtbaar zoekt naar verbinding met belanghebbenden, zoals huurders, de gemeente Rotterdam, collega-corporaties en andere belanghebbenden bij het opstellen van nieuw beleid. De corporatie heeft de tijd genomen om het nieuwe Koersplan op te stellen.

De commissie ziet dat het opstarten van een uitvoerig proces twee doelen had. Allereerst wilde WVH van de omgeving weten wat de belangrijke opgaven voor Hoek van Holland zijn. Ook was het opstarten van een uitvoerig proces de start van een organisatorische ontwikkeling waarbij medewerkers meer verantwoordelijkheid krijgen. Door hen in dit proces eigenaar te maken van expedities met belanghebbenden ga je zelf opzoek naar de opgaven. Vervolgens vul je voor jezelf in wat je bijdrage kan zijn.

De commissie waardeert het positief om een natuurlijk moment als een nieuw ondernemingsplan aan te grijpen om medewerkers mee te nemen in een organisatieontwikkeling.

Sturing op prestaties

De commissie beoordeelt bij dit prestatieonderdeel in hoeverre WVH periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en tracht bij te sturen indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een **7,0** op basis van de volgende argumenten.

WVH heeft volgens de visitatiecommissie goede rapportages en stuurt bij wanneer dit nodig is. De corporatie heeft hierbij nog last van onvoldoende data. WVH heeft in de visitatieperiode geacteerd op de wens voor betere data. Samen met andere kleine collega-corporaties wordt gezocht naar een nieuwe leverancier. Er wordt gezamenlijk aanbesteed. Een nieuwe leverancier lijkt gevonden. De commissie verwacht dat dit voor de corporatie in de volgende visitatieperiode weer een stap voorwaarts wordt.

WVH stuurt op prestaties op basis van prestatie-indicatoren. Deze indicatoren komen terug in de verschillende managementrapportages. De resultaten beoordeelt de corporatie op basis van deze indicatoren om vervolgens te bepalen of bijsturen nodig is.

De commissie waardeert de interne discussie over deze prestatie-indicatoren, die door WVH in de afgelopen visitatieperiode is gevoerd, positief. Aan het begin van de visitatieperiode werkte de corporatie met veel indicatoren. Je zou kunnen zeggen dat de indicatoren van links naar rechts schoten; van klein naar groot. Dit maakt het voor een bestuur of RvC lastig om goed te sturen op prestaties. In de organisatie is uitvoerig gesproken over aan de ene kant prestatie indicatoren (de PI's) en aan de andere kant de kritische prestatie indicatoren (KPI's). In de organisatie is afgesproken om vooral terug te koppelen op basis van de KPI's. Dit maakt het voor het bestuur en RvC een stuk makkelijker om goed te kunnen sturen op prestaties.

Uit onderstaande voorbeelden blijkt dat de corporatie bijstuurt wanneer dit nodig is:

- WVH besteedt het reparatie onderhoud uit aan een aannemer. Deze aannemer zorgt ook voor het inplannen en de communicatie. Dit ging op een gegeven moment niet meer goed. De corporatie heeft de kwaliteit van het onderhoud en de communicatie gemonitord en heeft op basis van de resultaten afscheid genomen van deze aannemer. Een beslissing met impact. Een nieuwe aannemer is gevonden en dit loopt een stuk beter.
- De planning voor de renovatie van 010 en 310 is in de jaarplannen bijgesteld. Dit is bewust gedaan, de organisatie en de regie op de werkzaamheden was nog niet goed geregeld.
- Op het thema leefbaarheid pakt WVH veel op. Als iets niet goed gaat durft de corporatie dit hardop te zeggen en stopt de corporatie met de activiteit of wordt samen met belanghebbenden bijgestuurd.
- In bij het nieuwbouwproject Bertus Bliedhuis heeft WVH actief bijgestuurd. De plannen zijn door de corporatie stopgezet en er is gekeken naar een andere oplossing. Door deze bijsturing maakt de corporatie ook zichtbaar waar haar prioriteiten liggen. De keuze om niet op dezelfde locatie nieuw te bouwen heeft er niet voor gezorgd dat de relatie met Humanitas is verslechterd. Sterker nog, in het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' geeft Humanitas aan deze duidelijkheid gewaardeerd wordt.
- Door het gebouw Bertus Bliedhuis langer te laten staan ontstond er leegstand bij een paar appartementen. WVH heeft hier bijgestuurd en Kunstenaars aan Zee tijdelijke huurcontracten aangeboden. De corporatie zag hier een kans met maatschappelijke impact en heeft vervolgens geacteerd.

De afgelopen visitatieperiode heeft de controller ervoor gezorgd dat de integriteit en het risicomanagement door de hele organisatie wordt doorleefd. Frauderisico's staan inmiddels op papier. Net zoals strategische risico's. Hier lag wat achterstallig onderhoud. De inhaalslag heeft ertoe geleid dat alles nu staat zoals het hoort.

6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft.

De commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een **7,0**.

De commissie ziet dat de RvC in de afgelopen visitatieperiode zijn maatschappelijke rol ontwikkelt: in de klankbord-, werkgevers- en toezichtrol. Dit blijkt uit de volgende voorbeelden:

- De RvC heeft een duidelijke visie op haar maatschappelijke rol beschreven. Hierin gaat de RvC verder dan wat van hem wordt verwacht. De commissie is benieuwd hoe de raad

dit in de volgende visitatieperiode gaat oppakken. Corona heeft ervoor gezorgd dat het de afgelopen periode lastig was om de verbinding met buiten te leggen en te onderhouden.

- De RvC legt naast de cijfers van de trimesterrapportages ook de Aedes-benchmark analyses om een goed beeld te krijgen. Op basis van beide rapportages kan de RvC goed spiegelen en wordt de maatschappelijke impact zichtbaar.
- De commissie ziet dat de RvC niet alleen kijkt of de uitgaven conform begroting zijn uitgevoerd maar ook de relatie legt met de impact voor de huurders. Wat heeft WVH gedaan en wat levert dit de huurder op?
- Om in zijn toezichtrol de maatschappelijke impact goed zichtbaar te maken heeft de RvC van de organisatie geëist dat in alle voorstellen expliciet wordt genoemd hoe het voorstel bijdraagt aan de realisatie van de doelen uit het Koersplan. Als dit niet kan moet expliciet benoemd worden waarom het voorstel dan wel nodig is.
- De RvC vult haar klankbordrol goed in door met de bestuurder over verschillende onderwerpen in gesprek te gaan. Hier maakt de bestuurder ook dankbaar gebruik van. Er is wederzijds vertrouwen wat het mogelijk maakt om elkaar op te zoeken bij vraagstukken en dilemma's. Zo zit er bijvoorbeeld binnen de RvC veel kennis over zorgvastgoed.

De RvC heeft mooi omschreven hoe de eigen rol als netwerker en ambassadeur van WVH eruit moet zien. Vervolgens pakt de raad deze rol ook op. Jaarlijks wordt een dialoog met belanghebbenden georganiseerd over de opgaven in Hoek van Holland en de verschillende belangen. De RvC heeft een apart overleg met de gemeente Rotterdam om ook vanuit de eigen rol met de gemeente de ontwikkelingen in het dorp en bij de corporatie te bespreken. Leden van de RvC proberen in de rol van ambassadeur van WVH een goede relatie te onderhouden met de huurdersvereniging. In deze rol wordt ook bemiddeld tussen bestuur en huurdersvereniging in de hoop de relatie te verbeteren.

De leden van de RvC sluiten regelmatig aan bij activiteiten zoals een viering of themabijeenkomsten. De leden hebben ook actief meegedaan aan gesprekken en expedities over het nieuwe Koersplan.

De visitatiecommissie wil hier nog vermelden dat de RvC een visie op besturen, governance en toezicht heeft die zelfs landelijk positief gewaardeerd is.

6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,5**.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

De commissie constateert dat WVH aandacht besteedt aan de externe legitimiteit van haar handelen. Dit blijkt uit onderstaande.

De commissie ziet dat WVH openstaat voor signalen van belanghebbenden in de omgeving en zich daarin laat beïnvloeden. De corporatie heeft hen onder andere actief betrokken bij de totstandkoming van het nieuwe Koersplan. Dit is een uitvoerig proces geweest met gesprekken (expedities) per thema.

Vervolgens zijn er gedurende de hele visitatieperiode verschillende formele en informele gesprekken met de gemeente en zorg- en welzijnspartijen om met elkaar te werken aan de Hoekse opgaven.

Ook voert WVH gesprekken met de Gebiedscommissie Hoek van Holland. Deze Gebiedscommissie spreekt onder andere haar zorgen uit over de tuinen bij huurders. De corporatie gaat hier meteen mee aan de slag en zoekt naar mogelijkheden om meer te vergroenen en om tuinen meer op orde te krijgen.

Dit is een voorbeeld waaruit blijkt dat WVH zich in gesprekken met belanghebbenden laat beïnvloeden.

Nog een voorbeeld waaruit dit blijkt. Samen met Welzijn op de Hoek organiseert WVH meet and greet's met burens voor nieuwe huurders. Op deze manier leren burens elkaar kennen en kan een nieuwkomer (hopelijk) beter landen in Hoek van Holland. Ook dit wordt opgepakt nadat samen met Welzijn op de Hoek werd signaleerd dat nieuwe huurders het soms lastig vinden om in het dorp een plekje te vinden.

Het schuurt tussen WVH en huurdersvereniging Houdt Zicht. Dit zorgt ervoor dat de corporatie via de huurdersvereniging moeilijk in gesprek komt met haar achterban: de huurder. WVH herkent en erkent dit en gaat gedurende de visitatieperiode opzoek naar andere manieren om de stem van de huurder op te halen. De corporatie voert gesprekken met de verschillende bewonerscommissies, voert enquêtes uit en bereidt aan het einde van de visitatieperiode een luistersessie voor. Dit gaat begin 2022 plaatsvinden. Dit waardeert de commissie positief.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **6,0**.

WVH legt via het jaarverslag openbare verantwoording af over de prestaties van het jaar en besteedt aandacht aan de afwijkingen. Het jaarverslag is via de website van de corporatie te downloaden. Ook maakt de corporatie een meer toegankelijk jaaroverzicht.

Het Koersplan heeft ook een plek gekregen op de website. WVH benoemt ook op de website wie voor de corporatie de belangrijkste belanghebbenden zijn.

De commissie ziet dat de corporatie een huurdersmagazine Woontij magazine uitbrengt. Dit doet de corporatie 1x per jaar (voor 2021 2x per jaar). In dit magazine vertelt de corporatie wat ze allemaal doet en komen ook huurders aan het woord. Het magazine is nog toegankelijker dan de jaarverslagen.

Naast het Woontij magazine verspreidt WVH ook een digitale nieuwsbrief (in 2020 zes keer, in 2021 tien keer). Daarnaast worden huurders per brief op de hoogte gesteld van belangrijke zaken zoals de jaarlijkse huurverhoging, de servicekosten-afrekening en de uitvoering van geplande onderhoudswerkzaamheden.

De visitatiecommissie ziet een mooie verhalenbundel als uitkomst van de expeditie leefbaarheid. Huurders en andere belanghebbenden komen aan het woord en geven op een toegankelijke manier aan wat zij mooi vinden aan Hoek van Holland en waar ze zich zorgen over maken. De verhalenbundel is alleen moeilijk te vinden op de website. Volgens de commissie had dit een meer prominente plek mogen krijgen. Deze verhalenbundel kan als voorbeeld dienen voor vervolgacties op dit onderdeel.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woningbouwvereniging Hoek van Holland
Jaar visitatie : 2022

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Woningbouwvereniging Hoek van Holland te Hoek van Holland hebben.

Bennekom, 23 november 2021 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woningbouwvereniging Hoek van Holland te Hoek van Holland verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 1 december 2021 de heer H.D. Albeda (Hein) | voorzitter

Bennekom, 14 januari 2022 mevrouw T. Booi (Tineke) | algemeen commissielid

Bennekom, 1 december 2021 de heer J. Blijham MSc (Jelle) | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter

H.D. Albeda (Hein)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuurservaring door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als lid van de Rekenkamer Zeist, die kijkt naar effectiviteit en efficiëntie van het gemeentebestuur.
- ✓ Uitgebreide kennis van burgerparticipatie en overheidsverantwoording, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- ✓ Brede kennis van governance door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- ✓ Ervaring met visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Hein Albeda | Raeflex](#)



[Hein Albeda | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang.

Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

Visitaties

Vanaf 2005 betrokken bij 68 visitaties als voorzitter en algemeen commissielid. Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Ik kijk ook naar het netwerk. De scheiding van wonen en zorg betekent dat je moet kijken naar de kwaliteit van een netwerk: wie doet wat om maatschappelijke prestaties te behalen? Dat zien we ook bij gemeenten: als de corporatie terug gaat naar de kerntaak is het belangrijk om samen resultaten te behalen. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

Kort CV

Opleiding

- Kandidaats en lerarenopleiding Wiskunde
- Diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden, publieke sector in control

Carrière

- 2005–heden Zelfstandig adviseur
- 1999–2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren
- 1990–1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix
- 1982–1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

Nevenfuncties

- 2020–heden Lid Rekenkamer Zeist
- 2017–heden Vice voorzitter bestuur Stichting Toetsing verzekeraars
- 2013–2017 Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars
- 2012–2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars
- 2006–heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers



Algemeen commissielid

T. Booi (Tineke)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de corporatiesector
- ✓ Uitgebreide kennis en ervaring op het gebied van governance

Meer informatie:



[Tineke Booi | Raeflex](#)



[Tineke Booi | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Mijn gehele werkcarrière speelt zich af in de sector wonen en woningcorporaties. Als bestuursadviseur houd ik me vooral bezig met visieontwikkeling, beleidsmatige vraagstukken, innovatie uitdagingen en het vormen van samenwerkingsverbanden tussen corporaties en andere partijen. Ook ben ik actief op het gebied van governancevraagstukken en de ontwikkeling van 'moresprudentie'. Daarnaast heb ik ervaring met diverse toezichthoudende functies bij corporaties, het merendeel op voordracht van huurdersorganisaties. De affiniteit met bewonersbelangen stamt uit het begin van mijn loopbaan. Ik ben na mijn studie begonnen als consulent bij het LOBH, een van de voorlopers van de Woonbond. Vervolgens ben ik overgestapt naar het NCIV (het huidige Aedes). Daarna heb ik gewerkt als directeur bij de stichting Werkgroep '2Duizend en deze omgevormd tot de B.V. Laagland'advies. De laatste jaren maak ik deel uit van het adviseursnetwerk ORKA-advies. Door mijn werk heb ik een brede kennis van de volkshuisvesting en het werk van corporaties in verschillende omstandigheden. Mijn huidige functie is zelfstandig adviseur binnen het netwerk ORKA-advies, werkzaam op het gebied van stedelijke ontwikkeling en wonen.

Visitaties

Vanaf 2002 heb ik meer dan 30 visitaties als algemeen commissielid uitgevoerd. Visiteren is een hele klus, maar wel een hele leuke. Vaak verrassend hoe corporaties hun maatschappelijke taak invullen. Bij visitaties kijk ik met een generalistische blik naar de prestaties van corporaties. Ik ben nieuwsgierig hoe de maatschappelijke prestaties zich verhouden tot het integrale functioneren en ga op zoek naar het verhaal achter de documentatie en cijfers. Ik vind het belangrijk om door te vragen bij de gesprekspartners om een goed inzicht te krijgen in de gevisiteerde corporatie en de wijze waarop de belanghebbenden de prestaties waarderen. Daar ligt voor mij de basis van de beoordeling en de uiteindelijke rapportage. Een goede visitatie biedt een corporatie kansen, leerpunten en mogelijk ook nieuwe ideeën waarmee zij nog weer wat stappen kan zetten. Ook hebben belanghebbenden uiteindelijk een rapport in handen, waarmee zij verder in gesprek kunnen gaan met hun corporatie. Zo krijgt verantwoording een dynamisch karakter.

Kort CV

Opleiding

- Sociale academie (Arbeidsverhoudingen)

Carrière

2002-heden	Visitator bij Raeflex
2001-heden	Bestuursadviseur bij ORKA-advies
1989-2001	Coördinator Wonen, na 1991 directeur, bij Werkgroep '2Duizend (het latere Laagland'Advies, nu Atrivé)
1981-1989	Adviseur bij NCIV (huidige Aedes)
1979-1981	Consulent bij LOBH (nu Woonbond)

Nevenfuncties

2015-heden	Organisator De Weide Blik, voorzitter De Brede Kijk
2016-2019	(initiatiefnemer) en bestuurslid lokaal goede doelenfonds
2012-2018	Vicevoorzitter raad van commissarissen bij WSG te Geertruidenberg (saneringstaak)
2011-heden	Voorzitter culturele stichting 100% Heuvelrug
2010-2017	Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Viveste te Houten (reorganisatie en fusie)
2009-2010	Lid raad van commissarissen bij Poort6 te Gorinchem
2006-heden	Bestuurslid stichting Standplaats Driebergen
1999-2007	Voorzitter raad van commissarissen bij Woningstichting Dudok en Dudok Wonen te Hilversum (reorganisatie en fusie)



Secretaris

J. Blijham MSc (Jelle)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Brede kennis bij **vraagstukken** in de **gebieds- en woningmarktontwikkeling**
- ✓ Kennis bij **strategievorming** voor gemeenten
- ✓ Brede ervaring met **projectmatig werken**

Meer informatie:



[Jelle Blijham | Raeflex](#)



[Jelle Blijham | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Vanaf 2016 ben ik beleidsmedewerker bij de gemeente Berg en Dal. Hier hou ik mij o.a. bezig met leefbaarheid. Als het gaat om leefbaarheidsinitiatieven ligt de bal steeds meer bij de burger. In mijn functie kijk ik bij welke initiatieven de gemeente kan ondersteunen en dan vooral op welke manier. Daarbij gaan we altijd opzoek naar samenwerking, ook met de corporatie. Voor alle maatschappelijke instellingen is het in de nieuwe realiteit nog zoeken naar de juiste inzet. Een interessante zoektocht. Ook heb ik ruimschoots ervaring met het schrijven van beleidstukken. Dit doe ik graag met de verschillende stakeholders die het betreft. Het is altijd weer een mooi succes om een gezamenlijk gedragen stuk op te leveren wat vervolgens ook zo concreet is dat je ermee aan de slag kunt. Voor 2016 was ik adviseur bij Woonlab, waar ik mij richtte op gebieds- en woningmarktontwikkeling en strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties. Tijdens mijn opdrachten merkte ik hoe belangrijk het is dat een corporatie goed functioneert en werkt voor haar bewoners. Een goed werkende corporatie kan het verschil maken! Het belang van visitaties is hiermee meteen in beeld.

Visitaties

Als secretaris van de visitatiecommissie heb ik al meerdere visitaties uitgevoerd voor Raeflex en zet ik mij in om de visitatie via een vloeiend proces te laten verlopen. Ook ben je als secretaris penvoerder van het visitatierapport. Ik werk naar een bondig en compleet rapport dat goed leesbaar is voor de corporatie en voor alle belanghebbenden. De meerwaarde van een visitatie zit in een helder rapport wat breed verspreid en gebruikt wordt om tot inzichten en verbeteringen te komen. Het is goed om na een afgebakende periode eens in de spiegel te kijken. Zowel als mens, maar ook als corporatie. Een externe visitatie speelt hierbij een belangrijke rol in de corporatiesector en geeft weer welke prestaties de corporatie heeft geleverd, en waar de uitdagingen voor de toekomst liggen. Dit laatste heeft een grote meerwaarde, want hiermee heeft de visitatie ook waarde voor de toekomst.

Kort CV

Opleiding

- Economic Geography, Radboud Universiteit Nijmegen

Carrière

2016-heden Beleidsmedewerker bij gemeente Berg en Dal
 2014-2015 Adviseur bij Woonlab B.V.
 2011-2014 Assistent Projectleider bij gemeente Veldhoven

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Woonvisie Rotterdam 2030 inclusief bijlagen • Thuis in Rotterdam – Addendum Woonvisie 2030 • Rapportage Kleine Kernen gemeente Rotterdam • Uitvoeringsprogramma Kleine kernen gemeente Rotterdam • Voortgangsrapportage Woonvisie gemeente Rotterdam • Ondernemingsplan WVH 2016-2020 • Koersplan WVH 2021+ • Accountantsverslag: 2018, 2019 en 2020 • Managementletter: 2018, 2019, 2020 en 2021 • Jaarstukken: 2018, 2019 en 2020 • Haalbaarheidsstudie plan Lemairepark • Stedenbouwkundige analyse WVH • Portefeuilleplan WVH 2020 • Vervolgonderzoek portefeuilleplan WVH • Jaarplan: 2018, 2019, 2020, 2021 en 2022 • Meerjarenbegrotingen: 2018, 2019, 2020, 2021 en 2022 • Uitvraag gemeente Rotterdam prestatieafspraken: 2018, 2019, 2020/2021 • Planning gemeente prestatieafspraken • Prestatieafspraken gemeente Rotterdam: 2018, 2019, 2020/2021 • WVH Klantvisie • Langer Thuis Akkoord 2020-2025 • Regioakkoord Nieuwe Woningmarktafspraken Regio Rotterdam
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Presentatie Koersplan voor Houdt Zicht • Gekwalificeerd advies Houdt Zicht concept Koersplan • Reactie WVH op gekwalificeerd advies Houdt Zicht op koersplan • Verslagen bestuurlijke overleggen WVH en Houdt Zicht • Verslag evaluatie samenwerking WVH en Houdt Zicht • Responsoverzicht WVH: 2018, 2019, 2020 en 2021 • Klanttevredenheidscijfers via KWH-dashboard: gehele visitatieperiode • Verhalenbundel Expeditie Leefbaarheid • Programma bijeenkomst 2 november over aanpak 500 woningen aan gemeente en partners • Verslag ontmoeting belanghebbenden • Overzicht overleg met belanghebbenden en verslagen
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Aw oordeelsbrieven (oordeelsbrief, beoordelingsbrief en toezichtbrieven: 2018, 2019, 2020 en 2021 • Aw rechtmatigheid verslagjaren: 2018 en 2019 • Aw governance inspectie 2020 • WSW beoordelingen: 2018, 2019, 2020 en 2021 • Aedes-benchmarkcentrum, kengetallen en factsheet: 2018, 2019, 2020 en 2021 • Risicoanalyses en scenario's in de jaarbegrotingen • Treasuryjaarplannen: 2018, 2019, 2020 en 2021 • IC-plannen, risicomanagement en bewaking voortgang: 2019, 2020 en 2021 • Kwartaal en tertiaal rapportages: 2018, 2019, 2020 en 2021 (m.u.v. T3 2021)
Governance van maatschappelijk presteren	• P&C Cyclus 2020 en 2021 • Governancecyclus 2021 • Visie op bestuur en toezicht • Zelfevaluatie RvC: 2018, 2019 en 2020 • Jaarverslagen RvC • Notulen RvC vergaderingen: 2018, 2019, 2020 en 2021

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

De voltallige visitatiecommissie heeft de verschillende belanghebbenden in 11 face-to-face, hybride en digitale visitatiegesprekken gesproken.

Raad van Commissarissen

De heer C. Sleddering – voorzitter
De heer M. Belt
De heer H. Koster
Mevrouw H. van der Kolk
De heer P. Zwart

Directeur-bestuurder

De heer M. Korthorst – directeur-bestuurder

Managementteam

De heer D. de Jongh – manager wonen
De heer E. Schopman – manager vastgoed
De heer P. Heerens – controller
Mevrouw J. de Koning – bestuurssecretaris

Medewerkers

De heer G. Schouten – assetmanager
Mevrouw M. Hammacher – medewerker sociaal beheer

Externe gesprekken

Huurdersvereniging Houdt Zicht

De heer X. van de Scheur – voorzitter
De heer A. Moerman
De heer J. de Vos

Bewonerscommissies

De heer W. Verhagen – bewonerscommissie Scheepsbuurt
Mevrouw T.J. Daniels – bewonerscommissie complex 010
De heer T. Beijerling – bewonerscommissie Atlas
De heer K. Burgler – bewonerscommissie Plancius

Gemeente Rotterdam

De heer P. Oosterloo – projectmanager stadsontwikkeling
De heer N. Rovers – beleidsmedewerker wonen stadsontwikkeling

Gebiedscommissie Hoek van Holland

Mevrouw C. van der Schilt
De heer M. Timmerman

Zorg- en welzijnspartijen

Mevrouw I. Heuker of Hoek – projectleider Welzijn op de Hoek

Mevrouw L. Pascual – locatiemanager Bertus Bliedhuis Humanitas

De heer G. Schipaanboord – manager Stichting Ontmoeting

(Inkoop)samenwerking collega-corporaties

De heer F. Desloover – directeur-bestuurder Ressort Wonen

De heer P. van Ling – directeur-bestuurder Wonen Midden-Delfland

De heer J. Boiten – medewerker Corporaties in Beweging

Ketenpartners bouw

De heer B. Alleblas – directeur Vehoec Aannemers

De heer T. Janse – directeur Hoftijzer

De heer D. de Jeu – mede-eigenaar Bureau Onderhoud

De heer A. van der Eijk – partner Buro Maan

Bijlage 5 Position paper



WONINGBOUWVERENIGING
Hoek van Holland

Position Paper WVH – visitatie 2022

Door : Marcel Korthorst, directeur-bestuurder
Datum : Februari 2022

WVH schreef in 2021 een nieuw koersplan. In dit koersplan staat waar wij de komende jaren voor staan en gaan. Dat betekent niet dat WVH ineens het roer helemaal omgooit. We blijven nog steeds dé sociale huisvester van Hoek van Holland. Maar toch is deze koers net even anders en nieuw. Dat zat vooral in het maakproces. Dit plan wordt meer dan ooit door de hele organisatie beleefd en uitgedragen. Want de medewerkers liepen voorop bij het maken ervan. Zij haalden onze opgave buiten op via (digitale) expedities. Op deze manier werd het koersplan van alle medewerkers. Strategiebepaling en organisatieontwikkeling gingen hand in hand.

Onze missie: waar wij van zijn

Wij zijn dé sociale huisvester in Hoek van Holland. We hebben hart voor de Hoekse samenleving en maken ons hard voor de kwaliteit van het dorp. We zorgen voor goede, betaalbare woningen. Samen met huurders en partners zetten we ons in voor een fijne woonomgeving.

Onze kernwaarden: richtingwijzers voor ons doen en laten

Vriendelijk met aandacht

Vriendelijkheid zit in onze genen. We hechten waarde aan een goede relatie met onze huurders, onze partners en elkaar. En benutten daarbij de kracht van onze kleine schaal. We hebben oprechte aandacht voor de ander. We zijn betrokken, flexibel en denken mee. Vanuit een sociaal hart. We communiceren open, transparant en eerlijk.

Eigenaarschap met lef

We nemen onze verantwoordelijkheid. Met het accent op 'doén'. We zijn (pro)actief en in iedere situatie op zoek naar de beste oplossing. Ook als die net een beetje anders is. Gelijkwaardigheid is daarbij ons vertrekpunt. We verschuilen ons niet achter regels, we durven zelf beslissingen te nemen en kunnen die ook uitleggen.

Continu verbeteren

We zijn leergierig. 'Doen, reflecteren en verbeteren' zijn voor ons vanzelfsprekend en een continu proces. Daarbij leren we ook van elkaar. We zijn niet bang om fouten te maken. Dat is nodig om verder te komen. We zijn gericht op (persoonlijke) groei en ontwikkeling.

Onze doelen

De grootste uitdagingen van WVH zijn het realiseren van leefbare en gevarieerde buurten en een toekomstbestendige woningvoorraad. Daarnaast werkt WVH aan dienstverlening op maat.

De leefbaarheid staat in een aantal buurten onder druk. Daar besteden we aandacht aan. Met fijne buurten kunnen we voor onze huurders echt het verschil maken.

Om onze woningen toekomstbestendig te maken of te houden, moeten we betaalbare woningen voor starters en jonge gezinnen bouwen. En ongeveer 500 woningen grondig aanpakken. Dat wil zeggen: duurzaam maken door energetische maatregelen.

Onze dienstverlening is eigentijds, transparant én persoonlijk. We hebben oprechte aandacht voor onze huurders; zij voelen zich gehoord en gezien en we komen afspraken na. Zo leveren we maatwerk aan huurders, afgestemd op hun unieke situatie.

Dat doen we samen

De plannen van WVH zijn behoorlijk ambitieus, en de werkorganisatie van WVH telt een bescheiden 18 medewerkers. Natuurlijk vragen we ons wel eens af of we al onze plannen kunnen realiseren. Maar we houden van een uitdaging én we geloven in de 'kracht van klein'. Wij kennen als geen ander onze buurten én onze huurders. Daar maken we het verschil. Om de opgave aan te kunnen, maken we de organisatie klaar voor de toekomst. Dat betekent continu verbeteren, blijven leren en wendbaar blijven. En we kunnen dit niet alleen. We doen het samen. Natuurlijk met huurders in hun buurten. Maar vooral ook met aannemers en bouwpartners om onze nieuwbouw- en onderhoudsprojecten uit te voeren en ons woningbezit duurzamer te maken. En met lokale partners op het gebied van zorg, welzijn en veiligheid als het gaat om leefbaarheid en voorzieningen. Samen met hen werken we graag aan levensloopbestendige buurten, zodat huurders zo lang mogelijk in hun vertrouwde buurt kunnen blijven wonen. Als we de handen ineen slaan dan maken we met een paar kleine partijen een sterk netwerk in de Hoek.

Functioneren lokale driehoek

We maken jaarlijks prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam en huurdersorganisatie Houdt Zicht.

Gemeente

De afstemmingen met de gemeente lopen goed. Wethouder Kurvers (van bouwen, wonen en energietransitie gebouwde omgeving) en ik hebben goed contact met elkaar. En dat geldt ook op ambtelijk niveau. Wethouder Kurvers noemde WVH bij de ondertekening van de afspraken 2022-2023 als goed voorbeeld van samenwerking en het aanpakken van de doorstroming. Dat doen we door geschikte woningen te bouwen voor senioren en die met hulp van een wooncoach toe te wijzen aan huurders die in het dorp een eengezinswoning achterlaten.

Ook bij de ontwikkeling van een nieuwe zorglocatie ter vervanging van het Bertus Bliekhuis is de samenwerking goed. Op initiatief van WVH is snel een nieuwe locatie gevonden voor nieuwbouw. De gemeente schakelde snel, waardoor het ontwerp bestemmingsplan al afgelopen zomer kon worden vastgesteld.

Bij het maken van de prestatieafspraken ligt de aandacht van de gemeente vooral bij de grote Rotterdamse corporaties. Maar het lukt steeds beter om Hoek van Holland op de agenda te zetten en samen de stadse aanpak om te buigen naar maatwerk voor het dorp Hoek van Holland.

Houdt Zicht

Sinds 2014 is fors geïnvesteerd in de relatie met Houdt Zicht. En het professionaliseren van de huurdersorganisatie. Dat is in de afgelopen periode voortgezet. De contacten waren in de afgelopen twee jaar minder intensief en concentreerde zich op de formele adviesaanvragen. Dit kwam mede door de beperkingen door Corona. Voor het nieuwe huurbeleid, de planvorming voor de renovatie van twee complexen en het koersplan zijn we wel fysiek bij elkaar gekomen. En vonden goede inhoudelijke discussies plaats.

Op 16 november 2021 schortte Houdt Zicht de gesprekken met WVH tijdelijk eenzijdig op. Intussen tekenden we wel gezamenlijk de prestatieafspraken en reageerde Houdt Zicht constructief op enkele adviesaanvragen. Inmiddels heeft in februari 2022 een eerste gesprek plaatsgevonden. Ik heb vertrouwen in een goede voortzetting en professionalisering van de samenwerking.

Waar staan we nu?

De vorige visitatie in 2018 gaf aan dat we grote stappen hadden gezet op vlak van governance. We hebben dit in de afgelopen 4 jaar vastgehouden en waar mogelijk verstevigd.

We hebben hard gewerkt aan onze relaties. Met de gemeente en onze partners in welzijn, zorg en veiligheid zijn de samenwerkingen goed. De samenwerking met onze keten- /bouwpartners verlopen niet vlekkeloos, die gaan met vallen en opstaan. Datzelfde geldt voor de samenwerking met onze huurdersorganisatie. We werken aan het goed houden van die relatie, en zoeken daarnaast naar andere manieren om participatie van de grond te krijgen en meer huurders te bereiken en te betrekken bij ons werk.

Zoals eerder al aangegeven stellen we onszelf met regelmaat de vraag of WVH in deze vorm de toekomst aankan. Dat is een continu proces. Deze vraag kwam tijdens het maken van ons nieuwe koersplan aan bod. We merkten in de afgelopen jaren dat de beperkte schaal van WVH de organisatie kwetsbaar maakt. We hebben te maken gehad met veel personele wisselingen. Dat raakte de stabiliteit van de organisatie. Renovatie- en nieuwbouwplannen vertraagden daardoor. En het imago van 'de woningbouw' liep schade op. We maakten de verwachtingen niet altijd waar. Dat voelt niet goed. En dat willen we anders. Daarvoor passen we de organisatie aan en gaan we verder op de weg van samenwerken en (deels) uitbesteden.

Dat verdient een toelichting. Want onze opgave is groot:

- Het verbeteren van de leefbaarheid
- Het uitvoeren van renovaties in circa 500 woningen, een kwart(!) van ons woningbezit
- De verduurzaming van ons vastgoed naar CO₂-neutraal in 2050
- Meer betaalbare woningen bouwen voor starters en jonge gezinnen
- Digitalisering van onze dienstverlening
- Implementatie van een nieuw primair systeem
- Toenemende eisen op het gebied van governance en bedrijfsvoering

De omvang van onze organisatie is bescheiden en een aantal projecten vertraagde. Maar toch zien wij mogelijkheden en kansen. Want veel dingen lukten ons de laatste tijd wél:

- de nieuwbouw aan de Prins Hendrikstraat wordt in het voorjaar van dit jaar opgeleverd: volgens planning en zonder grote problemen
- de renovatie van de Scheepsbuurt ronden we dit voorjaar af
- de plannen voor de renovatie van de overige 500 woningen zijn gereed. En we zijn al gestart met de eerste werkzaamheden
- de klanttevredenheid is gestegen, en onze inzet op leefbaarheid is uitgebreid en een aantal lang slepende overlastzaken is opgelost
- de interne beheersing is op volwassen niveau oordeelt ook onze accountant in de management letter van december 2021
- de governance is op orde concludeert Aw na een reguliere governance audit in november 2020.

Daarnaast is de organisatie echt in beweging gekomen. In positieve zin! We hebben tijdens de coronapandemie laten zien dat we al behoorlijk wendbaar zijn. Medewerkers en MT hebben duidelijk naar elkaar uitgesproken wat ze van elkaar nodig hebben. Met het koersplan is een nieuwe manier van werken gestart: in gesprek met onze huurders, met inbreng van alle collega's en in verbinding met het dorp en de directe omgeving. Van buiten naar binnen. En van onder naar boven. Die manier van werken houden we vast.

Om alles te kunnen waarmaken moeten we onszelf als kleine corporatie anders organiseren. Niet vooral werken vanuit een taak die iemand ooit heeft toebedeeld gekregen, maar steeds kijken naar de rol die je situationeel moet spelen om een prestatie te leveren. Dat is hét aandachtspunt voor de komende periode en is de basis voor de strategische personeelsplanning die we komend jaar maken.

De toekomstbestendigheid van WVH vraagt steeds om scherp zicht op wat we zelf goed kunnen, en wat anderen eventueel beter of efficiënter kunnen. Dat betekent dat we deels uitbesteden. Maar we geven niets volledig uit handen. We werken aan goed opdrachtgeverschap. We vatten dit in ons jaarplan 2022 in een actie samen als 'strategische positionering'. Daarmee gaan we aan de slag. En daarin betrekken we natuurlijk de resultaten van de visitatie.

Het koersplan heeft duidelijk gemaakt waar we écht van zijn. Waar we het verschil willen en kunnen maken. Wat onze focus is. En dat is op het gebied van leefbare, gevarieerde en toekomstbestendige buurten. Onze huurders staan daarbij voorop. Dat zegt ook iets over de manier waarop onze organisatie zich moet richten. Dat vraagt om nabijheid en aandacht. En wij denken dat onze schaal daar juist heel goed bij past. Zo maken we van onze beperkte schaal een voordeel. De komende jaren werken we aan de 'kracht van klein'.

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Vanaf 2018 heeft Woningbouwvereniging Hoek van Holland (WVH) prestatieafspraken gesloten met de gemeente Rotterdam. De prestatieafspraken hebben mede de maatschappelijke prestaties van WVH in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met WVH zijn de hieronder genoemde thema's gedefinieerd, afkomstig uit de prestatieafspraken met de gemeente Rotterdam.

De vier rijksprioriteiten worden door de thema's gevangen. Zo past rijksprioriteit 'realisatie van een energiezuinige woningvoorraad' in 'kwaliteit en duurzaamheid van woningen'.

'Betaalbaarheid voor de doelgroep' past in het thema 'betaalbaarheid en beschikbaarheid'.

'Huisvesting van urgente doelgroepen' en 'wonen met zorg en ouderenhuisvesting' past in het thema 'Huisvesten van urgente doelgroepen en ouderen'.

Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Voorraadontwikkeling
2. Kwaliteit en duurzaamheid van woningen
3. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
4. Huisvesten van urgente doelgroepen en ouderen
5. Leefbaarheid



Voorraad-ontwikkeling

Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Rotterdam

Prestatieafspraken:				
WVH start in 2018 de terugbouw van twee door de brand verwoeste woningen aan de Tasmanweg. Het betreft een DAEB investering, de woningen worden verhuurd tussen aftoppings- en liberalisatiegrens.				
WVH start in 2020 met de bouw van 76 levensloopbestendige (ook optimale invulling zorg aan huis), sociale huurwoningen aan de Prins Hendrikstraat. De planning voor startbouw is afhankelijk van een oplossing voor de uitspraak van de Raad van State over het Nederlandse stikstofbeleid.				
WVH en Humanitas hebben in 2018 een intentieovereenkomst over vervangende nieuwbouw op de locatie van het Bertus Bliedhuis getekend. Sindsdien is gewerkt aan de plannen. Over het exacte programma zijn partijen nog met elkaar in gesprek. WVH en gemeente streven naar start uitvoering in deze collegeperiode. WVH koppelt de herontwikkeling op de locatie van de Van Dameenheden aan de plannen voor het Bertus Bliedhuis. WVH wil bij de herontwikkeling van het Bertus Bliedhuis en de Van Dameenheden ook woningen voor jongeren en starters in het plan opnemen.				
WVH werkt aan plannen voor de aanpak van ruim 600 eengezinswoningen in 4 complexen in de komende jaren, zodat ook die woningen toekomstbestendig zijn. Het betreft complex 032 (57 ruime eengezinswoningen in Plan Oost); complex 040 (48 ruime eengezinswoningen in Plan Oost); complex 010 (222 woningen met platte daken in De Cordesstraat e.o.) en complex 310 (311 kleine eengezinswoningen met oranje daken). De aanpak van complexen 032 en 040 start na de zomer van 2020 en loopt door in 2021. Aansluitend volgt de aanpak van de complexen 010 en 310, waarvoor tempo en ingreepniveau nog worden bepaald.				
WVH liberaliseert een deel van haar portefeuille, volgens haar scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB. Tot 2026 komen er 60 niet-DAEB woningen bij. Zie ook in de tabel hieronder.				
WVH is de komende jaren niet voornemens woningen te verkopen.				
WVH verwacht tot 2024 de onderstaande voorraadontwikkeling:				
	2019	2020	2021	2022
Goedkoop	239	241	230	228
Betaalbaar, lage aftoppingsgrens 1-2	1.038	1.034	1.039	1.040
Betaalbaar, lage aftoppingsgrens 3, >	258	254	323	319
Duur tot huurtoeslaggrens	240	252	258	263
Duur boven huurtoeslaggrens	144	138	148	148
Totaal zelfstandige eenheden	1.919	1.919	1.998	1.998
Onzelfstandige eenheden	42	42	42	42
WVH voorziet in 2020 en 2021 geen herhuisvestingsopgave.				
WVH hanteert bij haar semi-openbare ruimten dezelfde normen voor schoon, heel en veilig als de gemeente voor openbaar gebied.				

Prestaties

Vastgoedbezit gerangschikt op bouwjaar

	2018	2020*
1945 tot 1959	642	642
1960 tot 1969	216	216
1970 tot 1979	598	598
1980 tot 1989	198	201
1990 tot 1999	193	193
2000 en meer	134	134
Totaal	1.981	1.984

Bron: Jaarverslagen

*Eind 2020 exploiteert WVH 1917 woningen, zeven bedrijfspanden, een sociaal pension (acht onzelfstandige eenheden), een aan Humanitas verhuurd verzorgingshuis (36 kamers) en 16 parkeerplaatsen. Daarnaast heeft WVH nog 37 woningen in bezit aan de Rietdijkstraat (de Van Dameenheden). Het beheer van deze woningen wordt verzorgd door leegstandsbeheerder Ad- Hoc.

Projecten voorraadontwikkeling WVH

Nieuwbouw en aankopen WVH
<u>Nieuwbouw Prins Hendrikstraat</u> WVH realiseert 76 levensloopbestendige sociale huurwoningen aan de Prins Hendrikstraat. Oorspronkelijk zou de bouw eind 2019 starten. De uitspraak van de Raad van State over het Programma Aanpak Stikstof (PAS) op 29 mei 2019 heeft echter geleid tot vertraging. De bestemmingsplanprocedure lag stil, waardoor geen omgevingsvergunning werd verstrekt. In september 2020 zijn alle vergunningen alsnog verleend. In oktober 2020 is gestart met de bouw. De oplevering wordt verwacht in het voorjaar van 2022.
<u>Herontwikkeling Rietdijkstraat en Bertus Bliëkhuis</u> In 2020 hebben Humanitas, de gemeente Rotterdam en WVH onderzoek gedaan naar geschikte nieuwbouwlocaties voor een zorgcentrum voor Humanitas, ter vervanging van het Bertus Bliëkhuis. Dit heeft geleid tot een geschikte voorkeurslocatie in het Lemairepark (achter de Houtmanflat). Dit is medio december besproken met de Gebiedscommissie. De bedoeling is dat een derde partij als projectontwikkelaar en belegger optreedt voor Humanitas. WVH heeft de intentie om - zo mogelijk in samenwerking met dezelfde projectontwikkelaar - turn key te investeren in een nader te bepalen aantal (20-30) senioren- aanleunappartementen. Waarom wordt WVH niet zelf de projectontwikkelaar? Omdat de corporatie zich wil richten op het energiezuiniger maken van haar woningbezit. Ook heeft de corporatie de voorkeur dat dit wordt opgepakt door een partij met meer expertise en ervaring op het gebied van zorgvastgoed. De komende jaren doet WVH nader onderzoek naar de mogelijke herbestemming of herontwikkeling van het huidige Bertus Bliëk en de appartementen aan de Rietdijkstraat. Het streven is dat de plannen hiervoor gereed zijn als Humanitas de nieuwe zorglocatie betreft. Nu het ontwikkeltraject voor de nieuwbouw nog enkele jaren zal duren, is besloten om de appartementen aan de Rietdijkstraat om te zetten van leegstandsbeheer naar tijdelijke verhuur. Het KUZhuis, een initiatief van Kunstenaars aan Zee (KUZ) blijft onder dezelfde condities gehuisvest.
<u>Nieuwbouw Tasmanweg 159-161</u> In 2018 realiseerde WVH hier twee energie neutrale eengezinswoningen via systeembouw. Dit ter vervanging van twee woningen die door brand onbewoonbaar geworden waren. Bij één van de woningen is de 'ideale watertuin' aangelegd: een klimaatadaptieve tuin naar het idee van Hoekse basisscholieren. De twee huurders van deze woningen worden ondersteund door een energiecoach.
<u>Nieuw pand voor Stichting Ontmoeting</u> WVH verhuurt in de Prins Hendrikstraat een sociaal pension aan Stichting Ontmoeting, die er onderdak biedt aan acht voormalig dak- en thuislozen. Stichting Ontmoeting wil het aantal plaatsen en haar dienstverlening graag uitbreiden. Omdat dit niet lukt op de huidige locatie wordt gezocht naar een alternatieve locatie. Stichting Ontmoeting en de gemeente zijn hierover nog met elkaar in gesprek.

Bron: Jaarverslagen



Kwaliteit en duurzaamheid van woningen

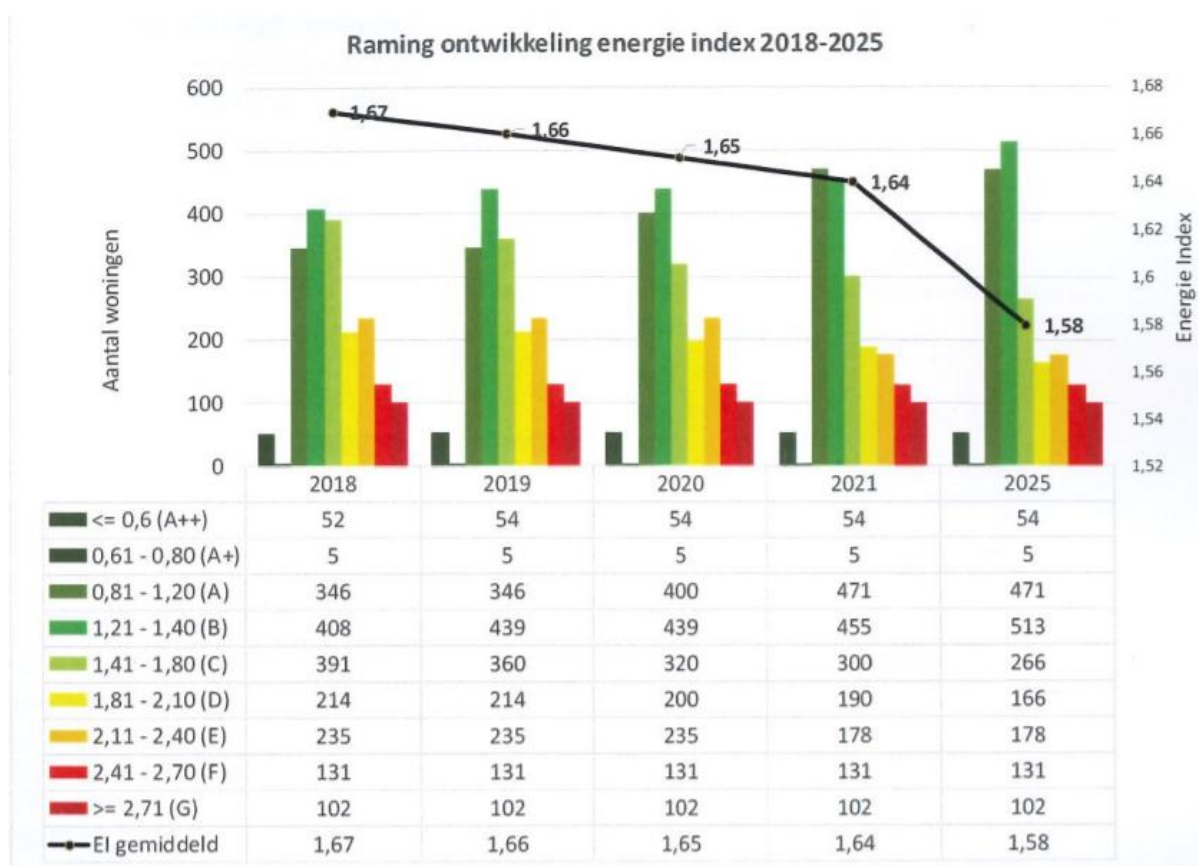
Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Rotterdam

Prestatieafspraken:

WVH vervangt in de periode 2018-2025 circa 791 oude vr-ketels door hr-ketels.

WVH zet in op het verduurzamen van haar woningen. WVH verlaagt de gemiddelde energie-index (EI) van haar bezit met 0,01 per jaar; van 1,66 in 2019 naar 1,58 in 2025. De nieuwe portefeuillestrategie kan tot wijzigingen leiden. Uitgesplitst naar aantal woningen per EI klasse ziet de voorraad van WVH er als volgt uit:



Voor de lange termijn beoogt WVH een verdere afname van de EI met 0,05 per jaar naar gemiddeld 0,28 voor haar bezit in 2050.

WVH realiseert 76 aardgasvrije nieuwbouwwoningen aan de Prins Hendrikstraat. Gemeente en WVH zijn in gesprek over een gezamenlijk onderzoek naar alternatieve energiebronnen voor Hoek van Holland.

WVH combineert planmatig onderhoud waar mogelijk met energetische maatregelen. Hierbij valt te denken aan vloer- en dakisolatie. Hiervoor wordt het planmatig onderhoud in de periode 2019-2025 doorgelicht en gekeken naar de mogelijkheden om kwaliteit toe te voegen.

WVH blijft bewoners informeren over de directe invloed van eigen gedrag op duurzaamheid.

WVH isoleert woningen bij de aanpak van 4 complexen. Meegenomen worden isolatie van de spouw, zolder en kruipruimte en HR++beglazing.
WVH levert graag een bijdrage aan klimaatadaptatie in Hoek van Holland en kijkt bij nieuwbouw en toekomstige ontwikkelingen naar klimaat-adaptieve mogelijkheden. Dit gebeurt op basis van de stresstest, die WVH en het Hoogheemraadschap van Delfland hebben gemaakt en een inzicht geeft van kwetsbare gebieden voor extreme hitte en wateroverlast.
WVH heeft in 2018 de 'Routekaart CO ₂ -neutraal' ingevuld van Aedes. De routekaart geeft aan dat door de inspanningen van WVH, om maximaal te isoleren binnen de bestaande schil, 37 procent van de totale CO ₂ -uitstoot wordt beperkt. WVH blijft in gesprek met marktpartijen en de gemeente Rotterdam om op de hoogte te blijven van deze ontwikkelingen en staat open voor pilotprojecten.
Bij woningen die wegens mutatie vrijkomen en waar nog geen rookmelders aanwezig zijn, worden deze alsnog aangebracht.

Prestaties

Duurzaamheid

Zie de woningvoorraad uitgesplitst op basis van energie-index voor de visitatiejaren 2018, 2019 en 2020 op de vorige pagina in de tabel prestatieafspraken (regel 2, figuur).

Onderzoek alternatieve energiebronnen Hoek van Holland: In 2021 hebben WVH en de gemeente Rotterdam gezamenlijk een onderzoek laten uitvoeren door Ecorys naar alternatieve energiebronnen. Het resultaat van dit onderzoek is dat voor 2030 Hoek van Holland geen prioriteitsgebied is vanuit de gemeente Rotterdam. Dit heeft o.a. te maken met de afstand tot het huidige warmtenet en onduidelijkheden van de bronnen die dan wel benut kunnen worden door Hoek van Holland.

Aedes-benchmark - Duurzaamheid

	2018	2019	2020	2021
Duurzaamheid	B	B	B	B
CO ₂ -uitstoot	A	A	A	A
Energetische prestatie	C	C	C	C

Bron: Aedes-benchmark

Kengetallen onderhoudswerkzaamheden

	2018	2019	2020	2021****
Aantal reparatieverzoeken per woning	1.08	1.34	1.56	1,75
Kosten niet planmatig onderhoud per woning*	€ 687	€ 1.009	€ 715	€ 947
Kosten planmatig onderhoud per woning**	€ 1.062	€ 1.116	€ 563	€ 658
Kosten woningverbetering per woning***	€ 245	€ 385	€ 114	€ 584
Totaal onderhoud per woning	€ 1.994	€ 2.510	€ 1.392	€ 2.189

Bron: Jaarverslagen en concept managementrapportage 2021

*Ook genoemd: reparatie- en mutatieonderhoud

**Ook genoemd: Planmatig en contractonderhoud

***Ook genoemd: Douche-, keuken- en toiletrenovaties

****Aanpak Scheepsbuurt (complexen 032 en 040) niet meegenomen

Totale kosten onderhoudswerkzaamheden

	2018	2019	2020	2021
Reparatieonderhoud*	€-643.000	€-872.000	€-942.000	€-1.167.000
Serviceabonnement**	€-116.000	€0	€0	€0
Mutatieonderhoud (aantal woningen)	€-661.000 (105)	€-1.106.000 (143)	€-455.000 (72)	€-495.000 (84)
Planmatig onderhoud	€-2.125.000	€-1.966.000	€-803.000	€-952.000
Contractonderhoud	€-243.000	€-223.000	€-234.000	€-274.000

Bron: Jaarverslagen en concept managementrapportage 2021

*WVH besteedt het reparatieonderhoud uit aan de Coen Hagedoorn Bouwgroep. In 2020 is de overeenkomst met Coen Hagedoorn herijkt. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt om de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten en de financiële beheersbaarheid te verbeteren. Door het achterblijven van de gewenste kwaliteit wordt per 1 maart 2022 een overeenkomst gesloten met Vehoe.

In 2020 is voortijdig afscheid genomen van de externe partij die het preventief-/vervangings- onderhoud voor de cv- installaties verzorgde. De kwaliteit van de dienstverlening bleef ernstig achter bij de afgesproken KPI's. Dit bracht de goede dienstverlening aan de huurders in gevaar bracht. Ook herhaald ingrijpen zorgde niet voor de noodzakelijke verandering. Eind 2020 is een andere partij geselecteerd die de dienstverlening overneemt tot eind 2021. Vanaf 1 februari 2022 wordt dit onderhoud ondergebracht bij een nieuwe partij: Scholtes Klimaattechniek.

**WVH bood haar huurders een serviceabonnement aan. Huurders die hieraan deelnamen konden het huurdersonderhoud laten uitvoeren door WVH. Het serviceabonnement is per 1 juli 2021 afgeschaft.

Voorbeeldprojecten onderhoud WVH

Voorbeeldprojecten
Aanpak Scheepsbuurt (complexen 032 – 040) WVH heeft samen met bouwpartner Smits Vastgoedzorg en de bewonersprojectcommissie in 2020 gewerkt aan het plan om de woningen in de wooncomplexen 032 en 040 te verbeteren en energiezuinig te maken. Het gaat om 105 grote eengezinswoningen. De modelwoning is in december 2020 opgeleverd. WVH heeft de bewoners eind 2020 gevraagd om instemming met het plan op basis van een bewonersboekje. Begin 2021 heeft circa 95 procent van de bewoners ingestemd. De uitvoering is in 2021 gestart en de oplevering zal plaatsvinden eind Q1 2022. In 2021 is in deze renovatie 3.737.000 euro geïnvesteerd. Dit bedrag is niet meegenomen in de kengetallen en kosten van onderhoud op de vorige pagina, want dit betreft een investering. Aansluitend aan deze renovatie zullen de bewoners van de hiervoor in aanmerking komende woningen een voorstel krijgen voor de plaatsing van PV-panelen op het dak in een samenwerking tussen Wocozon en WVH. Ook op andere complexen met grondgebonden woningen zullen, na een technische controle, PV-panelen worden aangebracht in samenwerking met Wocozon.
Aanpak Houtmanflat De werkzaamheden van de eerste fase zijn in 2018 afgerond. Eind augustus 2019 is de tweede fase van de aanpak houtmanflat grotendeels afgerond. De tweede fase bestond uit een make-over van de entreehal, inclusief een uitbreiding met een scootmobielruimte. Er zijn nieuwe glazen puien, nieuwe brievenbussen, een nieuw bellentableau en een videofooninstallatie geplaatst. Er is geschilderd, het tegelwerk is vernieuwd en er is een fotowand gemaakt. De bewoners hadden inspraak op het kleurgebruik in de entreehal en het trappenhuis en bij de keuze voor de foto van de fotowand. Het project is niet vlekkeloos verlopen. WVH en Houdt Zicht/de flatcommissie hebben het verloop geëvalueerd.
Aanpak complexen 010 en 310 Eind 2020 is een begin gemaakt in de planopzet om de complexen 010 en 310 (535 woningen) gefaseerd te renoveren. De opzet is om zoveel mogelijk aansluiting te zoeken bij logische momenten in de planmatig onderhoud-cycli. WVH past energetische verbeteringen toe zodat deze woningen nog minimaal 30 jaar goed mee kunnen. In 2021 is een Plan van Aanpak uitgewerkt en gecommuniceerd met de stakeholders. De uitvoering van het eerste onderdeel start per februari 2022.
Bij alle woningen worden voor 1 juli 2022 nieuwe rookmelders aangebracht zoals wettelijk verplicht.

Bron: Jaarverslagen

Benchmark – Onderhoud en verbetering

	2018	2019	2020	2021
Technische woningkwaliteit	B	B	B	B
Ervaren woningkwaliteit	A	A	A	A
Instandhoudingskosten	A	A	A	A

Bron: Aedes-benchmark

Tevredenheid huurders Klantvizier KWH

	2018	2019	2020	2021
Reparaties	7,1	7,8	8,1	7,8
Onderhoud	6,9	8,2	7,1	7,5

Bron: KWH cijfers

Aedes-benchmark - Huurdersoordeel

	2018	2019	2020	2021
Huurdersreparatieverzoek	C (6,9, NL: 7,5)	C (7,4, NL: 7,6)	B (7,9, NL: 7,7)	B (7,5, NL: 7,7)

Bron: Aedes-benchmark

Prijs-kwaliteitverhouding

	2018	2019	2020	2021
Gemiddelde aantal punten WWS per 31-12*	164	163	167	165
Gemiddelde netto huurprijs per woning per 31-12*	€ 564	€ 584	€ 594	€ 594

Bron: Jaarverslagen

*DAEB woningen



Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Rotterdam

Prestatieafspraken:				
In de visitatieperiode zijn de volgende verhuringen voorzien: (hiermee draagt WVH bij aan de IJkpunten uit de woonvisie)				
	2018	2019	2020	2021
Goedkoop	10	10	10	10
Betaalbaar, lage aftoppingsgrens 1-2	42	42	50	130
Betaalbaar, lage aftoppingsgrens 3, >	15	15	20	30
Duur tot huurtoeslaggrens	17	17	20	30
Duur boven huurtoeslaggrens	16	16	10	10
Totaal	100	100	110	210
WVH is voornemens om 50 procent van vrijkomende woningen onder de kwaliteitskortingsgrens aan de bieden aan jongeren onder 23 jaar. Partijen komen overeen in 2020 te starten met deze toewijzing en de effecten ervan te monitoren.				
WVH wijst nu hoofdzakelijk woningen toe op basis van inschrijfduur. Om ook mensen met een kortere inschrijfduur een kans te bieden, wil WVH de mogelijkheden verkennen voor andere manieren van toewijzing, zoals loting en directe bemiddeling. Gemeente is hiervan voorstander; Houdt Zicht is tegenstander. Partijen gebruiken het jaar 2020 om met elkaar te komen tot een breed gedragen oplossing.				
WVH wijst ieder jaar minimaal 75 procent van haar vrijkomende sociale woningen toe aan de primaire doelgroep. In 2018 + 2019: WVH wijst ieder jaar minimaal 80 procent van haar woningen toe aan de EU doelgroep. In 2018 gebruikt WVH daarnaast 10 procent van de verhuring voor de wooncoach en 10 procent voor reguliere middeninkomens.				
2019: De maximale 10 procent middeninkomens (inkomens tussen 38.025 en 42.436 euro, prijspeil 2019) en 10 procent inkomens >42.436 euro (prijspeil 2019) kunnen worden ingezet voor urgenten of bijvoorbeeld de wooncoach. *In 2018 een vergelijkbare prestatie met ander prijspeil.				
WVH wijst alle woningen in nieuwbouwproject Prins Hendrikstraat toe aan inwoners uit Hoek van Holland. Dit alles met het oog op een maximaal doorstroomeffect in het dorp. In aanmerking komen huishoudens in de leeftijd vanaf 55 jaar, bij voorkeur wonend in een eengezinswoning van WVH. WVH maakt bij toewijzing maximaal gebruik van de 10 procent ruimte binnen het project om deze toe te wijzen aan middeninkomens. Hierbij wordt de wooncoach ingezet, om ouderen uit eengezinswoningen te kunnen laten doorstromen.				
WVH biedt minimaal 17 van de 3-kamerwoningen in project Prins Hendrikstraat /Jolinkstraat (Korrelbeton, fase 1) aan met huurkorting. Deze krijgen een prijs onder de lage aftoppingsgrens en zijn, net als de 7 2-kamerwoningen, bestemd voor de primaire doelgroep. In totaal zijn minimaal 24 woningen in het project bestemd voor de primaire doelgroep.				
WVH voert een gematigd huurbeleid. De streefhuur is gemiddeld 69 procent (2019: 70 procent) van de maximaal redelijke huur. In de (nieuwe) portefeuillestrategie komt de focus meer op de betaalbaarheid van de totale woonlasten te liggen. In 2018 staat in de prestatieafspraken dat de streefhuur met 3 procent is verlaagd, wat bij mutatie tot huurverlaging kan leiden.				
WVH evalueert eind 2018 (samen met huurders en gemeente) het rendement van de inzet van de wooncoach en ander doorstroombeleid.				

WVH onderschrijft het Sociaal Huurakkoord en voert in de totale huursom van haar bezit geen huurverhoging boven inflatie door.
WVH voert, afhankelijk van de uitkomsten van het gekwalificeerd adviestraject met Houdt Zicht, in 2020 wel inkomensafhankelijke huurverhoging door voor de inkomensgroepen boven 42.436 euro (prijsspeil 2019). Dit is met uitzondering van de huishoudens van vier of meer personen en personen met pensioengerechtigde leeftijd. De extra inkomsten investeert WVH in de bestaande woningvoorraad.
WVH werkt graag mee aan de herziening van het Convenant Preventie Huisuitzetting en met de gemeente aan activiteiten gericht op de vroegsignalering van schulden. WVH verleent maatwerk aan zittende huurders die door tijdelijke omstandigheden betalingsproblemen hebben. Per geval wordt gekeken naar de beste oplossing. In 2019 is WVH 'verder' gegaan dan de meeste corporaties en heeft haar huurders al de mogelijkheid van huurverlaging of huurbevriezing geboden.
WVH is in gesprek met de ontwikkelaar van de woningen aan de Langeweg. Zij bespreken de mogelijkheden om de middeldure huurwoningen die daar worden gerealiseerd, met voorrang toe te wijzen aan huurders van WVH.
WVH heeft geen verkoopprogramma en 149 huurwoningen in haar niet-DAEB portefeuille. Daarvan hebben 147 woningen een huur tot 900 euro. Deze worden bij mutatie waar mogelijk bestemd voor middeninkomens en met voorrang toegewezen aan bewoners van Hoek van Holland.

Prestaties

Toewijzingen

	2018	2019	2020	2021
Aantal woningen verhuurd	101	110	63	89**
Mutatiegraad	5,20	5,71	3,11	4,48
Gemiddelde huurprijs, percentage maximale huurprijs	70%	70%	70%	75%
Gemiddelde huurprijs per maand*	€ 564	€ 584	€ 597	€ 617
Percentage DAEB verhuringen binnen de eerste inkomensgrens	98%	97%	97%	95%
Percentage verhuringen aan starters	31%	41%	44%	49%

Bron: Jaarverslagen

*Verhuurde woningen

**In de prestatieafspraken staat hier een verwachting van 210 verhuringen. Dit is een stuk hoger omdat hier de 76 nieuwbouwappartementen aan de Prins Hendrikstraat zijn meegenomen. Deze oplevering is verschoven naar maart 2022.

Huurachterstanden en leegstand

	2018	2019	2020	2021
Huurachterstand in % van de jaarhuur	0,64	0,47	0,46	0,69
Leegstand in % van de jaarhuur	0,46	0,63	0,89	1,00

Bron: Jaarverslagen

Ontruimingen

2021	3
2020	4 woningen en 1 bedrijfspand
2019	0
2018	0

Bron: Jaarverslagen

Reacties/ aanbiedingen woningzoekenden

	2018	2019	2020	2021
Gemiddeld aantal reacties per woning	241	233	310	255
Gemiddelde inschrijfduur woningzoekenden*	6,1 jaar	6,4 jaar	4,5 jaar	2,5 jaar
Aantal aanbiedingen per woningzoekenden	6,3	4,1	4,1	6,3
Toewijzingen urgente woningzoekenden	15%	11%	19%	16%

Bron: Jaarverslagen

*De gemiddelde inschrijfduur van geslaagde woningzoekenden is lang. Voor een nadere duiding van de tendens in de inschrijfduren en een vergelijking met andere corporaties verwijzen we u naar het volgende onderzoek: Onderzoek010 – Ruimtelijke ordening, Wonen en Verkeer – gemeente Rotterdam.

Huurbeleid*

2021	Geen huurverhoging toegepast Inkomensafhankelijke huurverlaging toegepast
2020	Verhoging van 2,67 procent Boven maximum gestelde 2,6 procent Vanwege corona geen inkomensafhankelijke huur Overschrijding gemeld bij Aw en huurdersorganisatie
2019	Verhoging van 2,2 procent
2018	Verhoging van 2,1 procent

Bron: Jaarverslagen

*Aanpassing streefhuurbeleid: In 2021 is samen met het doelgroepenbeleid het streefhuurbeleid aangepast. Daarbij zijn de streefhuren aangepast naar de bijbehorende huurprijsgrens voor de bijbehorende doelgroep (passend toewijzen). De streefhuur is daarmee effectief verhoogd naar 76 procent gemiddeld. Dit is in lijn met de omgeving (Woonnet Rijnmond) waarbij we nog steeds een lagere huurprijs vragen dan gemiddeld.

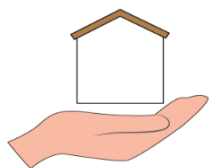
Evaluatie wooncoach

Er is geen formele evaluatie uitgevoerd. Er is wel samen met de gemeente Rotterdam geconstateerd dat gemeente en huurders positief zijn over de inzet. De inzet van de wooncoach is daarom doorgezet.

Benchmark – Betaalbaarheid

	2018	2019	2020	2021
Huurprijs DAEB (NL)	540 (516)	562 (544)	580 (561)	-
Huurontwikkeling	3,9%	2,3%	3,4%	3,2%
Huur t.o.v. maximale huur (DAEB)	68%	67%	68%	68%

Bron: Aedes-benchmark



Huisvesten van urgente doelgroepen en ouderen

Opgaven

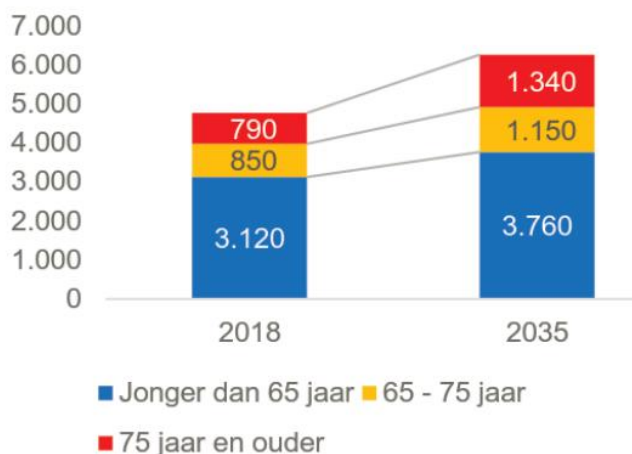
Prestatieafspraken gemeente Rotterdam

Prestatieafspraken:
WVH biedt passende huisvesting voor urgente doelgroepen. Voor de doelgroep HBD (Rotterdamers met een meervoudige psychosociale beperking) die met nazorg uitstroomt van beschermd naar zelfstandig wonen, neemt WVH een evenredig deel voor haar rekening. Dit gebeurt op basis van de gemeentelijke vraagraming. WVH bemiddelt in 2020 7 personen.
WVH continueert in 2020 haar samenwerking met Stichting Ontmoeting. Doel is door-/uitstroom van cliënten van Ontmoeting stimuleren, vanuit het sociaal pension in Hoek van Holland naar zelfstandige huisvesting met woonbegeleiding.
WVH spant zich in om te voorzien in de herhuisvestingsvraag van Stichting Ontmoeting. De stichting wenst een groter pand, mede voor uitbreiding van haar activiteiten met zorgen dienstverlening aan de wijk.
WVH geeft voorkeur aan de huisvesting van cliënten, die zelf aangeven, dat zij graag in Hoek van Holland willen wonen. Uitstroom vanuit HBD in Hoek van Holland gebeurt grotendeels op grond van individuele afspraken met zorgaanbieders (Humanitas en Stichting Ontmoeting).
Gemeente kan incidenteel een beroep doen op WVH om individuele HBD-gevallen te huisvesten. Dat gebeurt enkel voor cliënten, die uitstromen uit voorzieningen van zorgaanbieders, waarmee de gemeente een contract heeft op grond van de aanbesteding uit de Wmo. WVH zal cliënten binnen twee maanden een woningaanbod doen, waardoor de cliënt op een vlotte en adequate wijze kan uitstromen naar een zelfstandige woning (met woonbegeleiding).
WVH gaat graag met gemeente in gesprek over het huisvesten van de (O)GGZ doelgroep.
WVH volgt de door gemeente aangegeven taakstelling voor huisvesting van statushouders op, mits passende kandidaten door het COA worden voorgedragen. Vanwege haar woningbezit huisvest WVH bij voorkeur gezinnen. Gemeente en WVH hebben contact over de taakstelling wanneer geen gebruik gemaakt wordt van aangeboden woningen. Houdt Zicht is van mening dat de ongebruikte ruimte niet in het volgend jaar als extra op de taakstelling mag worden gezet, waardoor regulier woningzoekenden nog langer niet aan bod komen.
Gemeente en WVH verkennen in 2020 gezamenlijk de omvang en aard van de huisvestingsopgave voor ouderen in Hoek van Holland, zowel zelfstandige woningen als de behoefte aan verpleeghuisplaatsen op de (middel)lange termijn.
WVH bouwt in 2020 76 seniorenwoningen. WVH en Humanitas streven ernaar om zo snel mogelijk te komen met een plan voor herontwikkeling van het Bertus Bliëkhuis.
WVH zal in 2020 geen ouderenwoningen ontlabellen. Voor de verdere toekomst is dit afhankelijk van de portefeuillestrategie.
WVH stimuleert ook in 2020 en 2021 de doorstroming van senioren van eengezinswoningen naar beter toe- en doorgankelijke seniorenwoningen door de inzet van een wooncoach voor 55-plussers.
WVH heeft de afgelopen jaren een grote bijdrage geleverd door het realiseren van scootmobielruimten. In 2019 heeft WVH een stalling voor 15 scootmobielen gerealiseerd bij de Houtmanflat. WVH bereikt nu een grens en vraagt de gemeente haar concrete inzet op dit gebied aan te geven.
WVH maakt in specifieke gevallen - door kleine aanpassingen - woningen beter toe- en doorgankelijk, zodat mensen langer thuis kunnen wonen. Dit gebeurt in samenwerking met cluster MO van de gemeente.

Gemeente en WvH gaan in 2020 met elkaar in overleg om in één of twee complexen vitale woongemeenschappen te versterken, met als doel bestrijden van eenzaamheid onder ouderen.

WvH blijft ook in 2019 actief betrokken bij het wijknetwerk rond het integrale wijkteam in Hoek van Holland en vervult hierbij een signaleringsfunctie. Waar mogelijk en voor WvH relevant, zal WvH in 2019 op tactisch vlak aanhaken bij de gemeentelijke wijkprogrammeerteams en waar nodig op gebiedsniveau nadere uitvoeringsgerichte afspraken maken.

Vergrijzing/ Huishoudenssamenstelling 2018-2035 Hoek van Holland



Bron: Portefeuilleplan 2020

Prestaties

Huisvesting ouderen

	2018	2019	2020	2021
Woningen gelabeld voor senioren (55+)*	550	550	550	550
Mutaties	26	20	8	27
Verhuurd door wooncoach	8	7	3	5

Bron: Jaarverslagen

*Bij nieuwbouw wordt in principe levensloopbestendig gebouwd.

Urgenties*

	2018	2019	2020	2021
Geen urgentie	86	100	51	75
Woonlasten urgentie	7	5	4	2
Medische urgentie	3	2	4	5
Doorstroming vanuit hulpverlening	3	3	1	2
Geweld en bedreiging	1	2	1	2
Herhuisvesting	1	-	1	2
Uitstroom uit voorziening	-	-	1	1
Totaal	101	112	63	89

Bron: Jaarverslagen

*De beoordeling gebeurt op basis van regionaal vastgestelde criteria. Deze criteria zijn onderdeel van de regionale overeenkomst woonruimteverdeling. De uitvoering is in handen van de Stichting Urgentiebeoordeling Woningzoekenden Rijnmond.

Huisvesting statushouders

2021	Gehuisvest: 8 Taakstelling: 13 WVH heeft eind 2021 een afspraak gemaakt om nog een groot gezin (9 personen) te huisvesten. Dit zal 2022 gebeuren. Daarmee wordt de achterstand meteen ingehaald.
2020	Gehuisvest: 0 Taakstelling: 8 WVH heeft meerdere keren gevraagd om statushouders die in Hoek van Holland willen wonen.
2019	Gehuisvest: 4 Taakstelling: 5
2018	Gehuisvest: 5 Taakstelling: 9 WVH heeft meerdere woningen aangeboden waarvan geen gebruik gemaakt is.

Bron: Jaarverslagen

Samenwerkingen met zorgpartners

Samenwerkingen met zorgpartners:
WVH is eigenaar van het verzorgingshuis Bertus Blik en verhuurt dit aan Stichting Humanitas Zorg. Humanitas verhuurt vervolgens de zorgappartementen aan haar cliënten en levert zorg. Zie ook tabel 'Projecten voorraadontwikkeling WVH' bij thema voorraadontwikkeling.
Zorgorganisatie Careyn huurt in WVH-complex de Atlas aan de Mercatorweg een steunpunt van waaruit zij haar klanten in heel Hoek van Holland ondersteunt.
WVH is eigenaar van een sociaal pension aan de Prins Hendrikstraat voor de opvang van maximaal acht voormalig dak- en thuislozen. WVH heeft een samenwerkingsverband met Stichting Ontmoeting, die de begeleiding van de bewoners verzorgt. Stichting Ontmoeting heeft meerdere malen een verzoek gedaan tot uitbreiding (op een andere locatie). Vanaf 2019 wordt opnieuw samen met de gemeente gekeken naar de mogelijkheden.

Bron: Jaarverslagen



Leefbaarheid

Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Rotterdam

Prestatieafspraken:
WVH trekt samen met de gemeente op om het uitvoeringsprogramma Kleine kernen concreet te maken.
Partijen zijn van mening dat differentiatie van hoge en lage inkomens in wijken belangrijk is voor de leefbaarheid en aantrekkelijkheid. Bij de totstandkoming van haar portefeuillestrategie, gaat WVH hierover met gemeente, Houdt Zicht en andere stakeholders in gesprek.
Voor 2020 is het leefbaarheidsbudget 34 euro per VHE en voor 2021 35 euro per VHE voor concrete leefbaarheidsinitiatieven. WVH houdt graag ruimte om nieuwe initiatieven mogelijk te maken tot een bedrag van maximaal 125 euro per VHE per jaar. In 2018 was er een budget van 12 euro per VHE voor leefbaarheid. In 2019 was dit 27 euro.
WVH en Houdt Zicht hebben samen in 2019 het leefbaarheidsfonds 'Buurt idee' opgericht. Zo bieden zij huurders de gelegenheid om hun ideeën voor de leefbaarheid in de buurt te realiseren. Een groep huurders van WVH, of een instantie namens hen, kan bij Houdt Zicht of WVH onder de vlag van 'Buurt idee' initiatieven indienen. Het gaat om ideeën die de woonomgeving verbeteren en opfleuren of de saamhorigheid in de buurt vergroten.
WVH wil actief met haar netwerkpartners (waaronder de gemeente) de wijk in. De corporatie hoort veel klachten over tuinonderhoud in Hoek van Holland. WVH wil graag kijken hoe zij dit gezamenlijk op een positieve manier kan bespreken en verbeteren.
WVH heeft in 2019 het KUZ-huis gerealiseerd voor Kunstenaars aan Zee, in een te slopen woning aan de Rietdijkstraat. WVH constateert dat dit een mooie toevoeging is in het dorp. Het zou jammer zijn als dit verloren ging met de sloop van de woningen. WVH vraagt gemeente mee te denken over een alternatieve locatie voor het KUZ-huis, mede met het oog op de gemeentelijke inzet op toerisme in de dorpskern en de cultuurhistorische waarde van het dorp.

Prestaties

Kosten leefbaarheid

	Totaal	Materiële kosten	Apparaatskosten	Bedrag per DAEB-woning
2021	€ 165.000	€ 17.000	€ 148.000	€ 90
2020	€ 140.000	€ 24.000	€ 116.000	€ 79
2019	€ 153.000	€ 15.000	€ 138.000	€ 85
2018	€ 84.000	€ 12.000	€ 72.000	€ 46

Bron: Jaarverslagen en concept managementrapportage 2021

	Voorbeelden leefbaarheidsprojecten
2021	WVH heeft meegedaan aan Burendag en samen met huurders en Welzijn op de Hoek gezellige activiteiten georganiseerd bij één van de complexen. Ook is er schoongemaakt en zijn wensen voor kleurkeuze opgehaald voor het opknappen van de portieken.
	Samen met Welzijn op de Hoek zijn buurtgesprekken gevoerd.

	Er is een enquête uitgezet onder bewoners van flats over groen, schoonmaak, de flatcommissie en huismeester.
	In het kader van het nieuwe koersplan is er een expeditie op leefbaarheid gedaan, waarbij medewerkers van WVH het gesprek aangingen met huurders en belanghebbenden uit veel buurten. Zie de verhalenbundel op de website van de corporatie.
	WVH heeft het handhaven van het eigen tuinbeleid projectmatig aangepakt. Er is vooral ingezet het tuinonderhoud in een complex waar dit veel problemen/ overlast geeft.
	De entree en de tuin van het Bertus Blikhuis zijn samen met KUZ en Welzijn op de Hoek opgeknapt.
	WVH heeft intensief invulling gegeven aan de implementatie van de samenwerking in het nieuwe convenant Woonoverlast, samen met de gemeente en het wijkteam.
2020	De corporatie heeft alle huurders een kaart gestuurd met een pakketje bloemenzaadjes erin. Dit om ze een hart onder de riem te steken en ze te laten weten dat de corporatie er voor hen is in deze moeilijke tijd. Deze kaart is verzonden in samenwerking met het KUZ-huis, huurdersvereniging Houdt Zicht en het Fonds Kind en Handicap.
	Dit jaar is de inzet op sociaal beheer uitgebreid door de functie sociaal beheer medewerker met 50 procent te vergroten van 24 naar 32 uur. Dit om toenemende problematiek goed te kunnen aanpakken en op preventie in te zetten.
	In overleg met Vitis Welzijn heeft WVH meegedaan aan het belteam. Dit belteam heeft de oudere inwoners van Hoek van Holland telefonisch benaderd om te vragen hoe het met hen ging in tijden van corona en of er hulp nodig was. De corporatie heeft daarbij alle oudere huurders van de seniorencomplexen gebeld. Hoewel vrijwel niemand echt hulp nodig had, werd het telefoontje zeer gewaardeerd.
	De afdeling Wonen heeft een training intakegesprekken gevoerd. Dit om een beter beeld te krijgen van onze nieuwe huurders om ze goed te kunnen matchen en eventuele risico's vroegtijdig te signaleren.
	In de digitale nieuwsbrief van april is de oproep gedaan welke buur een held was en waardering verdiende. Twee burens kwamen in aanmerking voor de titel 'held'. Zij zijn door de corporatie in het zonnetje gezet met een plant van een kweker uit de regio.
	In juni zijn camera's geplaatst in de Zichtflats en de Houtmanflat, omdat er sprake was van vandalisme. Na het plaatsen van de camera's is het vandalisme in de flats afgenomen. Bewoners hebben positief gereageerd op de aanwezigheid van de camera's. WVH heeft in 2020 vijf keer beelden bekeken.
	In het najaar hebben inwoners van Hoek van Holland een stevig signaal afgegeven over de achteruitgang van de leefbaarheid in Hoek van Holland. WVH herkent de voorbeelden die bewoners geven, en zet ook in op het verbeteren van de leefbaarheid. Op basis van een nieuw convenant Woonoverlast wordt intensief samengewerkt met de gemeente. De corporatie staat bij intakegesprekken met kandidaat huurders stil bij leefbaarheid en hun bijdrage daaraan. Daarnaast heeft WVH het aantal uren van de sociaal beheer medewerker uitgebreid naar 36 uur.
2019	In 2019 hebben Houdt Zicht en WVH samen het leefbaarheidsfonds Buurt Idee opgezet. Er was in 2019 10.000 euro beschikbaar voor leefbaarheidsinitiatieven. Huurders van WVH, of een instantie namens huurders kunnen een idee of initiatief bij de commissie indienen. Het gaat dan om ideeën om de woonomgeving te verbeteren of de saamhorigheid te verhogen.
	Samen met politie, bewoners, wijknetwerkers en stadsbeheer is een schouw georganiseerd rondom de Houtmanflat. Als gevolg hiervan is het bosplantsoen bij de Houtmanflat gesnoeid.
	WVH is een pilot met de organisatie Schoon Schip gestart. Schoon schip begeleidt ex-gedetineerden met als doel te re-integreren in de maatschappij. Zij zoeken eenvoudig werk (vaak fysieke arbeid) waarmee hun cliënten weer in een dagelijks werkritme kunnen komen en kennis kunnen maken met het arbeidsproces. WVH betaalt de

	cliënten een vergoeding van 10 euro per cliënt per dag, met een VVV bon. In 2019 is met Schoon Schip de gemeenschappelijke volkstuin bij de Columbusstraat zomer klaar gemaakt. Ook is het groen bij de Van Dam-eenheden en Bertus Blik teruggesnoeid.
	De portieken bij de Columbusstraat zijn met een opschoonactie aangepakt.
2018	Bij één van de twee nieuwbouwwoningen aan de Tasmanweg is de 'ideale watertuin' aangelegd. Met als belangrijk doel bewustwording creëren over wat je als bewoner zelf kunt doen en als mooi voorbeeld dienen voor klimaatadaptatie.
	Er is achterpadverlichting in de Cornelis Sterrenburgstraat aangebracht.
	WVH heeft de (sloop)woningen aan de Rietdijkstraat tijdelijk in beheer gegeven om te starten met het KUZhuis (galerie- en ontmoetingsruimte van Kunstenaar aan Zee).
	WVH heeft het initiatief voor de tijdelijke stadstuin op de bouwgrond van de Prins Hendrikstraat ondersteund.
	Er is duidelijk drugsbeleid opgesteld: hennepsteelt of drugshandel = huis uit.

Bron: Jaarverslagen

Samenwerkingsverbanden op thema leefbaarheid	
<u>Integraal wijkteam</u>	De gemeente zet in Hoek van Holland een integraal wijkteam in. Gemeentelijke en niet-gemeentelijke professionals met expertise op het gebied van jeugdzorg en professionals met kennis en ervaring op het gebied van volwassenenproblematiek werken in dit team samen. WVH is geen onderdeel van het wijkteam, maar is een zogenaamde netwerkpartner. Dit betekent dat indien nodig de expertise van WVH erbij wordt gevraagd en ingezet. Elke zes weken vindt overleg plaats tussen het wijkteam en haar netwerkpartners. Doel van dit overleg is om de lijnen kort te houden en de stand van zaken van de problematiek van de Hoekse bewoner te bespreken.
<u>Vraagwijzer</u>	Er is intensief contact tussen gemeente, de Sociaal Raadsman van Hoek van Holland en WVH over huurders met financiële problemen waaronder huurachterstand. Door dit contact worden regelmatig problemen rond huurschulden opgelost zonder tussenkomst van een deurwaarder.
<u>Coöperatief Samenwerkingsverband</u>	Sinds 2017 is een Coöperatief Samenwerkingsverband voor welzijn, zorg, wonen, veiligheid, mobiliteit/toegankelijkheid en participatie actief in Hoek van Holland. De partners zijn onder andere zorgorganisaties voor volwassenen en jeugd, belangenorganisaties, vervoersorganisaties, gemeente Rotterdam, het wijkteam, de VraagWijzer en WVH. Het samenwerkingsverband komt een paar keer per jaar bij elkaar. Het Coöperatief Samenwerkingsverband ontvangt signalen uit de samenleving en bepaalt aan de hand daarvan welke thema's in Hoek van Holland inzet vragen. De inzet wordt met elkaar bepaald en in gang gezet.

Bron: Jaarverslagen

Klachten*	Aantal klachten	Redenen
2021	3	2x ongegrond 1x ingetrokken
2020	2	1x ongegrond 1x overlast groen van burens
2019	2	1x gegrond (overlast) 1x ongegrond
2018	1	Interpretatie urgentie

Bron: Jaarverslagen

*Klachten worden opgepakt door de Klachtencommissie Wonen Zuid Holland en de regionale geschillencommissie Woonruimteverdeling.

Contact met huurders	
Huurdersorganisatie	Dit is huurdersvereniging Houdt Zicht. Naast een bestuur zijn er binnen de vereniging 3 werkgroepen actief: wonen, vastgoed en communicatie.
Bewonerscommissies	Flatcommissie, namens de bewoners van de vier hoogbouwflats Bewonerscommissie de Atlas Bewonerscommissie wooncomplex De Plancius (vanaf 2020) Bewonersprojectcommissie Scheepsbuurt Bewonerscommissie complex 010
Direct contact	Naast het directe contact op straat/ met medewerkers: WVH informeert individuele huurders over haar activiteiten via Woontij Magazine (twee keer per jaar, sinds 2021 één keer per jaar) en via een digitale nieuwsbrief (in 2020 zes keer, in 2021 tien keer). Daarnaast worden huurders per brief op de hoogte gesteld van belangrijke zaken zoals de jaarlijkse huurverhoging, de servicekosten-afrekening en de uitvoering van geplande onderhoudswerkzaamheden

Bron: Jaarverslagen

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

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

Cijfer	Score benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- en minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Bijlage 8 Prestatieafspraken gemeente Rotterdam en WVH

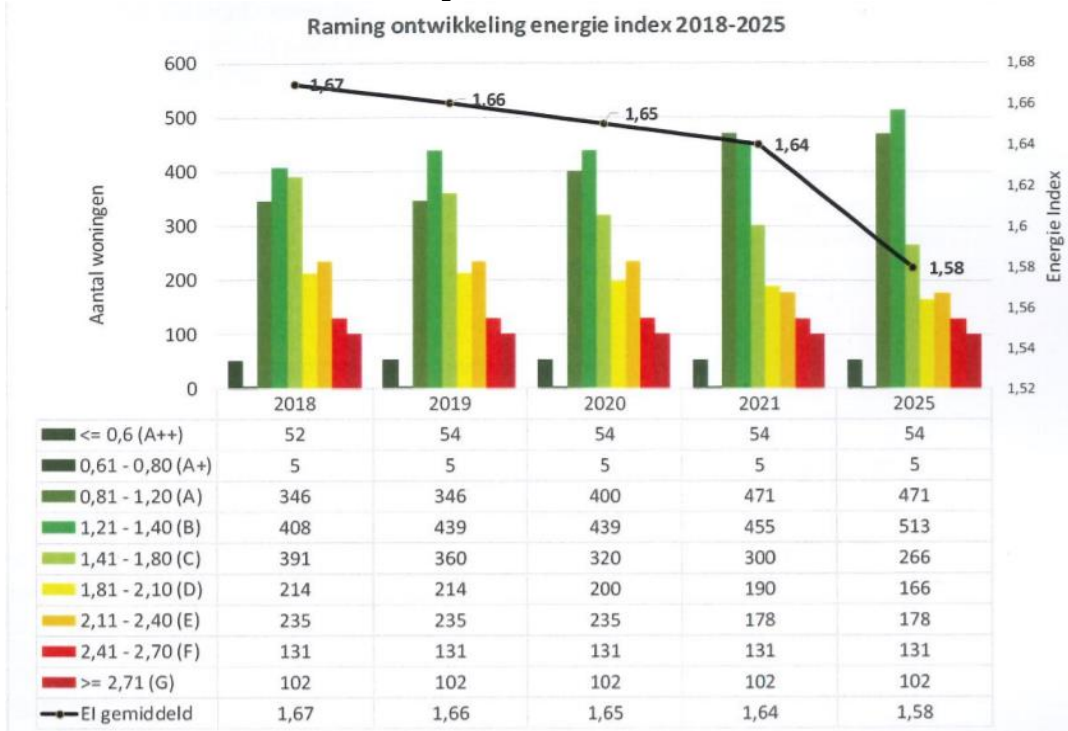
Thema 1: Voorraadontwikkeling				
Prestatieafspraken:				
WVH start in 2018 de terugbouw van twee door de brand verwoeste woningen aan de Tasmanweg. Het betreft een DAEB investering, de woningen worden verhuurd tussen aftoppings- en liberalisatiegrens.				
WVH start in 2020 met de bouw van 76 levensloopbestendige (ook optimale invulling zorg aan huis), sociale huurwoningen aan de Prins Hendrikstraat. De planning voor startbouw is afhankelijk van een oplossing voor de uitspraak van de Raad van State over het Nederlandse stikstofbeleid.				
WVH en Humanitas hebben in 2018 een intentieovereenkomst over vervangende nieuwbouw op de locatie van het Bertus Blikhuis getekend. Sindsdien is gewerkt aan de plannen. Over het exacte programma zijn partijen nog met elkaar in gesprek. WVH en gemeente streven naar start uitvoering in deze collegeperiode. WVH koppelt de herontwikkeling op de locatie van de Van Dameenheden aan de plannen voor het Bertus Blikhuis. WVH wil bij de herontwikkeling van het Bertus Blikhuis en de Van Dameenheden ook woningen voor jongeren en starters in het plan opnemen.				
WVH werkt aan plannen voor de aanpak van ruim 600 eengezinswoningen in 4 complexen in de komende jaren, zodat ook die woningen toekomstbestendig zijn. Het betreft complex 032 (57 ruime eengezinswoningen in Plan Oost); complex 040 (48 ruime eengezinswoningen in Plan Oost); complex 010 (222 woningen met platte daken in De Cordesstraat e.o.) en complex 310 (311 kleine eengezinswoningen met oranje daken). De aanpak van complexen 032 en 040 start na de zomer van 2020 en loopt door in 2021. Aansluitend volgt de aanpak van de complexen 010 en 310, waarvoor tempo en ingreepniveau nog worden bepaald.				
WVH liberaliseert een deel van haar portefeuille, volgens haar scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB. Tot 2026 komen er 60 niet-DAEB woningen bij. Zie ook in de tabel hieronder.				
WVH is de komende jaren niet voornemens woningen te verkopen.				
WVH verwacht tot 2024 de onderstaande voorraadontwikkeling:				
	2019	2020	2021	2022
Goedkoop	239	241	230	228
Betaalbaar, lage aftoppingsgrens 1-2	1.038	1.034	1.039	1.040
Betaalbaar, lage aftoppingsgrens 3, >	258	254	323	319
Duur tot huurtoeslaggrens	240	252	258	263
Duur boven huurtoeslaggrens	144	138	148	148
Totaal zelfstandige eenheden	1.919	1.919	1.998	1.998
Onzelfstandige eenheden	42	42	42	42
WVH voorziet in 2020 en 2021 geen herhuisvestingsopgave.				
WVH hanteert bij haar semi-openbare ruimten dezelfde normen voor schoon, heel en veilig als de gemeente voor openbaar gebied.				

Thema 2: Kwaliteit en duurzaamheid van woningen

Prestatieafspraken:

WVH vervangt in de periode 2018-2025 circa 791 oude vr-ketels door hr-ketels.

WVH zet in op het verduurzamen van haar woningen. WVH verlaagt de gemiddelde energie-index (EI) van haar bezit met 0,01 per jaar; van 1,66 in 2019 naar 1,58 in 2025. De nieuwe portefeuillestrategie kan tot wijzigingen leiden. Uitgesplitst naar aantal woningen per EI-klasse ziet de voorraad van WVH er als volgt uit:



Voor de lange termijn beoogt WVH een verdere afname van de EI met 0,05 per jaar naar gemiddeld 0,28 voor haar bezit in 2050.

WVH realiseert 76 aardgasvrije nieuwbouwwoningen aan de Prins Hendrikstraat. Gemeente en WVH zijn in gesprek over een gezamenlijk onderzoek naar alternatieve energiebronnen voor Hoek van Holland.

WVH combineert planmatig onderhoud waar mogelijk met energetische maatregelen. Hierbij valt te denken aan vloer- en dakisolatie. Hiervoor wordt het planmatig onderhoud in de periode 2019-2025 doorgelicht en gekeken naar de mogelijkheden om kwaliteit toe te voegen.

WVH blijft bewoners informeren over de directe invloed van eigen gedrag op duurzaamheid.

WVH isoleert woningen bij de aanpak van 4 complexen. Meegenomen worden isolatie van de spouw, zolder en kruipruimte en HR++beglazing.

WVH levert graag een bijdrage aan klimaatadaptatie in Hoek van Holland en kijkt bij nieuwbouw en toekomstige ontwikkelingen naar klimaat-adaptieve mogelijkheden. Dit gebeurt op basis van de stresstest, die WVH en het Hoogheemraadschap van Delfland hebben gemaakt en een inzicht geeft van kwetsbare gebieden voor extreme hitte en wateroverlast.

WVH heeft in 2018 de 'Routekaart CO₂-neutraal' ingevuld van Aedes. De routekaart geeft aan dat door de inspanningen van WVH, om maximaal te isoleren binnen de bestaande schil, 37 procent van de totale CO₂-uitstoot wordt beperkt. WVH blijft in gesprek met marktpartijen en de gemeente Rotterdam om op de hoogte te blijven van deze ontwikkelingen en staat open voor pilotprojecten.

Bij woningen die wegens mutatie vrijkomen en waar nog geen rookmelders aanwezig zijn, worden deze alsnog aangebracht.

Thema 3: Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Prestatieafspraken:

In de visitatieperiode zijn de volgende verhueringen voorzien: (hiermee draagt WVH bij aan de IJkpunten uit de woonvisie)

	2018	2019	2020	2021
Goedkoop	10	10	10	10
Betaalbaar, lage aftoppingsgrens 1-2	42	42	50	130
Betaalbaar, lage aftoppingsgrens 3, >	15	15	20	30
Duur tot huurtoeslaggrens	17	17	20	30
Duur boven huurtoeslaggrens	16	16	10	10
Totaal	100	100	110	210

WVH is voornemens om 50 procent van vrijkomende woningen onder de kwaliteitskortingsgrens aan de bieden aan jongeren onder 23 jaar. Partijen komen overeen in 2020 te starten met deze toewijzing en de effecten ervan te monitoren.

WVH wijst nu hoofdzakelijk woningen toe op basis van inschrijfduur. Om ook mensen met een kortere inschrijfduur een kans te bieden, wil WVH de mogelijkheden verkennen voor andere manieren van toewijzing, zoals loting en directe bemiddeling. Gemeente is hiervan voorstander; Houdt Zicht is tegenstander. Partijen gebruiken het jaar 2020 om met elkaar te komen tot een breed gedragen oplossing.

WVH wijst ieder jaar minimaal 75 procent van haar vrijkomende sociale woningen toe aan de primaire doelgroep.

In 2018 + 2019: WVH wijst ieder jaar minimaal 80 procent van haar woningen toe aan de EU doelgroep. In 2018 gebruikt WVH daarnaast 10 procent van de verhuuring voor de wooncoach en 10 procent voor reguliere middeninkomens.

2019: De max 10 procent middeninkomens (inkomens tussen 38.025 en 42.436, prijspeil 2019) en 10 procent inkomens >42.436 euro (prijspeil 2019) kunnen worden ingezet voor urgenten of bijvoorbeeld de wooncoach. *In 2018 een vergelijkbare prestatie met ander prijspeil.

WVH wijst alle woningen in nieuwbouwproject Prins Hendrikstraat toe aan inwoners uit Hoek van Holland. Dit alles met het oog op een maximaal doorstroomeffect in het dorp. In aanmerking komen huishoudens in de leeftijd vanaf 55 jaar, bij voorkeur wonend in een eengezinswoning van WVH. WVH maakt bij toewijzing maximaal gebruik van de 10 procent ruimte binnen het project om deze toe te wijzen aan middeninkomens. Hierbij wordt de wooncoach ingezet, om ouderen uit eengezinswoningen te kunnen laten doorstromen.

WVH biedt minimaal 17 van de 3-kamerwoningen in project Prins Hendrikstraat /Jolinkstraat (Korrelbeton, fase 1) aan met huurkorting. Deze krijgen een prijs onder de lage aftoppingsgrens en zijn, net als de 7 2-kamerwoningen, bestemd voor de primaire doelgroep. In totaal zijn minimaal 24 woningen in het project bestemd voor de primaire doelgroep.

WVH voert een gematigd huurbeleid. De streefhuur is gemiddeld 69 procent (2019: 70 procent) van de maximaal redelijke huur. In de (nieuwe) portefeuillestrategie komt de focus meer op de betaalbaarheid van de totale woonlasten te liggen. In 2018 staat in de prestatieafspraken dat de streefhuur met 3 procent is verlaagd, wat bij mutatie tot huurverlaging kan leiden.

WVH evalueert eind 2018 (samen met huurders en gemeente) het rendement van de inzet van de wooncoach en ander doorstroombeleid.

WVH onderschrijft het Sociaal Huurakkoord en voert in de totale huursom van haar bezit geen huurverhoging boven inflatie door.

WVH voert, afhankelijk van de uitkomsten van het gekwalificeerd adviestraject met Houdt Zicht, in 2020 wel inkomensafhankelijke huurverhoging door voor de inkomensgroepen boven 42.436 euro (prijspeil 2019). Dit is met uitzondering van de huishoudens van vier of meer personen en personen met pensioengerechtigde leeftijd. De extra inkomsten investeert WVH in de bestaande woningvoorraad.

WVH werkt graag mee aan de herziening van het Convenant Preventie Huisuitzetting en met de gemeente aan activiteiten gericht op de vroegsignalering van schulden. WVH verleent maatwerk aan zittende huurders die door tijdelijke omstandigheden betalingsproblemen hebben. Per geval wordt gekeken naar de beste oplossing. In 2019 is WVH 'verder' gegaan dan de meeste corporaties en heeft haar huurders al de mogelijkheid van huurverlaging of huurbevriezing geboden.
WVH is in gesprek met de ontwikkelaar van de woningen aan de Langeweg. Zij bespreken de mogelijkheden om de middeldure huurwoningen die daar worden gerealiseerd, met voorrang toe te wijzen aan huurders van WVH.
WVH heeft geen verkoopprogramma en 149 huurwoningen in haar niet-DAEB portefeuille. Daarvan hebben 147 woningen een huur tot 900 euro. Deze worden bij mutatie waar mogelijk bestemd voor middeninkomens en met voorrang toegewezen aan bewoners van Hoek van Holland.

Thema 4: Huisvesten van urgente doelgroepen en ouderen

Prestatieafspraken:

WVH biedt passende huisvesting voor urgente doelgroepen. Voor de doelgroep HBD (Rotterdamers met een meervoudige psychosociale beperking) die met nazorg uitstroomt van beschermd naar zelfstandig wonen, neemt WVH een evenredig deel voor haar rekening. Dit gebeurt op basis van de gemeentelijke vraagraming. WVH bemiddelt in 2020 7 personen.
WVH continueert in 2020 haar samenwerking met Stichting Ontmoeting. Doel is door-/uitstroom van cliënten van Ontmoeting stimuleren, vanuit het sociaal pension in Hoek van Holland naar zelfstandige huisvesting met woonbegeleiding.
WVH spant zich in om te voorzien in de herhuisvestingsvraag van Stichting Ontmoeting. De stichting wenst een groter pand, mede voor uitbreiding van haar activiteiten met zorgen dienstverlening aan de wijk.
WVH geeft voorkeur aan de huisvesting van cliënten, die zelf aangeven, dat zij graag in Hoek van Holland willen wonen. Uitstroom vanuit HBD in Hoek van Holland gebeurt grotendeels op grond van individuele afspraken met zorgaanbieders (Humanitas en Stichting Ontmoeting).
Gemeente kan incidenteel een beroep doen op WVH om individuele HBD-gevallen te huisvesten. Dat gebeurt enkel voor cliënten, die uitstromen uit voorzieningen van zorgaanbieders, waarmee de gemeente een contract heeft op grond van de aanbesteding uit de Wmo. WVH zal cliënten binnen twee maanden een woningaanbod doen, waardoor de cliënt op een vlotte en adequate wijze kan uitstromen naar een zelfstandige woning (met woonbegeleiding).
WVH gaat graag met gemeente in gesprek over het huisvesten van de (O)GGZ doelgroep.
WVH volgt de door gemeente aangegeven taakstelling voor huisvesting van statushouders op, mits passende kandidaten door het COA worden voorgedragen. Vanwege haar woningbezit huisvest WVH bij voorkeur gezinnen. Gemeente en WVH hebben contact over de taakstelling wanneer geen gebruik gemaakt wordt van aangeboden woningen. Houdt Zicht is van mening dat de ongebruikte ruimte niet in het volgend jaar als extra op de taakstelling mag worden gezet, waardoor regulier woningzoekenden nog langer niet aan bod komen.
Gemeente en WVH verkennen in 2020 gezamenlijk de omvang en aard van de huisvestingsopgave voor ouderen in Hoek van Holland, zowel zelfstandige woningen als de behoefte aan verpleeghuisplaatsen op de (middel)lange termijn.
WVH bouwt in 2020 76 seniorenwoningen. WVH en Humanitas streven ernaar om zo snel mogelijk te komen met een plan voor herontwikkeling van het Bertus Blikhuis.
WVH zal in 2020 geen ouderenwoningen ontlabele. Voor de verdere toekomst is dit afhankelijk van de portefeuillestrategie.
WVH stimuleert ook in 2020 en 2021 de doorstroming van senioren van eengezinswoningen naar beter toe- en doorgankelijke seniorenwoningen door de inzet van een wooncoach voor 55-plussers.
WVH heeft de afgelopen jaren een grote bijdrage geleverd door het realiseren van scootmobielruimten. In 2019 heeft WVH een stalling voor 15 scootmobielen gerealiseerd bij de

Houtmanflat. WVH bereikt nu een grens en vraagt de gemeente haar concrete inzet op dit gebied aan te geven.
WVH maakt in specifieke gevallen - door kleine aanpassingen - woningen beter toe- en doorgankelijk, zodat mensen langer thuis kunnen wonen. Dit gebeurt in samenwerking met cluster MO van de gemeente.
Gemeente en WVH gaan in 2020 met elkaar in overleg om in één of twee complexen vitale woongemeenschappen te versterken, met als doel bestrijden van eenzaamheid onder ouderen.
WVH blijft ook in 2019 actief betrokken bij het wijknetwerk rond het integrale wijkteam in Hoek van Holland en vervult hierbij een signaleringsfunctie. Waar mogelijk en voor WVH relevant, zal WVH in 2019 op tactisch vlak aanhaken bij de gemeentelijke wijkprogrammeams en waar nodig op gebiedsniveau nadere uitvoeringsgerichte afspraken maken.

Thema 5: Leefbaarheid

Prestatieafspraken:

WVH trekt samen met de gemeente op om het uitvoeringsprogramma Kleine kernen concreet te maken.
Partijen zijn van mening dat differentiatie van hoge en lage inkomens in wijken belangrijk is voor de leefbaarheid en aantrekkelijkheid. Bij de totstandkoming van haar portefeuillestrategie, gaat WVH hierover met gemeente, Houdt Zicht en andere stakeholders in gesprek.
Voor 2020 is het leefbaarheidsbudget 34 euro per VHE en voor 2021 35 euro per VHE voor concrete leefbaarheidsinitiatieven. WVH houdt graag ruimte om nieuwe initiatieven mogelijk te maken tot een bedrag van maximaal 125 euro per VHE per jaar. In 2018 was er een budget van 12 euro per VHE voor leefbaarheid. In 2019 was dit 27 euro.
WVH en Houdt Zicht hebben samen in 2019 het leefbaarheidsfonds 'Buurt idee' opgericht. Zo bieden zij huurders de gelegenheid om hun ideeën voor de leefbaarheid in de buurt te realiseren. Een groep huurders van WVH, of een instantie namens hen, kan bij Houdt Zicht of WVH onder de vlag van 'Buurt idee' initiatieven indienen. Het gaat om ideeën die de woonomgeving verbeteren en opfleuren of de saamhorigheid in de buurt vergroten.
WVH wil actief met haar netwerkpartners (waaronder de gemeente) de wijk in. De corporatie hoort veel klachten over tuinonderhoud in Hoek van Holland. WVH wil graag kijken hoe zij dit gezamenlijk op een positieve manier kan bespreken en verbeteren.
WVH heeft in 2019 het KUZ-huis gerealiseerd voor Kunstenaars aan Zee, in een te slopen woning aan de Rietdijkstraat. WVH constateert dat dit een mooie toevoeging is in het dorp. Het zou jammer zijn als dit verloren ging met de sloop van de woningen. WVH vraagt gemeente mee te denken over een alternatieve locatie voor het KUZ-huis, mede met het oog op de gemeentelijke inzet op toerisme in de dorpskern en de cultuurhistorische waarde van het dorp.