



Woningbedrijf Velsen

raeflex



Maatschappelijke visitatie
2018-2021

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. 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. 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 Woningbedrijf Velsen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woningbedrijf Velsen 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



Woningbedrijf Velsen

Bennekom, 8 februari 2023

Raeflex

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

Visitatiecommissie

De heer drs. A.H. Grashof | Voorzitter
Mevrouw drs. N. Boudrie-Poll | Algemeen commissielid
De heer J. Blijham MSc | Secretaris
Mevrouw ir. B.J.C.J. van Hoesel-Snel MBA | aspirant commissielid

Inhoudsopgave

Deel 1	Beoordeling van de maatschappelijke prestaties.....	4
A	Samenvatting	5
B	Samenvatting oordelen.....	6
C	Recensie Woningbedrijf Velsen	8
D	Vooruitblik.....	14
E	Scorekaart Woningbedrijf Velsen	16
F	Reactie Woningbedrijf Velsen	17
Deel 2	Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	19
1	Visitatie bij Woningbedrijf Velsen.....	20
1.1	Schets Woningbedrijf Velsen	21
1.2	Werkgebied Woningbedrijf Velsen	21
2	Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces.....	22
2.1	Beschrijving prestatieafspraken en thema's	22
2.2	Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	24
2.3	Verbeterpunten van belanghebbenden	27
3	Presteren naar Opgaven en Ambities.....	28
3.1	De beoordeling over de prestaties op thema's uit prestatieafspraken	28
3.2	De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	32
4	Presteren volgens Belanghebbenden	34
4.1	De belanghebbenden van Woningbedrijf Velsen.....	34
4.2	De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	35
4.3	Verbeterpunten van belanghebbenden	42
5	Presteren naar Vermogen.....	44
5.1	De beoordeling van de vermogensinzet van Woningbedrijf Velsen	44
6	Governance van maatschappelijk presteren	47
6.1	De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	47
6.2	De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	49
6.3	De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording	50
Deel 3	Bijlagen bij het rapport.....	52
Bijlage 1	Onafhankelijkheidsverklaringen	53
Bijlage 2	Curricula vitae	54
Bijlage 3	Bronnenlijst.....	59
Bijlage 4	Lijst geïnterviewde personen	61
Bijlage 5	Position paper	62
Bijlage 6	Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	67
Bijlage 7	Meetschaal	80
Bijlage 8	Prestatieafspraken gemeente Velsen	81

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties



A Samenvatting

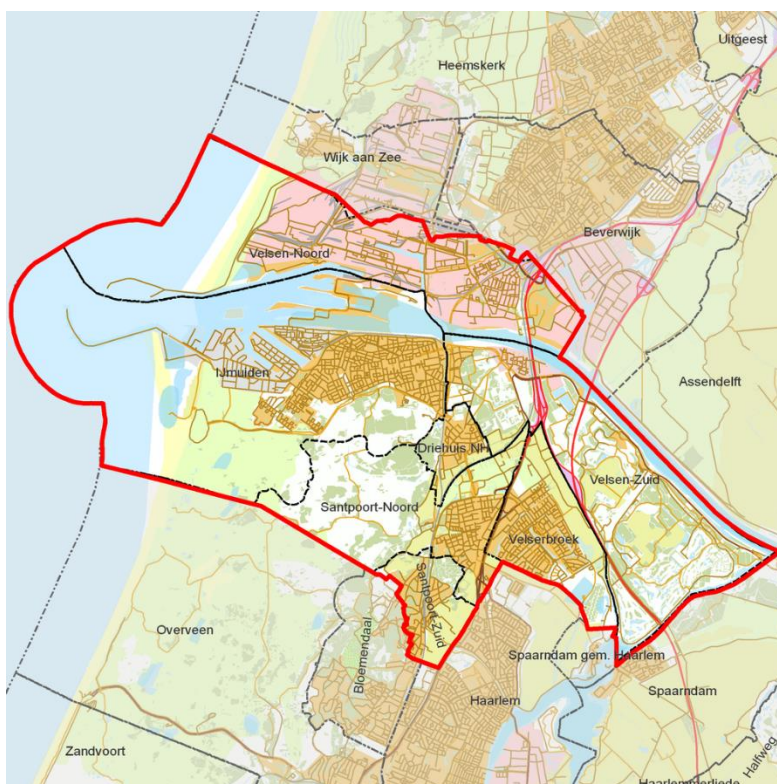
Visitatie Woningbedrijf Velsen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) en vond plaats tussen oktober 2022 en januari 2023.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de 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 visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Schets Woningbedrijf Velsen

Woningbedrijf Velsen beheert aan het einde van de visitatieperiode (2021) ongeveer 6.500 woningen. Aan het begin van de visitatieperiode (2018) zijn dit ongeveer 6.300 woningen. De corporatie is actief in de gemeente Velsen. Zie op bijgaande plattegrond de woonkernen in de gemeente Velsen.



De belangrijkste belanghebbenden van Woningbedrijf Velsen zijn de gemeente Velsen, Huurdersraad WB Velsen, collega-corporaties Velison Wonen en Brederode Wonen en verschillende welzijns- en zorgpartijen.

Eind 2021 bestond het personeelsbestand van Woningbedrijf Velsen uit 58 medewerkers. Dit waren 54,26 fte. De corporatie huurde in december 2021 21 externe krachten in.

B Samenvatting oordelen



Presteren naar opgaven: 6,0

Sterk:



Thema wonen met zorg: 8,0

Woningbedrijf Velsen pakt op dit thema voor een corporatie van haar grootte bovengemiddeld veel activiteiten op.



Thema betaalbaarheid: 7,0

De corporatie heeft een gematigd huurbeleid en zet flink in om betalingsproblemen tegen te gaan.

Voldoende:



Thema passen wonen: 6,0

Woningbedrijf Velsen heeft veel goedkope en betaalbare woningen. Deze worden passend toegewezen. Urgente doelgroepen worden gehuisvest. Hier is soms wel samenwerking met collega-corporaties voor nodig. De klantwaardering is prima.



Thema leefbaarheid: 6,0

Woningbedrijf Velsen pakt verschillende acties op: sociaal wijkbeheerders, inzet buurtbemiddeling, actief in sociale wijkteams, behoud maatschappelijk vastgoed portefeuille, etc.

Onvoldoende:



Thema kwaliteit woningen: 4,0

Er is te weinig onderhoud en renovatie opgepakt. Hier ligt voor de corporatie een grote opgave. Ook op het thema duurzaamheid presteert Woningbedrijf Velsen onvoldoende



Presteren naar ambities: 5,0

De ambities van de corporatie pasten onvoldoende bij de opgaven in het werkgebied. De corporatie heeft een flink vermogen en had dit de afgelopen vier jaar veel meer kunnen inzetten om opgaven op te pakken. In het najaar 2021 levert Woningbedrijf Velsen haar Kompas op. De nieuwe strategische stip op de horizon. Volgens de visitatiecommissie een inspirerend koersplan, wat samen met de organisatie is opgesteld. Hiervoor was er geen plan.

Presteren naar Vermogen: 5,0



Woningbedrijf Velsen heeft haar vermogen onvoldoende ingezet voor de maatschappelijke opgave. De corporatie heeft veel vermogen beschikbaar. Een doortimmerd overzicht op betaalbaarheid in relatie tot de grote opgave is er pas recent. Dit was een risico. Door de gezonde financiële positie van de corporatie was dit nog niet zorgwekkend.

Governance: 5,8



Strategievorming: Woningbedrijf Velsen heeft een Kompas, verschillende jaarplannen en bijv. een strategisch voorraadbeleid. De commissie ziet een positieve ontwikkeling.

De sturing op prestaties was onvoldoende. Tijdens de visitatieperiode is ervoor gekozen om te stoppen met alle projecten in voorbereiding. Dat was een te zware maatregel kijkend naar de korte- en langetermijneffecten die zijn veroorzaakt.

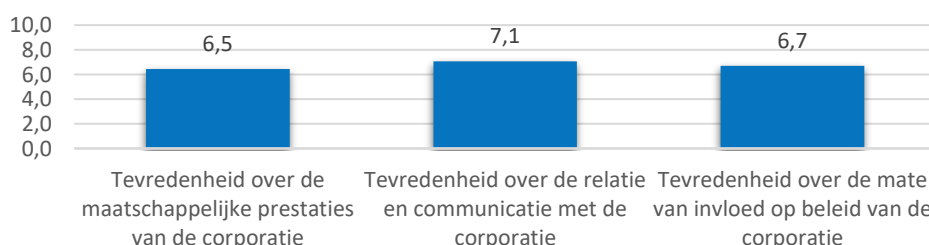
Het interne toezicht was op afstand. Er is, achteraf bekeken laat ingegrepen.

Presteren volgens Belanghebbenden: 6,7



De belanghebbenden zijn tevreden over de relatie en communicatie met Woningbedrijf Velsen. Dit geldt ook voor de mate van invloed. Voor beide onderdelen zien de belanghebbenden een positieve ontwikkeling gedurende de visitatieperiode.

De kwaliteit van woningen is volgens de belanghebbenden onvoldoende. De inzet van de onderhoudsdienst wordt daarentegen hoog gewaardeerd. Wonen met zorg scoort het hoogste, gevolgd door passend wonen. De betaalbaarheid is ruim voldoende: Woningbedrijf Velsen heeft een betaalbare woningvoorraad. Zie voor verbeterpunten hoofdstuk 4.3.





Vergelijking vorige visitatieperiode Stichting Woningbedrijf Velsen

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	6,8	5,8
Presteren volgens Belanghebbenden	6,5	6,7
Presteren naar Vermogen	6,0	5,0
Governance	6,7	5,8

In de recensie kunt u de verdere duiding achter de cijfers voor de visitatieperiode 2018-2021 lezen.

C Recensie Woningbedrijf Velsen

Terugblik op visitatie 2014-2017

De vorige visitatiecommissie zag een corporatie die sterk sociaal betrokken was, vooral op de doelgroep ouderen. In de vorige visitatieperiode koos Woningbedrijf Velsen expliciet voor de uitvoering van de kerntaak: het beschikbaar stellen van betaalbare woningen voor de primaire en bijzondere doelgroepen. In het laatste jaar van de vorige visitatieperiode kwam er beleidsmatig meer aandacht voor het vastgoed en was er een nieuw voorraad- een investeringsbeleid ontwikkeld.

Sterke punten van de corporatie waren onder andere de inzet op kwaliteit van wijken en buurten en de tevredenheid van de gemeente en zorgorganisatie over de huisvesting van de primaire en bijzondere doelgroepen.

De toenmalige visitatiecommissie vond dat de opgave voor de corporatie aan het einde van de visitatieperiode onveranderd groot. Woningbedrijf Velsen heeft veel naoorlogse portiekwoningen in bezit. De corporatie is de grootste verhuurder in de gemeente. De investeringen die Woningbedrijf Velsen doet heeft daardoor grote impact.

Ook zag de toenmalige visitatiecommissie dat de corporatie in de vorige visitatieperiode na een onrustige periode een nieuw bestuur had. Woningbedrijf Velsen was klaar voor de toekomst met een gezonde financiële positie. De corporatie kreeg onder andere de volgende verbetersuggesties mee:

- Denk na over hoe het centrum van Velsen zich op langere termijn gaat ontwikkelen.
- Zeg wat je doet en doe wat je zegt.
- Geef medewerkers en huurdersvertegenwoordigers vertrouwen zodat je afwegingen en dilemma's kunt delen.
- Maak werk van doelmatigheid en breng de bedrijfslasten omlaag.

Resultaten visitatie 2018-2021

Woningbedrijf Velsen: een volkshuisvester in hart en nieren

Woningbedrijf Velsen is er voor de sociale huurder. Dit blijkt onder andere uit de inzet die de corporatie pleegt op betaalbaarheid. Woningbedrijf Velsen heeft veel huurwoningen in het goedkope en betaalbare segment. Het behouden van deze voorraad is een bewuste keuze. Ook heeft de corporatie een gematigd huurbeleid.

En als er betalingsproblemen ontstaan, wordt dit vroeg gesignaleerd en geschakeld met partners. Het uitgangspunt voor Woningbedrijf Velsen is geen huisuitzettingen door betalingsproblemen. Een duidelijk statement.

Dat Woningbedrijf Velsen een echte volkshuisvester is, blijkt ook uit het feit dat ze nog steeds een eigen klussendienst heeft. Deze medewerkers worden door de huurders heel positief gewaardeerd! Wat hier ook positief aan is, is dat de eigen medewerkers op deze manier vaker bij de huurders over de vloer komen en zo mede een signalerende functie hebben. Ziet het er rommelig of vies uit binnen? Dan is de koppeling naar woonconsulenten zo gemaakt.

De visitatiecommissie ziet juist een omgekeerde trend bij woningcorporaties: kleine reparaties worden vaker bij lokale aannemers belegd. Hier kiest Woningbedrijf Velsen dus bewust niet voor. En dat past helemaal bij de corporatie die ze wil zijn.

De commissie ziet een corporatie die zich inzet op wonen met zorg

Woningbedrijf Velsen pakt op dit thema voor een corporatie van haar grootte bovengemiddeld veel activiteiten op. De corporatie focust hierbij niet op één onderdeel, maar zet zich in op alle onderdelen die met wonen met zorg te maken hebben.

Allereerst verhuurt Woningbedrijf Velsen verschillende verpleeg- en zorghuizen. Dit gaat om verpleeghuizen met kamers. Vervolgens houdt Woningbedrijf Velsen zich ook bezig met de transformatie van verpleeghuizen naar zelfstandige eenheden.

Hier blijft het niet bij. Woningbedrijf Velsen organiseert ook in samenwerking met partners, dat ouderen en diegene die wat hulp nodig hebben bij zelfstandig wonen, dit krijgen. De gehele visitatieperiode werkt Woningbedrijf Velsen samen met WonenPlus. Dit is een initiatief van Stichting Welzijn Velsen. Praktische diensten worden aangeboden aan inwoners van de gemeente waarmee het mogelijk wordt dat ouderen en mensen met een beperking langer zelfstandig kunnen blijven wonen.

Zorgpartij Parlan ziet een corporatie die zich inzet voor de doelgroep jongeren met zorg. De corporatie is er ook voor hen! Daar is Woningbedrijf Velsen heel stellig en duidelijk in. Het is volgens Parlan niet vanzelfsprekend dat je als corporatie je wil inzetten voor deze doelgroep.

Van uitbesteden, herbezinnen naar opbouwen

In de afgelopen visitatieperiode zijn drie verschillende directeur-bestuurders aangesteld door de RvC, waarvan één voor een langere periode ad interim. Allen met een eigen visie op besturen en organiseren. Er is niet één lijn gevolgd. Het was een periode met flinke veranderingen die voor de organisatie grote gevolgen had. Onderscheid kan worden gemaakt in een eerste periode waarin werd toegewerkt naar een corporatie met weinig eigen personeel en meer externe ketenpartners en inhuur. Middels een reorganisatie die niet zo genoemd werd.

Deze periode heeft geen positieve uitwerking gehad op het werken aan de opgaven in het werkgebied. De organisatie brokkelde af en werd intern gericht. Met het aantreden van de interim bestuurder volgde een periode van rust in de tent en herbezinning. Dit mondde midden in de visitatieperiode uit in een koerswijziging waarbij de luiken nadrukkelijk weer open zijn gegaan.

De visitatiecommissie sprak tijdens de visitatieperiode ook met de OR en ziet medewerkers die zeer betrokken zijn bij hun werk. Het was voor hen tijdens de roerige periode overleven. Maar ze deden er alles aan om 'de toko te runnen'. Want de huurders mogen er geen last van hebben. De visitatiecommissie is onder de indruk. Wat een betrokkenheid. Dit past helemaal bij die volkshuisvester, die Woningbedrijf Velsen wil zijn.

Hopelijk worden deze collega's in de komende periode aangevuld met nieuwe medewerkers die zich voor een langere periode willen verbinden aan de corporatie. De visitatiecommissie ziet dat de invulling van vacatures steeds beter gaat na een periode van een negatief imago op de arbeidsmarkt.

Opgave onveranderd groot: laat de betonmolens draaien en veranker ze vanuit een stevige strategie

Voor deze visitatie heeft de nieuwe directeur-bestuurder (gestart op 1 april 2022) een helder position paper geschreven. De analyse waar Woningbedrijf Velsen staat en waar het naar toe wil is duidelijk. Woningbedrijf Velsen heeft een eenzijdige woningvoorraad, bestaande uit veel naoorlogse portiekflats. In de visitatieperiode is er te weinig onderhoud gepleegd en te weinig gerenoveerd, met als gevolg dat de opgave voor de corporatie steeds groter wordt. In meerdere complexen hebben huurders last van vocht- en schimmelplekken. Ook zijn er in complexen nog gevelkachels. Deze kachels zijn niet meer van deze tijd en zelfs potentieel gevaarlijk voor de gezondheid.

Gelukkig heeft de corporatie een flink vermogen om met deze opgave aan de slag te gaan. Maar, zoals de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) het treffend omschrijft: De financiële ratio's maskeren mogelijk de grote transformatieopgave die Woningbedrijf Velsen nog heeft in haar verouderde bezit.

Woningbedrijf Velsen herkent en erkent de grote opgave. De corporatie wil aan de slag. Woningbedrijf Velsen zegt het volgende in de position paper: "We zien het als onze verantwoordelijkheid om in de komende vier jaar de eerste nieuwe complexen van het Pont tot Park gebied opgeleverd te hebben en in een ver gevorderd stadium te zijn in de uitvoer van onze grote projectenvijver: de betonmolens moeten draaien!"

De commissie is het hier helemaal mee eens. Maar, veranker de betonmolens vanuit een stevige strategie. Ga dus niet meteen rennen, maar kijk goed naar wat je in de toekomst allemaal wil realiseren. Je kunt je vermogen maar één keer inzetten. Onderdeel van deze strategie is ook het kijken naar toekomstige inkomsten. Woningbedrijf Velsen neemt maatregelen in het huurbeleid om de opgave ook in de iets verder gelegen toekomst te kunnen blijven financieren.

Een algehele bouwstop met grote gevolgen

Aan het einde van de vorige visitatieperiode besloot Woningbedrijf Velsen een groot aantal vastgoedprojecten stop te zetten en opnieuw door te rekenen om de gevolgen voor de vermogenspositie goed in beeld te krijgen. Het heeft een jaar gekost om de voorbereiding van de meeste van die projecten weer ter hand te nemen. Een keuze met grote gevolgen voor deze visitatieperiode. Was dit de enige en beste optie?

De visitatiecommissie ziet dat de keuze om de projecten in voorbereiding te stoppen grote negatieve korte- en langetermijneffecten heeft gehad. Op korte termijn werd voorbereidend werk stil gelegd bij partners en binnen Woningbedrijf Velsen zelf. Voor de lange termijn ontstond daardoor een gat in de nieuwbouw en renovatie. De grootste opgave voor Woningbedrijf Velsen. Projecten waar al een besluit over was genomen en onderhoudswerkzaamheden zijn wel gewoon doorgegaan (ook bij ketenpartners).

Dat er door het bestuur werd ingegrepen, was niet zomaar. De kwaliteit van de data waarop keuzes werden gebaseerd was niet goed. Mogelijke langetermijneffecten waren onvoldoende of niet goed doorgerekend. Deze check was dus nodig. De commissie waardeert deze alertheid als positief, alleen paste de zwaarte van de maatregel niet gegeven de korte en langetermijneffecten van deze keuze. De ingreep was rigoureuus en kende geen nuance en werd daarmee te zwaar.

Wat Woningbedrijf Velsen wél oplevert, is van hoge kwaliteit

Woningbedrijf Velsen heeft te weinig renovatie- en nieuwbouwprojecten opgeleverd. Dit komt mede door de gevolgen van de projectenstop, zoals hierboven besproken, en de na-ijl effecten die dat heeft gehad binnen de organisatie. De renovatie- en nieuwbouwprojecten die wél opgeleverd zijn, zijn van hoge kwaliteit. Dit wordt ook door de verschillende belanghebbenden gezien. Zeker de nieuwbouw wordt heel netjes afgeleverd. Dit zijn (veelal) appartementen met een mooie plattegrond. En bijvoorbeeld klaar voor de toekomst en langer zelfstandig thuis wonen. Een mooi voorbeeld is de nieuwbouw aan de Orionweg in IJmuiden. Na sloop van een flat zijn 94 nieuwbouwwoningen gerealiseerd. Een deel (21 woningen) zijn in de vrije verkoop verkocht. De corporatie verhuurt 73 woningen. Realisatie heeft in samenwerking met een marktpartij plaatsgevonden die ook risico droeg.

Een trendbreuk: het Kompas

In de tweede helft van de visitatieperiode is toegewerkt naar een nieuw Kompas: de langetermijnvisie van Woningbedrijf Velsen. Dit is ook de start van een fundamentele wijziging in de strategie: er werd weer toegewerkt naar een organisatie met eigen medewerkers die werken aan de opgaven in het gebied. Daarbij is er een nieuwe afdeling opgezet die volledig gecommitteerd is aan vastgoedontwikkeling.

Het bepalen van een nieuwe koers was een uitvoerig proces. Dit had twee doelen. Allereerst wilde Woningbedrijf Velsen een stip op de horizon zetten en hier goed over nadenken. Ten tweede markeerde het de start van een organisatorische ontwikkeling waarbij medewerkers weer meer werden meegenomen in visievorming. Door met hen uitvoerig in gesprek te gaan werd gezamenlijk de koers bepaald. Twee woorden staan volgens de visitatiecommissie centraal: motivatie en leiderschap. Het proces naar een gemeenschappelijke visie en doel levert voor medewerkers weer nieuwe motivatie op. Ook toont het proces leiderschap door vergezichten te geven. Visie en lef, precies wat de organisatie nodig had.

Het nieuwe Kompas heeft ervoor gezorgd dat de luiken van Woningbedrijf Velsen weer open zijn gegaan. Dit is een duidelijke omwenteling in de visitatieperiode: met het Kompas onder de arm gingen de medewerkers van de organisatie weer naar buiten en in gesprek met belanghebbenden. Met als eerste resultaat dat de strategie ook verankerd raakt bij externe partijen. En dit wordt gewaardeerd door de belanghebbenden.

De visitatiecommissie ziet het proces richting een nieuw Kompas en hiermee de opgaven integraal afwegen als een trendbreuk. Hiervoor waren er plannen maar werden de kaarten zowel intern als extern voor de borst gehouden.

Onvoldoende inzet van vermogen voor de maatschappelijke opgave

De visitatiecommissie constateert dat Woningbedrijf Velsen kosten voor onderhoud, nieuwbouw en organisatie heeft proberen te besparen met als effect dat de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke opgaven zoals renovaties, verduurzaming en woningbouw in de visitatieperiode onvoldoende heeft plaatsgevonden. In de eerste helft van de visitatieperiode heeft de corporatie willen besparen op bedrijfsmatige kosten door een organisatieontwikkeling richting een corporatie die meer uitbesteed door te voeren. De gekozen aanpak heeft geleid tot onderbezetting in de organisatie, met als gevolg dat Woningbedrijf Velsen niet voldoende heeft kunnen werken aan de opgaven in het werkgebied.

De corporatie heeft op papier veel vermogen beschikbaar. Maar, pas op! Want de achterstallige investeringen en grote opgaven gaan de komende tijd veel geld kosten. Dit constateert het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) ook. Aan een overzicht op de betaalbaarheid/financierbaarheid van de opgave wordt op basis van het nieuwe koersplan hard gewerkt. Dit is een risico. Door de gezonde financiële positie van de corporatie is dit naar verwachting nog niet direct zorgwekkend. Maar met stijgende rentelasten kan dit wel veranderen.

Om de grote opgaven te financieren wordt door Woningbedrijf Velsen het huurbeleid aangepast om als corporatie meer inkomsten te ontvangen. Het lukt de corporatie dit uit te leggen aan de huurders. De visitatiecommissie heeft hierbij wel de vraag of dit ook nodig was geweest als de corporatie de afgelopen periode meer vermogen had ingezet voor de maatschappelijke opgave.

Intern toezicht op afstand

De commissie ziet dat de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder, maar dit tijdens de visitatieperiode op momenten dat dit nodig was onvoldoende als team heeft vormgegeven.

In het eerste deel van de visitatieperiode heeft de RvC in zijn rol als werkgever lang vertrouwen getoond in het functioneren van de directeur-bestuurder. Volgens de visitatiecommissie had eerder ingegrepen moeten worden, ondanks de context dat de corporatie daarvoor uit een periode kwam met vier bestuurderswisselingen in vier jaar tijd.

Signalen dat het niet goed ging met de organisatie hebben de RvC moeilijk bereikt. De RvC heeft dit ook onvoldoende via de bestuurder, het management of het WSW waargenomen. De controller heeft in zijn gesprekken met de RvC de aandachtspunten voor de organisatie benoemd, maar is daar onvoldoende in gehoord. De commissie ziet dat de RvC in deze periode heeft aangeboden om met de bestuurder te klankborden. De bestuurder heeft daar niet of nauwelijks gebruik van gemaakt. Interventies vanuit de RvC zijn achterwege gebleven. De visitatiecommissie heeft uit de stukken gelezen en tijdens visitatiegesprekken gehoord dat een kritisch RvC-lid in de visitatieperiode vertrokken is vanwege andere beelden over de rol van RvC-lid.

Om gezondheidsredenen is de directeur-bestuurder bij Woningbedrijf Velsen gestopt. Dit heeft ertoe geleid dat er gezocht is naar een nieuwe directeur-bestuurder met specifieke kwaliteiten. Wat ging er niet goed en hoe zorgen we ervoor dat we niet meer in dezelfde situatie belanden? En wat betekent dit voor de opdracht voor de nieuwe directeur-bestuurder?

In de opdracht is gezocht naar een verbindende en kritische directeur-bestuurder. De verbinding en het samenspel met de RvC was ook duidelijk onderdeel van deze opdracht. De keuze voor de nieuwe interim directeur-bestuurder was er één waar ook specifiek geselecteerd is op kwaliteiten om weer vanuit positivisme met de organisatie aan de slag te gaan.

Belanghebbenden hebben geduld en compassie met Woningbedrijf Velsen

In de position paper zegt Woningbedrijf Velsen het volgende over de samenwerking en relatie met belanghebbenden:

“Woningbedrijf Velsen is blij met de verbeterde verstandhouding die is gerealiseerd met de gemeente en de Huurdersraad WB Velsen in het afgelopen jaar. Het uitgangspunt is dat de huurdersraad en de gemeente daadwerkelijk invloed hebben op het beleid van de corporatie. Ook de verstandhouding met de andere partners in het lokale speelveld, waaronder Velison Wonen, Brederode Wonen en de zorg- en welzijnsorganisaties, is goed.”

De visitatiecommissie krijgt hetzelfde beeld terug van de belanghebbenden tijdens de visitatiegesprekken. De commissie ziet ook dat de trendbreuk een positieve invloed heeft gehad op de waarderingen. Dit vindt de commissie mooi en waardevol. En zeker niet vanzelfsprekend, want het is geen makkelijke tijd geweest. Dat het je na een lastige tijd nog zo gegund wordt is bijzonder en zegt iets over de relatie. De commissie gaat ervan uit dat Woningbedrijf Velsen dit vertrouwen de komende visitatieperiode gebruikt om gezamenlijk tot mooie resultaten te komen. Er zit iets in de grond of in de lucht in de gemeente Velsen: een wij gevoel. We moeten het samen doen en gaat het ook samen doen!

Prestatieafspraken: van een actielijst per partij naar gezamenlijke afspraken

De visitatiecommissie ziet in de visitatieperiode een positieve ontwikkeling in het proces om te komen tot prestatieafspraken. Er ligt inmiddels een gedegen proces om met elkaar het juiste gesprek te voeren. Het is belangrijk dat de partijen dit proces strakker gaan volgen zodat op de juiste momenten de stappen worden doorlopen. Dus: als je op de juiste momenten monitort en evalueert kun je met deze uitkomsten op een goede en gedegen manier bijsturen.

Verandering begint bij bewustwording. Alle partijen die de visitatiecommissie gesproken heeft, geven aan dat de prestatieafspraken te gedetailleerd zijn en eigenlijk een resultaat zijn van een vorm van uitruil. Hier wil je afscheid van nemen. Werk meer aan prestatieafspraken op basis van gezamenlijke doelen waar je elkaar bij nodig hebt en samen voor gaat.

De visitatiecommissie heeft de verwachting dat deze stap in de nabije toekomst daadwerkelijk gezet kan worden. Blijf elkaar aanspreken op 'oud' gedrag.

Van Pont tot Park: Woningbedrijf Velsen mede aan het stuur

Van Pont tot park is het grote transformatieplan voor het centrum van IJmuiden. Een ingrijpend project. Zeker voor een gemeente van deze grootte en een lokale woningcorporatie met een grote opgave. Dit wordt ook door Woningbedrijf Velsen in de position paper benoemd: "We maken ons ook zorgen: Velsen is een kleine gemeente, en dit maakt de realisatie van Pont tot Park en onze verdere verbeteropgave kwetsbaar. Mensen, middelen en expertise zijn hiervoor nodig, ook bij de gemeente."

Zo'n groot project met veel corporatiebezit is ook voor de corporatie risicovol. Wacht je met renoveren en sloop/nieuwbouw op deze plannen? Natuurlijk. Maar wat als de plannen worden gewijzigd? Of de plannen gaan misschien niet door vanwege allerlei ontwikkelingen waar je geen invloed op hebt? De commissie ziet in de afgelopen visitatieperiode dat Woningbedrijf Velsen eerst een wat afwachtende houding had. Dit is tijdens de visitatieperiode omgedraaid naar een proactieve houding. De corporatie heeft zichzelf versterkt en zit nu op alle niveaus aan tafel en vindt er wat van. In december 2022 heeft Woningbedrijf Velsen met de gemeente en gebiedsontwikkelaar AM een samenwerkingsovereenkomst Pont tot Park ondertekend. Een mooi resultaat: nu zijn er afspraken vastgelegd over de uitwerking van de gebiedsvisie voor het totale plangebied. Volgens de visitatiecommissie is de volgende stap om de belangrijkste scenario's uit te werken. Zorg dat je niet te veel afhankelijk wordt en dat je als corporatie een duidelijk eigen visie met go/no-go momenten inbouwt waar partners zoals de gemeente en ontwikkelde partijen in de gebiedsontwikkeling zich toe hebben te verhouden.

De vorige visitatiecommissie gaf de corporatie als verbeterpunt mee dat ze na moest denken over hoe het centrum van Velsen zich op langere termijn gaat ontwikkelen. Met bovenstaande ontwikkelingen zijn in deze visitatieperiode belangrijke stappen gezet.

Sterke punten

- + Goede prestaties op wonen met zorg.
- + Woningbedrijf Velsen scoort goed op betaalbaarheid.
- + De corporatie zet zich actief in om huurachterstanden tegen te gaan.
- + Er ligt een inspirerend Kompas. Met dit Kompas is voor de lange termijn een visie bepaald.
- + De corporatie is met belanghebbenden in gesprek om samen ambities te formuleren en hoe deze aan te pakken.
- + De corporatie is transparant over wat ze doet en met wie ze dat doet.
- + Tot stand brengen visie- en samenwerkingsovereenkomst centrumontwikkeling Velsen.

D Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie ziet dat Woningbedrijf Velsen de afgelopen visitatieperiode een roerige tijd heeft doorgemaakt en geeft de corporatie de volgende verbeteringsuggesties mee, nu de corporatie meer op orde raakt:

Maatschappelijke opgaven:

- Bouwen! Renoveren!
Voor de komende periode zal hier de prioriteit liggen.
- Van Pont tot Park.
Werk alle mogelijke scenario's voor jezelf uit. Zorg dat je niet te veel afhankelijk wordt en dat je een duidelijk eigen visie met go/no-go momenten hebt.
- Zet de toekomst (meer) naar je hand.
Hier moeten en gaan wij (Woningbedrijf Velsen) ons voor inzetten!
- Denk samen met je strategische partners na over de toekomst van zorg en welzijn en je rol als Woningbedrijf Velsen hierin.
Je bent als corporatie actief op het thema wonen en zorg. Er komt op dit thema een flinke opgave. Van intramurale zorg tot de leefbaarheid in de wijk en alles wat hier tussenin zit. Hoe zie je met elkaar dit landschap, wat is ieders rol en wie doet wat? En kunnen alle acties die nu al worden opgepakt geplaatst worden in een groter verhaal? Dit grotere verhaal kan vervolgens onderdeel worden van prestatieafspraken.
- Zet in op leefbaarheid in de complexe wijken.
Zorg dat je als corporatie zichtbaar bent in de wijken waar dit nodig is. Samenwerken met bewoners begint met vertrouwen. Bouw dit vertrouwen op door er te zijn en inwoners te ondersteunen waar dit mogelijk is. Dit kun je goed samen met de huurdersraad doen. De huurdersraad is actief en heeft een grote achterban.
- Werk in aansluiting daarop nog meer wijkgericht zodat je samen met partners het verschil in de wijk kunt maken.
Probeer gezamenlijke wijkplannen te maken en betrek in een vroeg stadium verschillende partners en huurders. Focus je op een beperkt aantal te behalen resultaten en maak duidelijke afspraken over wie doet wat. Ook wijkbewoners hebben hier een verantwoordelijkheid. Probeer dit potentieel aan te boren.

Van strategie naar uitvoering:

- Gebruik het Kompas om toe te werken naar concretere jaarplannen.
De stip op de horizon is gezet. Nu is het zaak om dit verder uit te werken tot concrete jaardoelen en afspraken. Op deze manier maak je je verhaal compleet en kun je alle strategische beleidsstukken en plannen hieraan koppelen. Maak bij de plannen een goede planning van projecten en stem dit ook af met de belanghebbenden.
Vervolgens kun je ook eenvoudiger monitoren en evalueren. Je bent in control, wat het bijsturen ook weer makkelijker en beter uitlegbaar maakt.
- Koppel de jaarplannen door naar team- en persoonlijke plannen.
In het proces om strategie te koppelen aan de praktijk/ uitvoering kun je nog een 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 Kompas en de jaarplannen.

Prestatieafspraken:

- Onderzoek samen met andere belanghebbenden de mogelijkheden om de prestatieafspraken nog betekenisvoller, doelgerichter en qua inzet en opbrengst meetbaarder te maken.
Kijk hierbij vooral naar het thema leefbaarheid, juist omdat hier de komende periode een flinke opgave ligt.
De visitatiecommissie zou het mooi vinden als hier ook zorg- en welzijnsinstellingen bij betrokken worden. Juist omdat zorg en welzijn voor de corporatie belangrijke thema's zijn. Kunnen zij actief partner worden bij de prestatieafspraken?
- Verbindt het proces om te komen tot prestatieafspraken aan al lopende processen en samenwerkingen en monitor het proces jaarlijks.
De commissie ziet kansen om de prestatieafspraken nog meer integraal op te stellen door het proces te koppelen aan al lopende processen/samenwerkingen. Aan deze betrokkenen kun je vooraf input vragen. Wat gebeurt er in de praktijk en waar kan nog een stap gezet worden?

Intern toezicht:

- Bedenk als RvC hoe je de relatie met belanghebbenden steviger en zichtbaarder vormgeeft en hoe je je extern verantwoordt.
Het lijkt de commissie goed om als raad manieren te vinden om vaker zelf het initiatief te nemen om gesprekken te voeren met de partners om tot een eigen beeld te komen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Uiteraard spreek je met de directeur-bestuurder af hoe dit te doen en op welke manier je terugkoppelt.

Communicatie:

- Zet als corporatie in op PR om de 'oogst' van komende jaren te laten zien.
De komende periode levert Woningbedrijf Velsen 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?

Verbeterpunten belanghebbenden

Zie hoofdstuk 4.3 voor de verbeterpunten van belanghebbenden.



E Scorekaart Woningbedrijf Velsen

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



F Reactie Woningbedrijf Velsen

Bestuurlijke reactie visitatierapport 2018-2021

Dienstbaar, verbindend en inclusief

Visitatie als leerinstrument

In de periode september - december 2022 werd stichting Woningbedrijf Velsen door Raeflex gevisiteerd, waarbij onze volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties werden beoordeeld. Wij willen de visitatie optimaal benutten. Het is een nulmeting, die ons als organisatie en mij als bestuurder, een beeld geeft waar we nu staan en nog meer handvaten geeft om mee aan de slag te gaan. De visitatie is daarmee een leerinstrument voor ons als organisatie. Onze kernwaarden zijn dienstbaar, verbindend en inclusief. We vonden het daarom van belang dat er in de breedte gesprekken werden gevoerd met medewerkers, huurders en stakeholders.

We hebben de visitatiecommissie gevraagd om in gesprek te gaan met onze partners in de wijk, met wie onze medewerkers dagelijks samenwerken aan de leefbaarheid in onze wijken. Om juist daar feedback op te halen. Dit heeft een schat aan informatie en suggesties uit het werkveld opgeleverd en dit was precies de bedoeling. Hiermee kunnen we aan de slag. De punten die volgen uit de suggesties en aanbevelingen borgen we in onze jaarplannen voor 2024 en 2025. Maar, ook in 2023 gaan we hier natuurlijk al mee aan de slag.

Verbeterpunten helpen bij onze opgave

De visitatiecommissie en onze belangenhouders zoals de Huurdersraad en collega corporaties hebben ons een flink aantal waardevolle aandachtspunten mee gegeven. Ook dat is goed. We moeten de kwaliteit van ons bezit verbeteren en de inzet van ons vermogen, onze prestaties en governance. We moeten bovenal meer presteren. Stichting Woningbedrijf Velsen is een organisatie in transitie, met een grote opgave. De verbeterpunten die de commissie en de belangenhouders hebben aangedragen gaan ons daarbij helpen. Ook de suggesties van onze samenwerkingspartners in de wijk voor gebiedsgericht werken zijn voor ons waardevol. Met deze punten gaan we in 2023 al starten.

Vooruitblik

In 1910 schreef Elsschot: “tussen droom en daad staan wetten in de weg en praktische bezwaren.” Dit gold toen en geldt nu voor Stichting Woningbedrijf Velsen: de opgaven waar we voor staan zijn groot en complex. Tegelijkertijd zijn er een energiecrisis, stikstofproblematiek, gebrek aan materiaal en mensen, flora en fauna wetgeving, stijgende kosten en nog veel meer.

Maar toch: ik heb vertrouwen in dat we de goede weg zijn ingeslagen. De suggesties die de visitatiecommissie doet in haar rapport sluiten naadloos aan op de ontwikkelingen die inmiddels zijn ingezet. De nieuwe koers is vastgesteld, we hebben een gedragen nieuwe portefeuillestrategie waarmee we de levensduur van onze complexen toekomstbestendig en duurzaam verlengen. Samen met de Huurdersraad is een nieuw huurbeleid gemaakt, waarmee maatwerk wordt geleverd voor de laagste inkomens. De samenwerkingsovereenkomst voor de gebiedsontwikkeling Van Pont tot Park is getekend en we hebben recent 72 betaalbare en duurzame woningen aangekocht die nu in aanbouw zijn. Tegelijkertijd zijn we begonnen met het verbeteren en verduurzamen van complexen. En investeren we vanaf 2023 extra in leefbaarheid en gebiedsgericht werken.





Met ons organisatieontwikkelprogramma bouwen we aan het versterken van de interne organisatie. We hebben de afgelopen tijd veel nieuwe vaste medewerkers mogen verwelkomen. Er zijn inmiddels sociaal wijkbeheerders voor alle wijken. We werven, ook op aanraden van de Huurdersraad en zoals beloofd in ons nieuwe koersplan, een (ouderen)wooncoach. We groeien van 45 naar 82 medewerkers, een formatie waarmee we aan onze opgaaf kunnen voldoen.

Ik heb vertrouwen in de veerkracht van de organisatie. En onze partners, de gemeente Velsen, de Huurdersraad, onze zorg en welzijn partners, met wie we een goede band hebben. Samen gaan we voor een veerkrachtig Velsen.

In 2026 staat de volgende visitatie op de agenda. Ik heb er het volste vertrouwen in dat de werkelijkheid dan anders is. Dat we meer en beter presteren. Dat de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen beter is. En bovenal, dat medewerkers, huurders, gemeente en Huurdersraad trots zijn op hun Woningbedrijf.

Tot slot

We willen graag alle maatschappelijke partners en collega's bedanken die de moeite hebben genomen om deel te nemen aan ons visitatieproces en met Raeflex in gesprek te gaan. De gesprekken hebben geleid tot een grote hoeveelheid input waar we de komende jaren verder mee aan de slag kunnen gaan. Deze feedback geeft mede richting aan de groei en bevestigt dat we op de goede weg zijn.

Daarnaast bedanken we de mensen van Raeflex, die ons uitgebreid en professioneel begeleid hebben in het visitatieproces.

Tenslotte wil ik vooral al onze medewerkers bedanken. Zij hebben de afgelopen vier jaar in volle overtuiging en met nooit aflatende inzet gewerkt voor onze huurders.

IJmuiden, 13 februari 2023
Tamar Hagbi



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woningbedrijf Velsen

De reden voor visitatie

In juli 2022 heeft Woningbedrijf Velsen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, wordt deze visitatie door de nieuwe directeur-bestuurder ervaren als een 0-meting. De uitkomsten van de visitatie, en dan vooral de beleidsagenda voor de toekomst, geven haar handvatten om mee aan de slag te gaan.

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) en vond plaats tussen oktober 2022 en januari 2023.

Op basis van alle door Woningbedrijf Velsen verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Woningbedrijf Velsen.

De visitatiegesprekken met de interne en externe belanghouders heeft de commissie op 2 en 3 november gehouden. Na de visitatiedagen heeft de voorzitter van de commissie nog gebeld met AM Vastgoedontwikkelaar. Hier werkt de Woningbedrijf Velsen mee samen in de ontwikkeling van Pont tot Park.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en de enquête over de prestatieafspraken toegestuurd naar de belanghebbenden.

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

Vanuit Raeflex constateren wij dat de 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 visitatiemethodieken 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 op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Samenstelling commissie

De heer drs. A.H. Grashof – voorzitter

Mevrouw drs. N. Boudrie-Poll – algemeen commissielid

De heer J. Blijham MSc – secretaris

Mevrouw ir. B.J.C.J. van Hoesel-Snel MBA – aspirant commissielid

In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woningbedrijf Velsen

Woningbedrijf Velsen beheert aan het einde van de visitatieperiode (2021) ongeveer 6.500 woningen. Aan het begin van de visitatieperiode (2018) zijn dit ongeveer 6.300 woningen. De corporatie is actief in gemeente Velsen.

De belangrijkste belanghebbenden van Woningbedrijf Velsen zijn de gemeente Velsen, de Huurdersraad WB Velsen, collega-corporaties Velison Wonen (3.800 woningen in gemeente Velsen) en Brederode Wonen (ruim 1.500 woningen in de gemeenten Bloemendaal en Velsen) en verschillende welzijns- en zorgpartijen. Eind 2021 bestond het personeelsbestand van Woningbedrijf Velsen uit 58 medewerkers. Dit waren 54,26 fte. De corporatie huurde in december 2021 21 externe krachten in.

1.2 Werkgebied Woningbedrijf Velsen

Woningbedrijf Velsen is de grootste verhuurder in Velsen. De corporatie bezit ongeveer 6.500 woningen in de volgende dorpen: IJmuiden, Velsen-Noord, Velsen-Zuid, Santpoort-Noord, Santpoort-Zuid, Driehuis en Velserbroek.

De gemeente Velsen heeft een rijke geschiedenis. De strandwal is al vanaf de late steentijd bewoond geweest. De Romeinen bouwden bij Velsen een versterkte haven die waarschijnlijk moest dienen als uitvalsbasis voor de Romeinse vloot. Het Noorzeekanaal werd in 1876 geopend en zorgde ervoor dat het dorp Velsen letterlijk in tweeën werd gedeeld. In 1924 werd de eerste oven van de Koninklijke Nederlandsche Hoogovens aangestoken, een werkgever die door de jaren heen aan tienduizenden arbeiders werk gaf.

Tijdens de Tweede Wereldoorlog werd een groot deel van gemeente Velsen veranderd in Festung IJmuiden: een Duitse verdedigingslinie langs de kust. Grote delen van de bebouwing werd gesloopt. Na de oorlog werd in de gemeente een nieuw wederopbouwplan opgesteld door architecten W.M. Dudok, W. van Tijen en H.A. Maaskant. Goede huisvesting voor werknemers in de industrie. Centraal stond de wijkgedachte: de wijk zou het ideale leefgebied worden, overzichtelijk en met veel sociale en culturele voorzieningen. De wederopbouw is opvallend homogeen te noemen en bestaat onder andere veel uit etagebouw.

De gemeente Velsen bestaat uit zeer verschillende kernen: rijke duindorpen waar het bezit 'leunt' tegen villa wijken en minder bedeelde gedeeltes aan het kanaal. Dit maakt dat in het werkgebied van Woningbedrijf Velsen veel verschillen zitten in cultuur, welvaart en bouw.

Hieronder enkele cijfers over woningmarkt en inwoners:

- Van de ongeveer 31.670 woningen is 57 procent koop; 36 procent corporatiebezit en 7 procent overige huur.
- 61 procent van de woningen zijn eengezinswoningen en 39 procent meergezinswoningen.
- Ruim 11.000 woningen zijn gebouwd in de naoorlogse periode (1950-1970).
- De gemiddelde WOZ-waarde in 2021 was € 305.000.
- 51 procent van de inwoners in gemeente Velsen is 45+ jaar, waarvan 21 procent 65+ is.
- Het gemiddelde bruto jaarinkomen in gemeente Velsen is € 28.400 per inwoner.

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Woningbedrijf Velsen heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Woningbedrijf Velsen met de huurderorganisatie en de gemeente 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 huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie 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 alle belanghebbenden: huurdersorganisatie, gemeente en de corporatie zelf.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

In de visitatieperiode 2018-2021 heeft Woningbedrijf Velsen prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Velsen. De prestatieafspraken hebben mede de maatschappelijke prestaties van Woningbedrijf Velsen in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Woningbedrijf Velsen zijn de hieronder genoemde thema's gedefinieerd. Deze thema's komen uit de prestatieafspraken en het eigen koersplan Kompas (2021). In de prestatieafspraken worden de thema's beschikbaarheid en huisvesting urgente doelgroepen apart benoemd. In het Kompas valt dit gedeeltelijk onder passend wonen. Door deze thema's onder passend wonen apart te benoemen sluiten we bij beiden aan.

De thema's zijn:

1. Passend wonen
 - Beschikbaarheid
 - Huisvesting urgente doelgroepen
 - Klantwaardering
2. Betaalbaarheid
3. Kwaliteit woningen
 - Energiezuinige woningvoorraad
 - Kwaliteit woningen
4. Wonen met zorg
5. Leefbaarheid

De zes rijksprioriteiten worden door de thema's gevangen. Zie hieronder:

- Bijdragen aan de bouwopgave, door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen → Passend wonen
- Zorgen voor betaalbaarheid, door lokaal maatwerk → Betaalbaarheid
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad, door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie → Kwaliteit woningen
- Realiseren van wonen met zorg, door passende woonvormen en samenwerking → Wonen met zorg

- Huisvesten van spoedzoekers, door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting → Passend wonen
- Investeren in leefbaarheid, door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer → Leefbaarheid

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.

Overige lokale convenanten of prestatieafspraken

Hieronder treft u een opsomming aan van relevante lokale en regionale samenwerkingsovereenkomsten en bijvoorbeeld convenanten:

- Samenwerkingsovereenkomst Woningbedrijf Velsen en gemeente Velsen over Pont en Park. De gemeente heeft een gebiedsvisie opgesteld om de gewenste kwaliteitsslag te kunnen maken voor het plangebied Pont en Park. Deze visie geeft richting aan het te vormen beleid van Woningbedrijf Velsen.
- Samenwerkingsovereenkomst Wonen Plus 2019 en 2021-2022. Wonen Plus is een initiatief van Stichting Welzijn Velsen dat praktische diensten biedt aan inwoners van de gemeente waarmee het mogelijk wordt dat ouderen en mensen met een beperking langer zelfstandig kunnen blijven wonen.
- Samenwerkingsovereenkomst tussen de Huurdersraad WB Velsen en Woningbedrijf Velsen. In deze overeenkomst wordt de geest van samenwerken vastgelegd. Belangrijk is: openheid, transparantie, waardering, inclusiviteit, meervoudigheid en plezier.
- Samenwerkingsovereenkomst Woonzorg IJmond 2021-2025. In deze overeenkomst worden regionale afspraken gemaakt over wonen en zorg.
- Intentieverklaring Lokaal Klimaat Akkoord. Woningbedrijf Velsen sluit zich als klimaatpartner aan bij het Lokaal Klimaat Akkoord Duurzaam Velsen.
- Hennepkonvenant Noord-Holland. De konvenantpartners werken samen om door middel van een integrale aanpak een einde te maken aan de ongewenste ontwikkelingen ten aanzien van hennepkwekerijen.
- Konvenant vroegsignalering tussen de gemeente Velsen en de corporatie. Door uitwisseling van informatie en samenwerking worden betalingsproblemen in een vroeg stadium gesignaleerd.
- Intentieovereenkomst haalbaarheidsonderzoek warmtenet IJmond. Met partijen wordt gekeken of het mogelijk is om in een deel van de gemeente een warmtenet aan te leggen.
- Pact voor Uitstroom. Een regionale samenwerking om verlaters van zorginstellingen een passende woning en een goede start te geven in Zuid-Kennemerland en IJmond.

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 Woningbedrijf Velsen 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 Velsen, Woningbedrijf Velsen, Huurdersraad WB Velsen en andere partners (Velison Wonen, Brederode Wonen, huurdersvereniging Brederode en St. Huurdersoverleg Velison Wonen) maken onder andere op basis van het vigerende woonbeleid van de gemeente prestatieafspraken. Dit was tot 2020 de Woonvisie 2025, vanaf 1 januari 2020 is dit de Woonvisie 2040. Van 2017 tot 2021 werd gewerkt met kaderafspraken om vervolgens jaarlijks per thema afspraken te maken. In 2021 zijn er met de gemeente, de huurdersorganisaties en de collega-corporaties nieuwe prestatieafspraken gemaakt. Het gaat om zowel nieuwe meerjarenafspraken voor de periode 2021-2024 en het werken met jaarschrijven.

In de prestatieafspraken worden ook afspraken gemaakt over hoe met elkaar samen te werken. We zien de volgende afspraken:

- Bestuurlijk overleg: De bestuurders van de corporaties en de wethouder Wonen voeren ten minste 4x per jaar een algemeen bestuurlijk overleg. De vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties sluiten bij twee van deze overleggen aan.
- Ambtelijk overleg: Ter voorbereiding op het bestuurlijk overleg vindt eens per twee maanden een ambtelijk overleg plaats. Vertegenwoordigers van de huurdersorganisaties sluiten aan ter voorbereiding op het gezamenlijke bestuurlijke overleg.
- Eenmaal per jaar in mei bespreken partijen in het bestuurlijke overleg gezamenlijk de resultaten van de monitor die inzicht biedt in ontwikkelingen in de sociale woningvoorraad. Deze monitoring is de basis voor de evaluatie van de jaarafspraken en het nieuwe voorstel per woningcorporatie voor het jaar erop.
- Jaarlijks evalueren gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties de meerjarige prestatieafspraken en de jaarafspraken in het vierde kwartaal. In mei beginnen de corporaties aan de voorbereiding van een voorstel voor de activiteiten in het nieuwe kalenderjaar. Uiterlijk 1 juli ligt een concreet voorstel bij de gemeente. Dit voorstel is dan al afgestemd met de huurdersorganisatie.
Uiterlijk drie maanden voor het eindigen van de doorlooptijd van de nieuwe prestatieafspraken treden partijen in overleg over de formulering van nieuwe afspraken.

Vanaf 2021 wordt er gewerkt met jaarschrijven. Om te komen tot een nieuwe jaarschijf wordt de volgende afspraak gemaakt:

De voorstellen van de woningcorporaties en de gemonitorde voortgang op de meerjarige afspraken en jaarschijf vormen de basis voor de volgende jaarschijf. In het najaar maken partijen per meerjarige afspraak de gezamenlijke plannen en eigen voornemens concreet. Hiermee wordt een nieuwe jaarschijf toegevoegd. Ook toetsen de partijen vroegtijdig de meerjarige afspraken kort op actualiteit. Het doel is een kort en krachtig proces om tot de volgende jaarschijf te komen met focus op de uitvoering.

Om te komen tot nieuwe meerjarenafspraken 2021-2024 is het volgende proces doorlopen:

Bij de bestuurlijke startbijeenkomst hebben corporaties hun ideeën gepresenteerd. Daarna volgden een aantal inhoudelijke ambtelijke sessies over de verschillende onderwerpen. Tijdens deze sessies is verkend welke vraagstukken belangrijk en urgent waren voor de betrokken partijen. Dit is vervolgens uitgewerkt tot meerjarenafspraken en een eerste jaarschijf.

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

Alle partijen geven aan dat er veel verschillende partijen aan tafel zitten om te komen tot prestatieafspraken. De gemeente, drie corporaties en drie huurdersbelangengroepen. Dit maakt dat het moeilijk is om tot afspraken te komen. En alle partijen hebben hun eigen onderwerpen die zij belangrijk vinden en graag terugzien in de afspraken. Dit leidt tot stroperige processen en irritatie. Ook lijkt het op een gegeven moment een onderhandeling te worden om iedereen maar tevreden te houden. Met als gevolg: op onderdelen hele gedetailleerde afspraken. Zowel de gemeente, als collega-corporaties en de huurdersraad vinden dit jammer. Dit moet beter kunnen.

De **Huurdersraad WB Velsen** vindt dat het proces om te komen tot prestatieafspraken te kort is. Binnen twee maanden moet alles besproken en besloten zijn. Dit is gewoon heel snel. Omdat te laat geëvalueerd wordt kun je ook moeilijk bijsturen. De huurdersraad heeft dit aangegeven en als oplossing aangedragen om te werken met een vooraf bepaalde kalender. Deze kalender/ het proces wordt onderdeel van de prestatieafspraken. Zo is het voor iedereen duidelijk wat wanneer moet en is er voldoende tijd om het goede gesprek te voeren.

Er wordt door de gemeente te weinig doorgepakt. Vaak krijgt de huurdersraad een antwoord vergelijkbaar als 'ja, maar...'.

De **gemeente Velsen** ziet dat de prestatieafspraken door de jaren heen verbeteren. De gemeente constateert dat de partijen het zichzelf wel moeilijk hebben gemaakt. De prestatieafspraken zijn uitgebreid en te concreet. Hiermee is het achterliggende doel uit het oog verloren. Voor de volgende keer: minder afspraken maken.

De gemeente ziet dat de verschillende huurdersvertegenwoordigers steeds meer rolbewust en rolvast worden. Dat is een mooie ontwikkeling en maakt het ook makkelijker om tot afspraken te komen. Het proces om te komen tot prestatieafspraken gaat steeds beter. Corona hielp niet om het goede gesprek te voeren. Door meer digitaal werken werden nog wel eens één-tweetjes per mail afgehandeld terwijl je juist het gesprek met elkaar wil hebben. Door procesafspraken te maken wordt het nog duidelijker wanneer wat besproken en besloten wordt.

Brederode Wonen geeft aan dat het soms lastig was om te komen tot prestatieafspraken omdat alleen van deze corporatie de bestuurder aan tafel zat. Vervolgens werd hij geconfronteerd met de huurdervertegenwoordiging van alle corporaties, terwijl de bestuurder niet alle corporaties vertegenwoordigde. Dit gaat nu beter, nu alle bestuurders onderdeel van het gesprek zijn. Tot nu toe is het een eenzijdig gesprek waarin vooral gefocust wordt op de woonruimteverdeling. Het zou goed zijn als dit gesprek verbreed.

Velison Wonen ziet dat de relatie met huurders de afgelopen tijd flink verbeterd is. Dat is mooi om te zien. We zijn op de goede weg.

Dan **Woningbedrijf Velsen** zelf. De corporatie is blij met de doorontwikkeling naar meerjarenafspraken met jaarschijven. Dit maakt dat de afspraken minder ad hoc aanvoelen en er een duidelijkere visie ligt. Het is goed dat alle partijen aan tafel zitten, dus ook alle corporaties en huurdersbelangenorganisaties. Op deze manier kunnen de partijen het meeste betekenen voor de inwoners van de gemeente. De prestatieafspraken werden niet tot nauwelijks gemonitord, nu wordt dat per kwartaal opgepakt. Dit werkt prettiger naar de jaarlijkse evaluatie.

Tijdens de totstandkoming van de meerjarenafspraken 2021-2024 viel Woningbedrijf Velsen op dat het niveau van de door hen (en andere corporaties) voorgestelde afspraken vrij uitvoerend waren. Het was niet eenvoudig om inzichtelijk te maken hoe een en ander bijdroeg aan de gemeentelijke Woonvisie. Er werd door de corporaties houvast vanuit de gemeente gemist rondom de gewenste realisatie van de verschillende thema's in de Woonvisie.

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**.

De visitatiecommissie ziet tijdens de visitatieperiode een positieve ontwikkeling als het gaat om het proces om te komen tot prestatieafspraken. Vooral de overstap naar meerjarenafspraken met jaarschijven juicht de commissie toe. Hiermee kun je meer werken vanuit visie en doelen die meer samenhang hebben met bijvoorbeeld de woonvisie. Op basis van doelen en resultaten op lange termijn kun je per jaar inzoomen op concrete afspraken.

Tijdens de visitatiegesprekken merkt de commissie bij alle betrokkenen een groot reflectief vermogen en betrokkenheid. Dit vindt de visitatiecommissie heel positief en is de basis om samen te werken en stappen te zetten. Voor wat betreft de betrokkenheid bij het proces om te komen tot afspraken ziet de commissie een positieve ontwikkeling. Zo geven sommige betrokkenen aan dat ze in het verleden de prestatieafspraken zagen als een moetje. Nu ziet men de nut en noodzaak.

Door zelf ook kritisch te zijn over de eigen rol ontstaat ruimte om samen te verbeteren. Het tonen van kwetsbaarheid maakt mogelijk dat je met elkaar een volgende stap kunt zetten.

De visitatiecommissie ziet dat in de afgelopen periode de monitoring en evaluatie van de prestatieafspraken nog te weinig aandacht heeft gekregen in het proces. Dit wordt door de verschillende belanghebbenden (h)erkent. Het is belangrijk om dit goed in het proces te borgen en ook duidelijk afspraken over te maken: wanneer gaan we evalueren, op basis van welke cijfers, wie is waar verantwoordelijk voor en wat doen we met de resultaten van de evaluatie? Dit blijft een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Om allerlei redenen ziet de commissie dat het proces, zoals omschreven bij 'beschrijving proces prestatieafspraken', minder strak loopt zoals beschreven. De commissie vindt het proces zoals het op papier staat sterk. Als de partijen hier nog wat strakker in gaan zitten, zien we een professioneel proces waarbij de juiste partijen met elkaar aan tafel zitten.

Maar pas hierbij wel op! Want je zit met veel partijen aan tafel. Dit kan ervoor zorgen dat het proces stroperig wordt. Door verantwoordelijkheden en taken te verdelen kun je dit voorkomen.

In de verbeterpunten van belanghebbenden geeft de huurdersraad aan dat ze graag voorafgaand aan het proces, om te komen tot de prestatieafspraken, met Woningbedrijf Velsen het gesprek voert en afspraken maakt. De visitatiecommissie snapt de opmerking, maar ziet een risico. Zo maak je het gesprek juist weer smaller. Dit past niet bij (de geest van de) wet en wat de wetgever heeft bedoeld. Het brede gesprek tussen gemeente, corporatie en huurders is juist waardevol en belangrijk.

Dan **de kwaliteit** van de prestatieafspraken. De commissie heeft hier gekeken naar de actualiteit, de compleetheid en onderbouwing, het concreet zijn en wederkerigheid van de afspraken.

De commissie ziet gedurende de hele visitatieperiode uitgebreide prestatieafspraken die erg gedetailleerd zijn. Dit kan beter en eenvoudiger. Als je minder afspraken maakt ontstaat focus en kun je op thema's een aantal afspraken maken. Maak het voor jezelf ook behapbaar, door bijvoorbeeld per jaar per thema maximaal 5 of 10 concrete afspraken te maken. Op deze manier maak je het monitoren en evalueren van de afspraken ook een stuk makkelijker.

De visitatiecommissie ziet dat er een mooie wederkerigheid in de afspraken zit. Een volgende stap kan nog worden gezet door de huurdersvertegenwoordigingen nog meer verantwoordelijk te maken voor afspraken of onderdelen in het proces. Uiteraard met in het achterhoofd dat dit vrijwilligers zijn.

Alle thema's die van belang zijn voor de woonvisie zijn in de afspraken overgenomen. De visitatiecommissie ziet wel dat het thema leefbaarheid nog niet de aandacht krijgt die het verdient. In de gemeente Velsen ligt op dit thema in verschillende gebieden een grote opgave. Deze grote opgave blijkt nog onvoldoende uit de afspraken die er nu zijn geformuleerd.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Huurdersraad WB Velsen:

- Laten we als corporatie en huurderaad weer voorafgaand aan het proces, om te komen tot de prestatieafspraken, met elkaar het gesprek voeren en afspraken maken. Op deze manier spreek je meer met één mond richting de andere partners. Dit werkt prettig.
- Omdat het proces zo kort is praat iedereen vanuit zijn eigen hokje. Hierdoor benut je elkaars kennis te weinig. Dit is zonde. Het zou mooi zijn om elkaar meer ruimte te gunnen zodat je gezamenlijk naar prestatieafspraken kunt toewerken.
- Afspraken die gemaakt zijn, worden soms niet behaald. Hier is dan geen consequentie aan verbonden. Hier mogen we met elkaar best strenger op zijn.
- De afspraken zijn erg gedetailleerd. De huurdersraad wil meer focus en minder gedetailleerde afspraken over allerlei onderwerpen.

Gemeente Velsen:

- Minder afspraken maken.
- Verwijderen van afspraken die al in andere samenwerkingsovereenkomsten en akkoorden zijn geborgd.
- Minder in detail treden.

Collega-corporaties:

- Het zou goed zijn als alle corporaties vooraf met de eigen huurdersvertegenwoordiging al tot een raamwerk van afspraken kan komen.
- Meer focus voor gebiedsgericht werken in de prestatieafspraken.
- Afspraken meer op hoofdlijnen in plaats van details.
- Tijdens de gesprekken meer op zoek gaan naar de algemene deler om vervolgens met elkaar te onderzoeken wat hierover af te spreken.

Woningbedrijf Velsen:

- Evalueren van de prestatieafspraken doe je liever in het eerste kwartaal. Dan kun je ook aan de huurders vragen wat zij vinden. Dit zit nog niet automatisch in de agenda/ het proces om te komen tot nieuwe prestatieafspraken.
- We zouden ons minder moeten richten op cijfers op detailniveau.

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 met relevante convenanten. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Woningbedrijf Velsen 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		6,0	75%
Thema 1: Passend wonen	6,0		
Thema 2: Betaalbaarheid	7,0		
Thema 3: Kwaliteit woningen	4,0		
Thema 4: Wonen met zorg	7,0		
Thema 5: Leefbaarheid	6,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		5,0	25%
Gemiddelde score		5,8	

3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit 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 **6,0** voldoet Woningbedrijf Velsen aan de afspraken op de verschillende thema's.

Thema 1: Passend wonen

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **6,0**. De visitatiecommissie ziet dat Woningbedrijf Velsen de beoogde resultaten uit de jaarlijkse prestatieafspraken realiseert. Bij dit thema kijkt de visitatiecommissie naar beschikbaarheid, huisvesting van urgente doelgroepen en klantwaardering.

Allereerst beschikbaarheid:

Het aantal woningen van Woningbedrijf Velsen is gedurende de visitatieperiode nagenoeg gelijk gebleven. Omdat het aantal woningen nagenoeg gelijk blijft kun je je afvragen of er door de corporatie dan geen inzet wordt gepleegd op dit thema. Dit doet Woningbedrijf Velsen wel, conform de afspraken in de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie constateert dat kijkende naar de maatschappelijke opgave in het werkgebied er (te) weinig nieuwbouw is gerealiseerd. Deze grote opgave komt volgens de commissie te weinig tot uitdrukking in de prestatieafspraken.

Kijkende naar de huisvesting van urgente doelgroepen:

De opgave rond huisvesting van statushouders wordt tijdens de visitatieperiode veelal gehaald. Dit lukt Woningbedrijf Velsen niet alleen. In sommige jaren wordt de totale opgave gerealiseerd omdat collega-corporaties meehielpen in de huisvesting.

De visitatiecommissie is enthousiast over het regionale Pact van Uitstroom. Er is een Matchpoint ingericht. Bij het Matchpoint is de deskundigheid geborgd om woningaanbod te matchen met behoefte/randvoorwaarden voor uitstroom van voormalig intramurale cliënten. De verwachting is dat in het tweede kwartaal van 2022 gestart wordt met het toewijzen via het Matchpoint.

Met dit Pact laat Woningbedrijf Velsen zien dat ze er ook is voor mensen die na een periode in een zorginstelling weer zelfstandig willen wonen. Een doelgroep die afhankelijk is van sociale huur.

De klantwaardering is kijkende naar de benchmark voldoende tot goed. De rapportcijfers voor reparaties die uitgevoerd worden door de eigen dienst (uit eigen evaluaties) zijn een positieve vermelding waard. Bijvoorbeeld het contact met de monteur scoort erg hoog.

Thema 2: Betaalbaarheid

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

De corporatie heeft een actief huurachterstandenbeleid. Dit waardeert de visitatiecommissie positief en is een duidelijk pluspunt. In het kader van de vroegsignalering werkt Woningbedrijf Velsen samen met de gemeente en Socius maatschappelijke dienstverlening. Huurders met kinderen onder de 18 jaar en ouderen met een huurachterstand worden in dit netwerk aangemeld. In 2021 zijn twintig huurders aangemeld.

Naast dit netwerk is de corporatie zelf ook actief als het gaat om betalingsachterstanden. Als een huurder te laat betaalt, neemt de corporatie contact op. De corporatie bespreekt de situatie, om een grote achterstand en meer huurschuld te voorkomen. Huurders kunnen bij de corporatie altijd een betalingsregeling treffen. Huurders kunnen bij ondersteuningspunt Socius begeleiding krijgen bij het beheren van hun uitgaven.

De huurachterstand in procenten van de jaarhuur is gedurende de hele visitatieperiode laag en vergelijkbaar (rond de 0,85 procent). Alleen in 2020 is het percentage wat hoger.

De cijfers voor ontruiming op basis van huurachterstanden zijn door de hele visitatieperiode laag. In 2019 en 2021 is er jaarlijks maar één ontruiming op basis van huurachterstanden. Woningbedrijf Velsen heeft als doel om ontruiming te voorkomen en zet hierop in.

Woningbedrijf Velsen heeft tijdens de visitatieperiode een gematigd huurbeleid. De visitatiecommissie ziet dat dit door de huurdersraad wordt gewaardeerd.

Gedurende de visitatieperiode was het gematigde huurbeleid een belangrijke pijler voor de corporatie. Woningbedrijf Velsen wil er zijn voor de huurder met een kleine beurs. Hierbij moet wel aangetekend worden dat de woningportefeuille ervoor zorgt dat veel woningen in het goedkope of betaalbare segment zitten. Woningbedrijf Velsen beschikt over veel portiekflats. De corporatie behoudt door de jaren heen wel deze goedkope woningvoorraad: in 2018 valt 76 procent van de voorraad in de categorieën goedkoop en betaalbaar I, in 2021 is dit 77 procent.

Aan het einde van de visitatieperiode wordt door de corporatie een nieuw huurbeleid voor 2022 voorbereid. Hier wordt voor een andere koers gekozen: de corporatie past maatwerk toe en een tweesparenbeleid. Woningbedrijf Velsen is in staat om dit gesprek met de huurdersraad te voeren. In een economisch moeilijke tijd weet de corporatie de huurdersraad te overtuigen van de nut en noodzaak. Dit gaat niet ten koste van de relatie.

Thema 3: Kwaliteit woningen

Dit thema valt uiteen in twee onderdelen: energiezuinige woningvoorraad en de kwaliteit van de woningen. De achterstand die is opgelopen in de kwaliteit van de voorraad en in de verduurzaming van

de voorraad rekent de visitatiecommissie de corporatie zwaar aan, daarom beoordeelt de commissie de prestaties op dit thema met een **4,0**.

De visitatiecommissie vindt de inzet van Woningbedrijf Velsen op dit thema teleurstellend. Dit komt voor een groot deel door de bouwstop aan het einde van de vorige visitatieperiode. Een groot aantal projecten in voorbereiding werden stopgezet. Dit omdat de financiële informatie onvoldoende zicht gaf op de gevolgen van de vermogenspositie. Het maken van deze keuze wordt in hoofdstuk 6.1, onder het kopje sturing op prestaties door de commissie beoordeeld. Hier kijkt de visitatiecommissie puur naar de geleverde prestaties, het wel of niet behalen van beoogde resultaten. Woningbedrijf Velsen heeft vanuit de wederopbouwjaren een woningvoorraad die kwalitatief matig tot slecht is. De bouwstop heeft als gevolg gehad dat het aanpakken daarvan door middel van renovatie en sloop/ nieuwbouw stilviel. Dit heeft ervoor gezorgd dat in de visitatieperiode te weinig is opgepakt. De achterstand is groter geworden.

Wat betreft de energiezuinige woningvoorraad sluit de visitatiecommissie aan bij de constatering van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw). In 2018 was de gemiddelde energie index van het bezit van Woningbedrijf Velsen relatief hoog ten opzichte van de sector (1,9 versus 1,6). Dit gat met de sector dreigt op te lopen (1,9 versus 1,4 in 2022). Navraag van Aw leert dat Woningbedrijf Velsen dit beeld deelt. De corporatie geeft het Aw nog mee dat in het nieuwe strategisch voorraadbeleid de doelstelling wordt opgenomen om op termijn te komen tot gemiddeld label B. Kijkende naar de Aedes benchmark scoort Woningbedrijf Velsen de hele visitatieperiode op alle onderdelen op dit thema onder het gemiddelde van de sector.

De projecten die in de visitatieperiode nog wel opgepakt zijn, worden door de corporatie naar behoren opgeleverd. Een voorbeeld. Aan de Orionweg in IJmuiden is een nieuwbouwproject gerealiseerd. Na sloop van de 12 hoog flat (144 woningen) in 2017 zijn 94 nieuwbouwwoningen gerealiseerd. De visitatiecommissie is bij dit complex op bezoek geweest en ziet mooie appartementen. De kwaliteit van dit complex is hoog.

Uit de Aedes benchmark cijfers voor onderhoud en verbetering is te lezen dat Woningbedrijf Velsen elk jaar minder geld besteedt aan onderhoud en verbetering van de woningvoorraad dan corporaties met een referentiewaarde. Met een woningportefeuille als die van Woningbedrijf Velsen is dit volgens de visitatiecommissie zorgelijk. Er staat de corporatie een enorme renovatieopgave te wachten. Dat er achterstallig onderhoud is wordt bevestigd in de visitatiegesprekken. In verschillende complexen hebben huurders last van schimmel en vocht. Ook zijn er in een aantal woningen nog open verbrandingskachels. Dit is zelfs gevaarlijk voor de gezondheid van huurders en deze kachels horen volgens de visitatiecommissie niet meer thuis in sociale huurwoningen.

De visitatiecommissie wil eindigen met een kleine doorkijk naar de toekomst. Want, de commissie ziet dat er veel renovatie en sloop/nieuwbouw projecten op de planning staan. Als die worden uitgevoerd in de volgende visitatieperiode, dan gaat Woningbedrijf Velsen op dit thema flinke stappen zetten.

Thema 4: Wonen met zorg

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **7,0**.

Woningbedrijf Velsen pakt op dit thema, voor een corporatie van haar grootte, bovengemiddeld veel activiteiten op. De corporatie focust hierbij niet op één onderdeel, maar zet zich in op alle onderdelen die met wonen met zorg te maken hebben. Als de corporatie ook nog een duidelijke langetermijnvisie op dit thema had gehad, had de commissie dit onderdeel nog hoger beoordeeld. Nu beoordeelt de commissie de inzet ruim voldoende.

Allereerst verhuurt Woningbedrijf Velsen verschillende verpleeg- en zorghuizen. Dit bezit wordt verhuurd aan Zorgbalans, de Zorgspecialist en Philadelphia en is vooral klassiek intramuraal vastgoed. Dit gaat om verpleeghuizen met kamers en op enkele uitzonderingen na niet om zelfstandige woonruimte. Een substantieel deel, circa 15 procent van de totale huuropbrengsten, komt in 2020 uit zorgvastgoed.

Vervolgens houdt Woningbedrijf Velsen zich ook bezig met de transformatie van verpleeghuizen naar zelfstandige eenheden. In Woonzorgcentrum de Moerberg zijn verpleegeenheden verbouwd naar zelfstandige wooneenheden voor ouderen die beschermd willen wonen. Hiermee zorgt de corporatie voor ouderen die zelfstandig willen wonen.

Dit doet de corporatie ook door een deel van de woningen te labelen voor senioren. In het nieuwbouwcomplex Unic zijn 61 woningen van de 78 woningen verhuurd aan ouderen. Door inzet van een ouderencoach zijn 23 verhuizingen van ouderen naar een geschikte woning gerealiseerd. Hiermee zijn 14 eengezinswoningen en 9 appartementen vrijgekomen.

Vervolgens organiseert Woningbedrijf Velsen ook nog met partners dat ouderen en anderen die wat hulp nodig hebben bij zelfstandig wonen, dat ze laagdrempelige hulp kunnen krijgen. De gehele visitatieperiode werkt Woningbedrijf Velsen samen met WonenPlus. Dit is een initiatief van Stichting Welzijn Velsen. Praktische diensten worden aan inwoners van de gemeente aangeboden waarmee het mogelijk wordt dat ouderen en mensen met een beperking langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Het gaat om een breed pakket van praktische diensten die door vrijwilligers worden uitgevoerd.

In dit rapport wil de visitatiecommissie de samenwerking met Parlan apart benoemen. Tijdens de visitatieperiode is huisvesting voor jongeren die niet meer thuis kunnen wonen gerealiseerd. Dit is een kleinschalig project wat helemaal aansluit bij de wensen van Parlan. Een plek voor jongeren wat voelt als een (t)huis, waar je een kamer kunt huren en onderdeel bent van de groep en wanneer je eraan toe bent een meer eigen studio kunt huren.

Zowel de huidige directeur-bestuurder als de voorganger zijn beiden erg enthousiast en betrokken bij dit soort huisvesting en denken creatief mee in de realisatie en de zoektocht naar nieuwe locaties.

Woningbedrijf Velsen laat met bovenstaande, een greep uit de activiteiten, zien dat ze zich bekommert over Velsen en iedereen die hier woont. Dit waardeert de commissie positief.

Thema 5: Leefbaarheid

De commissie beoordeelt de prestaties op dit thema met een **6,0**. De visitatiecommissie ziet dat Woningbedrijf Velsen de beoogde resultaten uit de jaarlijkse prestatieafspraken realiseert.

De visitatiecommissie ziet dat Woningbedrijf Velsen zich op verschillende manieren inzet op het thema leefbaarheid. Een paar voorbeelden:

- In de visitatieperiode heeft de corporatie haar maatschappelijk vastgoed behouden. Hiermee laat Woningbedrijf Velsen zien dat ze niet alleen van wonen is, maar zich ook inzet voor de leefbaarheid in de wijk en de mogelijkheid om elkaar in de wijk te ontmoeten.
- Inzet in wijkteams: Medewerkers van Woningbedrijf Velsen sluiten aan bij wijkteams. Zij hebben hier vooral een signalerende rol bij huurachterstand, eenzaamheid, psychosociale problematiek zoals verward gedrag en overlast. Ook kan in wijkteams snel geschakeld worden als er sprake is van urgente vraagstukken.
- Woningbedrijf Velsen heeft Sociaal Wijkbeheerders in dienst. Deze Sociaal Wijkbeheerders zorgen voor het dagelijkse beheer in en rond de complexen in alle wijken waar Woningbedrijf Velsen woningen verhuurt. Zij zijn aanspreekpunt en vraagbaak voor huurders en onderhouden nauwe contacten met politie, gemeente en maatschappelijke instanties.

- Woningbedrijf Velsen financiert voor een deel buurtbemiddeling. Als er sprake is van overlast gaat buurtbemiddeling het gesprek aan.
- Woningbedrijf Velsen en Velison sloegen in 2021 de handen ineen om samen met de gemeente Velsen vorm en inhoud te geven aan gebiedsgericht werken. Om de veerkracht van de wijken in Velsen in kaart te brengen, werd opdracht gegeven aan een extern bureau om een leefbaarheidsscan uit te voeren. Doel is met de uitkomsten gezamenlijk een integrale aanpak vorm te geven om de veerkracht in de wijken te verbeteren. Eind 2021 lag er voor de 5 wijken waar de veerkracht het meest kritiek is een grove analyse en een aanpakrichting.

De visitatiecommissie waardeert de inzet van Woningbedrijf Velsen op dit thema voldoende. De corporatie doet wat in de prestatieafspraken wordt afgesproken. De komende periode is extra inzet noodzakelijk. Woningbedrijf Velsen heeft veel bezit in wijken met veel eenzijdige woningbouw en veel sociale problematiek. Een meer samenhangende visie met partners is nodig om de wijken leefbaarder te maken.

Op dit thema moeten de prestatieafspraken volgens de commissie (voor specifieke wijken) meer vanuit een gezamenlijk vertrekpunt en uitdagender worden geformuleerd om het tij te keren.

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 Woningbedrijf Velsen zijn dat het Strategisch Voorraad Beleid (SVB), de Jaardocumenten (Jaarbegroting en financiële meerjarenbegroting) en het Kompas.

Wat betreft het SVB zien we een herijking in 2018 waarin Woningbedrijf Velsen een forse ambitie voor de helft van het woningbezit formuleerde (strategisch voorraadbeleid 2018-2027): 2.800 woningen vernieuwen, verbeteren en verduurzamen. De begroting 2019 is de eerste begroting waarin het SVB is verwerkt. In 2019 is tevens de bezuinigingsopgave uit het SVB vertaald naar de meerjarenprognose 2019-2028. In het MJP 2020-2029 zijn de investeringen in vastgoed en aantallen onderhoud en nieuwbouw voor het eerst duidelijk zichtbaar en geordend. Uit de begroting 2020 blijkt dat er van de 2.800 woningen ruim 1.400 woningen plannen in uitvoering en voorbereiding zijn. Verder staat hier het voornemen in om in 2020 een nieuw ondernemingsplan op te stellen.

Het Kompas is in het najaar van 2021 vastgesteld. Zoals de corporatie zelf zegt: dit is geen ondernemingsplan, geen beleid en ook geen jaarplan. Het is ontstaan vanuit de behoefte van medewerkers om meer houvast te hebben bij het werk. Het is een professioneel kompas.

In Kompas beschrijft Woningbedrijf Velsen haar missie: Woningbedrijf Velsen zorgt voor een goede woning en draagt bij aan een prettige leefomgeving voor haar huurders omdat fijn, betaalbaar en gezond wonen de basis is voor een goed bestaan. De corporatie is van mening dat die basis essentieel is voor mensen om volwaardig deel te nemen aan de maatschappij en zich te ontwikkelen. De visie sluit aan bij de missie. Om dit te realiseren heeft Woningbedrijf Velsen de kernwaarden dienstbaar en verbindend.

De koers van de corporatie wordt uiteengezet in 5 thema's. Dit zijn: passend wonen, betaalbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid en organisatieontwikkeling.

Bij elk thema wordt (1) het uitgangspunt van de corporatie benoemd, (2) welke uitdagingen er zijn en wat de grondhouding van de corporatie is bij deze uitdagingen en (3) wat de bijdrage van de corporatie (door onder andere samenwerking) op het thema kan zijn.

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 **5,0** en heeft daarvoor de volgende overwegingen.

De ambities van de corporatie passen onvoldoende bij de opgaven in het werkgebied. De corporatie had gedurende de visitatieperiode een flink vermogen. Dit vermogen had de corporatie de afgelopen vier jaar veel meer kunnen inzetten om grote opgaven op te pakken. Zeker als het gaat om investeringen in de woningvoorraad en duurzaamheid en leefbaarheid. Deze opgaven zijn door te weinig actie in de visitatieperiode nog een stuk groter geworden.

In 2020 is het voorgenomen ondernemingsplan niet tot stand gekomen waarmee in de organisatie de neuzen dezelfde richting op konden worden gezet. Een voornamelijk cijfermatige beleids- en doelbepaling zoals die vanaf 2019 op zichzelf goed tot stand is gekomen in de begroting en meerjarenprognose, is daarvoor onvoldoende. Bovendien is het formuleren van meer en duidelijker investeringsambities en tegelijkertijd bezuinigen op het SVB en de organisatie, in zichzelf tegenstrijdig. Beiden zijn in 2019 en 2020 gesneuveld zo blijkt. Lange tijd was er geen ondernemingsplan of stip op de horizon waaruit bleek dat de corporatie de opgaven helder in beeld had en hoe hier aan te werken met belanghebbenden.

In deze periode was er wel een strategisch voorraadbeleid. Alleen werd dit bijgesteld en was dit door onvoldoende datakwaliteit niet altijd betrouwbaar. De visitatiecommissie ziet dus dat plannen en ambities werden bijgesteld, terwijl juist meer actie nodig was.

Dit alles heeft zo zijn oorzaken. Het waren voor de organisatie roerige jaren. Hierdoor is de organisatie meer in zichzelf gekeerd en hebben de medewerkers met veel betrokkenheid het schip varende gehouden. Meer zat er voor de werkvloer gewoon niet in. Het overzicht was weg.

Maar: na aantreden van de interim bestuurder ontstaat een positieve wending.

In het voorjaar 2021 levert Woningbedrijf Velsen haar Kompas op. De nieuwe strategische stip op de horizon. Volgens de visitatiecommissie een inspirerend koersplan, wat samen met de organisatie is opgesteld. Er is tijd genomen om het goede gesprek te voeren.

Dit geeft hoop voor de toekomst. Alleen: de corporatie is er met dit Kompas volgens de commissie nog niet. Er moet nog meer samenhang zijn in de strategische en tactische (jaar)plannen met een duidelijke link naar het Kompas.

De commissie ziet dat het Kompas is ontstaan na vele gesprekken met de organisatie en de huurdersraad. Tijdens de visitatiegesprekken blijkt dat medewerkers en belanghebbenden blij zijn met het Kompas. Eindelijk hebben medewerkers een visie waaraan ze hun eigen werk kunnen ophangen en weten belanghebbenden waar de corporatie voor staat.

Ondanks de ontwikkelingen van het laatste jaar van de visitatieperiode geeft de visitatiecommissie de corporatie een onvoldoende op dit thema. Als de komst van het Kompas niet in de visitatieperiode viel was het cijfer lager uitgevallen.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Woningbedrijf Velsen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens negen face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woningbedrijf Velsen. Na de visitatiedagen heeft de voorzitter van de commissie nog gebeld met AM Vastgoedontwikkelaar. Hier werkt de Woningbedrijf Velsen mee samen in de ontwikkeling van Pont tot Park. Zij geven de corporatie alleen enkele aanbevelingen mee.

Presteren volgens Belanghebbenden							
	Huurders	Gemeente Velsen	Zorg en Welzijn	Collega-corporaties	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie						6,5	50%
Thema 1: Passend wonen	5,0	8,0	-	8,0	7,0		
Thema 2: Betaalbaarheid	7,0	7,0	-	6,5	6,8		
Thema 3: Kwaliteit woningen	4,5	5,0	-	6,8	5,4		
Thema 4: Wonen met zorg	6,0	7,0	8,0	8,0	7,3		
Thema 5: Leefbaarheid	5,0	6,0	8,0	4,0	5,8		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	6,0	8,0	8,8	5,5	7,1	7,1	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	5,5	7,0	8,3	6,0	6,7	6,7	25%
Gemiddelde score						6,7	

4.1 De belanghebbenden van Woningbedrijf Velsen

Huurdersraad WB Velsen

De doelstelling van de huurdersraad is het behartigen van de belangen van alle huurders en andere rechtmatige bewoners van woningen die in beheer zijn van Woningbedrijf Velsen.

De huurdersraad vergadert 1x per maand, daarnaast overlegt zij 6x per jaar met het management van de corporatie, 2x per jaar met de Woonconsulenten van Woningbedrijf Velsen en 2x per jaar met de Raad van Commissarissen. Zaken die worden besproken zijn onder andere: leefbaarheid, onderhoud, huurbeleid, sloop- en renovatieplannen en donaties en sponsorbeleid. Daarnaast begeleiden een aantal leden van de huurdersraad ook bewonerscommissies bij hun vergadering en hun overleg met de corporatie. Er zijn 24 bewonerscommissies. Ook is er een bewonerspanel door de huurdersraad opgezet die regelmatig geraadpleegd wordt.

Gemeente Velsen

Woningbedrijf Velsen is actief in de gemeente Velsen. Voor de prestatieafspraken worden onder andere afspraken gemaakt met gemeente en de Huurdersraad WB Velsen. Ook de collega-corporaties (plus hun huurdersvertegenwoordiging) Velison Wonen en Brederode Wonen maken onderdeel uit van deze afspraken.

Zorg- en Welzijnspartijen

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

- Socius maatschappelijke dienstverlening: Socius ondersteunt, begeleidt en adviseert mensen die dat nodig hebben. Als het gaat om opvoedingsproblemen, om schulden, om eenzaamheid, om problemen met instanties, om verwerking van verlies, om mantelzorgondersteuning/respijtzorg.
- Stichting Welzijn Velsen: Deze stichting biedt met zes buurthuizen, een vrijwilligerscentrale, tien peutercentra en drie jongerencentra een breed scala aan welzijnsactiviteiten en -diensten aan.
- Parlan: Parlan biedt hulp en behandeling aan kinderen en jongeren in Noord-Holland die door complexe problematiek of situatie in hun ontwikkeling worden bedreigd.

Collega-corporaties

Nog twee andere corporaties zijn actief in gemeente Velsen. Tijdens de visitatiegesprekken heeft de visitatiecommissie met beide corporaties gesproken. Dit zijn Velison Wonen en Brederode Wonen.

- Velison Wonen is actief in de gemeente Velsen met ruim 3.800 woningen in IJmuiden, Velsen-Noord, Velsbroek en Santpoort-Noord.
- Brederode Wonen bezit en beheert ruim 1.500 woningen in de gemeenten Bloemendaal en Velsen. De corporatie is gevestigd in Bloemendaal.

Na de visitatiedagen heeft de voorzitter van de commissie nog gebeld met AM Vastgoedontwikkelaar. Hier werkt de Woningbedrijf Velsen mee samen in de ontwikkeling van Pont tot Park.

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 Woningbedrijf Velsen een **6,7** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

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 met Woningbedrijf Velsen op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een beoordeling.

Thema 1: Passend wonen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,0**.

De **Huurdersraad WB Velsen** (cijfer: 5,0) ziet dat er voor Woningbedrijf Velsen een gigantische bouw en renovatie opgave ligt. Door allerlei omstandigheden is hier in de visitatieperiode niets van terecht gekomen vinden zij. De huurders zien voor de komende jaren dezelfde nieuwbouwaantallen staan. Hier spreken ze de corporatie op aan, want de afgelopen jaren is er te weinig gebouwd. Wat er te weinig gebouwd is moet je opplussen in de komende jaren. De huurdersraad ziet dat corporatie zich nu flink inzet om nieuwbouw en renovatie te realiseren. Ze hebben goede hoop dat dit in de komende jaren ook daadwerkelijk gerealiseerd gaat worden. De inzet op beschikbaarheid scoort volgens de huurdersraad ruim onvoldoende. Kijkende naar het huisvesten van de primaire en urgente doelgroepen zien ze dat hiermee het huisvesten van de primaire doelgroep onder druk komt te staan. Dit komt omdat er steeds

meer urgente woningzoekenden zijn. Voor wat betreft de dienstverlening zien de huurders dat Woningbedrijf Velsen geen klantvolgsysteem heeft. Dit is niet prettig. Huurders moeten elke keer weer het verhaal vertellen en uitleggen omdat dit bij de corporatie niet wordt opgeslagen. De huurdersraad geeft aan dat er tijdens de visitatieperiode een hoge leegstand was. Dit is meerdere keren bij Woningbedrijf Velsen nagevraagd. De corporatie gaf aan dat dit onder andere kwam door personele bezetting en corona. De derving rond leegstand moet hoog zijn geweest. Ook is het niet uit te leggen, in tijden dat woningen moeilijk te vinden zijn. Er was onvrede bij huurders.

De **gemeente Velsen** ziet dat Woningbedrijf Velsen op een goede manier passend toewijst en beoordeelt de corporatie op dit thema met een 8,0. De percentages zijn hoog en voldoen aan de wet- en regelgeving. De corporatie sluit regionaal aan bij gemeenschappelijke doorstroomregelingen. Dit is zeker positief. Een aandachtspunt blijft het huisvesten van statushouders. De corporaties hebben elkaar nodig om de jaarlijkse taakstelling te realiseren.

De gemeente ziet een positieve ontwikkeling in de betrokkenheid van de corporatie bij van Pont naar Park: het grote herstructureringsproject voor IJmuiden de komende jaren. Woningbedrijf Velsen was in dit project in het begin afwezig. Na bestuurswisselingen ziet de gemeente een actievere corporatie die haar rol in het proces steeds meer pakt.

De **collega-corporaties** beoordelen dit thema met het gemiddelde cijfer 8,0.

Velison Wonen en Woningbedrijf Velsen hebben beiden een eenzijdig bezit. Velison Wonen heeft vooral eengezinswoningen, Woningbedrijf Velsen juist appartementen. Dit maakt het soms lastig om passend toe te wijzen. Maar hier zijn goede afspraken over gemaakt en het werkt ook goed. De huisvesting van urgente doelgroepen gaat in gezamenlijk overleg ook goed.

Brederode Wonen geeft aan dat Woningbedrijf Velsen begaan is bij dit onderwerp. De corporatie is een duidelijke volkshuisvester. Daar willen ze zich voor inzetten. Je ziet door de visitatieperiode een consistent beleid. Dit kan ook niet anders, want veel is regionaal geregeld.

Thema 2: Betaalbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8**.

Op het thema betaalbaarheid geeft de **Huurdersraad WB Velsen** een ruime voldoende (cijfer 7,0). De huurders zien dat de corporatie zich inspant om de huren zo laag mogelijk te houden. Er is tussen Woningbedrijf Velsen en de huurdersraad een goed gesprek. De huurdersraad merkt dat de corporatie gevoelig is voor de argumenten van de huurdersraad als het gaat om huurverhogingen. Tot nu toe zijn beide partijen hier altijd uitgekomen. Maar, het wordt steeds moeilijker om als huurder alles te betalen. Dan kan de huur nog wel laag zijn, door weinig onderhoud van de corporatie worden andere kostenposten zoals energie een stuk hoger. Hier zal de corporatie mee aan de slag moeten.

De **gemeente Velsen** geeft Woningbedrijf Velsen voor dit thema een 7,0. De corporatie heeft tijdens de visitatieperiode een gematigd huurbeleid en een grote voorraad goedkope woningen. Eigenlijk zou de gemeente hier een hoger cijfer willen geven, maar kan dit niet omdat de kwaliteit van de woningen achterblijft. Met als gevolg dat huurders bijvoorbeeld veel moeten betalen voor hun gasrekening. Dit maakt dat de goedkope woningen dan toch weer duurder uitvallen.

De gemeente ziet dat de corporatie stappen heeft gezet als het gaat om maatwerk bij huren. Woningbedrijf Velsen denkt bijvoorbeeld na met de huurder als hij of zij gaat verhuizen om bijvoorbeeld de doorstroming op gang te brengen.

De **zorg- en welzijnspartijen** kunnen op dit thema geen cijfer geven, maar benoemen het volgende:

- Parlan ziet dat Woningbedrijf Velsen veel woningen voor lage inkomens heeft. In gemeente Velsen kun je nog terecht met een kleine beurs.

De corporatie heeft als doel dat er geen huisuitzettingen plaatsvinden op basis van huurachterstanden. Dit vindt Parlan heel goed aangezien zij vol zicht heeft op de sociale, maatschappelijke en financiële schade bij een huisuitzetting van een gezin. Het is dus goed dat de corporatie zich hier actief voor inzet.

- Stichting Welzijn Velsen ziet dat de gemeente en Woningbedrijf Velsen er bij betalingsproblemen kort opzitten. Dit gebeurt op een goede manier. De corporatie pakt dit actief op.

De **collega-corporaties** beoordelen dit thema met het gemiddelde cijfer 6,5.

Velison Wonen ziet dat de betaalbaarheid van Woningbedrijf Velsen in orde is. De huurprijs is lager dan het landelijk gemiddelde. Zelfs nog onder de huren van Velison Wonen. Dit heeft natuurlijk ook met de portefeuille te maken. Maar, Woningbedrijf Velsen heeft met deze huren een prima bijdrage in de regio als het gaat om betaalbaarheid.

Brederode Wonen is het eens met bovenstaande, maar voegt wel toe dat er een verschuiving zichtbaar is naar middelduur en duur. De corporatie zal willen segmenteren. Alleen, de woningnood aan de onderkant van de woningmarkt is zo nijpend. Is dit dan de juiste keuze?

Thema 3: Kwaliteit woningen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **5,4**.

De **Huurdersraad WB Velsen** is ontevreden over de kwaliteit van de woningen en beoordeelt dit thema met een ruime onvoldoende (cijfer 4,5) en is kort en krachtig voor wat betreft de toelichting: Het woningbezit van de corporatie is heel slecht. Er zijn nog appartementen met gevelkachels. Ook zijn er schimmel- en tochtproblemen. Planningen voor renovatie worden doorgeschoven. Dit kan gewoon niet. Hier moet Woningbedrijf Velsen zo snel mogelijk mee aan de slag.

Ook de **gemeente Velsen** geeft Woningbedrijf Velsen een onvoldoende (cijfer: 5,0) op dit thema.

Sommige complexen staat er gewoon heel slecht bij. Ook de gemeente benoemt schimmelklachten, vochtproblemen en de gevelkachels. De gemeente heeft vertrouwen dat het cijfer over vier jaar hoger zal uitvallen. Er staan veel plannen klaar om uitgevoerd te worden.

De corporatie heeft de afgelopen vier jaar niet niets gedaan. Er zijn toch best wat complexen aangepakt en gerenoveerd en ook verduurzaamd, bijvoorbeeld in de rivierenbuurt. Maar, helaas valt dit in het niet bij de grootte van de opgave.

De gemeente is blij dat Woningbedrijf Velsen aan het einde van de visitatieperiode een duurzaamheidsadviseur in dienst heeft genomen. De gemeente merkt dat het thema duurzaamheid bij de corporatie meteen beter op de agenda staat en er duidelijke plannen worden gemaakt.

De **zorg- en welzijnspartijen** kunnen op dit thema geen cijfer geven. Parlan geeft aan dat tijdens de visitatieperiode een verbouwing is geweest bij een complex voor het huisvesten van jongeren. Dit speelde in coronatijd. De jongeren moesten 1 december over. Dit leek niet te lukken omdat sommige materialen niet op tijd geleverd werden. De aannemer en corporatie hebben toen weekenden doorgewerkt. Ze zijn zelfs naar Polen gereden om materialen zelf op te halen. De jongeren moesten en zouden op 1 december een nieuw onderkomen hebben. En dit is gelukt!

De **collega-corporaties** beoordelen dit thema met het gemiddelde cijfer 6,8.

Velison Wonen ziet dat de nieuwbouw van Woningbedrijf Velsen prachtig wordt opgeleverd. Daar mag de corporatie echt trots op zijn. Maar, het overige bezit staat er niet altijd even mooi bij. Dit is een flinke opgave voor Woningbedrijf Velsen. Het onderhoud van de huidige woningvoorraad scoort daarom echt onvoldoende.

Ook Brederode Wonen ziet dat Woningbedrijf Velsen bij een aantal complexen een groot probleem heeft als het gaat om onderhoud. De corporatie heeft hier de afgelopen visitatieperiode te weinig mee gedaan en worstelt nog steeds met keuzes wat te doen. Besef wel dat in de tussentijd er wel gewoon mensen wonen in deze appartementen. Maar, ook Brederode Wonen is onder de indruk van de nieuwbouw die door Woningbedrijf Velsen wordt opgeleverd. Zoals bijvoorbeeld de Orion flat. Dit zijn appartementen van een hoge kwaliteit met mooie plattegronden.

Thema 4: Wonen met zorg

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,3**.

De **Huurdersraad WB Velsen** geeft Woningbedrijf Velsen een 6,0 op het thema wonen met zorg. De corporatie heeft een behoorlijke zorgportefeuille. Maar liefst 15 procent van de totale huuropbrengsten komt uit zorgvastgoed. Binnenkort wordt één complex verkocht. Mooi, want dan komt er weer vermogen beschikbaar om in te zetten voor de kwaliteit van woningen. De huurders geven aan dat de inzet op dit thema niet meer hoeft te zijn. De corporatie doet het goed, alleen zijn er de komende periode andere opgaven waar de corporatie extra op moet inzetten.

De pilot ouderencoach liep goed. Helaas is de coach nu weg. Een groot gemis, de ouderencoach is hard nodig om de doorstroming op gang te brengen.

Wonen met zorg is volgens de **gemeente Velsen** een onderbelicht thema in de prestatieafspraken. De gemeente heeft minder zicht op de prestaties van de corporatie op dit thema. Op basis van de beschikbare informatie beoordeelt de gemeente de inzet op dit thema met een ruime voldoende (cijfer 7,0). Een duidelijk pluspunt voor de gemeente is de inzet van de corporatie bij het Pact voor uitstroom. Dit pakt de corporatie goed en naar tevredenheid op.

Verder ziet de gemeente op basis van de cijfers uit de Fact sheet dat de corporatie een grote zorgportefeuille heeft en verschillende projecten heeft opgepakt.

In de volgende visitatieperiode wordt een woon- en zorgvisie opgesteld. Dit wordt regionaal opgepakt, met een lokale paragraaf. Zowel de gemeente als Woningbedrijf Velsen zijn hierbij betrokken.

De **zorg- en welzijnspartijen** beoordelen dit thema met het gemiddelde cijfer 8,0.

Parlan ziet een corporatie die er voor de doelgroep jongeren met zorg wil zijn. De vorige en huidige directeur-bestuurder zijn daar heel stellig en duidelijk in. Dat vindt Parlan heel fijn en bijzonder. Het is niet vanzelfsprekend dat je als corporatie je wil inzetten voor deze doelgroep. Het is voor deze corporatie vanzelfsprekend, dit wordt al uitgesproken voordat je nog alles moet regelen en niet weet welke problemen je tegenkomt. Hiermee laat Woningbedrijf Velsen commitment zien.

Parlan werkt aan zorgvernieuwing en dit heeft gevolgen voor de huisvesting. Dit kunnen geen grote complexen meer zijn. Het gaat om locaties die het gevoel van een gezin/ familie uitstralen, kleine hoeveelheden per locatie dus. Woningbedrijf Velsen denkt hier graag over mee. Uiteindelijk is er huisvesting gerealiseerd in een oud onderhoudshok/ fietsenhok van de corporatie zelf. De corporatie laat hiermee zien dat ze niet gevoelig is voor 'not in my backyard'. Graag zelfs, want de huidige bestuurder vraagt zich al hardop af of de corporatie niet nog een groot fietsenhok heeft waar je zo iets mooi kunt realiseren.

Stichting Welzijn Velsen ziet ook een actieve corporatie op dit thema. Dit blijkt wel uit de grote zorgportefeuille van de corporatie. Dit doet Woningbedrijf Velsen goed.

Regionaal worden er afspraken gemaakt over de huisvesting van jongeren die niet thuis kunnen blijven wonen. Dit wordt Thuis voor Noordje genoemd: ieder kind moet in het gebied waar je vandaan komt een nieuw thuis kunnen vinden.

Volgens Socius maatschappelijke dienstverlening ligt op dit thema voor de komende visitatieperiode een grote uitdaging. De uitstroom van de Ggz doelgroep naar de wijken vraagt veel van de veerkracht in de wijk en kan grote gevolgen hebben voor de leefbaarheid.

De **collega-corporaties** beoordelen dit thema met het gemiddelde cijfer 8,0.

Velison Wonen geeft aan dat Woningbedrijf Velsen het goed doet op dit thema. Dit doen ze al een lange tijd goed. De corporatie beschikt de hele visitatieperiode over een flinke portefeuille zorgwoningen. Er is een goede samenwerking tussen de corporaties als het gaat om huisvesten van huurders met een zorgbehoefte.

Brederode Wonen voegt hieraan toe dat er niet veel corporaties met de grootte als Woningbedrijf Velsen zoveel zorgvastgoed in de portefeuille hebben. De relatie tussen de corporatie en zorgbalans is ook erg goed. Dat doet Woningbedrijf Velsen gewoon goed.

Thema 5: Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **5,8**.

De **huurdersraad** beoordeelt de inzet van Woningbedrijf Velsen op dit thema onvoldoende (cijfer: 5,0). Het aantal overlastgevallen is hoog. De huurdersraad hoort van huurders terug dat de corporatie bij meldingen te weinig doet. Woningbedrijf Velsen moet hier actiever mee aan de slag.

De huurders zien dat de corporatie veel bezit in wijken heeft waar de leefbaarheid onder druk staat. Dit wordt zo langzamerhand echt problematisch. Woningbedrijf Velsen moet hier echt meer op gaan inzetten om het tij samen met partners te doen keren. Op dit moment loopt de corporatie van brandje naar brandje en is het niet bij machte om iets op te bouwen. De gemeente speelt hier natuurlijk ook een belangrijke rol in. Er is in deze wijken veel overlast van zwerfafval. Een zak in de straat is door de meeuwen zo open, met alle gevolgen van dien.

De **gemeente Velsen** beoordeelt de inzet op dit thema voldoende (cijfer 6,0). De afgelopen visitatieperiode is door Woningbedrijf Velsen en de gemeente de leefbaarheid in beeld gebracht. Nu is duidelijk zichtbaar dat in sommige wijken de leefbaarheid flink onder druk staat. Dit zijn: Centrum, Zee en Duinwijk en Gildenbuurt. De urgentie is bepaald: waar zit de problematiek, wat ontbreekt aan veerkracht en wat kun je eraan doen.

Nu moeten we nog concreet aan de slag! Aan het einde van de visitatieperiode is een start gemaakt.

De **zorg- en welzijnspartijen** beoordelen dit thema met het gemiddelde cijfer 8,0.

Stichting Welzijn Velsen is enthousiast over de inzet van Woningbedrijf Velsen in buurtbemiddeling en WonenPlus. Dit geldt ook voor de inzet in wijkteams. De corporatie is een actieve partij die aan tafel zit en meepraat, denkt en doet op het thema leefbaarheid. Dit is prettig werken.

Parlan vindt de inzet van Woningbedrijf Velsen in de wijkteams heel belangrijk. Je kunt als corporatie ook zeggen 'daar ben ik niet van'.

De **collega-corporaties** beoordelen dit thema met het gemiddelde cijfer 4,0.

Velison Wonen geeft op dit thema een dikke onvoldoende (cijfer 3,0) als wake up call. En deze wake up call is niet persé aan Woningbedrijf Velsen gericht, maar voor iedereen in het netwerk. Dus ook Velison Wonen zelf. Je gaat het met de huidige inzet gewoon niet redden. Er is in specifieke wijken teveel aan de hand. Er is veel woonfraude en overlast. Er ligt een grote opgave en tot nu toe werken de partners in de marge. Met partners worden bijvoorbeeld ook de gemeente, politie en welzijnswerk bedoeld.

Brederode Wonen is het helemaal eens met de opmerkingen van Velison Wonen. Er zijn rigoureuze oplossingen nodig om het probleem om te lossen. Zoals bijvoorbeeld: Past Velsen-Noord nog wel bij de gemeente Velsen? De mentale afstand is groot. De inwoners voelen zich niet betrokken bij de gemeente. De gemeente zou hier de regie moeten pakken en partijen aan zich moeten binden. Er is de

afgelopen tijd veel gepraat maar te weinig gedaan. Waarom beginnen we niet met gebiedsgericht te werken? Dat is zo geïmplementeerd. Actie.

Brederode Wonen vindt het goed dat Woningbedrijf Velsen sociale wijkbeheerders rond heeft lopen. Dit is een duidelijk statement.

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

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

De **Huurdersraad WB Velsen** is ruim voldoende tevreden over de relatie met de corporatie. Dit geldt niet voor de communicatie. Die kan beter. Gemiddeld scoort Woningbedrijf Velsen volgens hen op dit onderdeel een 6,0.

De huurdersraad ziet hierbij een positieve ontwikkeling gedurende de visitatieperiode. De huurdersraad wordt steeds meer betrokken door de corporatie. De interim bestuurder wilde graag voordat hij de klus accepteerde met de huurders in gesprek. Voor de huurdersraad een hele verademing. De huurdersraad ziet een ontwikkeling van achteraf communiceren naar vooraf betrekken door het bestuur. Dit doet de relatie met het bestuur goed. Aan het einde van de visitatieperiode wordt door het bestuur snel op vragen vanuit de huurders gereageerd. Een gesprek is altijd mogelijk.

De onvoldoende voor communicatie komt vooral omdat met medewerkers van de corporatie moeilijker contact te leggen is. De afgelopen periode was er veel verloop in de organisatie. Dossiers werden onvoldoende overgedragen. Mensen werden weinig tot niet ingewerkt. Dit merk je als huurder: je moet steeds hetzelfde verhaal doen. Communicatie met de huurders kan ook beter. Een klantvolgsysteem wordt echt gemist.

De **gemeente Velsen** ziet dat er af en toe wat ruis op de lijn zit. Maar als beide partijen elkaar weten te vinden, wordt er goed samengewerkt. De relatie en communicatie is op bestuurlijk niveau prettig. Er is een open houding en partijen hebben oog voor elkaars belangen. Dat de communicatie nog beter kan blijkt uit het volgende: De gemeente moet op Facebook lezen dat de corporatie iets verhuurd, dit is dan nog niet met de gemeente gedeeld. Vervolgens krijgt de gemeente vragen terwijl het eigenlijk nog van niets weet, buiten het Facebook bericht.

Ondanks het voorbeeld over communicatie scoort de gemeente dit thema met een goed (cijfer: 8,0). De relatie is gewoon goed.

De **zorg- en welzijnspartijen** beoordelen dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 8,8.

Stichting Welzijn Velsen is erg tevreden over de relatie en communicatie met de corporatie.

Woningbedrijf Velsen is een praktische/ pragmatische corporatie. De corporatie is betrouwbaar in de samenwerking. Dit komt de relatie ten goede. Zowel de bestuurder als de medewerkers zijn heel toegankelijk. Stichting Welzijn Velsen wil ook benoemen dat medewerkers van de corporatie erg betrokken zijn in de wijken en buurten. Dit is bijzonder.

Ook Parlan ziet dat Woningbedrijf Velsen heel goed benaderbaar en toegankelijk is. Door de vele personele wisselingen is het soms wel lastig om contact te krijgen.

Socius maatschappelijke dienstverlening geeft aan dat er goed contact op de werkvloer is. Dit contact is met de collega's van huurincasso.

De **collega-corporaties** beoordelen dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 5,5.

Beide collega-corporaties zien in de afgelopen visitatieperiode op dit onderdeel een positieve ontwikkeling. Van een onvoldoende aan het begin van de visitatieperiode wordt toegewerkt naar een ruime voldoende aan het einde van de periode.

Velison Wonen ziet dat met de komst van drie relatief nieuwe directeur-bestuurders bij de drie corporaties die in de gemeente Velsen actief zijn, en een nieuwe wethouder dat er een frisse wind

waait. We hebben geen ballast vanuit het verleden en gaan open het gesprek in. Een goede relatie wordt opgebouwd, waarbij de bestuurders zich kwetsbaar durven op te stellen.

Brederode bevestigt deze nieuwe energie en is blij dat Woningbedrijf Velsen kortgeleden een beleidsmedewerker wonen heeft toegevoegd aan het personeelsbestand. Woningbedrijf Velsen is van de corporaties by far de grootste. Deze rol kan de corporatie nu meer pakken.

De medewerkers op de werkvloer werken praktisch met elkaar samen. Medewerkers van Velison Wonen en Brederode Wonen denken soms nog negatief over Woningbedrijf Velsen. Dit heeft met geschiedenis te maken: wisselende koers, geen overdrachten bij personeelsswisselingen, geen continuïteit door vele personeelsswisselingen bij Woningbedrijf Velsen.

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

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

De **Huurdersraad HB Velsen** scoort Woningbedrijf Velsen op dit onderdeel met een 5,5. Dit is een gemiddelde van twee cijfers: een onvoldoende aan het begin van de visitatieperiode, een voldoende aan het einde. De huurdersraad heeft mogen meebeslissen welk bureau de visitatie op zou pakken. Dit is illustratief voor hoe de huurdersraad aan het einde van de visitatieperiode wordt meegenomen met beleid van de corporatie. Voor wat betreft het huurbeleid ziet de huurdersraad dat ze invloed hebben op de ontwikkeling van dit beleid. Er is een open discussie met argumenten. Er wordt altijd een oplossing gevonden waarmee beide partners tevreden zijn. Als huurdersraad haal je niet alles binnen. Maar dat hoeft ook helemaal niet. Zolang je maar gehoord wordt en je serieus wordt genomen.

De huurdersraad heeft het gevoel dat ze steeds meer betrokken wordt bij beleid. In 2022 (buiten de te visiteren periode) zijn de huurders uitgenodigd voor een strategische knoppensessie. Erg waardevol: zo zie je als huurdersraad welke gevolgen besluiten hebben.

Wat de huurdersraad wel ziet is dat ze bij beleid betrokken wordt en invloed heeft, maar dat dit dan vervolgens nog niet altijd zichtbaar is bij de uitvoering. Dit kan natuurlijk nog even duren: zeker omdat eerst de organisatie weer helemaal op sterkte moet komen.

De **gemeente Velsen** (cijfer: 7,0) ziet dat in de afgelopen visitatieperiode er weinig directe invloed op beleid van de corporatie mogelijk was. Maar, keuzes werden wél besproken. In deze gesprekken voelt de gemeente ruimte om te reflecteren op een besluit. Zo heeft de gemeente kunnen reflecteren op het Kompas. Ook is Woningbedrijf Velsen actief met de portefeuillestrategie naar de gemeente gekomen. Wat er dan met de opmerkingen gebeurt weet de gemeente niet. Maar het voelde zeker niet als een verplicht nummer. De corporatie wordt gedurende de visitatieperiode stellig in waar zij van is en niet van is. Zo had de gemeente een gesprek met Woningbedrijf Velsen over de niet-DAEB portefeuille. Woningbedrijf Velsen was hier heel stellig in: daar zijn wij niet van. Dat is voor ons ook goed te weten, dan pakken we dit met een marktpartij op.

De **zorg- en welzijnspartijen** beoordelen dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 8,3.

Zowel Parlan als Stichting Welzijn Velsen geven aan dat zij in de praktijk dingen met Woningbedrijf Velsen geregeld krijgen. Dat is ook een vorm van invloed op beleid. Bij verbouwingen vraagt de corporatie hoe het eruit moet komen te zien. Vervolgens wordt er gekeken of de wensen gerealiseerd kunnen worden. Dit laat zien dat de corporatie in de uitvoering beschikt over een hoge mate van flexibiliteit. De partijen zijn nog niet betrokken bij beleidsvorming. De vraag is ook in hoeverre dit nodig is. Beide partijen hebben het in de afgelopen visitatieperiode ook niet enorm gemist.

De **collega-corporaties** beoordelen dit onderdeel met het gemiddelde cijfer 6,0.

Zowel Velison Wonen als Brederode Wonen geven aan dat informatie met elkaar gedeeld wordt en er een open gesprek plaatsvindt. Dit werkt vanuit volledige wederkerigheid. Als de ene directeur-

bestuurder het huurbeleid wil vaststellen, hebben we het gesprek erover. En kijken we samen wat mogelijke consequenties zijn. Zonder op elkaars stoel te gaan zitten. Je kunt het meer omschrijven als intervisie. Een start is gemaakt, vandaar de voldoende. Het is nu belangrijk dat er continuïteit in komt.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Huurdersraad WB Velsen:

- Zorg dat je als corporatie de basis op orde hebt en bijvoorbeeld beschikt over een klantvolgsysteem.
- Maak haast met het renoveren van je bezit. Zeker met de huidige energiecrisis wordt het huren van een woning voor huurders onbetaalbaar.
- Ga weer werken met een ouderencoach. Dit is heel belangrijk en heeft een grote waarde. De ouderencoach zorgde ervoor dat de doorstroming op gang kwam!
- Zorg dat er meer sociaal wijkbeheerders komen in de wijken waar de leefbaarheid onder druk staat.
- Ga netter om met je eigen grond en die van de huurders door bijvoorbeeld vaker het groen te maaien. Dit geeft een betere uitstraling.
- Als je de geschiedenis niet kent of iets niet weet als medewerker, dan is dit geen probleem. Dit kun je gewoon zeggen.
- Zorg dat je de juiste en goede mensen aanneemt die zich voor een langere periode willen binden aan de corporatie.

Gemeente Velsen:

- Je mag als corporatie meer creativiteit uitstralen en wat meer out-of-the-box denken en handelen. Woningbedrijf Velsen heeft zich de afgelopen jaren opgesteld als een traditionele beheersorganisatie.
- Als corporatie kun je ook zelf een Wmo-beleid opstellen. Je kan hier een meer pro-actieve houding oppakken in plaats van vooral naar de gemeente kijken.
- Laten we de wederzijdse communicatie versterken. Nu trekken we beiden aan elkaar om de ander in beweging te kijken. Het zou mooi zijn als een gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt gevoeld en je vanuit deze gezamenlijkheid met elkaar in gesprek bent.
- Bij van Pont tot Park zitten we nog niet op hetzelfde spoor. Laten we hier meer dezelfde taal gaan spreken. Als gemeente willen we toewerken naar een visie, Woningbedrijf Velsen spreekt veelal over complexen en hoe dit te vernieuwen. De gemeente snapt dat de corporatie haast heeft. Dit komt omdat de complexen heel slecht zijn en er snel wat moet gebeuren. Maar beginnen met een visie hoeft niet vertragend te werken. De gemeente gebruikt hierbij de metafoer van de haas en het schildpad: je hoeft niet meteen te beginnen met rennen.

Zorg- en welzijnspartijen:

- Gezamenlijk: We juichen toe om meer betrokken te worden bij de prestatieafspraken of een wonen en zorg visie.
- Socius maatschappelijke dienstverlening: Laten we het convenant preventie huisuitzettingen evalueren.
- Socius maatschappelijke dienstverlening: Hoe kunnen we in een nog vroeger stadium betrokken worden bij casussen met betalingsproblematieken. Zo vroeg, dat er nog geen sprake is van een betalingsachterstand. Kunnen we mogelijke signalen definiëren om in een nog vroeger stadium het contact met de huurder te hebben? Bijvoorbeeld als klusjesmannen van de corporatie twijfelen als zij binnen zijn geweest? Er is dan nog geen probleem, dus we kunnen niets

verplichten, maar misschien vindt een huurder het al fijn om een gesprek over uitgaven te voeren?

- Socius maatschappelijke dienstverlening: Kunnen we nog preventiever communiceren over betalingsproblemen? Woningbedrijf Velsen kan haar communicatiekanalen hiervoor inzetten. Zij hebben immers natuurlijke contactmomenten met de huurders.
- Socius maatschappelijke dienstverlening: Laten we gedragswetenschappers betrekken bij het inrichten van een wijk en de openbare ruimte. Mensen hebben patronen en als je hier rekening mee houdt kun je een wijk zo inrichten dat ontmoeting plaatsvindt. Dit kan positieve effecten hebben op de leefbaarheid.
- Socius maatschappelijke dienstverlening: Investeer in medewerkers die dicht bij de huurders in de wijken zitten. Hier gebeurt het.
- Parlan: Blijf je als corporatie inzetten voor zorgvastgoed. Dit moet je niet terugleggen bij een zorgpartij. Als woningcorporatie weet je gewoon het beste hoe je om moet gaan met vastgoed. Laten we blijven doen waar we als organisaties goed in zijn. De zorgpartijen kunnen het beste zorg leveren, de corporaties kunnen zich het beste bezig houden met vastgoed.
- Parlan: Met vastgoed bepaal je voor een groot deel hoe een wijk eruit komt zien. De gemeente en woningcorporaties spelen hierin een hele belangrijke rol. Wees je hier bewust van en denk na over wat de gevolgen zijn van woningbouw op de leefbaarheid in de wijk.
- Stichting Welzijn Velsen: Zet nog meer in op wijkgericht werken. Ga ook als medewerker werken op locaties in de wijk, zo kom je gemakkelijker in contact met partners. Dit komt de samenwerking alleen maar ten goede.

Collega-corporaties:

- Collega-corporaties: We moeten als netwerk aan de slag met het thema leefbaarheid. De fase van praten is echt gepasseerd. We moeten aan de slag! Het is twee voor (of misschien al wel over) twaalf.
- Brederode Wonen: In de visitatieperiode was Woningbedrijf Velsen veelal met de eigen organisatie bezig. De organisatie is nooit klaar, je zult nu echt meer moeten focussen op de opgaven in het werkgebied. Zorg voor een goede balans naar binnen (de organisatie) en buiten (de opgaven).
- Brederode Wonen: Je hebt de komende tijd veel vacatures te vervullen. Dit is een mooie kans! Je kunt echt opzoek gaan naar specifieke kwaliteiten die passen bij het Kompas.

AM Vastgoedontwikkelaar:

- AM Vastgoedontwikkelaar vraagt zich bij de ontwikkeling van Pont tot Park af in hoeverre door de gemeente (en misschien ook de corporatie?) een lange termijn keuze is gemaakt wat voor IJmuiden je wil zijn. Wil je in het centrum een meer stadse of dorps ontwikkeling realiseren?
- Kijkende naar de opgaven en vele vastgoedprojecten kan het waardevol zijn om een ontwikkeldirecteur te benoemen om het behalen van resultaten en de verantwoordelijkheid goed te beleggen.
- Zorg dat je voldoende expertise en ervaring hebt nu je partner bent van zo'n groot herstructureringsproces. De corporatie is zich al goed aan het versterken.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Woningbedrijf Velsen, 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	5,0	100%

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Woningbedrijf Velsen

Beschrijving financiële positie Woningbedrijf Velsen

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 de corporatie.

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 Woningbedrijf Velsen ruim voldoende middelen heeft om te investeren. De corporatie wil deze ruimte vooral inzetten voor het aanpakken van de huidige woningvoorraad door renovaties en energetische verbeteringen. Ook zal er gesloopt worden om zo nieuwbouw te realiseren. Daadwerkelijke realisatie is in de afgelopen visitatieperiode onvoldoende gelukt. Er is gewerkt aan plannen die in de volgende visitatieperiode gerealiseerd worden: grootse plannen staan op stapel om zo flinke slagen te maken.

In de correspondentie met de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) wordt bovenstaande bevestigd. Het Aw en WSW zien dat Woningbedrijf Velsen voldoet aan de financiële normen. Alleen geeft Aw hierbij wel een winstwaarschuwing af: "Mede omdat de realisatie van de opgave al jaren achterblijft, is het de vraag of deze meerjarenbegroting in voldoende mate de benodigde volkshuisvestelijke inspanningen en investeringen in de komende jaren reflecteert. De financiële ratio's maskeren mogelijk de grote transformatieopgave die Woningbedrijf Velsen nog heeft in haar verouderde bezit."

Het WSW constateert dat tijdens de visitatieperiode het zicht op de betaalbaarheid van de opgave ontbreekt. Dit is een risico. Door de gezonde financiële positie van de corporatie is dit nog niet zorgwekkend.

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 Woningbedrijf Velsen weergegeven:

	2018	2019	2020	2021
Interventies Aw of WSW over financiële continuïteit	Geen interventies	Geen interventies	Geen interventies	Geen interventies
ICR (Interest Coverage Ratio), Norm: >1.4 DAEB >1.8 niet-DAEB	4,92	0,72	4,28	4,52
LTV (Loan to Value) Norm: <85% DAEB <75% niet-DAEB	34,09%	25,52%	30,95%	22,54%
Solvabiliteit op basis van beleidswaarde in % DAEB > 15% Niet-DAEB >15%	64,00%	73,04%	70,16%	75,97%
Dekkingsratio Norm: <70% Aw <50% WSW	12,94%	11,15%	9,89%	8,22%
Score Bedrijfslasten Aedes-benchmark	C	A	C	A
Gemiddelde marktwaarde en Beleidswaarde per vhe in €	Marktwaarde € 119.517	Marktwaarde € 136.247	Marktwaarde € 154.703	Marktwaarde € 174.978
	Beleidswaarde € 40.090	Beleidswaarde € 55.512	Beleidswaarde € 43.649	Beleidswaarde € 59.912

Beoordeling vermogensinzet

De commissie beoordeelt de verantwoording en motivering van Woningbedrijf Velsen op de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke doeleinden met een **5,0**. De corporatie heeft haar vermogen de afgelopen vier jaar onvoldoende ingezet. Dit terwijl Woningbedrijf Velsen een flink vermogen en een flinke opgave heeft. Hier liggen verschillende oorzaken aan ten grondslag: incompleet zicht op kosten van investeren, een projectenstop en bijvoorbeeld rigoureuze keuzes om geld te besparen. Daarom beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 5,0.

Het zicht op kosten van investeringen is tijdens de visitatieperiode incompleet. Dit komt omdat de kwaliteit van data onvoldoende is. Dit leidde tot rigoureuze keuzes met grote maatschappelijke en organisatorische gevolgen. Een voorbeeld met reflectie vanuit de visitatiecommissie. Aan het einde van de vorige visitatieperiode heeft een stevige correctie plaatsgevonden. De directeur-bestuurder besloot een aantal vastgoedprojecten stop te zetten en opnieuw door te rekenen om de gevolgen voor de vermogenspositie goed in beeld te krijgen. Dat traject heeft een jaar gekost en was daarmee een besluit met grote consequenties voor de vermogensinzet in deze visitatieperiode. Gegeven de goede financiële positie van Woningbedrijf Velsen had, volgens de visitatiecommissie, een andere keuze gemaakt kunnen worden om zo in deze visitatieperiode te werken aan de grote opgaven in het werkgebied. Volgens de commissie hadden meerdere investeringsprojecten door kunnen gaan als hiervoor gekozen was. De commissie wil de volgende beeldspraak gebruiken om dit toe te lichten: Als één of meerdere treinen slecht rijden hoef je niet het hele netwerk stil te leggen.

De visitatiecommissie constateert ook dat Woningbedrijf Velsen op een rigoureuze manier heeft proberen te besparen en hiermee haar vermogen in de visitatieperiode onvoldoende heeft kunnen inzetten. In de eerste helft van de visitatieperiode heeft de corporatie willen besparen op bedrijfsmatige kosten door een organisatieontwikkeling richting kleine kern en veel uitbesteden door te voeren. De aanpak heeft de organisatie en realisatiekracht van de organisatie geen goed gedaan. Gedurende de visitatieperiode is er wel altijd voor gekozen om niet te bezuinigen op de eigen onderhoudsdienst en het klantcontactcentrum.

De Aw en WSW constateren op dit thema dat Woningbedrijf Velsen haar vermogen de afgelopen periode onvoldoende inzet en zien risico's voor de toekomst. Zoals de Aw het treffend omschrijft: "De financiële ratio's maskeren mogelijk de grote transformatieopgave die Woningbedrijf Velsen nog heeft in haar verouderde bezit.". Door de gezonde financiële positie (reserves en kasstromen) van de corporatie heeft dit niet geleid tot een interventie.

Tijdens de visitatieperiode worden plannen gemaakt voor een grootschalige transformatie in IJmuiden, genaamd van Pont tot Park. Woningbedrijf Velsen is een belangrijke stakeholder: de corporatie heeft het meeste eigendom in het gebied. Tijdens de visitatieperiode had de corporatie onvoldoende zicht op wat deze investering kost. Dat is volgens de visitatiecommissie een groot risico.

De visitatiecommissie is positief gestemd over de komende periode. Maar dit kan de commissie nu niet meewegen in de beoordeling. Het is wel goed om hier iets over te zeggen. Er waait een frisse en positieve wind. Op basis van een duidelijke koers (Kompas en portefeuillestrategie) kunnen betere keuzes worden gemaakt hoe het vermogen in te zetten. Ook is de datakwaliteit verbeterd. Dit zal in de toekomst nog meer verbeteren als de organisatie wordt versterkt en de denkkraft over hoe het vermogen in te zetten op peil komt.

Een voorbeeld waaruit de positieve ontwikkeling blijkt zijn de knoppensessies in 2022. Door actief met elkaar en belanghebbenden aan de financiële knoppen te draaien ontstaat inzicht in hoe het vermogen voor de lange termijn in te zetten. Op deze manier kun je keuzes veel beter beargumenteren. Ook ligt er inmiddels een samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente, ontwikkelaar AM Vastgoed en Woningbedrijf Velsen om te komen tot een investeringsplan voor van Pont tot Park.

De urgentie om het vermogen in te zetten voor de opgaven in het werkgebied wordt door Woningbedrijf Velsen onderschreven. Dit wordt treffend in de position paper omschreven als 'de betonmolens moeten weer draaien'. De visitatiecommissie heeft dan ook de verwachting dat de komende periode meer wordt ingezet op onderhoud, renovatie en nieuwbouw.

De visitatiecommissie wil benoemen dat er in de visitatieperiode wel degelijk een aantal vastgoedprojecten is afgerond. Deze projecten zijn succesvol gerealiseerd. Dit doet de corporatie goed. Alleen, dit hadden er meer kunnen en moeten zijn, kijkende naar opgave en vermogenspositie van Woningbedrijf Velsen.

6 Governance van maatschappelijk presteren

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance speelt 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		5,5	33%
Strategievorming	6,0		
Prestatiesturing	5,0		
Maatschappelijke Rol RvC		5,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		7,0	33%
Externe legitimatie	7,0		
Openbare verantwoording	7,0		
Gemiddelde score		5,8	

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 **5,5**.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele langetermijnvisie 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 **6,0** op basis van een aantal overwegingen. Woningbedrijf Velsen heeft in de afgelopen visitatieperiode een aantal belangrijke strategische documenten opgesteld. Naast de meerjarenprognoses, het Kompas en bijvoorbeeld de verschillende jaarplannen en het strategisch voorraadbeleid. De visitatiecommissie ziet tijdens de visitatieperiode een positieve ontwikkeling op dit thema. Aan het einde van de visitatieperiode ligt er een actuele langetermijnvisie die in jaarplannen wordt vertaald naar activiteiten die gemonitord worden.

In de eerste helft van de periode was strategievorming vooral een interne aangelegenheid zonder een duidelijke verbindende en richtinggevende visie. Er was een strategisch voorraadbeleid en portefeuilleplan. Zaken waren in de meerjarenprognoses financieel doorgerekend. Per complex was een strategie hoe hiermee om te gaan. De visitatiecommissie ziet ook dat een paar keer bij een complex de strategie wordt gewijzigd van voorlopig aanhouden/ nader onderzoeken naar bijvoorbeeld door exploiteren. Dat de corporatie hier actief mee werkt is positief: er wordt over nagedacht, vervolgens worden er keuzes gemaakt.

In de tweede helft van de visitatieperiode is toegewerkt naar een nieuw Kompas: de langetermijnvisie van Woningbedrijf Velsen. Dit is ook de start van een fundamentele wijziging in strategie: de interim bestuurder draait naar een organisatie met eigen medewerkers en een stevig MT, die werken aan de opgaven in het gebied. De basiskwaliteiten moet je als corporatie in huis hebben om samen met je strategische partners te werken aan de opgaven in het werkgebied. Het komen tot een nieuwe koers was een uitvoering proces.

De commissie ziet dat het opstarten van het proces twee doelen had. Allereerst wilde Woningbedrijf Velsen een stip op de horizon zetten en hier goed over nadenken. Hier zijn we als corporatie van en dit zijn de thema's waar we ons voor de langere termijn voor willen inzetten. Ook was het opstarten van een het proces de start van een organisatorische ontwikkeling waarbij medewerkers en de Huurdersraad WB Velsen weer meer werden meegenomen in visievorming. Door met hen uitvoerig in gesprek te gaan, werd gezamenlijk de koers bepaald. Vervolgens kun je zelf als individuele medewerker invullen wat je bijdrage kan zijn.

De commissie waardeert het positief om een natuurlijk moment als een nieuwe visie (het Kompas) aan te grijpen om medewerkers mee te nemen in een organisatieontwikkeling. Volgens de commissie staan bij dit proces twee woorden centraal: motivatie en leiderschap. Het proces leverde motivatie om met elkaar te scharen achter een gemeenschappelijke visie en doel. Ook toont het proces leiderschap door vergezichten te geven. Visie en lef, precies wat de organisatie nodig had.

Vervolgens is met het Kompas opnieuw gekeken naar het strategisch voorraadbeleid. Dit is op basis van de uitgangspunten uit het Kompas geactualiseerd. Het nieuwe Kompas heeft er ook voor gezorgd dat de luiken van Woningbedrijf Velsen weer open gingen. Dit is een duidelijke omwenteling in de visitatieperiode: met het Kompas onder de arm gingen de medewerkers van de organisatie weer naar buiten en in gesprek met de belanghebbenden. Met als resultaat dat de strategie verankerd wordt met externe partijen.

Sturing op prestaties

De commissie beoordeelt bij dit prestatieonderdeel in hoeverre Woningbedrijf Velsen 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 onvoldoende (cijfer: **5,0**) op basis van de volgende argumenten.

Tijdens de visitatieperiode is de datakwaliteit onvoldoende. Er zijn bijvoorbeeld nog geen conditiemetingen voor het hele bezit. Er wordt door Woningbedrijf Velsen gemonitord, alleen is de informatie matig. Ook wordt een klantvolgsysteem gemist. Hierdoor kan er onvoldoende geacteerd worden op eerdere informatie van en over een huurder.

Aan het einde van de vorige visitatieperiode, met de gevolgen in deze visitatieperiode, is ervoor gekozen om te stoppen met een groot aantal projecten in voorbereiding. Dit omdat de kwaliteit van de informatie onvoldoende was om strategische woningportefeuille keuzes te maken. Deze check was goed, want de informatie waarop de keuzes waren gebaseerd klopte niet. Mogelijke langetermijneffecten waren niet goed in beeld gebracht. De commissie waardeert deze alertheid als positief, alleen heeft het maar liefst een jaar geduurd om weer opnieuw aan de slag te gaan met de voorbereiding van de projecten. Voor de lange termijn ontstond een gat in de nieuwbouw en renovatie. De grootste opgave voor Woningbedrijf Velsen.

In het eerste deel van visitatieperiode werd een ontwikkeling in de organisatie ingezet om toe te werken naar een corporatievorm die minder eigen medewerkers in dienst heeft. Deze 2^e orde sturing heeft grote effecten op de organisatie gehad: dit werkte demotiverend voor medewerkers en mensen met kennis zijn uit de organisatie vertrokken. De aanzienlijke inhuur van externe medewerkers heeft er ook toe geleid dat andere ketenpartners werden gezocht. Er kwam minder werk bij lokale ketenpartners waar al een lange relatie mee was opgebouwd. Met als gevolg: geen betrokkenheid en te lange reistijden/ aanvoerlijnen.

De visitatiecommissie ziet dat deze 2^e orde sturing negatief heeft uitgewerkt. Het heeft te lang geduurd om dit om te draaien, of in ieder geval andere keuzes te maken.

De controller bevestigt dat de kwaliteit van de financiële informatie onvoldoende was om grote beslissingen als sloop/ nieuwbouw en nieuwbouw te nemen. Signalen uit de organisatie en van de concern controller over de wijze waarop beleid werd gevoerd en bijgesteld hebben te weinig aandacht gekregen waardoor niet, te laat of kwalitatief niet voldoende gestuurd is.

Aan het einde van de visitatieperiode is de keuze gemaakt om als organisatie meer aan de slag te gaan met de grote opgaven in het werkveld. Dit aan de hand van de stip op de horizon: het Kompas. De organisatie accepteert hiermee dat strategievorming nog niet het rapportcijfer goed verdient. Maar, zoals de organisatie zelf zegt: "We kunnen niet nog jaren plannen maken, we moeten ook gaan uitvoeren. We accepteren dat we nu op strategie minder hoog scoren. Dit gaan we in de komende jaren verbeteren. Maar, we moeten ook vooral aan de slag."

Deze actiegerichte houding is een duidelijke keuze en wordt door de visitatiecommissie positief gewaardeerd. Door vastgoedontwikkeling binnen de organisatie een eigen plek te geven en steviger te bemensen heeft Woningbedrijf Velsen betere voorwaarden geschapen om hierop te presteren. Dit maakt dat de visitatiecommissie de corporatie geen ruime onvoldoende geeft op dit onderdeel, maar een 5,0.

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 ziet dat de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder, maar dit tijdens de visitatieperiode op momenten dat dit nodig was onvoldoende als team heeft vormgegeven. Zeker kijkende naar de goede kwaliteiten van de individuele leden van de RvC. De commissie beoordeelt dit prestatieonderdeel met een **5,0**.

In het eerste deel van de visitatieperiode heeft de RvC in zijn rol als werkgever lang vertrouwen getoond in het functioneren van de directeur-bestuurder. Signalen dat het niet goed ging met de organisatie hebben de RvC moeilijk bereikt. De RvC heeft dit ook onvoldoende via de bestuurder, het management of het WSW waargenomen. De controller heeft in zijn gesprekken met de RvC de aandachtspunten voor de organisatie benoemd, maar is daar onvoldoende in gehoord. Er is wel contact gezocht met de huurdersraad en de OR. Zij waren alleen een onvoldoende bron voor de benodigde informatie. De OR was ook niet in positie gebracht omdat er niet officieel sprake was van een reorganisatie maar van een afdelingsgewijze stap voor stap organisatiewijziging.

De visitatiecommissie ziet dat de RvC in deze periode wel heeft aangeboden om met de bestuurder te klankborden. Hier maakte de toenmalige bestuurder niet tot nauwelijks gebruik van. De RvC had volgens de commissie sneller vraaggericht kunnen sturen. Meer in de zin van: we eisen dat je meer met de RvC deelt en zo ook de RvC beter in positie zet.

Deze afwachtende houding van de RvC heeft ertoe geleid dat er te laat in de organisatie is ingegrepen. Hierdoor zijn maatschappelijke doelen tijdens de visitatieperiode niet gerealiseerd. Woningbedrijf Velsen heeft niet meer naar buiten toe kunnen acteren. De focus is komen te liggen op de eigen organisatie en de problemen die hier zijn ontstaan. De huurder is niet meer voldoende in beeld geweest. In de huidige energiecrisis wordt nog pijnlijker duidelijk wat is blijven liggen.

Dat de RvC lange tijd op afstand bleef terwijl er wel maatschappelijk gepresteerd had kunnen worden, de toenmalig bestuurder als hoofdzakelijke informatiebron bleef beschouwen, signalen van anderen niet doorkwamen of niet werden waargenomen vindt de commissie geen sterke punten. Volgens de visitatiecommissie had eerder ingegrepen moeten worden, ondanks de context dat de corporatie in de voorgaande periode vier bestuurders in vier jaar tijd heeft gehad.

Kijkende naar de gebeurtenissen tijdens de visitatieperiode, zoals hierboven besproken, ziet de visitatiecommissie dat de RvC hier achteraf zelf op reflecteert. Hebben we op momenten dingen gemist? En waar hadden we eerder kunnen handelen?

De RvC heeft een visie op toezicht die aan het einde van de visitatieperiode een stuk dichterbij de organisatie zit. Dit voeren de leden uit zonder op de stoel van de directeur-bestuurder te gaan zitten. Dit vindt de commissie knap. Je hebt als raad veel contact zonder je rol te verliezen. Je bent erg rolvast. Een voorbeeld waaruit blijkt dat de RvC meer contact met de organisatie zoekt is het meelopen van leden via 'stages'. Leden van de RvC lopen dan een dagje mee met een medewerker. Deze intensiteit ziet de commissie minder richting de gemeente, ondanks het feit dat je als RvC lokaal verankerd bent. De RvC heeft goed contact met de huurdersraad. Dit wordt door de huurders positief gewaardeerd.

6.3 De beoordeling over 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 **7,0**.

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**. Pluspunten zijn volgens de visitatiecommissie de actieve inzet in de communicatie met belanghebbenden en de positie van de huurdersraad. Hiermee laat Woningbedrijf Velsen zien dat ze aandacht besteedt aan de externe legitimiteit van haar handelen.

In de eerste helft van de visitatieperiode heeft Woningbedrijf een start gemaakt om meer naar buiten te treden over wat ze doet. In de tweede helft ziet de commissie dat dit bestendig wordt en de corporatie actiever het gesprek met haar belanghebbenden voert. De gemeente beschreef dit proces tijdens het visitatieproces treffend: Eerst voelde wat de corporatie deed voor ons een beetje als een grabbelton, dit is veranderd naar gesprekken meer op visie niveau.

De commissie koppelt deze ontwikkeling ook aan de organisatieontwikkelingen. Een organisatie die in verandering is, is vaak wat meer in zichzelf gekeerd. Er is gewoonweg geen ruimte en tijd om uitvoerig het gesprek te voeren met de buitenwereld. De commissie ziet dat sinds Woningbedrijf Velsen haar Kompas heeft zij hiermee (graag) naar buiten treedt. Er is een duidelijke visie om samen met belanghebbenden het gesprek over te voeren. Hoe kunnen zij bijdragen en hoe kan er samengewerkt worden om met de thema's en doelstellingen aan de slag te gaan? De corporatie heeft met belanghebbenden een open gesprek gevoerd over de portefeuillestrategie.

Kijkende naar het begin en einde van de visitatieperiode heeft de corporatie een lange weg doorlopen en ziet de commissie een positieve ontwikkeling.

Deze ontwikkeling wordt doorgezet na de visitatieperiode (in 2022). Verschillende knoppensessies worden met belanghebbenden georganiseerd om samen te kijken welke effecten keuzes hebben. Bijvoorbeeld, als we nu meer huur vragen komt geld beschikbaar voor het vernieuwen van de woningvoorraad. Als we minder huur vragen blijft een ander bedrag over en kan er maar zoveel worden verbouwd. De belanghebbenden waarderen deze openheid. Het maakt voor hen ook zichtbaar wat de gevolgen van keuzes zijn.

Uiteraard neemt de visitatiecommissie dit voorbeeld niet mee in haar beoordeling, omdat het buiten de visitatieperiode valt.

De visitatiecommissie ziet een sterke huurdersraad. Deze huurdersraad heeft goed contact met de huurders. Er zijn maar liefst 24 bewonerscommissies. Ook is er een bewonerspanel door de huurdersraad opgezet die regelmatig geraadpleegd wordt.

Door samen te werken met de huurdersraad wordt met de achterban (de huurders) een goed gesprek gevoerd. Op deze manier wordt de stem van de huurder goed opgehaald. Vervolgens wordt onder andere op basis van de uitkomsten van deze gesprekken beleid gemaakt. Dit beleid kan vervolgens op draagvlak rekenen.

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 **7,0**: Woningbedrijf Velsen is erg open over haar handelen.

Woningbedrijf Velsen 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. Naast het lange jaarverslag is er voor 2020 ook een infographic van de resultaten gemaakt. Zo zie je in één oogopslag hoe de corporatie gepresteerd heeft. Dit is erg toegankelijk gemaakt.

De commissie waardeert de openheid van de corporatie positief. Veel documenten zijn voor iedereen via de website beschikbaar. Een paar voorbeelden: de prestatieafspraken, benchmarkrapportages, een document waarin beschreven wordt wie voor de corporatie de belangrijkste belanghebbenden zijn en uiteraard het Kompas.

Ook brengt de corporatie tijdens de visitatieperiode infomagazines uit. Dit wordt vanaf 2021 opgepakt. Hier worden belangrijke thema's verder uitgediept met leuke verhalen en interviews. En bijvoorbeeld tips over verduurzamen! Ook stellen medewerkers zich voor en vertellen ze aan de huurders wat ze doen.

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 : Stichting Woningbedrijf Velsen te IJmuiden
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 Stichting Woningbedrijf Velsen te IJmuiden hebben.

Bennekom, 21 juli 2022 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Woningbedrijf Velsen te IJmuiden verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 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 dan wel 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, 21 juli 2022 de heer drs. A.H. Grashof | voorzitter

Bennekom, 1 september 2022 mevrouw N. Boudrie-Poll | algemeen commissielid

Bennekom, 21 juli 2022 de heer J. Blijham MSc | secretaris

Bennekom, 7 augustus 2022 mevrouw B.J.C.J. Snel-Hoesel | aspirant commissielid



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/

**drs. A.H. Grashof
(Alex)**

Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



[Alex Grashof | Raeflex](#)



[Alex Grashof | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring als adviseur, procesregisseur, strateeg en belangenbehartiger in het (semi-)publieke domein en de volkshuisvesting kijk ik naar het maatschappelijk presteren van corporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan de decentralisatie- en verzelfstandiging van de corporatiesector, om vervolgens zelf de daad bij het woord te voegen. Met veel plezier ben ik toen bij een woningcorporatie en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan in de stadregio Utrecht. Onder andere heb ik meegewerkt aan modernisering van de woonruimtebemiddeling, portfolio- en huurbeleid, prestatieafspraken, woningbouw en realiseren van opeenvolgende fusies en een overname. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en regie opdrachten uit voor corporaties, gemeenten, provincies en samenwerkingsverbanden. Sinds 2018 ben ik tevens directeur-eigenaar van Raeflex.

Visitaties

Vanaf 2008 ben ik betrokken bij meer dan 50 visitaties als voorzitter of algemeen commissielid. Het is boeiend om visitaties uit te mogen voeren voor een grote diversiteit aan corporaties, groot, klein, categoriaal of breed maatschappelijk.

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in lokale gemeenschappen en in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren en wat (keten)partners daarvan vinden. Bij visitaties richt ik me op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, de 'soft controls' en ook de kwaliteit van beleid en sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als leer- en verantwoordingsinstrument ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie. Informatie die vanuit een visitatie naar voren komt helpt bij het bepalen/bijstellen van de koers. En het draagt bij aan inzicht in het presteren van lokale woonnetwerken. Corporaties doen het niet alleen.

Kort CV

Opleiding

- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (Radboud Universiteit Nijmegen)

Carrière

2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex
 2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV
 2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners
 2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
 1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
 1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
 1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties

2016-heden Voorzitter afdeling roeien en algemeen bestuurslid WSV VADA Wageningen
 2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
 2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam



Algemeen commissielid

**drs. N. Boudrie
(Nathalie)**

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuur en toezicht
- ✓ Teamontwikkeling
- ✓ Veranderkunde

Meer informatie:



[Nahtalie Boudrie | Raeflex](#)



[Nathalie Boudrie | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Nieuwsgierig naar de wereld van de woningcorporaties en aangetrokken door de doelen van volkshuisvesting ben ik in 2011 via de VTW ingestroomd. Met mijn achtergrond als arbeid- & organisatiepsycholoog heb ik als adviseur en onderzoeker in zeer verschillende bedrijfstakken en branches ervaring op mogen doen. Door de verschillende rollen en perspectieven profiteer ik van een groot inlevingsvermogen voor alle betrokkenen. Mijn jarenlange ervaring als procesbegeleider voor sociale partners maakt dat ik gewend ben aan het werken in een complexe politiek-bestuurlijke context. Als toezichthouder is mijn perspectief verder verbreed bij zowel een goed functionerende corporatie als een inzet vanuit de commissarissenpool. Mijn dagelijkse praktijk bestaat uit het ondersteunen van teams en medewerkers met een leervraag, een veranderkundige opgave, het onder de loep nemen van de groepsdynamica om als team (nog) beter te gaan functioneren.

Visitaties

Als algemeen commissielid heb ik al een aantal visitaties uitgevoerd. Mijn kijk is vaak van buiten naar binnen. Betrokken, maar wel vanuit een zekere distantie. Daarbij kan ik makkelijk schakelen tussen de perspectieven van alle belanghouders van de corporatie. Mijn achtergrond als psycholoog en coach helpen me daarbij. Wat ik bij wil dragen in de visitatie is mijn vermogen om makkelijk verbinding te maken met alle partijen. Met de inzet van mijn analyserend vermogen en als teamspeler zorgen dat we op een positief kritische wijze reflecteren met elkaar. Een uitspraak die ik daarbij vaak hanteer is: 'de oplossing is het probleem niet'. Het gaat om de weg ernaartoe. En hoe die weg eruit kan zien, daar wil ik middels visitatie graag aan bijdragen.

Kort CV

Opleiding

- Arbeid- & organisatie psycholoog
- Integriteit coördinator en vertrouwenspersoon
- Een keur aan opleidingen in veranderkunde en coaching
- VTW leergang aankomend commissaris

Carrière

- 2009-heden Zelfstandig ondernemer als procesbegeleider, onderzoeker, coach en vertrouwenspersoon
- 2002-2009 Adviseur en directeur Orbis BV Advies- en Onderzoeksbureau voor sociale partners
- 1995-2007 Toegevoegd docent Universiteit van Amsterdam/Psychologie
- 1994-2002 A&O deskundige in de arbodienstverlening

Nevenfuncties

- 2016-heden Commissaris bij Aboma
- 2013-heden Vrijwilligerswerk
- 2012-2020 Commissaris bij WoonopMaat



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



Algemeen Commissielid

**Ir. B.J.C.J. van Hoesel
- Snel MBA (Birgitte)**

Specifieke deskundigheid

- ✓ Bestuurlijk: ruime ervaring als bestuurder, zowel privaat als in maatschappelijk middenveld.
- ✓ Toezicht & governance, vanuit diverse toezichthoudende functies zorg en wonen.
- ✓ Kennis en ervaring volkshuisvesting, bedrijfsvoering en vastgoed.
- ✓ Ervaring in /met politiek speelveld.

Meer informatie:



[Birgitte van Hoesel-Snel | Raeflex](#)



[Birgitte van Hoesel-Snel | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Als technisch bedrijfskundige met meer dan 15 jaar ervaring bij KPN op het gebied van strategie en financiën, maakte ik 20 jaar geleden de overstap naar de corporatiesector. Van het denken in aandeelhouderswaarde, naar het creëren van maatschappelijke waarde. Ik leerde dat vraagstukken daardoor meer dimensies kregen, en de betekenis daarvan voor de sturing. De doelen waren niet vanzelfsprekend. Het afwegen van belangen van stakeholders was een nieuw element. En financiën werden een randvoorwaarde i.p.v. een doel. Ik heb verschillende perioden van crisis in de volkshuisvesting van dichtbij meegemaakt. Juist in zo'n periode zag ik de waarde van een samenhangende visie rondom de doelen die gecombineerd wordt met het denken als rentmeester. Voor mij staat centraal dat mensen en hun vakmanschap de organisatiedoelen realiseren, en niet het systeem of de procedures.

Als gemeenteraadslid verbreed ik sinds 2018 mijn ervaring in de corporatiesector met de ervaring als lokale stakeholder.

Visitaties

Goed wonen voor iedereen is een fundament onder onze samenleving. Hoe woningcorporaties 'goed wonen' invullen bepaalt het welzijn van veel mensen. Ik heb ervaren hoe 'goed wonen' niet voor ieder hetzelfde is. En ook hoe het veranderde in een andere politieke mindset. Ik vind het van belang dat woningcorporaties, samen met de relevante stakeholders, voor hun werkgebied bepalen wat de opgave 'goed wonen' is. En dat zij vervolgens deze opgave op een goede en doelmatige wijze realiseren. En dat in telkens veranderende omstandigheden. Een visitatie brengt informatie over de realisatie van de opgave, de relaties met de stakeholders en de kwaliteit van beleid en sturing. Dit kan inzicht geven om te gebruiken bij een verdere professionalisering om 'goed wonen' te realiseren op een goede en doelmatige manier. In 2010 was ik ook visitator bij Raeflex, en dat heb ik weer opgepakt.

Kort CV

Opleiding

- Nyenrode Commissarissen Cyclus
- Avicenna Leiderschap
- Strategic Leadership (IMD- Lausanne)
- Executive MBA (Rochester Erasmus)
- Technische Bedrijfskunde (TU Eindhoven)

Carrière

- 2022 – heden Toezichthouder, interim werk
- 2018 – 2021 Voorzitter bestuur AAG, Den Bosch
- 2012 – 2016 Bestuurder, Waarborgfonds Sociale Woningbouw
- 2010 – 2011 Deloitte, interim CFO Staedion, visitator Raeflex
- 2003 – 2010 Bestuurder Stichting Portaal
- 1987 – 2003 KPN, diverse functies strategie en financiën, nationaal en internationaal
- 1982 – 1987 Adviseur, beleidsmedewerker Centraal Orgaan Tarieven Gezondheidszorg, Nationaal Ziekenhuis Instituut

Nevenfuncties

- 2022 – heden Visitator Raeflex
- 2021 – heden Voorzitter RvC Stichting Bo-Ex '91 te Utrecht
- 2018 – heden Gemeenteraadslid, vanaf 2022 fractievoorzitter
- 2015 – 2018 Lid RvT, St. Antonius ziekenhuis Nieuwegein
- 2010 – 2015 Lid RvT, Zuwe Hofpoort Ziekenhuis Woerden
- 2010 – 2011 Lid RvT, HWW Zorg Den Haag



Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Woonvisie Velsen 2040 • Beleid Strategie Zorgvastgoed en Verkoopproces Zorgvastgoed • Strategisch voorraadbeleid 2018-2027: De betere basis • Complexstrategieën en projectenplanning (+revisiebesluit) • Besluit vernieuwen portefeuilledoelstellingen • Besluit wijziging portefeuillestrategie • Principebesluit vaststellen verkoopvijver • Wijziging verkoopvijver en beëindiging starterslening • Uitvoeringsplan strategisch voorraadbeleid • Asbestbeleid • Beëindiging ontduplexbeleid • Beleid open verbrandingstoestellen • Beleidsuitwerking uitfaseren open verbrandingstoestellen • Ambities en koers duurzaamheidsbeleid (+ principebesluit) • Inzet niet-DAEB voor middeninkomens • Huurbeleid 2022-2026 • Afdelingsjaarplannen 2018, 2021 • Jaarplannen: gehele visitatieperiode • Koersboekje 2021 • Prestatieafspraken: gehele visitatieperiode (+ kaderafspraken) • Samenwerkingsovereenkomst Pont en Park • Samenwerkingsovereenkomst Wonen Plus 2019, 2021-2022 • Samenwerkingsovereenkomst WonenZorgIJmond 2021-2025 • Samenwerkingsovereenkomst huurdersraad – corporatie • Intentieverklaring Lokaal Klimaat Akkoord • Hennepconvenant Noord-Holland • Intentieovereenkomst haalbaarheidsonderzoek warmtenet IJmond • Landelijk convenant vroegsignalering • Pact voor Uitstroom
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Verslag over notitie omvang sociale woningvoorraad 2020 • Verslagen ROSV/bestuur St. Woonservice: gehele visitatieperiode • Verslagen (programma)stuurgroep IJmuiden van Pont tot Park: gehele visitatieperiode • Verslagen portefeuillehouder overleg Volkshuisvesting: gehele visitatieperiode • Verslagen regionaal overleg over woonruimteverdeelsysteem: gehele visitatieperiode • Verslagen portefeuillehouder overleg regionale samenwerking Volkshuisvesting Zuid-Kennemerland en IJmond en regionale corporaties • Verslagen bestuurlijk overleg vernieuwing woningvoorraad: hele visitatieperiode • Verslagen stuurgroep warmtenet IJmond • Verslagen samenwerkingsoverleg huurdersraad – Woningbedrijf Velsen: hele visitatieperiode • Rapportages klanttevredenheidsonderzoeken
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Aw toezichtsbrieven, relevante correspondentie Aw en Governance audit: gehele visitatieperiode • WSW beoordelingen, borgbaarheidsverklaringen: gehele visitatieperiode • Aedes-benchmarkcentrum (ABC): kengetallen en verloop daarin: gehele visitatieperiode • Jaarrekeningen: gehele visitatieperiode • Statuut integraal risicomanagement • Treasurystatuut en reglement financieel beleid • Investeringsstatuut • Verslagen treasurycommissie: gehele visitatieperiode



Governance van maatschappelijk presteren	• Maandrapportages en tertiaalrapportages: gehele visitatieperiode • Governanceagenda 2022 • Adviesbrieven zelfevaluaties 2019, 2020 • Verslagen RvC vergaderingen: gehele visitatieperiode • Verslagen verdiepingdagen RvC: gehele visitatieperiode • Visie op toezicht 2021
---	---



Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

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

Interne gesprekken

Raad van commissarissen

De heer J. Nobel – voorzitter

De heer R. Visser – voorzitter

remuneratiecommissie, op voordracht van
huurdersraad

De heer B. Douw – voorzitter auditcommissie

Mevrouw M. Breed – op voordracht van
huurdersraad

Mevrouw I. van Bennekom – op voordracht van
OR

Directeur-bestuurder

Mevrouw T. Hagbi – directeur-bestuurder

Managementteam

De heer Z. Willems – manager bedrijfsvoering

De heer M. Schipper – manager transformatie
en ontwikkeling

De heer J. Hardy – concern controller

Mevrouw M. de Ruijter – directiesecretaris

Mevrouw M. van Zevenbergen –
beleidsmedewerker wonen

Medewerkers en OR

Mevrouw A. Kamphuis – inkoopadviseur,
security adviseur

De heer D. de Lange – wijkbeheerder

De heer B. Vermeer – medewerker
klantcontactcentrum

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

De heer J. van Opijnen – voorzitter

De heer P. van Oorschot – vice voorzitter

Mevrouw B. Romeijn – algemeen lid

Gemeente Velsen

De heer S. Smeets – wethouder wonen

De heer B. de Groot – beleidsmedewerker
wonen

De heer J. Ravestein – beleidsmedewerker
wonen

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw M. Kersten – raad van bestuur Socius
maatschappelijke dienstverlening

Mevrouw N. Azarkan – bestuurder stichting
welzijn Velsen

Mevrouw M. Vos-Lambooy – bestuurder Parlan

Collega-corporaties

De heer C. Petterson – directeur-bestuurder
Velison Wonen

De heer J. Franken – directeur-bestuurder
Brederode Wonen

Na de visitatiedagen heeft de voorzitter van de commissie nog kort gebeld met de heer S. Kunst (ontwikkelmanager van AM Vastgoedontwikkeling).



Bijlage 5 Position paper

Position paper visitatie 2022

Woningbedrijf Velsen is een organisatie in ontwikkeling. Sinds de laatste visitatie in 2018 is er veel veranderd. Niet voorziene bestuurswisselingen, veranderingen in het management, de organisatiestructuur en Corona, hebben opnieuw geleid tot vertraagde en uitgestelde besluitvorming. Tegelijkertijd is er, dankzij de bevologenheid van veel collega's, ook veel vooruitgang geboekt. In dit position paper wordt gereflecteerd op de afgelopen vier jaar en vooruitgekeken naar de toekomst.

Wie zijn we

Woningbedrijf Velsen is de grootste verhuurder in Velsen. Wij bezitten 6.500 woningen in de zeven woonkernen: IJmuiden, Velsen-Noord, Velsen-Zuid, Santpoort-Noord, Santpoort-Zuid, Driehuis en Velserbroek. Wij zetten ons elke dag in om goed wonen mogelijk te maken. Nu en in de toekomst.

Waar staan we voor

In 2021 is samen met medewerkers en met de Huurdersraad, ons nieuwe koersplan Kompas vastgesteld, onze missie en visie en onze kernwaarden.

Missie

Woningbedrijf Velsen zorgt voor een goede woning en draagt bij aan een prettige leefomgeving voor haar huurders omdat fijn, betaalbaar en gezond wonen de basis is voor een goed bestaan. Wij zijn van mening dat die basis essentieel is voor mensen om volwaardig deel te nemen aan de maatschappij en zich te ontwikkelen. Woningbedrijf Velsen speelt hierin als verhuurder voor zo'n 12.000 bewoners een belangrijke rol.

Visie

Zowel voor onze bewoners als voor onze organisatie streven we vitaliteit en inclusiviteit na. Onze bewoners wonen in een duurzame en gezonde woning die ze kunnen betalen. En in een omgeving waar ze zich thuis voelen en zichzelf kunnen zijn. Onze bewoners wonen hun hele leven passend bij hun situatie.

Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn dienstbaar, verbindend en inclusief. Wij werken in het belang van anderen. Wij bouwen effectieve relaties op met bewoners, marktpartijen, maatschappelijke organisaties, gemeente en collega-corporaties. We zijn actief in samenwerkingsverbanden en netwerken en zijn zichtbaar in de gemeenschap. Alleen dan kunnen we onze rol als maatschappelijke organisatie met betekenis invullen.

Kompas

Kompas is onze richting voor de komende 4 jaar, uitgewerkt op 4 thema's: passend wonen, betaalbaarheid, duurzaamheid en leefbaarheid. Langs deze themalijnen is in dit position paper geschetst waar we staan, wat onze ambities zijn en waar verbetering nodig is.





Waar staan we nu

Het afgelopen jaar is er veel gebeurd: er is een nieuwe koers samen met de Huurdersraad vastgesteld, nieuwe kernwaarden zijn bepaald en er is een begin gemaakt met een nieuwe portefeuillestrategie, complex strategieën, complexbeheerplannen en bovenal een nieuwe projectenplanning om daar mee richting te geven aan de grote verbeteropgave die er binnen Velsen ligt. Ook is een start gemaakt met een duurzaamheidsvisie die zich richt op drie pijlers: energie, circulariteit en klimaatadaptatie.

In november 2022 organiseren we onze eerste jaarlijks terugkerende bewonerscommissie avond. Kerndoel hiervan is investeren in de relatie en onze waardering uitspreken naar de bewonerscommissies en ook naar de Huurdersraad. We gaan deze avonden ook inzetten om input op te halen en gaan in de toekomst ook bewonersavonden organiseren.

Passend wonen

De afgelopen vier jaar is een deel van het bezit verbeterd en verduurzaamd en zijn er een aantal nieuwbouwcomplexen opgeleverd, zoals Unic aan de Lange Nieuwstraat en de nieuwe woontorens aan de Orionweg. Er is in het afgelopen jaar versneld een start gemaakt met een projectenplanning. De gemeente heeft de nieuwe gebiedsvisie van Pont tot Park gerealiseerd, die richting geeft aan onze gezamenlijke verbeterplannen voor het centrumgebied van IJmuiden, met daarin focus op 4 thema's: voorzieningen, verkeer, woningvoorraad en ruimtelijke kwaliteit. In Pont tot Park zetten we in op vernieuwing en verduurzaming van de woningvoorraad, het verruimen van het woningaanbod en het compacter maken van het winkelcentrum. Samen met de gemeente is een gebiedsontwikkelaar geselecteerd.

Betaalbaarheid

De afgelopen jaren is ingezet op betaalbaarheid van ons bezit. In Kompas definiëren we betaalbaarheid als een balans tussen huur en financiële draagkracht, rekening houdend met kwaliteit van de woning. De overheid en corporaties dragen een gezamenlijke verantwoordelijkheid in de betaalbaarheid van wonen en leven. De overheid moet voor een robuust systeem van inkomensondersteuning zorgen. Onze opgave is om zoveel mogelijk mensen met een bescheiden inkomen een passende en betaalbare woning in leefbare wijken te bieden.

Duurzaamheid

Ons duurzaamheidsuitgangspunt in Kompas is gezond wonen in een gezonde leefomgeving voor de wereld van morgen. In 2021 is het eerste deel van onze duurzaamheidsvisie 'energie' vastgesteld. We legden ruim 1.460 zonnepanelen. Circa 700 huurders van Woningbedrijf Velsen zijn in 2021 bezocht door een energiecoach. We beseffen dat een deel van onze woningen lage energie labels hebben en willen de energielasten van huurders beperken door te verduurzamen. We hebben de afgelopen jaren vooral ingezet op no-regret maatregelen: isoleren en duurzaam energie opwekken.

Leefbaarheid

Ons uitgangspunt in Kompas is vitale en inclusieve wijken. Om dit te bereiken is samen met gemeente en de andere twee corporaties in Velsen, Velison en Brederode Wonen in 2021 een leefbaarheidsscan uitgevoerd, met input van bewoners en medewerkers, voor de wijken in Velsen



als aanzet voor een gezamenlijke gebiedsgerichte aanpak van leefbaarheid. In de gezamenlijke prestatieafspraken 2021-2024, gebaseerd op de gemeentelijke woonvisie 2040 van Velsen, ambiëren we een intensief partnerschap om aan onze grote opgave te voldoen. Woningbedrijf Velsen had gedurende de visitatieperiode eerst 2 en toen 3 sociale wijkbeheerders in dienst, zij zijn onze ogen en oren in de wijk en het eerste aanspreekpunt voor onze bewoners. Overlast wordt zo actief aangepakt.

Wat willen we bereiken

Woningbedrijf Velsen (WBV) is na een hectische periode volop in beweging en bevindt zich op dit moment in een nieuwe fase. Hierbij is ook aandacht voor cultuur- en organisatieontwikkeling die aansluiten bij de nieuwe werkelijkheid en opgaven waaraan WBV de komende jaren invulling gaat geven. WBV heeft een grote ontwikkel- en verbeteropgave m.b.t. de vastgoedportefeuille (€ 300 mln.). Dat doet het woningbedrijf samen met zijn huurders, (maatschappelijke) partners en medewerkers. Deze opgave stelt grote eisen aan de interne organisatie en brengt veel dynamiek. Daarnaast zijn we gestart met het verbeteren van de primaire processen die zich rechtstreeks richten op huurders en woningzoekenden. Ook de uitdagingen op de woningmarkt zijn groot: maatschappelijke ontwikkelingen hebben invloed op de woonbehoeften, veranderende eisen rondom wonen vragen om vernieuwing en klimaatvraagstukken dwingen tot aandacht voor verduurzaming. Om de opgaven te realiseren groeit WBV de komende periode naar 82 FTE.

Passend Wonen

Begin 2022 heeft RIGO het woonwensenonderzoek 2030 voor Velsen uitgevoerd. Met dit onderzoek is onze wensportefeuille vastgesteld. Samen met ons nieuwe huurbeleid, vormde het RIGO onderzoek de bouwstenen voor de herijking van onze portefeuillestrategie 2023-2033. Passend Wonen voor iedereen, van jong tot oud, is het uitgangspunt in onze nieuwe portefeuillestrategie.

Onze complexen worden levensloopbestendig gemaakt en, door samen te werken met marktpartijen, wordt de woningvoorraad in Velsen ook diverser. Binnen Pont tot Park zullen we komende jaren bouwen aan verbetering en verduurzaming van ons bezit. Hierbij sluiten we aan bij het woonwensenonderzoek 2030. Nieuwbouwappartementen worden met lift gerealiseerd en zijn daardoor in de basis toegankelijk voor ouderen.

In onze nieuwe portefeuillestrategie krijgt elk complex ook een complexlabel. Dit creëert duidelijkheid in communicatie met huurders en intern. In 2023 werken we verder aan de beleidsachtbaan, en stellen we ons onderhoudsbeleid, kwaliteitsbeleid en doelgroepen beleid vast. Het nieuwe beleid wordt geborgd in de complex strategieën en complexbeheerplannen en is input voor de actualisatie van ons programma van eisen voor nieuwbouw en verbetering.

Betaalbaarheid en Duurzaamheid

Door de klimaatcrisis en de energiecrisis kunnen we betaalbaarheid en duurzaamheid niet meer los van elkaar zien. We zetten gezamenlijk met de gemeente en overige corporaties actief in op schuldhelpverlening, tweedekansbeleid en het voorkomen van huisuitzettingen.

In ons huurbeleid staat individueel maatwerk centraal, om betaalbaarheid voor iedereen te behouden. Ook verduurzamen we versneld ons bezit, in lijn met de landelijke prestatieafspraken. We investeren extra in zonnepanelen en onderzoeken met Velison de aanleg van een warmtenet.



We beginnen met energiebesparingsspreekuren en verwijzen huurders actief naar de vele geweldige vrijwilligers die in Velsen actief zijn als energiecoaches en naar de gratis energiebesparingspakketten die beschikbaar zijn voor al onze huurders. Slim volgen en niet zelf innoveren: innovaties laten we over aan de markt. We willen zo sober en doelmatig mogelijk zo veel mogelijk van onze woningen met een E- F- en G- energie labels verduurzamen. Ook bewonersinitiatieven op het gebied van duurzaamheid zijn van belang om meters te maken. Die juichen wij dan ook toe.

Leefbaarheid

Op basis van de veerkrachtkarten gaan we werken aan een gezamenlijke wijkaanpak in onze kwetsbare wijken. De komende vier jaar willen we een sterk netwerk van maatschappelijke partners opbouwen, ruimte geven aan bewonersinitiatieven en aandacht geven aan leefbaarheid bij projecten. Het aantal sociale wijkbeheerders is uitgebreid naar 4, zodat we in elke wijk actief aanwezig zijn. Ook breiden we het team van woonconsulenten uit.

We zijn blij met onze partners, zoals gemeente en collega corporaties die samen met ons de ambitie hebben uitgesproken om onze wijken veerkrachtig te maken en te houden. WBV wil met hen investeren in een programmatische en wijkgerichte aanpak in Velsen. De gemeente speelt hierin een trekkersrol, maar de corporaties werken net zo hard en bevlogen mee om de doelen te bereiken. Vanaf 2023 gaan we gebiedsgericht werken. Dit doen we niet voor, maar met huurders.

Reflectie op het functioneren van de corporatie

Tijdens de vorige visitatie scoorden we matig. We kregen drie onvoldoendes: een 5,5 voor kwaliteit van woningen en woningbeheer (presteren volgens belanghebbenden), een 5 voor doelmatigheid (presteren naar vermogen) en een 5 voor de vertaling van doelen naar uitvoering (governance: besturing).

In het afgelopen jaar is er vooruitgang geboekt om de kwaliteit van woningen te verbeteren, meer te presteren en de realisatiekracht te versterken. Ook is er geïnvesteerd in de relatie met de Huurdersraad, de gemeente en andere belanghebbenden. Dit was hard nodig. Met de inzet op een flexibele schil, beperking van de managementlaag en het besparen op bedrijfsvoering is er veel kennis verdwenen uit de organisatie. Lage bedrijfslasten is geen doel op zich, zeker als de realisatiekracht van de organisatie verslechtert. De ingezette nieuwe koers implementeren we verder in de komende 4 jaar. We investeren in organisatieversterking en bekostigen dit door afscheid te nemen van de vele ZZP'ers die zich hebben ingezet voor het Woningbedrijf. Om de grote opgaaf buiten te realiseren moeten we investeren in een vast gemotiveerd team, in opleidingen en in vertrouwen naar, vrijheid voor en verantwoordelijkheid van medewerkers. Alleen zo kunnen we onze ambities waar maken en het woningbezit verbeteren en verduurzamen.

Reflectie op het lokale speelveld

Woningbedrijf Velsen is blij met de verbeterde verstandhouding die is gerealiseerd met de gemeente en de Huurdersraad in het afgelopen jaar. Het uitgangspunt is dat de Huurdersraad en de gemeente daadwerkelijk invloed hebben op het beleid van WBV; we willen immers dienstbaar zijn, in verbinding staan en inclusief zijn. Dit moet leiden tot wisselwerking en wederzijds begrip voor elkaars belangen. Ook de verstandhouding met de andere partners in het lokale speelveld,



waaronder Velison, Brederode Wonen en de zorg- en welzijnsorganisaties, is goed. De prestatieafspraken worden samen met de andere corporaties en de drie huurdersraden gemaakt. Er wordt gewerkt met vierjaarlijkse afspraken en jaarschijven, waarbij vanaf komend jaar ook de landelijke prestatieafspraken zullen worden uitgewerkt. Sinds dit jaar wordt de vooruitgang actief gemonitord.

We zien dat onze ambities gedeeld worden door de gemeente Velsen en we zijn blij met de goede relatie. Tegelijkertijd maken we ons zorgen: Velsen is een kleine gemeente, en dit maakt de realisatie van Pont tot Park en onze verdere verbeteropgave kwetsbaar. Mensen, middelen en expertise zijn hiervoor nodig, ook bij de gemeente.

Ook met onze partners in de wijken willen we intensiever gaan samen werken. We hebben voor deze visitatie aan de visitatiecommissie gevraagd om niet de grote aannemers of zorgpartijen te bevragen maar juist de partners waarmee dagelijks, in de wijken, wordt samengewerkt. Deze input gaan we gebruiken om de samenwerking te verbeteren.

In 2023 organiseren we een netwerkdag met maatschappelijke partners die net als ons actief zijn in de wijk. Zo leren we nog beter gebruik te maken van elkaars expertise om de leefbaarheid in wijken te verbeteren.

Zo versterken we gezamenlijk een nieuwe basis voor de toekomst. Als grootste corporatie van Velsen, nemen we hier graag een actieve(re) rol in. We zien het als onze verantwoordelijkheid om in de komende vier jaar de eerste nieuwe complexen van het Pont tot Park gebied opgeleverd te hebben en in een ver gevorderd stadium te zijn in de uitvoer van onze grote projectenvijver: de betonmolens moeten draaien!

Doel visitatie

Het is mooi om te zien dat een vaste kern van medewerkers zich de afgelopen jaren enorm heeft ingezet, ook tijdens Corona, om toch vooruitgang te boeken en er te zijn voor onze huurders. Hier ben ik dankbaar voor. Ondanks dat hebben de wisselingen van de afgelopen jaren geleid tot te weinig prestaties en een uit balans geraakte organisatie die door mijn voorganger in zeer korte tijd weer deels in balans is gebracht. Dit heeft een nieuwe energie teweeg gebracht waarop we de komende jaren verder kunnen bouwen zodat Woningbedrijf Velsen een corporatie is waar we met zijn allen trots op zijn.

Voor de fase waarin de organisatie zich nu bevindt, waarbij de visitatie plaats vindt over een periode waarin anderen bestuurden, kan ik deze visitatie niet anders dan als een soort nulmeting beschouwen, waarbij de aanbevelingen van een externe onafhankelijke partij ons nog meer inzicht geven in de zaken die we moeten verbeteren. Ik zie uit naar de bevindingen!

Tamar Hagbi
Velsen, 27 oktober 2022.

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

In de visitatieperiode 2018-2021 heeft Woningbedrijf Velsen prestatieafspraken gesloten met de gemeente Velsen. De prestatieafspraken hebben mede de maatschappelijke prestaties van Woningbedrijf Velsen in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Woningbedrijf Velsen zijn de hieronder genoemde thema's gedefinieerd. Deze thema's komen uit de prestatieafspraken en het eigen koersplan Kompas (2021). In de prestatieafspraken worden de thema's beschikbaarheid en huisvesting urgente doelgroepen apart benoemd. In het Kompas valt dit gedeeltelijk onder passend wonen. Door deze thema's onder passend wonen apart te benoemen sluiten we bij beiden aan.

De thema's zijn:

6. Passend wonen
 - Beschikbaarheid
 - Huisvesting urgente doelgroepen
 - Klantwaardering
7. Betaalbaarheid
8. Kwaliteit woningen
 - Energiezuinige woningvoorraad
 - Kwaliteit woningen
9. Wonen met zorg
10. Leefbaarheid

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

De zes rijksprioriteiten worden door de thema's gevangen. Zie hieronder:

- Bijdragen aan de bouwopgave, door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen → **Passend wonen**
- Zorgen voor betaalbaarheid, door lokaal maatwerk → **Betaalbaarheid**
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad, door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie → **Kwaliteit woningen**
- Realiseren van wonen met zorg, door passende woonvormen en samenwerking → **Wonen met zorg**
- Huisvesten van spoedzoekers, door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting → **Passend wonen**
- Investeren in leefbaarheid, door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer → **Leefbaarheid**



Passend wonen

Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Velsen	
Beschikbaarheid	
De partijen zetten in op een stabiele ontwikkeling van de (sociale) huurvoorraad van de corporaties. De gewenste omvang van de kernvoorraad blijft ten alle tijden minimaal 75 procent van de omvang van de sociale doelgroep. Er moeten voldoende woningen beschikbaar zijn, geschikt voor onder andere (jonge) gezinnen onder de hoogste aftoppingsgrens. Het niet-DAEB aanbod wordt door Woningbedrijf Velsen bevroren op 3 procent. In Kompas (2021) wordt dit percentage losgelaten. Per jaar geeft Woningbedrijf Velsen aan welke projecten worden opgeleverd (nieuwbouw) en hoeveel woningen worden verkocht. In de periode 2018-2020 worden 343 woningen opgeleverd. In 2020 en 2021 verkoopt Woningbedrijf Velsen 3 woningen in de Fidelishof (in 2019: 5).	
De corporaties monitoren jaarlijks de beschikbaarheid en betaalbaarheid. In 2017 is een nulmeting uitgevoerd.	
De partijen maken doorstroming mogelijk om een wooncarrière mogelijk te maken. Dit kan onder andere door verkoop van een woning aan de zittende huurder.	
De corporaties en gemeente werken samen aan het bestrijden van woonfraude. Jaarlijks wordt dit in beeld gebracht door gegevens naast elkaar te leggen.	
Woningbedrijf Velsen zet in de visitatieperiode actief in op het ontwikkelen van betaalbare huurwoningen.	
Verkoop van huurwoningen in de sociale huursector gebeurt onder voorwaarde dat lokale afwegingen voor de buurt zijn meegenomen in de keuze. Behoudt van diversiteit is het uitgangspunt. De jaarlijkse verkoopportefeuille wordt jaarlijks met de gemeente gedeeld.	
In de woonvisie zijn IJmuiden-entreegebied, Stadspark, -centrum, -Zeewijk, Oud-IJmuiden en Velsen-Noord als prioriteitsgebieden voor herstructurering aangewezen. Gemeente en corporaties maken afspraken bij de herinrichting van de woonomgeving bij herstructurering.	
De gemeente biedt bij uitgifte van grond met een DAEB-programma deze in eerste instantie aan bij de Velsense corporaties die in het gebied actief zijn.	
Huisvesting urgente doelgroepen	
Partijen maken in het eerste kwartaal van 2020 voor een langere termijn afspraken over de huisvesting van bijzondere doelgroepen: vergunninghouders, uitstromers maatschappelijke instellingen, overige direct bemiddelden en urgenten. De corporaties stellen op jaarbasis minimaal 65 procent van de sociale huurwoningen die sociaal weder verhuurd worden beschikbaar voor de reguliere woningzoekenden en maximaal 35 procent beschikbaar voor bijzondere doelgroepen. De gemeente bepaalt op welk aandeel van de 35 procent elke bijzondere doelgroep aanspraak kan maken. Corporaties bepalen in het geval van de direct bemiddelden hoe de woningen worden toegewezen, rekening houdend met een zo goed mogelijke spreiding over kernen en wijken.	
Partijen betrekken maatschappelijke en welzijnsorganisaties bij het proces om bijzondere doelgroepen en/of statushouders te huisvesten.	
Woningbedrijf Velsen onderzoekt de mogelijkheden van tijdelijke huisvesting om mensen met een tijdelijke vraag (bijzondere doelgroepen) te bedienen en de invloed hiervan op de leefbaarheid in wijken.	
Gemeente en corporaties geven uitvoering aan het Pact voor Uitstroom om huisvesting te faciliteren vanuit de uitstroom uit beschermd wonen, de maatschappelijke opvang, jeugdzorg en GGZ.	

Prestaties

Beschikbaarheid

Passend toewijzen (in %)	2018	2019	2020	2021
Passend toewijzen	97%	97%	91%*	99%

Bron: Jaarverslagen

* Norm is 5 procent: tekort gecompenseerd in 2021

Mutatiegraad en huurderving	2018	2019	2020	2021
Mutatiegraad (in %)	7,8%	7,0%	6,8%	7,0%
Aantal verhuringen	609	530	427	481
Huurderving	0,3%	0,3%	0,6%	1,0%
Gemiddeld aantal dagen leegstand	17	18	36	38

Bron: Jaarverslagen

Verhuringen via WoningNet/ Woonservice* naar huursegment** (in %)	2018	2019	2020	2021
Goedkoop	14%	13%	20%	9%
Betaalbaar	73%	69%	57%	60%
Middelduur	10%	16%	11%	12%
Duur	3%	2%	12%	19%

Bron: Jaarverslagen

* Eind 2018 is een nieuw regionaal woonruimteverdeelsysteem voor de regio IJmond en Zuid-Kennemerland. Werkt dit?

(1) Er wordt sneller passende huisvesting gevonden, (2) de keuze voor huurders wordt groter, (3) efficiëntie wordt verhoogd.

** Het aantal verhuringen via Woonservice is lager dan het totaal. Er wordt ook niet verhuurd via Woonservice door toewijzing aan statushouders, woningruil of directe toekenning.

Impressie: Gemiddelde inschrijftijd en zoektijd voor een woning in jaren*	2020	2021
Gemeente Velsen		
Inschrijftijd	5,7	5,6
Zoektijd	3,4	3,4
Hele woningmarktregio		
Inschrijftijd	7,1	7,1
Zoektijd	4,5	4,7

Bron: Jaarverslagen

* Niet op corporatieniveau

Beschikbaarheid Aedes-benchmark	2018	2019	2020	2021
Ontwikkeling woningvoorraad				
Voorraad tot liberalisatiegrens	-3,5%	1,8%	1,1%	1,5%
Voorraad tot aftoppingsgrens	-1,7%	0,3%	-1,7%	0,2%
Vrijkomend aanbod tot aftoppingsgrens	86%	81%	83%	78%

Bron: Aedes-benchmark

Nieuwbouwprojecten* - Nieuwbouw gerealiseerd	
2021	Orionweg: 73 woningen Na sloop van de 12 hoog flat (144 woningen) in 2017 zijn 94 nieuwbouwwoningen gerealiseerd. 21 woningen in de vrije verkoop.
2020	-
2019	Complex Unic, Lange Nieuwstraat: 78 woningen
2018	Pleiadenplantsoen: 28 woningen

Bron: Jaarverslagen

* Woningbedrijf Velsen is een corporatie met een flinke herstructureringsopgave. De voorraad bestaat voor het grootste deel uit verouderde (naoorlogse) portiekwoningen zonder lift: de plattegronden zijn krap en de toegankelijkheid is beperkt.

Klachten*	2018	2019	2020	2021
Onderhoud van woning	71	86	129	61
Bejegening door medewerker	12	9	7	16
Overige redenen	17	13	15	29
Totaal	100	108	151	106

Bron: Jaarverslagen

* Als klachten niet opgelost kunnen worden, worden deze voorgelegd aan een onafhankelijke Regionale Geschillencommissie. In 2021 waren dat er vier. In 2020 ook vier. In 2019 twee en in 2018 vier.

Huisvesting urgente doelgroepen

Huisvesting statushouders	Opgave	Gerealiseerd
2021	68	48
2020	30	19
2019*	48	39
2018**	0	0

Bron: Jaarverslagen

* Totaalopgave wel gehaald omdat andere corporaties meer konden huisvesten.

** In 2018 heeft een collega-corporatie statushouders in groepsaccommodaties geplaatst waardoor voldoende statushouders in de gemeente zijn gehuisvest.

Pact voor Uitstroom

Eind 2020 is op regionaal bestuurlijk niveau het Pact voor Uitstroom gesloten. Hierin was opgenomen dat in 2021 een Matchpoint wordt ingericht. Bij het Matchpoint is de deskundigheid geborgd om woningaanbod te matchen met behoefte/ randvoorwaarden voor uitstroom van voormalig intramurale cliënten. In 2021 richtte Woonservice samen met de betrokken zorginstellingen, gemeentes en woningcorporaties het proces en een digitaal aanbodsysteem in. De verwachting is dat in het tweede kwartaal van 2022 gestart wordt met het toewijzen via het Matchpoint.

Klantwaardering

Huurdersoordeel Aedes-benchmark	2018	2019	2020	2021
Nieuwe huurders	7,6 (B)	7,4 (C)	7,5 (C)	7,2 (C)
Vertrokken huurders	7,6 (B)	7,9 (B)	7,5 (C)	7,3 (C)
Huurders met reparatieverzoek	7,5 (B)	7,6 (B)	8,0 (A)	8,1 (A)

Bron: Aedes-benchmark

Dienstverlening en klantwaardering	2018	2019	2020	2021
Algemene dienstverlening	-	7,9	7,8	7,6
Huur opzeggen	-	7,3	7,4	7,0
Nieuwe woning	-	7,9	7,6	7,3
Reparaties*	-	8,2	8,1	8,0

Bron: Jaarverslagen

*Eigen servicemedewerkers scoren nog hoger, zie tabel hieronder.

Rapportcijfers klantreis reparaties eigen dienst	2018	2019	2020	2021
Reparatie melden	-	8,1	8,3	8,3
Afspraak maken	-	7,7	7,9	7,8
Monteur op tijd	-	9,9	9,8	9,8
Contact met monteur	-	8,9	9,0	9,1
Uitvoer reparatie	-	8,7	8,7	8,8

Bron: Rapportage reparaties eigen dienst



Betaalbaarheid

Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Velsen

Voor de woningcorporaties is het betaalbaar houden van de huren, met name voor de lage inkomens, topprioriteit. De corporaties wijzen passend toe aan huurtoeslaggerechtigden. De corporaties investeren onder andere in de betaalbaarheid van huren door scherp streefhuurbeleid, het aftoppen van huren en door ten gunste van de woonlasten van de huurders te investeren in duurzaamheid.

De gemeente en corporaties werken samen op het gebied van schuldhulpverlening, tweedekansbeleid en voorkomen van huisuitzetting conform het convenant Huurschuld en huisuitzetting.

De corporaties maken een collectief instrument van de betaalbaarheidsmeter zodat nieuwe huurders en huishoudens die willen verhuizen deze meter kunnen invullen.

Woningbedrijf Velsen houdt op basis van haar huurprijsbeleid 80 procent van de sociale woningvoorraad bij mutatie onder de 2^e aftoppingsgrens.

Woningbedrijf Velsen handhaaft de niet-DAEB voorraad op 3 procent. De corporatie richt zich niet op niet-DAEB nieuwbouw. In Kompas (2021) wordt dit losgelaten.

Woningbedrijf Velsen houdt het recht de huur voor huishoudens met een inkomen boven de 42.436 euro (prijspeil 2019) met maximaal 4 procent + inflatie te verhogen. Waar de corporatie de extra inkomensafhankelijke huurverhoging toepast bij goedkope scheefwoners worden de opbrengsten ingezet ten behoeve van investeringen zoals vastgelegd in de prestatieafspraken in de DAEB voorraad.

Woningbedrijf Velsen past conform het Sociaal Huurakkoord een niet- inkomensafhankelijke huurverhoging van maximaal inflatie toe voor huurders van een sociale huurwoning met een energielabel E, F of G. Voor huurders van een woning met energielabel A t/m D is dit maximaal inflatie plus 1 procent.

Woningbedrijf Velsen brengt in 2019 een basisbedrag in de huur in rekening voor het plaatsen van cv-installaties en berekent 50 procent van de theoretische besparing in het gebruik door bij alle duurzaamheidsinvesteringen.

Prestaties

Portefeuilleverdeling per huurklasse	2021 (in %)	2021 (totalen)	2020 (in %)	2020 (totalen)	2019 (in %)	2019 (totalen)	2018 (in %)	2018 (totalen)
Goedkoop	19%	1.258	18%	1.122	20%	1.272	24%	1.524
Betaalbaar I	58%	3.759	57%	3.659	57%	3.644	52%	3.313
Betaalbaar II	8%	542	9%	548	8%	520	11%	693
Duur sociaal	10%	669	10%	652	11%	726	8%	515
Vrije sector	4%	254	7%	428	4%	273	4%	274
Totaal	100%	6.482	100%	6.409	100%	6.435	100%	6.319

Bron: Jaarverslagen

Huurverhogingen

2021	Geen huurverhoging doorgevoerd bij sociale huurwoningen. Wel huurverhogingen bij het bedrijf onroerend goed, garages en zorgcomplexen conform overeenkomsten.
-------------	---

2020	Gemiddelde huurverhoging van 2,45 procent. Corporatie topte af op streefhuurniveau. Huurders met een ongunstige energie index kregen een lagere huurverhoging (maximaal 1 procent) dan gemiddeld.
2019	Gemiddelde huurverhoging van 2,09 procent. Inkomensafhankelijke huurverhogingen zijn doorgevoerd. De extra inkomsten uit de inkomensafhankelijke huurverhogingen worden gebruikt voor de verbetering van de voorraad.
2018	Gemiddelde huurverhoging van 1,55 procent. Inkomensafhankelijke huurverhogingen zijn doorgevoerd.

Bron: Jaarverslagen

Huurprijs en verandering huurprijs Aedes-benchmark	2018	2019	2020	2021
Huurprijs (DAEB) - €/maand				
Corporatie	481	520	535	-
Nederland	516	544	561	-
Verandering huurprijs	1,5%	3,0%	3,9%	3,0%
Huur t.o.v. maximale huur (DAEB)	76%	75%	75%	75%

Bron: Aedes-benchmark

Bedrijfslasten Aedes-benchmark	Woningbedrijf Velsen	Nederland
2021	-	-
2020	729 (A)	846
2019	912 (C)	828
2018	736 (A)	785

Bron: Aedes-benchmark

Netwerk vroegsignalering

In het kader van de vroegsignalering werkt Woningbedrijf Velsen samen met de gemeente en Socius. Huurders met kinderen onder de 18 jaar en ouderen met een huurachterstand worden in dit netwerk aangemeld. In 2021 zijn twintig huurders aangemeld in dit netwerk.

Naast dit netwerk is de corporatie zelf ook actief als het gaat om betalingsachterstanden. Als een huurder te laat betaalt, neemt de corporatie contact op. De corporatie bespreekt de situatie, om een grote achterstand en meer huurschuld te voorkomen. Huurders kunnen bij de corporatie altijd een betalingsregeling treffen. Huurders kunnen bij ondersteuningspunt Socius begeleiding krijgen bij het beheren van hun uitgaven.

Huurachterstanden	2018	2019	2020	2021
Huurachterstandspercentage zittende huurders	0,86%	0,83%	0,85%	0,78%
Huurachterstandspercentage vertrokken huurders			0,23%	0,07%

Bron: Jaarverslagen

Ontruimingen op basis van huurachterstanden*	
2018	5x
2019	1x
2020	2x
2021	1x

Bron: Jaarverslagen

* Woningbedrijf Velsen heeft als doel om ontruimingen te voorkomen en zet hier op in door onder andere aan te sluiten bij netwerk vroegsignalering.



Kwaliteit woningen

Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Velsen

De woningcorporaties zetten zich in om de bestaande voorraad te verduurzamen met als doel gemiddeld label B en 80 procent minimaal label C in 2020, conform het convenant Energiebesparing huursector. Het al dan niet halen van deze doelstelling is afhankelijk van de aard van bezit.

In 2021 verwacht Woningbedrijf Velsen gemiddeld energielabel C te halen in de eengezinsvoorraad en gemiddeld energielabel D in de meergezinsvoorraad. In 2027 verwacht Woningbedrijf Velsen dat circa 61 procent van de voorraad een groen energielabel heeft (A of B).

Woningbedrijf Velsen voert onderhouds- en verduurzamingswerkzaamheden uit in de volgende meergezinscomplexen:

- Maas- en Ostadestraat (100 woningen): start 2020
- Roerstraat e.o. (223 woningen): start 2020
- Planetenweg e.o. (233 woningen): start 2021

De woningen gaan van energielabel D/E naar minimaal B.

De woningcorporaties kiezen er bewust voor het investeren in de verduurzaming van de hele voorraad. Dit betekent dat ze geen prioriteit stellen bij het participeren in innovatieve maar potentieel kostbare projecten.

Verduurzamingsprojecten worden zodanig uitgevoerd dat de woonlasten bij gelijk verbruik voor de huurder niet toenemen.

Woningbedrijf Velsen zet bij duurzaamheidsprojecten energiecoaches in. Deze energiecoaches worden geworven onder bewoners en zullen medebewoners informeren over hun energieverbruik. De samenwerking wordt gezocht met Energiek Velsen.

Woningbedrijf Velsen heeft de intentie bij herstructurering complexen aan te sluiten op het warmtenet (of andere collectieve energievormen) in de gemeente Velsen. Om de kosten verder omlaag te brengen, mobiliseren Woningbedrijf Velsen en de gemeente de andere gemeenten en corporaties in de regio. Rand voorwaardelijk is de collectieve warmtevoorziening voor de corporaties rendabel en verantwoord is.

Prestaties

Energiezuinige woningvoorraad

	2018	2019	2020	2021
Gemiddelde energie-index	1,87 (label D)	1,66 (label D)	1,54 (label C)	-

Bron: Jaarverslagen

Warmtenet

Een warmtenet is een goed alternatief voor bestaande gasaansluitingen. De aanleg van het warmtenet is een samenwerking tussen HVC, vier woningcorporaties, drie gemeenten, de Omgevingsdienst IJmond en drie marktpartijen in de regio IJmond. In de visitatieperiode werkte HVC haar plannen voor Velsen verder uit. De gemeente werkte haar transitievisie warmte verder uit. Corporaties zien in het warmtenet een goede oplossing om duurzaamheidsdoelstellingen te realiseren, op voorwaarde dat een duurzame bron wordt gebruikt. Er ligt (nog) geen contract aan ten grondslag. Zo'n 1.600 van de woningen van Woningbedrijf Velsen kunnen in de huidige opzet worden aangesloten. HVC werkt aan het einde van de visitatieperiode de business-case verder uit. Velsen en Woningbedrijf Velsen hebben samen een uitgangspuntendocument ondertekend voor verduurzaming met het warmtenet.

Duurzaamheid Aedes-benchmark	2018	2019	2020	2021
CO2 uitstoot (kg/m2): oordeel	26,3: C	24,2: C	24,3: C	21,3: C
Energetische prestatie (kWh/m2): oordeel	-	-	-	264,9: C
Isolatieprestatie (kWh/m2): oordeel	-	-	-	83,8: C
Energie-index: oordeel	1,98: C	1,66: C	1,66: C	-

Bron: Aedes Benchmark

Voorbeelden groot onderhoud en verduurzamingsprojecten
Sam Vlessinghof - Planmatig onderhoud en verduurzaming in 84 appartementen en het gebouw. Alle kozijnen en hekwerken zijn vervangen, gevels opnieuw gevoegd en dakbedekking vernieuwd. Er zijn zonnepanelen op het dak gerealiseerd.
Rivierenbuurt - Planmatig onderhoud en verduurzaming van 223 woningen naar een A-label. De woningen hebben o.a. zolderisolatie, zonnepanelen en mechanische ventilatie gekregen.
Maas- en Ostadestraat - Bij 100 appartementen is gestart met onderhoud en constructieve ingrepen aan de achterbalkons. De woningen worden verbeterd om nog 5 tot 10 jaar door te exploiteren, daarna worden ze gesloopt om meer nieuwbouwwoningen te bouwen.
Dakwerkzaamheden bij 8 complexen - Bij acht complexen heeft de corporatie nieuwe dakbedekkingen gerealiseerd. Tijdens de werkzaamheden is een beter isolatiepakket toegevoegd.
Scheldestraat en Vechtstraat - In 2021 zijn de plannen gemaakt voor groot onderhoud en verduurzaming van 78 portiekwoningen om ze geschikt te maken voor een nieuwe exploitatieperiode van 25 jaar. Het gaat hier om vernieuwen van badkamer/keuken/toilet en verlagen van de CO2-productie. De woningen gaan naar energielabel B. Dit wordt in de volgende visitatieperiode gerealiseerd.

Bron: Jaarverslagen

Energiecoaches

Woningbedrijf Velsen werkt samen met Klimaatroute en Energiek Velsen als het gaat om inzet energiecoaches. Eind 2021 zijn zo'n 700 huurders bezocht door een energiecoach. Een energiecoach adviseert de bewoners over hun energieverbruik en kijkt ter plekke hoe de bewoners eenvoudig kunnen besparen op gebruik.

Kwaliteit woningen

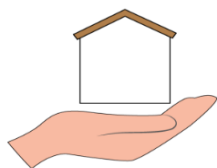
Uitgaven onderhoudsactiviteiten*(bedragenx€1.000)	2018	2019	2020	2021
Planmatig onderhoud	4.761	7.860	6.242	6.769
Mutatieonderhoud	1.291	1.083	1.838	2.237
Reparatie-/klachtenonderhoud	1.332	1.445	2.049	2.374
Projectenonderhoud	-	-	318	3.166
Toegerekende organisatiekosten	3.908	4.070	3.708	4.096
Totaal	-	-	14.155	18.641

Bron: Jaarverslagen

* Huurders kunnen het huurdersonderhoud afkopen door het afsluiten van een Solide serviceabonnement. De corporatie voert dan het huurdersonderhoud uit. Eind 2021 had Solide 4.183 abonnees. Het abonnement kost € 5,32 per maand.

Onderhoud en verbetering Aedes-benchmark	2018	2019	2020	2021
Instandhoudingskosten				
Corporatie	1.939	2.069	2.080	2.171
Referentiewaarde	2.562	2.671	2.847	3.115
Oordeel	A	A	A	A
Ervaren woonkwaliteit: oordeel	6,9 (A)	6,8 (B)	6,8 (B)	-

Bron: Aedes-benchmark



Wonen met zorg

Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Velsen
De gemeenten en corporaties in IJmond zetten een Wonen, Zorg & Welzijnsmonitor op die aansluit bij de bestaande regionale monitor in Zuid-Kennemerland. Op basis van de uitkomsten: - inventariseren corporaties gebiedsgericht waar ongeschikte woningen aan te passen zijn. - worden in samenwerking met zorgpartijen woonzorgarrangementen opgesteld in gebieden waar dit nodig is, zodat mensen hier toch langer zelfstandig kunnen wonen. - worden in buurten experimenten voor doorstroming opgezet in samenwerking met huurdersorganisaties. Dit zijn buurten waar een groot deel van de woningvoorraad ongeschikt is voor senioren en daar waar knelpunten ontstaan.
In een regionaal convenant tussen gemeenten en corporaties worden via bemiddelingslijsten in de gemeente Velsen huurwoningen beschikbaar gesteld voor mensen die uitstromen uit een instelling. Jaarlijks wordt geëvalueerd hoeveel uitstroomwoningen nodig zijn.
De woningcorporaties realiseren kleinschalige (beschutte) woonvormen en beschermde woonvormen en stellen daarnaast woningen beschikbaar voor (intensieve) begeleiding thuis.
Er is vanaf 2017 een convenant voor Wmo-aanpassingen: wie doet wat en wie is waarvoor financieel verantwoordelijk (onder andere stalling scootmobielen). De uitvoering van dit convenant wordt geëvalueerd.
Driehoeksoverleg wonen en zorg: De gemeente, zorginstanties en corporaties zetten een ambtelijk overleg wonen en zorg op. Hierin bespreken de partijen de intra- en extramurale vraag ten opzichte van het aanbod, hoe gezamenlijk omgevingsbewust op te trekken bij wonen en zorg en hoe langer en weer zelfstandig thuis wonen te faciliteren. De corporaties brengen de evaluaties van eigen complexen in.
In 2021 actualiseert Woningbedrijf Velsen de portefeuillestrategie voor haar zorgvastgoed.
Woningbedrijf Velsen zet de pilot ouderencoach voort. Doel van deze pilot is om met hulp van een ouderencoach ouderen te laten doorstromen naar een andere passende woning. Ook kijkt de corporatie naar een verhuisregeling voor ouderen.
In de rivierenbuurt wordt een campagne gestart om senioren na te laten denken over langer zelfstandig thuiswonen.
Woningbedrijf Velsen zet het project Zorgeloos Wonen in de Moerberg door. In 2020 worden circa 16 kamers omgezet naar zelfstandig wonen.

Prestaties

Woningbedrijf Velsen bezit in 2021 vijf verpleeg-/ zorghuizen, drie kleinschalige woonzorgvoorzieningen, appartementen en een groepswoning. Dit is verhuurd aan Zorgbalans, de Zorgspecialist en stichting Philadelphia.

Het bezit wat aan Zorgbalans wordt verhuurd is vooral klassiek intramuraal vastgoed. Dit gaat om verpleeghuizen met kamers en op enkele uitzondering na niet om zelfstandige woonruimte.

Een substantieel deel, circa 15 procent, van de totale huuropbrengsten komt in 2020 uit zorgvastgoed.

De corporatie sprak met Zorgbalans af onderzoek te doen naar de verkoop aan Zorgbalans van drie zorgcomplexen die Zorgbalans huurt. Als dit kan, mag en financieel wenselijk is. Woonzorgcentrum Huis ter Hagen is als eerste te koop aangeboden, omdat Zorgbalans al vergevorderde plannen heeft om in dat complex te investeren.

Voorbeelden huisvesting wonen en zorg	
2021	9 woningen verhuurd aan personen die met begeleiding vanuit een zorginstelling zelfstandig gaan wonen.
	In samenwerking met Parlan huisvesting gerealiseerd voor 7 jongeren die niet meer thuis konden wonen.
	Woningbedrijf Velsen committeert zich aan het leveren van 5 kleine appartementen voor jongeren die de weg naar zelfstandigheid beginnen.
2020	Verhuur van 13 woningen aan kwetsbare groepen.
	De samenwerking overeenkomst Skaeve Huse is vernieuwd/ verlengd.
2019	Er zijn 14 woningen met een kanswoning contract verhuurd. Dit zijn woningzoekenden die met begeleiding zelfstandig gaan wonen.
	In Woonzorgcentrum de Moerberg zijn verpleegeenheden verbouwd naar zelfstandige woningen voor ouderen die beschermd willen wonen.
	Een deel van het woningbezit is gelabeld als seniorenwoning. Nieuwbouwcomplex Unic is opgeleverd: van de 78 woningen zijn er 61 verhuurd aan ouderen.
	Door inzet van de ouderencoach zijn 23 verhuizingen van ouderen naar een geschikte woning gerealiseerd. 14 eengezinswoningen en 9 appartementen zijn vrijgekomen.
2018	De gehele visitatieperiode werkt Woningbedrijf Velsen samen met WonenPlus. Dit is een initiatief van Stichting Welzijn Velsen dat praktische diensten biedt aan inwoners van de gemeente waarmee het mogelijk wordt dat ouden en mensen met een beperking langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Het gaat om een breed pakket van praktische diensten die door vrijwilligers worden uitgevoerd.
	Woningbedrijf Velsen heeft ouderencentra met daarin huiskamers voor ouderen, zoals het seniorencentrum Zeewijk. Dit centrum wordt gehuurd door stichting Welzijn IJmond en dagelijks worden hier activiteiten voor ouderen georganiseerd.

Bron: Jaarverslagen



Leefbaarheid

Opgaven

Prestatieafspraken gemeente Velsen
Om de leefbaarheid op wijkniveau te bevorderen, streven de corporaties en gemeente in hun afwegingen over huisvesting van verschillende groepen naar gedifferentieerde wijken.
Tweejaarlijks wordt door de gemeente een leefbaarheidsonderzoek uitgevoerd. De gemeente betreft de corporaties en de huurderorganisaties van begin tot eind.
Partijen werken samen in wijkteams. De woningcorporatie vervult de volgende rollen: (1) signaleerder bij huurachterstand, eenzaamheid, psychosociale problematiek zoals verward gedrag en overlast, (2) woningeigenaar op het moment dat sprake is van dwang of drang, en (3) verhuurder als sprake is van een urgente verhuisbehoefte.
Er is extra aandacht voor leefbaarheid bij complexen met een hoge mutatiegraad (hoger dan 12 procent). Hier bestaat een verhoogd risico voor buurtoverlast en leefbaarheidsproblematiek. Er wordt gebruik gemaakt van Buurtbemiddeling als dit nodig is. Hier leveren de corporaties een bijdrage aan.
Partijen zetten zich conform het hennepconvenant in om door middel van een integrale aanpak een einde te maken aan de ongewenste ontwikkelingen ten aanzien van hennepkwekerijen.
De gemeente en woningcorporaties bieden mensen die overlast veroorzaken een laatste kans in de vorm van een aangepaste woonvorm, naar Deens voorbeeld 'Skaeve Huse' genoemd. Skaeve Huse wordt door Velison Wonen verhuurd aan de betreffende doelgroep.
Woningbedrijf Velsen behoudt de inzet van sociaal wijkbeheerders om de leefbaarheid in complexen op actieve wijze te borgen.
Woningbedrijf Velsen biedt financiële en/ of materiele ondersteuning bij initiatieven die een positieve bijdrage leveren aan de leefbaarheid in en rond de woningen dan wel die de verhuurbaarheid van de woningen verbeteren.

Prestaties

Directe uitgaven leefbaarheid	2018	2019	2020	2021
Sociale leefbaarheid				
Algemene sociale activiteiten	99.796	101.593	50.195	44.345
Sociaal wijkbeheer*	36.096	30.241	23.336	20.126
Fysieke leefbaarheid				
Algemene fysieke activiteiten	50.340	26.334	54.659	33.932
Leefbaarheid DO	54.266	44.936	7.774	93.981
Tuinonderhoud	102.425	110.574	134.144	85.166
Achterpad	7.993	7.652	7.009	6.928
Totaal	350.916	321.330	277.087	284.478

Bron: Jaarverslagen

*De Sociaal Wijkbeheerders zorgen voor het dagelijkse beheer in en rond de complexen in IJmuiden en Velsen-Noord. Zij zijn aanspreekpunt en vraagbaak voor huurders en onderhouden nauwe contacten met politie, gemeente en maatschappelijke instanties.

	2018	2019	2020	2021
Leefbaarheidsuitgaven per huishouden	€125,27	€125,29	€109,84	-

Bron: Jaarverslagen

Voorbeelden inzet leefbaarheid
Ondersteunen van bewonersinitiatieven zoals een fotografieproject in de centrale hal van de Orion, het 50-jarig jubileum van Lange Vlak en initiatieven van bewonerscommissies* om elkaar beter te leren kennen.
Samen met bewoners worden projecten opgepakt zoals het aanpakken van achterpaden en gezamenlijke opruimdagen. Ook gaat de corporatie met de bewoners aan de slag met de veiligheid in straten, zoals bij de Schiplaan.
Inzet in wijkteams: Medewerkers van Woningbedrijf Velsen sluiten aan bij wijkteams. Zij hebben hier vooral de rol als signaleerder bij huurachterstand, eenzaamheid, psychosociale problematiek zoals verward gedrag en overlast. Ook kan in wijkteams snel geschakeld worden als er sprake is van urgente vraagstukken.
Leefbaarheidsscan: Woningbedrijf Velsen en Velison sloegen in 2021 de handen ineen om samen met de gemeente Velsen vorm en inhoud te geven aan gebiedsgericht werken. Om de veerkracht van de wijken in Velsen in kaart te brengen, werd opdracht gegeven aan een extern bureau om een leefbaarheidsscan uit te voeren. Doel is met de uitkomsten gezamenlijk een integrale aanpak vorm te geven om de veerkracht in de wijken te verbeteren. Eind 2021 lag er voor de 5 wijken waar de veerkracht het meest kritiek is een grove analyse en een aanpakrichting. Begin 2022 is gestart met de uitwerking.

Bron: Jaarverslagen

* In 2021 zijn er 22 actieve bewonerscommissies

Overlastmeldingen	2018	2019	2020	2021
Overlast	-	165	167	210
Woonfraude	-	10	6	31
Hennepkwekerij	-	2	1	5
Inzet buurtbemiddeling	-	17	10	15

Bron: Jaarverslagen

Ontruimingen op basis van overlast en woonfraude	
2018	-
2019	3x overlast
2020	5x overlast en woonfraude
2021	1x overlast

Bron: Jaarverslagen

Maatschappelijk vastgoed in eigendom van corporatie in 2021	
Locatie	Toelichting
Waalstraat 115	Buurtcentrum de Spil (huiskamerproject De Drempel)
Planetenweg 2	Bezoekadres Huurdersraad
Zeewijkplein 260	Wijksteunpunt
Schiplaan 2	Dagcentrum gehandicapten Hartekampgroep
D. Marotstraat 40	Kinderdagverblijf Partou
Velserduinweg	Kleinschalige woonvoorziening voor 7 jongeren

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 in 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 Velsen

Thema 1 - Passend wonen Prestatieafspraken
Beschikbaarheid
De partijen zetten in op een stabiele ontwikkeling van de (sociale) huurvoorraad van de corporaties. De gewenste omvang van de kernvoorraad blijft ten alle tijden minimaal 75 procent van de omvang van de sociale doelgroep. Er moeten voldoende woningen beschikbaar zijn geschikt voor onder andere (jonge) gezinnen onder de hoogste aftoppingsgrens. Het niet-DAEB aanbod wordt door Woningbedrijf Velsen bevroren op 3 procent. In Kompas (2021) wordt dit percentage losgelaten. Per jaar geeft Woningbedrijf Velsen aan welke projecten worden opgeleverd (nieuwbouw) en hoeveel woningen worden verkocht. In de periode 2018-2020 worden 343 woningen opgeleverd. In 2020 en 2021 verkoopt Woningbedrijf Velsen 3 woningen in de Fidelishof (in 2019: 5).
De corporaties monitoren jaarlijks de beschikbaarheid en betaalbaarheid. In 2017 is een nulmeting uitgevoerd.
De partijen maken doorstroming mogelijk om een woon carrière mogelijk te maken. Dit kan onder andere door verkoop van een woning aan de zittende huurder.
De corporaties en gemeente werken samen aan het bestrijden van woonfraude. Jaarlijks wordt dit in beeld gebracht door gegevens naast elkaar te leggen.
Woningbedrijf Velsen zet in de visitatieperiode actief in op het ontwikkelen van betaalbare huurwoningen.
Verkoop van huurwoningen in de sociale huursector gebeurt onder voorwaarde dat lokale afwegingen voor de buurt zijn meegenomen in de keuze. Behoudt van diversiteit is het uitgangspunt. De jaarlijkse verkoopportefeuille wordt jaarlijks met de gemeente gedeeld.
In de woonvisie zijn IJmuiden-entreegebied, Stadspark, -centrum, -Zeewijk, Oud-IJmuiden en Velsen-Noord als prioriteitsgebieden voor herstructurering aangewezen. Gemeente en corporaties maken afspraken bij de herinrichting van de woonomgeving bij herstructurering.
De gemeente biedt bij uitgifte van grond met een DAEB-programma deze in eerste instantie aan bij de Velsense corporaties die in het gebied actief zijn.
Huisvesting urgente doelgroepen
Partijen maken in het eerste kwartaal van 2020 voor een langere termijn afspraken over de huisvesting van bijzondere doelgroepen: vergunninghouders, uitstromers maatschappelijke instellingen, overige direct bemiddelden en urgenten. De corporaties stellen op jaarbasis minimaal 65 procent van de sociale huurwoningen die sociaal weder verhuurd worden beschikbaar voor de reguliere woningzoekenden en maximaal 35 procent beschikbaar voor bijzondere doelgroepen. De gemeente bepaalt op welk aandeel van de 35 procent elke bijzondere doelgroep aanspraak kan maken. Corporaties bepalen in het geval van de direct bemiddelden hoe de woningen worden toegewezen, rekening houdend met een zo goed mogelijke spreiding over kernen en wijken.
Partijen betrekken maatschappelijke en welzijnsorganisaties bij het proces om bijzondere doelgroepen en/of statushouders te huisvesten.
Woningbedrijf Velsen onderzoekt de mogelijkheden van tijdelijke huisvesting om mensen met een tijdelijke vraag (bijzondere doelgroepen) te bedienen en de invloed hiervan op de leefbaarheid in wijken.
Gemeente en corporaties geven uitvoering aan het Pact voor Uitstroom om huisvesting te faciliteren vanuit de uitstroom uit beschermd wonen, de maatschappelijke opvang, jeugdzorg en GGZ.
Thema 2 - Betaalbaarheid Prestatieafspraken
Voor de woningcorporaties is het betaalbaar houden van de huren, met name voor de lage inkomens, topprioriteit. De corporaties wijzen passend toe aan huurtoeslaggerechtigden. De corporaties investeren onder andere in de betaalbaarheid van huren door scherp

streefhuurbeleid, het aftoppen van huren en door ten gunste van de woonlasten van de huurders te investeren in duurzaamheid.
De gemeente en corporaties werken samen op het gebied van schuldhelpverlening, tweedekansbeleid en voorkomen van huisuitzetting conform het convenant Huurschuld en huisuitzetting.
De corporaties maken een collectief instrument van de betaalbaarheidsmeter zodat nieuwe huurders en huishoudens die willen verhuizen deze meter kunnen invullen.
Woningbedrijf Velsen houdt op basis van haar huurprijsbeleid 80 procent van de sociale woningvoorraad bij mutatie onder de 2 ^e aftoppingsgrens.
Woningbedrijf Velsen handhaaft de niet-DAEB voorraad op 3 procent. De corporatie richt zich niet op niet-DAEB nieuwbouw. In Kompas (2021) wordt dit losgelaten.
Woningbedrijf Velsen houdt het recht de huur voor huishoudens met een inkomen boven de 42.436 euro (prijspeil 2019) met maximaal 4 procent + inflatie te verhogen. Waar de corporatie de extra inkomensafhankelijke huurverhoging toepast bij goedkope scheefwoners worden de opbrengsten ingezet ten behoeve van investeringen zoals vastgelegd in de prestatieafspraken in de DAEB voorraad.
Woningbedrijf Velsen past conform het Sociaal Huurakkoord een niet- inkomensafhankelijke huurverhoging van maximaal inflatie toe voor huurders van een sociale huurwoning met een energielabel E, F of G. Voor huurders van een woning met energielabel A t/m D is dit maximaal inflatie plus 1 procent.
Woningbedrijf Velsen brengt in 2019 een basisbedrag in de huur in rekening voor het plaatsen van cv- installaties en berekent 50 procent van de theoretische besparing in het gebruik door bij alle duurzaamheidsinvesteringen.
Thema 3 - Kwaliteit woningen Prestatieafspraken
De woningcorporaties zetten zich in om de bestaande voorraad te verduurzamen met als doel gemiddeld label B en 80 procent minimaal label C in 2020, conform het convenant Energiebesparing huursector. Het al dan niet halen van deze doelstelling is afhankelijk van de aard van bezit.
In 2021 verwacht Woningbedrijf Velsen gemiddeld energielabel C te halen in de eengezinsvoorraad en gemiddeld energielabel D in de meergezinsvoorraad. In 2027 verwacht Woningbedrijf Velsen dat circa 61 procent van de voorraad een groen energielabel heeft (A of B). Woningbedrijf Velsen voert onderhouds- en verduurzamingswerkzaamheden uit in de volgende meergezinscomplexen: - Maas en Ostadestraat (100 woningen): start 2020 - Roerstraat e.o. (223 woningen): start 2020 - Planetenweg e.o. (233 woningen): start 2021 De woningen gaan van energielabel D/E naar minimaal B.
De woningcorporaties kiezen er bewust voor het investeren in de verduurzaming van de hele voorraad. Dit betekent dat ze geen prioriteit stellen bij het participeren in innovatieve maar potentieel kostbare projecten.
Verduurzamingsprojecten worden zodanig uitgevoerd dat de woonlasten bij gelijk verbruik voor de huurder niet toenemen.
Woningbedrijf Velsen zet bij duurzaamheidsprojecten energiecoaches in. Deze energiecoaches worden geworven onder bewoners en zullen medebewoners informeren over hun energieverbruik. De samenwerking wordt gezocht met Energiek Velsen.
Woningbedrijf Velsen heeft de intentie bij herstructurering complexen aan te sluiten op het warmtenet (of andere collectieve energievormen) in de gemeente Velsen. Om de kosten verder omlaag te brengen, mobiliseren Woningbedrijf Velsen en de gemeente de andere gemeenten en corporaties in de regio. Rand voorwaardelijk is de collectieve warmtevoorziening voor de corporaties rendabel en verantwoord is.
Thema 4 - Wonen met zorg Prestatieafspraken:
De gemeenten en corporaties in IJmond zetten een Wonen, Zorg & Welzijnsmonitor op die aansluit bij de bestaande regionale monitor in Zuid-Kennemerland. Op basis van de uitkomsten: - Inventariseren corporaties gebiedsgericht waar ongeschikte woningen aan te passen zijn.

- Worden in samenwerking met zorgpartijen woonzorgarrangementen opgesteld in gebieden waar dit nodig is zodat mensen hier toch langer zelfstandig kunnen wonen. - Worden in buurten experimenten voor doorstroming opgezet in samenwerking met huurdersorganisaties. Dit zijn buurten waar een groot deel van de woningvoorraad ongeschikt is voor senioren en daar waar knelpunten ontstaan.
In een regionaal convenant tussen gemeenten en corporaties worden via bemiddelingslijsten in de gemeente Velsen huurwoningen beschikbaar gesteld voor mensen die uitstromen uit een instelling. Jaarlijks wordt geëvalueerd hoeveel uitstroomwoningen nodig zijn.
De woningcorporaties realiseren kleinschalige (beschutte) woonvormen en beschermde woonvormen en stellen daarnaast woningen beschikbaar voor (intensieve) begeleiding thuis.
Er is vanaf 2017 een convenant voor Wmo-aanpassingen: wie doet wat en wie is waarvoor financieel verantwoordelijk (onder andere stalling scootmobielen). De uitvoering van dit convenant wordt geëvalueerd.
Driehoeksoverleg wonen en zorg: De gemeente, zorginstanties en corporaties zetten een ambtelijk overleg wonen en zorg op. Hierin bespreken de partijen de intra- en extramurale vraag ten opzichte van het aanbod, hoe gezamenlijk omgevingsbewust op te trekken bij wonen en zorg en hoe langer en weer zelfstandig thuis wonen te faciliteren. De corporaties brengen de evaluaties van eigen complexen in.
In 2021 actualiseert Woningbedrijf Velsen de portefeuillestrategie voor haar zorgvastgoed.
Woningbedrijf Velsen zet de pilot ouderencoach voort. Doel van deze pilot is om met hulp van een ouderencoach ouderen te laten doorstromen naar een andere passende woning. Ook kijkt de corporatie naar een verhuisregeling voor ouderen.
In de rivierenbuurt wordt een campagne gestart om senioren na te laten denken over langer zelfstandig thuiswonen.
Woningbedrijf Velsen zet het project Zorgeloos Wonen in de Moerberg door. In 2020 worden circa 16 kamers omgezet naar zelfstandig wonen.
Thema 5 - Leefbaarheid Prestatieafspraken
Om de leefbaarheid op wijkniveau te bevorderen, streven de corporaties en gemeente in hun afwegingen over huisvesting van verschillende groepen naar wijken.
Tweejaarlijks wordt door de gemeente een leefbaarheidsonderzoek uitgevoerd. De gemeente betreft de corporaties en de huurderorganisaties van begin tot eind.
Partijen werken samen in wijkteams. De woningcorporatie vervult de volgende rollen: (1) signaleerder bij huurachterstand, eenzaamheid, psychosociale problematiek zoals verward gedrag en overlast, (2) woningeigenaar op het moment dat sprake is van dwang of drang, en (3) verhuurder als sprake is van een urgente verhuisbehoefte.
Er is extra aandacht voor leefbaarheid bij complexen met een hoge mutatiegraad (hoger dan 12 procent). Hier bestaat een verhoogd risico voor buurtoverlast en leefbaarheidsproblematiek. Er wordt gebruik gemaakt van Buurtbemiddeling als dit nodig is. Hier leveren de corporaties een bijdrage aan.
Partijen zetten zich conform het hennepconvenant in om door middel van een integrale aanpak een einde te maken aan de ongewenste ontwikkelingen ten aanzien van hennepkwekerijen.
De gemeente en woningcorporaties bieden mensen die overlast veroorzaken een laatste kans in de vorm van een aangepaste woonvorm, naar Deens voorbeeld 'Skaeve Huse' genoemd. Skaeve Huse wordt door Velison Wonen verhuurd aan de betreffende doelgroep.
Woningbedrijf Velsen behoudt de inzet van sociaal wijkbeheerders om de leefbaarheid in complexen op actieve wijze te borgen.
Woningbedrijf Velsen biedt financiële en/ of materiele ondersteuning bij initiatieven die een positieve bijdrage leveren aan de leefbaarheid in en rond de woningen dan wel die de verhuurbaarheid van de woningen verbeteren.