



Deel II

VOLKSHUISVESTINGSVERSLAG

Jac Schaminee



“Het Grootslag wil duidelijk meer zijn dan een bouwer of verhuurder van woningen”

Al sinds de jaren zestig is Jac Schaminée bij de volkshuisvesting betrokken. Naast zijn werk bij de gemeente Wervershoof, was hij jarenlang voorzitter en later commissaris van woningvereniging St. Joseph in Wervershoof; rechtsvoorganger van Het Grootslag.

Daarnaast was Jac Schaminée betrokken bij tal van maatschappelijke organisaties in Wervershoof en de regio, zoals het Parochiebestuur, Schoolbestuur, Rabobank, Educatiewerkgroep en de Katholieke Bond voor Ouderen. Jac Schaminée zat ook in de Maatschappelijke Adviesraad van Het Grootslag, maar moest er wegens gezondheidsproblemen mee ophouden. Een goed gesprek over wonen en zorg gaat gelukkig nog prima.

U heeft veel ervaring in de volkshuisvesting. Hoe is dat zo gekomen?

In de jaren zestig/zeventig was het niet ongebruikelijk dat bestuurders en ambtenaren van een gemeente in het bestuur van de lokale woningbouwvereniging plaatsnamen. Veel van die verenigingen draaiden vooral op vrijwilligers. Dat gold ook voor de St. Joseph. In die jaren was er grote woningnood. De zorg voor en de contacten met woningzoekenden leverden overvolle spreekuren op. Aan ons met name de taak om zoveel mogelijk nieuwe woningen te bouwen. Waar we in die jaren redelijk uniek in waren, was dat we van de gemeente de gelegenheid kregen om ook koopwoningen te bouwen en te verkopen. Met de verkoop van nieuwbouwwoningen konden we extra voordelen toerekenen aan de sociale huursector. Verder speelden in die tijd nieuwe zaken als huurderparticipatie, het van de grond krijgen van een Ledenraad en het informeren van inwoners/huurders via een eigen verenigingsblad. Een boeiende tijd dus.

Hoe kijkt u tegen de huidige ontwikkelingen in de sociale huursector aan?

Het is in ieder geval heel anders dan toen. Maar boeiend is het nog steeds. De behoefte aan inspraak was er toen ook al en participeren in de samenleving was



redelijk normaal. Zorgen voor je familie en burens? Dat deed je gewoon. Het was allemaal wat eenvoudiger. Nu zien we ontwikkelingen die breder zijn dan alleen de huursector. Daarom zouden woningcorporaties zich volgens mij verder moeten verbreden rondom wonen én zorg. Er zijn ontzettend veel (beroeps)organisaties die zich met deeltaken rondom zorg en wonen bezighouden, maar velen zitten gevangen binnen de eigen problemen, verantwoordelijkheden en financiële rompslomp. Ze bewaken hun eigen belangen en hun eigen zelfstandigheid. Ik denk dat veel zaken anders georganiseerd moeten worden. Breder. De vraag is: wie van deze organisaties gaat voorop lopen bij het nemen van maatschappelijke initiatieven en verantwoordelijkheden hieromtrent? Een club als Het Grootslag kan daarin een nog prominentere rol spelen. Dan loop je momenteel natuurlijk wel tegen bepaalde aspecten aan, zoals het feit dat de taken en bevoegdheden van woningcorporaties recentelijk nogal ingeperkt zijn. Maar dat mag niet betekenen dat je als woningstichting aan de zijkant moet gaan staan. Gelukkig doet het Grootslag dat ook niet. Zo ligt er een mooi ondernemersplan met als titel 'Wat werkelijk van waarde is': een prachtige samenvatting van veel goede voornemens. Het komt er nu op aan de zaken uit te werken in werkplannen en aan te sluiten bij de brede maatschappelijke ontwikkelingen. Ik vind dat Het Grootslag daar heel goed voor open staat. Zoals bijvoorbeeld blijkt uit de oprichting van de Maatschappelijke Adviesraad. Het Grootslag wil duidelijk meer zijn dan een bouwer of verhuurder van woningen en dat siert ze.

Waar moet de nadruk op liggen?

Door de wettelijke veranderingen met betrekking tot de sociale huurgrens, blijft een aanzienlijke categorie huurders/woningzoekenden in de kou staan. Namelijk de groep die (net) boven de grens zit. Daar moet Het Grootslag zich zonder meer wat van aantrekken. Ook gezien het belang van een goede doorstroming. Verder zie ik, even los van de wettelijke beperkingen, ook een rol voor woningcorporaties rondom mensen met een eigen huis die door de participatieontwikkelingen langer thuis moeten blijven wonen. Die hebben vaak wel de financiële middelen om zorgvoorzieningen te treffen, maar kunnen daarbij best wat voorlichting en praktische hulp gebruiken.

Op welke wijze kan Het Grootslag zich met de samenleving verbinden?

Daar ben ik bij de vorige vraag al wat op in gegaan. Verder denk ik aan het aanbieden van diensten waarvoor nu wellicht nog belemmeringen bestaan. Denk bijvoorbeeld aan milieu- en energiebesparende maatregelen. Als je die aanbiedt, en je betreft de mensen erbij, bijvoorbeeld door een informatieavond te organiseren, dan kunnen wijkbewoners in ieder geval eens met elkaar in gesprek komen. Dat is best nodig; het wij-gevoel in buurten kan wel een opkikkertje gebruiken. De sociale samenhang in een wijk is soms nogal ver te zoeken. Men kent elkaar amper nog. Misschien is daar met een meer toegesneden toewijzingsbeleid wat aan te verbeteren. Als er iets past bij een participatiemaatschappij, dan is het wel meer sociale cohesie in de wijk. Veder heb ik begrepen dat Het Grootslag zich sterk maakt rondom het aspect domotica. Die kennis overdragen naar een bredere groep dan alleen huurders, wordt mijns inziens steeds belangrijker en voorziet in een behoefte.

Waar hebben huurders het meeste baat bij?

Uiteraard primair bij een goede woning en een steeds aan de tijd aangepaste dienstverlening. Verder hebben mensen ook behoefte aan communicatie.



Mogelijk kan Het Grootslag daarin een zekere rol spelen, ook buiten de huursector. Er verandert zoveel: breng de huurders/bewoners goed op de hoogte van die veranderingen. Wellicht kan daarbij meer gebruik worden gemaakt van moderne communicatiemiddelen en ook van lokale bladen.

Hoe dan ook, duidelijk is dat Het Grootslag een model corporatie is met een bijzonder hoog aspiratieniveau. Ook landelijk hebben ze daar veel erkenning voor gekregen.

Tekst: Judith Munster

Foto: Marcel Rob



Organisatie en bedrijfsvoering

Inleiding

“Woningcorporaties moeten weer dienstbaar worden aan het publiek belang in hun werkgebied. Het publiek belang komt tot uiting in onze kerntaak: We bouwen, verhuren en beheren sociale huurwoningen voor mensen met een laag inkomen of aan mensen die om andere redenen moeilijk passende huisvesting kunnen vinden.

We doen er alles aan om deze visie om te zetten in maatschappelijk verantwoorde bedrijfsvoering en we toetsen koers en uitvoering regelmatig bij onze belanghouders. Onze bedrijfsvoering is sober. Samenwerking met belanghouders en verantwoording van keuzes en resultaten krijgen meer aandacht.

Onze organisatie verandert mee met sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen. Deze verandering slaagt alleen als onze medewerkers begrijpen waarom verandering nodig is en zij de ruimte krijgen om daar zelf keuzes in te maken.”

Bovenstaande tekst uit ons ondernemingsplan is de leidraad voor onze bedrijfsvoering. De bijbehorende speerpunten die we in ons werkplan van 2016 hebben opgenomen luiden:

Speerpunten	Te meten resultaatgebieden
<ol style="list-style-type: none">1. Implementatie ondernemingsplan 2016-20192. Opstellen strategisch HRM-beleid3. Doorontwikkeling samenwerkingssite4. Implementeren accept e-mail5. Opzet nieuwe kwaliteitsmetingen6. Afwikkelen Slimmer Kopen®7. Versterken team Klant8. Uitwerken aanbestedingsbeleid9. Oriëntatie op vervanging primaire automatiseringssysteem (ERP)	<ol style="list-style-type: none">1. Ontwikkeling missie en visie2. Goed werkgever- en werknemerschap3. Effectieve samenwerking4. Digitaliseren5. Kwaliteitsbeleid6. Doelmatige bedrijfsvoering7. Bedrijfsvoering8. Aanbesteden9. Automatisering
Maatschappelijk effect:	
<ol style="list-style-type: none">1. Duidelijkheid waarvoor wij staan / realisatie doelstellingen2. Optimale prestaties3. Doelmatig werken4. Papierloos werken, efficiency, verlagen bedrijfslasten5. Optimale dienstverlening6. Verlagen bedrijfslasten en verhogen vastgoedrendement7. Aansluiten op maatschappelijke ontwikkelingen/behoefte8. Hoge kwaliteit eindproducten, weinig verspilling en een optimale logistieke afstemming9. Effectievere bedrijfsvoering	



Realisatie speerpunten:

1. Het ondernemingsplan staat centraal bij de bedrijfsvoering. De strategische keuzes ten aanzien van doelgroep, DAEB, kerntaken, kernvoorraad, werkgebied en cultuurwaarden bieden een duidelijke en werkbare leidraad. Daarnaast hebben we nadrukkelijk gekeken naar de organisatorische kanten van het ondernemingsplan. Om de ambities te kunnen realiseren, hebben we de structuur van de afdeling Klant & Wonen in 2016 gewijzigd en zijn we momenteel actief bezig om verschillende dienstverlening- en organisatieprocessen te optimaliseren. Dit lichten we in dit en volgende hoofdstukken toe.
2. We hebben nog niet gekozen voor integraal HRM-beleid. Het is inmiddels de vraag of we dat met onze omvang nodig hebben. Zoals in dit jaarverslag valt te lezen, ontwikkelen we ons actief. Dit vraagt op deelgebieden voortdurend om nieuwe en actuele personeelsinstrumenten waarmee we de organisatieontwikkelingen kunnen borgen. De systemen die we hiervoor gebruiken zijn toegerust op de omvang van onze organisatie. Het gaat daarbij vooral om sturing op hoofdlijnen en het bieden van maatwerk.
3. Er zijn afgelopen jaar meer samenwerksites bijgekomen. Gewerkt wordt aan de bewustwording bij de medewerkers wat leidt tot een efficiëntere werkwijze rondom het gebruik van samenwerksites. Binnen SharePoint is de site 'Workflow' gerealiseerd. Hierbinnen zijn verschillende workflows ontwikkeld waarmee standaard processen sneller en beter verlopen, bijvoorbeeld de workflows voor badkamerrenovatie, zandvergoeding, keukenvervanging en vloervervanging.
4. Door een combinatie van onvoldoende prioriteit, veel andere drukte en de komst van een nieuw ERP, is dit er nog niet van gekomen. Mogelijk komt dit aspect terug als onderdeel van het PvE voor een nieuw ERP.
5. We hebben afscheid genomen van KWH Huurlabel omdat dit niet meer aansloot op onze behoefte. De bestaande aftersalesmetingen van onze dienstverlening op het gebied van verhuur, badkamer- en keukenrenovatie continueren we. Daarnaast voeren we klanttevredenheidsmetingen over onderhoudswerkzaamheden uit via de cloud. Verder hebben we deelgenomen aan de Aedes benchmark en een imago-onderzoek van KWH.
6. We zijn gestopt met de verkoop onder Slimmer Kopen® voorwaarden. De contractueel overeengekomen terugkoop van Slimmer Kopen® en Koopgarant woningen is daarmee niet gestopt. We kopen deze woningen terug en verkopen die zonder voorwaarden door of nemen deze woningen terug in de verhuur.
7. We hebben ervoor gekozen om team Klant te splitsen in drie teams, te weten: KlantContactCentrum (KCC), Leefbaarheid en Verhuur. De invoering van een KCC is ingegeven door de keus om zoveel mogelijk bewonersvragen te kunnen afhandelen op één punt in onze organisatie. Hiermee creëren we tevens de noodzakelijke tijd en ruimte voor de teams Leefbaarheid en Verhuur om klanten persoonlijk te begeleiden bij woningverhuur en Leefbaarheidsprocessen. Bij leefbaarheidsvraagstukken (overlast, huurachterstanden, bewonersbegeleiding, e.d.) zoeken we bewoners nu vaker in hun thuissituatie op.
8. Het actualiseren van het aanbestedingsbeleid is doorgeschoven naar 2017. Daarmee sluiten we aan op de wijzigingen die we binnen de teams Wonen en Projecten doorvoeren in 2017.



9. In 2016 is de notitie 'Onderzoek ERP pakketten (fase 1)' opgesteld, waarin de kaders en doelstellingen zijn omschreven. Het contract met het NCCW voor het primaire automatiseringssysteem is voor 1 jaar verlengd. In principe is besloten is om in 2017 op zoek te gaan naar een ander systeem omdat het huidige systeem onze automatiseringsbehoefte onvoldoende ondersteund.

Organisatie in cijfers ultimo 2016

Omschrijving	Uitkomst
Aantal fte 's	24,9 excl. uitvoerend onderhoud (2015: 23,7 - 2014: 24,6 en 2013: 24,2)
Gemiddelde leeftijd	48,7 jaar (2015: 48,9)
Duur gemiddelde dienstverband	11,7 jaar (2015: 11,8)
Ziekteverzuim	4,3% (2015: 3,7% - 2014: 3,3% - 2013: 1,0% - 2012: 3,9%)
Verzuimfrequentie	1,0 (2015: 0,6 - 2014: 0,8 - 2013: 1,0)
Scores after sales	verhuurproces 8,7 (2015: 8,2 en 2014: 8,2 en 2013: 8,2) badkamerrenovatie 8,1 (2015: 8,3 en 2014: 8,4 en 2013: 7,7) keukenrenovatie 8,8 (2015: 8,1) en 2014: 7,9 en 2013: 8,3)
Aantal medewerkers uit dienst	2 (1 WAO, 1 pensioen)
Aantal medewerkers in dienst	6
Aantal medewerkers dat een meerjarige studie volgt	2 (hbo-niveau)
Opleidingskosten, incl. loopbaanbudget	€ 45.118 (2015: € 63.556 ⁷ - 2014: € 37.562 en 2013: € 55.622)
Opleidingskosten in % van loonkosten	2,06% (2015: 3,00%)
Personeelskosten per woning	€ 826 (2015: € 801)
Verhuur- en beheerslasten	€ 1.183 (2015: € 1.096)
Overige exploitatielasten per woning	€ 410 (2015: € 378)
Aantal zaken onafhankelijke klachtencommissie	Geen (2015: geen - 2014: geen)
Aantal bezwaarprocedures Woonruimteverdeling	Geen (2015: geen - 2014: geen)
Aantal Huurcommissiezaken	Geen (2015: geen - 2014: geen)

⁷ Vanaf 1/1/2015 bouwen medewerkers die niet over het maximum bedrag aan Loopbaan Ontwikkelingsbeleid (LOB) beschikken, conform de CAO jaarlijks weer LOB op.

Organisatieontwikkeling

Zoals de speerpunten 1 en 7 op de vorige pagina aangeven, hebben we in 2016 op verschillende niveaus van onze organisatie wijzigingen doorgevoerd die nodig zijn om de ambities van het ondernemingsplan (2016-2019) te kunnen realiseren. Bedoelde niveaus betreffen structuur, cultuur én processen.

Structuur

Afdeling Klant & Wonen is gewijzigd van twee naar vier teams, te weten KCC, Verhuur, Leefbaarheid en Wonen. Verder zijn de teams dagelijks- en planmatig onderhoud volledig geïntegreerd tot team Wonen. Daarbij is 1 van de 2 coördinatiefuncties vervallen.

KCC is een nieuw team binnen deze opzet met als doelstelling dat dit team tenminste 80 procent van de huurdersvragen gaat beantwoorden. Zoals gesteld ontstaat daarmee voor de uitvoerende teams meer gelegenheid om klantcontacten te onderhouden.

Cultuur

Het doel van de structuurwijzigingen is het vergroten van de slagvaardigheid van teams: sneller kunnen schakelen en doen wat nodig is op het moment dat het er toe doet. Dit proberen we te borgen doordat:

- onze medewerkers veel vrijheid krijgen om effectief en efficiënt te kunnen functioneren
- leidinggevend de gewenste ontwikkeling moeten faciliteren
- we beperkte en werkbare uitvoeringskaders hanteren



Bovenstaande is makkelijker gezegd dan gedaan. Hoewel niemand op regels en kaders zit te

wachten, wordt dat snel gemist als het er niet is. Om dit proces te stimuleren, schuiven er regelmatig medewerkers aan bij de managementteam vergaderingen om de ontwikkelingen die spelen te bespreken. Deze werkwijze betekent dat we in staat zijn om snel te schakelen als we tegen bepaalde obstakels aanlopen of als gewenste resultaten uitblijven. Vertrekpunt is dat de teams zich committeren aan de ondernemingsdoelen, zelf de inzet bepalen die nodig is om deze doelen te bereiken en periodiek verslag doen van de resultaten aan bestuur en MT.

Processen

Waar mogelijk besteden we tijd en aandacht aan het verbeteren en beschrijven van processen. We zijn bezig met het digitaliseren van procesbeschrijvingen en het actualiseren en vernieuwen van een aantal primaire processen, waaronder het verhuurproces. Verder zijn we eind van jaar gestart met het maken van workflows voor het KCC.

Strategisch HRM beleid

Niets is zo ongelijk als de gelijke behandeling van ongelijken. Wat we binnen deze organisatie belangrijk vinden is dat de bedoeling helder is en medewerkers binnen beperkte kaders



zelfstandig kunnen werken. We bieden ondersteuning en faciliteren waar nodig. En vanuit de positieve kijk op het principe van ongelijkheid kiezen we voor maatwerk. Dit is dan ook het uitgangspunt van het HRM beleid.

Ontwikkelen is belangrijk voor zowel de duurzame inzetbaarheid van de medewerker als voor de wendbaarheid van de organisatie. HR faciliteert die wendbaarheid en daarbij horen korte lijnen.

Werving en selectie

In 2016 maakte 1 medewerker gebruik van de vroegpensioenregeling. Dit soort momenten bieden een natuurlijke interventiemogelijkheid om taken en werkzaamheden soms net iets anders in te richten binnen een team en/of over teams of afdelingen heen. Het leidde tot de aanstelling van een nieuwe fulltime collega op de financiële afdeling. Dit is de enige vacature die wij dit jaar hebben geadverteerd.

Daarnaast namen we een allround vakman, 3 KCC medewerkers en een woonconsulent Leefbaarheid aan. Wij vonden hen allemaal via eigen netwerken. Dit is een trend binnen recruitment die ons prima is bevallen. Het leidde tot het aanstellen van nieuwe collega's vanuit diverse hoeken van de arbeidsmarkt. Het is niet alleen het grote aantal nieuwe collega's voor een organisatie van onze omvang, maar ook de achtergrond van de 6 kandidaten die leidt tot nieuwe dynamiek in de organisatie. Een mooie ontwikkeling.

Ontwikkelen en opleiden

We geven minder uit aan opleidingen dan begroot. Waarom? Een betaalde opleiding, training of workshop is niet de enige manier om te ontwikkelen. Dat kan op zoveel andere manieren. We weten via uitwisseling steeds vaker kennis en vaardigheden buiten onze eigen organisatie te vinden. We halen het niet alleen op, maar leveren zelf ook waar we kunnen. Ook hier is een duidelijke netwerktrend zichtbaar. Wat verder goed bevalt is het organisatie breed organiseren van in company trainingen. Die trainingen zijn dan specifiek op de thema's afgestemd die bij ons spelen. Het geeft medewerkers handvatten voor de dagelijkse praktijk.

De verwachting is dat in 2017 meer gebruik gemaakt wordt van het opleidingsbudget. Een aantal nieuwe collega's en een aantal gewijzigde functies zorgt voor een autonome vraag naar ontwikkeling van (specifieke) kennis en/of vaardigheden.

Arbeidsomstandigheden

We hebben regelmatig aandacht voor Arbo zaken. We hebben een preventiemedewerker die tijd krijgt om zich met deze belangrijke taken bezig te houden. De geldende RI&E is doorgenomen en we keken of de knelpunten van de laatste RI&E allemaal zijn opgepakt en verholpen. Dat was zo en er zijn geen nieuwe knelpunten gesignaleerd.

We hebben 4 BHV-ers die jaarlijks de benodigde opleidingen doorlopen. Verder huurden we een bedrijf in die voor medewerkers een training levensreddende handelingen verzorgde.



Daarnaast voerde Preventie en Werk een periodiek medisch onderzoek uit in ons kantoor. Medewerkers die volgens een 2-, 4- of 6 jaarlijkse cyclus hiervoor in 2016 in aanmerking kwamen, namen hieraan deel.

Beoordelen / waarderen

In 2016 stond de evaluatie van de sinds 2012 in gebruik zijnde beoordelingssystematiek op de agenda. Mensen en organisatie zijn in die jaren veranderd en het is sowieso noodzakelijk om dit soort instrumenten eens in de zoveel jaar te evalueren. Een werkgroep adviseerde het bestuur hierover en aansluitend is beleid opgesteld hoe medewerkers te waarderen. In een consultatieronde met het volledige personeel leidde dit nieuwe systeem echter niet tot voldoende draagvlak in de organisatie.

Bedrijfsvoering

Onze bedrijfsvoering is sober en doelmatig. We besparen op bedrijfskosten door processen en dienstverlening te digitaliseren en het onderhoud zo doelmatig mogelijk uit te voeren. Binnen het dagelijks- en planmatig onderhoud voeren we steeds meer werkzaamheden uit met onze eigen servicemonteurs. Onderhoudscycli kunnen worden opgerekt door het gebruik van duurzame onderhoudsarme materialen. Het circulair gebruik van materialen staat bij ons nog in de kinderschoenen, maar dat willen we veranderen. Als lid van MVO Nederland hebben we daar een maatschappelijke rol in te vervullen.

Naast circulair gebruik hebben we nadrukkelijk aandacht voor het nodeloos verbruik van middelen. Papierloos werken/vergaderen deden we al een paar jaar, maar nu hebben we dit uitgebreid door te werken met professionele software die het papierloos vergaderen ondersteunt. Ook het gebruik van mobiele apparatuur voor uitvoerende werkprocessen hebben we uitgebreid, zodat werkprocessen beter worden ondersteund en we databeheer dat we buiten ons kantoor doen, niet meer dubbel hoeven te doen.

In juni is digitale factuurverwerking opgeleverd. De interne factuurstroom verloopt geheel digitaal. Leveranciers worden aangespoord om facturen digitaal aan te leveren. Hiermee hebben we inmiddels forse tijdswinst en kostenbesparing gerealiseerd.

Netwerkorganisatie

We zijn een echte netwerkorganisatie. We participeren in allerlei netwerken en samenwerkingsverbanden. Dit is noodzakelijk om maatschappelijk verbonden te blijven, wonen heeft immers raakvlakken met tal van belangrijke maatschappelijke terreinen als zorg, welzijn en leefbaarheid. Verbinding is voorts een voorwaarde om onze doelstellingen te kunnen realiseren.

Een aantal voorbeelden zijn onze deelname in/bij:

- de Maatschappelijke Adviesraad
- sociale wijkteam





- project vitale dorpen gemeente Drechterland
- deelname ontwikkelstudies Platform31
- platform woningcorporaties West-Friesland
- periodiek overleg met vluchtelingenwerk
- de zorgtransitie rondom Sorghvliet in Andijk
- social media (Facebook pagina Sorghvliet Andijk, Twitter, et cetera)

Informatisering

Goede informatievoorziening is evident voor het goed functioneren van onze organisatie. Medewerkers moeten weten welke ontwikkelingen er spelen en wat dat betekent voor onze koers. Bestuur en management moeten weten welke omstandigheden en ervaringen bij de uitvoering spelen. Het uitwisselen en verzamelen van informatie verloopt via verschillende kanalen:

- Een maandelijkse managementsamenvatting over relevante ontwikkelingen op het terrein van techniek, regelgeving, maatschappelijke ontwikkelingen en dergelijke.
- Een maandelijkse gezamenlijke lunchbijeenkomst met collega's waarbij ontwikkelingen en nieuwe werkwijzen door collega's worden gepresenteerd en de koers en het handelen van de organisatie wordt bediscussieerd.
- Wekelijkse MT-vergaderingen waarvan we de topics via intranet delen en waarbij zeer regelmatig collega's aanschuiven om over beleidsontwikkelingen te spreken.
- De kwartaalrapportage waarin we verslag doen van de resultaten die we boeken.
- Overleg over operationele zaken op basis van maandelijkse voortgangsrapportages, zoals huurderiving, huurachterstand, liquiditeitsplanning en dergelijke.

Risicomanagement

Met MT breed zijn we eind 2014 gestart met een model voor risicomanagement. We hebben aandacht besteed aan elementen in onze omgeving of onze bedrijfsvoering die een risico voor ons kunnen vormen. Doel daarvan is het inzicht te vergroten met welke (potentiële) risico's we te maken hebben en hoe we die risico's kunnen uitsluiten of de impact daarvan kunnen beperken. Uitgangspunt is dat iedereen binnen onze organisatie een aandeel heeft bij het voorkomen van risico's. De direct verantwoordelijken op de verschillende thema's zijn aangewezen.

ICT

Digitalisering heeft een groot aantal voordelen voor onze huurders. Steeds meer processen verlopen digitaal. Onderdeel daarvan is het verbeteren van onze website. Daarbij is veel aandacht besteed aan betere navigatiemogelijkheden. Ondanks de wens om zoveel mogelijk te digitaliseren, houden we oog voor de mensen die we op een andere manier moeten bereiken.

Vanaf eind 2015 hebben we te maken met wetgeving rondom privacy en cybercriminaliteit (Wet Datalekken en de nieuwe Europese verordening rond beveiliging van persoonsgegevens.) Inmiddels hebben we daarop maatregelen genomen en een aantal voorlichtingsbijeenkomsten gehouden voor medewerkers.



In 2016 hebben we te maken gehad met een DDOS aanval op het gemeenschappelijke woningzoekendenportaal Woonmatch West-Friesland. Op maandag 9 mei zijn we vanaf verschillende locaties/botnets uit de Baltische regio bestookt. De websites van Woonmatch West-Friesland zijn gedurende de gehele aanval bereikbaar gebleven. De aanval was gericht op het IP-nummer van Woonmatch West-Friesland en niet op de site van één corporatie specifiek.

Omdat fors geïnvesteerd is in beveiliging en er een snelle reactie van de netwerkbeheerders en intensieve bewaking en follow-up was, heeft dit incident niet tot schade of vervolproblemen geleid. Het maakt eens te meer duidelijk dat waakzaamheid is geboden.

Kwaliteit en klanttevredenheid

Werken aan kwaliteit is noodzakelijk om dienstverlening en producten te kunnen verbeteren en verspilling te voorkomen. Voorts is het een voorwaarde voor klanttevredenheid, wat op zijn beurt noodzaak is voor het onderhouden van goede relaties met huurders.

We hanteren een intern systeem voor klachtenmanagement. Ontevredenheidsuitingen worden intern en/of extern besproken met betreffende medewerkers of aannemers. Waar nodig worden maatregelen getroffen. Deze werkwijze zorgt ervoor dat we oog houden op de uitvoering en verbetermogelijkheden. In 2016 heeft dit systeem tot een tweetal ontslagen geleid bij een van onze aannemers. Pijnlijk, maar van wezenlijk belang voor de kwaliteit en klanttevredenheid.

Tweemaal per jaar bespreken we een verzamelrapportage in het MT. De ervaring is dat de meeste meldingen over ontevredenheid over het onderhoud gaan. Dat is niet vreemd omdat we op dat terrein verreweg de meeste diensten leveren. In het overgrote deel gaat het om eenvoudige missers. Het aantal meldingen op jaarbasis is beperkt. Er zijn geen missers geweest die tot ernstige overlast hebben geleid of tot persoonlijk letsel.

Kwaliteitsmetingen

Na bijna twintig jaar hebben we in 2016 afstand gedaan van het KWH Huurlabel. De manier van meten bij het Huurlabel sloot niet meer aan op onze informatiebehoefte. Dit laat onverlet dat informatie over onze dienstverlening nog steeds heel belangrijk is. We zetten daar de volgende instrumenten voor in:

- Quicksan dagelijks onderhoud (KWH). Direct na het gereed melden van een reparatieklus ontvangt de bewoner een korte enquête (vijf tot maximaal zeven vragen) via de cloud.
- Aftersales woning betrekken. Een van onze medewerkers bezoekt huurders die recent zijn verhuisd om naar hun ervaringen te vragen. Deze informatie wordt gebruikt om de dienstverlening rondom het betrekken van woningen te optimaliseren. De tweede helft van het jaar hebben we het verhuurproces ingrijpend gewijzigd. Waar de woningoplevering voorheen meer afgestemd was op de vertrekkende bewoner(s) wordt het proces nu veel meer afgestemd op de komende bewoner(s). Grote winst is de



persoonlijke benadering en het afstemmen van de werkzaamheden op de wensen van de nieuwe bewoner(s). Hoezeer dit beantwoord aan de wens van bewoners, blijkt uit de gestegen tevredenheidsscore. De resultaten van de aftersales vanaf september liggen namelijk op een substantieel hoger niveau.

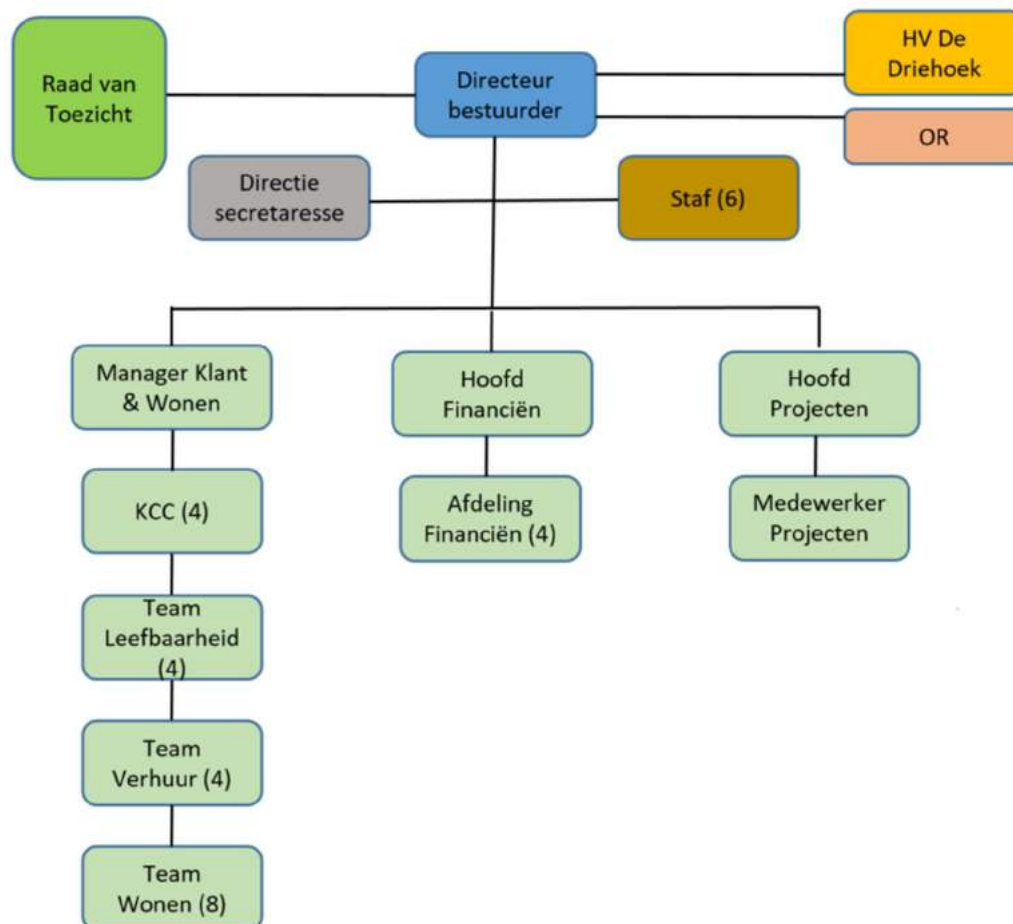
- Aftersales keuken- en badkamerrenovatie. Een van onze medewerkers bezoekt huurders van woningen waarbij recent een keuken- of badkamerrenovatie heeft plaatsgevonden. Deze informatie wordt gebruikt om de dienstverlening te optimaliseren.
- Bij bewoners van nieuwbouwwoningen zetten we een vragenlijst uit om het integrale proces van woningaanvragen tot en met de oplevering van de nieuwbouwwoning te inventariseren en analyseren.
- Aedes benchmark. We deden voor het derde jaar mee aan de Aedes benchmark. Met deze benchmark kunnen we onze prestaties op een aantal bedrijfsonderdelen vergelijken met branchegeenoten en analyseren wat onze verbetermogelijkheden zijn. De eindscore (AA) levert een uitslag op met het predicaat 'koploper'. De afgelopen twee jaren scoorden we respectievelijk AB en BA met het predicaat 'achter de koplopers'. Zie verder het bestuursverslag.

Geschillen

We hebben in 2016 niet te maken gehad met geschillen of formele klachten over de woonruimteverdeling. Verder hebben we niet te maken gehad met meldingen bij de huurcommissie en er zijn geen formele klachten voorgelegd aan de algemene geschillencommissie.



Organisatie



Organigram woningstichting Het Grootslag, ultimo 2016

Miranda Zwart

Manager Vrijwilligerspunt
West-Friesland
& lid Maatschappelijke
Adviesraad
Woningstichting Het
Grootslag



“Woningbouwverenigingen gaan over gebouwen, maar bij Het Grootslag gaat het over mensen. Dat vind ik mooi.”

In tijden als deze, waarin we overgaan van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving, spelen vrijwilligers een steeds belangrijkere rol. De vraag naar hulp, en dus naar vrijwilligers, is nog nooit zo groot geweest. Met andere woorden: anno 2017 gaat het meer dan ooit om ‘wat werkelijk van waarde is’. Miranda Zwart, manager bij Vrijwilligerspunt, weet er alles van. Vrijwilligerspunt brengt al ruim dertig jaar vrijwilligers en organisaties/burgers die hulp of ondersteuning nodig hebben bij elkaar.

Kun je iets meer vertellen over Vrijwilligerspunt en je rol binnen de organisatie?

Vrijwilligerspunt bestaat sinds 1985 en is expert op het gebied van vrijwilligerswerk in West-Friesland. Kort gezegd zijn we de schakel tussen organisaties en vrijwilligers en bieden we ondersteuning op tal van gebieden. Als mensen of verenigingen vrijwilligers nodig hebben, kloppen ze bij ons aan. Wij zorgen dat er een match komt. Een belangrijk onderdeel hierbij is bijvoorbeeld onze vacaturebank. Verder geven we verschillende trainingen en opleidingen zodat vrijwilligers hun werk zo goed mogelijk kunnen doen, zoals een training hoe je fondsen en subsidies kunt werven of omgaan met ongewenst gedrag. Daarnaast doen we allerlei bekende projecten, zoals NL Doet, het organiseren van maatschappelijke stages voor scholieren, de Westfriese Beursvloer, Taalhuis West-Friesland en nog veel meer. Als manager stuur ik het team aan, dat inmiddels uit 25 medewerkers bestaat. Daarvan is de helft vrijwilliger. Daarnaast onderhoud ik de contacten met de West-Friese gemeenten en met tal van externe partijen, waaronder woningstichting Het Grootslag, scholen, zorginstellingen en het bedrijfsleven.



Hoe zie je de ontwikkelingen van de sociale huursector?

Door de veranderingen in de samenleving moeten mensen langer thuis blijven wonen. Ook mensen die ziek of oud zijn. De zorg ligt meer bij bureaus, naasten en familie. En die zijn er niet altijd. Dat proberen wij op te vangen. Onder andere met het project Hulp Dichtbij. Met dit project willen we bereiken dat mensen die een hulpvraag hebben geholpen worden. Denk bijvoorbeeld aan een oudere dame die slecht ter been is en boodschappen nodig heeft. Of aan een alleenstaande moeder zonder netwerk die door omstandigheden hulp nodig heeft bij het naar school brengen van de kinderen. Zulke hulpvragen komen bij ons terecht en wij proberen daar zo snel mogelijk op in te springen. Wij zorgen ook dat de vraag terecht komt bij de juiste instantie. In het geval van de jonge moeder was dat de Omring. En als iemand bijvoorbeeld niet meer in staat is om zijn tuin bij te houden, dan leggen we die vraag neer bij een organisatie als WonenPlus. Als zij niet direct een vrijwilliger paraat hebben, gaan wij op zoek naar een vrijwilliger. Wat wij dus vooral doen is de vrijwilligers en de lokale organisaties met elkaar in contact brengen.

Is die lokale of kleinschalige hulpvraag de laatste jaren toegenomen?

Zeker. Daarom zijn we ook met Hulp Dichtbij gestart, daar is echt behoefte aan. Er zijn zoveel organisaties en initiatieven die hulp bieden en er zijn zoveel diverse hulpvragen dat mensen soms door de bomen het bos niet meer zien. Er was behoefte aan een centraal punt die de coördinatie op zich kon nemen. In die zin hebben we de laatste jaren ook veel meer contact met woningstichting Het Grootslag. Als geen andere organisatie merken woningcorporaties de gevolgen van het feit dat mensen langer thuis moeten blijven wonen. Ze hebben vaker te maken met mensen die hun financiën niet op orde hebben, de tuin verwaarlozen, vereenzamen of het huishouden niet bij kunnen houden. Door de overheid wordt gezegd: probeer het zelf te regelen. Maar dat kan niet altijd. Mensen die geen vangnet hebben, komen nu bij ons terecht. Het is fijn dat Het Grootslag haar bewoners een warm hart toedraagt en heeft besloten om actie te ondernemen als ze dergelijke zaken signaleren. Zodat deze mensen de hulp krijgen die ze nodig hebben.

Waar moet de nadruk op liggen als het gaat om de sociale huursector?

Je wilt dat niemand buiten de boot valt. Dus als je geen netwerk hebt, dan moet er wel een oplossing komen. Voorheen werd dat opgepakt door de overheid, maar nu niet meer. Maar we kunnen niet toestaan dat mensen verpieteren of vervuilen? Dat gun je toch niemand? Daarom is het heel belangrijk dat bewoners weten dat ze ergens terecht kunnen met hun hulpvraag. Daar kan Het Grootslag een belangrijke rol in spelen. Door bij hun huurders bekend te maken bij welke instanties men terecht kan. Verder moeten we met zijn allen heel goed de vinger aan de pols houden: kan het allemaal wel wat we bedacht hebben? Op dit moment zitten we midden in die ontwikkeling dat de overheid zich terugtrekt en we moeten er dus met zijn allen goed op letten of het allemaal wel goed gaat. Wat mij betreft ligt de nadruk op samenwerking tussen alle betrokken organisaties om mensen op te vangen als ze zelf geen vangnet hebben.

Krijgen jullie veel urgente vragen?

Heel veel. Sommige vragen zijn zo urgent dat we ad hoc op de situatie moeten inspelen. Bijvoorbeeld een dochter die belt dat haar moeder morgen uit het



ziekenhuis wordt ontslagen, maar niet in staat is om haar moeder thuis te brengen. Of mensen die hun huis uit moeten en geen middelen hebben om te verhuizen. Vroeger kwamen dat soort vragen bij hulpinstanties terecht. Wij kregen nooit de vraag om vrijwilligers te regelen voor verhuizingen. Kennelijk was daar voorheen budget voor, maar nu niet meer. Als laatste redmiddel kloppen deze mensen nu bij ons aan en moeten we op stel en sprong alles regelen. We zien echt een sterke toename van dit soort last-minute vragen. Naast het regelen van hulp, hebben we uiteraard ook een signalerende rol. Als we een situatie echt zorgelijk vinden, gaan we naar de gemeente. Zo van: let op, daar gaat het niet goed. Uiteindelijk is de gemeente er verantwoordelijk voor dat iedereen mee kan komen. Als blijkt dat het op een bepaald vlak niet goed gaat, moet de regionale politiek dit doorkaarten aan de landelijke politiek en zo hoop je dat groepen burgers, die tussen de wal en het schip dreigen raken, uiteindelijk toch structurele hulp krijgen. Voor het tot eventueel nieuw beleid komt, moeten wij die signalerende taak heel serieus nemen. Zo'n signalerende rol zou Het Grootslag ook heel goed op zich kunnen nemen.”

Hoe vind je dat Het Grootslag tot nu toe met die sociale rol omgaat?

Heel goed. Wat dat betreft is Het Grootslag een voorbeeld voor andere woningcorporaties. Sommigen trekken zich meer terug tot hun core-business: het verhuren van woningen. Dat is ook door de minister bepaald. Maar we hebben wel met mensen te maken, met eigen wensen en problemen, die kunnen we toch niet aan hun lot overlaten? Gelukkig denkt Het Grootslag er ook zo over en proberen ze dit op een creatieve manier op te lossen. Bijvoorbeeld door actief te zijn in wijkteams, maar ook door het oprichten van een Maatschappelijke Adviesraad.

Wat zou er nog kunnen verbeteren?

Wat ons betreft: wij moeten meer bekend worden, in de buurten, in de dorpen, bij de mensen. Men moet weten dat Vrijwilligerspunt er is. Daar kan Het Grootslag bij helpen. Vaak horen we dat mensen nog nooit van Vrijwilligerspunt gehoord hebben. Dan vragen wij: kent u wel de West-Friese Beursvloer of NL Doet? Dat kennen ze dan vaak wel. Maar ze weten niet dat wij daar achter zitten en ze weten niet dat wij nog veel meer doen. Daar moeten we mee aan de slag.

Waar hebben huurders de meeste baat bij volgens jou?

Bij een goede woning. Dat ze zorgeloos kunnen wonen. En dat ze weten waar ze terecht kunnen als ze ergens mee zitten. Als het met de tuin niet meer lukt of als vader vereenzaamt, dat ze dan de weg naar hulp weten te vinden. Voor huurders zou het mooi zijn als ze een band met hun buurt kunnen opbouwen. Dat ze, als ze ziek worden, bij hun burens durven aankloppen. Bijvoorbeeld om te vragen of iemand boodschappen wil doen of mee gaat naar de dokter. Misschien dat Het Grootslag dit buurgevoel nog wat kan aanwakkeren, bijvoorbeeld door bewonersverenigingen erbij te betrekken of door buurtinitiatieven aan te moedigen.

Welke zaken kom je bij Vrijwilligerspunt nog meer tegen waarvan je zegt 'daar zou Het Grootslag een bijdrage aan kunnen leveren'?

Zoals gezegd kan Het Grootslag wellicht helpen om Vrijwilligerspunt bij een breder publiek bekend te maken. Ook zouden ze in bepaalde situaties misschien met ons kunnen meedenken. Stel dat iemand zijn huis uit moet en wij op stel en sprong de verhuizing moeten regelen? Dan is het fijn als de verhuisdatum eventueel een paar dagen kan worden opgeschoven. Of als ze constateren dat iemand de tuin



verwaarloost: ga het gesprek aan. Heeft die bewoner alleen iemand nodig die zijn tuin opknapt of is er meer aan de hand?

Je maakt deel uit van de Maatschappelijke Adviesraad. Wat verwachtte je ervan en zijn deze verwachtingen uitgekomen?

Ik ging er heel open in, zonder verwachtingen. Ik moet zeggen dat ik het heel prettig vind dat er echt wordt geluisterd. Ze leggen hele relevante vraagstukken neer, zoals bij de plannen voor een nieuw zorghuis in Andijk. Dan wordt echt naar onze mening gevraagd. Je merkt dat het belang van de bewoners voorop staat en dat ze geïnteresseerd zijn in onze adviezen. Woningbouwverenigingen gaan over gebouwen, maar bij Het Grootslag gaat het over mensen. Dat vind ik mooi.

Welke onderwerpen zou je zelf eventueel op de agenda willen zetten?

Hoe we elkaar nog meer kunnen versterken. We zijn al heel gelijkwaardig aan elkaar, maar misschien kunnen we met alle partijen nadenken over hoe we elkaar nog beter kunnen vinden en kunnen helpen. In ons geval zijn we bijvoorbeeld altijd op zoek naar vrijwilligers. Of het nou voor de dierenambulance is, de bibliotheek of de buurthulp: iedereen is op zoek naar vrijwilligers. Wellicht kunnen de Adviesraad-leden hier bij hun achterban aandacht aan geven. Tot slot wil ik nog een speciaal project van Vrijwilligerspunt aanstippen, Het Taalhuis. Eén op de tien mensen in West-Friesland heeft moeite met lezen, schrijven en spreken. Voor deze mensen is het moeilijk om in de maatschappij mee te komen. Het doel van Taalhuis is om deze mensen te helpen de taalachterstand weg te werken. Ik denk dat Het Grootslag redelijk zicht heeft op de taaltoestand van bewoners. Denk aan het invullen van formulieren of brieven die niet begrepen worden. Het zou mooi zijn als ze deze mensen doorverwijzen naar Taalhuis. Op onze beurt kunnen wij de medewerkers van Het Grootslag trainen om laaggeletterden te herkennen.

Tekst: Judith Munster

Foto: Marcel Rob



Huurders en woningzoekenden

Inleiding

Na de invoering van een inkomensplafond voor de toegang tot de sociale huursector⁸ in 2011, was het in 2016 de beurt aan passend toewijzen⁹. De combinatie van deze maatregelen leidt tot segregatie en fysieke isolatie binnen onze samenleving. De groep die voldoende bestedings- en regelkracht heeft, komt immers bijna niet meer voor een sociale huurwoning in aanmerking.

Samengevat is er sprake van een situatie waarbij onze doelgroep sterk vergrijsd, individualiseert en problematiseert. We huisvesten nagenoeg alleen nog een- en tweepersoons huishoudens en een aanzienlijk deel daarvan bestaat uit ouderen. Daarnaast hebben we steeds vaker te maken met huurders die problemen hebben. De inkomensgrenzen in de huursector zorgen voor een eenzijdige instroom. Voeg daarbij ontwikkelingen als de ambulantisering van de zorg, etnische spanningen en GGZ-problematiek en het is duidelijk dat sommige buurten en wijken steeds minder aantrekkelijk worden. De kloof tussen arm en rijk, sterk en zwak en hoog- en laagopgeleid neemt fysiek toe. Daarmee groeit ook de weerstand en het onbegrip en komt onze samenleving verder onder druk te staan.

Wat mede dankzij de sociale huursector in decennia is opgebouwd (sociale samenhang binnen een pluriforme samenleving) wordt zo binnen enkele jaren tenietgedaan.

Speerpunten voor 2016

We hebben deze onderwerpen als speerpunt opgenomen in het werkplan van 2016.

Speerpunten	Te meten resultaatgebieden
<ol style="list-style-type: none">1. Passend toewijzen2. Actualiseren verhuurproces3. Vernieuwing website /uitbreiding mogelijkheden huurdersportaal4. Integrale schuldhulpverlening	<ol style="list-style-type: none">1. Tenminste 95% conform de norm2. Implementatie nieuwe verhuurproces3. Toegenomen gebruiksgemak / meer deelnemers huurdersportaal4. Incassoproblematiek / huurachterstand
Maatschappelijke effecten	
<ol style="list-style-type: none">1. Voorkomen dat huurders met lage inkomens te duur wonen.2. Aandacht gaat meer uit naar nieuwe huurders ipv vertrekkende huurders (versterkt doelmatigheid proces en zorgt voor grotere klanttevredenheid)3. Hogere nieuwsaarde en digitalisering en 24/7 dienstverlening4. Waarborgen van de individuele betaalbaarheid van huurders en voorkomen/oplossen van problematische schuldsituaties	

⁸ De regeling verplicht woningcorporaties ten minste 90% van vrijkomende sociale huurwoningen toe te wijzen aan huishoudens met een gezamenlijk fiscaal jaarinkomen tot € 34.085 (peildatum 1-1-2011).

⁹ Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot de bijbehorende aftoppingsgrens.



Realisatie speerpunten:

1. Eind 2015 hebben we het toewijzingsproces toegesneden op de wetgeving Passend toewijzen. Van de 196 verhuringen aan mensen met een laag inkomen in 2016, zijn er 191 passend toegewezen (97,4%). Hiermee voldoen wij ruim aan de ondergrens van 95 procent. Daarnaast zorgen we voor een zeer gematigde huurprijsontwikkeling.
2. Team Verhuur heeft het verhuurproces mede in overleg met huurdersvereniging De Driehoek gemoderniseerd. De nadruk ligt nu op de wensen van de komende bewoners. We stemmen het onderhoud dat rondom de oplevering van de woning nodig en gewenst is op elkaar af. We hebben hierbij meer persoonlijk contact met zowel de vertrekkende als de komende bewoners. De aftersales resultaten van de eerste maanden na wijziging laten zien dat de huurders de nieuwe aanpak waarderen.
3. In 2016 heeft de projectgroep website samen met de webdeveloper de basis voor de website vastgelegd in een grafisch, technisch en interactie ontwerp. Dit wordt begin 2017 opgeleverd. Hierbij is nadrukkelijk rekening gehouden met lopende onderzoek naar een andere ERP leverancier. Het huurdersportaal heeft koppelingen met het ERP systeem. We waken voor desinvesteringen. Uitbreiding van de portaalfunctionaliteit is om die reden uitgesteld.
4. We hebben ons op verschillende manieren bezig gehouden met schuldenproblematiek van onze huurders. Er is veel overleg geweest met gemeenten en schuldhulp organisaties over verbetermogelijkheden. Daarover is inmiddels bestuurlijk overleg gaande. We ondersteunen vrijwilligersprojecten als schuldhulpmaatje. Het aantal incassozaken en ontruimingsaanzeggingen zijn in 2016 scherp gedaald ten opzichte van eerdere jaren. Dit is een prima ontwikkeling voor onze huurders.

Klant & Wonen in cijfers ultimo 2016

Omschrijving	Uitkomst
Aantal verhuringen bestaande woningvoorraad	256 woningen - 8,92% (2015: 7,53% en 2014: 10,0% en 2013: 8,8% en 2012: 10,3%)
Aantal woningen aansluitend verhuurd	32% (2015: 34% en 2014: 38% en 2013: 36% en 2012: 55%)
Aantal verhuringen nieuwbouw	25 woningen (2015: 27 en 2014: 41)
Aantal vergunninghouders dat we hebben gehuisvest (taakstelling)	Drechterland 19 (2015: 20 en 2014: 11 en 2013: 3) Medemblik 15 (2015: 20 en 2014: 15 en 2013: 11)
Aantal woningen dat we voor de taakstelling hebben geleverd	Drechterland: 11 Medemblik: 6
Aantal verkochte woningen	21 woningen (2015: 23 en 2014: 20 en 2013: 7)
Huurderving in een percentage van de jaarhuur wegens leegstand	0,28% waarvan 0,18% door sloop en verkoop (2015 respectievelijk 0,37% en 0,22% en 2014 respectievelijk 0,45% en 0,17%)



Huurderving in een percentage van de jaarhuur wegens oninbaar	0,04% (2015: 0,10% en 2014: 0,14% en 2013: 0,19 en 2012: 0,24%)
Verhuringen binnen de EU-norm	96,2% (2015: 93,7% en 2014: 97,6% en 2013: 93,9%)
Passend toewijzen	97,4%
Aantal urgentieaanvragen verhuur	21 aanvragen, waarvan 18 gehonoreerd (2015: 19 om 16 en 2014: 24 om 21 en 2013: 15 om 11)
Huurachterstand woningen (saldo actieve en passieve contracten)	0,73% (2015: 0,78% en 2014: 0,74% en 2013: 0,91% en 2012: 0,68%)
Aantal lopende huurincassodossiers deurwaarder (op 31-12)	22 (2015: 28 en 2014: 33 en 2013: 40 en 2012: 22)
Gemiddelde doorlooptijd afgehandelde deurwaarderdossiers	7½ maand
Gemiddeld uitstaande incasso	€ 779 (2015: € 891 en 2014: € 1.298 en 2013: € 1.730 en 2012: € 1.489)
Ontruimingsaanzeggingen	5 (2015: 14 en 2014: 15 en 2013: 13 en 2012: 28)
Aantal ontruimingen	2 (2015: 2 en 2014: 3 en 2013: 2 en 2012: 5)
Aantal actieve woningzoekenden werkgebied	1.045 (in hele regio: 12.953) (in 2015: 1.085 om 13.182 en 2014: 1.025 om 12.709 en 2013: 1.051 om 12.670 en 2012: 1.123 om 12.922)
Leden huurdersvereniging De Driehoek	1.324 (2015: 1.436 en 2014: 1.320 en 2013: 1.281 en 2012: 1.283)
Bewonerscommissie woongebouwen (BC)	9 bewonerscommissies (2015: 8)
Bewonerscommissie herstructurering	geen
Bijdrage bewonerscommissies	€ 6.925 (2015: € 8.281 en 2014: € 6.609 en 2013: € 6.925)
Bijdrage huurdersvereniging De Driehoek	€ 17.427 (2015: € 17.311 en 2014: € 18.203 en 2013: € 14.599)
Aantal gebruikers Mijn Grootslag	1.017 (2015: 876 en 2014: 752 en 2013: 515)

Woningtoewijzing en passendheidtoets

Sinds 2016 hebben we te maken met regels voor passend toewijzen. Een maatregel waarmee de betaalbaarheid van de huur wordt geborgd en de uitgaven van de huurtoeslag worden beperkt. Zoals gesteld komt deze maatregel naast de bestaande inkomensnorm (EU norm).

Tot en met 31 december hebben we 261 nieuwe huurcontracten getekend. In het kader van de EU norm zien we het volgende resultaat:

- 251 huurcontracten met een inkomen tot € 35.739,00 (96,16%)



- 5 huurcontracten met een inkomen gelegen tussen de € 35.739,00 en € 39.874,00. (1,92%)
- 5 huurcontract met een inkomen boven de € 39.874,00. (1,92%)

Minstens 90 procent van verhuringen moet worden toegewezen aan woningzoekenden met een maximum inkomen van € 35.739. Daar voldoen we met 96 procent royaal aan. Slechts bij 10 verhuringen hadden de huurders een hoger inkomen.

Van de 261 verhuringen in 2016 zijn 196 woningen verhuurd aan huurders die qua inkomen recht hebben op huurtoeslag (75 procent). 5 van de 196 verhuringen zijn niet passend toegewezen. Hiermee voldoen we ruim aan de norm van 95 procent (97,45%).

	inkomen tot max.	huur tot €586,68		huur tot € 628,78		huur tot €710,68		Totaal
		aantal	in %	aantal	in %	aantal	in %	
1 persoonshuishouden	€ 22.100	88	100%					88
2 persoonshuishoudens	€ 30.000	25	92,59%			2	7,41%	27
3 en meer persoonshuishoudens	€ 30.000			17	94,44%	1	5,56%	18
Ouderen huisvesting:								
1 persoonshuishouden	€ 22.100	40	95,24%			2	4,76%	42
2 persoonshuishoudens	€ 30.050	21	100%					21
3 en meer persoonshuishoudens	€ 30.050			0	0%			0
Totaaltellingen		174	88,78%	17	8,67%	5	2,55%	196

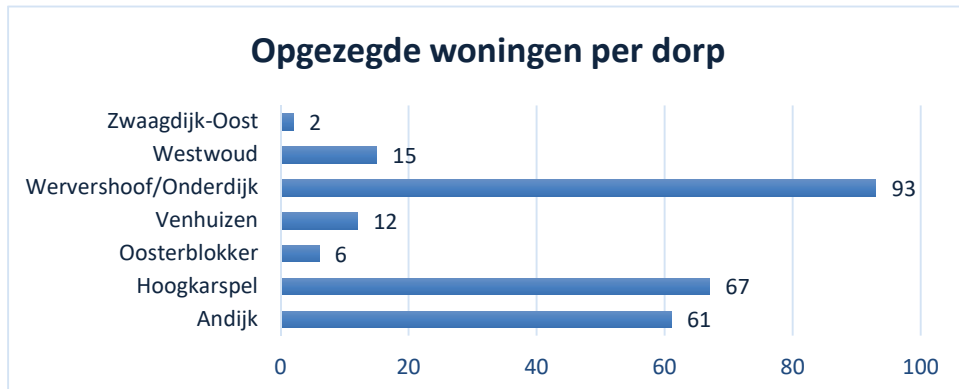
Tabel, overzicht passend toewijzen 2016

Verhuurinformatie

Van de 261 woningen die we hebben verhuurd waren 25 nieuwbouwwoningen. De nieuw opgeleverde woningen betreffen:

- 8 meergezinswoningen in het centrum van Andijk met een huur beneden de laagste aftoppingsgrens
- 5 eengezinswoningen voor starters in het centrum van Andijk met een optie van koop met een huurprijs tussen de hoogste aftoppingsgrens en de liberalisatiegrens
- 6 meergezinswoningen in bestemmingsplan Fruittuinen in Andijk met een huur tussen de laagste en hoogste aftoppingsgrens
- 6 gestapelde woningen (drie begane grondwoningen en drie bovenwoningen) in bestemmingsplan Reigersborg-Noord in Hoogkarspel, waarvan drie woningen met een huurprijs onder de jongerengrens huurtoeslag en drie daarboven

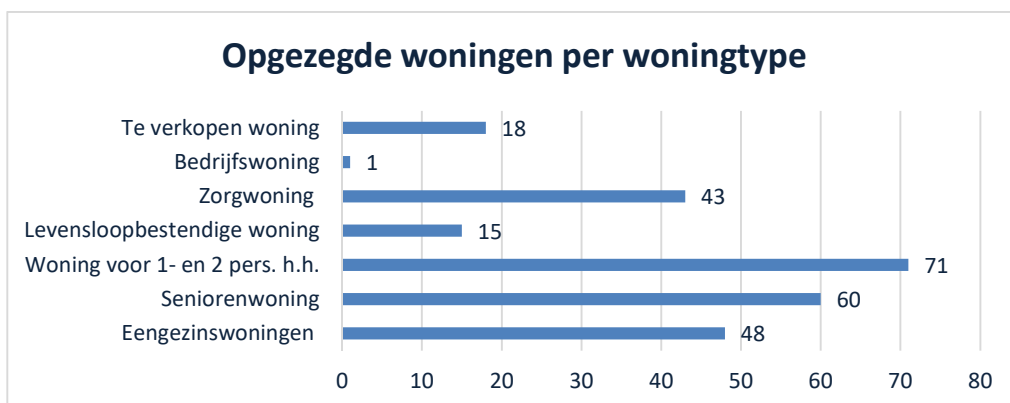
Van 256 woningen is de huur opgezegd in 2016. 60 daarvan wegens overlijden van de bewoner. Dit is een fors aantal en correspondeert met de toenemende gemiddelde leeftijd van onze huurders.



Tabel, opgezegde woningen naar dorp

De mutatiegraad lag iets onder de 9 procent. Dit ligt in de lijn van de laatste jaren, met een bandbreedte tussen de 8 en 10 procent. De meeste woningen komen in de hoofdkernen vrij. Logisch omdat de omvang van de huurvoorraad daar ook een stuk groter is.

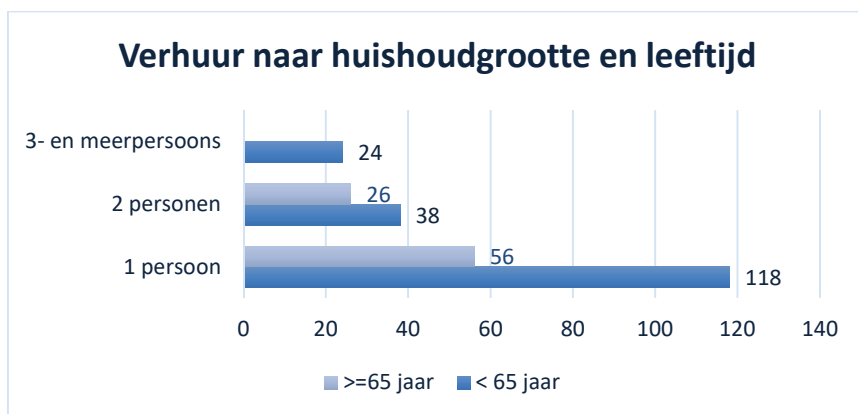
Het gros van de 256 leeggekomen woningen zijn kleine woningen: seniorenwoningen, woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens en zorgwoningen. We hebben steeds meer van dat soort woningen en de woonduur van deze woningen is gemiddeld korter dan bij eengezinswoningen. Meer dan 90 procent van de toewijzingen vindt plaats aan een- en tweepersoonshuishoudens. Dit beeld past helemaal bij de demografische en sociaal maatschappelijke trends die we waarnemen: vergrijzing en individualisering.



Nota bene: De aantallen die bij een aantal figuren en tabellen in dit hoofdstuk staan kunnen afwijken. Als we tien nieuwbouwwoningen verhuren via Woonmatch, dan plaatsen we één woningadvertentie. Woonmatch telt één woning, we verhuren echter tien woningen. Daarnaast zijn er woningcategorieën die we via de wachtlijstbemiddeling van zorginstellingen verhuren of voor de taakstelling aanwijzen (directe bemiddeling). Tenslotte komen er rond de jaarwisseling woningen leeg die in het volgende jaar worden verhuurd.



Via Woonmatch¹⁰ zijn 176 woningen verhuurd. 12 woningen daarvan zijn via een urgentieverklaring van de Regionale Urgentiecommissie verhuurd. Het gaat in die gevallen om financiële, sociaal maatschappelijke (bijv. echtscheiding) of medische redenen. Zorgwoningen en woningen voor de taakstelling worden verhuurd via directe bemiddeling.



We verhuurden slechts 24 vrijkomende woningen aan drie- en meerpersoonshuishoudens (9,2%). In 2015 waren dit er 31. Hiermee is geen sprake van een trend, maar feit is dat we bijna geen gezinnen huisvesten en als dat het geval is, dan gaat het bijna altijd om onvolledige gezinnen. De verhuur van vrijkomende woningen aan 65 plussers is met 31,3 procent ongeveer gelijk gebleven (2015: 30,7%).

Respons

De respons op ons woningaanbod varieert sterk. De toch al niet grote vraag naar senioren- en zorgwoningen is sinds het begin van de crisis in 2007 afgenomen. Aanvankelijk lag de oorzaak vooral in de prijsval van het vastgoed en de problematische verkoop. Vanaf 2011 hebben senioren echter te maken met de ingevoerde inkomensnorm (EU-norm). Hiermee is een aanzienlijk deel van de ouderen afgesneden van de mogelijkheid om nog een sociale huurwoning te huren.

Tegelijkertijd neemt de druk op andere woningsegmenten bij ons toe. Het aantal woningzoekenden groeit en dat geldt eveneens voor het aandeel bijzondere doelgroepen dat is aangewezen op de sociale huursector. Denk aan de ambulantisering in de GGZ, de maatschappelijke opvang en beschermd wonen, langer zelfstandig wonen door ouderen en de gestegen taakstelling voor de huisvesting van vergunninghouders.

Recent hebben we onderzoek uitgevoerd om het benodigde aandeel van de kernvoorraad in gemeente Medemblik te kunnen bepalen voor de toekomst. Hieruit blijkt dat het aantal reacties op vrijkomende woningen gemiddeld met 20 tot 30 procent is toegenomen in de

¹⁰ Woonmatch is de naam voor het regionale samenwerkingsverband van verhuurders voor de verhuur.



periode 2014 - 2016. De toenemende marktdruk is eveneens zichtbaar door de toename van de zoekduur en logischerwijs, de vermindering van het aantal woningweigeringen.

In de zeven kernen waarin we in 2016 actief waren, hebben zich in 2016 682 huishoudens ingeschreven als woningzoekende en 329 uitgeschreven (in 2015 respectievelijk: 883 ingeschreven en 350 uitgeschreven). Alle ontwikkelingen bevestigen hetzelfde beeld: er is een groeiende vraag naar huurwoningen.

Gemiddelde wachtduur				
Dorp	Woningaanbod Woonmatch	Gemiddelde inschrijfduur (in maanden)	Gemiddelde actieve zoektermijn (in maanden)	Gemiddelde respons
Andijk	45	49	26	160
Wervershoof/Onderdijk	57	67	24	170
Zwaagdijk	1	48	48	17
Hoogkarspel	50	84	29	217
Westwoud	11	74	28	137
Oosterblokker	5	97	48	486
Venhuizen	7	108	17	37

Tabel, gemiddelde wachtduur voor een huurwoning

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de gemiddelde actieve zoekduur twee tot tweeënehalf jaar bedraagt met een uitzondering voor Oosterblokker en Venhuizen. Voor de goede orde, het gaat hier om gemiddelden. De actieve zoekduur is de periode tussen de eerste reactie op een woning en het moment van woningacceptatie. Als we deze cijfers zouden corrigeren met de verhuurcijfers van seniorenwoningen, dan neemt de zoekduur voor eengezinswoningen en woningen voor 1- en 2-persoonshuishoudens fors toe.

In de eind 2016 ondertekende prestatieafspraken zijn we samen met de collega-corporaties en gemeenten Drechterland en Medemblik overeengekomen dat een actieve zoekperiode van maximaal twee jaar acceptabel is. Daar zitten we inmiddels ruim boven en het ziet er niet naar uit dat dit de komende jaren spontaan zal afnemen. Het is eerder de verwachting dat de druk verder zal toenemen. Het is voor jongeren lastiger geworden om te kopen, de voortschrijdende individualisering betekent vaak een lager inkomen, er is onvoldoende nieuwbouw en mensen moeten langer zelfstandig wonen. In de prestatieafspraken met de gemeenten hebben we afspraken gemaakt over de wachttijden en de omvang van de kernvoorraad.

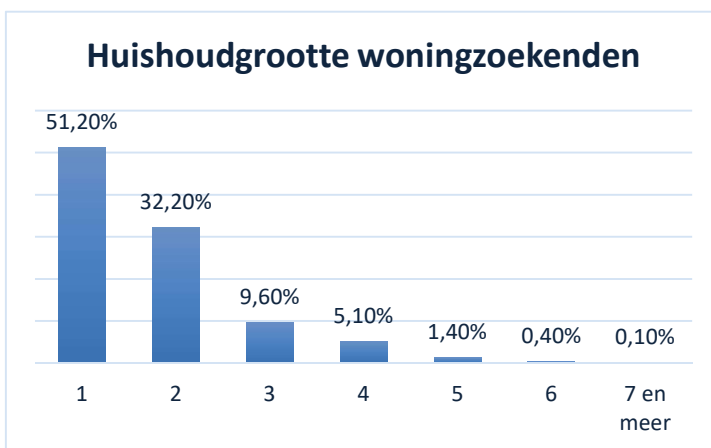
Omdat woningzoekenden veel minder honkvast zijn dan pakweg vijftien jaar geleden, bewegen verhuisstromen zich vooral regionaal. Ongeveer de helft van de nieuwe huurders komen uit hetzelfde dorp. De prijs-/kwaliteitverhouding, het woningaanbod, de aanwezigheid van voorzieningen en de druk op de lokale markt zijn de belangrijkste redenen om over de



dorpsgrenzen te verhuizen. De groep senioren is het sterkst gehecht aan de huidige woonplaats.

Woningzoekenden

We hebben in onze regio meer dan 68.000 woningzoekenden. Er zijn twee belangrijke redenen voor dat enorme aantal. Ten eerste kan men zich in onze regio gratis inschrijven en ten twee bepaalt de inschrijfduur de volgorde bij de woningtoewijzing. Het is dus belangrijk om zoekduur te sparen. En als dat gratis kan...



Het aandeel een- en tweepersoonshuishoudens dat staat ingeschreven bedraagt ruim 83 procent.

In de dorpen waar we ons woningbezit hebben, zochten 1.045 huishoudens actief naar een woning in 2016.



Het is opvallend hoe groot het aandeel lage inkomens is dat actief een woning zoekt. 69 procent heeft een inkomen lager dan € 22.100. Slechts 11,5 procent heeft een inkomen boven de € 30.000. Deze cijfers tonen aan hoe belangrijk betaalbaarheid is.

Jongeren tot en met 30 jaar zijn het best vertegenwoordigd onder de woningzoekenden. De groep senioren vanaf 56 jaar is beperkt actief met nog geen 13 procent. De groep 31 - 55 jaar is ook goed vertegenwoordigd. Slechts een zeer beperkt percentage daarvan zijn gezinnen.



Aan woningzoekenden wordt gevraagd welke voorkeur ze hebben voor een woningtype. Van de woningzoekenden die dit hebben ingevuld geeft 80 procent aan dat ze maximaal een driekamerwoning willen.

Genoemde marktinformatie vormt de basis voor het strategisch vastgoedbeleid (SVB). Hieruit nemen we de maatregelen waarmee we de toekomstige vastgoedportefeuille samenstellen. Op basis van demografische- en sociaal maatschappelijke ontwikkelingen en de vraag van woningzoekenden, stellen we vast dat we daarmee op de goede weg zijn. Aandachtspunten blijven de investeringskosten en de betaalbaarheid.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

In zijn Kamerbrief van 22 juni 2015 heeft de minister prioriteit gevraagd voor een aantal doelgroepen en thema's:

- Urgente doelgroepen vinden moeizaam toegang tot de sociale huursector. Vooral de huisvesting van vergunninghouders blijft aandacht vragen.
- Moeizame toegang geldt ook voor urgente doelgroepen die wettelijk met voorrang gehuisvest moeten worden, zoals mantelzorgers en mensen uit Blijf-van-mijn-lijfhuizen, en/of categorieën die door gemeenten als urgent benoemd kunnen worden.
- Het aantal ouderen neemt komende decennia fors toe. De intramurale capaciteit neemt door beleidskeuzes sterk af. Ook de meeste ouderen met een zorgvraag willen zo lang mogelijk thuis blijven wonen.
- Ook voor GGZ-cliënten geldt dat zij minder intramuraal opgevangen worden dan in het verleden.



Vergunninghouders

Het kabinet heeft in 2015 het 'Bestuursakkoord Verhoogde Asielinstroom' vastgesteld. Daarin wordt de versnelde opvang van vluchtelingen en vergunninghouders geregeld. Belangrijkste element was een aanzienlijke uitbreiding van het aantal personen dat moest worden opgevangen. Verder stelt het akkoord allerlei voorwaarden en mogelijkheden rondom de crisisnoodopvang, de noodopvang, de reguliere opvang (AZC) en de huisvesting van vergunningshouders. In overleg met gemeenten en collega-corporaties leveren we een bijdrage aan de huisvesting. Zie ook de opmerkingen hierover in het bestuursverslag.

Hoewel de achterstanden op de taakstelling landelijk bijna is ingelopen, geldt dit nog niet voor onze gemeenten. De praktijk wijst uit dat het moeilijk, zo niet onmogelijk is om aan de taakstelling te voldoen binnen het geringe aandeel van de sociale huursector (in ons werkgebied 22,5 procent van de woningvoorraad). Daarom hebben we recent besloten om in de loop van 2017 ook kamergewijze verhuur in te zetten. We stellen daar wel een aantal voorwaarden aan, onder andere met betrekking tot begeleiding en integratie. We hebben hier in 2016 zelf al veel energie in gestoken. Zie daarvoor ook het hoofdstuk over leefbaarheid.

Het SCP¹¹ en de WRR¹² hebben het belang van integratie in verschillende rapporten beschreven. De strekking is wat ons betreft dat een woning in een veilige omgeving, zonder perspectief op integratie nog steeds een miserabel bestaan betekent. Ons aandeel in de huisvesting in gemeente Drechterland en gemeente Medemblik bedroeg respectievelijk 11 en 6 woningen waarin respectievelijk 15 en 19 vergunninghouders zijn gehuisvest. De achterstand in de taakstelling eind 2016 bedroeg in Drechterland 27 personen en in Medemblik 25 personen. Het zijn geen grote aantallen, maar op basis van de mogelijkheden lastig in te vullen. We werken hierin samen met de collega corporaties uit betreffende gemeenten.

Urgente doelgroepen volgens de Huisvestingswet

De positie van urgente doelgroepen is geregeld in de Regionale Huisvestingsverordening 2015. We hebben in 2016 23 dossiers voorgelegd aan de regionale Urgentiecommissie (2015: 19). 3 verzoeken zijn afgewezen en 2 zijn aangehouden. Regionaal zijn er 314 urgentieverzoeken gedaan (2015: 319 en 2014: 232). 116 aanvragen zijn afgewezen (37%) en 34 dossiers zijn aangehouden. Onze scores liggen op een aanzienlijk beter niveau. We besteden er simpelweg meer aandacht aan.

Het grootste deel van de urgentieverzoeken gaat over sociale omstandigheden (overlast, inwonende kinderen met problemen, et cetera). Dat is opvallend omdat in de jaren voor 2016 echtscheiding verreweg de grootste categorie was.

¹¹ SCP Rapport 15 december 2016: 'Integratie in zicht?

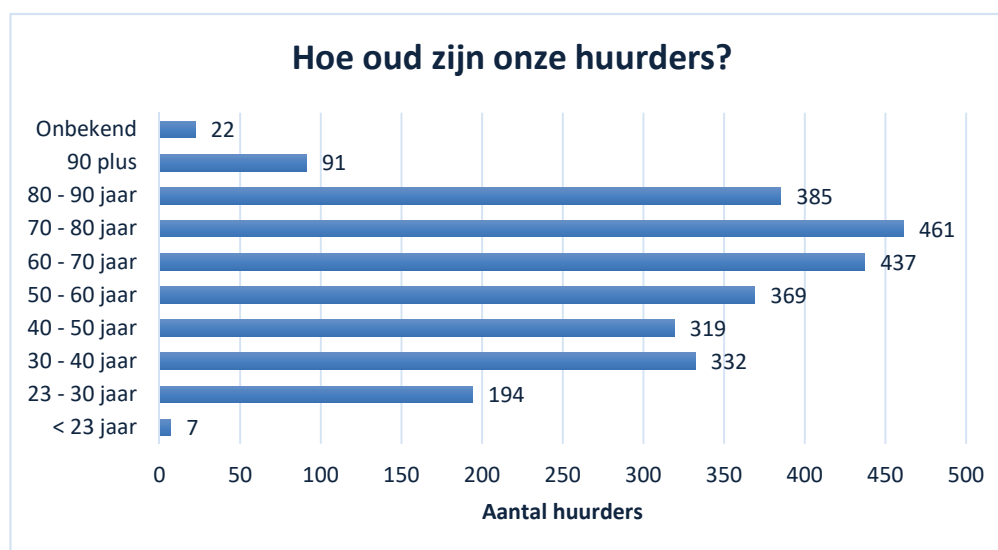
¹² WRR rapport 18 december 2015; 'Geen tijd verliezen: van opvang naar integratie van asielmigranten



Er is regionaal 39 keer bezwaar aangetekend tegen de uitspraak van de Urgentiecommissie. Daarvan zijn 15 bezwaarmakers alsnog in het gelijk gesteld en 5 bezwaren lopen nog. De overige bezwaren zijn afgewezen.

Ouderen

De komende jaren neemt het aantal ouderen, ook met een laag inkomen, sterk toe. Het aantal ouderen van 65 jaar en ouder stijgt van 2,8 miljoen naar 4,7 miljoen in 2040 en het aantal 75+'ers stijgt van 1,2 miljoen naar 2,6 miljoen in 2040. Ook het aandeel 80+'ers neemt flink toe. Met name onder die groep is toegankelijke huisvesting belangrijk om langer zelfstandig te kunnen wonen.



Intramurale voorzieningen nemen al jaren af. De zorgtransitie gaat uit van het scheiden van wonen en zorg waardoor ouderen langer zelfstandig moeten blijven wonen. Die kanteling vindt nu plaats en leidt tot de conclusie dat de samenleving daar nog matig op is voorbereid. Verschillende verzorgingshuizen in onze regio staan op de nominatie om gesloopt te worden. Dat speelt bij ons concreet in Andijk. De vraag is wat er gebeurt met bewoners van in- en aanleunwoningen als alarmering, welzijn, maaltijdvoorziening en andere diensten wegvallen die cruciaal zijn voor zelfstandig wonen. Zie verder hoofdstuk Leefbaarheid en Maatschappelijke opgaven.

In overleg met zorgpartijen, bewoners, gemeenten, Maatschappelijke Adviesraad en andere belanghebbenden besteden we aandacht aan deze transitie. Bij onze nieuwbouw gaan we uit van langer zelfstandig wonen door het realiseren van meerfasewoningen en het scheiden van wonen en zorg.

Huurders met een GGZ-indicatie, maatschappelijke opvang en beschermd wonen

Ook voor de GGZ-cliënten geldt scheiden van wonen en zorg en dus zelfstandig wonen in de wijk. Landelijk zorgt dit mede voor een oplopend aantal incidenten. Veel van deze personen met verward gedrag hebben te maken met verschillende beperkingen (verstandelijk beperkt,



dementie) en verschillende problemen (verslaving, schulden, dakloosheid, illegaliteit). Met hun gedrag kunnen zij een (acuut) gevaar vormen voor zichzelf en hun omgeving. In 2016 kwamen er landelijk bijna 75.000 meldingen binnen, een stijging van zo'n 14 procent ten opzichte van een jaar eerder. Volgens politievertegenwoordigers bestaat tevens de indruk dat de ernst van de incidenten toeneemt.

Volgens het landelijke 'aanjaagteam verwarde personen' moet door gemeenten en partners worden geïnvesteerd in onder andere preventie, vroegtijdige signalering, humaan vervoer en een juiste opvang om daarmee de juiste ondersteuning en zorg te bieden. Voor een succesvolle aanpak is verder nodig dat partners uit de zorg en ondersteuning 24/7 bereikbaar en beschikbaar zijn in wijken en buurten. Én dat er goede en herkenbare meldpunten zijn. We delen deze visie van harte.

Zoals het bestuursverslag aangeeft zorgt de doorstroming van BW en MO regionaal voor hoofdbreken. Er zijn meer woningen nodig om de noodzakelijke doorstroming te realiseren. Het is de bedoeling dat er in de toekomst maatwerk geboden gaat worden via een centraal loket, de zogenaamde Brede Centrale Toegang (BCT). Het gaat daarbij om brede afspraken over het aantal woningen, ondersteuning en begeleiding en zaken als dagbesteding, welke nodig zijn voor bijzondere huisvesting. Daarmee willen we voorkomen dat de problemen in de wijk verder toenemen.

Verkoop

In 2016 kwamen 14 woningen leeg met het label 'te verkopen woning'. Daarnaast ontvingen we van vier huishoudens die zo'n woning bewonen het verzoek om de woning te mogen kopen. Bestuur en MT besloten om:

- 4 woningen te verkopen aan de zittende huurder (tegen een marktconforme prijs)
- 6 woningen via de makelaar te verkopen
- 8 woningen door te verhuren (het gaat daarbij met name om woningen in Drechterland waar de marktdruk het grootst is en om invulling van de taakstelling)

Uiteindelijk hebben we in 2016 21 woningen uit bestaand bezit verkocht, waarvan 13 uit het oudere bezit en 8 woningen uit bestemmingsplan Matjador, waarvoor de bewoners bij aanvang van hun huurovereenkomst in 2013 een koopoptie kregen.

De woningen die we verkopen zijn als zodanig aangemerkt in ons SVB, of zijn hier op basis van actuele beheeroverwegingen door bestuur en MT aan toegevoegd. Van elke potentiële verkoopwoning wordt een strategisch besluit opgesteld met een aanbeveling van de teams Klant & Wonen. Uiteindelijk besluiten bestuur en MT op basis van marktoverwegingen, rendementswaarde en strategisch portefeuillebeleid of deze woningen worden verhuurd of verkocht.

Betaalbaarheid

Betaalbaarheid vormt samen met voldoende beschikbare woningen en verduurzaming de belangrijkste opgaven voor de komende jaren.

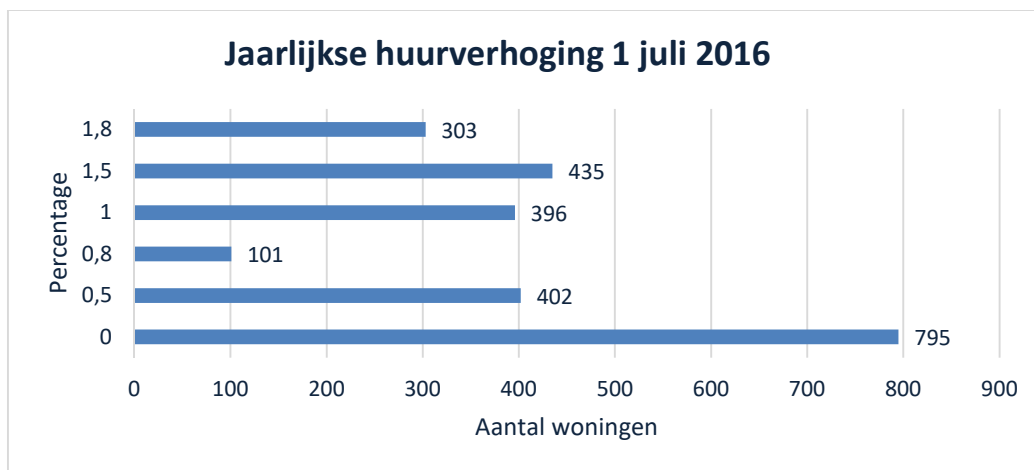


De huren zijn via de huursombenadering aangepast. In totaal zijn er 2.634 woningen in de huursombenadering meegenomen. Er zijn verschillende verhuurobjecten buiten de jaarlijkse huuraanpassing gehouden:

- huurvast- en huurzekeercontracten (aangepast op basis van contractafspraken)
- nieuwbouwwoningen 2016 (niet aangepast ivm oplevering in voorjaar 2016)

De gemiddelde aanpassing bedroeg 0,8 procent (landelijk 1,0%). De individuele huuraanpassing lag tussen de 0 en 2,1 procent. 795 huurders hebben geen huuraanpassing gehad. Het gemiddelde percentage van maximaal toegestaan bedraagt 63 procent.

We hebben opnieuw geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om inkomensafhankelijke huuraanpassing toe te passen.



Ook landelijk wordt de betaalbaarheid van het wonen in de huursector gezien als een van de belangrijkste volkshuisvestelijke thema's. Zeker voor huurders met een smalle beurs is het steeds moeilijker de maandelijkse vaste lasten op te brengen.

Uit PBL-onderzoek 'Betaalbaarheid van het wonen in de huursector, uit 2016, blijkt dat de huurtoeslag nog steeds het efficiëntste middel is om de betaalbaarheid van de woonlasten te verbeteren. Verder kunnen corporaties volgens het PBL zelf huurders tegemoetkomen door af te zien van huurverhogingen en door geen dure huurwoningen meer toe te wijzen aan woningzoekenden met een laag inkomen. "Het effect daarvan op de betaalbaarheid van de maandelijkse woonlasten is echter minder groot dan het effect van de huurtoeslag."

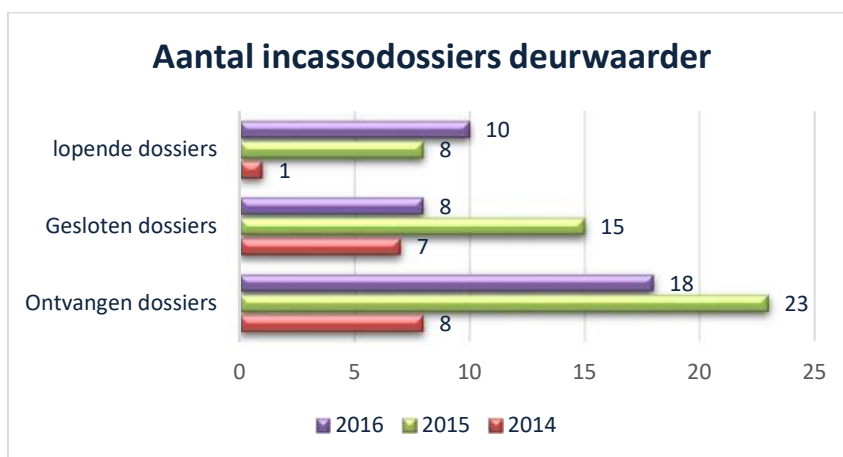
De huurtoeslag heeft een nadeel: de relatief hoge en oplopende uitgaven voor de Rijksoverheid. Daarom mogen we vanaf 2016 geen dure huurwoningen meer toewijzen aan woningzoekenden met een laag inkomen. Tegelijkertijd wordt momenteel nagedacht over een andere huurtoeslagssystematiek. Daarmee ontstaat spanning tussen de twee rijksdoelstellingen: enerzijds het vergroten van de budgettaire houdbaarheid van de huurtoeslag en anderzijds het verbeteren van de betaalbaarheid van het wonen voor lagere



Inkomensgroepen. Wij leveren onze bijdrage via geringe huuraanpassingen en verlaging van woonlasten door verduurzaming.

Huurachterstanden

De huurachterstanden zijn al jaren redelijk stabiel. Eind 2016 bedroeg de huurachterstand bij de woningen 0,73 procent van de jaarhuur. Het gaat daarbij om zowel actieve als niet-actieve huurcontracten (huurders die inmiddels zijn verhuisd). Het aantal huishoudens met huurachterstand bedroeg eind 2016 141. Bij de bedrijfsmatige verhuur (praktijkruimten GOED, en dergelijke) bedroeg de achterstand 0,05 procent van de jaarhuur.



Uit de tabellen blijkt dat we kort op huurachterstanden zitten. Het aantal lopende dossiers, ontruimingsaanzeggingen, de gemiddeld uitstaande huurachterstand en met name de gemiddelde looptijd, zijn in 2016 sterk gedaald. Een prima ontwikkeling!

Incasso in cijfers			
Jaar	2016	2015	2014
Aangezegde ontruiming	7	14	15
Uitgevoerde ontruiming	2	2	3
Gemiddelde looptijd afgesloten deurwaarderdossiers	72 dagen	227 dagen	121 dagen
Gemiddeld uitstaande huurachterstand	€ 779	€ 891	€ 1.298

Tabel, huurincasso in cijfers

Het aantal ontruiming is gelukkig beperkt gebleven tot twee. Alle inzet is gericht op het voorkomen van huisuitzettingen. In het geval er toch sprake is van een voorgenomen huisuitzetting (bijvoorbeeld in het geval van huurachterstand, woonfraude of overlast), vindt er vooraf altijd contact plaats met de gemeente. We doen al een paar jaar een klemmend beroep op de gemeenten om de samenwerking bij problematische schuldsituaties te versterken. Dat kan volgens ons prima via de uitwerking van het 'beleidsplan integrale schuldhulpverlening West-Friesland'. Hierin worden prima suggesties gedaan, zoals een duidelijke rolverdeling, inspanningsverplichtingen, overleg, aanpak, begeleiding en nazorg. Het



is in onze ogen onbegrijpelijk waarom aan dit beleidsstuk nog steeds geen gevolg is gegeven door gemeenten. Het kan niet zijn omdat er onvoldoende aandacht is voor het belang van goede schuldhulpverlening. Inmiddels proberen we hier op bestuursniveau aandacht voor te krijgen.

Gratis bijeenkomst Grip op Geld

'Aan het eind van mijn geld houd ik altijd een stukje maand over'. Herkent u deze uitspraak? Velen van ons wel. Wat zou het fijn zijn om ook dat stukje maand zorgeloos door te komen...

Huurders van Het Grootslag kunnen gratis deelnemen aan een bijeenkomst over omgaan met geld. Deze avond zet u de eerste stap naar het verbeteren van uw financiële situatie. Van een financieel deskundige leert u een handige methode voor het bijhouden van uw administratie.

Advertentietekst workshop 'Grip op geld'

Met bovenstaande tekst hebben we begin 2016 getracht om huurders te lokken naar een thema-avond over het omgaan met geld. We hebben een aantal huurders daar ook persoonlijk voor uitgenodigd. Uiteindelijk hebben we deze bijeenkomst door gebrek aan belangstelling laten vervallen. Dit laat onverlet dat we op heel veel andere manieren in contact met huurders aandacht besteden aan betalingsproblemen en het voorkomen van escalatie.

Diversen

Vergoeding voor verhuis- en inrichtingskosten 2016

De wettelijke minimum vergoeding voor verhuis- en herinrichtingskosten is in 2016 verhoogd tot € 5.892. We hebben een Sociaal Plan voor sloop en herhuisvesting en daar is in 2016 gebruik van gemaakt voor de herhuisvesting van bewoners van Sorghvlietlaan 2 t/m 48 in Andijk.

Leegstandwet 24 wooneenheden Sorghvlietlaan

In 2016 zijn we gestart met de herhuisvesting van 24 huishoudens in verband met de voorgenomen sloop van 24 wooneenheden in het centrum van Andijk. Volgens planning worden deze verouderde woningen in 2019 gesloopt om plaats te maken voor een woonzorgcluster van Omring. Dit hangt samen met de voorgenomen sloop van verzorgingshuis Sorghvliet in Andijk. Zie verder het hoofdstuk leefbaarheid en maatschappelijke opgaven.

In 2016 zijn de eerste twee huishoudens verhuisd.



Huurvast- en Huurzekercontracten

De laatste jaren zijn een aantal tientallen Huurvast- en Huurzekercontracten geëindigd. Er resteren twee Eindeloos contracten. Deze contracten lopen door tot het moment dat deze huurders overlijden of verhuizen naar een zorginstelling.

Sjon Kuipers

Locatiemanager Sorghvliet
Andijk

“Als we allemaal een stukje van de puzzel doen, komen we heel ver”



Sorghvliet is een traditioneel verzorgingstehuis en al jaren een vaste waarde in Andijk. Echter, met het oog op de veranderingen in de woonzorg is besloten het oude verzorgingshuis over drie à vier jaar te slopen. In plaats daarvan zal er een kleinere eigentijdse woonzorgvoorziening komen. Het plan voorziet ook in een gemeenschapsruimte en een parkachtige tuin, bestemd voor alle wijkbewoners. Doel hiervan is om de ‘gewone’ Andijkers met de mensen die zorg nodig hebben te verbinden.

Vanaf het prille begin werden de Andijkers bij de plannen betrokken. Daardoor wordt het ‘nieuwe Sorghvliet’ inmiddels breed gedragen. Al zijn er nog genoeg uitdagingen. Want hoe gaan waardevolle diensten die altijd vanzelfsprekend zijn geweest - denk aan maaltijdvoorziening of dagbesteding - in de nieuwe setting vorm krijgen? Als locatiemanager van Sorghvliet is Sjon Kuipers nauw bij de ontwikkelingen betrokken. Hij heeft er alle vertrouwen in dat het goed komt.

Kun je iets meer vertellen over Sorghvliet en je rol binnen de organisatie?

Sorghvliet is één van de zorglocaties van Omring. Als locatiemanager ben ik verantwoordelijk voor het reilen en zeilen binnen Sorghvliet.

Hoe zie je de huidige samenwerking tussen zorginstellingen als Omring en woningcorporaties?

Over het algemeen werken we al heel goed samen. Dat moet ook wel, want we hebben veel met elkaar te maken. Woningstichtingen zorgen voor de gebouwen en wij zorgen voor de zorg. In het geval van Sorghvliet gaat dat niet helemaal op, want dit gebouw is eigendom van Omring. Maar de aanleunwoningen aan beide zijden van het gebouw zijn wel van Het Grootslag en wij verlenen daar, indien nodig, de zorg. Met de huidige samenwerking zit het dus al goed, maar ik denk dat goed samenwerken in de toekomst veel belangrijker wordt.

Hoe ziet voor jou de ideale samenwerking tussen zorginstellingen en woningcorporaties eruit?

Mensen moeten steeds langer zelfstandig blijven wonen. Dat betekent dat er vaker een beroep op de thuiszorg zal worden gedaan. Ook de zorg die voorheen in verzorgingshuizen werd gegeven, de complexere zorg, moet nu in de thuissituatie worden verleend. Dat vraagt om aanpassingen in de woonsituatie.



Huizen moeten zo worden uitgerust dat zorg makkelijk en efficiënt kan worden verleend. Dan denk ik aan zaken als: alles gelijkvloers, brede gangen, brede deuren, geen drempels en een ruime douche en toilet. Ook het toepassen van domotica helpt om langer thuis te kunnen wonen.

Als we met zijn allen vinden dat mensen langer thuis moeten blijven wonen, moeten we ook zorgen dat aan bepaalde randvoorwaarden wordt voldaan. Behalve gemeentes, woningcorporaties en zorgaanbieders, speelt ook de samenleving zelf - familie, vrienden, burens – daar een belangrijke rol in.

Wat we uiteindelijk allemaal willen is een comfortabele woning, in een veilige omgeving en de beste zorg binnen handbereik.

Hoe kijk je tegen de ontwikkelingen omtrent Sorghvliet aan?

Het huidige gebouw voldoet niet meer aan de eisen van deze tijd en zeker niet aan de eisen van de toekomst. De kamers van de bewoners bevinden zich aan lange smalle gangen met lage plafonds. Bovendien slapen en leven de bewoners in één en dezelfde kamer, met nauwelijks ruimte voor visite. Daarom is ervoor gekozen om een nieuw kleinschalig zorgcomplex aan de rand van het terrein te bouwen, helemaal toegespitst op de woon- en zorgvragen van de toekomst. Zaken als domotica en techniek kunnen meteen in de bouw worden meegenomen. We willen graag dat mensen wonen zoals thuis, met het comfort van thuis, en dat ze samen kunnen blijven. Het plan is dat het zorgcomplex uit 32 zorgwoningen zal bestaan. Die zijn niet alleen geschikt voor ouderen met een zorgvraag, maar bijvoorbeeld ook voor mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking of met een psychische stoornis. Al met al vind ik het mooie ontwikkelingen. Maar er gaat natuurlijk wel iets veranderen. Nu organiseren we nog allerlei activiteiten. Dans, zang, toneel, spelletjes, de mensen kunnen hier eten, ze kunnen kleine boodschapjes doen. Dit soort diensten zitten straks niet meer in ons pakket en zullen dus op een andere manier moeten worden ingevuld. Dat is wel een hele uitdaging. Niet alleen voor ons, maar voor heel Andijk.

Kun je iets meer vertellen over hoe de plannen tot stand zijn gekomen?

Het balletje is gaan rollen doordat Omring en Het Grootslag in gesprek zijn gegaan over de toekomst van Sorghvliet. Daarna is er een ideeënfestival georganiseerd waarvoor alle bewoners van Andijk waren uitgenodigd. De opkomst was groot; zo'n honderdzestig mensen. De mededeling was: we gaan slopen, we gaan bouwen en we gaan herinrichten. Willen jullie hierover meedenken? Ook op scholen zijn we langs geweest met deze vraag. Vervolgens heeft een werkgroep zich met al die ideeën drie dagen opgesloten en daar is een tekening uit ontstaan. Die tekening hebben we vier dagen later aan de geïnteresseerden gepresenteerd. De snelheid waarmee het ging en de mogelijkheid om inspraak te hebben werden enorm gewaardeerd in het dorp.

Hoe zien de plannen eruit? Wat kunnen de mensen verwachten?

Pas als de nieuwbouw helemaal klaar is, gaan de bewoners over. Ze hoeven dus maar één keer te verhuizen; dat vonden we heel belangrijk. Daarna wordt het huidige Sorghvliet gesloopt. De aanleunwoningen aan beide zijden blijven staan. Op de open plek komt een soort kas omringd door een mooie wandeltuin en waterpartijen. De 'kas' kan door inwoners uit het hele dorp voor allerlei doeleinden worden gebruikt. Een modeshow, een marktje, een bijeenkomst, bedenk het maar. Die functie heeft ons huidige restaurant ook, maar je ziet dat de drempel te hoog is:



mensen komen niet zomaar binnen. Met het nieuwe open gebouw hopen we die verbinding tussen bewoners en het dorp wel te bewerkstelligen.

Je vertelde al dat veel waardevolle diensten komen te vervallen, zoals het restaurant. Is daar een oplossing voor?

Die dingen zullen op een andere manier vorm moeten krijgen. De plannen zijn nog in een heel pril stadium, maar vanuit Omring zal er geen restaurant op het terrein terugkomen. Onze belangrijkste taak is het verlenen van zorg. Dus alle andere taken moeten herverdeeld worden. Ik denk dat de gemeenten daar een rol in moeten spelen, maar ook de wijkteams, woningcorporaties, vrijwilligersorganisaties, GGD, RIBW, Wings of Change (dagbestedingsorganisatie) en de buurtbewoners. Er zijn zoveel instanties die iets kunnen betekenen. De kunst is om iedereen bij elkaar te brengen. Uiteraard denken en doen wij ook graag mee. Ik verwacht wel dat bijvoorbeeld verenigingen en ondernemers een aantal dingen gaan oppakken. Een toneelvereniging die workshops gaat geven, een gymvereniging die gymlessen gaat geven, vrijwilligers die een spelletjesmiddag organiseren, dingen die vanuit de geloofsgemeenschappen worden georganiseerd, dat soort zaken. In Medemblik is een soortgelijke situatie en daar heeft een groepje vrijwilligers het eetgebeuren opgepakt. Ze koken om de beurt en de mensen kunnen in het Wapen van Medemblik terecht om het op te eten. Zo iets kan ik me hier ook voorstellen.

Welke aspecten zijn werkelijk van belang bij het langer zelfstandig thuis blijven wonen?

Domotica, zoals beeldzorg, beveiliging en andere technische hulpmiddelen. Bij de bouw van nieuwe woonzorgappartementen moeten zoveel mogelijk van die zaken worden meegenomen. In Hoorn is een voorbeeld-belevenisruimte ingericht vol domotica. Gordijnen die automatisch dicht en open gaan, lichten die automatisch aan- en uitgaan, dat soort dingen. Maar er zitten bijvoorbeeld ook slimme bewegingssensoren in. Stel dat een bewoner elke ochtend om acht uur opstaat, maar op een dag gebeurt dat niet, dan wordt er automatisch een seintje verstuurd, bijvoorbeeld naar zoon of dochter en die kan dan actie ondernemen. Denk bijvoorbeeld ook aan een stukje zorg die je via de tablet kunt organiseren. De communicatiemogelijkheden met huisartsen, ziekenhuizen en wijkteams worden steeds beter. En wat te denken van het veiligheidsaspect: dat mensen op een schermje zien wie er voor de deur staat. Je kunt bijna niet geloven hoeveel er al mogelijk is.

Hoe kan Het Grootslag zich het beste met de samenleving verbinden?

Ik vind dat Het Grootslag zich al heel goed met de samenleving verbindt. Het voorbeeld bij uitstek is natuurlijk het ideeënfestival dat ze hebben georganiseerd. Een mooi initiatief waarmee ze echt laten zien dat ze de samenleving willen betrekken bij wat ze doen. Het Grootslag doet niet zomaar wat. Ze gaan in gesprek en komen zo te weten wat er leeft en waar behoefte aan is. Het zou mooi zijn als andere organisaties hier een voorbeeld aan nemen. Als we allemaal een stukje van de puzzel doen, komen we heel ver. Als ik bijvoorbeeld kijk naar de ontwikkelingen hier bij Sorghvliet, hoe naar elkaar wordt geluisterd, hoe wordt samengewerkt om dingen mogelijk te maken, dan word ik daar blij van. Het Grootslag, Omring, maar ook de gemeente, de Rabobank, de dorpsbewoners: iedereen wil het beste voor de huidige en toekomstige bewoners. Dat is mooi om te zien. Maar we moeten wel met



elkaar in contact *blijven*. Veel is al geregeld, maar er zijn ook open eindjes. Dus we moeten blijven overleggen: hoe gaan we dat doen? Wie gaat dat doen?

Waar hebben huurders over het algemeen de meeste baat bij, volgens jou?

Gezelschap. Dat ze niet alleen hoeven zijn. En dat ze (nog) iets kunnen betekenen voor een ander. Er zijn natuurlijk altijd mensen die met rust gelaten willen worden, maar verreweg de meesten houden van een beetje aanspraak en gezelligheid. Als ik kijk naar Sorghvliet dan vind ik het belangrijk dat de mensen naar buiten kunnen, dat ze nog iets van beweging krijgen, dat er dingen voor ze worden georganiseerd. En ik vind dat mensen meer 'gemixt' moeten worden. Gewone gezinnen, ouderen, mensen met een beperking: laat ze allemaal maar door elkaar wonen. Dat die scheidslijn vervaagt, vind ik een mooie ontwikkeling.

Tekst: Judith Munster

Foto: Marcel Rob



Leefbaarheid, Wonen en Zorg

Inleiding

“We presteren binnen de kaders van de maatschappelijke opdracht die we hebben en bewegen mee met sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen. Daarvoor maken we verbinding met verschillende belanghouders in onze omgeving, zoals bewoners, gemeenten, zorg- en welzijnspartijen. Naast professionele netwerkpartners, trekken we regelmatig op met vrijwilligersorganisaties zoals WonenPlus, ouderenbonden, dorpsraden en verenigingen. Overleg over keuzes en verantwoording van resultaten krijgt meer aandacht.”

Aldus de inleiding van ons werkplan over dit thema. We mogen gerust stellen dat we bovenstaande intenties volledig hebben waargemaakt in 2016.

Speerpunten voor 2016

We hebben deze onderwerpen als speerpunt opgenomen in het werkplan van 2016.

Speerpunten	Te meten resultaatgebieden
<ol style="list-style-type: none">1. Ontwikkeling MVO-beleid2. Integratie vergunninghouders3. Stimuleren van duurzaamheid en participatie4. Wonen in een geschikte woning5. Meer naar huurders toe	<ol style="list-style-type: none">1. Aantal MVO-interventies/initiatieven2. Maatschappelijke acceptatie3. Leefbaarheid4. Aantal ouderen dat huisvestingsregels en mogelijkheden kent5. Aantal contacten achter de voordeur
Maatschappelijke effecten: <ol style="list-style-type: none">1. Duurzame bedrijfsvoering met oog voor mens en milieu2. Deelname aan samenleving en bevorderen maatschappelijke acceptatie3. Gezondere en vitalere samenleving, voorkomen van eenzaamheid4. Langer zelfstandig wonen van ouderen5. Meer preventie en meer inzicht, betekent meer kunnen doen voor bewoners die dat nodig hebben	

Realisatie speerpunten

1. Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) betekent dat bij alle bedrijfsbeslissingen niet alleen het effect op de winst telt, maar dat ook de gevolgen voor mensen binnen en buiten het bedrijf en het milieu een zwaarwegende rol spelen. MVO kenmerkt zich door innovatie en maatschappelijke legitimatie. Dat laatste uit zich door een grote betrokkenheid met huurders, aannemers en leveranciers, maatschappelijke organisaties en andere belanghebbenden. Voorbeelden hiervan in 2016 zijn:
 - Bijdragen op het terrein van Leefbaarheid (onder andere het Beste Buurt Idee dat volledig wordt beheerd door huurdersvereniging De Driehoek).
 - De ondertekening van het manifest incasso door de deurwaarders waarmee wij zaken doen. Dit manifest dat door MVO-partners is ontwikkeld, bevat tien regels om klanten



met betalingsachterstanden te helpen en om te voorkomen dat er financiële problemen ontstaan. Alle ondertekenaars gebruiken het manifest als uitgangspunt om hun werkwijze op af te stemmen en om elkaar aan te kunnen spreken. Voorbeelden van regels zijn een begripvolle benadering, duidelijke informatie en een eerlijke behandeling.

- Participatie in het tuinproject van Bosmanstaete in Venhuizen: vrijwilligers voorzien de tuin en de directe omgeving van verzorgingshuis en Bosmanstaete van mooie aangeklede wandelroutes, het opknappen van de vijver, realisatie van een kinderboerderij, et cetera. Dit project komt tot stand door samenwerking met vrijwilligers, zorgorganisatie Wilgaerden, huurdersvereniging De Driehoek en gemeente Drechterland.
- Deelname aan het project Vitale dorpen van gemeente Drechterland. We hebben contact met verschillende alliantiewerkgroepen op het terrein van wonen en leefbaarheid.
- Achtergelaten fietsen in complexen en woningen worden opgeknapt door cliënten van Esdégé-Reigersdaal (LVG) als vorm van dagbesteding
- Het beschikbaar stellen van kantoorfaciliteiten aan zorgorganisatie Wilgaerden in Venhuizen en WonenPlus en Wijkteam Oost van de gemeente Medemblik in Wervershoof.
- Het organiseren van een ontwerpestival om een stedenbouwkundige opzet en een sociaal perspectief te ontwikkelen voor het centrum van Andijk voor de situatie dat verzorgingshuis Sorghvliet wordt gesloopt.
- Het organiseren van themabijeenkomsten voor huurders, bewonerscommissies, vrijwilligers en professionals rondom zaken als schuldhulpverlening en integratie van vergunninghouders.

2. We hebben ons op verschillende manieren ingezet voor de integratie van vergunninghouders:

- We hebben ons verdiept in de achtergrond van vergunninghouders en kennis opgedaan over de huisvestingsprocedure die een vluchteling doorloopt wanneer die een verblijfsvergunning krijgt.
- We hebben een bijeenkomst georganiseerd voor de gemeente Drechterland en de vrijwilligers die vergunninghouders begeleiden. Doel van de bijeenkomst: kennismaken en begrip vragen voor de problemen waar vrijwilligers en wij tegenaan lopen bij de huisvesting en de begeleiding. Dit om de samenwerking te versterken en problemen op te lossen.
- We hebben eenzelfde bijeenkomst georganiseerd voor gemeente Medemblik, coördinator van vluchtelingenwerk en de vrijwilligers.
- We houden aftersales gesprekken over het verhuurproces ism de begeleider van vluchtelingenwerk (Medemblik) of vrijwilligers (Drechterland).
- We hebben deelgenomen aan de training interculturele communicatie. Een activiteit die daaruit voortvloeit is het ontwerpen van een pictogrammenoverzicht voor de bediening van basale apparaten als een thermostaat, enzovoorts.
- Eind 2016 organiseerden we de conferentie 'Gastvrij West-Friesland' met als doel

samenwerken aan de integratie van statushouders. Bezoekers van deze conferentie waren: wijkagenten, medewerkers van het COA, collega's van omliggende corporaties, vluchtelingwerk, vrijwilligers, huurdersvereniging De Driehoek, vrijwilligers van de bibliotheek Hoogkarspel, medewerkers van gemeente Drechterland en gemeente Medemblik, medewerkers van Werksaam en onze eigen medewerkers.

- Met kringloopwinkel Noppes maakten we de afspraak dat vergunningshouders 20 procent korting krijgen bij hun aankopen. In voorkomende gevallen leveren we gebruikte boedel uit huurwoningen aan Noppes.
- Tijdens de jaarlijkse bewonerscommissie dag in 2016 hebben we een presentatie laten verzorgen door een jonge Syriër die in zijn leven al een aantal keren op de vlucht moest voor oorlogsgeweld.



Impressie van de door ons georganiseerde conferentie 'Gastvrij West-Friesland'

3. Stimuleren van duurzaamheid en participatie. We ervaren iedere dag hoe bijzonder de maatschappelijke opdracht is die we hebben. Het aandeel kwetsbare huishoudens blijft maar toenemen. En als ze kwetsbaar zijn, dan is er vaak sprake van een opeenstapeling van problemen. Onze aanpak is vooral gericht op woon gerelateerde zaken, maar we gaan verder dan dat. Simpelweg omdat we mensen niet aan hun lot willen overlaten en als we dat wel doen, de maatschappelijke schade veelal veel groter is. Voorkomen is beter dan genezen. Vroegtijdige signalering en samenwerking met andere maatschappelijke partijen zijn daarbij cruciaal. Stimuleren van duurzaamheid en participatie is afhankelijk van goede informatieoverdracht en de mate waarop we in staat zijn om te verbinden. Dit is de reden waarom we bijvoorbeeld participeren in de sociale wijkteams van gemeente Medemblik. Daarnaast bieden we faciliteiten aan zorg- en welzijnsinstellingen in ons kantoor, waarmee we investeren in optimale relaties.



Voorbeelden zijn:

- Het stimuleren van leefbaarheidsinitiatieven met het Beste Buurt Idee.
- Het verstrekken van individuele ondersteuning via het Grootslag Ondersteuning Bijdrage.
- Een lucratief aanbod voor het aanbrengen van PV-panelen waarmee we de opwekking van hernieuwbare energie stimuleren en de woonlasten verlagen.
- Het ondersteunen van bewonerscommissies. Bij verschillende woongebouwen is een bewonerscommissie actief. Zij zijn onze ogen en oren en verrichten ook op het terrein van leefbaarheid goed werk. We ondersteunen deze commissies met raad en daad en een financiële tegemoetkoming voor bewonersactiviteiten.
- Het ontwikkelen van beleid voor het plaatsen van PV-panelen op woongebouwen, waarmee de servicekosten op een duurzame manier worden verlaagd. De eerste panelen hiervoor worden in 2017 geplaatst.

4. Wonen in een geschikte woning. In het najaar hebben we voor ouderen een excursie gehouden langs een aantal woongebouwen met toegankelijke seniorenappartementen. Met de ouderen die daar belangstelling voor hadden zijn vervolggesprekken gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten is ook aandacht besteed aan de toewijzingsregels en informatie over vrijkomende woningen. Daarnaast bouwen we meerfasewoningen en appartementen op centrumlocaties waarmee we een aandeel leveren in de verruiming van het aantal toegankelijke woningen.
5. We onderhouden steeds meer persoonlijke contact met huurders. Dat gebeurt op het moment van het verhuurproces en bij de persoonlijke woningoplevering, maar ook op de momenten dat het niet goed gaat. Dan bezoeken we huurders thuis om de problemen door te spreken. Waar nodig vragen we onze samenwerkingspartners om specifieke inzet.

Leefbaarheid en maatschappelijke opgaven in cijfers ultimo 2016

Omschrijving	Uitkomst
Beste Buurt Idee (BBI)	€ 3.210 (2015: € 1.283 en 2014: € 2.837 en 2013: € 3.248)
Grootslag Ondersteuning Bijdrage (GOB)	€ 3.744 (2015: € 5.156 en 2014: € 5.129 en 2013: € 5.378)
Ondersteuning bewonerscommissies	€ 8.424
Overige leefbaarheidsbijdragen	€ 207.780 (2015: € 189.280)



Leefbaarheid

Platform31 heeft recent met twaalf case studies¹³ aangetoond dat de ruimtelijk-fysieke vernieuwing in veel wijken vrijwel volledig is stilgevallen. Doordat corporaties geen middengroepen meer mogen bedienen staan gemengde wijken onder druk. Hoewel de problematiek in onze gemeenten door de geringe omvang misschien iets minder ernstig is, speelt deze ontwikkeling hier net zo zeer.

Platform31 wijst op ontwikkelingen als extramuralisering, instroom uit de maatschappelijke opvang, de toewijzing van woningen aan vergunninghouders en het niet meer mogen bedienen van middeninkomens door woningcorporaties. Hierdoor nemen de concentraties van kwetsbare huishoudens toe en groeit de druk op het sociale domein. Gemeenten zijn bezig met een zoektocht hoe zij dit lokaal het beste kunnen vormgeven. De landelijke discussie over verwarde personen en de achteruitgang van wijken, spreekt voor zichzelf. Het aantal incidenten met verwarde personen nam in 2016 wederom sterk toe. Bij ons neemt het aantal ernstige incidenten ook toe. Dit leidde al tot aanzienlijke kosten door woningvernietiging en brandstichting en persoonlijk drama.

Dit laat onverlet dat inwoners van de gemeenten waar wij actief zijn, gemiddeld tevreden tot zeer tevreden zijn over de leefbaarheid in hun dorp/gemeente. Deze tevredenheid richt zich niet zozeer op het voorzieningenniveau of de bereikbaarheid dat met name in kleinere kernen onvoldoende scoort of over werkgelegenheid dat in de hele regio matig scoort. De tevredenheid ligt veel meer in omstandigheden als een positief leefklimaat, rust en ruimte. Als mensen op zoek zijn naar dynamiek, meer voorzieningen of werk, dan zijn ze in onze regio beperkt en dat weten ze. Als ze ruimte zoeken en dorpsleven, dan zitten ze hier goed. Het laatste jaar komt steeds meer data beschikbaar over de staat van gemeenten. In 2016 is de site 'Waar staat je gemeente.nl' gelanceerd. Van iedere gemeente is een dashboard beschikbaar met lokale cijfers. Gegevens van verschillende bronnen, zoals CBS, GGD en de burgerpeiling, maar ook vanuit de eigen gemeente aangeleverde data zijn geïntegreerd. Niet iedere gemeente beschikt over een volledig dashboard. Dit geldt ook voor Medemblik. Dat zal de komende jaren veranderen omdat we steeds meer willen weten en steeds meer informatie beschikbaar komt. Onderstaande tabel geeft een dwarsdoorsnede van elementen die van invloed zijn op de leefkwaliteit.

Elementen leefkwaliteit			
	Drechterland	Medemblik	Nederland
Waardering buurt (score)	8,02		7,87
Schone buurt	78%		66%
Voldoende groen	85%		86%
Voldoende parkeergelegenheid	73%		59%
Nabijheid winkels	77%		82%

¹³ Kwetsbare wijken in beeld, maart 2017



Geweldsmisdrijven per 1.000 inw.	2,9	3,7	5,8
Overlast	4%		6%
Voelt zich veilig	90%		85%
Diefstal uit woning per 1.000 inw.	3,4	3,1	4,1
Buurtbewoners staan voor elkaar klaar	67%		60%
Verbondenheid buurt (score)	7,5		7,3
Actief in verenigingsleven	66%		58%
Weerbare inwoners	40%		38%
Kwetsbare inwoners	23%		27%
Banen per 1.000 inw.	498	670	722
Huishoudens in bijstand	2,0%	2,6%	5,7%
Werkloosheid per 1.000 inw.	0	36	48
Waardering gezondheid (score)	7,74		7,64

Tabel, overzicht leefbaarheidskenmerken (Bron: Waar staat je gemeente.nl)

Op bijna alle onderdelen scoren Drechterland en Medemblik (nog) positiever dan de landelijke scores. Het overzicht correspondeert inhoudelijk met het beeld zoals we dat kennen.

Wijkteam Oost en Team Inzet

Drechterland en Medemblik hebben de aansturing binnen het sociaal domein op verschillende manieren vormgegeven. Drechterland heeft een Team Inzet geïnstalleerd om de coördinatie en aanpak op professioneel niveau aan te sturen en Medemblik gebruikt het model van Sociale wijkteams waarmee ze op bewonersniveau actief zijn.

Gemeente Medemblik

We participeren in wijkteam Oost van gemeente Medemblik. Het wijkteam is het aanspreekpunt van burgers voor zorg, ondersteuning en activering. Vanuit een integrale aanpak kijkt het wijkteam wat bewoners zelf kunnen en waar hulp nodig is. Onze inzet is gericht op het bewaken van de leefbaarheid door vroegtijdig signalen op te pakken en preventief te werken met de verschillende partners. Omdat we partner zijn in een wijkteam van gemeente Medemblik, kunnen we onze signalen daar snel kwijt.

Hoewel we nog steeds enthousiast zijn over het werk van het wijkteam, ervaren we dat de gemeente de wijkteams onvoldoende prioriteit geeft. Te vaak wisselt de coördinatiefunctie binnen de gemeente van persoon, wat niet bevorderlijk is voor de continuïteit en de wijkteams zijn te vaak onvoldoende op de hoogte van (beleids)ontwikkelingen bij de gemeente. Dit bemoeilijkt het werk van de wijkteams en gaat ten koste van de effectiviteit én de inzet van partners.

We zijn vanuit het wijkteam in 2016 gestart met het voorbereiden van huiskamergesprekken in Zwaagdijk. Deze gesprekken zijn er op gericht om met buurtbewoners in gesprek te gaan over onderwerpen die spelen in de wijk of het dorp. Doelen van deze huiskamergesprekken:



- Buurtbewoners meer zien en spreken, kortom in gesprek gaan over onderwerpen die er echt toe doen (gerelateerd aan het samen leven in het dorp).
- Vanuit het Wijkteam meer op maat gesneden ondersteuning kunnen bieden daar waar het volgens de buurtbewoners nodig is.
- Buurtbewoners weten beter wat ze aan elkaar hebben en vraagverlegenheid wordt verminderd.
- Betere toegang tot andere netwerken, zorg en andere hulpbronnen. Via het Wijkteam kunnen bewoners hier makkelijker gebruik van maken.

Er vinden gespreksavonden bij buurtbewoners thuis plaats waarbij twee wijkteamleden en ongeveer tien buurtbewoners met elkaar in gesprek gaan. Een buurtbewoner uit het gezelschap organiseert de volgende avond. Zo breidt de cirkel zich steeds verder uit, als een zwaan-kleef-aan principe. Inmiddels heeft het eerste gesprek plaatsgevonden en het tweede gesprek staat gepland voor 20 april 2017. In dat gesprek zitten veel jonge gezinnen. We hebben ingezet op drie huiskamergesprekken. De laatste doelgroep waarop we ons richten levert hopelijk jong volwassenen op (de starters).

De uitkomsten van de gesprekken presenteren we aan bewoners en de dorpsraad. We hopen het project voor de zomer van 2017 af te ronden. Het kan zijn dat er geen actiepunten uit de gesprekken naar voren komen of dat de inwoners van Zwaagdijk dat zelf oppakken. Als er behoefte bestaat aan ondersteuning, dan kijken we daar serieus naar en steunen. Eventuele kosten worden uit de pot leefbaarheid van de gemeente Medemblik betaald.

Gemeente Drechterland

Drechterland werkt niet met sociale wijkteams. De coördinatie en de uitvoering is daar op een ander niveau geregeld door team Inzet. Team Inzet is niet zoals dat in Medemblik mogelijk is direct te benaderen door inwoners, maar wordt pas ingezet na actie/melding van professionele hulpverleners. In Medemblik maken we feitelijk deel uit van het loket en in Drechterland kunnen we ons slechts melden bij dat loket. Dit is een werkwijze die in praktijk voor problemen zorgt. De kern van het probleem is dat we pas echt contact hebben met de juiste hulpverleners en/of loketten als het (bijna) te laat is. In die situaties kost het vervolgens veel meer moeite, tijd en geld om problemen op te lossen.

Inhoudelijk hebben wij behoefte aan goede werkafspraken met Team Inzet, gericht op een sluitende aanpak van (multi) problematiek en het voorkomen van ontruiming. We hebben dit verschillende keren aangekaart bij de gemeente en uiteindelijk ook op bestuursniveau. Begin 2017 is er door de gemeente een begin gemaakt met herstelafspraken.

Bij beide gemeenten is de aanpak van schuldhulpverlening onder de maat en dit leidt tot veel leed. Onbegrijpelijk omdat er sinds 2014 een regionaal 'beleidsplan voor de integrale schuldhulpverlening in West-Friesland' ligt. Een uitstekend stuk waarin gepleit wordt om afspraken op te stellen tussen de verschillende ketenpartijen voor onder andere regie,



uitvoeringstaken, rollen, kwaliteit en nazorg. Aan dit beleidsstuk is nog geen gevolg gegeven door gemeenten, ondanks dat we hier al jaren om vragen.

Beste Buurt Idee (BBI), Grootslag Ondersteuning Bijdrage (GOB), ondersteuning van bewonerscommissies en leefbaarheidsbijdragen

Als maatschappelijk betrokken organisatie ondersteunen we zaken die de leefbaarheid bevorderen. De ondersteuning is nadrukkelijk niet bedoeld als klantenbinding of voor het verkrijgen van meer naamsbekendheid. Uitgangspunt is dat de ondersteuning van initiatieven een bijdrage levert aan de uitvoering van onze kerntaak. Dit betekent dat:

- De ondersteuning gericht is op de taakvelden van onze corporatie zoals wonen, leefbaarheid, zorg en welzijn
- De ondersteuning past bij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid
- Het een bijdrage levert aan het onderhouden van ons relatienetwerk
- De bijdrage gericht is op de leefbaarheid in de dorpen, wijken en buurten waar we als corporatie actief zijn

We helpen individuele bewoners met een ondersteuningsbijdrage op aanvraag van bijvoorbeeld maatschappelijk werk, hulpverleners, *WonenPlus*, burens, leden van de huurdersvereniging, bewonerscommissies of onze medewerkers. Het gaat om zaken waarmee we kwetsbare huishoudens incidenteel een helpende hand bieden. Die ondersteuning richt zich op persoonlijke verzorging, participatieactiviteiten of zaken die de woning betreffen.

Huurdersvereniging De Driehoek beoordeelt sinds 2016 geheel zelfstandig alle aanvragen in het kader van het Beste Buurt Idee. De aanvragen worden aan hen voorgelegd en zij doen een uitspraak of betreffende aanvraag gehonoreerd moet worden en in welke mate.

We hebben in 2016 € 223.158 uitgegeven voor deze activiteiten (Beste Buurt Idee (BBI), Grootslag Ondersteuning Bijdrage (GOB), ondersteuning bewonerscommissies en leefbaarheidsbijdragen). Dit is € 81 per verhuureenheid.

Woningwet 2015: nieuw beleid voor leefbaarheidsinvesteringen

Na de inwerkingtreding van de Woningwet 2015 hebben we ons sponsorbeleid en de ondersteuning van leefbaarheidsinitiatieven daarop afgestemd. Een aantal sponsorafspraken lopen nog door tot in 2017. In 2016 hebben we 6 verenigingen ondersteund voor een bedrag van € 2.200. Ook andere vrijwilligersorganisaties die bijvoorbeeld gemeenschapsveilingen of een Sinterklaasintocht regelen, hebben bericht ontvangen dat wij deze ondersteuning staken.

Beste Buurt Idee

We hebben in totaal € 3.210 verstrekt aan het BBI. Daarmee hebben we drie initiatieven gehonoreerd:

- Verwijzingsborden vernieuwd bij woongebouwen
- Bekleding entree woongebouw Om de Noord vernieuwd



- Woongebouw Keizerskroon, deurmatten vernieuwd

Daarnaast hebben we aan huurdersvereniging De Driehoek een voorschot verstrekt van waarmee ze leefbaarheidsinitiatieven kunnen bekostigen.

Grootslag Ondersteuning Bijdrage

We hebben in totaal € 3.744 betaald in het kader van het GOB. Daarmee hebben we verschillende bewoners ondersteuning kunnen bieden en hebben we de uitgaven in het kader van de kerstboomactie 2015 bekostigd. Deze actie is erop gericht dat mensen in de omgeving van huurders die het moeilijk hebben, een aanvraag kunnen doen voor ondersteuning waarmee het leven een beetje vrolijker wordt.

Ondersteuning bewonerscommissies

Bewonerscommissies (BC's) vervullen een aantal taken binnen woongebouwen of wooncomplexen. Ze zijn allereerst onze ogen en oren bij complexmatige aangelegenheden die van bouwkundige aard zijn of bij leefbaarheidsvraagstukken. Verder zijn een aantal commissies actief als er sprake is van 'lief of leed' binnen hun gebouw of complex.

In principe hebben we tweemaal per jaar een overlegvergadering met de afzonderlijke BC's. Daarin wordt de gang van zaken met elkaar doorgesproken en bijzonderheden gedeeld en besproken hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Daarnaast houden we eenmaal per jaar een Bewonerscommissie dag waarin we actuele thema's met de BC's bespreken. Dit jaar ging dat onder meer over de huisvesting van vergunninghouders en eigenregie bij servicekosten.

Per aangesloten huisadres ontvangen de BC's een bijdrage van € 25 per jaar om daarmee de kosten van bewonersvergaderingen en/of bewonersactiviteiten te bekostigen. In totaal is er € 8.424 uitgegeven.

Leefbaarheidsbijdragen

We hebben een totaalbedrag van € 223.158 uitgegeven aan doelen die met leefbaarheidsactiviteiten te maken hebben, waarvan:

- Jaarlijkse bijdrage instandhouding cultureel centrum Pancratius (dit is per 2017 beëindigd)
- Kosten project Community planning Andijk (wordt nader toegelicht in dit hoofdstuk)
- Gemeente Drechterland, bijdrage buurtaanpak Anemonenlaan
- Gemeente Drechterland, renovatie speeltuin Oosterblokker
- MEE en Wering, bijdrage WonenPlus
- Seniores Piores, bijdrage seniorencentrum Westwoud
- St. Jozefschool Zwaagdijk-Oost, renovatie speeltuin
- Gymnastiekvereniging VVW, bijdrage lessen voor bijzondere doelgroepen
- Extra schoonmaakactiviteiten woongebouwen



- Extra onderhoud tuinen in het kader van leefbaarheidsaanpak
- Schuldhulpmaatje, bijdrage training vrijwilligers
- Bijdrage bewegingstuin verzorgingshuis Sint Jozef Wervershoof

Afboeking lening Stichting tot Behoud kerk Oosterblokker

In 2007 heeft woningstichting Het Grootslag een lening verstrekt van € 300.000 aan de Stichting tot Behoud kerk Oosterblokker, tegen 1,5 procent rente met een betaling in annuïteiten. Deze laagrentende lening was bedoeld voor het behoud van de kerk en daarmee het cultureel centrum Pancratius.

De kerk fungeert als cultureel centrum in Oostblokker. We hebben de lening in overleg met het college van de gemeente Drechterland verstrekt om de stichting die de kerk exploiteert de noodzakelijke financiële ondersteuning te geven. Daarnaast betaalt we jaarlijks € 10.000 om de exploitatie van de Stichting rond te krijgen. De gemeente draagt daaraan € 20.000 bij.

In 2009 en 2010 heeft het CFV om een toelichting gevraagd bij deze lening. Die hebben we gegeven. Eind 2015 hebben we van de Aw een brief ontvangen, waarin werd aangegeven dat de lening in strijd is met de Beleidsregels verantwoord beleggen en om die reden als onrechtmatig is te kwalificeren. In deze brief is ons gevraagd een plan van aanpak op te stellen voor de afbouw van deze niet toegestane belegging. Hierop zijn we in goed overleg met alle partijen tot een oplossingsrichting gekomen.

Plan van Aanpak

Met het bestuur van Stichting tot Behoud kerk Oostblokker is op 26 januari 2016 het volgende overeengekomen:

1. De jaarlijkse bijdrage van € 10.000 wordt beëindigd omdat deze bijdrage binnen de nieuwe Woningwet niet meer is toegestaan.
2. Het bestuur van Stichting tot Behoud kerk Oostblokker ziet af van een juridische procedure waarmee zij ons dwingt om de overeengekomen lening te blijven verstrekken dan wel te eisen dat we garant blijven staan voor de lening van 1,5 procent.
3. Vanaf 1 januari 2017 hoeft het bestuur van Stichting tot Behoud kerk Oostblokker geen aflossing en rente meer te betalen over de lening.

Dit voorstel is geaccordeerd door bestuur en RvT van Het Grootslag. Ook de gemeente heeft hiermee vervolgens ingestemd. Daarna is het plan van aanpak voorgelegd aan de Aw.

Overwegingen Aw

Volgens het Aw hebben we voldoende duidelijk gemaakt dat Stichting tot Behoud kerk Oostblokker financieel niet bij machte is om de aflossing en rente te betalen als onze jaarlijkse bijdrage van € 10.000 wordt beëindigd. Om die reden is besloten dat de Stichting tot Behoud kerk Oostblokker de annuïteiten niet meer hoeft te betalen, hetgeen neer komt op het kwijtschelden van de lening.

Omdat de lening onrechtmatig is (in strijd met de Beleidsregels verantwoord beleggen), de leningovereenkomst geen mogelijkheden geeft tot tussentijds opzeggen, we hebben gekeken welke oplossing de minste inbreuk heeft op het maatschappelijk gebonden vermogen en de



Stichting tot Behoud kerk Oostblokker na het stoppen van de jaarlijkse bijdrage van € 10.000 niet meer in staat is de annuïteit te betalen, is in deze de afboeking van de lening door Het Grootslag niet als onrechtmatig gekwalificeerd door Aw.

Wonen, Zorg en Welzijn

Drie van de vier kabinetsprioriteiten voor de volkshuisvesting hebben te maken met de combinatie wonen, zorg en welzijn, namelijk:

- Voldoende betaalbare en beschikbare huurwoningen voor de doelgroep en van beleid.
- De zorg voor huisvesting van bijzondere doelgroepen.
- De zorg voor huisvesting van ouderen en andere mensen met een zorgvraag.

We hebben een gedifferentieerde vastgoedportefeuille, met daarin een substantieel aandeel woningen dat bij uitstek geschikt is voor bovenstaande taken. Daarmee is onze vastgoedportefeuille in behoorlijke mate toekomstbestendig en zijn we in staat om een belangrijk aandeel te leveren in deze maatschappelijke opdracht. Tegelijkertijd betekent hoe specifiek de vastgoedportefeuille, hoe groter het verhuurrisico. Dit heeft vooral te maken met de zorgtransitie waarbij strategische keuzes van zorgpartners effect (kunnen) hebben op ons vastgoed. Waar mogelijk proberen we die risico's uit te sluiten of te beperken. Zo realiseren we binnen de nieuwbouw zelfstandige wooneenheden die geschikt zijn voor scheiden van wonen en zorg en waarvan de indeling bij specifieke zorgclusters zoveel flexibiliteit waarborgt dat eventuele herstructurering relatief eenvoudig is.

Verder werken we nauw samen met onder andere zorgpartijen bij de bouw en verhuur van wooneenheden waar zorg wordt geleverd of in de toekomst kan worden geleverd. Datzelfde geldt voor de samenwerking met partijen als *WonenPlus*. Zij leveren met hun vrijwilligers een bijdrage aan het langer zelfstandig wonen van onze huurders. Met het oog op het aandeel oudere ouderen binnen onze woningen en mensen met een beperking, is dit van cruciaal belang.

Transformatie verzorgingshuis Sorghvliet Andijk

Begin van het jaar werden we geconfronteerd met de mededeling van zorginstelling Omring dat zij geen toekomst meer ziet voor verzorgingshuis Sorghvliet in Andijk. Door het scheiden van wonen en zorg en productieafspraken in de ouderenzorg verandert de doelgroep drastisch. Alleen mensen met een zware zorgindicatie krijgen nog toegang tot het verzorgingshuis. Met toenemende zorgzwaarte ontstaat ook een andere huisvestingsbehoefte bij bewoners en zorginstellingen. Reden voor Omring om haar huisvestingsstrategie te veranderen. Renovatie van het huidige verzorgingshuis blijkt onmogelijk met het oog op het toekomstige programma van eisen voor huisvesting. Dit laat geen ander perspectief dan de sloop voor het verzorgingshuisdeel van Sorghvliet en nieuwbouw van een cluster volgens het principe van 'beschermde wonen' voor mensen met een intensive en specialistische zorgvraag.



Foto, krantenbericht NHD
voorgenomen sloop (8
maart 2016)

Community planning Andijk

Sloop betekent een enorme impact voor bewoners van in- en aanleunwoningen en overige extramuraal wonende ouderen die voor diensten als alarmering, zorg en maaltijdvoorziening, dagverzorging en welzijn afhankelijk zijn van de aanwezigheid van het verzorgingshuis. Omdat Omring daar geen betaaltitels voor heeft, vervallen deze diensten na sloop. Dit was voor ons reden om de samenleving van Andijk te betrekken bij de plannen. Hoe zien zij hun toekomst en wat kan de samenleving hierin zelf betekenen?

We hebben ISMaatwerk opdracht gegeven om een ontwerpfestival te houden met als doel:

1. Een ruimtelijk perspectief voor nieuwbouw op deze centrumlocatie
2. Een perspectief voor goed oud worden in Andijk

Op 24 juni 2016 bezochten meer dan 150 mensen (bewoners, omwonenden, vrijwilligers, ouderenbond, dorpsraad, kinderen en mantelzorgers, werknemers, e.d.) het ontwerpfestival in Sorghvliet om mee te praten over de toekomst.

Dat het ontwerpfestival in een grote behoefte voorziet bij de deelnemers is duidelijk. Er zijn vooral zorgen over de toekomst. We staan aan de vooravond van een forse vergrijzingsgolf in West-Friesland. Het aantal 75-plussers verdrievoudigt de komende decennia, er is een grote vraag naar beschermd wonen door ouderen en er bestaat angst voor vereenzaming.

Herontwikkeling centrumgebied

Op basis van de input van de deelnemers is onderstaande ruimtelijke schets opgesteld. We zijn momenteel met Omring, gemeente Medemblik bezig om strategische keuzes te formuleren voor het vervolg. We houden de festivalbezoekers daarvan op de hoogte.



Situatieschets, ruimtelijk beeld herontwikkeling Sorghvlietlaan

Nieuwbouw Bangert en Oosterpolder in Zwaag

In het centrum van bestemmingsplan Bangert en Oosterpolder in Zwaag (gemeente Hoorn) zijn we gestart met de realisatie van onze grootste wooncomplex, 56 appartementen. We realiseren dit project in samenwerking met DEEN supermarkten, zorginstelling Wilgaerden en zorginstelling Leekerweide. Het is de bedoeling dat ouderen en mensen met een beperking hier zelfstandig gaan wonen en zo nodig ondersteuning van elkaar of van genoemde zorginstellingen krijgen. De appartementen worden boven de nieuwe DEEN supermarkt gerealiseerd. De aanwezigheid van winkels voor de dagelijkse levensbehoeften, een kleinschalig gezondheidscentrum om de hoek en de multifunctionele accommodatie De Kreek levert een prima mogelijkheid op voor zelfstandig wonen met de mogelijkheid van ambulante gezondheidszorg en dagbesteding. Inmiddels ontvangen we verschillende aanvragen van jonge gezinnen die in deze wijk wonen en die graag hun ouders op korte afstand van hun woning gehuisvest willen zien.



Impressie nieuwbouw Bangert en Oosterpolder



Scheiden wonen en zorg

Door het scheiden van wonen en zorg moeten ouderen en mensen met een beperking langer zelfstandig wonen. Met het oog op de enorme toename van 75-plussers in onze regio (meer dan 75 procent gedurende de komende tien jaar) is duidelijk dat daar in onze regio onvoldoende passende woningen voor zijn.

Doelgroep	2015	2020	2025	% 2015-2025
Alleenstaanden tot 25 jaar	1.600	1.720	1.740	9%
Alleenstaanden 25 tot 35 jaar	3.950	3.560	3.420	-13%
Stellen tot 35 jaar	3.640	3.290	2.930	-20%
Gezinnen	33.090	32.990	32.840	-1%
Stellen en alleenstaanden 35 tot 55 jaar	11.410	11.570	11.340	-1%
Stellen en alleenstaanden 55 tot 75 jaar	25.850	27.340	27.190	5%
Huishoudens 75+	9.580	12.440	16.740	75%
Overig	300	320	340	13%
Totaal	89.420	93.230	96.540	8%

Tabel, ontwikkeling huishoudens West-Friesland 2015 - 2025 naar huishoudsamenstelling

De regionale woonvisie die in 2017 wordt vastgesteld, voorziet in beperkte mate in een oplossing door de prioriteit meer levensloopbestendige woningen te bouwen. Naast nieuwbouw van meerfasewoningen bouwen we op centrumlocaties (Bangert en Oosterpolder in Hoorn en centrum Hoogkarspel) appartementen met de mogelijkheid van zorg.

We realiseren ons dat het probleem van de vergrijzing slechts ten dele kan worden opgelost door voldoende passende woningen. Een veel belangrijkere en grotere bijdrage moet vanuit de samenwerking van zorg- en hulporganisaties en vrijwilligersnetwerken komen. Deze aspecten nemen we nadrukkelijk mee bij de contacten met bewoners en overige belanghebbenden bij voornoemde projecten.

Maatschappelijk vastgoed

We hebben een geringe portefeuille van maatschappelijk vastgoed. Het gaat om:

- Dorpshuis Onderdijk
- Multifunctionele accommodatie (MFA) in Zwaagdijk-Oost
- Sociaal cultureel centrum De Schoof in Wervershoof (SCC)
- Buurtsuper Onderdijk
- Sociaal restaurant dat onderdeel uitmaakt van een kleinschalige woon-/zorgcluster in Wervershoof
- Bedrijfsverzamelgebouw voor gezondheidsdiensten (GOED) in Wervershoof en vier praktijkruimten voor gezondheidswerkers (GOED) in Hoogkarspel
- Buurtkamer in Wijdenes
- Praktijkruimte voor een tandarts in Andijk, gevestigd in een woonhuis



Het dorps huis, de MFA en het SCC zijn de thuisbasis van groot aantal verenigingen. Daarnaast vinden er verschillende sociaal-culturele activiteiten plaats. Het MFA in Zwaagdijk-Oost herbergt ook het dorps huis van de gemeenschap. Naast de kerk de enige openbare gemeenschapsvoorziening in Zwaagdijk-Oost. Verder herbergt de MFA een basisschool, kinderopvang en een sportzaal. De buurtsuper in Onderdijk hebben we een aantal jaren geleden op initiatief van de ouderenbond in Onderdijk overgenomen.

Met het GOED en de praktijkruimten waarborgen we een minimaal aanbod van gezondheidsvoorzieningen in deze dorpen.

Maaïke Zweep

Programmadirecteur zorg bij Wilgaerden



“Een fijne oude dag bestaat uit meer dan een schoon lijf en een mooi huis”

Met elkaar ben je tot grotere dingen in staat dan alleen. Neem de samenwerking tussen Het Grootslag en Wilgaerden. Samen werken ze aan projecten waarbij de verbinding tussen verzorgingshuis en samenleving centraal staat. “Het nieuwbouwproject in Bangert en Oosterpolder en het tuinproject bij woonzorgcentrum Bosmanstaete zijn het levende bewijs dat samenwerken tot mooie dingen kan leiden”, vertelt Maaïke Zweep, programmadirecteur zorg bij Wilgaerden. “Als het aan mij ligt, is dit pas het begin.”

Kun je iets meer vertellen over Wilgaerden en je rol binnen de organisatie?

Wilgaerden is een ouderenzorgorganisatie met zestien woonzorglocaties in West-Friesland. Als programmadirecteur zorg ben ik verantwoordelijk voor het zorggedeelte van het zogenaamde programmavoorstel. Het programmavoorstel is 3,5 jaar geleden opgesteld. Het zorglandschap veranderde en om daar goed op in te spelen, hebben we een driejarenplan opgesteld. Het plan bestaat uit een zorgdeel en een deel bedrijfsvoering. Alle onderdelen die met zorg te maken hebben; daar ga ik over. Zoals de kwaliteit van zorg, de kwaliteit van leven, de organisatie van de zorg, het meer zelf-organiseren door de teams, dat soort dingen.

Daarbij stellen we de wensen en behoeften van de mensen altijd voorop. Maar het is niet meer ‘u vraagt, wij draaien’ zoals we vroeger deden. Onze opdracht nu is om de



beste zorg te bieden en tegelijkertijd de zelfredzaamheid van mensen zoveel mogelijk te stimuleren.

Hoe kijk je terug op alle veranderingen in de zorgsector de afgelopen jaren?

We zitten in het laatste jaar van het programmaplan. Dit is het 'borgingsjaar' zoals dat heet. Dat betekent dat de veranderingen die we de afgelopen jaren hebben doorgevoerd dit jaar echt gemeengoed moeten zijn geworden. Ik kan je vertellen: het was een hele kunst om dat voor elkaar te krijgen. Als je gewend bent om op een bepaalde manier te werken, als het al twintig jaar hetzelfde gaat, dan kun je dat niet van de ene op de andere dag veranderen. En dan heb ik het niet over een paar kleine aanpassingen, maar over een omschakeling in denken én doen. 'Zorgen voor' werd 'Zorgen dat'. Als je voor dit vak gekozen hebt omdat je graag voor mensen zorgt, dan is het moeilijk om het zorgen los te laten. Maar dat werd dus wel van onze medewerkers gevraagd. In plaats van de koffie in te schenken en langs te brengen, is het de bedoeling dat ze bewoners gaan begeleiden bij het zelf halen of zelf zetten van de koffie. Dat lijkt een klein verschil, maar vergis je niet, in de beleving van bewoners en medewerkers heeft dat een enorme impact.

Hoe zie je de samenwerking tussen zorginstellingen en woningcorporaties?

Als je de transitie van het zorglandschap door vertaalt naar de woonomgeving, dan was het in de oude situatie zo dat mensen vrij 'jong' in een verzorgingshuis gingen wonen. Daar werden ze tenslotte goed verzorgd, hadden ze voldoende aanspraak en als hun gezondheid achteruit ging, zaten ze alvast op de goede plek.

Nu is het zo dat uitsluitend mensen die heel veel zorg nodig hebben in aanmerking komen om in een woonzorgcentrum te wonen. Ouderen met een kleine zorgvraag kunnen gewoon zelfstandig thuis blijven wonen. Dat betekent dat er huizen moeten komen die niet alleen levensloopbestendig zijn, maar zelfs 'laatste levensfase bestendig', zoals ik dat noem. De komende veertig jaar is er behoefte aan appartementen die gelijkvloers zijn, met brede deuren, brede gangen, voorzien van handige technische snuffjes. Hoe fijn is het, dat als mensen wegens ouderdom of gezondheid kleiner moeten gaan wonen, ze in een appartement komen dat aansluit op alles wat zou kunnen gebeuren? Dit levert aardige discussies tussen zorginstelling en woningbouwvereniging op. De woningbouwvereniging wil graag mooie woningen bouwen en heeft daar een bepaalde visie bij. Bijvoorbeeld om badkamer en toilet van elkaar te scheiden, omdat het niet meer van deze tijd is dat de visite in de badkamer naar de wc gaat. Vanuit onze visie zeggen wij echter: als iemand zorg nodig heeft en naar het toilet geholpen moet worden, is het veel handiger om het toilet in de ruime badkamer te plaatsen. Dit soort discussies vindt momenteel plaats en dat is mooi."

Hoe is de toilet discussie afgelopen?

Uiteindelijk is gekozen voor een ruime badkamer met toilet en nog een extra toilet. Dat is een prachtige oplossing, die echter wel kosten met zich meebrengt. Aan de andere kant: als je bouwt voor mensen die zorg nodig hebben, en je wilt het goed doen, dan moet je soms concessies doen. Een ander voorbeeld: hoe maak je optimaal gebruik van de ruimte in een niet al te groot appartement? De woningstichting zegt: door schuifdeuren te plaatsen. Dit klinkt inderdaad als de perfecte oplossing. Maar dat is het niet. Er komen namelijk steeds meer mensen met een vorm van dementie en die mensen snappen schuifdeuren niet. Ze krijgen ze niet (makkelijk) open. Toen de mensen van Het Grootslag dit hoorden, moesten ze even



slikken. Maar ze namen het wél mee in de plannen. Dat je elkaar op die manier kunt helpen is heel fijn. Vijf jaar geleden waren dit soort gesprekken niet denkbaar. En moet je nu eens kijken. Projecten samen ontwikkelen heeft grote meerwaarde voor alle partijen.

Vertel eens over het project Bangert en Oosterpolder

Dat is een bijzonder samenwerkingsproject van Deen Supermarkten, Het Grootslag, Leekerweide en Wilgaerden. Boven de nieuwe Deen-supermarkt in de wijk Bangert en Oosterpolder in Zwaag worden 56 nieuwe zorgappartementen gebouwd. Deels bestemd voor ouderen, deels voor mensen met een beperking. De vraag bij dit project was 'hoe kunnen we de woningen zo vormgeven dat wonen, zorg, welzijn en ondernemerschap op een goede manier bij elkaar wordt gebracht?' Vlak achter het nieuwe complex staat 'De Kreek', een multifunctioneel gebouw waar van alles gebeurt. Er is een sporthal, een kinderdagverblijf, basisschool, wijkcentrum, café, kookruimte en meer. In ons gebouw komt dus geen activiteitenruimte, maar we willen wel dat de bewoners optimaal van de mogelijkheden in De Kreek gebruik gaan maken. We komen geregeld met de werkgroep bij elkaar om te bespreken hoe we de bewoners het beste met de wijk kunnen verbinden en de wijk met de bewoners.

Over wat voor soort dingen hebben jullie het in de werkgroep?

Dat het appartementencomplex in feite zo gebouwd moet worden dat mensen worden gestimuleerd om naar buiten of naar De Kreek te gaan. We realiseren een koffiecruiser in de supermarkt, die als een soort centrale plek kan dienen. Een plek waar de wijkverpleegkundige of de wijkagent buurtbewoners te woord kan staan. Dit is in de plaats gekomen van een zorgpost in het gebouw zelf en heeft als doel het contact met de wijk zoveel mogelijk te stimuleren. Verder hebben we al heel wat telefoontjes van mensen uit de wijk gehad die een zorgappartement voor hun ouders willen reserveren. Die mensen willen hun ouders graag in de buurt hebben. Kinderen die in de buurt wonen kunnen makkelijker mantelzorg verlenen. Bovendien brengen kinderen en kleinkinderen reuring met zich mee en dat is goed voor de sfeer. Ook hebben we besproken wat de mogelijkheden zijn voor de Leekerweide-cliënten. Wellicht kan bij De Kreek een werkplaats worden ingericht waar ze fietsen, rollators, rolstoelen, skeelers en dergelijke kunnen repareren. Of misschien kunnen ze andere klusjes bij De Kreek verrichten. In principe is alles mogelijk. De bedoeling is dat de woningen begin volgend jaar worden opgeleverd, dus we hebben nog even de tijd om over de sociale invulling na te denken. Het is in ieder geval heel fijn om dit met elkaar vorm te kunnen geven en om echt vernieuwend bezig te zijn. Ik vind dat Het Grootslag daarin zeer goed benaderbaar is en echt goed meedenkt.

Wat kun je vertellen over het tuinproject bij verzorgingshuis Bosmanstaete in Venhuizen?

In dit geval zijn we samen met Het Grootslag bezig om de tuin te renoveren en als park in te richten. We krijgen hierbij hulp van vrijwilligers. Doel is om meer openheid te creëren, om de tuin meer onderdeel van het dorp te laten zijn. De parkachtige tuin moet een plek worden waar bewoners en dorpelingen graag vertoeven en zodoende makkelijk met elkaar in contact komen. De achterliggende gedachte is dat als de dorpsbewoners eenmaal in contact komen met de bewoners, dat ze uiteindelijk ook makkelijker het woonzorgcentrum binnenkomen.

Met andere woorden: als je in de tuin af en toe een praatje maakt, wordt het gemakkelijk om iets te vragen of aan te bieden. "Heeft u trek in een kopje koffie?",



“Kan ik een paar boodschappen voor u doen?” Dat soort dingen. Een ander aspect van dit project is dat het ontwerp van de tuin samen met de hele buurt tot stand is gekomen. Veel mensen helpen met de aanleg. De tuin is van iedereen, dat brengt een soort saamhorigheid met zich mee. Bovendien voelt men zich verantwoordelijk om de tuin mooi te houden.

Dat klinkt heel mooi

Dat is het ook. Het is fijn om samen op te trekken, het is fijn om doelgroep overstijgend bezig te zijn. Ik merk dat het loslaten van doelgroepen ook bij Het Grootslag meer voet aan de grond krijgt. Dat het gaat om ‘bouwen voor mensen met een hulpvraag’ en dus niet alleen voor dementerende ouderen of mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Als het gaat om wonen verschillen ze niet veel van elkaar. Vanuit zorg hebben ze natuurlijk wel een andere benadering nodig, maar vanuit wonen en welzijn is er weinig verschil. Door het zo te bekijken, kun je duurzaam bouwen. Want we zitten nu weliswaar midden in de vergrijzing, maar over veertig jaar is de situatie weer heel anders. De woningen moeten geschikt zijn voor verschillende groepen bewoners. We moeten dus stoppen met hokjesdenken. Daar is Het Grootslag gelukkig al heel ver in.

Hoe zit het met de betaalbaarheid?

De betaalbaarheid wordt wel een issue. De huidige standaard is geloof ik zeventig vierkante meter. Dat is redelijk groot en daardoor kun je een bredere doelgroep huisvesten. Maar is het ook voor iedere doelgroep betaalbaar? Als we naar dit gebied kijken dan komen er de komende twintig jaar best veel mensen bij met enkel AOW of misschien met een klein pensioen. Daar kunnen ze waarschijnlijk de huur wel mee betalen. Maar als ze ziek worden, moeten ze ook een eigen bijdrage voor de zorg betalen. En dan is het nog maar de vraag of ze het allemaal redden. Dat vind ik zorgelijk. Daarom moeten we vanuit het woningaanbod goed kijken naar diversiteit. Er moeten verschillende woningen komen voor diverse portemonnees. Als we bijvoorbeeld naar Bangert-Oosterpolder kijken: daar zijn alle appartementen even groot en wellicht even duur. Maar er bestaan geen standaard mensen. Er zijn nou eenmaal maatschappelijke verschillen. Die zou je terug moeten zien in het woning- en zorgaanbod.

Heb je nog meer samenwerkingsprojecten op het oog?

Ja, eigenlijk wel. Wat we nu bijvoorbeeld veel om ons heen zien, zijn mensen op leeftijd die in grote boerderijen vereenzamen. Zij willen hun boerderij wel verkopen, maar op sommige plekken is er helemaal geen vraag naar die boerderijen. Dus die mensen zitten vast. Ze kunnen het onderhoud niet meer aan. Ze vereenzamen steeds verder en er is weinig sociale controle. En de boerderij raakt in verval. Dit gaan we de komende jaren veel zien gebeuren. Ik zou graag eens met Het Grootslag en wellicht met andere partijen kijken wat we hieraan kunnen doen. Misschien kunnen we een aantal boerderijen zo verbouwen dat er drie of vier gezinnen of oudere echtparen in kunnen wonen. Boerderijen zijn heel gezichtsbepalend voor dit gebied. Dat mogen we niet verloren laten gaan. Als we niks doen, gebeurt dat wel. Daar ligt mijn inziens echt een maatschappelijk opdracht.

Hoe kan Het Grootslag zich nog beter met de samenleving verbinden?

Ik vind dat ze het al heel goed doen. Als woningstichting heb je een maatschappelijke rol te vervullen en die vervult Het Grootslag met verve. Waar we



voor op moeten passen is dat het niet zo wordt: 'De woningstichting zorgt voor de stenen en de zorgpartij voor de zorg. Klaar'. Dat is niet genoeg. Een fijne oude dag bestaat uit meer dan een schoon lijf en een mooi huis. Af en toe een praatje maken, samen dingen doen, er op uit kunnen gaan... dát maakt het leven waardevol. Dat begrijpt Het Grootslag gelukkig heel goed. Het mooie is: door samen te werken, door samen onze schouders eronder te zetten, zijn een heleboel zaken ineens haalbaar geworden. Zo heb ik nog een leuk idee voor onze locatie Noorderlandhuis in Hoogkarspel waar ik graag eens met Het Grootslag over wil bomen...

Tekst: Judith Munster

Foto: Marcel Rob



Vastgoed, onderhoud en projecten

Inleiding

'We bouwen en beheren duurzaam, onderhoudsarm en kiezen voor woningen met een hoge toekomstwaarde. De nieuwbouw stemmen we af op demografische ontwikkelingen.' Aldus de eerste twee zinnen uit het hoofdstuk over vastgoed en onderhoud uit het werkplan 2016.

Deze uitgangswaarden zijn hartstikke logisch maar ze staan onder druk. Er is een toenemende vraag naar huurwoningen, maar de urgentie daarvan wordt niet door alle partijen zo gevoeld. We hebben te maken met een spanningsveld tussen de lokale politiek (welke reële lokale behoefte is er?), het WSW (is er sprake van adequate vastgoedsturing) en de financiële mogelijkheden: aan de ene kant Verhuurderheffing en belastingen en aan de andere kant een behoorlijke nieuwbouwopgave en de toenemende noodzaak van het verbeteren en verduurzamen van de bestaande woningvoorraad.

Speerpunten voor 2016

We hebben deze onderwerpen als speerpunt opgenomen in het werkplan van 2016.

Speerpunten	Te meten resultaatgebieden
<ol style="list-style-type: none">1. Volkshuisvestelijk bod 1 juli 20162. Nieuwe prestatieafspraken met gemeenten en huurdersorganisatie3. Vaststelling kernvoorraad- en niet kernvoorraad en implementatie gevolgen	<ol style="list-style-type: none">1. Ontwikkeling vastgoedbeleid2. Werkbare prestatieafspraken3. Strategisch vastgoedbeleid (complexbeheerplannen)
Maatschappelijke effecten: <ol style="list-style-type: none">1. Overlegkader voor prestatieafspraken2. Duidelijkheid over welke partij welke prestaties levert; integrale benadering volkshuisvestelijke vraagstukken3. Effectief vastgoedbeheer, duidelijkheid voor bewoners, doorontwikkeling duurzaamheid	

Realisatie speerpunten:

1. We hebben we ons volkshuisvestelijk bod tijdig bij gemeente Drechterland en gemeente Medemblik uitgebracht. Ons bod heeft met name tot vervolgoverleg geleid over de omvang van de kernvoorraad. In gemeente Drechterland is de nieuwbouwbehoefte voor de sociale huursector naar boven bijgesteld en in Medemblik loopt momenteel extern onderzoek naar de toekomstige omvang van de kernvoorraad. Dit wordt vervolgd.
2. In goed overleg tussen gemeenten, huurdersbelangenorganisaties en collega-corporaties zijn in de loop van het jaar prestatieafspraken opgesteld. Deze afspraken bieden heldere praktische kaders voor samenwerking en verbetering. Het samenwerken heeft tot doel om gezamenlijk, in een veranderende context waarin sprake is van afnemende middelen en meer wet- en regelgeving, het maximale te bereiken op het terrein van wonen. Voor de samenwerking zijn onder andere de volgende uitgangspunten opgesteld:



- Transparant en open zijn naar elkaar, ook over ieders mogelijkheden en financiële middelen
- Het gemeenschappelijke doel in het oog houden en binnen de kaders van de eigen organisatie toewerken naar het bereiken van dit gemeenschappelijke doel
- In een vroegtijdig stadium informatie met elkaar delen over de onderwerpen in deze prestatieafspraken
- Onderzoek dat betrekking heeft op de onderwerpen in deze prestatieafspraken, zoveel mogelijk gezamenlijk uitvoeren
- Elkaar aanspreken op het moment dat er knelpunten in de uitvoering van deze prestatieafspraken of in de samenwerking optreden
- Elkaar aanspreken op het niet nakomen van gemaakte afspraken

Voor de uitwerking van deze prestatieafspraken worden in 2017 werkgroepen gevormd in gemeente Medemblik. Er komt een werkgroep sociaal domein / leefbaarheid en een werkgroep volkshuisvesting / openbare ruimte. Het voortouw ligt bij de afdelingen maatschappelijk beleid en ruimtelijke ordening van de gemeente. Huurdersorganisaties nemen deel aan deze werkgroepen.

3. We hebben in 2015 een concept kernvoorraad samengesteld op basis van marktontwikkeling, onderhoudsperspectief, wooncomfort en verduurzamingsnoodzaak en -omvang. Wat daar nog aan ontbrak is een rendementsberekening waarmee we zeker kunnen stellen dat we de juiste keuzes maken voor onze toekomstige wensportefeuille. In 2016 is een systeem voor rendementsberekening opgesteld en goedgekeurd door bestuur en RvT. De uitwerking vindt in 2017 plaats. Inmiddels hebben we de keus gemaakt voor een dynamisch systeem van vastgoedsturing. Dit betekent dat we zowel de vastgoedontwikkelingen als de vastgoedprestaties integraal en continu monitoren in de toekomst.

Vastgoed, onderhoud en projecten in cijfers ultimo 2016

Activiteit	Uitkomst
Woningportefeuille	744 eengezinswoningen 461 woningen voor een- en tweepersoons huishoudens 651 seniorenwoningen 231 meergezinswoningen 187 zorgwoningen (in- en aanleunwoningen) 65 eenheden voor verzorgd wonen 4 geliberaliseerde woningen 340 verkoop gelabelde woningen 31 overige verhuureenheden Totaal 2.714 eenheden, waarvan 2.683 wooneenheden (wooneenheden 2015: 2.675 en 2014: 2.538 en 2013: 2.575)



Overige verhuureenheden	29 overige verhuureenheden, waaronder: 1 garage 1 dorps huis 4 multifunctionele accommodatie 1 buurtsuper 1 sociaal restaurant 1 Kantoor Het Grootslag 19 werkeenheden voor eerste- en tweedelijns gezondheidswerkers (GOED, teamposten en tandarts)
Aantal woningen per prijsklasse (exclusief intramuraal vastgoed)	383 goedkoop < € 409,92 (2015: 382 en 2014: 308 en 2013: 319) 2.188 betaalbaar € 409,93 <> € 586,68 (2015: 2.137 en 2014: 2.021 en 2013: 2.088) 81 duur € 586,68 <> € 710,68 (2015: 125 en 2014: 179 en 2013: 157) 4 geliberaliseerd >= € 710,68 (2015: 4 en 2014: 3 en 2013: 11)
Aandeel huurwoningen Drechterland (exclusief Venhuizen)	1.000 (18,1% van de totale woningvoorraad in de drie kernen waar wij actief zijn)
Aandeel huurwoningen Medemblik	1.552 (23,0% van de totale woningvoorraad in de vier kernen waar wij actief zijn)
Gemiddelde WOZ-waarde woningen	€ 128.268 (2015: € 127.024 en 2014: 129.285 en 2013: € 139.745)
Gemiddelde financiering per woning	€ 30.170 (2015: € 31.316 en 2014: 30.813 en 2013: € 31.095)
Gemiddelde huurprijs woningen	€ 515 (2015: € 500 en 2014: € 492 en 2013: € 478 en 2012: € 458)
Gemiddelde WWS-score	159 punten (2015: 158 en 2014: 159 en 2013: 148)
Gemiddeld percentage van maximaal toegestaan	63% (2015: 63% en 2014: 60% en 2013: 65%)
Gemiddelde huurverhoging 1 juli	0,8% (2015: 1% en 2014: 3,5% en 2013: 2,3%)
Effect huurharmonisatie (op basis van rekenmethode 2017)	0,38% (2015: 0,41%)
Realisatie planmatig onderhoud t.o.v. begroting	97% (2015: 93%)
Realisatie dagelijks onderhoud t.o.v. begroting	112% (2015: 104% en 2014: 67%)
Aantal onderhoudsmeldingen dagelijks onderhoud (service- en klachtenonderhoud)	4.553 (2015: 4.550 en 2014: 4.049 en 2013: 3.245 en 2012: 3.648 en 2011: 3.529)



Gemiddelde kosten dagelijks onderhoud per verhuureenheid	€ 325 (2015: € 316 en 2014: € 321 en 2013: € 306) Dit bestaat uit de volgende onderdelen en kosten: mutatieonderhoud € 646 per mutatiewoning (2015: € 1.088 en 2014: € 947 en 2013: € 1.133 en 2012: € 1.511) preventief onderhoud € 75 per beurt (2015: € 67 en € 2014: € 79) reparatie- en serviceonderhoud € 133,50 per reparatie (2015: € 128 en 2014 € 116 en 2013: € 117)
Preventief onderhoud uitgevoerd	857 wooneenheden (2015: 444 en 2014: 544 en 2013: 150 en 2012: 612)
Opgeleverd nieuwbouw	25 woningen (2015: 27 en 2014: 41 en 2013: 6)
Stichtingskosten nieuwbouw per woning	€ 176.504 (2015: € 191.955 en 2014: € 167.367)

Strategisch Vastgoed Beleid

De ontwikkeling van onze woningvoorraad is beschreven in ons Strategisch Vastgoed Beleid (SVB). Dit document is in 2014 vastgesteld. Het SVB geeft antwoord op de omvang, de samenstelling en de kwaliteit van onze toekomstige vastgoedportefeuille. De druk op adequate vastgoedsturing is de laatste jaren toegenomen. Dat heeft ten eerste te maken met de financiële noodzaak van effectief en efficiënt portefeuillebeleid en het voorkomen van vastgoedrisico's maar ook de noodzaak om maatschappelijk optimale prestaties te leveren.

In 2015 zijn de gemeenten gestart met de ontwikkeling van een nieuwe regionale Woonvisie. Deze Woonvisie beschrijft de kaders voor de gewenste woningmarktontwikkeling voor de periode tot en met 2020 met een doorkijk naar de lange termijn (2030). Begin 2016 lag er een definitief concept. Omdat er geen overeenstemming kon worden bereikt tussen gemeenten over de bouwstromen (aantallen en gemeente/locatie), is er nog steeds geen definitieve versie. Begin 2017 wordt een nieuwe poging gedaan. Het vaststellen van een regionale koers wordt hoog tijd omdat de regionale woonvisie de basis vormt voor lokale (prestatie)afspraken. De gemeenten beogen onder meer het volgende met de Woonvisie:

- duidelijkheid over de regionale koers op het terrein van woningbouw
- een basis voor investeringsbeslissingen en de rolverdeling tussen partijen
- kaders om (woningbouw)projecten te beoordelen en te toetsen
- vaststellen van samenhangende keuzes tussen wonen en andere beleidskaders
- basis voor lokale woonvisies

Zoals gesteld is de Woonvisie de basis voor de prestatieafspraken met woningcorporaties. De regionale Woonvisie moet daarvoor worden vertaald naar lokale Woonvisies. Gemeenten



zeggen daarover: “De nieuwe Woonvisie moet een krachtige visie zijn die perspectief biedt voor de West-Friese gemeenten en onze lokale woonpartners. Deze Woonvisie vormt de basis voor concreet meetbare prestatieafspraken voor de komende jaren.” De belangrijkste inhoudelijke elementen voor ons vastgoedbeleid zetten we op een rij.

Demografische ontwikkelingen

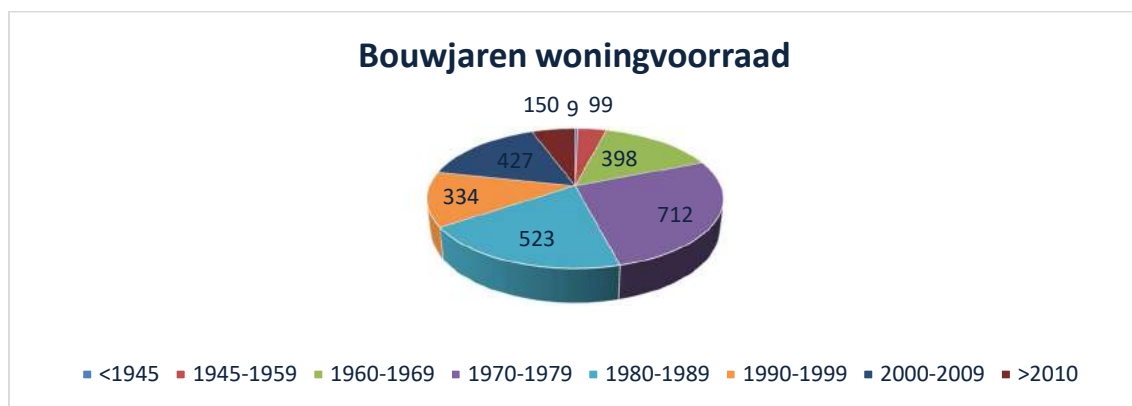
In West-Friesland neemt het aantal huishoudens in de periode 2015-2030 toe met circa 9.300 (+10%). Na 2025 vlakt dit af. Hetzelfde gaat op voor de woningbehoefte in West-Friesland. In Drechterland neemt het aantal huishoudens in de periode tot 2030 met circa 1.100 toe (14 procent) in Medemblik wordt een toename van 1.640 huishoudens verwacht (9 procent).

Door vergrijzing neemt het aantal 75-plushuishoudens in West-Friesland met 75 procent toe in de periode 2015-2025. Naar verwachting is er daardoor behoefte aan zo’n 1.300 levensloopbestendige woningen voor de periode 2015-2025. Omdat we nog maar aan het begin van de babyboom staan, zal de behoefte aan geschikte woningen daarna nog aanzienlijk toenemen.

Woningvoorraad

Het is belangrijk om ons te realiseren dat de woningvoorraad qua omvang bijna is voltooid, met het oog op de afnemende en op langere termijn stilvallende huishoudensgroei. Natuurlijk blijft er nog een uitbreidingsbehoefte door de gezinsverdunning, maar dat is procentueel zeer gering. Een veel grotere opgave ligt in het verbeteren van de samenstelling en de kwaliteit van de oudere woningvoorraad. Die is in belangrijke mate afgestemd op de noden van de vorige eeuw. Er moet een forse kwaliteitsslag gemaakt worden! De bevolkingssamenstelling wijzigt (ontgroening en vergrijzing), huishoudens worden kleiner en de vraag naar betere producten is een continu proces.

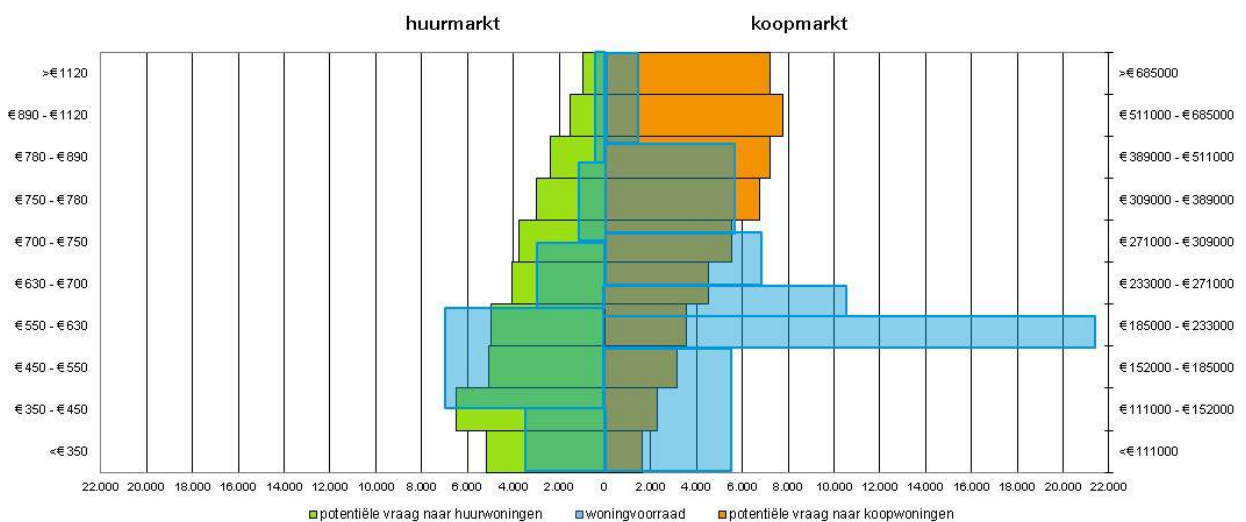
Van de huidige regionale woningvoorraad is circa 69 procent een koopwoning, ongeveer 8 procent particuliere huur en 26 procent sociale huur. 81 procent is een eengezinwoning en dat steekt ver uit boven het landelijk gemiddelde (51 procent).



46 procent van onze woningportefeuille is gebouwd voor 1980. Deze bouwstromen zijn doorgaans kwetsbaar door een matige bouwkundige- en matige energetische kwaliteit. Hier liggen op middellange termijn de grootste uitgaven voor onderhoud en verduurzaming.

Vraag en aanbod

Volgens onderstaand vraag-/aanbodmodel wijkt de huidige woningvoorraad fors af van de gewenste voorraad. Er is vooral een forse overmaat aan betaalbare koopwoningen. In de huur bestaat volgens dit model behoefte aan goedkope woningen (tot € 410) en aan duurdere woningen voor middeninkomens.



Figuur, vraag-/aanbodsituatie huidige woningvoorraad (Bron: concept regionale Woonvisie 2016)

Speerpunten regionale Woonvisie

Met belanghebbenden op de woningmarkt, zoals huurdersvertegenwoordigers, zorgpartijen, woningcorporaties, provincie, bouwers en ontwikkelaars zijn vijf speerpunten voor de regionale Woonvisie bepaald:

1. Bestaande woningvoorraad: kwaliteit en aantrekkelijkheid op peil houden en uitbouwen (meer wooncomfort, verduurzaming en betaalbaarheid)
2. Vitale kernen: richten op kansrijke producten en locaties
3. Nieuwbouw: vooral inzetten op onderscheidende en complementaire producten
4. Flexibel kader: houvast voor de regio maar kansen en ruimte voor marktinitiatieven
5. Scheiden wonen en zorg: langer zelfstandig wonen bevorderen

We concluderen dat deze speerpunten overeenkomen met de opgaven die wij voor onszelf hebben geformuleerd in ons SVB.



Onze keuzes

In het SVB 2014 maakten we de volgende keuzes voor de transformatie van ons vastgoed:

- Bij nieuwbouw bouwen we vooral meerfasewoningen. De functionaliteit van dit woningtype maakt dit tot het beste antwoord op de toekomstige woonopgaven zoals langer zelfstandig wonen.
- Zorg voor betaalbaarheid.
- Verduurzaming van onze woningvoorraad (zie volgende alinea).
- Het beheer van woningen die niet tot onze kernvoorraad behoren, zal op onderdelen anders zijn met het oog op het verlagen van de bedrijfskosten.

Kernvoorraad vs niet-kernvoorraad

Onderdeel van de uitwerking van ons SVB 2014 (*'vastgoedportefeuille met toekomst'*) is de indeling in een kernvoorraad en niet-kernvoorraad. De kernvoorraad is dat deel van de woningvoorraad dat we voor onze toekomstige volkshuisvestelijke taken nodig hebben. De niet-kernvoorraad stoten we op termijn af via verkoop, sloop en herstructurering.

In 2015 hebben we de concept kernvoorraad vastgesteld op basis van:

- marktinformatie (demografische- en sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen)
- ervaringen vanuit de verhuur (vraag- en aanbodontwikkeling, populariteit)
- benodigde verbeteringen t.a.v. het wooncomfort
- inzicht in het woningbeheer (toekomstige onderhoudskosten)
- verduurzaming (omvang werkzaamheden, effect, kosten, e.d.)

Volgens de voorlopige uitkomsten neemt ons aandeel woningen in Andijk en Wervershoof af, proberen we de omvang in de overige dorpen/kernen te consolideren en is er behoefte aan een toename van woningen in Hoogkarspel. Zoals gesteld vindt vóór definitieve vaststelling nog een rendementstoets plaats.

Duurzaamheid

We hebben onze duurzaamheidsambitie voor de kernvoorraad vastgesteld op een A-label. Uitgangspunt is dat er sprake is van een verantwoord investeringsniveau in relatie tot de economische waarde van de woning, de woonlasten en de resterende exploitatieduur. Als dat niet lukt is een B-label acceptabel. Wanneer een B-label redelijkerwijs niet realiseerbaar is, kiezen we in principe voor verkoop, sloop en/of herstructurering.

De uitkomst van de EPA-labeling, eind 2016, levert een gemiddelde Energie-Index voor onze woning-portefeuille op van 1,51. Volgens het Convenant Energiebesparing Huursector mag de EI eind 2020 maximaal 1,40 bedragen. We gaan ervan uit dat we dat realiseren.



Energielabeling woningportefeuille (ultimo 2016).

	zeer zuinig				zeer onzuinig				
Label	A++	A+	A	B	C	D	E	F	G
EI	0,50 of minder	0,51 t/m 0,70	0,71 t/m 1,05	1,06 t/m 1,30	1,31 t/m 1,60	1,60 t/m 2,00	2,01 t/m 2,40	2,41 t/m 2,90	2,91 of meer
Aantal Woningen*	0	26	623	448	997	493	77	11	1

De **Energie-Index (EI)** is een maat voor de energieprestatie van gebouwen. Des te lager de Index, des te beter de energieprestatie.

* Er ontbreken in bovenstaande energieregistratie 7 woningen ten opzichte van de totale woningvoorraad.

In ons ondernemingsplan hebben we voor de verduurzaming van het vastgoed gekozen voor een elementenaanpak. De basis daarvan is het planmatig onderhoud. We nemen maatregelen als dat nodig en logisch is (bij dakrenovatie, vloervervanging bij woningmutatie, en dergelijke). Dit is volgens ons de meest effectieve en efficiënte methode van verduurzaming omdat we hiermee forse kapitaalvernietiging voorkomen.

Deze methode staat echter onder druk omdat er redenen zijn om de realisatie van onze duurzaamheidsambitie te versnellen. Oorzaken zijn de maatschappelijke en politieke druk om het milieu te ontzien en te voldoen aan internationale milieufspraken (milieuakkoord Parijs 2015, een hoog ambitieniveau van huurdersvereniging De Driehoek, onze wens om de woonlasten te verlagen en de wens om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Zodra we definitief hebben vastgesteld wat onze kernvoorraad is, stellen we een integraal plan op voor de verduurzaming van onze woningvoorraad.

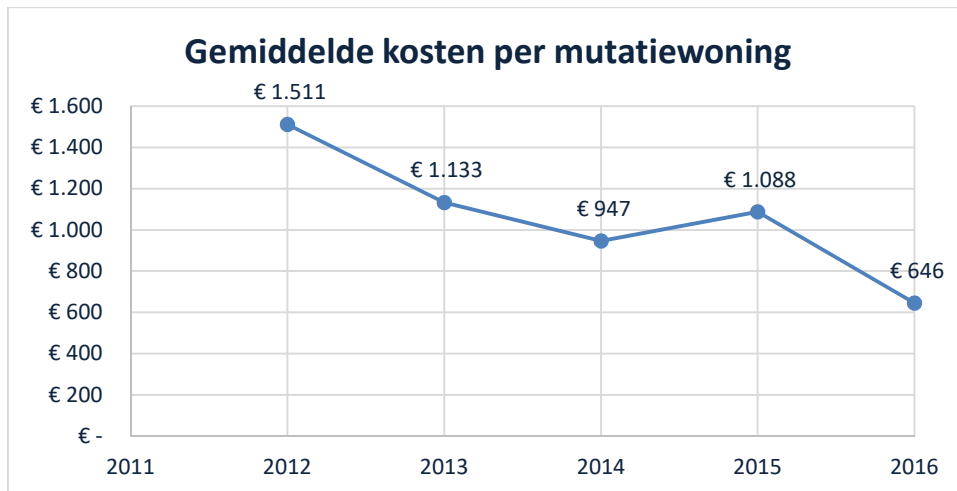
Dagelijks onderhoud

Onder dagelijks onderhoud vallen de volgende werksoorten:

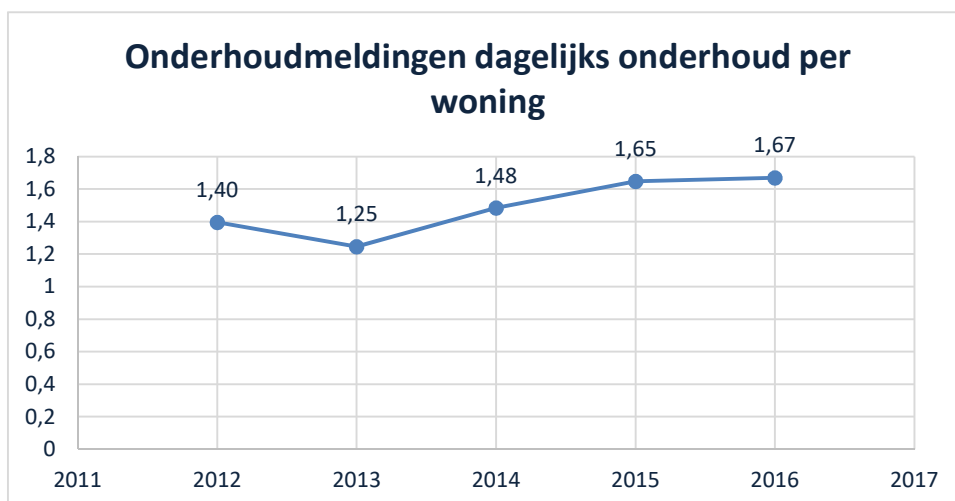
- reparatie- en serviceonderhoud
- mutatieonderhoud
- preventief onderhoud

De uitgaven voor klachten en service onderhoud zijn lager uitgekomen dan begroot. Reden is een betere toerekening van de uitgaven voor de onderhoudsabonnementen aan de Overige directe bedrijfskosten. Verder zijn de kosten voor mutatie onderhoud circa € 100.000 lager uitgevallen dan begroot. De onderhoudsmeldingen liggen op hetzelfde niveau als in 2015.

Het grotere aantal woningen waar preventief onderhoud is uitgevoerd wordt veroorzaakt doordat een achterstand van vorig jaar ingehaald moest worden (857 t.o.v. 444 in 2015).



Het mutatieonderhoud per woning is substantieel lager uitgevallen dan begroot. Er zijn minder woningen waar ingrijpend onderhoud nodig was dan in voorgaande jaren. Verder zijn er minder kosten geweest door het nieuwe verhuurproces. Meer afstemming met nieuwe huurders voorkomt onnodig en standaard mutatiewerk. Mede gezien de hogere klanttevredenheid die het nieuwe proces oplevert, is dit een prachtig resultaat. Dit mooie resultaat biedt echter geen garantie voor de toekomst omdat nooit duidelijk is wat voor soort woningen in een volgend jaar worden opgezegd. Duidelijk is wel dat we de ingezette proceswijziging continueren en optimaliseren.



Serviceabonnement

We hebben met ingang van 1 juli 2015 een serviceabonnement ingevoerd. Met dit abonnement hebben we afscheid genomen van het gratis uitvoeren van tal van onderhoudselementen die wettelijk voor rekening van huurders komen. We berekenen twee zaken door, namelijk de kosten voor het rioolonderhoud (huurdersaandeel) van € 1 per maand en het overige huurdersonderhoud voor € 2,50 per maand. We leggen hiermee de



verantwoordelijkheid voor het huurdersonderhoud voor een groot deel terug bij onze huurders. Ze kunnen deze werkzaamheden tegen een beperkte vergoeding bij ons afkopen, of niet, de keus is helemaal aan hen. Verder kunnen huurders deelnemen aan het glasfonds van € 1 per maand voor het risico van glasbreuk en lekkage van isolerende beglazing.

Het aantal huishoudens dat deelneemt aan het serviceabonnement bedraagt ultimo 2016 2.607 (97 procent).

Beleid Individuele Woning Verbetering (IWV-beleid)

We hebben de keus gemaakt om ons IWV-beleid te wijzigen. Reden is dat we er vanaf willen dat woningverbetering altijd maar tot hogere huurprijzen leidt. Dat kunnen we ons met het oog op betaalbaarheid en Passend toewijzen niet permitteren.

In de discussie hierover met huurdersvereniging De Driehoek stond de overname van woningverbetering centraal. Hoewel we de wettelijke regels correct uitvoeren, blijft het een weerbarstig onderwerp. Dat is de reden waarom we de wijziging van het integrale IWV-beleid hebben opgeschort. Er ligt een opdracht om in overleg met De Driehoek nieuw IWV-beleid te ontwerpen. Dit pakken we in 2017 opnieuw op.

Mogelijkheid om bewoners zelf de reparatieverzoeken te laten plannen

Een andere ambitie die we voor 2015 hadden gesteld is reparatieverzoeken rechtstreeks door huurders in de agenda's van medewerkers en aannemers te laten plannen. Dit is destijds doorgeschoven naar 2016. Reden was de te grote differentiatie aan werkzaamheden waarvoor afspraken met een te groot aantal disciplines/aannemers moest worden gemaakt. Dat was organisatorisch te lastig omdat we met (te) kleine aannemersbedrijven werken die onvoldoende mensen beschikbaar hebben om -vrij- in te roosteren.

In 2016 is besloten om deze mogelijkheid helemaal te laten vervallen. Het blijkt namelijk geen realistisch streven te zijn. Het aantal reparatiemeldingen is te klein om daarmee agenda's te kunnen vullen bij onze aannemers.

Planmatig onderhoud

De kosten van het planmatig onderhoud bedragen € 2.054.000. Begroot is € 1.864.000. Deze overschrijding wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door houtrotherstel, meer schilderwerk en hogere VVE-bijdragen.

Een overzicht van de belangrijkste activiteiten:

Buitenschil

Onder andere de volgende werkzaamheden zijn uitgevoerd:

- Dakrenovatie bij 28 woningen verdeeld over 4 complexen
- Er is houtrotherstel uitgevoerd bij verschillende complexen die dit jaar zijn geschilderd



- Bij 5 complexen is het rabathout op de gevel vervangen. Dit is vervangen door onderhoudsarm materiaal

N.b. De wet- en regelgeving op het gebied van asbest heeft zich in de loop der jaren flink ontwikkeld. Het gevolg is dat het gebruik en de aanwezigheid van asbest beperkt is. De volgende stap is dat op nationaal en Europees niveau afspraken zijn gemaakt over het gebruik en verwijderen van asbest. Met de Asbestplanning 2024 verbiedt de overheid om dan nog bouwsels met asbestdaken en asbestgolfplaten te hebben. Bij ons zijn de laatste asbestdaken in 2015 verwijderd.

Installaties

Onder andere de volgende werkzaamheden zijn uitgevoerd:

- Onderhoud cv ketels en andere installaties
- Vervangen cv ketels bij 72 woningen
- Bij de 3 woningblokken van voorheen de Bosmanstichting is het collectieve verwarmingssysteem vervangen door individuele de cv installaties
- Liftonderhoud
- Vervangen mechanische ventilatie bij 37 woningen

Mutatie- en binnenwerk

Er zijn voor deze post bijna geen kosten gemaakt in 2016 omdat er weinig mutatiewoningen waren met bijzonder of grootschalig onderhoud.

Renovatie badkamers

De volgende werkzaamheden zijn uitgevoerd:

- Renovatie van 23 badkamers in de meeste gevallen in combinatie met toiletruimte op de begane grond
- Renovatie van 3 toiletruimtes

Schilderwerk

Onder andere de volgende werkzaamheden zijn uitgevoerd:

- Controlebeurt bij 19 complexen en 2 verzamelgebouwen. Totaal 245 woningen
- Volledige schilderbeurt bij 18 en 2 verzamelgebouwen. Totaal 258 woningen

Terreinen

Onder andere de volgende werkzaamheden zijn uitgevoerd:

- Herstraten achterpaden bij 9 complexen
- Tuinonderhoud
- Onkruidbestrijding achterpaden
- Legen trottoirkolken

Keukenrenovatie

De volgende werkzaamheden zijn uitgevoerd:

- Het vervangen van 57 keukens inclusief nieuw tegelwerk. Daarnaast is driemaal een vergoeding verstrekt aan huurders die zelf hun keuken hebben (laten) vervangen.

Nieuwbouw

- opgeleverd -

We hebben 25 woningen opgeleverd in 2016. Een overzicht:

Reigersborg-Noord Fase Ib in Hoogkarspel; zes gestapelde woningen

In dit nieuwe uitbreidingsplan, gelegen tussen de Streekweg en de Drechterlandse weg, realiseren wij zes gestapelde woningen voor een- en tweepersoonshuishoudens. Deze woningen zijn door Zeeman Vastgoed eerst als koopwoningen aangeboden. Wegens tegenvallende verkoop hebben wij in de loop van 2014 een turnkey overeenkomst gesloten met Zeeman Vastgoed voor afname van zes van de in totaal acht beschikbare woningen voor de verhuur. Gezien de sterke vraagmarkt in Hoogkarspel een logische keus. Op de advertentie reageerden 292 woningzoekenden. De oplevering vond begin 2016 plaats.

P. Kistemakerstraat in Andijk, 8 meergefasewoningen

In mei hebben we deze meergefasewoningen opgeleverd. De woningen zijn pal achter dorpshuis het centrum in Andijk gebouwd op korte afstand van het winkelcentrum.



Foto, oplevering nieuwbouw P. Kistemakerstraat, Andijk

P. Kistemakerstraat in Andijk, 5 eengezinswoningen

In het voorjaar zijn deze starterswoningen opgeleverd. Vanaf het derde jaar na oplevering kunnen de bewoners deze woningen kopen. Dat is geen verplichting. Perspectief is dat starters de eerste jaren kunnen kijken of de woning en de buurt ze bevalt en dan de keus voor koop kunnen maken. Dit is de reden waarom we deze woningen bewust aanboden aan woningzoekenden met een leeftijd tot 35 jaar. De woningen zijn na oplevering getaxeerd en de bewoners hebben een vaste prijsaanbieding die we vanaf jaar drie tot en met negen garanderen, mits deze prijsaanbieding binnen de geldende overheidsregels blijft. De netto aanvangshuur ligt met het oog op toekomstige verkoop boven de hoogste aftoppingsgrens, namelijk € 643 per maand.

Bouwplan van zes meergezinswoningen in bestemmingsplan Fruittuinen in Andijk

Deze levensloopbestendige woningen zijn eind 2016 opgeleverd in bestemmingsplan Fruittuinen op korte afstand van het centrum van Andijk. Het gaat om identieke woningen als die we in 2015 opleverden in hetzelfde bestemmingsplan.



Foto, nieuwbouwwoningen NJ Grootstraat, Andijk

Nieuwbouw

- gestart -

In 2016 zijn we met de bouw van ons grootste woningcomplex gestart. Dit complex wordt gerealiseerd in de gemeente Hoorn, waar we nog niet actief waren.

Bangert en Oosterpolder in Zwaag, gemeente Hoorn, 56 appartementen

In overleg met zorginstellingen Wilgaerden en Leekerweide en supermarkt Deen, realiseren we 56 appartementen op winkels in bestemmingsplan Bangert en Oosterpolder. Het is een project dat voldoet aan scheiden van wonen en zorg en gericht is op samenwerking met supermarkt



Deen (mogelijkheid voor dagbesteding) en zorginstellingen (mogelijkheid van zorg voor ouderen en mensen met een verstandelijke beperking). De oplevering staat gepland voor begin 2018.

Nieuwbouw

- in ontwikkeling -

We hebben verschillende nieuwbouwplannen in portefeuille. De volgende plannen zijn inmiddels in onze investeringsbegroting opgenomen.

6 meergefasewoningen uitbreidingsplan Reigersborg-Noord fase 3D in Hoogkarspel

In dit uitbreidingsplan starten we begin 2017 met de bouw van deze 6 woningen. Dit woningtype, behoudens enkele detailwijzigingen, hebben we eerder gebouwd aan de P Kistemakerstraat te Andijk en aan de Kaasfabriek te Hoogkarspel.

16 meergefasewoningen uitbreidingsplan Westrand in Wervershoof

In dit uitbreidingsplan starten we voorjaar 2017 met de bouw van deze 16 woningen. Dit woningtype, behoudens enkele detailwijzigingen, hebben we eerder gebouwd aan de P Kistemakerstraat te Andijk en aan de Kaasfabriek te Hoogkarspel. De voltooiing van uitbreidingsplan Westrand is enkele jaren vertraagd ten gevolge van de woningmarktcrisis maar is door de aantrekkende woningmarkt weer opgepakt.

2 meergefasewoningen aan de Molenweg in Andijk

Aan de Molenweg, schuin tegenover de enkele jaren geleden gebouwde 6 woningen, starten we voorjaar 2017 met de bouw van deze 2 woningen. Dit woningtype, behoudens enkele detailwijzigingen, hebben we eerder gebouwd aan de P Kistemakerstraat te Andijk en aan de Kaasfabriek te Hoogkarspel.

20 appartementen in het centrum van Hoogkarspel

Tegenover het gemeentehuis bouwt supermarkt Deen een aantal winkels. Daarboven realiseren wij 20 driekamer appartementen. Deze nieuwbouw sluit goed aan op ons SVB: meer mogelijkheden op centrumlocaties. De start van de bouw wordt verwacht omstreeks mei 2017.

27 appartementen voor zorg aan de Streekweg, nabij het centrum van Hoogkarspel

Met zorginstelling Leekerweide bereiden we de nieuwbouw voor van 27 appartementen volgens het principe scheiden van wonen en zorg. Het zijn kleinere tweekamerappartementen van circa 60 m² voor mensen met een verstandelijke beperking. Er is sprake van begeleid zelfstandig wonen. Het bestemmingsplan is inmiddels onherroepelijk. De sloop van de oude opstallen op de bouwlocatie is eind 2016 gestart. In aansluiting daarop vindt uitgebreid archeologisch onderzoek plaats. De start van de bouwwerkzaamheden wordt, afhankelijk van voornoemd onderzoek, voorzien in het voorjaar van 2017.



Circa 10 meergefasewoningen uitbreidingsplan Reigersborg-Noord fase 3F in Hoogkarspel

In de noordwesthoek van dit uitbreidingsplan ontwikkelen we circa 10 meergefasewoningen. deze woningen zijn identiek aan de 12 woningen die in 2015 zijn opgeleverd in de noordoosthoek (Pimpelmees, fase 3A) van dit uitbreidingsplan. Omwille van de bouwsymmetrie in dit plan is gekozen voor het zelfde woningtype. De start van de bouw voorzien wij in het najaar van 2017.

29 appartementen voor zorg aan het Jacques Bloemhof in Hoorn

Met zorginstelling Philadelphia bereiden we nieuwbouw voor van circa 29 appartementen volgens het principe scheiden van wonen en zorg. Het zijn kleine tweekamer appartementen van circa 55 m² voor mensen met een verstandelijke beperking. De bouwlocatie is eind 2016 aangekocht van de gemeente Hoorn. Op dit terrein was jarenlang een semipermanent schoolgebouw aanwezig dat eind 2016 door ons gesloopt is. Om nieuwbouw mogelijk te maken moet een uitgebreide procedure worden doorlopen om te komen tot een nieuw bestemmingsplan. De start van de bouw wordt hierdoor niet eerder verwacht dan begin 2018.

4 eengezinswoningen in Zwaagdijk-Oost

We laten het komende jaar vier sociale huurwoningen bouwen in Zwaagdijk-Oost. Dat mag best bijzonder genoemd worden omdat in deze kleine kern heel lang niet is gebouwd. Deze vier woningen worden naar verwachting eind 2018 opgeleverd.



Financiële continuïteit

Hebben we onze doelen in 2016 behaald?

In ons werkplan hebben we melding gedaan dat de herziening van de Woningwet ons werkveld 'ingrijpend' zou gaan veranderen. Tegelijkertijd hebben we ons afgevraagd of deze ingrijpende verandering ook ons zo zou raken. Het raakt ons niet direct, al hebben we wel veel extra administratieve werkzaamheden erbij gekregen en een nieuwe autoriteit die extern toezicht houdt op ons werk en handelen. Dit betekent dat de rapportages weer aangepast moeten worden. De verandering van de jaarverslaglegging en de marktwaarde heeft veel extra werk betekent bij de samenstelling van de jaarrekening 2016

Het financieel beleid van Het Grootslag is gericht op een positieve bedrijfsvoering van het te exploiteren bezit. Hiermee wordt de continuïteit van Het Grootslag geborgd zodat we onze voornemens en plannen kunnen uitvoeren. De doelstellingen van het financieel beleid zijn:

- *Het waarborgen van financiering, dit vereist in ieder geval een positief oordeel van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) over de kredietwaardigheid van Het Grootslag.*
- *Het oordeel van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) over de financiële positie van Het Grootslag leidt niet tot interventie maatregelen die zich richten op het waarborgen van de continuïteit.*
- *De ontwikkeling van liquiditeits- en solvabiliteitsratio's over de komende 5 jaar is zodanig dat de financiële continuïteit gewaarborgd is.*

Financiële continuïteit

Financiële continuïteit is een voorwaarde om onze ambitie en volkshuisvestelijke doelen ook in de toekomst te kunnen blijven realiseren. Onze kerntaak is verhuur van kwalitatief goede en betaalbare huurwoningen. Uit de huuropbrengsten en verkoop van woningen kunnen we onze activiteiten realiseren en aan onze verplichtingen voldoen. Deze inkomstenstroom biedt tevens ruimte voor investeringen in het bestaande bezit en voor nieuwbouw. We blijven ook in de toekomst in staat om met een kwalitatief goede vastgoedportefeuille onze ambities en volkshuisvestelijke doelen te realiseren.

Bedrijfsvoering

Onze interne bedrijfsvoering en specifiek de financiële sturing is gebaseerd op kostenbewustzijn, kasstromen en een verantwoord treasurybeleid. Ieder jaar stellen we een financiële meerjarenbegroting op voor de komende vijf jaar. In deze meerjarenbegroting worden alle beleidsvoornemens en investeringen ingerekend. Voorgenomen overheidsmaatregelen worden in de meerjarenbegroting opgenomen voor zover er voldoende zekerheid is over de financiële omvang en de duur van de maatregel. Daarnaast hebben we met de Auditcommissie diverse mogelijke extra scenario's in de tijd doorgerekend. Door deze eigen 'stresstest' weten we dat onze meerjarenbegroting bestendig is voor onvoorziene inflatie- en renteschommelingen en mogelijke extra nieuwbouw.



Externe toezichthouders

Alle woningcorporaties staan onder financieel toezicht van de Autoriteit woningcorporaties (ILT/Aw). Het WSW staat borg voor de door Het Grootslag aangetrokken leningen. Met het WSW en de Aw hebben wij regelmatig contact. Zowel bestuur als het management heeft contact over de gang van zaken bij Het Grootslag, de beoordeling over het afgelopen jaar en het oordeel over het meerjarenplan 2016-2020. De financiële beoordeling 2016 door de Aw leidde niet tot opmerkingen of het doen van interventies.

Het WSW geeft jaarlijks een oordeel over de kredietwaardigheid van een woningcorporatie. Op basis van de Prospectieve informatie (dPi) 2016-2020 heeft het WSW in 2016 aangegeven dat Het Grootslag onveranderd kredietwaardig is. Tevens heeft zij het borgingsplafond vastgesteld voor de jaren 2016-2017. Dit is het bedrag waarvoor een corporatie maximaal leningen mag aangaan onder WSW-borging.

Jaarresultaat

We sluiten 2016 af met een positief jaarresultaat van € 30,2 miljoen. We hadden een verlies van € 4,2 miljoen begroot. Dit zeer grote verschil is ontstaan doordat we nu op een andere wijze ons vastgoed moeten waarderen in de jaarstukken, namelijk tegen marktwaarde in verhuurde staat. Het resultaat wordt sterk beïnvloedt door de jaarlijkse actualisatie van deze waarde. Ter vergelijking kan men denken aan de stijging van de WOZ waarde. Daarmee wordt de woning op papier meer waard, maar er verandert niets aan de woning. De waardeverhoging van ons vastgoed levert ons dus geen extra middelen op.

Marktaandeel

Het Grootslag waardeert haar bezit in de jaarrekening op basis van marktwaarde in verhuurde staat. Hiervoor is gebruik gemaakt van het handboek van het ministerie. Dit handboek schrijft de berekeningswijze van de marktwaarde voor. Kort samengevat betekent dit dat voor een periode van 15 jaar de inkomsten en uitgaven conform de normen in het handboeken worden ingerekend. Deze kasstromen worden aan de hand van een disconteringsvoet 'contant' gemaakt naar de huidige situatie. Na afloop van de genoemde 15 jaar wordt een eindwaarde bepaald. Het bepalen van de eindwaarde na deze 15 jaar gebeurt aan de hand van twee scenario's: doorexploiteren of uitpanden (verkoop van het bezit). Per complex wordt uiteindelijk het scenario met de hoogste uitkomst gelijk gesteld aan het begrip 'marktwaarde in verhuurde staat'. Dit is de reële waarde op basis waarvan de waardering van het vastgoed plaatsvindt.

Managementletter

Ernst & Young heeft verslag gedaan van de tussentijdse controle voor de jaarrekening 2016. In het verslag beschrijven zij het bestaan, de opzet en de werking van interne beheersmaatregelen op de administratieve organisatie van onze corporatie. Doordat dit een jaarlijks terugkerend controleproces is, geeft het een trend weer hoe onze organisatie zich ontwikkelt.



Aan de hand van deze rapportage kunnen we niet anders dan concluderen dat we er goed voor staan. De bevindingen zijn beperkt en inhoudelijk zijn er geen bijzonderheden.

Financiële beoordeling over 2015

De financiële beoordeling over 2015 van de Autoriteit woningcorporaties is ontvangen. De financiële beoordeling van onze corporatie leidt niet tot opmerkingen en geeft geen aanleiding tot interventies.

Bedrijfsprocessen en bedrijfsinformatie

De bedrijfsprocessen zijn grotendeels beschreven. De interne controle is verankerd in de administratieve organisatie. De periodieke verslaggeving wordt samengesteld op basis van informatie uit het bedrijfsinformatiesysteem. We streven ernaar dat alle data slechts één keer wordt vastgelegd. We stemmen aanschaf van nieuwe programma's hierop af. We gaan in 2017 onderzoeken of we over gaan naar een andere leverancier van ons ERP-systeem.

Langedijk

We hebben voor de 31 appartementen in Langedijk met Woningbouwvereniging Langedijk een beheersovereenkomst afgesloten. Zij verzorgen de huuradministratie en zorgen voor het dagelijks onderhoud van de woningen.

Blijven investeren in de vastgoedportefeuille

Wij streven naar verjonging en verbetering van onze vastgoedportefeuille. Om dit te verwezenlijken, verkoopt Het Grootslag delen van het bestaande bezit. Diverse complexen zijn aangewezen voor verkoop bij mutatie. De kasstroom uit deze verkopen is noodzakelijk om onze ambities te kunnen waarmaken op het gebied van herstructurering en duurzaamheid, maar draagt ook bij aan de beperking van de financieringslasten. Wij vinden dat investeringen in de bestaande voorraad en nieuwbouw noodzakelijk zijn om de kwaliteit te behouden en daarmee ook een verantwoorde inkomstenstroom te genereren. De investeringen worden voornamelijk gefinancierd uit de positieve operationele kasstromen en verkopen en deels uit langlopende leningen.

In 2016 hebben we geen externe financiering aangetrokken voor de realisatie van onze investeringen in de bestaande voorraad en de nieuwbouw. Alle investeringen zijn uit eigen middelen bekostigd.

De heffingen die de sector zijn opgelegd en het verhoogde risicobewustzijn bij Aw/ILT en het WSW beperken onze financieringsruimte. Door strakke sturing op kasstromen, verkoop en goed treasurybeleid kunnen we de komende jaren blijven investeren. Om het proces goed te kunnen sturen en te monitoren hebben we onze eigen financiële ratio's bepaald in 2016. Ook het WSW hanteert ratio's om te bepalen of we kunnen blijven lenen. Deze ratio's gebruiken we uiteraard ook, al wijken we daar in positieve zin van af. Daarnaast hebben we nagedacht over een verantwoorde leningportefeuille en de daarbij behorende verplichtingen. Om



verantwoorde keuzes te kunnen maken ten aanzien van de investeringen, wordt bij de financiële beoordeling een eigen rendementsberekening gebruikt. Het Grootslag heeft uiteraard geen winstoogmerk, maar moet voor de toekomstige bedrijfsvoering wel een bepaald financieel rendement behalen, waarmee het volkshuisvestelijk vermogen in stand gehouden wordt.

Investeringsproces en besluitvorming

Alle investeringsbeslissingen worden genomen aan de hand van procedures en regels die zijn vastgelegd in het investeringsstatuut. Voor Het Grootslag is het investeringsstatuut het kader waarbinnen uitvoering wordt gegeven aan het SVB. Het investeringsbesluit kent verschillende fases waarbij alle relevante aspecten zoals maatschappelijke relevantie, BTIV, woonvisie, eigen vastgoedbeleid, financieel rendement, financiering, belastingen, beoordeling zorgpartner (voor realisatie van een zorgcomplex) en risico's worden meegewogen.

Treasury

Om de beschikbaarheid van financiële middelen te garanderen, is toegang tot de vermogensmarkt essentieel. Zoals eerder gesteld voeren we een actief treasury-beleid. De treasury activiteiten omvatten (her)financieringen, renterisicobeheer en liquiditeitenbeheer. Het Grootslag stelt maandelijks een kasstroomprognose op, die inzicht geeft in de gerealiseerde en nog te verwachten inkomsten en uitgaven. Na advies van de treasurycommissie en de financiële commissie is het treasuryjaarplan 2016 vastgesteld.

Treasurystatuut en organisatie

De doelstellingen van het treasurybeleid en de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de betrokkenen bij het treasuryproces zijn vastgelegd in het treasurystatuut. Vanwege de beperkte omvang van onze organisatie huren we kennis van de geld- en kapitaalmarkt in bij onafhankelijk treasuryadviseur Zanders. De treasurycommissie komt bijeen om relevante ontwikkelingen te bespreken en het jaarplan vast te stellen. Verder is er contact via mailverkeer en telefoon. De verslagen van deze bijeenkomsten en activiteiten worden in separate rapportages opgenomen en in het kader van de actieve informatieplicht van de bestuurder gemeld aan de RvT.

(Her)financieringen, liquide middelen en het borgingsplafond

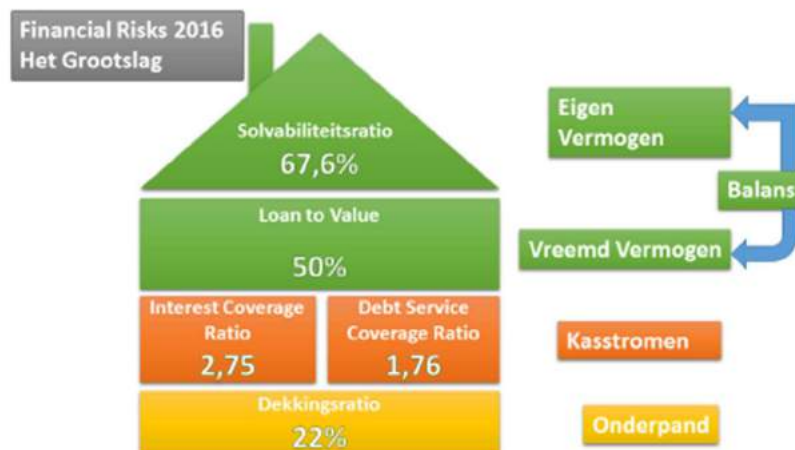
Financieringen worden zo nauwkeurig mogelijk afgestemd op de liquiditeitsbehoefte. Bij het afsluiten van nieuwe leningen of bij een herfinanciering werken we aan een gelijkmatige vervalkalender.

Het WSW heeft het borgingsplafond voor 2016-2017 vastgesteld. Voor 2016 is het vastgesteld op € 86,1 miljoen. Dat is € 4,9 miljoen hoger dan we geleend hebben. Voor 2017 is het borgingsplafond vastgesteld op ruim € 95,1 miljoen. Dit is voldoende om de financieringsbehoefte volgens onze financiële meerjarenprognose onder WSW borging aan te trekken. Per 31 december 2016 hebben wij € 2,7 miljoen aan liquide middelen. Dat geld wordt

ingezet voor de investeringen in het bestaande bezit en nieuwbouw in het eerste halfjaar van 2017.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw

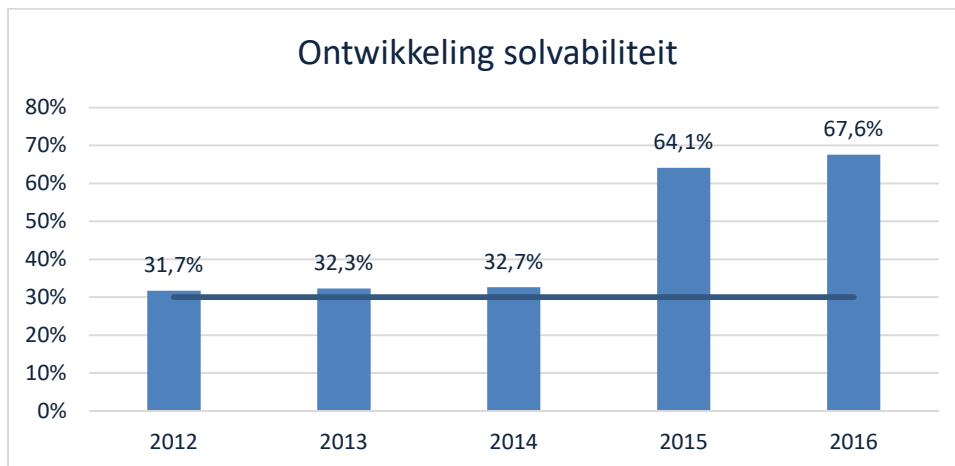
Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) is een onafhankelijk instituut dat optimale financiering van vastgoed mogelijk maakt voor aangesloten woningcorporaties. Het WSW zorgt ervoor dat woningbouwcorporaties tegen gunstige rentetarieven geld kunnen lenen. Corporaties bouwen hierdoor tegen zo laag mogelijke financieringslasten. Het Grootslag wil blijvend toegang houden tot de borgingsfaciliteiten van het WSW. Dit is de belangrijkste randvoorwaarde van ons financieel beleid en daarom houden wij rekening met het WSW-beoordelingssysteem. In onze meerjarenbegroting wordt gestuurd op de kengetallen die het WSW hanteert voor onze kasstromen en ons vermogen. Eind 2013 heeft het WSW een nieuw beoordelingssysteem geïntroduceerd waarmee het risicoprofiel van individuele woningcorporaties wordt gemonitord. Naast kwalitatieve risicovragen zijn er vijf kengetallen met normeringen gedefinieerd. We hebben ons 'WSW huis'¹⁴ hieronder geplaatst met onze kengetallen.



¹⁴ De cijfers wijken iets af van de opgave van het WSW. Hier zijn we uit gegaan van het boekjaar 2015, terwijl het WSW het berekent aan de hand van de afgelopen 3 jaar en de financiële prognose voor de komende 5 jaar

Ontwikkeling van de belangrijkste ratio's

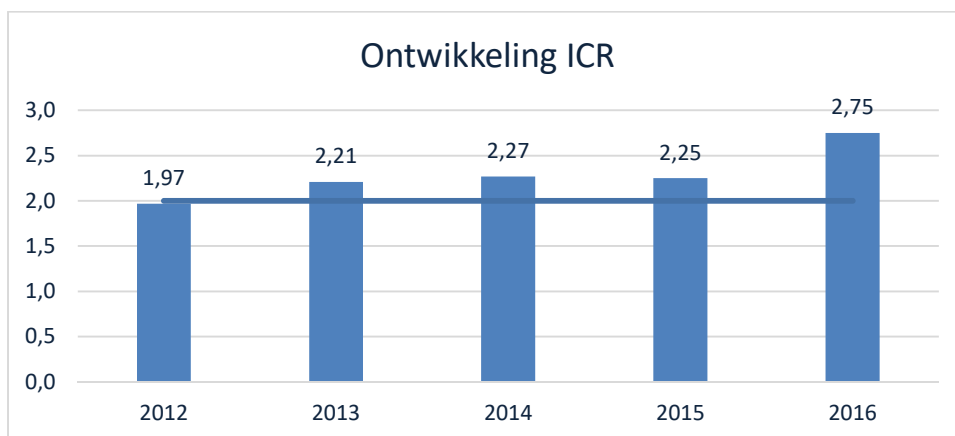
Solvabiliteit



We hebben als een solvabiliteit van 30% als minimum vastgesteld voor onze eigen organisatie. Het WSW hanteert een minimum van 20%. Omdat we vanaf jaarverslag 2016 onze activa waarderen op marktwaarde, stijgt de solvabiliteit enorm (alleen voor boekjaren 2015 en 2016 is de solvabiliteit herrekend).

Interest Coverage Ratio (ICR)

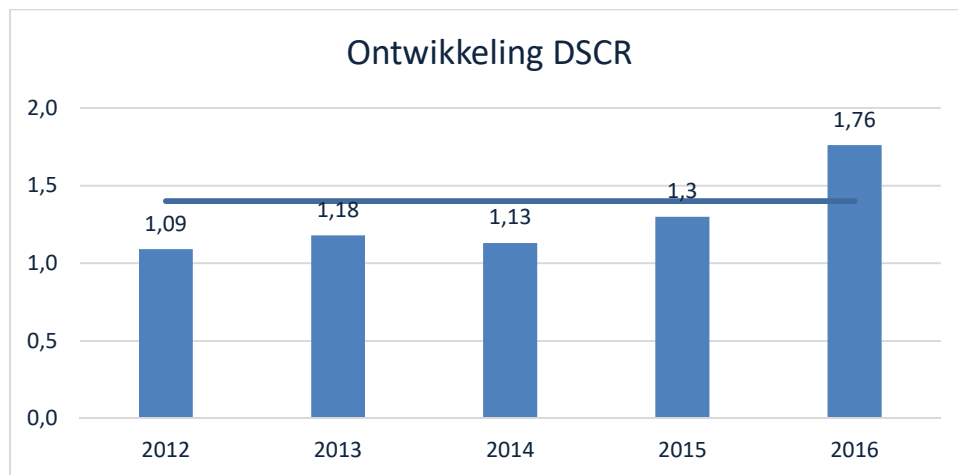
Omdat bij ons de kasstromen een bepalend sturingselement zijn, volgen we de ICR kritisch bij investeringsbeslissingen en bij het opstellen van een financiële meerjarenprognose.



Het kengetal ICR laat zien hoe vaak de jaarlijkse rentelast betaald kan worden uit het direct rendement uit vastgoedexploitatie. Het Grootslag voldoet volgens de meerjarenprognose ook de komende jaren ruim aan de WSW-norm (1,4). We hebben intern als minimumnorm 2,0 vastgesteld.

Debt Service Coverage Ratio (DSCR)

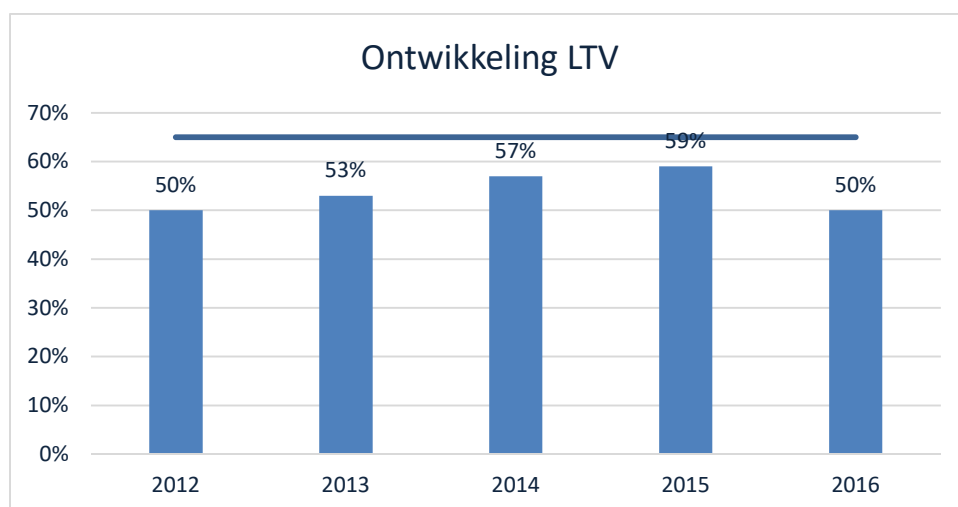
Naast de ICR volgen we ook de DSCR kritisch bij investeringsbeslissingen en bij het opstellen van een meerjarenprognose. De corporatie specifieke DSCR bepaalt in hoeverre de financieringslasten (rente en aflossing) betaald kunnen worden uit het exploitatieresultaat. Bij het bepalen van de fictieve aflossing wordt rekening gehouden met verkoopopbrengsten en de restant levensduur van het bezit.



Het Grootslag voldoet volgens de financiële meerjarenprognose ook de komende jaren ruim aan de WSW-norm (1,0). We hanteren intern een minimumnorm van 1,4 (deze norm hanteren we vanaf 2016).

Loan to Value (LTV)

De Loan to Value meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de geëxploiteerde vastgoedportefeuille op lange termijn in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. Als 'Value' wordt de bedrijfswaarde van het bezit gehanteerd.

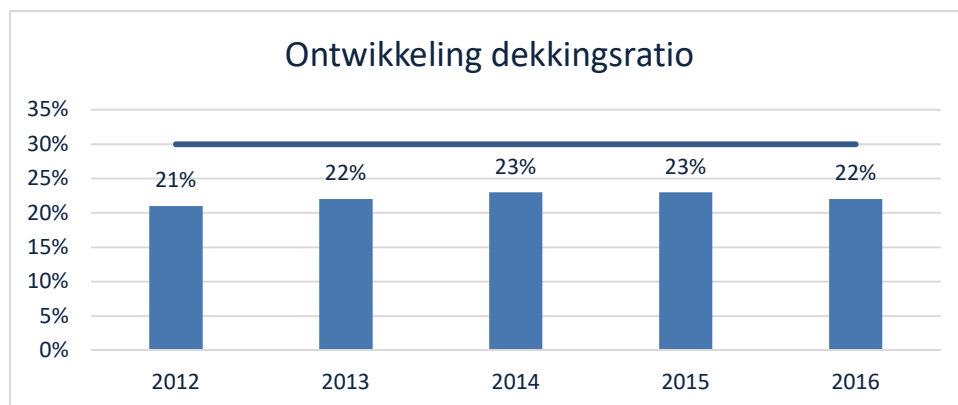




Het WSW hanteert als maximum norm 75%, wij hanteren zelf een strengere norm van 65%. Hieraan voldoen we ruimschoots. Volgens de financiële meerjarenprognose zal dit ook de komende jaren het geval zijn.

Dekkingsratio

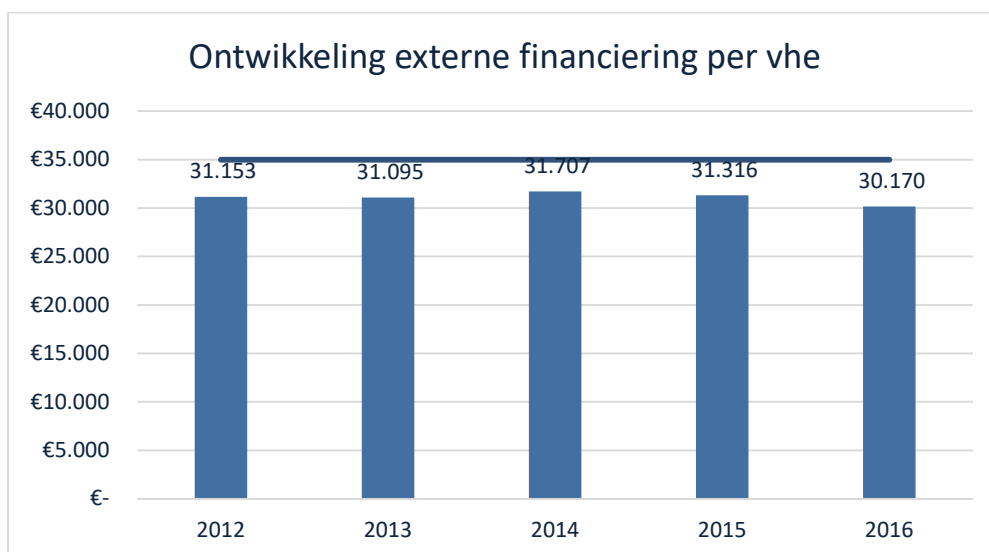
De dekkingsratio meet de verhouding tussen de onderpandwaarde van het bij WSW ingezet onderpand en het schuldrestant van door WSW geborgde leningen. Wij hebben alle onroerende zaken die wij in bezit hebben als onderpand ingezet.



Het WSW hanteert als maximum norm 50%, wij hanteren zelf een strengere norm van 30%. Volgens de financiële meerjarenprognose zijn we ook de komende jaren in staat aan deze norm te voldoen.

Externe financiering per vhe

De externe financiering per vhe relateert de omvang van de leningportefeuille aan het aantal verhuurbare eenheden.





We hebben als maximum norm € 35.000 per vhe gesteld. Hieraan verwachten wij ook de komende jaren te kunnen blijven voldoen.

Risicomanagement

Als organisatie nemen we dagelijks beslissingen, ook maatschappelijke en politieke ontwikkelingen hebben soms gevolgen voor onze organisatie. Dit brengt diverse risico's met zich mee. Het beleid van Het Grootslag richt zich op het managen van deze risico's door vooraf in te schatten welke risico's onze beleidsdoelen mogelijk in gevaar kunnen brengen.

Risicobewustzijn

Kennis en integriteit van bestuur en medewerkers vormen de belangrijkste schakel in het tijdig identificeren en beheersen van risico's. Je wil samen bereiken dat regels worden ingezet om 'ongelukken' te voorkomen. Vandaar dat we samen met medewerkers risicokaarten hebben ingevuld en dat risicobewustzijn een belangrijk onderdeel is geworden in de processen en wijze waarop we samenwerken.

Het Grootslag beheerst risico's op een gestructureerde wijze. Het identificeren en beheersen van risico's is een standaardonderdeel van het besturen van de organisatie. De redenen zijn:

- Realiseren van de doelstellingen
- Voldoen aan wet- en regelgeving: Wettelijke bepalingen en regelgeving van toezichthouders.
- Governance ('goed bestuur'): vanuit het oogpunt van governance wordt verwacht dat woningcorporaties beschikken over een effectief werkend risicomanagementsysteem.
- Aansluiten bij de denkwereld van de omgeving (in het bijzonder ook die van het WSW en Aw/ILT).
- Waarborgen van de kwaliteit van dienstverlening (kwaliteitszorg).
- Adequater voorspellingen. Beter in staat om voorspellingen te doen ('forecasting') op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau. Risicosignalering en risicobewustzijn zijn op alle niveaus belangrijk.
- Risicomanagement is in de gehele maatschappelijke context van belang. Onze activiteiten staan veel meer in de belangstelling.

Risicomanagement is voor ons als organisatie belangrijk omdat we veel aandacht hebben voor normen, waarden en integriteit. Naast aandacht voor normen en waarden hanteert Het Grootslag risicokaarten om het risicobewustzijn te stimuleren en we bevorderen de integriteit, hiervoor hebben we de integriteitscode voor medewerkers, een regeling melding mogelijke misstanden (klokkenluidersregeling) en een externe vertrouwenspersonen.

Binnen de organisatie is veel aandacht voor risicomanagement. Alle projectplannen hebben een risicoparagraaf en jaarlijks actualiseren wij de risico's voor de processen. Risicomanagement staat tenminste twee keer per jaar op de agenda van de RvT.



Besteding middelen in het belang van de volkshuisvesting

Wij verklaren dat wij onze middelen uitsluitend besteden in het belang van goede en betaalbare huisvesting voor mensen met een laag inkomen in ons werkgebied. Daarnaast dragen wij bij aan het tekort op de rijksbegroting. In 2016 hebben we onze middelen besteed in het belang van de volkshuisvesting zoals van ons mag worden verwacht.