



## Activiteitenplan 2019

Woningbouwvereniging Oostzaanse  
Volkshuisvesting

Presteren naar vermogen !



## Inleiding

Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting, hierna de WOV, is een actieve vereniging met circa 3.500 leden. De WOV is opgericht in 1918 en bestaat daarmee dit jaar 100 jaar als volkshuisvester in de gemeente Oostzaan.

De WOV is anno 2018 trots op haar sociale, solide en heldere aanpak met persoonlijke aandacht voor haar huurders en leden.

We zijn een solide vereniging die blijft kiezen voor een eigen koers; een behoudende koers die dicht bij de oorspronkelijke gedachte blijft van de klassieke volkshuisvester. In de voorbereidingen op ons nieuwe ondernemingsplan zijn er natuurlijk keuzes gemaakt voor een modernisering van deze rolopvatting. We zijn immers als klassieke volkshuisvester met een sterke positie in Oostzaan als geen ander in staat de actuele vraag naar goede, betaalbare en duurzame woningen in Oostzaan te beantwoorden.

Als 100-jarige blijven we ons vernieuwen. Daarbij willen we actiever worden met het verbeteren van de kwaliteit/verduurzaming van onze voorraad en veel meer de mogelijkheden opzoeken tot herontwikkeling van bestaande complexen waar nodig. Nog steeds de klassieke volkshuisvester maar presteren naar vermogen !

Bestuur WOV 2018

## Inhoud

Inleiding .....	2
De eerste stappen naar een vernieuwde Beleid en control cyclus .....	5
Visie ondernemingsplan .....	6
Voldoende betaalbare en beschikbare woningen voor de doelgroep .....	7
Wat doen we dus de komende jaren:.....	7
Betaalbare woningen.....	8
En in 2019: .....	9
Beschikbare woningen .....	9
Woningtoewijzing.....	9
Slaagkans woningzoekenden.....	10
Huisvesting urgente doelgroepen.....	10
Voor 2019.....	11
Passend toewijzen en inkomen.....	11
Voldoende beschikbare woningen in de toekomst.....	14
Vernieuwing en toevoeging .....	14
Nieuwbouw die geschikt is voor meerdere doelgroepen .....	14
Voor 2019 en verder zal onze aandacht dus uitgaan naar: .....	15
Senioren.....	15
Samenwerking.....	15
Wat doen we in 2019.....	16
Herstructurering Complex 17 .....	16
Splitsingen Lisweg.....	16
Vervangende nieuwbouw op inbreilocaties 2018 en 2019.....	16
Verkoop en liberalisatie bestaand bezit.....	17
Vergroting van de kwaliteit van onze Woningen .....	18
Verduurzaming .....	18
De aanpak tot 2030 .....	18
Kwaliteit in onderhoud .....	19
Conditiemeting.....	19
Onderhoud.....	19
Mutatieonderhoud.....	19
Planmatig onderhoud per complex.....	19
Klachtenonderhoud .....	19
Kwaliteit in Leefbaarheid .....	19
Maatschappelijke inbedding .....	21
Huurdersvereniging .....	21
Betrokkenheid van bewoners en vereniging.....	21
Adviesraad .....	21
Gemeente Oostzaan .....	21
Collega corporaties .....	22
Klachtencommissie .....	22

Huurachterstanden, incassobeleid .....	22
Onze organisatie in 2019.....	24
De WOV gaat haar klantprocessen optimaliseren.....	24
Communicatie met onze klanten en belanghebbenden.....	24
Organisatie versterken .....	24
Beleidscyclus implementeren.....	25
Meer en beter informatiemanagement .....	26
Visitatie en aanbevelingen .....	27
Financieel beleid.....	28
Financiële uitgangspunten .....	28
Beheersnormen ontwikkelen .....	28
Risicomanagement.....	28
Landelijke ontwikkelingen.....	29

## **De eerste stappen naar een vernieuwde Beleid en control cyclus**

In 2017 zijn we begonnen onze visie verder uit te werken in beleidsnotities. Samen met de accentverschuiving in de organisatie naar 'doen' vanuit visie zullen we steeds concreter weergeven welke doelen we nastreven en hoe we de organisatie daarop sturen en verantwoording afleggen over de resultaten.

De ontwikkeling van de beleidscyclus komt op gang maar uiteraard wel passend bij ons als kleinschalige vereniging. Dus geen hemelbestormende ver-weg-visies die we niet kunnen waarmaken, maar eenvoud waar het kan en voor iedereen stimulerend om er mee aan de slag te zijn. We willen dan ook realistische doelen stellen, meer besluiten van het bestuur expliciet vastleggen en daarmee meer structuur creëren om strak op te sturen.

Met de vernieuwing van het ondernemingsplan, het jaarverslag en het activiteitenplan willen we niet alleen transparant maken hoe onze keuzes tot stand zijn gekomen maar ook inzichtelijk maken wat voor ons (en onze partners) belangrijke onderwerpen zijn waarop we presteren, sturen en waarover we rapporteren. Voor nu zullen de veranderingen in het activiteitenplan nog niet zo groot zijn omdat het ondernemingsplan nog niet definitief besproken is, maar uiteindelijk zal onze verslaglegging steeds meer gekoppeld zijn aan onze beleidsvoornemens en verantwoording over de bijbehorende resultaten.

Naar onze stellige overtuiging zal de implementatie van onze beleid en control cyclus een betere basis vormen voor het maken van prestatieafspraken en de verwerking van de komende visitaties vanaf 2018.

## Visie ondernemingsplan

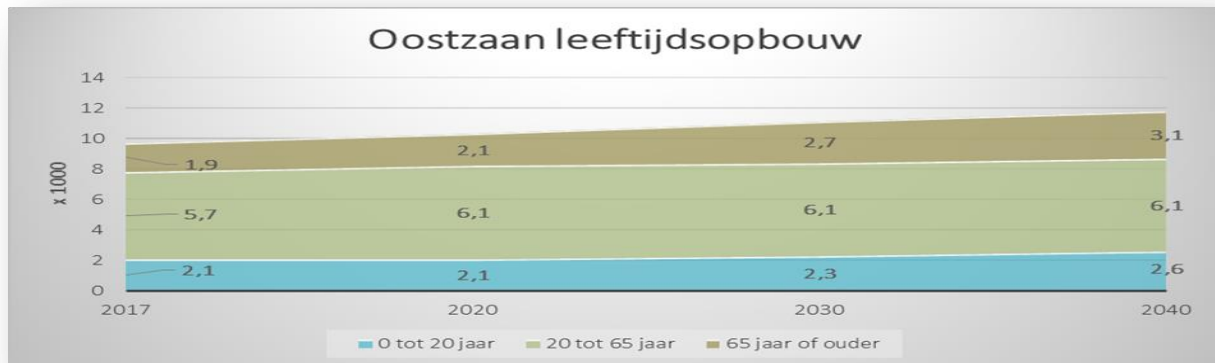
In het ondernemingsplan 2018 hebben we onze visie op onderstaande manier verwoord.

- We richten ons op de Oostzaanse woningmarkt
- Onze vereniging weet wat er leeft in de samenleving en is begaan met de gemeenschap van Oostzaan
- We zetten ons in voor de meest kwetsbare doelgroepen in de Oostzaanse samenleving
- Onze taak is het verhuren, onderhouden en bouwen van betaalbare woningen voor mensen met een lager inkomen.
- We sturen op duurzame wijken en woningen waar mensen zich thuis kunnen voelen en medeverantwoordelijkheid nemen in de ontwikkeling van goed en prettig wonen.
- We willen de huurders in staat stellen levenslang (zelfstandig) te kunnen blijven wonen op de plek die hij of zij zelf verkiest. Wij streven er naar dat huurders kunnen wonen in levensloopbestendige woningen.
- De WOV draagt bij aan de diversiteit van wijken en daarbij ervaart de doelgroep een keuze in het woningaanbod en in kwaliteit en prijs.
- Leden en huurders ervaren een band met de WOV. Onze medewerkers zijn betrokken bij de leden en huurders en zetten zich in voor een professionele dienstverlening.
- De WOV is een financieel solide vereniging.
- Huurders wonen tevreden.

Vanuit deze visie hebben we doelen benoemd en in dit activiteitenplan de eerste activiteiten die daar bij horen. Logischerwijs maakt het formuleren van onze voorgenomen activiteiten deel uit van de ambitie om ook dienstbaar te zijn aan de gemeentelijke structuur- en woonvisie. Waar mogelijk duiden we onze gemeenschappelijke doelen in de tekst.

## Voldoende betaalbare en beschikbare woningen voor de doelgroep

Sinds de structuurvisie van de gemeente Oostzaan laten recentere cijfers van het CBS zien dat we met de ontwikkeling van de woningvoorraad rekening moeten



Bron: CBS 2017

houden met een stijging van het aantal inwoners. In het rapport van de ontwikkeling van het aantal huishoudens per (Corop) regio<sup>1</sup> wordt deze trend bevestigd.<sup>2</sup>

Daarbij is voor Oostzaan zeker sprake van vergrijzing maar weer niet van de vaak bijbehorende ontgroening en stijging van de gemiddelde en de mediane leeftijd van de bevolking. De leeftijdsgroep van 20 jaar tot 65 jaar groeit wel iets maar niet significant.

Voor wat betreft de inkomensontwikkeling hebben we bij eerdere analyse in onze portefeuillestrategie gezien we dat het gestandaardiseerd inkomen (=koopkracht) gemiddeld genomen op middellange termijn (2018-2021) niet gaat stijgen.<sup>3</sup>

### Wat doen we dus de komende jaren:

1. minimaal de voorraad sociale huurwoningen in stand houden
2. geen huurwoningen te verkopen en niet te liberaliseren op een enkele woning na
3. binnen de beperkte mogelijkheden in Oostzaan, maximaal in te zetten op toevoegingen door (vervangende) nieuwbouw op nieuwe locaties dan wel inbreilocaties. Daarbij aandacht voor een meer gevarieerde woningportefeuille die passend is voor toekomstige doelgroepen.
4. In de nieuwbouw uitsluitend sociale huurwoningen op te leveren
5. te streven naar een woningvoorraad waarbij 80% van de woningen onder de (€ 640,14 blijft (Prijspeil 2018) ten behoeve van onze doelgroep van beleid..

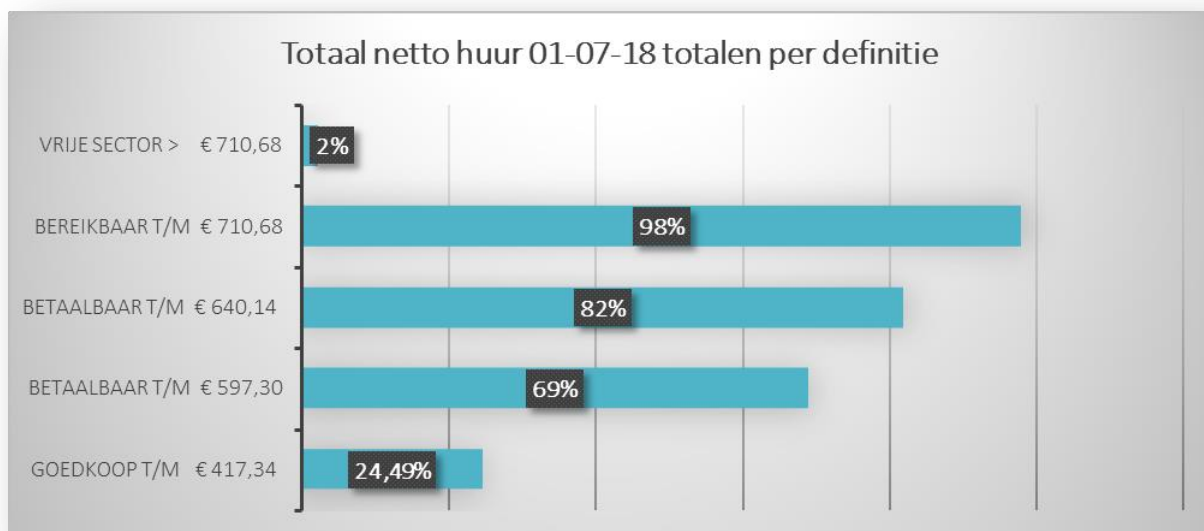
<sup>1</sup> Een COROP-gebied is een regionaal gebied binnen Nederland dat deel uitmaakt van de COROP-indeling. Deze indeling wordt gebruikt voor analytische doeleinden. De naam COROP komt van Coördinatie Commissie Regionaal Onderzoeks Programma

<sup>2</sup> Bron: CBS/PBL, bewerking RIGO

<sup>3</sup> MLT-verkenning 2018-2021, CPB

6. bij het transitieprogramma vervangende nieuwbouw, te streven naar betaalbare huren voor de bewoners die er wonen en terugkeren. Daarbij hanteren we in eerste instantie de aftoppingsgrenzen zodat er maximaal recht op huurtoeslag blijft bestaan.
7. de huren in de nieuwbouw voor nieuwe bewoners (dus geen terugkeerders) onder de liberalisatiegrens te houden.
8. passend toe te wijzen conform passendheidsnormen (huurtoeslaggrenzen en inkomensgrenzen)
9. de jaarlijkse huurverhoging te beperken conform landelijk beleid
10. energiezuinige woningen bij (vervangende) nieuwbouw en via ons programma voor verduurzaming te realiseren zodat de bijkomende kosten voor onze huurders laag zijn

## Betaalbare woningen



Bron: WOV 2018

De grafiek laat zien die hoe de verdeling van ons bezit naar huurprijs en huurklasse er nu uit ziet.

Van ons bezit is 98% sociale huur en in overeenstemming met de prestatieafspraken 82% betaalbaar onder de 2<sup>e</sup> aftoppingsgrens.

De totale voorraad corporatiewoningen in verhouding tot doelgroep huurtoeslag en doelgroep sociale huurwoning is voor Oostzaan nog voldoende<sup>4</sup>. Opvallend is het relatief groot aandeel aan goedkope woningen onder de € 417,34 in de WOV portefeuille.

Bij het bepalen van onze vastgoedopgave zien we huishoudens met een inkomen

<sup>4</sup> Bron: CBS/WSW - Lokale Monitor Wonen (bewerking ABF) 2015



beneden € 36.798 (prijspeil 2018) als onze primaire doelgroep. Dit is uiteraard afgebakend door de wettelijke ruimte.

In 2017 en 2018 voerden we een beperkte huurverhoging door. Hierdoor bleven onze woningen betaalbaar voor de primaire doelgroep (huishoudens met een inkomen tot circa € 36.000. We zullen in 2019 wederom een al of niet wettelijk bepaald (inflatievolgend) gematigd huurbeleid voeren.

### **En in 2019:**

Volgens afspraken willen we ook voor 2019 dat ongeveer 80% van de woningen onder de aftoppingsgrens (€ 640,14 (2e aftoppingsgrens, prijsspeil 2018)) blijft liggen. We zullen op dit punt dus moeten blijven bijsturen om weer boven de 80% te komen. Daarnaast willen we ook aanbod in het goedkoopste segment behouden. Er blijft immers aanbod nodig onder € 417,34 (maandhuur prijsspeil 2018).

Naast de klassieke opvatting dat we als corporatie alleen sturen op betaalbaarheid van de huren hebben we met de verlaging van de energiekosten ook nadrukkelijk een (nieuw) instrument om de betaalbaarheid van het bestaande bezit verhogen. In de voorbereidingen op de verduurzaming van ons bezit zijn we begonnen met de eerste berekeningen voor de exacte besparingen voor onze huurders. In 2019 moeten die geëffectueerd kunnen worden in het eerste complex wat we gaan verduurzamen.

In 2018 en waarschijnlijk begin 2019 gaan we ons huurbeleid verder uitwerken in een beleidsnotitie. Ook al streven we naar betaalbare huurprijzen, het blijft belangrijk dat de prijs uitdrukking geeft aan de kwaliteit van de woning. Deze basis gaan we verder uitwerken werken in ons huurprijsbeleid. Dit huurprijsbeleid staat nu niet op papier maar zal deel gaan uitmaken van de nieuwe beleidscyclus. Daarbij willen we toewerken naar een prijs-kwaliteitsverhouding die aansluit bij de Oostzaanse woningmarkt. Ons huurprijsbeleid is daarmee in basis gekoppeld aan het vastgoed en niet aan het inkomen van de huurder.

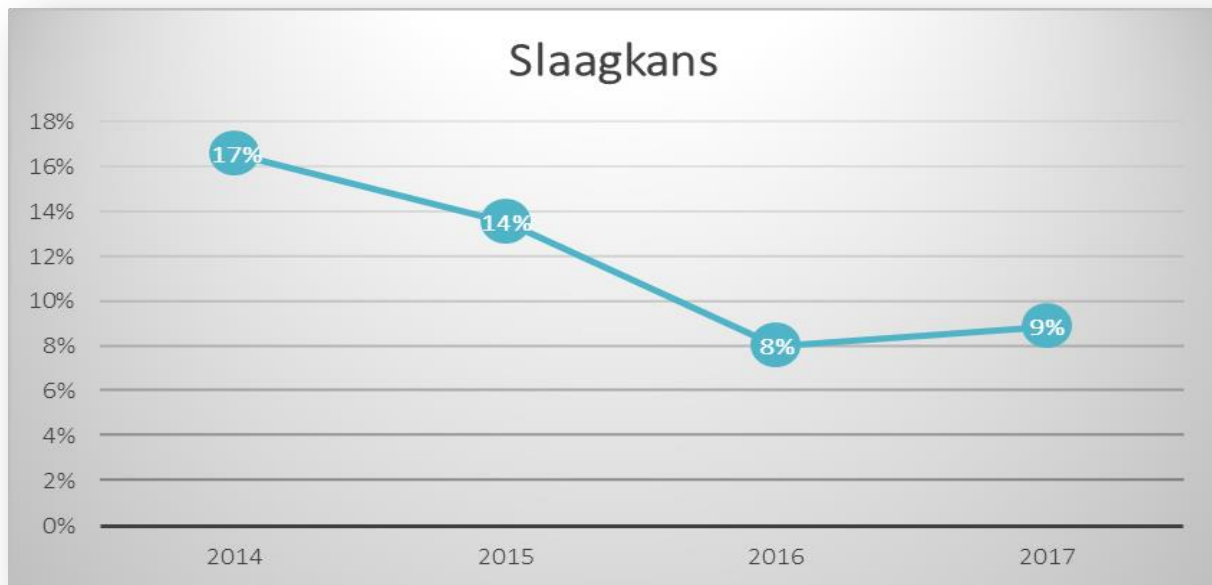
## **Beschikbare woningen**

Het beschikbaar zijn van voldoende woningen voor onze doelgroepen is niet alleen een kwestie van voldoende aantallen maar ook van woningtoewijzing met passende huurprijzen en passende inkomens.

## **Woningtoewijzing**

Het aantal woningzoekenden dat over 2017 actief een huurwoning heeft gezocht is 99. Dat is aanmerkelijk minder dan het aantal woningzoekenden wat gemiddeld genomen elk jaar daadwerkelijk op zoek is naar een woning. Het aantal actief woningzoekenden was/is bij de WOV al jaren redelijk stabiel zo tussen de 120 en 150 woningzoekenden. Wachtduur is gemiddeld 9,4 jaar.

## Slaagkans woningzoekenden



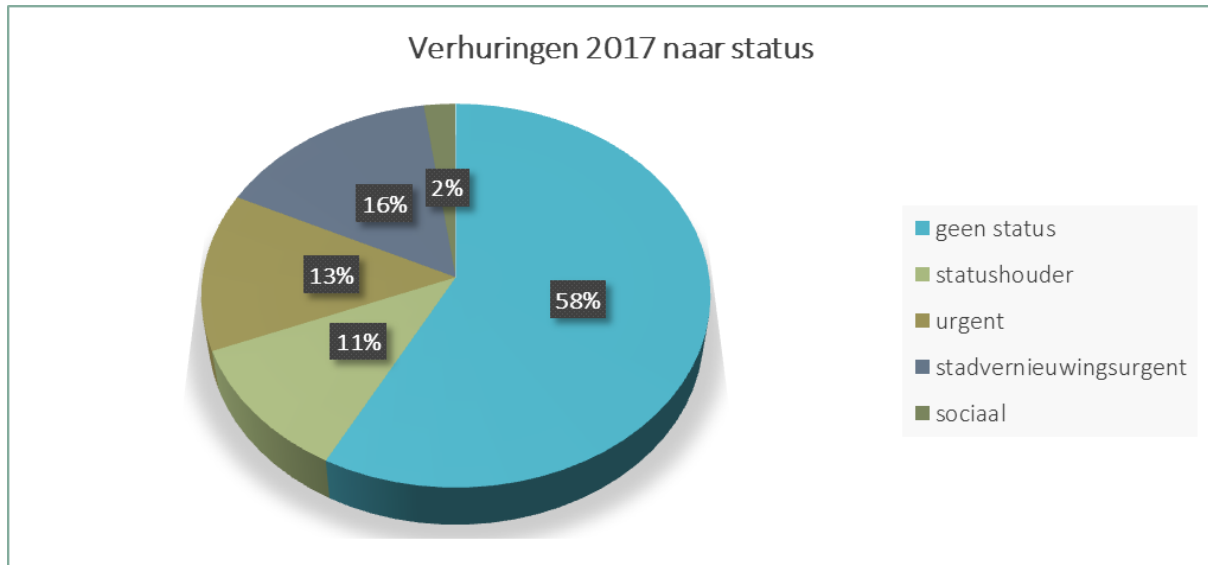
Bron: WOV 2018

De kans die een woningzoekende heeft om een woning te bemachtigen, wordt uitgedrukt in slaagkans. Deze slaagkans wordt berekend door het aantal verhuringen te delen door het aantal woningzoekenden dat minimaal één goede reactie heeft ingezonden op het verhuurde aanbod. In de grafiek hierboven valt te zien dat er sinds 2014 sprake is van een afname van de slaagkans. Slaagkans is een redelijke indicatie van het beschikbaar zijn van voldoende woningen voor woningzoekenden. Jaarlijks komen er relatief weinig woningen van de WOV vrij. Van die woningen die vrijkomen worden een belangrijk deel niet opgenomen in ons aanbodmodel. De noodzakelijke huisvesting van bijzondere doelgroepen (urgente, statushouders) is de reden. De beschikbaarheid van huurwoningen voor alle doelgroepen staat onder druk. Dit geldt zeker voor de laagste inkomens die door de invoering van passend toewijzen zijn aangewezen op het aanbod onder de aftoppingsgrenzen.

### Huisvesting urgente doelgroepen

Voor het recente jaarverslag over 2017 hebben we gekeken naar de huisvesting van urgente groepen. In 2017 was de druk op de Oostzaanse huurmarkt hoog. Van de sociale huurwoningen die in het verslagjaar vrij kwamen voor verhuur was een aanzienlijk deel nodig voor de huisvesting van mensen met een urgentie en voor statushouders.

De Gemeente Oostzaan dient jaarlijks woonruimte ter beschikking te stellen aan statushouders. In 2017 hebben wij in vijf woningen statushouders/vergunninghouders gehuisvest. Dit is 11 % van het vrijgekomen bezit en daarmee voldoen we aan de prestatieafspraken voor 2017 om maximaal 10% beschikbaar te stellen voor de taakstelling. Ook de huisvesting van personen met een urgentie voldoet aan de prestatieafspraken.



De gemeente heeft aangegeven graag te zien dat wij ook beleid opnemen voor de extramuralisering van kwetsbare groepen. Dit in het kader van de landelijke ontwikkelingen rond Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang en hoe zich dat vertaalt naar Oostzaan. Voor 2019 is van belang dat de WOV op basis van de landelijke ontwikkelingen rond Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang voorrang geeft aan mensen die door fysieke of psychische beperkingen moeilijk aan passende huisvesting kunnen komen. Deze kwetsbare groep zou moeten passen binnen de 10% beleidsruimte.

### Voor 2019

We hebben onze doelstelling met betrekking tot het huisvesten van urgente doelgroepen in 2017 weliswaar gehaald maar zijn wel bezorgd over het effect op de slaagkans voor de overige woningzoekenden. In het kader van de prestatieafspraken lijkt het zinvol nieuwe afspraken te maken over de woningtoewijzing. We willen graag voor 2019 in goed overleg met gemeente en HVO bekijken wat haalbaar en realistisch is. We doen weliswaar voorstellen voor percentages in de volgende tabel maar willen vooral ook gezamenlijk onderzoeken welke maatregelen we kunnen nemen om de beschikbaarheid van huurwoningen te vergroten.

### Passend toewijzen en inkomen

We willen minimaal behoud en liefst uitbreiding van de sociale voorraad. Daarbinnen hebben we een passende voorraad sociale woningen bereikbaar voor huurtoeslagontvangers. We verhuren het beschikbare aanbod passend.

Passend toewijzen van sociale huurwoningen draagt bij aan de betaalbaarheid van huurwoningen voor de laagste inkomens. Passend toewijzen moet er ook voor zorgen dat voldoende woningen beschikbaar zijn voor de doelgroepen van beleid.

Volgens de Woningwet moeten woningcorporaties ten minste 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan de doelgroep. Ten minste 80% daarvan moet worden toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot € 36.798 (in 2018).

Tot en met 2020 mogen corporaties binnen de 90% ten hoogste 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan huishoudens met een inkomen tot € 41.056 (in 2018).

De overige 10% vrijkomende sociale huurwoningen mogen woningcorporaties vrij toewijzen. Hierbij moeten zij de geldende voorrangregels uit de plaatselijke huisvestingsverordening en de voorrangregels uit het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) in acht nemen. Dit betekent bijvoorbeeld dat zij voorrang moeten geven aan mensen die door fysieke of psychische beperkingen moeilijk aan passende huisvesting kunnen komen.

Voor 2019 zal de WOV uiteraard passend blijven toewijzen. Voor de WOV moet deze regelgeving opleveren dat we zeker weten dat huishoudens met een inkomen binnen bereik van de huurtoeslag gehuisvest worden in de voor deze groep betaalbare woningvoorraad. Ook de maatregel om 80% van de voorraad betaalbaar te houden door de WOV, moet ten volle toekomen aan de groep huurtoeslagontvangers. We sturen hierbij op voldoende beschikbare en betaalbare woningen.

<b>Voldoende betaalbare en beschikbare woningen voor de doelgroep</b>		
<b>Voor wie</b>	<b>Wat doen we in 2019</b>	<b>Toelichting</b>
Huurders en woningzoekende met een lager inkomen	80% (tot € 640,14, prijspeil 2018) van de woningvoorraad beschikbaar houden. Blijvend bijsturen.	inkomen beneden € 36.798 (prijspeil 2018) is onze primaire doelgroep
Alle huurders	Gematigd huurbeleid	De huurverhoging van 2019 - 2022 zal in overleg met de HVO en de ALV de wet volgen.
Complex 2 en 3 /alle huurders	Verlaging van de energielasten. Exacte bedrag bekend eind 2018.	We beginnen met complex 2 en later 3. Na 2019 rest complexen
Alle huurders	Huurbeleid formuleren. Beter aansluiten bij de Oostzaanse woningmarkt	
Alle woningzoekenden	We verhuren het beschikbare aanbod passend.	Toewijzen volgens woningwet
SV-urgente	Maximeren naar 20% bij minimale doorlooptijd van 2 jaar	Conform lokale en regionale huisvestingsverordening
Statushouders	Maximaal 10% en indien niet toereikend overleg	Doelstelling is gezamenlijk de opgave behalen
Urgente	Maximaal 10%	urgentie, afgegeven door B&W Oostzaan,

Fysieke of psychische beperkingen	Maximaal 5%	Nog geen ervaringscijfers, dus richtgetal
Alle woningzoekenden	Minimaal 55% toewijzen aan overige woningzoekenden	In samenhang met toewijzing urgente doelgroepen
Alle woningzoekenden	Verder bespreken hoe we de kansen kunnen vergroten voor elke woningzoekende.	Gesprek gemeente en HVO

## **Voldoende beschikbare woningen in de toekomst.**

### **Vernieuwing en toevoeging**

Oostzaan heeft als missie om mensen in verschillende fasen van hun leven een passende woonplek te bieden. Passend bij de studie- en werkcarrière, gezinscarrière (jong-gezin-senior) en zorgcarrière. De huisvesting van specifieke doelgroepen maakt daar deel van uit. Er is meer aanbod nodig van beschutte of beschermde woonvormen.

Om de kansen voor woningzoekenden in de toekomst minimaal gelijk te houden, is het niet voldoende om met verdelingspercentages te werken. Het beschikbare aanbod huurwoningen zal ook moeten toenemen. Dat kan door het vergroten van de doorstroming vanuit de bestaande woningvoorraad en/of door toevoeging van nieuwe woningen. Doorstroming zonder verdere toevoeging van woningen is in de vrij gesloten woningmarkt van Oostzaan nog geen succes geweest.

We kiezen er dan ook voor minimaal ons aandeel in Oostzaan in stand te houden en liever nog ons bezit uit te breiden en daarmee aan te sluiten bij de groeiende behoefte aan sociale huurwoningen. Met het programma uit onze portefeuillestrategie komen er enkele tientallen woningen bij. We verwachten van deze toevoeging dat er een meer gevarieerde woningportefeuille ontstaat die dan weer wel een positief effect zal hebben op de doorstroming en op de kansen voor woningzoekenden om een geschikte woning te vinden.

Wij richten ons hierbij op aanbod van sociale huurwoningen (DAEB). Vrije sector huur (niet-DAEB) breiden we niet uit (op een enkele uitzondering na), tenzij in de toekomst blijkt dat de markt het niet oppakt en de gemeente Oostzaan ons verzoekt om daarop in te spelen. Uiteraard is het verstandig samen met de gemeente af te stemmen hoe we programmatisch samen kunnen werken en zo een maximale bijdrage kunnen leveren aan doorstroming en vergroting van de kansen voor woningzoekenden.

### **Nieuwbouw die geschikt is voor meerdere doelgroepen**

We willen bereiken dat er een meer gevarieerde woningportefeuille, naar woningtype, woninggrootte, prijs en woonmilieu ontstaat. Daarmee ook doorstroming bevorderen en indirect en direct onze doelgroepen bedienen. Bij de nieuwbouw op nieuwe locaties willen we selectief nieuwe woningen toevoegen en zo mogelijk tegemoet komen aan de toenemende woningbehoefte zonder daarbij afbreuk te doen aan het groene karakter van Oostzaan. We willen maximaal gebruik maken van mogelijkheden in ons eigen bezit door inbreilocaties te benutten. Waarbij we kiezen voor renoveren in plaats van slopen. Dat is goedkoper en duurzamer. Maar als de technische staat van de woningen te slecht is, is sloop de beste optie.

Wij willen iedereen die naar inkomen tot onze doelgroep behoort een passende woning kunnen bieden. De samenstelling van ons bezit sluit goed aan bij de vraag van gezinnen met kinderen. Uit de analyse in de portefeuillestrategie blijkt dat de samenstelling van de woningvoorraad beter moet aansluiten bij de toekomstige samenstelling van de huishoudens. Gezien de veranderende huishoudsamenstelling

(meer ouderen en alleenstaanden) zal de vraag steeds meer uitgaan naar kleinere, levensloopbestendige woningen. Op basis hiervan willen we kwalitatief goede, maar gemiddeld kleinere woningen in de (vervangende) nieuwbouw realiseren. Deze woningen krijgen het label Woonkeur. Een ander sluit aan op de geactualiseerde woonvisie van de gemeente Oostzaan.

### **Voor 2019 en verder zal onze aandacht dus uitgaan naar:**

- Inspelen op de vraag naar kleinere, levensloopbestendige woningen.
- Kwalitatief goede, gemiddeld kleinere woningen in de (vervangende) nieuwbouw realiseren. Voor jongeren en ouderen waarschijnlijk tussen de 50-75 m<sup>2</sup> GBO
- Om te voorkomen dat we alleen uitbreiden in deze woninggrootte (we hebben al veel 50-75 m<sup>2</sup>) ook variatie aanbrengen.
- Huurprijsniveaus zoals indicatie uit wensportefeuille, dus deels onder de 2e aftoppingsgrens en deels onder de liberalisatiegrens.
- Doorstroming bevorderen vanuit bestaand bezit voor mensen die te groot wonen en scheef wonen.

### **Senioren**

De WOV beschikt momenteel inmiddels over 282 nultredenwoningen, waarvan 152 geschikt voor het leveren van alle facetten van zorg. (vergelijkbaar met Woonkeur)

Met het programma voor de inbreilocaties kunnen er 143 woningen bijkomen met het label Woonkeur en daarmee geschikt zijn voor bewoning door mensen met een mobiliteitsbeperking. Deze aanpak beantwoordt ook aan de conclusies uit de eerder genoemde marktonderzoeken. Senioren woonachtig in koopwoning ruimte bieden in de huursector bijvoorbeeld. Voor senioren is van belang dat nieuwbouw in de eigen buurten en eigen woonomgeving wordt gerealiseerd.

### **Samenwerking**

We slepen eigenlijk al een aantal jaren een aantal mogelijke projecten door de verschillende beleidsstukken heen. De WOV wil dan ook in gaan zetten op een doorbraak in de voortgang van diverse projecten. De vraag die we gezamenlijk met de gemeente willen beantwoorden is wat we nu kunnen gaan doen om echt te gaan bouwen. Voor Zuideinde 134, Kerkbuurt 83-87 en Speelveldje Doctor Snijderstraat moet in gemeenschappelijk overleg worden vastgesteld wat de (on)mogelijkheden zijn hier op een financieel gezonde manier woningen te bouwen. Ook voor andere mogelijke kansrijke bouwlocaties moeten we de puntjes op de i zetten.

Het is nodig. In de eigen geactualiseerde woonvisie van de gemeente Oostzaan wordt gesproken van een opgave van 50 woningen (huur en koop) per jaar. 100 woningen per jaar zelfs al de relatieve achterstand in productie moet worden goedge maakt.

Dat zijn aantallen woningen die we niet gaan halen als we de stand van zaken blijven herhalen. De WOV wil dan ook met het *nieuwe* college ook *nieuwe* afspraken maken om de bouw in Oostzaan voor wat betreft de sociale voorraad op gang te brengen. Dat kan overigens gelijk oplopen met de bouw van middeldure huurwoningen door

inbreng van marktpartijen. De prestatieafspraken die we getekend hebben kunnen als basis dienen voor een vernieuwing van de afspraken. Zoals eerder beschreven is (programmatische) samenwerking nodig!.

Naast een vernieuwing van de afspraken moeten we in Oostzaan een kleine maar efficiënte samenwerking creëren inzake projectontwikkeling. Als we de uitgangspunten voor een mogelijke bouwlocatie hebben geformuleerd dan moeten en kunnen we efficiënt samenwerken om daarna ook echt te gaan bouwen. Voor 2019 wil de WOV hier graag afspraken over maken.

## **Wat doen we in 2019**

### **Herstructurering Complex 17**

De voorbereidingen voor de vervangende nieuwbouw aan Dr. Boomstraat 10 t/m 48 zijn in volle gang. Sociaal plan is in werking en in 2018 is het grootste deel van de bewoners al verhuisd. Er is een Schetsplan gemaakt voor 33 woningen in 2 bouwlagen met een kap.

Start sloop is voorzien in 2019.

### **Splitsingen Lisweg**

Aan de Lisweg zijn we grote maisonnettes aan het splitsen, waarbij de bovenverdieping 2 starterswoningen gaat bevatten. Er zijn nog steeds 11 woningen te splitsen. In de meerjarenbegroting is één splitsing per jaar opgenomen.

### **Vervangende nieuwbouw op inbreilocaties 2018 en 2019**

#### Complex 2

Gedeeltelijk sloop; alleen de vier woningen aan de Burgemeester Teerstraat. De rest van de woningen is geschikt om te renoveren en te verduurzamen.

#### Complex 3

Slechte geluidsisolatie en geen vloer en gevelisolatie. Vochtproblemen en aanwezigheid van koudebruggen/warmtebruggen. Gaat hier potentieel om 8 woningen die gesloopt worden, de rest van de woningen kan gerenoveerd worden.



## Voldoende beschikbare woningen in de toekomst

Waar	Wat doen we in 2019	Onze inzet
Kerkbuurt 83-87	2019 (voorbereidingen 12 nieuwbouwwoningen)	Toevoegen woningen
Nieuwbouw complex 3	2019 (voorbereidingen 12 nieuwbouw, 8 sloop)	Sloop en woningen toevoegen
Nieuwbouw complex 17	2019 (20 sloop, 33 nieuwbouw)	Sloop en woningen toevoegen
Alle nieuwbouwprojecten	Alle woningen levensloopbestendig met Woonkeur	Levensloopbestendig uitbreiden
Lisweg	1 woning splitsen	Uitbreiden starterswoningen
Alle nieuwbouwprojecten	Overleg met Gemeente over nieuwbouwlocaties en projectontwikkeling	Vergroten mogelijkheden voor nieuwbouw in Oostzaan. Programmatistische samenwerking.

## Verkoop en liberalisatie bestaand bezit

Er zijn tussen de gemeente Oostzaan en de WOV geen afspraken gemaakt over verkoop van sociale huurwoningen. Ook in de huidige prestatie afspraken staat kort omschreven dat de WOV dit niet doet. Ditzelfde gaat op voor de liberalisatie van bezit. (wellicht op een enkele woning na)

Wat doen we?	Toelichting	Onze inzet
Geen verkoop van bestaande of nieuwbouw woningen.	In de periode 2019 tot 2023 worden er geen woningen verkocht	Voldoende sociale huurwoningen behouden
Geen liberalisatie van bestaande woningen.	In de periode 2017 tot 2023 worden er geen woningen geliberaliseerd op een enkele woning na	Voldoende sociale huurwoningen behouden

# Vergroting van de kwaliteit van onze Woningen

## Verduurzaming

Duurzaamheid is een thema in de gemeentelijk woonvisie. Duurzaamheid komt terug in alle aspecten van het wonen: in woonlasten (bijvoorbeeld door besparing op energie-uitgaven), in gebruikskwaliteit en gezondheid van woningen en woonomgeving, in de toekomstkwaliteit van het dorp en de openbare ruimte (groen, schoon, heel en veilig), en in het nemen van eigen initiatief in wijken, omdat dit de plek is waar je je thuis voelt.

De WOV kiest voor vergroting van de kwaliteit van het bezit door verduurzaming. We gaan de komende jaren een programma verduurzaming realiseren waardoor we voor ons gehele bezit minimaal label B (gemiddeld) behalen. Daarmee willen we ook een besparing op de energielasten realiseren. Een en ander is omschreven in onze portefeuillestrategie uit 2017.

De WOV maakt in deze portefeuillestrategie duidelijk hoe zij haar rol in deze wil oppakken. Zoals gezegd kiezen we daarbij voor een gedifferentieerde aanpak.

Via sloop en vervangende nieuwbouw zal een fundamentele bijdrage worden gedaan aan de verduurzaming van ons bezit. Deels door vervanging en deels ook door uitbreiding van het aantal duurzame woningen.

Daarnaast is een belangrijk 2<sup>e</sup> speerpunt in onze strategie de verduurzaming van woningen die niet meteen bouwkundige of ernstige wooncomfort problemen kennen.

Het verduurzamen van ons woningbezit (vervangende nieuwbouw en renovatie) is een behoorlijke opgave en kost potentieel miljoenen euro's. Onze inzet is met name gericht op die complexen waar we met renoveren de woningen kunnen aanpakken die nog een label G tot en met D hebben. Daarmee kan onze doelstelling om gemiddeld over ons hele bezit uit te komen op een goed energielabel (minimaal B) gerealiseerd worden.

## De aanpak tot 2030

Vaak dus in combinatie met sloop en vervangende nieuwbouw maar ook op zich zelf staand als ingreep willen we woningen renoveren met een vaste aanpak. Daarbij zal de inzet zijn gericht op het aanbrengen/vervangen van:

- Vloerisolatie
- Gevelisolatie
- Dakisolatie.

Daarnaast zal mechanische ventilatie worden aangebracht en het glas worden vervangen voor een nog beter isolerende versie.

In ongeveer 13 jaar kan de WOV een groot deel van haar bezit op deze manier verduurzamen. In het maximale programma kan 59% van het bezit worden aangepakt.

Voor 2018 en 2019 staan twee complexen op de planning om te worden verduurzaamd. (zie tabel onder aan dit hoofdstuk)

## **Kwaliteit in onderhoud**

### **Conditiemeting**

In 2017 is de kwaliteit van de bestaande voorraad door middel van een conditiemeting in kaart gebracht. Een onafhankelijk extern bureau (Alphaplan) heeft alle woningen geschouwd en de staat van onderhoud vastgelegd. Mede op basis hiervan wordt de meerjarenonderhoudsbegroting 2019 e.v. opgesteld. We zijn er trots op dat de kwaliteit van de woningen over het algemeen goed tot uitstekend is. Natuurlijk zijn hier altijd verbeteringen in mogelijk maar met een portefeuille die er goed bij staat kunnen we de toekomst met vertrouwen tegemoet zien.

Met behulp van de conditiemeting kunnen we ons onderhoudsbeleid verder rationaliseren. Vanuit de metingen en controles kunnen we toetsen of onze onderhoudsactiviteiten bijdragen aan de doelstellingen.

### **Onderhoud**

De WOV heeft als uitgangspunt om al haar woningen in goede technische staat te houden. In principe kennen we het Mutatie-, het Planmatig/cyclisch onderhoud en het Klachtenonderhoud.

### **Mutatieonderhoud**

Wanneer een woning vrijkomt (in de begroting is rekening gehouden met ca. 50 woningen), wordt standaard mutatieonderhoud uitgevoerd. Dit houdt in dat hang- en sluitwerk, elektra en kranen worden geïnspecteerd en waar nodig vervangen.

### **Planmatig onderhoud per complex**

Hier valt het buiten schilderwerk onder. Voor 2019 staat daarvoor een aantal complexen gepland. Naast het schilderwerk zijn de wat grotere posten in het planmatig onderhoud voor 2019 het herstel van dakbedekking en het vernieuwen van cv-ketels die afgeschreven zijn. Ook staat er voor 2019 weer een splitsing van een woning aan de Lisweg gepland.

### **Klachtenonderhoud**

Er worden jaarlijks ca.1.200 gebreken aan de woning door huurders gemeld. 20% van deze klachten wordt normaliter binnen 2 werkdagen opgelost, 60 % binnen 5 werkdagen en de resterende klachten worden gemiddeld binnen 10 werkdagen verholpen. De onderhoudscontracten voor het reinigen van schoorstenen, het schoonmaken van goten, het onderhoud van gemeenschappelijk groen en tuinen, het onderhoud Cv-installaties en geisers en schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten zijn ook voor 2019 weer begroot.

### **Kwaliteit in Leefbaarheid**

Vanuit de sociale doelstelling van de WOV dient geïnvesteerd te worden in de leefomgeving van buurten waarin het woningbezit gelegen is. De gemeente ziet in haar visie een toekomstkwaliteit van dorp en openbare ruimte die groen, schoon, heel en veilig is. Ook is het nemen van eigen initiatief in wijken (omdat dit de plek is waar je thuis voelt) gewenst.

In de uitwerking van de portefeuillestrategie naar Strategisch voorraadbeleid per

complex zullen we in 2018 nieuw beleid formuleren voor de mogelijke financiële ondersteuning en projectbijdragen van de WOV in het kader van de leefbaarheid voor 2019 en verder.

Dit zullen we met alle belanghouders overleggen en we gaan er daarbij vanuit dat we een nieuwe kwalitatieve impuls kunnen geven aan dit onderdeel van onze prestaties.

<b>Vergroting van de kwaliteit van onze Woningen</b>			
<b>Waar</b>	<b>Wat doen we in 2018</b>	<b>Wat doen we in 2019</b>	<b>Onze inzet</b>
Complex 2	Start uitvoering	uitvoering	58 woningen verduurzamen
Complex 3	Vorbereidingen	Start uitvoering	49 woningen verduurzamen
Alle complexen		onderhoudsbegroting 2019 koppelen aan conditiemeting	onderhoudsbeleid verder rationaliseren
Alle complexen	Overleg partners	Nieuwe aanpak en projecten leefbaarheid	vergroten prestaties inzake leefbaarheid
Alle complexen		Mutatie-, het Planmatig/cyclisch onderhoud en het Klachtenonderhoud.	woningen in goede technische staat

## **Maatschappelijke inbedding**

### **Huurdersvereniging**

Met de huurdersvereniging Oostzaan wordt in 2019 overleg gepleegd over zaken die voor de huurders van belang zijn. In 2019 zal naar verwachting overleg worden gehouden over de hoogte van de huuraanpassing. Tevens is de HVO betrokken bij de prestatieafspraken.

Naast dit “reguliere” overleg zullen we met de HVO naar verwachting overleg plegen over de eerste ervaringen inzake het verduurzamingstraject. Daarbij kan aan de orde zijn: bijdrage huurders, kwaliteit van uitvoering, energiereductie, bijstelling beleid etc. Gezien de portefeuillestrategie van de WOV en dit activiteitenplan voor 2019 ligt het in de rede dat er ook nader overleg zal zijn over sloop en nieuwbouwplannen. In 2019 zal de WOV ook afspraken willen maken met de HVO en adviesraad inzake het overleg en adviesfunctie passend bij de nieuwe beleidscyclus van de WOV.

### **Betrokkenheid van bewoners en vereniging**

Een van de zaken die we willen onderzoeken is de suggestie vanuit de organisatiescan (Vannimwegen,2018) om grotere delen van de vereniging in contact met gemeentebestuur en gemeentepolitiek te brengen. Een mogelijkheid is om in bepaalde fases bijvoorbeeld een werkconferentie te organiseren. Deelnemers kunnen dan zijn onze leden, leden van de Adviesraad en leden van de HVO samen aan tafel met vertegenwoordigers van gemeente. Thema kan zijn : het Oostzaans antwoord op de vragen van nu. Doelstelling is om meer betrokkenheid te genereren voor het werk van de WOV en de gemeente en tevens schijnbare tegenstellingen te overbruggen.

Hoogstwaarschijnlijk kunnen we de voorbereidingen starten in 2018 en de uitvoering vorm geven in 2019.

### **Adviesraad**

Het is de bedoeling dat de Adviesraad aandacht besteedt aan diverse volkshuisvestelijke thema's die voor de WOV van belang zijn. Naast het in de statuten beschreven jaarlijkse overzicht van de activiteiten van de WOV kan dat bijvoorbeeld ook gaan over: betaalbaarheid van het wonen, positie van bijzondere doelgroepen, verduurzaming, maatschappelijk verantwoord ondernemen etc. De Adviesraad adviseert vanuit haar expertise en maatschappelijke achtergrond en niet vanuit het huurdersbelang.

### **Gemeente Oostzaan**

Bij het aantreden van het nieuwe college is natuurlijk ook het moment aangebroken om onze samenwerking opnieuw te positioneren. We willen geen stroef lopende gesprekken inzake prestatieafspraken en grondposities meer. Zie ook onze inzet bij voldoende beschikbare woningen in de toekomst.

We zien nieuwe mogelijkheden in het feit dat de WOV meer dan ooit transparant haar doelen beschrijft en in gesprek wil zijn over de resultaten. De nieuwe

beleidscyclus geeft handvaten voor een betere overlegcultuur.

Ook is de koers van de WOV aan het verschuiven naar een meer investerende corporatie waardoor er veel meer samenwerking mogelijk is in de activiteiten die de WOV onderneemt zoals bijvoorbeeld de verduurzaming.

Een nieuwe invulling van de prestatieafspraken zal meer gericht zijn op gezamenlijke doelen, meer inhoud, meer wederkerigheid.

Net als bij de HVO en adviesraad zullen we ook met de gemeente de onderlinge overlegmomenten in 2019 verder aanpassen aan onze nieuwe beleidscyclus.

## **Collega corporaties**

In 2017 hebben we op diverse onderdelen overleg gehad met collega-corporaties. Met name met Wormer Wonen en de Vooruitgang. Er wordt bekeken of bij een aantal praktische zaken gezamenlijk naar een oplossing kan worden toegewerkt. In opvolging van het overleg in 2017 is er bijvoorbeeld in 2018 begonnen met het gezamenlijk aanpakken van het AVG beleid. Tevens is er overleg met collega-corporaties inzake de opvang bij Beschermd wonen en Maatschappelijke opvang. Voor 2019 is voorzien in nader overleg inzake samenwerking op beleidsniveau en in de primaire processen.

## **Klachtencommissie**

Corporaties zijn op grond van de regelgeving verplicht te beschikken over een klachtenreglement en een klachtencommissie in te stellen. Ook de WOV heeft een reglement omtrent de samenstelling en werkwijze van de klachtencommissie.

Huurders van de WOV kunnen met klachten terecht bij de klachtencommissie. Dit kan pas als zij hun klacht eerder schriftelijk bij de WOV hebben ingediend en niet tevreden zijn over de afhandeling ervan. De klachtencommissie bestaat uit drie leden.

In het vorig verslagjaar 2017 is er 1 klacht aan de commissie voorgelegd.

De commissie Bezwaar en Beroep van de Gemeente Oostzaan functioneert als klachtencommissie voor geregistreerd woningzoekenden. Er zijn in 2017 geen klachten ingediend. Ook bij de huurcommissie zijn geen klachten ingediend. Het mag voorspelbaar zijn dat we dit uitblijven van klachten graag willen voortzetten in 2019.

We zien het dan ook eigenlijk niet als een goed voornemen, maar gewoon als ons werk goed doen en daarmee te voorkomen dat we klachten krijgen.

## **Huurachterstanden, incassobeleid**

Het incassobeleid heeft ruime aandacht bij de WOV. Zowel in het belang van de huurder als van de WOV wordt door samenwerking met instanties op het gebied van schuldhulpverlening getracht achterstanden te beperken en wordt geprobeerd te voorkomen dat schulden verder oplopen. De WOV wijst haar klanten daarom in een vroeg stadium op de mogelijkheden van betalingsregelingen en begeleiding. Wij geloven nog steeds in persoonlijke betrokkenheid en op de schaal van ons dorp zijn onze medewerkers en bestuurders in staat de eerste helpende hand te bieden.

De huurachterstanden zijn relatief laag en ook in 2019 willen we dit zo laag mogelijk houden. Bovengenoemde werkwijze zetten we dan ook door. Met deze resultaten zitten we nog steeds ruim onder het landelijke gemiddelde van 1,54% (corporaties van vergelijkbare omvang zoals de WOV).

## Maatschappelijke inbedding

<b>Met wie</b>	<b>Wat doen we in 2019</b>	<b>Onze inzet</b>
HVO	uitbreiding overlegmomenten, behorende bij nieuwe beleidscyclus	Regulier overleg, uitbreiden overleg passend bij beleidscyclus
Gemeente	samenwerking opnieuw te positioneren, vernieuwing prestatieafspraken, samenwerking bijvoorbeeld inzake verduurzaming	Overlegcultuur verbeteren, meer gezamenlijke resultaten, uitbreiden overleg passend bij beleidscyclus
Vereniging en partners	Bijvoorbeeld werkconferentie organiseren begin 2019	meer betrokkenheid genereren voor het werk van de WOV en de gemeente
Collega-corporaties	Overleg over beleidsthema's en primaire processen	Samenwerking uitbreiden
Adviesraad	Benutten capaciteit adviesraad	Agenderen, actief advies opvragen
Klachten	Ons werk goed doen	Minimaliseren van klachten
Huurachterstand	Persoonlijke begeleiding /inzet doorzetten, samenwerken met instanties	Minimale huurachterstanden en geen ontruiming door huurschuld

## **Onze organisatie in 2019**

### **De WOV gaat haar klantprocessen optimaliseren**

Onze klantprocessen verdienen onze continue aandacht. De wensen en verwachtingen van onze huidige en toekomstige klant zijn daarbij het startpunt.

Met optimale klantprocessen kunnen wij onze klanten tijdig voorzien van de producten en diensten die bij uitstek voldoen aan hun wensen. Daarnaast zijn optimale processen efficiënt voor de organisatie en bieden zij houvast en structuur aan onze medewerkers. Omdat 'de' klant niet bestaat, is het van belang dat onze processen voldoende ruimte bieden aan medewerkers om maatwerk te kunnen leveren.

Veel van onze huidige klantprocessen draaien op routine en goede inzet. In de komende beleidsperiode wil de WOV de klantprocessen doorlichten en samen met alle belanghebbenden optimaliseren. We zullen de klantprocessen beschrijven en daar waar nodig opnieuw inrichten. In de nieuwe aanpak is het essentieel dat de resultaten van de klantprocessen worden benoemd.

Omdat wij in de klantprocessen veel gebruik maken van externe aannemers zullen we met onze aannemers en netwerkpartners afspraken maken over de kwaliteit van de geleverde diensten en het geleverde product.

De verwachting is dat we eind 2018 begin 2019 kunnen beginnen met het beschrijven van de klantprocessen en de daaropvolgende optimalisaties.

### **Communicatie met onze klanten en belanghebbenden.**

Wij gaan inzetten op laagdrempeligheid, uitstekende telefonische en elektronische bereikbaarheid en een gebruiksvriendelijke website waar mensen 24 uur per dag hun vragen kunnen stellen en hun mening en suggesties kwijt kunnen. Ook andere communicatiekanalen gaan we beter benutten. Zoals nieuwsbrieven via de email met Informatievoorziening aan leden, huurders, woningzoekenden en belanghebbenden.

Leidend principe blijft: eenvoud waar het kan ! Geen digitale grapjes die onze huurders niet gaan gebruiken.

We kunnen dat niet in één keer. We beginnen in 2018 met het aanpakken van de website waarbij we meer en betere informatie willen gaan aanbieden. We willen onze communicatie niet eenzijdig opvatten, we onderzoeken meteen welke communicatiemogelijkheden voor huurders we bij het opbouwen van de website kunnen implementeren. Te denken valt aan: reparatieverzoeken via de website, in contact komen, vragen stellen, agenda en uitnodigingen voor leden etc.

In 2019 en verder zal de website van de WOV via 'mijn WOV' de huurders de mogelijkheid bieden een groot aantal huurderszaken zelf te regelen.

### **Organisatie versterken**

We zijn een solide organisatie die prima zelfstandig kan draaien, maar ook haar kwetsbaarheden kent. Onze schaalgrootte maakt dat we dicht bij de klant staan, laagdrempelig zijn en flexibel om snel in te kunnen spelen op ontwikkelingen. Dit is een kracht van onze organisatie. In deze kracht schuilt ook een kwetsbaarheid. We kunnen niet op alle kansen inspringen.



Beperkingen voor de WOV liggen met name op beleidsniveau, de complexiteit van wet- en regelgeving en navenant de administratieve verantwoording.

De huidige personele bezetting van de WOV komt op deze onderdelen capaciteit en professionaliteit tekort om de steeds hogere kwaliteitseisen inzake beleidsontwikkeling, (financiële) planning en verantwoording tegemoet te treden. Eventuele aanpassing van de formatie en samenwerking met andere corporaties om toekomstbestendig te blijven krijgen dan ook voorrang in 2019. Daarbij benutten we de aanbevelingen uit de recent gehouden organisatiescan van het bureau Vannimwegen.

## **Beleidscyclus implementeren**

Zoals gezegd liggen beperkingen voor de WOV met name op beleidsniveau, de complexiteit van wet- en regelgeving en navenant de administratieve verantwoording.

In 2017 zijn we begonnen onze visie verder uit te werken in beleidsnotities. Samen met de accentverschuiving in de organisatie naar 'doen' vanuit visie zullen we steeds concreter weergeven welke doelen we nastreven en hoe we de organisatie daarop sturen en verantwoording zullen gaan afleggen over de resultaten.

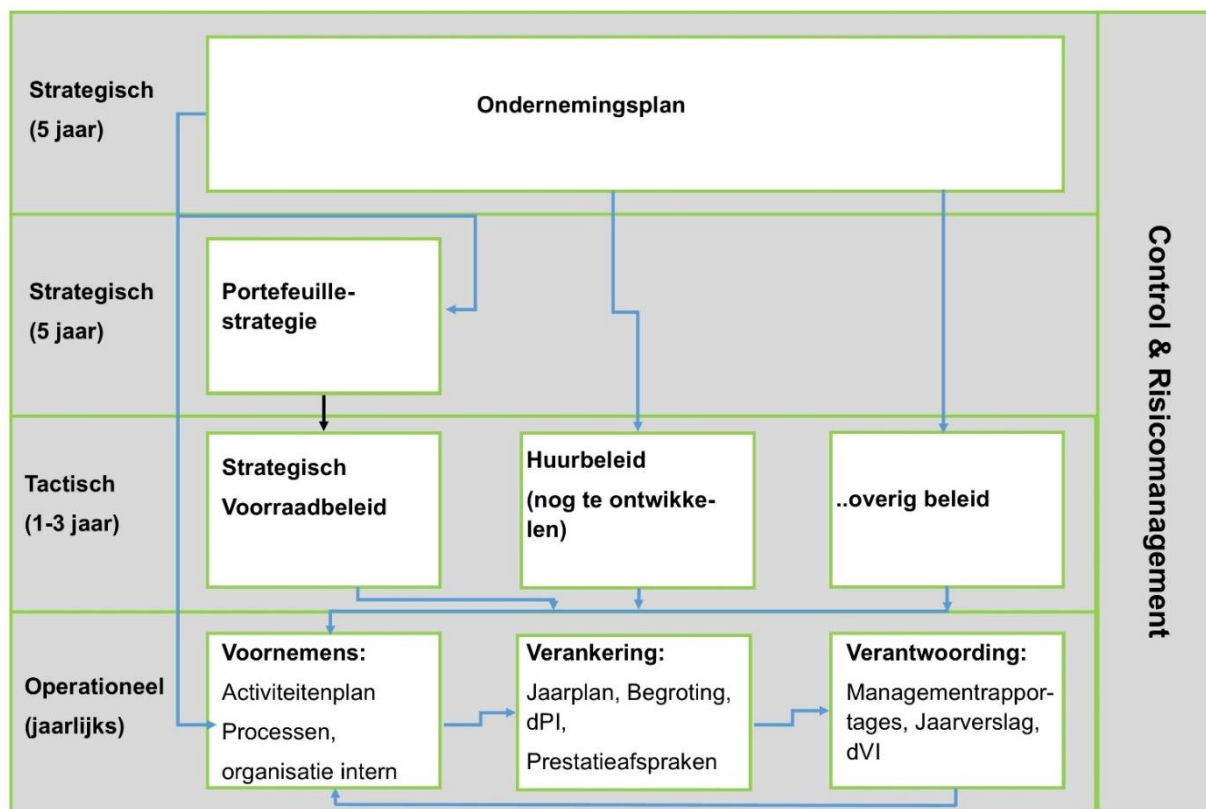
Hieronder een aantal voorgenomen aanpassingen om tot en sluitende beleidscyclus te komen:

- We gaan een doorvertaling maken van het portefeuillemanagement in het assetmanagement. Op complexniveau wordt uitvoering gegeven aan de besloten strategisch portefeuilledoelstellingen. We kijken integraal naar de complexen en maken zo financiële en maatschappelijke afwegingen. Dit strategisch voorraadbeleid per complex zullen we jaarlijks herijken.
- We gaan meer en betere stuurinformatie (managementinformatie) verzamelen en verantwoording hierop aanpassen.
- We zorgen voor goed vastgelegde besluitvorming (bijvoorbeeld in bestuursnotulen)
- Prestatieafspraken met gemeente worden in de nabije toekomst gevoed vanuit ons beleid zoals door de portefeuillestrategie.
- Op basis van de gehouden conditiemeting geven we ons onderhoud rationeler en beter vorm in de meerjarenbegroting. Onderhoud en investeringen aan/in de voorraad beïnvloeden weer de conditiemeting.
- Bij het implementeren van de beleidscyclus zullen we meer aandacht gaan geven aan mogelijkheden tot control en geven we extra aandacht aan risicomanagement. Risicomanagement in financiële zin maar ook voor de primaire processen. Integraal risicomanagement document wordt opgesteld.
- Ondernemingsplan en strategische voorraadbeleid kennen elk jaar een herijking.
- Alle reglementen die we al hebben zullen worden getoetst aan nut en noodzaak vanuit de Governancecode en daar waar nodig aangevuld. Een groot aantal van onze regelementen en beleidsnotities zullen beschikbaar zijn via de nieuwe website van de WOV.
- Jaarlijks zullen de momenten om dPI, dVI jaarverslag en activiteitenplan etc. op te stellen ingericht worden om extra te toetsen aan onze nieuw in te richten beleidscyclus. Tevens dragen we zorg voor een betere coördinatie en redactie

in het uitbrengen van de verschillende notities en informatie voor derden.

- Door middel van de Planning & Control-cyclus, waarin rollen en verantwoordelijkheden nader zijn vastgelegd, bewaken we de tijdigheid van verantwoordingstukken
- Processen worden beschreven zodat daar waar nodig betere sturing kan plaatsvinden op aansluiting aan ons beleid. In nauw overleg met de medewerkers zal de uitwerking van beleid (bijvoorbeeld het ondernemingsplan) uitgewerkt worden van strategisch en tactisch naar operationeel niveau.
- De WOV zal voor leemtes in het beleid nieuwe beleidsnotities opstellen (zoals voor huurbeleid)

Onderstaand een overzicht van onze nieuw in te richten beleidscyclus.



## Meer en beter informatiemanagement

Bij het inrichten van bovengenoemde beleidscyclus willen we extra aandacht geven aan de vernieuwing van ons informatiemanagement en verantwoordingsinformatie. Enerzijds is dit van belang voor de sturing van onze organisatie, de plan- en besluitvorming en als input voor het opstellen van beleid. Anderzijds is data essentieel voor verantwoording aan de gemeente, overheid en onze belanghebbenden.

Goede data: volledig, up-to-date én de juiste interpretatie, is onontbeerlijk voor onze bedrijfsvoering. Onze stakeholders en de toezichthouders willen wij bedienen met goede en tijdige informatie die ook laat zien waarom we een activiteit doen.

## Visitatie en aanbevelingen

In de komende beleidsperiode gaan we ons ook op diverse manieren laten meten. Allereerst gebeurt dit met de visitatie (eind 2018). Deze gaat zowel over onze volkshuisvestelijke prestaties, als onze bedrijfsvoering en governance. In de voorbereiding op de visitatie zullen we extra aandacht geven aan de verdergaande implementatie van de Governancecode. Voor 2019 voorzien we de implementatie van de aanbevelingen.

Onze organisatie		
Voor en met wie	Wat doen we in 2019	Onze inzet
Klanten, Medewerkers, bestuur	klantprocessen beschrijven en optimaliseren	Onze inzet voor klanten optimaliseren, de organisatie daarop aanpassen
Klanten, belanghebbenden, toezichthouders	Website vernieuwen en verder ontwikkelen, nieuwsbrieven,	Communicatie met onze klanten en belanghebbenden verbeteren
Medewerkers, bestuur, toezichthouders	Aanbevelingen uit organisatiescan implementeren	Organisatie versterken, toekomstbestendig maken
Iedereen die betrokken is bij de WOV	Beleidscyclus verder implementeren	steeds concreter weergeven welke doelen we nastreven en hoe we de organisatie daarop sturen en tijdig verantwoording afleggen over de resultaten.
Gemeente, HVO, RVC, toezichthouders, bestuur en medewerkers	Vernieuwing van ons informatiemanagement en verantwoordingsinformatie	Sturing en verantwoording verbeteren
Iedereen die betrokken is bij de WOV	Implementatie van de aanbevelingen uit de Visitatie	Verbeteren van maatschappelijk functioneren van de WOV

## Financieel beleid

### Financiële uitgangspunten

Om goed te kunnen sturen is goed inzicht nodig. In langetermijndoelstellingen, maar ook in de stand van zaken op dit moment. Wij hebben ons eigen normenkader benoemd waarbinnen wij onze opgaven willen realiseren. Dit normenkader gaan we bewaken via ons dashboard. Registratie van (financiële) gegevens moet continu voldoen aan de in het dashboard van de WOV opgenomen normen. Denk aan begroting, jaarrekening en tussentijds grote (des)investeringsvoorstellen. Zo hebben wij altijd snel en overzichtelijk in beeld of we nog binnen de kaders opereren en op welke vlakken eventueel bijsturing nodig is.

Ons dashboard bevat de volgende normen:

- Interest Coverage Ratio (WSW-norm > 1,4)
- Debt Service Coverage Ratio (WSW-norm > 1,00)
- Loan To Value (WSW-norm < 75%)
- Solvabiliteitsratio (WSW-norm > 20%)
- Dekkingsratio (WSW-norm < 50%)
- 

Elk jaar en dus ook in 2019 zullen we onder andere het ondernemingsplan en strategische voorraadbeleid herijken. Projecten die gepland staan (bijvoorbeeld voor de verduurzaming) worden opnieuw bekeken op nut en noodzaak, risico's worden afgewogen en de financiële uitgangspunten opnieuw tegen het licht gehouden.

### Beheersnormen ontwikkelen

Naast bovenstaande "portefeuillenormen" willen we ook voor de beheersnormen een setje van gegevens ontwikkelen. We verwachten in 2019 deze normen ook te kunnen gebruiken in onze verslaglegging en verantwoording. Uiteraard maken we hierbij gebruik van landelijke data zoals die ook in gebruik bij andere corporaties.

Voorbeelden te ontwikkelen beheersnormen:

- Norm beheerkosten, bedrijfslasten per VHE
- Direct rendement o.b.v. marktwaarde
- Gemiddeld aantal FTE bij duizend woningen
- Instandhoudingskosten per VHE (incl. onderhoud)

Met deze beheersnormen kunnen we ook de prestaties van de WOV gaan vergelijken met andere corporaties.

### Risicomanagement

Wij willen financieel gezond blijven, voldoende investeringsruimte overhouden en toetsen investeringen aan de financiële ratio's. Ons financieel beleid past binnen de wet- en regelgeving met oog voor de betaalbaarheid.

Risicobeheersing wordt daarbij steeds belangrijker. We willen voldoen aan de regels van goed bestuur en beheersen de bedrijfsrisico's. Aan de hand van een risicomanagementkader beperken en beheersen we de gevolgen van de risico's.

In de komende beleidsperiode zal de WOV dan ook een Integraal risicomanagement document opstellen waarbij we dat kader beschrijven en implementeren in onze beleidscyclus. Overigens gaat het hier niet alleen om financiën maar ook om risico's inzake onze de uitvoering van onze primaire processen of onveilige situaties en omstandigheden. Bedrijfsrisico's willen we twee keer per jaar monitoren en het risicobewustzijn in de organisatie bevorderen.

In 2018 en doorlopend naar 2019 starten we met de uitwerking van ons risicomanagement in een risicomanagementdocument. Hierbij zullen we nader ingaan op de risicomanagement behorende bij de nieuwe beleidscyclus van de WOV. Om goed risicomanagement mogelijk te maken, gaat de vereniging een continu risicomanagement- proces doorlopen. Met dit systeem identificeren, analyseren en beheersen we risico's op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

### Landelijke ontwikkelingen

Risico's waar de WOV in 2019 hoogstwaarschijnlijk nog steeds mee te maken heeft, zijn veranderende verwachtingen en regelgeving inzake verduurzaming. Risico is; dat we sneller en meer moeten uitgeven aan verduurzaming van bezit dan nu begroot. Ook is de impact van aardgasloos nu nog onbekend. Daarnaast zijn er risico's inzake de bouwkosteninflatie die hoger is dan de bouw- en onderhoudsindex en de verhoging van de verhuurdersheffing.

Aan de andere kant staat het voornemen van het kabinet Rutte om corporaties die investeren in verduurzaming in aanmerking te laten komen voor een korting op de verhuurdersheffing. Het kabinet reserveert hier 100 miljoen euro per jaar voor.

De WOV zal ook in 2019 gebruik maken van externe deskundigen die samen met ons kunnen zorgdragen voor een gezond financieel beleid rekening houdende met landelijk ontwikkelingen.

Financieel beleid		
Wat	Wat doen we in 2019	Onze inzet
Bewaken financiële beleid via normenkader	Herijken ondernemingsplan, SVB en projecten	Een financieel gezonde WOV
Beheersnormen	Ontwikkelen beheersnormen voor de WOV	Sturing en verantwoording verbeteren, Benchmark mogelijk maken
Risicomanagement	Implementatie risicomanagementdocument	continu risicomanagement-proces
Landelijke ontwikkelingen	Gebruik maken van deskundigheid	Risicobeheersing en benutten kansen