

Jaaroverzicht 2018

En nu plannen uitvoeren



In oktober 2018 vierden we de oplevering van een klein maar bijzonder nieuwbouwproject. Voor de bouw van twee eengezinswoningen aan de Tasmanweg pasten we voor het eerst systeembouw toe. Daardoor was er minder overlast voor de omwonenden. Verder zijn het onze eerste nieuw gebouwde energieneutrale woningen: ze wekken zelf de energie op die een gezin gemiddeld nodig heeft. En bij één van de woningen is de 'ideale watertuin' aangelegd: een klimaatadaptieve tuin naar het idee van de Hoekse Druppies. Deze oplevering was één van de hoogtepunten in 2018. En de opmaat naar 2019 waarin we meer van onze eerder gemaakte plannen gaan uitvoeren. Meer resultaten uit het afgelopen jaar, ziet u in dit Jaaroverzicht.



WONINGBOUWVERENIGING
Hoek van Holland

Voor wie we er zijn



- **101** woningen opnieuw verhuurd: **93** met een sociale huur, **8** in de vrije sector
- **15** urgent woningzoekenden aan een woning geholpen
- **26** woningen voor 55-plussers opnieuw verhuurd, **8** daarvan via de wooncoach
- **31** woningen verhuurd aan starters
- **1** woning verhuurd aan 5 statushouders
- **1** overkoepelende huurdersorganisatie: Houdt Zicht
- **2** vaste bewonerscommissies

Focus op onze dienstverlening

Onze samenleving verandert razendsnel. We willen inspelen op nieuwe ontwikkelingen én onze huurders goed van dienst zijn. Daarom hebben we in 2018 gewerkt aan een klantvisie. Die moet laten zien hoe we invulling geven aan onze kernwaarden 'gewoon goed', 'vriendelijk', 'open' en 'proactief'. En vooral hoe klanten – met name onze huurders – dat in de praktijk merken. We hebben dit uitgebreid besproken, met collega's, met klanten en met huurdersorganisatie Houdt Zicht. Via een ontbijtbijeenkomst hebben we ook input opgehaald bij onze belangrijkste samenwerkingspartners. Eind 2018 was de basis klaar. Deze gaan we in 2019 verder uitwerken.



Beschikbaarheid



- **1.917** woningen, **7** bedrijfspanden, **1** sociaal pension met **8** plaatsen en **1** verzorgingshuis
- **37** woningen in beheer bij een leegstandsbeheerder
- **0** woningen verkocht
- **214** woningzoekenden reageerden gemiddeld op een vrijkomende woning

Nieuwbouw voor de doorstroming

Om woningen beschikbaar te krijgen voor met name starters en (jonge) gezinnen, blijft doorstroming op de Hoekse woningmarkt een belangrijk aandachtspunt. Onze nieuwbouw aan de Prins Hendrikstraat moet die doorstroming een flinke impuls geven. In 2018 is het plan aangepast zodat het ondanks de sterk gestegen bouwkosten toch binnen het budget past en de nieuwbouw gasloos kan worden opgeleverd. Dit heeft een nieuw ontwerp opgeleverd met 76 betaalbare, levensloopgeschikte appartementen. Om de doorstroming zoveel mogelijk te bevorderen, verhuren we deze aan mensen vanaf 55 jaar. Oudere Hoekenezen die in één van onze eengezinswoningen wonen en willen verhuizen, kunnen via de Wooncoach voorrang krijgen. Naar verwachting starten we eind 2019 met de bouw.



Betaalbaarheid



- **€ 569** was gemiddeld de netto huur van al onze woningen
- **€ 512** was gemiddeld de netto huur van onze sociale huurwoningen
- **€ 731** was gemiddeld de netto huur van onze duurdere huurwoningen
- **2,1%** was de gemiddelde huurverhoging die wij per 1 juli 2018 doorvoerden
- **70%** van de maximale huurprijs werd gemiddeld in rekening gebracht
- **0,64%** van de totale jaarhuur bedroeg de huurachterstand van 94 huurders

Kwaliteit van wonen



- **€ 2,4** miljoen is geïnvesteerd in planmatig en grootonderhoud
- **€ 204.000** is geïnvesteerd in nieuwe HR-ketels
- **46%** van onze woningen hebben een groen energielabel (A++, A+, A en B), Label C: **21%**.
- **6,9** is het cijfer dat huurders gaven voor onze dienstverlening bij onderhoud aan hun woning

Onderhoud op grote en kleine schaal

Ook in 2018 hebben we weer flink geïnvesteerd in de kwaliteit van onze woningen. Dat gebeurt zowel op grote als op kleine schaal. In de Houtmanflat voeren we bijvoorbeeld een grootschalig verbeteringsprogramma uit. Met nieuwe voordeuren en een verlaagde dorpel is de toegankelijkheid van de woningen verbeterd. De scootmobielruimte wordt vernieuwd en uitgebreid. De gemeenschappelijke ruimten worden opgeknapt. En de centrale entreehal krijgt een totale make-over.



Door krapte in de bouw, hogere bouwkosten en enkele tegenvallers zoals asbest, heeft dit project vertraging opgelopen. De werkzaamheden worden nu in 2019 afgerond. Van bescheidener omvang, maar niet minder belangrijk, zijn het schilderwerk, gevelonderhoud en onderhoud aan goten en bergingen dat we op diverse plekken hebben uitgevoerd. Een voorbeeld is de opknappbeurt van het sociaal pension in de Prins Hendrikstraat. De kozijnen, ramen en deuren zijn geschilderd. De gevelpanelen aan de voorzijde van het pand zijn vervangen. En de isolerende beglazing is op een aantal plaatsen vervangen.

Woonomgeving



- **€ 84.000** is uitgegeven aan leefbaarheid en sociaal beheer
- **2** huismeesters



Tijdelijk kunst- en cultuurhuis

Samen met Humanitas werken we aan een plan voor herontwikkeling van het Bertus Bliekhuis en de aangrenzende Van Dam-woningen. Deze kleine, verouderde woningen worden gesloopt. Om de woningen tot aan de sloop zo goed mogelijk te gebruiken, hebben we ze in tijdelijk beheer ondergebracht bij Ad Hoc. Bovendien hebben we bij diverse partijen wensen en ideeën opgehaald voor het tijdelijk gebruik. Eén van de wensen was een eigen ruimte voor lokale kunstenaars, om elkaar te ontmoeten en samen iets te betekenen voor de omgeving. We hebben dit idee uitgewerkt in overleg met de cultuurscout, enkele kunstenaars en een vertegenwoordiger van de gebiedscommissie. En zo kon op 15 december 2018 het kunst- en cultuurhuis van Kunstenaars aan Zee (KUZ) feestelijk worden geopend.

Dienstverlening



- **7,4** is het cijfer dat huurders ons geven voor onze totale dienstverlening
- **1** klacht is behandeld door de regionale klachtencommissie
- **2.115** reparaties zijn uitgevoerd via onze bouwpartner Coen Hagedoorn
- **1.375** huurders hebben een serviceabonnement

Uitbesteding reparaties aangescherpt

Sinds september 2017 hebben we het dagelijks onderhoud van onze woningen, waaronder reparaties, uitbesteed aan Coen Hagedoorn. Onder andere omdat wij hiermee de dienstverlening aan onze huurders beter wilden garanderen. Na een goede start, kregen we in 2018 signalen dat huurders minder tevreden waren over de afhandeling van reparatieverzoeken. Dat was een tegenvaller. Samen met Coen Hagedoorn hebben we gekeken naar de oorzaken en vooral naar hoe we de kwaliteit weer op het gewenste niveau konden krijgen. We hebben verschillende maatregelen genomen. De personele bezetting is bijvoorbeeld aangepast en het digitale proces is verbeterd. Ook hebben we betere afspraken gemaakt over de prestaties en werkprocessen. Gelukkig zagen we eind 2018 weer een stijgende lijn in de tevredenheidscijfers.

Onze organisatie in cijfers



- **16** medewerkers waren in dienst, samen goed voor 13,5 fte's (voltijds dienstverband)
- **€ 61.000** is besteed aan opleidingen door medewerkers
- **2** keer hadden we een overleg met alle collega's
- **7** keer was er een krokettenlunch, beurtelings verzorgd door de afdelingen
- **4** commissarissen in onze RvC; **1** werd nieuw benoemd, **1** nam afscheid, **2** zijn herbenoemd
- **1** statutenwijziging

Visitatie met mooie rapportcijfers

In 2018 vond de vierjaarlijkse visitatie plaats. Een onafhankelijke commissie heeft de prestaties van WVH in de periode 2014-2017 beoordeeld. Jaren waarin we het fundament hebben gelegd voor de vernieuwing van WVH. Jaren ook waarin veel aandacht is besteed aan het verbeteren van de relatie met belanghebbenden en samenwerkingspartners. Dit is terug te zien in het visitatierapport; we scoren mooie cijfers, zeker op



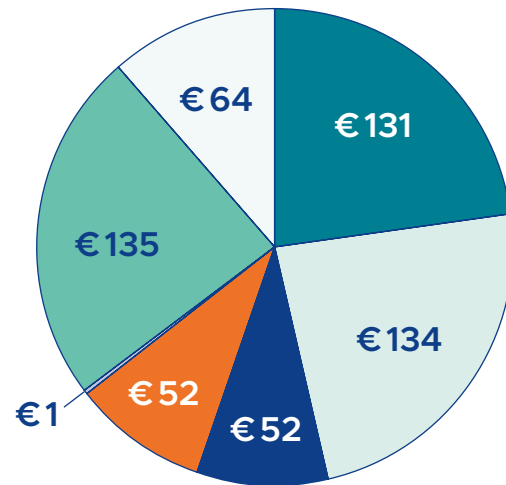
de onderdelen 'presteren volgens belanghebbenden' en 'governance'. De verbeterpunten die naar voren komen, liggen vooral op het gebied van projectontwikkeling en doelmatigheid. We herkennen deze punten en gaan daar zeker mee aan de slag.

Net als vier jaar geleden kwam deze visitatie op een kantelmoment voor WVH. In 2018 vond, net als in 2014, een bestuurswisseling plaats. In augustus heeft Marcel Korthorst het stokje van François Claessens overgenomen. Daarmee gaan we over van 'plannen maken' naar 'plannen uitvoeren'. Dat doen we vol vertrouwen, samen met onze partners en vóór en mét onze huurders.

Huishoudboekje WVH



- **1.917** woningen
- **€ 569** gemiddelde huurprijs per maand



- woningonderhoud en verbetering
- verhuurdersheffing en belastingen
- rentelasten en aflossingen
- personeelskosten
- leefbaarheid
- overige uitgaven
- saldo voor investeringen/afschrijvingen

Kleine corporatie met grote opgave

Doel van ons financiële beleid is om de (financiële) continuïteit van WVH te waarborgen. Solide financiën zijn immers een randvoorwaarde om onze maatschappelijke doelstellingen te verwezenlijken. WVH is financieel gezond.

WVH staat als kleine corporatie de komende jaren voor grote opgaven met hoge kosten. Naast nieuwbouwprojecten willen we ook een groot deel van ons woningbezit (technisch) verbeteren en energiezuiniger maken. Om dit waar te maken, moeten we keuzes maken en projecten faseren. Daarnaast is het van belang om goed de vinger aan de pols te houden. Met specifieke maatregelen, zoals langjarige afspraken met een vaste bouwpartner en een professionele projectadministratie, houden we de kosten beheersbaar.

WVH

Planciushof 75 | 3151 GC Hoek van Holland
T 0174-38 99 40 F 0174-38 99 59 E info@wvhwonen.nl
www.wvhwonen.nl