

## **Verslag stakeholdersbijeenkomst WSN d.d. 12 december 2019**

### **Aanwezig:**

|                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| Cognitum                          | - dhr. J. Haagsma (partieel)   |
| Gemeente Nieuwkoop                | - dhr. G. Elkhuizen            |
| Gemeente Nieuwkoop                | - dhr. E. Strating             |
| Woondiensten Aarwoude (WDA)       | - dhr. D. Visser               |
| WIJdezorg                         | - mw. I. Keijzer               |
| Verenigde Ondernemers Nieuwkoop   | - dhr. T. Agterof              |
| Verenigde Ondernemers Nieuwkoop   | - dhr. L. Kooyman              |
| HBV WSN                           | - dhr. L. Angenent             |
| HBV WSN                           | - dhr. E. Hoogenboom           |
| Raad van Commissarissen (RvC) WSN | - dhr. E.J. Koeslag            |
| WSN                               | - mw. C. Nolet                 |
| WSN                               | - dhr. R. Vrijbloed            |
| WSN                               | - mw. L. van Velzen (notulen). |

### **Afgemeld op 12-12-19:**

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Gemeente Nieuwkoop | - mevr. B. Wolters |
| Ipse de Bruggen    | - dhr. T. Pijpers  |

## **1. Opening door Caroline Nolet**

Mevrouw Nolet opent deze bijeenkomst. Deze middag zullen de resultaten van de visitatie van WSN door de heer Haagsma (visitator bij Cognitum) worden besproken en vervolgens een korte terugblik en vooruitblik door mevrouw Nolet.

## **2. Presentatie inzake de Visitatie van WSN door de heer J. Haagsma Cognitum**

Het is voor woningcorporaties een wettelijke verplichting om zich één keer in de vier jaar te laten visiteren. Het betreft de periode 2015 tot en met 2018 en de visitatie is uitgevoerd door Cognitum. Het is in feite het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties en de inzet van het vermogen. De visitatie wordt uitgevoerd door een onafhankelijk commissie volgens voorgeschreven visitatiemethodiek van de SVWN.

Veel van de aanwezigen hebben hun oordeel gegeven over WSN a.d.h.v. prestatievelden. Deze scores zijn integraal en ongewijzigd opgenomen bij het onderdeel Presteren volgens Belanghebbenden.

Er zijn vier prestatievelden:

- Prestaties en ambities van de afgelopen 4 jaar af te zetten tegen opgaven in die periode
- Prestaties te laten beoordelen door belanghebbenden
- Prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden/vermogen
- Maatschappelijke oriëntatie, governance, kwaliteit besturing en het interne toezicht

In het verleden is het niet altijd gelukt om prestatieafspraken te maken. Voor 2016 en 2017 zijn geen prestatieafspraken tot stand gekomen tussen de gemeente en WDA en WSN. Wel was er actieve samenwerking tussen de collega corporaties. De heer Haagsma geeft aan dat er inmiddels het één en ander verbeterd is en het de laatste jaren wel lukt

om tot prestatieafspraken te komen. Mevrouw Nolet geeft aan dat toevallig vanmorgen weer de prestatieafspraken 2020-2023 zijn ondertekend.

Door belanghebbenden is aangegeven meer invloed te willen hebben op het beleid van WSN. Zij vragen zich soms af waarom bepaalde keuzes worden gemaakt en hoe deze tot stand komen. WSN heeft een goede reputatie bij haar belanghebbenden. De belanghebbenden zijn tevreden over de open communicatie. Vanaf dit jaar heeft WSN weer een Nieuwsbrief (Woonflits) uitgegeven.

Bij het Presteren naar vermogen maakt WSN bij het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik van haar financiële mogelijkheden. WSN heeft haar blik verplaatst van binnen naar buiten. Zij is ook meer toekomst gericht, zo wil WSN meer bouwen voor starters en jongeren.

De Raad van commissarissen (RvC) weet zijn omvang in positieve zin aan te wenden door snel en slagvaardig te zijn en zeer goed op de hoogte te zijn van de maatschappelijke ontwikkelingen in Nieuwkoop. De RvC is "dichtbij", zonder op de stoel van de bestuurder te gaan zitten. De heer Haagsma beantwoordt hoe zichtbaar de RvC moet zijn voor stakeholders zoals de gemeente.

De heer Haagsma stelt dat de bestuurder in principe de contacten met de gemeente heeft en de RvC hierover informeert. De RvC steekt verder zijn licht op door gemeenteraadbijeenkomsten te volgen, door stukken over WSN en Nieuwkoop in de krant en door contacten op bijeenkomsten als deze.

Swot

De sterkte punten van WSN zijn:

- De transitie van projectontwikkelaar naar reguliere corporatie
- De zaken zijn financieel op orde
- De kracht van het klein zijn, de goede dingen doen
- Laagdrempelige organisatie
- Borgen lokale verankering

Verbeterpunten zijn:

- Contact met de huurders
- Herijken van de portefeuillestrategie; daar is dit jaar volop aan gewerkt
- Huisvesting naar 1 locatie (ook daar worden plannen voor gemaakt)

Kansen:

- Samenwerking collega corporaties (de samenwerking met collega's verloopt goed.)

Bedreigingen:

- Schaal als gevolg van de stapeling aan nieuwbouw en verduurzaming (Cognitum acht de schaal momenteel geen issue, ziet geen redenen om schaal te vergroten, maar goed om alert te blijven op signalen over schaal en effectiviteit in de toekomst).
- Kleine kernen problematiek. De heer Haagsma licht dit desgevraagd toe en geeft aan dat als een gemeente bestaat uit 13 kernen dit een complexe puzzel is en permanente alertheid vraagt. Het is ingewikkelder dan een compacte gemeente.

De heer Haagsma geeft aan dat WSN een score heeft van gemiddeld een 7 maar dat het zeker de potentie heeft om bij een volgende visitatieperiode nog hoger te scoren.

### **3. Terugblik Ondernemingsplan WSN door mevrouw C. Nolet**

In het ondernemingsplan 2019-2023 van WSN is 90-95 % van de input van de diverse stakeholders opgenomen.

De conclusie was dat er een tekort is aan betaalbare woningen voor jongeren en een gebrek aan woningen en aan doorstroming voor senioren.

De missie van WSN is "Tevreden huurders, in een vitaal Nieuwkoop, nu en in de toekomst".

De doelen zijn; dienstverlening op orde, goede kwaliteit woningen, betaalbare woningen, leefbaarheid en een gezonde organisatie.

De zes uitgewerkte strategieën zijn:

1. Goede dienstverlening door dicht bij de huurder te staan en actieve communicatie
2. Beschikbaarheid sociale huur door nieuwbouw en verhuur gericht op doorstroming
3. Betaalbare woningvoorraad, door rechtvaardig huurbeleid
4. Leefbare buurten, door verbinding en samenwerking
5. Kwalitatief goede woningen door verstandig investeren in duurzaamheid
6. Continuïteit in kwaliteit door samenwerken met andere corporaties en teamwork.

WSN heeft opvallend veel grote tot zeer grote woningen, met een relatief lage huurprijs. Conclusie is ook dat er meer appartementen en (nieuwbouw)woningen moeten komen voor jongeren en senioren en dat met interventies de doorstroming op gang gebracht moet worden. Om deze reden wil WSN snel de "pilot doorstroming" laten starten waarbij senioren met voorrang doorverhuizen, waarbij de achtergelaten woningen weer benut kunnen worden door jonge gezinnen of starters.

WSN scoort nu op haar dienstverlening een 7,5, mevrouw Nolet denkt dat dit beter moet kunnen als kleine corporatie en zou graag voor minimaal een 8 willen gaan.

Verbetering van de communicatie naar huurders is dit jaar o.a. gerealiseerd d.m.v. nieuwsbrieven (3 á 4 x per jaar), de social media is geactiveerd en er zijn inloopbijeenkomsten georganiseerd bij groot onderhoudsprojecten.

De samenwerking met de HBV verloopt goed; aan het voorstel van de HBV voor het aanstellen van een wooncoach wordt gewerkt, de pilot doorstroming gaat ieder moment van start en de HBV heeft onlangs mede door bemiddeling van WSN een aantal nieuwe bestuursleden aangetrokken.

Verbeterpunt is het sneller afhandelen van klachten d.m.v. grip op klachten. De monitoring van het verbeteren van de afhandeling van de klachten geschiedt nu iedere maand, net als de KWH meting die voorheen per kwartaal werd gemeten.

Voor het eerst mochten huurders al vóór hun huurwoning gebouwd werd meepraten over de inrichting van hun keukens, badkamers, tegels etc. Zo kon men ook de "eigen" woning gebouwd zien worden.

Vorige week heeft er een zeer geslaagde participatiebijeenkomst inzake Centrumlocatie Nieuwveen plaatsgevonden samen met de gemeente Nieuwkoop met een opkomst van ca. 130 mensen. Met deze belangstellenden en belanghebbenden bespraken we de invulling van het terrein en straks ook van de te bouwen woningen. Zo betrekken we mensen nóg eerder bij onze nieuwbouwplannen.

#### 4. **Vooruitblik; welke uitdagingen zijn er voor WSN**

In 2020 aandacht voor:

- Zoals al aangegeven verdere verbetering van de klanttevredenheid.
- Implementatie van de portefeuillestrategie Warmtevisie, verduurzamen van woningen (no regret maatregel), beleid zonnepanelen (op dit moment: hoge verzekeringskosten)
- Bedrijfslasten (hoger dan begroot)
- Niet Planmatig onderhoud (hoger dan begroot)
- Vertraging GO project (Wet Natuurbescherming)
- Vertraging Koetshuis (stikstof)
- Duurzame inzetbaarheid en strategische personeelsplanning
- Heroverweging ERP

- Nieuwbouwprojecten: Land van Driekoppen, Nieuwveen, Buytewech-Noord, Ashram.
- Samenwerking met zorgpartijen en het maatschappelijk netwerk vraagt aandacht. WSN wil met gemeente en het maatschappelijk netwerk sneller kunnen schakelen dan nu het geval is.
- ZAV beleid (HBV)

Op de vraag van mevrouw Nolet of de stakeholders verder nog aandachtspunten zien binnen de gemeente Nieuwkoop volgt een levendig gesprek tussen de stakeholders. Gesproken wordt over de mogelijkheden van splitsen van grote woningen, kangoeroe woningen en het vaststellen van het prémantelzorg beleid.

De wethouder en zorgpartijen complimenteren WSN en WDA o.a. voor de geleverde prestaties en het doorstromingsbeleid met slechts een bescheiden verhoging ten opzichte van de huidige huur en de woningconcepten.

Wat zijn de aandachtspunten in de gemeente Nieuwkoop:

- Vanuit de Ondernemingsvereniging wordt opgemerkt dat wij nog steeds traditioneel bouwen, het zou anders en goedkoper kunnen. Tot nu toe heeft het een te lange doorlooptijd.  
Het modulair bouwen concept is inderdaad veel goedkoper geeft mevrouw Nolet aan. Maar wij hebben wel te maken met wettelijke procedures zoals bestemmingsplannen en ook met omwonenden.
- Een ander voorstel vanuit de ondernemers is tijdelijke bouw voor 15 jaar. Er zouden wel ondernemingen zijn die daar baat bij hebben en ook wel willen investeren in combinatie met een woningstichting. Mevrouw Nolet vindt dit een charmant idee om verder te onderzoeken.  
Mevrouw Nolet deelt mee dat dorpingen wel andere woonwensen hebben dan stedelingen. Uit onderzoek van de Kleine Consultant blijkt dat jongeren hier geen studio's willen maar een zelfstandige woning met minimaal 2 kamers.

## 5. Sluiting.

Mevrouw Nolet bedankt de deelnemers voor hun aanwezigheid en bijdrage aan deze bijeenkomst.