

W o o n w a a r d

verslag

Aanwezig

HBV

De heer Deckwitz

De heer Van der Eng

mevrouw Kriesch

De heer Kruit

De heer Schulp

Aanwezig

Woonwaard

mevrouw Van den Berg

De heer De Koster

Mevrouw Reneman (telefonisch bij agendapunt 4)

Mevrouw Riemers (telefonisch bij agendapunt 5)

De heer Honout (bij agendapunt 6)

De heer Hoogervorst (bij agendapunt 11)

Mevrouw Zwier (verslag)

Betreft

CCO vergadering 7.7.2020

Overleg/vergadering van

7-07-2020

1. Opening en agendavaststelling

Mevrouw van den Berg opent de vergadering, heet iedereen van harte welkom en stelt de agenda aan de orde. Besloten wordt te starten met agendapunt 6, jaarstukken Woonwaard 2019 en daarna punt 7, aangepast financieel kader voor woningcorporaties, te behandelen in het bijzijn van de heer Honout. De agenda wordt verder ongewijzigd vastgesteld.

6. Jaarstukken Woonwaard 2019

De heer Honout geeft, aan de hand van een PowerPointpresentatie uitleg over de jaarstukken 2019 van Woonwaard.

Hierover worden de volgende vragen gesteld c.q. opmerkingen gemaakt:

De heer Deckwitz vraagt hoe de waardebepaling van het vastgoed tot stand komt. De heer Honout legt uit dat we hiervoor het Handboek Marktwaardering hanteren. Ieder jaar bepaalt de Autoriteit Woningcorporaties (AW) of de waarde uit het handboek voldoet aan de door taxateurs vastgestelde werkelijke waarde. Het handboek wordt ieder jaar aangepast. Een deel van het vastgoed moet ieder jaar door een taxateur worden getaxeerd (bv. NOM-woningen en woningen waarvan de erfpacht afloopt), voor het andere deel wordt het handboek gebruikt.

De heer Honout licht toe dat de (aanzienlijke) waardeinstijging van het bezit voortkomt uit:

Voorraadmutatie (door aankoop woningen van Mooiland)

Marktontwikkeling (vraag en aanbod): ons bezit is 7,4% in waarde gestegen.

Wijziging van het inrekenen van de onderhoudslasten volgens het Handboek marktwaardering 2019.

Verwacht wordt dat door de corona crisis de beleidswaarde volgend jaar weer daalt. Omdat we daardoor minder leningen mogen aantrekken heeft dit effect op onze investeringen.

De heer Deckwitz vraagt n.a.v. de vennootschapsbelasting, waarom deze over 2016 en 2017 nog niet afgerekend is. De heer Honout legt uit dat er standaard uitstel verleend wordt. De belastingaangifte over 2018 moet bijvoorbeeld voor 1 augustus 2020 ingediend worden. Over 2016 en 2017 is aanvullend uitstel verleend omdat, door personele onderbezetting, deze



aanslagen niet goed konden worden afgehandeld. Er wordt nu een inhaalslag gemaakt. Als gevolg hiervan wijzigen de voorlopige aanslagen.

Mevrouw Kriesch vraagt uitleg over “verduurzaming en planmatig onderhoud plus” (hoofdstuk 3.2). Mevrouw Van den Berg legt uit dat bij planmatig onderhoud aan een woning, ook kleine duurzaamheidsingrepen worden meegenomen zoals bijvoorbeeld het plaatsen/vervangen van dubbel glas.

De heer van der Eng vraagt of er al meer duidelijkheid is over de OOB-status. Mevrouw van den Berg antwoordt dat Woonwaard met ingang van 2020 een OOB-status heeft. Aedes heeft voor de corporaties waarop dit betrekking heeft, bezwaar aangetekend maar dit bezwaar is afgewezen. De OOB-status brengt een hoge administratieve last met zich mee. Er zijn slechts 5 accountantskantoren die de controle hierop kunnen uitoefenen. Woonwaard gaat volgend jaar over naar een ander accountantskantoor, maar de keuze is dus zeer beperkt.

De heer Van der Eng geeft een compliment voor het mooie overzicht van de activiteiten van de HBV en dankt de heer Honout voor de toelichting op de jaarstukken.

7. Ingekomen stukken

- Aangepast financieel kader voor woningcorporaties

Mevrouw Van den Berg deelt mee dat er van het WSW/AW een nieuw toezicht kader is ontvangen. In dit toezicht kader zijn nieuwe normen vastgesteld o.a. voor de Loan To Value. Deze is bijgesteld van 75% naar 85%. We zullen voor 2021 afwegen in hoeverre we deze 85% meetellen in de begroting. Onze interne signaleringswaarde was 70% en is afgelopen jaar bijgesteld naar 72,5%. Woonwaard heeft er, vanuit veiligheidsoverwegingen, bewust voor gekozen om niet te investeren tot de maximaal toegestane grens van 75%. Dezelfde overwegingen zullen worden toegepast bij de nieuwe norm van 85%. Mevrouw Van den Berg zegt toe de afwegingen in september met de CCO delen. **Actie: agenda CCO 28/9/2020**

Op de vraag van de heer Deckwitz of, volgens afspraak, bij deze wijziging in de LtV norm, een nieuwe discussie over de streefhuur gevoerd gaat worden antwoordt mevrouw Van den Bergt bevestigend. De heer Honout geeft nog als overweging mee dat door het verruimen van de LtV naar 85% we weliswaar meer leningen mogen aantrekken, maar de ICR-norm daarbij niet mag worden overschreden.

Mevrouw Van den Berg dankt de heer Honout voor zijn toelichting en uitleg en hij verlaat de vergadering.

2. Mededelingen

Op verzoek van de heer Van der Eng worden de status instellen klankbordgroep duurzaamheid en status duurzaamheid Rivierenwijk aan de mededelingen toegevoegd.

- Klankbordgroep duurzaamheid: mevrouw Van den Berg deelt mee dat inmiddels een kleine groep is samengesteld en de eerste bijeenkomst wordt gepland. Er wordt nog gezocht hoe een uitbreiding van de klankbordgroep mogelijk is.
- Stand van zaken duurzaamheid Rivierenwijk: de heer De Koster licht toe dat het project bij het begin van de corona-crisis tijdelijk is stopgezet. Samen met HVC en Comfort Partners is inmiddels gestart met de aanpak van eengezinswoningen omdat hier meer ruimte is om de 1,5 meter te waarborgen. Bij verdere versoepeling van de corona-maatregelen zullen ook de appartementen aangepakt worden.
- Situatie rondom coronavirus: mevrouw Van den Berg deelt mee dat alle werkzaamheden, hier en daar op aangepaste wijze, doorgaan. Er zat een kleine dip in de reparatieverzoeken, maar deze is nu weer op niveau. Wel is geconstateerd dat bij leefbaarheidsproblemen



contacten met collega-organisaties lastiger tot stand komen. Er is een toename van overlastmeldingen en er worden minder huisbezoeken afgelegd door partner-partijen. Er wordt op kleine schaal weer gewerkt op kantoor en huurders kunnen op afspraak ook weer langs komen.

- De heer De Koster heeft met 15 collega's een telefonisch huurdersonderzoek uitgevoerd. Er zijn 150 telefoongesprekken gevoerd waarin gevraagd is hoe het gaat met de huurders en hoe zij het contact met Woonwaard tijdens de corona-crisis ervaren. Daarbij zijn ook persoonlijke problemen aan de orde geweest. Op de vraag van de heer Kruit of dit geen inbreuk is op de privacy legt de heer De Koster uit dat de huurders vrijwillig meegewerkt hebben. Van de 150 huurders die zijn benaderd, hebben 2 huurders aangegeven niet mee te willen werken. De meeste huurders waren erg blij met het telefonisch contact. De gegevens zijn niet opgeslagen. Er is een algemeen, geanonimiseerd, verslag gemaakt. Uit de gesprekken is gebleken dat het in veel buurten goed gaat en er rekening wordt gehouden met de 1,5 meter afstand. Slechts in een paar gevallen werd gemeld dat medehuurlers zich niet aan de 1,5 meter afstand houden bijv. in de lift. Reparatieverzoeken zijn netjes afgehandeld. Ook de uitvoering van planmatig onderhoud zoals schilderwerk, heeft niet tot klachten geleid. Woonwaard is tevreden over de gevoerde gesprekken. De heer Kruit vraagt of medewerkers zonder mondkapje werden geweigerd. De heer De Koster antwoordt dat dit niet naar voren is gekomen uit de gesprekken.
- Einde zittingstermijn 2 leden RvC: mevrouw Van den Berg deelt mee dat twee leden van de raad, vanwege het bereiken van de zittingstermijn, in februari afscheid nemen. Het gaat om de voorzitter, mevrouw Groskamp en de commissaris met de portefeuille HR en organisatie, de heer Muurmans. De werving is in voorbereiding en in september zal de advertentie geplaatst worden. Omdat de portefeuille HR en organisatie ook is belegd bij de twee commissarissen die op voordracht van de huurders zitting hebben in de raad, is gekozen voor een nieuw profiel, nl. financiën en digitalisering.
- Jaarlijkse bewonerscommissie: er wordt gezocht naar een nieuwe datum in november. De heer van der Eng adviseert de bijeenkomst uit te stellen naar volgend jaar. Mevrouw Van den Berg neemt dit advies over.
- Stand van zaken Oostwijk: het sociaal plan heeft de goedkeuring van de HBV.
- Prestatieafspraken: het proces loopt. Mevrouw Kriesch heeft niets meer gehoord over de beoogde regionale aanpak vanuit het Pact Wonen met begeleiding en mevrouw Van den Berg zegt toe dit na te vragen. **Actie: mevrouw Van den Berg.** De heer Van der Eng vult aan dat hij gisteren is benaderd door de heer Volgers met het idee om de werksessies over de prestatieafspraken Alkmaar/Heerhugowaard/Langedijk gezamenlijk te doen. Hij zal dit idee met de HBV bespreken.
- SVNK: Joke deelt mee dat tot nu toe het systeem is gebruikt dat woningzoekenden ieder jaar opnieuw inschrijfgeld betalen. Omdat dit veel administratieve kosten met zich meebrengt hebben de corporaties ervoor gekozen te werken met een eenmalig inschrijfbedrag van € 25 euro en de jaarlijkse verlengingsgelden af te schaffen. Zodra de gemeenten hiermee instemmen gaat dit systeem in werking. Mevrouw Kriesch vraagt of Woonwaard tevreden is over SVNK en geeft een voorbeeld van een verkeerde advertentie. Mevrouw van den Berg antwoordt dat deze fout niet bij SVNK ligt maar bij onszelf. Op de vraag van de heer Deckwitz of het eenmalig inschrijfgeld van € 25 euro ook van toepassing is voor huurders die al ingeschreven zijn antwoordt mevrouw Van den Berg dat het alleen geldt voor nieuwe inschrijvers.
- Schoonmaakbedrijf: de heer De Koster deelt mee dat hij afgelopen week met schoonmaakbedrijf Breedweer gesproken heeft over hun slechte dienstverlening. Zij zien geen kans om deze te verbeteren en daarom wordt afscheid van hen genomen en zal een nieuw bedrijf worden gezocht. De heer Kruit vraagt waarom niet gekozen wordt voor een schoonmaakbedrijf waarmee binnen Woonwaard goede ervaringen zijn opgedaan. De heer



De Koster legt uit dat we gehouden zijn aan ons Inkoopbeleid maar deze bedrijven zeker meegenomen worden in de aanbesteding.

3. Concept-verslag 10 december 2019

Blz. 1, “huursom” vervangen door “inkomensafhankelijke huursom”

”Inflatie + 2,6% inflatie” wijzigen in “mag niet meer bedragen dan inflatie”.

Laatste zin: “april” vervangen door “mei”

Blz. 4, 2^e alinea: de heer Deckwitz wijst erop dat hij heeft gevraagd om hoeveel niet-daeb woningen waarover we verhuurdersheffing betalen het gaat. Op de actielijst staat nu het totaal.

Mevrouw Van den Berg zoekt dit nog uit. **Actie: mevrouw Van den Berg**

Actielijst 10.12.2019: kwaliteit woningen, aantal klopt niet.

Mevrouw Van den Berg stelt het verslag, met wijzigingen, vast.

4. Klantwaarden

Mevrouw Reneman, manager klantcontactcentrum, sluit telefonisch aan en stelt zichzelf voor. Zij geeft een toelichting over de klantvisie van Woonwaard aan de hand van een presentatie.

De heer Van der Eng vraagt na de presentatie of het programma wordt gemonitord en hoeveel tijd hiervoor gepland is. Mevrouw Reneman legt uit dat het een groot programma is waarin de klantvisie in delen aan bod komt. Vanaf eind augustus worden gesprekken geëvalueerd.

Er zijn geen vragen en mevrouw Van den Berg bedankt haar voor de presentatie, waarna zij de vergadering verlaat.

5. Huurbeleid

- Huuraanpassing 2020, adviesvraag

Mevrouw Van den Berg blikt terug op het proces dat niet goed is verlopen. Zij neemt het negatieve advies van de HBV op dit zwaarwegende onderwerp zeer serieus.

Zij memoreert dat Woonwaard de afgelopen jaren een gematigd huurbeleid heeft gevoerd, met zowel huurverhogingen als -verlagingen. Dit jaar is voor het eerst een inflatievolgend huurbeleid doorgevoerd, met een huurverhoging voor alle huurders. De HBV heeft geadviseerd om te komen tot een gedifferentieerde huurverhoging. In de huurverhoging van 2020 is dit advies niet overgenomen, maar ter voorbereiding van de huurverhoging 2021 heeft Woonwaard scenario's gemaakt voor een gedifferentieerde huurverhoging. Deze zijn voor deze vergadering voorbereid door de adviseur vastgoedstrategie, mevrouw Riemers. Het doel daarvan is om de effecten van een gedifferentieerde huurverhoging inzichtelijk te maken, zodat deze kunnen worden meegewogen in de besluitvorming voor de huurverhoging 2021.

Mevrouw Riemers sluit op dit moment telefonisch aan.

De heer Van der Eng brengt naar voren dat het proces de nodige discussie heeft opgeleverd.

Punt van aandacht is dat tussen de eerste en tweede aanvraag een reactie vanuit de bestuurder lang is uitgebleven. Dit heeft bij de leden van de HBV de nodige frustratie opgeleverd. Mevrouw Van den Berg erkent dat er onvoldoende adequaat is gereageerd en betreurt het effect hiervan.

De heer Deckwitz wijst op enkele passages in de reactie van de bestuurder op het tweede advies van de HBV die volgens hem niet correct zijn. Hij brengt een notitie in, met het verzoek de tekstuele aanpassingen te verwerken in het verslag. Deze notitie is bij het verslag gevoegd.

Hij vraagt aan wie de notitie van 3 april is gericht omdat dit hem niet duidelijk is. Mevrouw Van den Berg antwoordt dat deze gericht is aan de HBV. In de discussie die hierop volgt worden de standpunten over en weer naar voren gebracht. Besloten wordt in een apart overleg nogmaals de adviesvraag en de beantwoording door te nemen.

De bespreking van de scenario's ter verkenning van het huurbeleid 2021, wordt eveneens verplaatst naar dit overleg. **Actie: mevrouw van den Berg**

7. Jaarverslag 2019 regionale klachtencommissie SVNK



- Jaarverslag 2019 Regionale Klachtencommissie

De heer Schulp vraagt naar de nieuwe klachtencommissie. Mevrouw Van den Berg deelt mee dat deze in voorbereiding is.

De heer Deckwitz wijst erop dat een aantal klachten van Woonwaard niet geanonimiseerd zijn en vraagt hier aandacht voor. Mevrouw Van den Berg zal de commissie hierop attent maken.

Actie: mevrouw Van den Berg

Met het oog op de tijd stelt de heer Van der Eng voor om de zaken die nog aandacht verdienen, maandag 13 juli te behandelen. Dit voorstel wordt aangenomen.

8. Abonnement huurdersonderhoud, kosten en inkomsten

Eventueel bespreken op 13 juli en anders ter kennisgeving

9. Nieuwbouw- en renovatieprojecten: de bijlage wordt voor kennisgeving aangenomen.

10. Personele wisselingen: voor kennisgeving

11. Verduurzaming

Mevrouw Van den Berg introduceert de heer Hoogervorst, adviseur duurzaamheid, die voor dit agendapunt aansluit bij de vergadering.

Memo isolatiesporen: de heer Hoogervorst licht toe dat gestart wordt met 1500 woningen met een slecht energielabel. Mevrouw Kriesch is voorstander van deze aanpak.

Er wordt samengewerkt met 2 co-makers en deze worden binnenkort geselecteerd.

De heer Schulp mist de link tussen de notitie en het duurzaamheidsbeleid. Mevrouw Van den Berg legt uit dat het isolatiespoor een van de onderdelen van het duurzaamheidsbeleid is.

Geconcludeerd wordt dat de verwijzing in de notitie naar het duurzaamheidsbeleid tot verwarring leidt.

Huuraanpassing bij woningverbetering: Een van de zaken die nog onderzocht wordt is de wijze waarop omgegaan moet worden met de huurverhoging waarbij eerst gekeken is naar de vergoedingentabel van Companen. De Woonbond accepteert het gebruik van de tabel van Companen. Deze tabel wordt jaarlijks geactualiseerd. De heer Hoogervorst licht toe dat bij gebruik van de tabel bij zo'n 70% van de huurders de huurverhoging wordt gecompenseerd door lagere energiekosten, voor de overige 30% wordt een passende oplossing gezocht.

De heer Deckwitz vraagt of dit betekent dat er een huuropslag komt buiten de streefhuur.

Mevrouw Van den Berg legt uit de opslag wordt gedaan op de netto huur, echter niet boven het niveau van de streefhuur. De streefhuur wordt overigens wel hoger als gevolg van de woningverbetering. Er is geen sprake van een ander huurbeleid, aangezien de verbetering van een woning altijd gepaard gaat met een huurverhoging. De vergoedingentabel wordt gebruikt om in beeld te krijgen hoeveel huurverhoging mag worden gevraagd.

Het voorstel voor huuraanpassing bij woningverbetering wordt t.z.t. voorgelegd aan de HBV.

De heer De Koster vraagt hoe wordt omgegaan met de 30% huurders die financieel nadeel ondervindt als gevolg van de verduurzaming. De heer Hoogervorst antwoordt dat gedacht wordt aan maatwerk bij de huurverhoging. Mevrouw Kriesch vraagt of huurders die weinig energie verbruiken op het moment dat de verhoging wordt vastgesteld, en daardoor een maatwerk opslag krijgen, een correctie moeten betalen wanneer zij op een later moment meer energie gaan gebruiken. Mevrouw van den Berg geeft aan dat dit niet het geval zal zijn.

12. Afkoppelen aardgas

De heer Deckwitz licht toe dat hij het punt heeft ingebracht omdat de HVC de woningen in buitengebieden met grote afstand tot het warmtenet niet wil aansluiten. Hij vraagt of het dan wel



zin heeft om het koken op gas af te schaffen. De heer Hoogervorst licht toe dat Woonwaard ervoor gekozen heeft bij mutatie het gas af te sluiten. Bij zittende huurders is de keuze aan hen. De heer Deckwitz is van mening dat ook bij mutatie deze keuze open moet blijven. Mevrouw Van den Berg legt uit dat het beleid van de Overheid is dat alle woningen van het gas af gaan en daarom ervoor gekozen is om, waar mogelijk, zo snel mogelijk hiermee te starten. De heer Hoogervorst wijst aanvullend op de voordelen van het elektrisch koken (veiliger, geen brandgevaar, minder fijnstof). Mevrouw Kriesch vindt het aan te bevelen om in wijken waar veel ouderen wonen het gas af te sluiten.

Mevrouw Kriesch verlaat de vergadering.

De punten 13, Update koepel huurdersorganisatie, 14, agendapunten voor de afgevaardigden bijeenkomst, 15 huidige status nieuwbouw sociale huurwoningen en 17, stormschade worden voor kennisgeving aangenomen.

16. HVB Jaarrekening 2019

De jaarrekening 2019 is voor Woonwaard herkenbaar en mevrouw Van den Berg dankt de HBV hiervoor.

18. Rondvraag

Van de rondvraag wordt geen gebruik gemaakt en mevrouw Van den Berg sluit, onder dankzegging, de vergadering.



Actielijst

Datum	Actie	Wie	Deadline
10-12-19	Aandeel niet-DAEB-woningen n.a.v. pag. 24 in de begroting: Antwoord: Peildatum 31-12-2019: Woonwaard verhuurt 353 niet-DAEB-woningen. 131 stuks worden onder de liberalisatiegrens verhuurd, hiervoor wordt verhuurderheffing afgedragen.	Woonwaard	
7-7-20	Apart overleg adviesvraag huurverhoging en scenario's t.b.v. verkenning huurbeleid 2020	Woonwaard/HBV	13-7-20
7-7-20	Afwegingen vaststellen LtV 2020 aan HBV	Woonwaard	28-9-20
7-7-20	Bewonerscommissies bijeenkomst verplaatsen naar 2021 Aandragen thema	Woonwaard HBV	
7-7-20	Navragen stand van zaken regionale aanpak Pact Wonen met begeleiding	Woonwaard	
7-7-20	Regionale Klachtencommissie vragen klachten Woonwaard in jaarverslag te anonimiseren	Woonwaard	